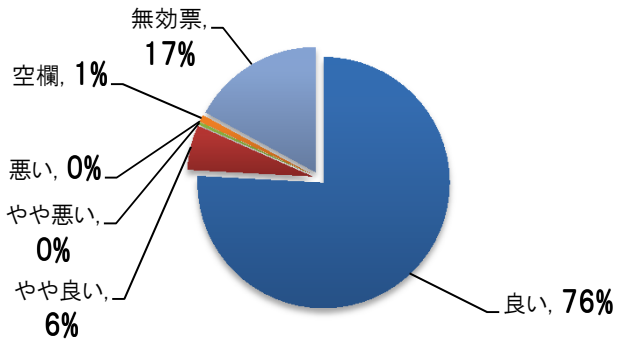
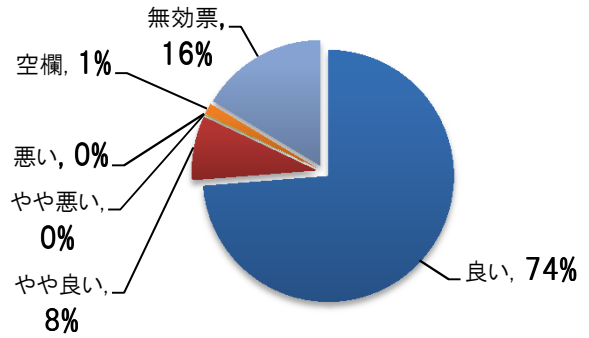


# 利用者満足度調査 職員の接遇について

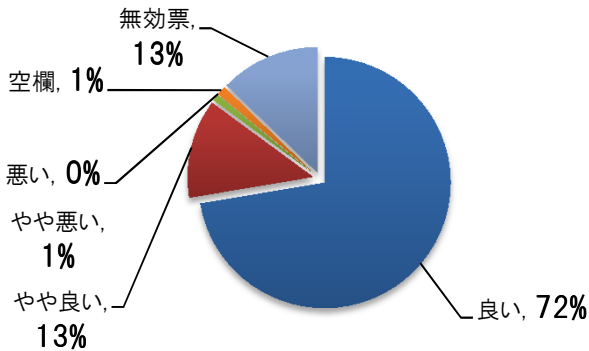
**Q1** 職員は笑顔で挨拶出来ていますか



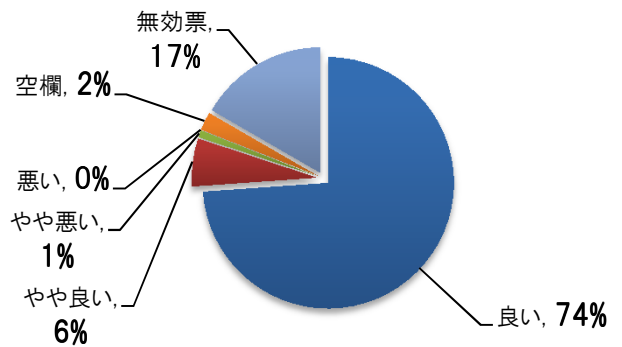
**Q2** 職員の言葉遣いや服装・身だしなみ(頭髪など)は良いですか



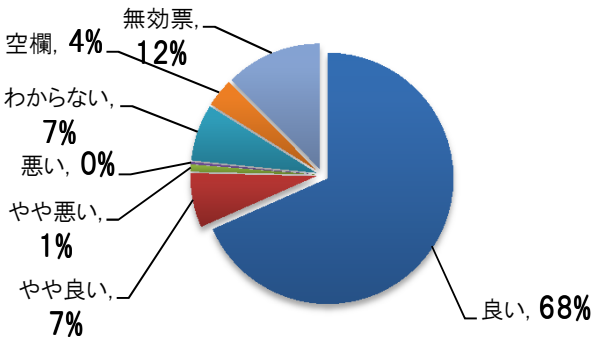
**Q3** 職員は話しかけやすい雰囲気です仕事をしていますか



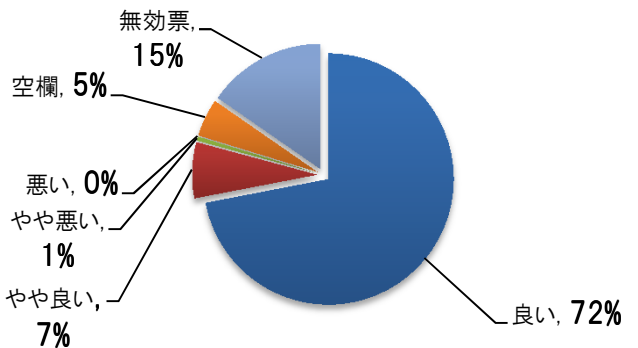
**Q4** 利用者様、ご家族様のプライバシーについて、職員は配慮することが出来ていますか



