

平成27年度 利用者調査結果  
 看護小規模多機能型居宅介護

| 項目                                       | はい  | どちらとも<br>いえない | いいえ | 無回答 | 非該当 |
|--|-----|---------------|-----|-----|-----|
| 1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか                 | 88% | 7%            | 2%  | 3%  | 0%  |
| 2. 通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに合っているか           | 83% | 15%           | 2%  | 0%  | 0%  |
| 3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか                 | 81% | 15%           | 2%  | 2%  | 0%  |
| 4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか                 | 88% | 9%            | 0%  | 3%  | 0%  |
| 5. 職員の接遇・態度は適切か                          | 92% | 8%            | 0%  | 0%  | 0%  |
| 6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか                | 90% | 7%            | 0%  | 3%  | 0%  |
| 7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか               | 65% | 15%           | 0%  | 20% | 0%  |
| 8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                 | 95% | 5%            | 0%  | 0%  | 0%  |
| 9. 利用者のプライバシーは守られているか                    | 85% | 12%           | 0%  | 3%  | 0%  |
| 10. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか       | 83% | 14%           | 0%  | 3%  | 0%  |
| 11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか           | 80% | 15%           | 0%  | 5%  | 0%  |
| 12. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 87% | 10%           | 0%  | 3%  | 0%  |
| 13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか | 61% | 29%           | 3%  | 7%  | 0%  |