

平成18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
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らっしゃ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
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、何も記入しないでください。
- ・ この調査票は、お渡ししている封筒に入れ、平成 年 月 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

評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒 区・・・ 電話

当社はこれまで・・・・・・・・・・です。

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。

生活の基本的なサービスについて

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 1 . 施設の共用部分（食堂・お風呂場・トイレなど）は、清潔で気持ち良いですか	1	2	3
問 2 . 職員の言葉使いや態度は丁寧ですか（乱暴ではないですか）	1	2	3
問 3 . 挨拶以外にも、この職員は、あなたが必要だと思うときに声をかけてくれますか	1	2	3
問 4 . 個人的な手紙や電話などが、自分の意志と関係なく他の人に伝わらないようになっていきますか	1	2	3
問 5 . （お風呂やトイレなどで）あなたが恥ずかしい思いをしないような配慮がありますか	1	2	3
問 6 . あなたが職員に対して要望した内容が、その場にいなかった他の職員にもきちんと伝わっていますか	1	2	3
問 7 . どの職員にも、安心して相談や依頼ができますか	1	2	3

生活場面ごとのサービスについて

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 8 . 寝込んだり、歩くことが困難にならないために心がけたいことについて、施設は相談にのってくれますか	1	2	3
問 9 . 食事はおいしいですか	1	2	3
問 10 . 食事の献立は工夫されていますか	1	2	3

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 11. 定期的に食事の要望(分量や味など)を伝える機会があり、それが献立にいかされていますか	1	2	3
問 12. 食堂の雰囲気は、食事の時間を楽しめるようになっていますか	1	2	3
問 13. 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
問 14. 行事やレクリエーションに楽しく参加できますか	1	2	3
問 15. 緊急時(体調急変時・ケガなど)への対応は十分ですか	1	2	3
問 16. 各種お知らせなど、日頃の生活に必要な情報を十分知ることができますか	1	2	3
問 17. あなたと、この近所の方やボランティアの方との交流はありますか	1	2	3

不満や要望への対応について

* ご自身にトラブル等の経験がない場合でも、ホーム全体の状況からご回答ください。

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 18. 職員は、施設や職員に対する不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	1	2	3

利用内容の理解・納得について

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

次ページの 総合的な感想について へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 19.この養護老人ホームについて調べる際に、あなたや御家族が、この情報をすぐに手に入れることができましたか	1	2	3

入居手続について職員から説明を受けましたか。

1. はい

2. いいえ

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 20.ここを利用する前に施設職員から受けた、施設運営の考え方や施設での生活、サービス・支援内容などの説明は、あなたが理解し納得できるような、わかりやすいものでしたか	1	2	3

利用開始時に職員から持ち込めるものの説明を受けましたか。

1. はい

2. いいえ

次ページの 総合的な感想について へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ

問 21. 利用開始にあたり、施設生活を送る上で守らなくてはならない規則について、養護老人ホームの職員からの説明は、あなたが理解し納得できるような、わかりやすいものでしたか	1	2	3
--	---	---	---

総合的な感想について

〔1〕現在利用しているホームを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。 (1つに)

大満足	満足	ふつう	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 . ご利用者本人の年齢は (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 歳代以上 | | |

F 2 . ご利用者本人の性別 (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 1 0 年未満 | 5 . 1 0 年以上 | |

質問は以上です。ご協力ありがとうございました