**Q5** 緊急時(熱が出た時・転んだ時など)の職員の対応は良かったですか

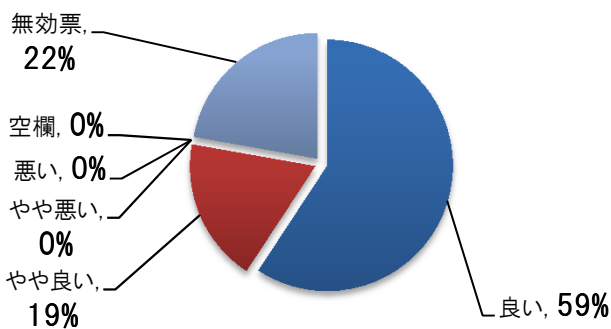


**Q6** 事業所に連絡した際、用件が素早く担当者に伝わりますか



**Q7** 電話・窓口対応等に満足していますか

ケアハウスのみ

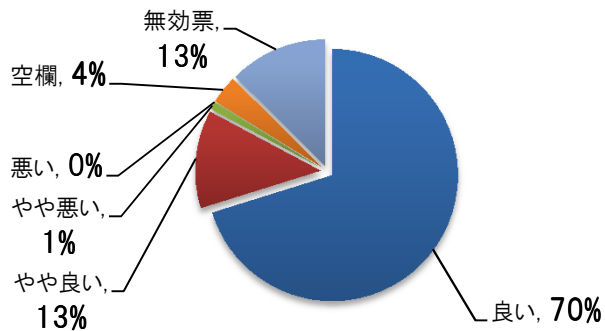


ケアハウスやすらぎ

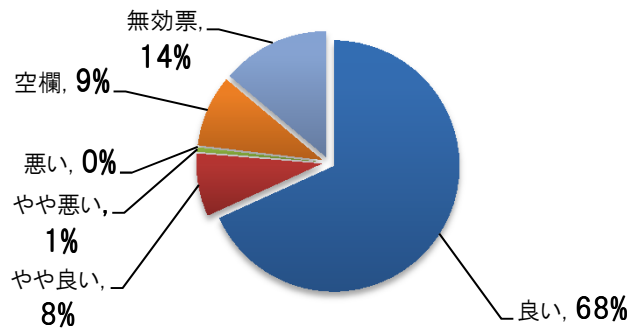


## 利用者満足度調査 サービスの内容について

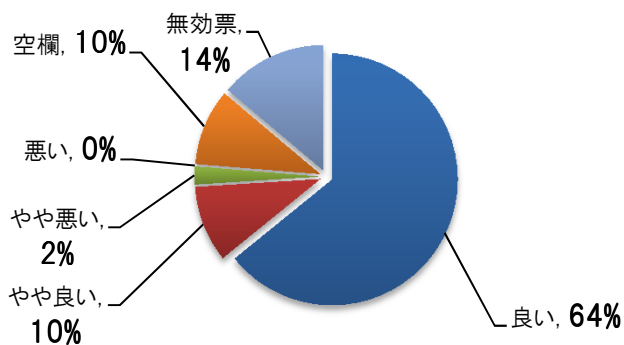
**Q8** ご利用の内容・各種制度・費用負担などの説明は分かりやすかったですか



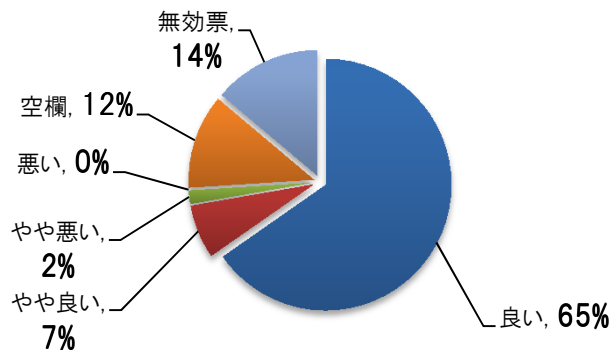
**Q9** 介護・支援計画書は、利用者様やご家族様の状況・意向が反映されたものになっていますか



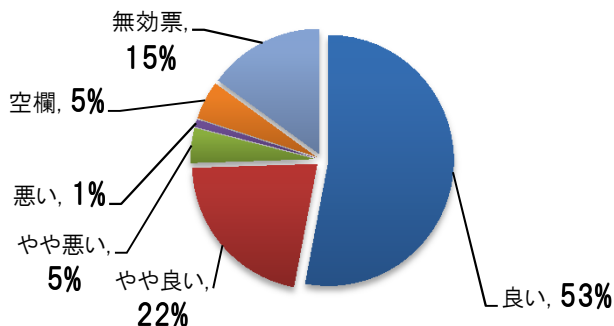
**Q10** 利用中は、利用者様やご家族様の状況・意向に添った介護が来ていますか



