

平成25年度 養護老人ホーム 利用者調査

調査のお願い

このたび、△△△は、よりよいサービスの実施をめざして、東京都福祉サービス第三者評価を実施することになりました。この評価は、東京都福祉サービス評価推進機構によって認証されている〇〇評価機関が実施いたします。

第三者評価にあたって、△△△を利用されている利用者の方が、提供されているサービスに対して、どのように感じているかを把握するため、アンケート調査を実施することになりました。

調査結果は、△△△の利用者調査としてまとめられ、それを基に△△△のサービス評価をすることになっています。また、定められた項目については、インターネットを通じて公表される予定になっています。

調査は、統計的に処理し、記入者を特定したり、調査結果の内容を、第三者評価の目的以外に使用することは絶対にいたしません。

ご多忙の折恐縮ですが、調査の趣旨をご理解の上、ぜひともご協力のほどお願いいたします。

■ 記入に当たって

- ・ この調査は、△△△を利用されているご本人自身がご回答ください。
- ・ あてはまる番号に〇をつけてご回答ください。
- ・ あなたにあてはまらない質問については、「4 非該当」に〇をつけてご回答ください。
- ・ 質問ごとにご意見などがある場合は、（自由意見）欄にご記入ください。
- ・ この調査票は、お渡ししている封筒に入れ、**平成〇年〇月〇日に評価機関調査員が訪問いたしますので、その時に直接お渡しください。**

この調査に関してのお問い合わせは、下記にお願いします。

問合せ先

〇〇評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・

電話

現在ご利用の養護老人ホームについておたずねします

あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、○印をお付けください。

《サービスの提供》

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当 |
|--|----|---------------|-----|-----|
| 問1. 施設の共用部分（お風呂場・トイレなど）は、清潔で快適ですか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問2. 食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問3. お風呂やシャワーの利用時間は、あなたの利用しやすい時間帯になっていますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問4. 施設に、楽しみにしている行事や、クラブ活動やサークル活動はありますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問5. 病気やケガなどの緊急時の対応は、安心できますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問6. 施設からのお知らせなどで、必要な情報を十分知ることができますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問7. 挨拶以外にも、あなたに話しかけるなど、この職員はあなたのことを気にかけていると感じますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問8. 健康維持・介護予防などについて、職員に相談できますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

《利用者個人の尊重》

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当 |
|---|----|---------------|-----|-----|
| 問9. 他の人に見られたくないことや聞かれたくないことに気遣いがされていますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問10. 職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問11. 職員は、礼儀正しく丁寧に対応していますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

《個別の計画》

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当 |
|--|----|---------------|-----|-----|
| 問12. 施設ではあなたの生活を支援するための計画をつくる時、ご自身やご家族の状況や要望をよく聞いていますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

◆ 個別の計画について、施設から説明がありましたか

1. はい

2. いいえ



《利用前の対応》へ
お進みください

問13へお進みください

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当 |
|---------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問13. あなたの計画についての説明は、わかりやすかったですか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

《利用前の対応》

◆ 過去1年以内にこのホームを利用し始めましたか

1. はい

2. いいえ



問15へお進みください



◆ ホームの利用開始前に、ホームから内容などの説明がありましたか

1. はい

2. いいえ



問15へお進みください



問14へお進みください

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当 |
|-------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問14. ホームの生活や利用の決まりなどの説明はわかりやすかったですか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

《不満・要望への対応》

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当 |
|---|----|---------------|-----|-----|
| 問15. 不満や要望を職員に気軽に言うことができますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問16. 職員は、あなたの不満や要望にきちんと対応してくれますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問17. 困ったことを第三者委員など職員以外の人にも相談できることを知っていますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

《総合的な感想についてお聞きします》

〔1〕現在のここでの生活を総合的にみて、どの程度満足していますか。

(1つに○)

| 大変満足 | 満足 | どちらとも いえない | 不満 | 大変不満 |
|------|----|---------------|----|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

〔2〕日頃お感じになっているホームに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

〔3〕今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

最後にあなたご自身についておたずねします

F 1. あなたの年齢 (1つに○)

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 65歳未満 | 2. 65～70歳未満 | 3. 70～75歳未満 | 4. 75～80歳未満 |
| 5. 80～85歳未満 | 6. 85～90歳未満 | 7. 90歳以上 | |

F 2. あなたの性別 (1つに○)

- | | |
|------|------|
| 1. 男 | 2. 女 |
|------|------|

F 3. 要介護認定を受けられたことがありますか (1つに○)

- | | | |
|-------|--------|----------|
| 1. はい | 2. いいえ | 3. わからない |
|-------|--------|----------|

F 4. 施設に入られてからの年数 (1つに○)

- | | | |
|--------------|-------------|-------------|
| 1. 1年未満 | 2. 1年以上3年未満 | 3. 3年以上5年未満 |
| 4. 5年以上10年未満 | 5. 10年以上 | |

ご協力ありがとうございました。