

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、静岡県福祉サービス第三者評価を行うことになりました。この評価は、静岡県によって認証されている〇〇評価機関が行います。

第三者評価にあたって、△△△を利用されている利用者が、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お聴かせいただくため、アンケート調査を行うことになりました。

調査結果は、△△△の利用者調査としてまとめられ、それを基に△△△のサービスを評価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。

この調査では、記入者が誰かわからないように取り扱います。また、調査結果の内容を第三者評価以外の目的に使用することは絶対にいたしません。

皆様には、ご負担をおかけしますが、調査の趣旨をご理解いただき、ぜひともご協力くださるようお願いいたします。

■記入にあたって

- ・この調査は、△△△を利用されているご本人自身が回答してください。
- ・あてはまる番号に○をつけて回答してください。
- ・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(××××)

〒

〇〇市町……

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、○印をつけてください。

《生活の基本的なサービスについて》

| | | | |
|---|----|---------------|-----|
| 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 | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|-------------------------------------|----|---------------|-----|
| 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) | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|----------------------------------|----|---------------|-----|
| 問3. 職員からあいさつ以外にも、声かけがよくあります か | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|--|----|---------------|-----|
| 問4. 個人的な手紙や電話などが、自分の意志と関係なく 他の人に見られたり、聞かれたりされないようにな っていますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---|----|---------------|-----|
| 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 | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---|----|---------------|-----|
| 問6. あなたが職員に対して要望した内容が、必要な他の 職員にもきちんと伝わっていますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|----------------------------------|----|---------------|-----|
| 問7. どの職員も、あなたに対して親切に対応しています か | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

《生活場面ごとのサービスについて》

| | | | |
|----------------------------|----|---------------|-----|
| 問8. 健康で過ごせるように、案内や相談がありますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|--|----|---------------|-----|
| 問9. 毎日の生活の中で、あなたのしたいことができます か(趣味・テレビなど) | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---------------------------------------|----|---------------|-----|
| 問 10. 一日の過ごし方は、あなたにあっていますか (ペース、生活内容) | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---------------------|----|---------------|-----|
| 問 11. 食事はおいしいと思いますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|----------------------------|----|---------------|-----|
| 問 12. 毎日の食事は変化があり工夫されていますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---|----|---------------|-----|
| 問 13. 定期的に食事の要望(分量や味など)を伝える機会があり、それが毎日の食事に生かされていますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|--------------------------|----|---------------|-----|
| 問 14. 食事を楽しめる雰囲気になっていますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|--|----|---------------|-----|
| 問 15. 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 | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|--------------------------------|----|---------------|-----|
| 問 16. 行事やレクリエーションに楽しく参加できていますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|--------------------------------------|----|---------------|-----|
| 問 17. あなたが病気や怪我をした時、職員はきちんと対応してくれますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---------------------------------|----|---------------|-----|
| 問 18. 部屋の温度や明るさ、臭いなど施設の環境は十分ですか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---|----|---------------|-----|
| 問 19. 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 | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---------------------------------------|----|---------------|-----|
| 問 20. 施設職員以外の人（ボランティアなど）と交流する機会がありますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|---|----|---------------|-----|
| 問 21. 入浴や歩行、食事など、生活の中で助けてほしいことについて、施設と相談できますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

《要望や不満への対応について》

*ご自身にトラブル等の経験がない場合でも、施設全体の状況から回答してください。

| | | | |
|----------------------------------|----|---------------|-----|
| 問 22. あなたの要望や不満を職員に気軽に言うことができますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | |
|---|----|-----|
| 問 23. 困ったことを職員以外の人（第三者委員や役所など）にも相談できるという説明がありましたか | はい | いいえ |
| | 1 | 2 |
| [自由意見] | | |

《あなたの生活や活動の計画について》

| | | | |
|---|----|---------------|-----|
| 問 24. “あなたの生活や活動の計画”には、あなたの要望や状況が盛り込まれていますか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

| | | | |
|-------------------------------------|----|---------------|-----|
| 問 25. “あなたの生活や活動の計画”の説明はわかりやすかったですか | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

《利用内容の理解・納得について》

◆過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか。

1. はい 2. いいえ → 《総合的な感想について》にお進みください



◆施設の利用開始前に、施設から内容などの説明がありましたか

1. はい 2. いいえ → 《総合的な感想について》にお進みください



| | | | |
|--------------------------------------|----|---------------|-----|
| 問 26. 施設で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 | はい | どちらとも いえない | いいえ |
| | 1 | 2 | 3 |
| [自由意見] | | | |

《総合的な感想について》

[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。

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. 65～69歳 | 3. 70～74歳 | 4. 75～79歳 |
| 5. 80～84歳 | 6. 85～89歳 | 7. 90歳以上 | |

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 (要介護) | 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～3年未満 | 3. 3年～5年未満 |
| 4. 5年～10年未満 | 5. 10年以上 | |

※質問は以上です。ご協力ありがとうございました。