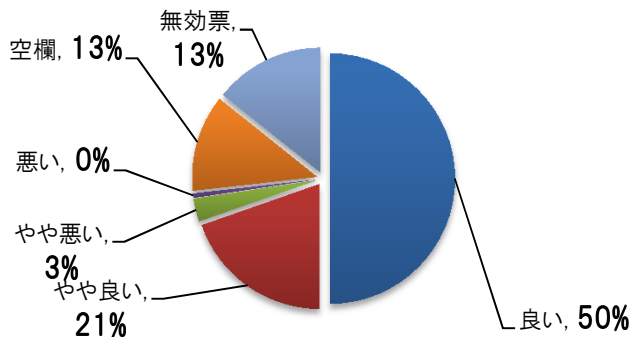
**Q11** 入浴前後の衣類の着替えや介助は適切に行われていますか



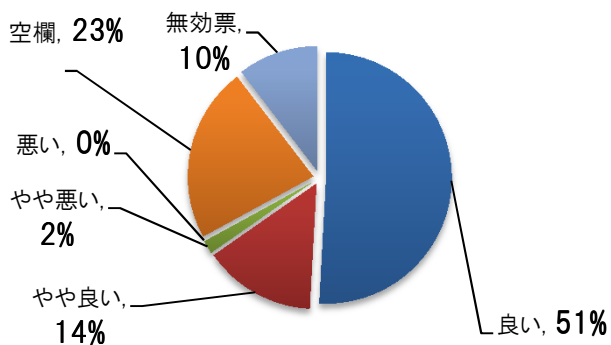
**Q12** 自分のペースで気持ち良く入浴することが出来ますか



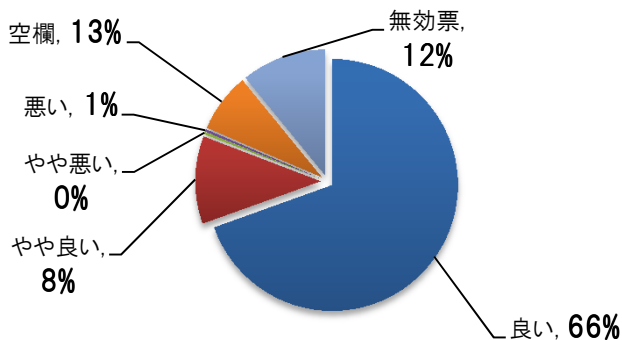
**Q13** 入浴時における職員の介助は適切に行われていますか



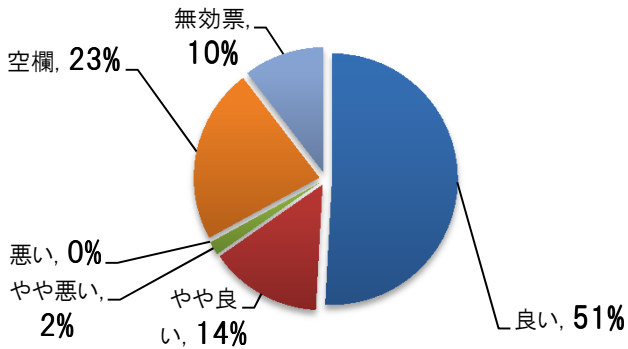
**Q14** 食事に満足されていますか



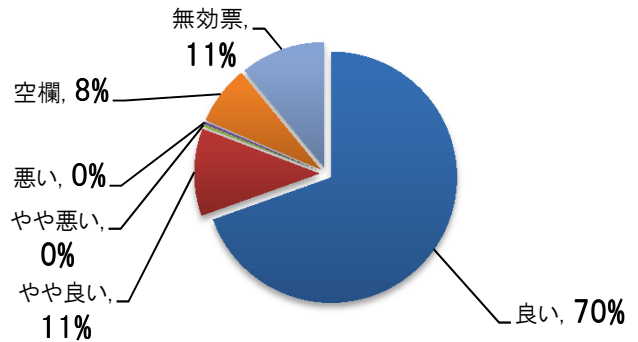
**Q15** 行事・体操・レクリエーション活動・趣味活動は楽しいですか



**Q16** 機能訓練(リハビリ)の内容は満足されていますか

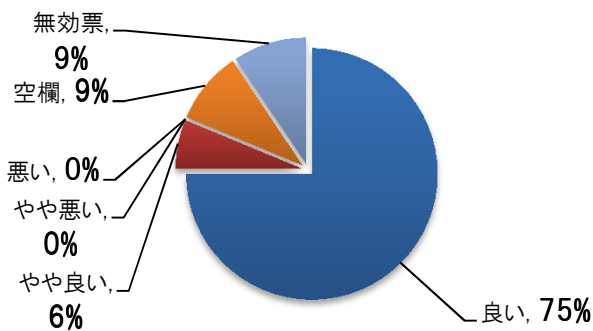


**Q17** 利用者様やご家族様がサービスの利用で困った時や心配なことなど気軽に相談することができますか



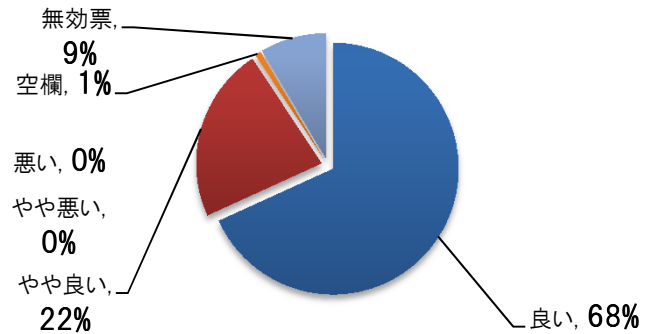
**Q18** 安心して泊まることが出来ていますか

短期入所事業所のみ



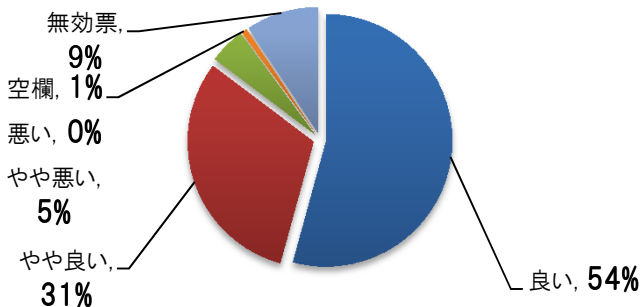
**Q19** 健康管理について心配なく生活出来ていますか

入所施設のみ



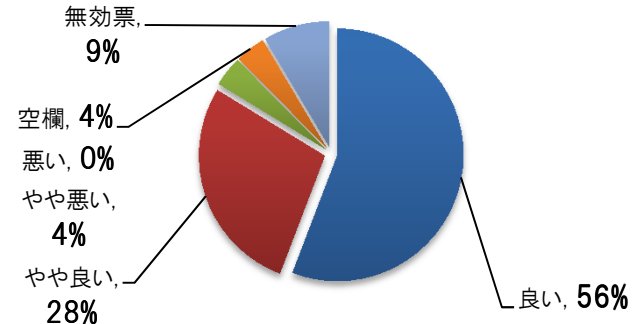
**Q20** 季節に合った衣服を着て過ごすことが出来ていますか

入所施設のみ



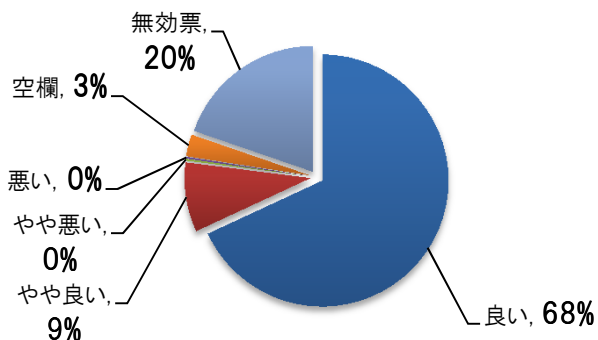
**Q21** 汚れのない衣服を着て過ごすことが出来ていますか

入所施設のみ



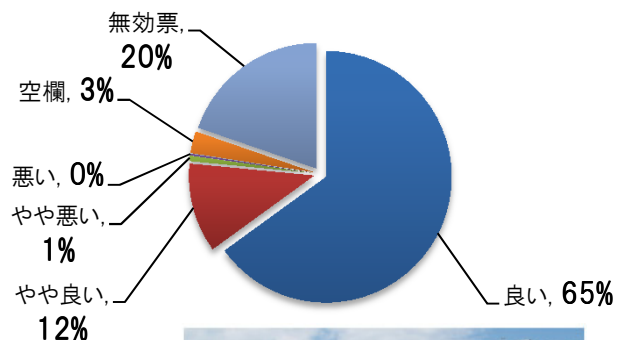
