

平成26年度 介護老人保健施設 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。
- ・ 1世帯に2人以上利用者の方がいらっしゃる場合は、お手数ですがそれぞれご記入ください。
- ・ 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、「4 非該当」に○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、**別添の返信用封筒をご利用の上、平成〇年〇月〇日までに投函**してください。

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

現在ご利用の介護老人保健施設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. あなたは施設での食事の献立や食事介助に満足されていますか (自由意見) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 問2. お風呂はゆっくり入れますか (自由意見) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 問3. あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など） (自由意見) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 問4. あなたは、施設で自分のしたいことをして過ごすことができていると思いますか（趣味・クラブ活動・お酒・テレビ・など） (自由意見) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 問5. あなたの体の調子を、職員は日頃から聞いてくれていると思いますか (自由意見) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 問6. 在宅復帰に向けたリハビリや相談は、計画的に行われていると思いますか (自由意見) | 1 | 2 | 3 | 4 |

《安心・快適性》

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | 非該当 |
|--|----|---------------|-----|-----|
| 問7. あなたは、（施設名）の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか (自由意見) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 問8. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか (自由意見) | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 問9. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、 職員の対応は信頼できますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問10. あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があつた場合の職員の対応は信頼できますか | 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11. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら 対応してくれていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問12. あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、 聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員 は守ってくれていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問13. あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする 際に、（施設名）はあなたや家族の状況や要望を 聞いてくれますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問14. あなたの支援に関する計画やサービス内容についての 説明は、わかりやすいと思いますか | 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. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員 は、きちんと対応してくれていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問16. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三 者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝 えてくれましたか | 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〕施設での生活に満足していますか。

(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施設に対するご意見・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。

