

| 事業所名 | | 特別養護老人ホームゆしまの郷 | | | | |
|----------------|---|----------------|-----------|-----------|---------|------------|
| ■家族アンケート調査集計結果 | | | | | | |
| サービス内容 | 評価点 | | | | | 計 |
| | はい どちらとも いいえ | いいえ | 非該当 | 無回答 | | |
| 問1 | 利用者の様子や施設での生活について、施設から定期的に報告や説明はありますか | 21 87.5% | 1 4.2% | 0 0% | 0 0% | 24 100% |
| 問2 | 利用者の病気やケガなどの緊急時の対応方法については、信頼できますか | 22 91.7% | 0 0% | 0 0% | 0 0% | 24 100% |
| 問3 | 整容などを含め、居室や利用者の身の回りの清潔には配慮がなされていると感じますか | 18 75.0% | 0 0% | 2 8.3% | 0 0% | 24 100% |
| 《利用者個人の尊重》 | | | | | | |
| 問4 | 職員の言葉遣いや態度、服装などは、適切だ（不快・不適切ではない）と感じますか | 24 100.0% | 0 0% | 0 0% | 0 0% | 24 100% |
| 問5 | 施設は、利用者やご家族のプライバシー（他の人に見られたくない、知られたくないと思うこと）について十分に配慮していますか | 21 87.5% | 0 0% | 0 0% | 0 0% | 24 100% |
| 問6 | 日常的に職員から、利用者本人の気持ちを尊重するような問いかけがなされていると思いますか | 17 70.8% | 0 0% | 1 4.2% | 0 0% | 24 100% |
| 《個別の介護計画》 | | | | | | |
| 問7 | 施設では、個別の介護計画（ケアプラン）を作る際、利用者本人やご家族の状況、要望等をよく聞いてくれますか | 21 87.5% | 1 4.2% | 0 0% | 0 0% | 24 100% |
| 問8 | 【個別の介護計画(ケアプラン)について、施設から説明があった方のみ】 利用者の介護計画（ケアプラン）についての説明は、わかりやすかったですか | 20 95.2% | 0 0% | 0 0% | 0 0% | 21 100% |

| | 評 点 | | | | | 計 |
|-----|--------|--------------|-----|-----|-----|------|
| | はい | どちらとも いいえ | いいえ | 非該当 | 無回答 | |
| | 問9 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| | 100.0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 問10 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 100.0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 問11 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | 80.0% | 20.0% | 0% | 0% | 0% | 100% |

《入所・利用前の対応》

問9 【過去1年以内に施設を利用開始し、利用開始前に施設を見学した方のみ】
見学時の職員の案内・対応は丁寧でしたか

問10 【過去1年以内に施設を利用開始し、利用開始前に施設を見学した方のみ】
見学時の説明は分かりやすいものでしたか

問11 【過去1年以内に施設を利用開始した方のみ】
契約時のサービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか

《不満・要望への対応》

問12 ケアやサービスに対する不満や要望を、職員に気軽に言える雰囲気はありますか

問13 職員は、あなたの不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか

問14 困ったことを施設の職員以外の人（役所や第三者委員など外部の苦情窓口等）にも相談できることについて、施設から説明はありましたか

| | 評 点 | | | | | 計 |
|-----|-------|--------------|-------|------|-----|------|
| | はい | どちらとも いいえ | いいえ | 非該当 | 無回答 | |
| | 問12 | 23 | 0 | 0 | 1 | |
| | 95.8% | 0% | 0% | 4.2% | 0% | 100% |
| 問13 | 22 | 1 | 0 | 1 | 0 | 24 |
| | 91.7% | 4.2% | 0% | 4.2% | 0% | 100% |
| 問14 | 11 | 6 | 6 | 1 | 0 | 24 |
| | 45.8% | 25.0% | 25.0% | 4.2% | 0% | 100% |

《総合的な感想について》

| | 人数(人) | 割合 |
|-----------|-------|--------|
| 大変満足 | 13 | 54.2% |
| 満足 | 10 | 41.7% |
| どちらともいえない | 1 | 4.2% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 大変不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 計 | 24 | 100.0% |

〔1〕 現在利用している施設を総合的にみて、どのように感じていますか。