**Q22** 契約を取り交わす前の契約書、重要事項説明書、個人情報使用同意書の説明は充分に出来ていましたか

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



**Q23** サービス利用を開始するにあたり(心身の状態・ご家族様の意向など)、生活全般を含めた十分な話し合いが出来ていますか

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ

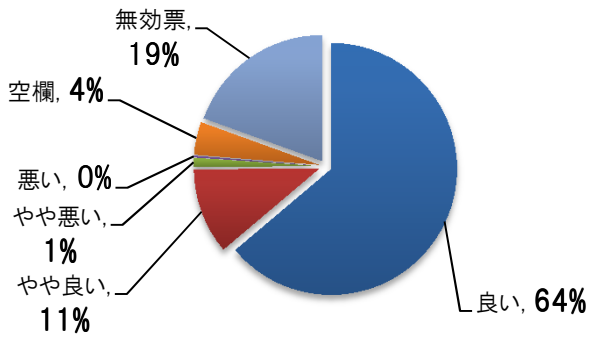


特別養護老人ホーム厚別栄和荘



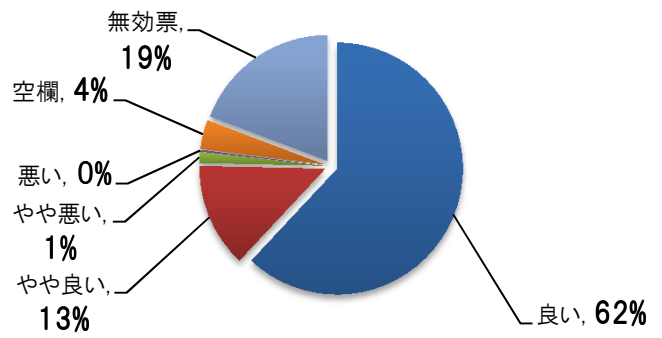
**Q24** 担当ケアマネジャーは、相談や希望に応じて、いろいろなサービスや提供事業所を紹介することが出来ていますか

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



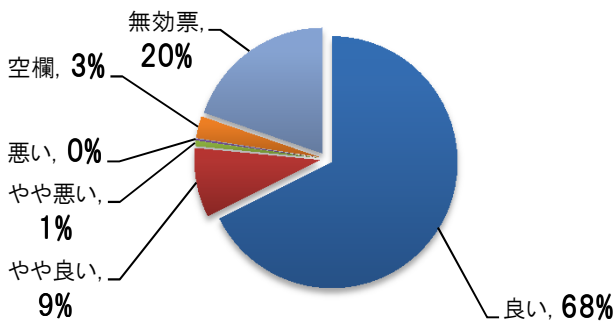
**Q25** サービスの内容と料金等の説明は分かりやすいですか

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



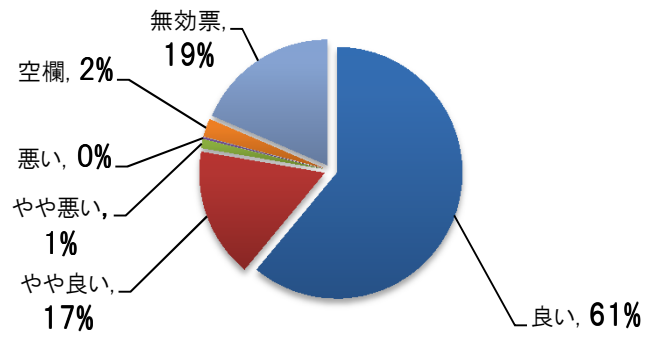
**Q26** 担当ケアマネジャーは、ケアプラン(サービス計画書)について、充分説明することが出来ていますか

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



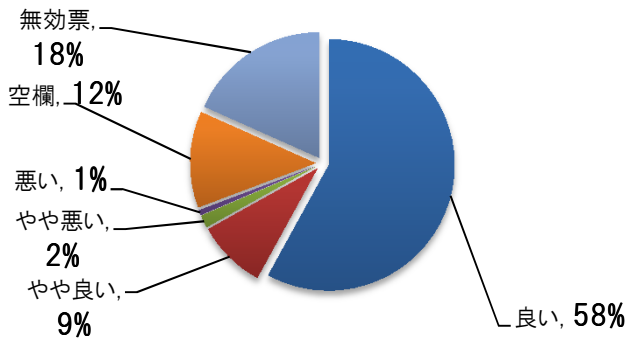
**Q27** 現在のケアプラン(サービス計画書)は、ご本人様の生活状況やニーズに応じ、自立した生活へ向けた適切なものですか

