

## 利用者調査集計表(千寿園介護支援センター)

平成23年11月

着眼点	質問項目	回答					未回答		
		はい	いいえ	時や人により違う					
全サービス共通項目									
職員の対応	問1	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい	48	いいえ	時や人により違う	1		
	問2	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい	44	いいえ	時や人により違う	5		
プライバシーへの配慮	問3	「秘密にしたいこと」を、他人に知られないように配慮してくれますか。	はい	41	いいえ	時や人により違う	4	4	
	問4	トイレ介助や入浴の際に、恥ずかしくないように配慮してくれますか。	はい	30	いいえ	時や人により違う		19	
利用者の意向の尊重	問5	職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	はい	45	いいえ	時や人により違う	3	1	
	問6	サービス中に、「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい	44	いいえ	1		4	
	問7	職員に困ったことを相談できますか。	はい	36	いいえ	4		9	
苦情受付の方法	問8	苦情の受け付け方法について、説明がありましたか。	はい	39	いいえ	7		3	
		【はいの場合】苦情受付の窓口や担当職員や電話番号の説明がありましたか。	はい	38	いいえ	2		9	
不満や要望への対応	問9	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい	44	いいえ	1	人により違う	3	1
	問10	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	はい	42	いいえ		わからない	7	
職員間の連携・サービスの標準化	問11	あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	はい	29	いいえ	1	わからない	17	2
	問12	職員はみな同じように接触してくれますか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	はい	39	違うことがある	6		4	
事故の発生	問13	サービスを受けている時に怪我をしたことがありますか。	はい		いいえ	49			
		【はいの場合】職員の適切な対応があれば避けることができたものでしたか。	はい	1	いいえ	1	なんともいえない	1	46
利用開始に当たった説明【過去1年以内に利用開始した場合】	問14	利用を始める前に、サービスの内容について説明がありましたか。	はい	45	いいえ	2			2
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	はい	47	いいえ				2
		実際に利用してみて、説明どおりでしたか。	はい	42	いいえ		なんともいえない	3	4
個別サービス項目									
食事	問15	職員が作る食事はおいしいですか。	はい	7	いいえ		利用していない	7	35
入浴	問17	お風呂の時間や職員の対応には満足していますか。	はい	17	いいえ		利用していない	4	28
排泄	問18	あなたが希望するときにトイレへ連れて行ってもらったり、必要な介助をしてもらえますか。	はい	8	いいえ		自分で行ける	10	31
健康管理	問22	体調が悪いと訴えたときには、すぐに職員が対応してくれますか。	はい	27	いいえ		事例がなくわからない	17	5