

# 平成29年度 軽費老人ホーム(ケアハウス) 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。
- ・ 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、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、下記をお願いします。

問合せ先

〇〇評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・

電話

現在ご利用の軽費老人ホーム（ケアハウス）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<br>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に満足されていますか                          | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                               |    |               |     |     |
| 問2. お風呂はゆっくり入れますか                                    | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                               |    |               |     |     |
| 問3. あなたは、施設から日頃の生活に必要な地域の情報（各種お知らせ等）が提供されていると思いますか   | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                               |    |               |     |     |
| 問4. あなたは、健康維持や介護予防に関して、職員に相談しやすいですか                  | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                               |    |               |     |     |
| 問5. あなたは、施設の職員が挨拶以外にも日頃から話しかけてくれるなど、気にかけてくれていると思いますか | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                               |    |               |     |     |

《安心・快適性》

|                                              | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|----------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問6. 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 | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                       |    |               |     |     |
| 問7. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか           | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                       |    |               |     |     |
| 問8. 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9. あなたは、利用者同士のいさかやいじめ等があっ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<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問10. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら<br>対応してくれていると思いますか                             | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                      |    |               |     |     |
| 問11. あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、<br>聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職<br>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12. あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをす<br>る際に、（施設名）はあなたや家族の状況や要望を<br>聞いてくれますか         | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                      |    |               |     |     |
| 問13. あなたの支援に関する計画やサービス内容について<br>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<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|---------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問14. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職<br>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15. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三<br>者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝<br>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〕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<br>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。