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



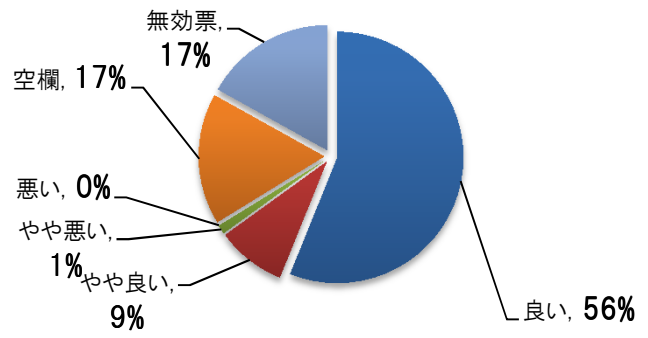
**Q28** 担当ケアマネジャーは、お客様宅を定期的に訪問し、ご本人様の状態やサービスの状況等を把握出来ていますか

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



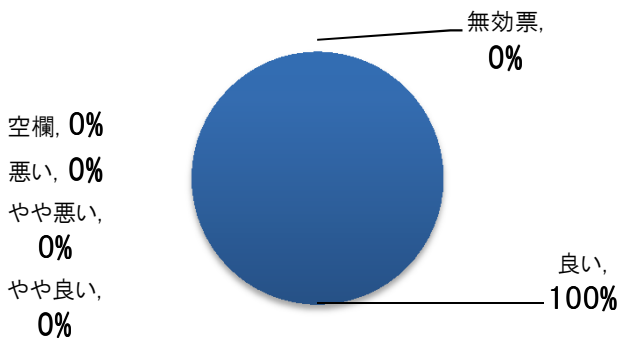
**Q29** 担当ケアマネジャーはサービス内容の変更・追加、サービス事業所の変更などについて希望した時すぐに対応することが出来ていますか

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



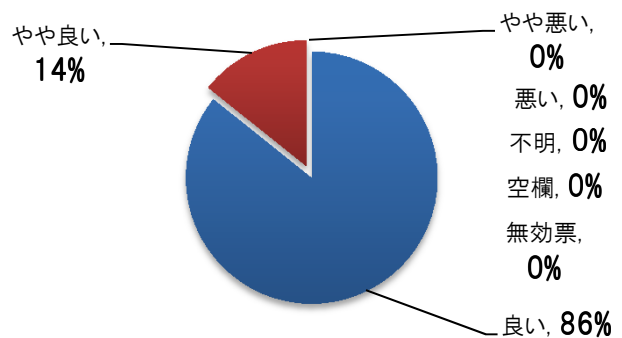
**Q30** リハビリテーション実施計画書は、利用者様やご家族様の状況・意向が反映されたものになっていますか

訪問リハビリテーション事業所のみ



**Q31** 1ヶ月あたりの訪問回数は充分ですか

訪問リハビリテーション事業所のみ

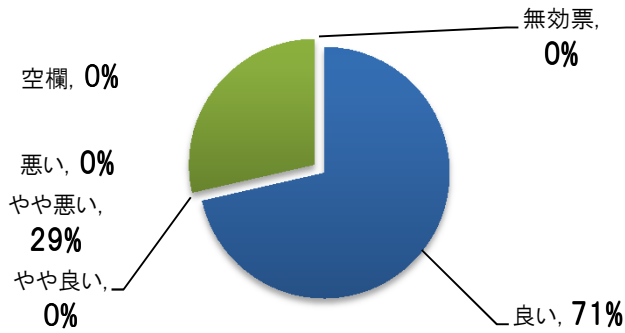


介護老人保健施設あつべつ



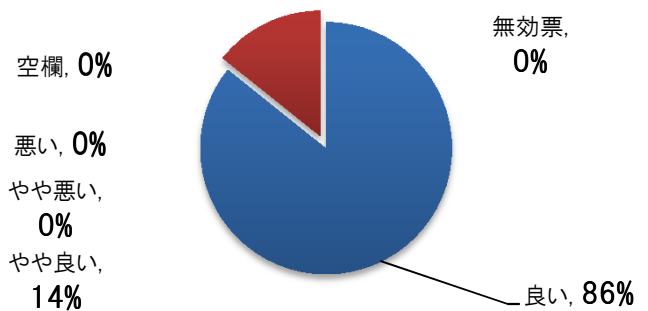
**Q32 1回の実施時間は充分ですか**

訪問リハビリテーション事業所のみ



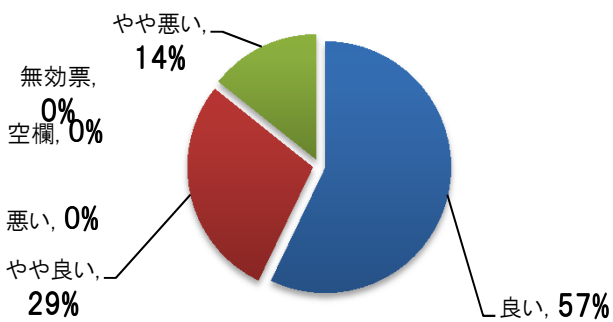
**Q33 担当者は病状やリハビリの内容について充分説明できていますか**

訪問リハビリテーション事業所のみ



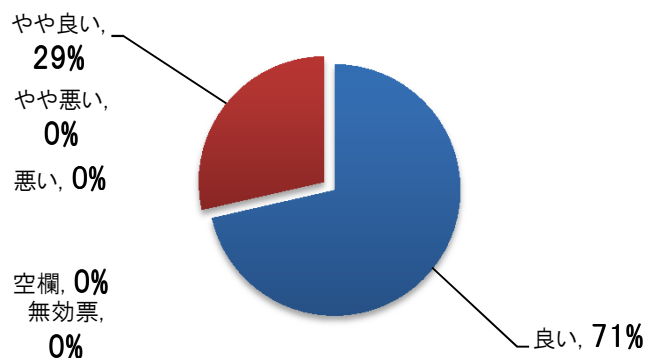
**Q34 寝返り・起き上がり・立ち上がりは楽になりましたか**

訪問リハビリテーション事業所のみ



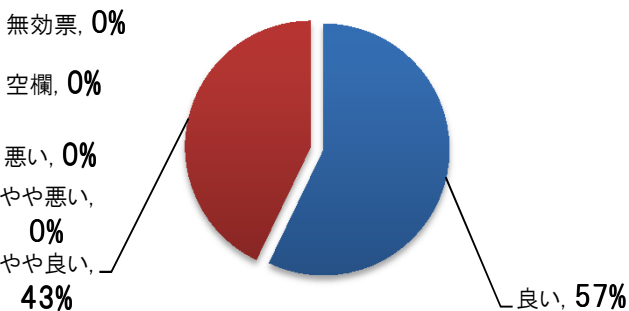
**Q35 リハビリを通して不安が減ったり、元気になったと思いますか**

訪問リハビリテーション事業所のみ



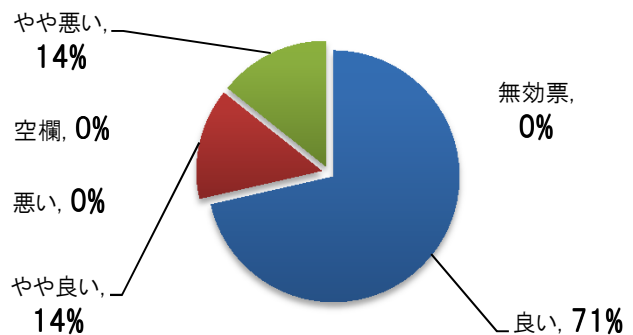
**Q36 食事やトイレ、入浴など日常の動作は楽になりましたか**

訪問リハビリテーション事業所のみ



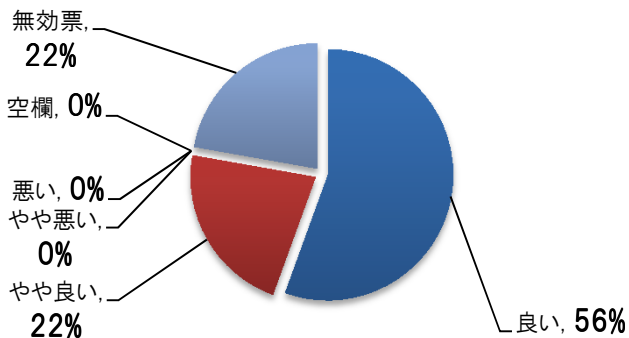
**Q37 外出機会は増えたと思いますか**

訪問リハビリテーション事業所のみ



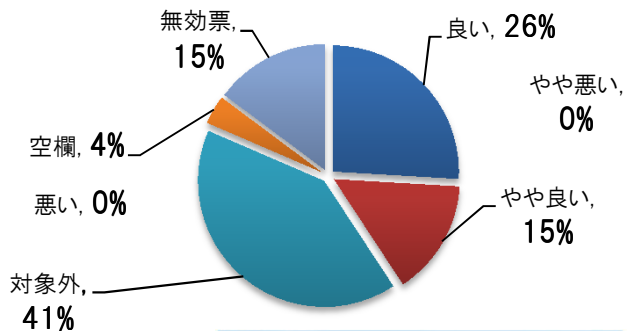
**Q38 お風呂に満足されていますか**

ケアハウスのみ



**Q39 特定型サービスの内容(お部屋のお掃除・受診の際の送迎等)に満足されていますか**

ケアハウスのみ

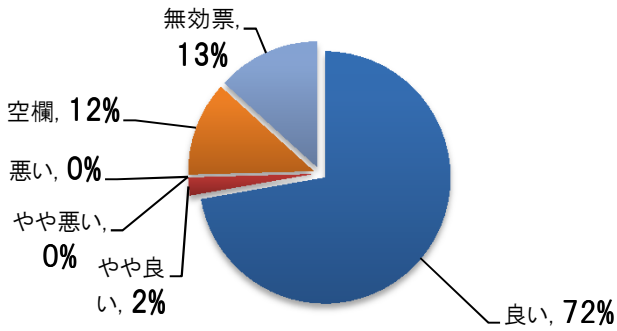


特別養護老人ホームひらおか梅花実

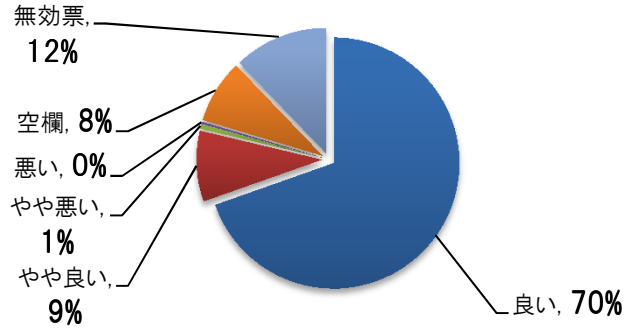


## 利用者満足度調査 送迎・設備について

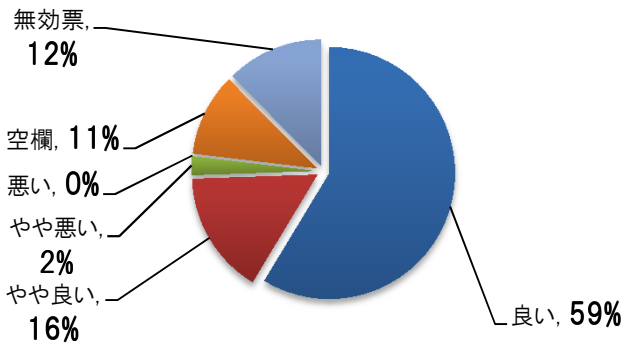
**Q40** 送迎中は、安全に配慮した運転が行われていますか



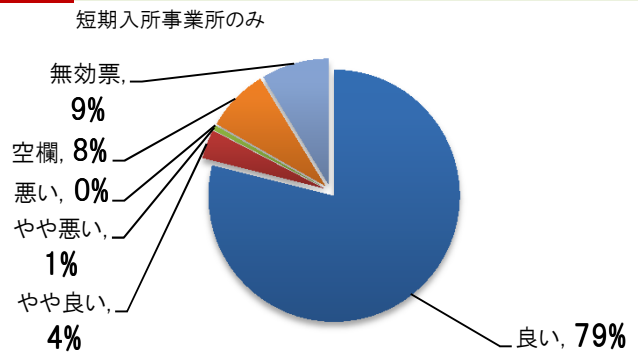
**Q41** 事業所内は、利用者様の安全に配慮されていると思いますか



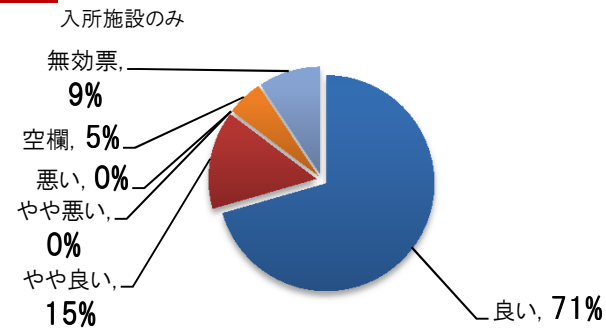
**Q42** 事業所内の設備(休憩場所・トイレ等)環境について利用しやすいと思いますか



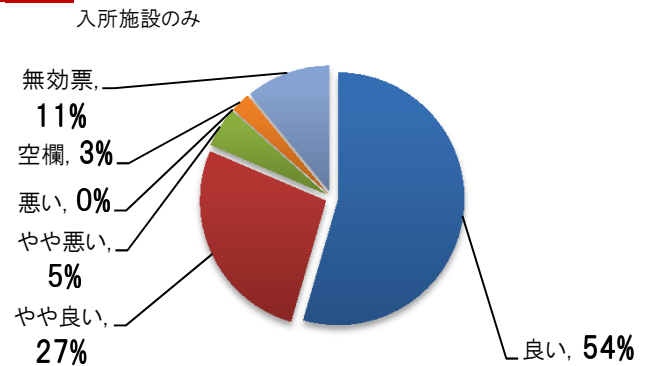
**Q43** 気兼ねなく面会することが出来ていますか



**Q44** 施設全体の雰囲気は良いですか

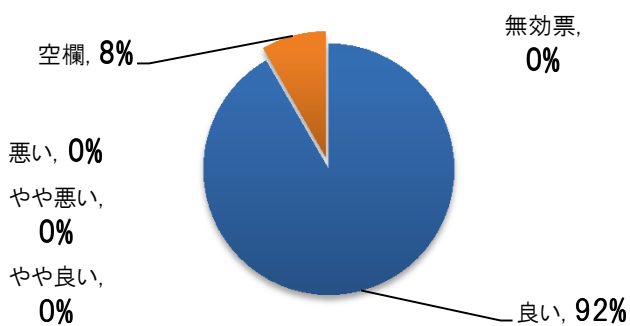


**Q45** 居室内は清潔だと思いますか

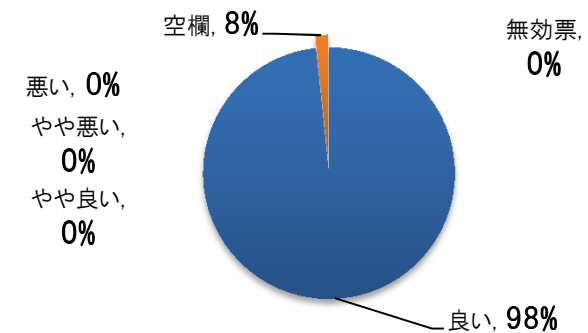


## 事業所満足度調査について

**Q46** 新規相談の受入がスムーズに調整されていましたか？

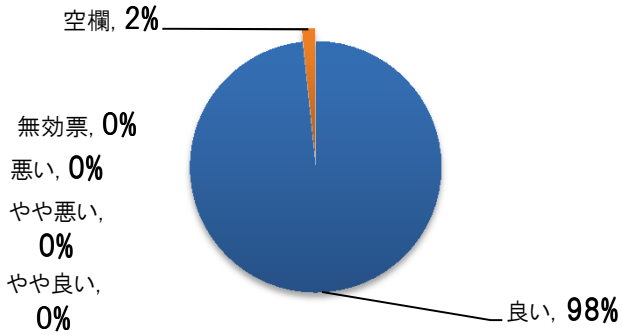


**Q47** 利用者様が、サービス利用されている時の様子や必要な情報が提供されていましたか？



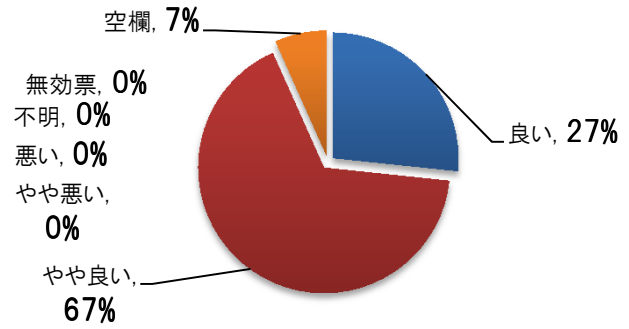
Q48

サービス担当者会議において、求めている情報や意見交換がされていましたか？



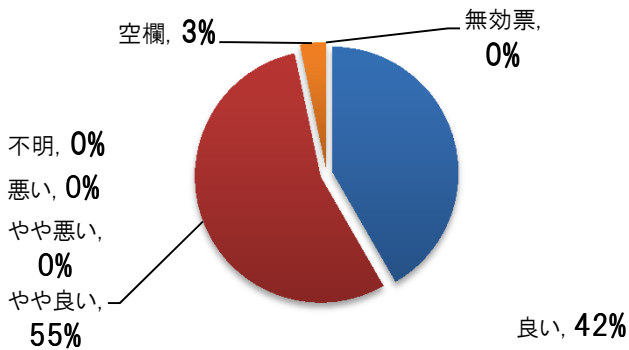
Q49

施設内の環境について(雰囲気、清潔さなど)



Q50

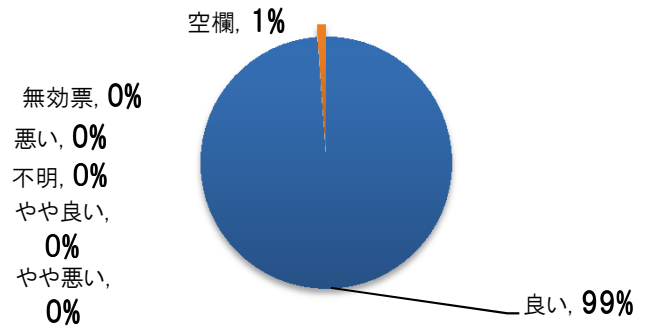
職員(生活相談員・介護職員・看護職員等)の対応・態度・表情において、利用者様の満足いくサービス提供がされていましたか？



Q51

事業所に連絡した際、担当ケアマネジャーに用件が素早く伝わりましたか？

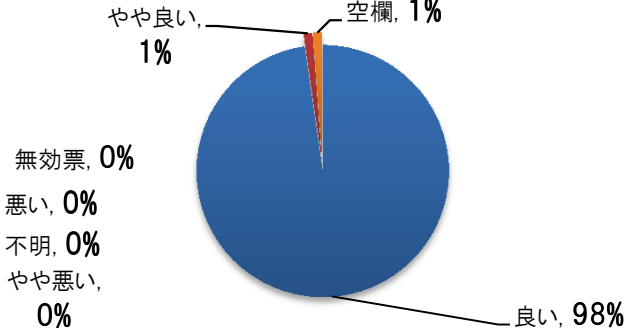
居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



Q52

担当ケアマネジャーは報告・連絡・調整が迅速かつ適切に対応できていましたか？

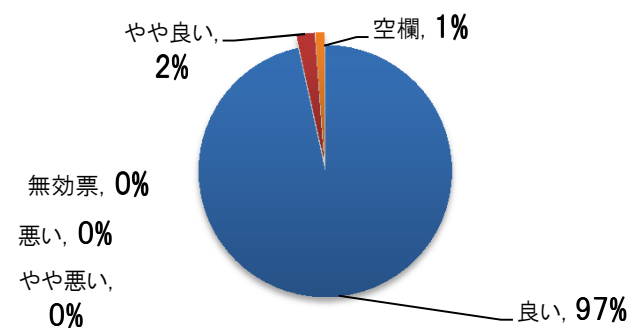
居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



Q53

担当ケアマネジャーが貴事業所に依頼する場合、利用者様の情報提供が充分にできていますか？

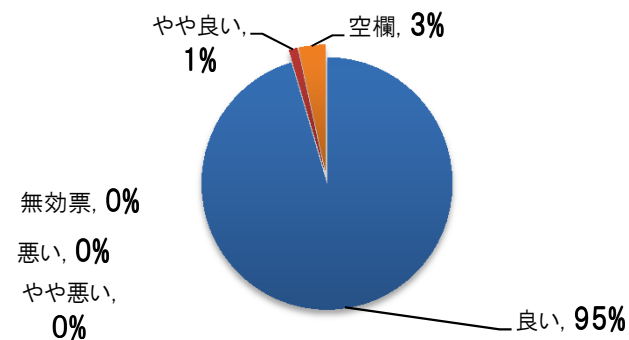
居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



Q54

緊急時や事故が発生した際、ケアマネジャーは速やかに対応できていますか？

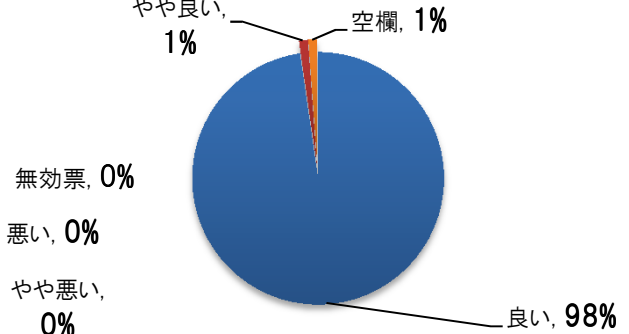
居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



Q55

ケアマネジャーの言葉遣いや態度などに満足されていますか？

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ



56

ケアマネジャーから計画書や提供票等、書類は迅速に届いていますか？

居宅介護支援事業所・地域包括支援センターのみ

