

## 利用者調査票(特別養護老人ホーム版)

### 【利用者用】

調 査 項 目		回 答			
基本サービス（日常生活）について		はい	いいえ	どちらでも もない	わから ない
1	職員は、あなたに対し丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接していますか。				
2	職員は皆同じようにあなたに接してくれますか。（職員によって言うことややることに違いがありませんか。）				
3	あなたが困ったとき、施設の職員は助けていますか。				
4	あなたの気持ちをわかってくれる（相談できる）職員がいますか。				
5	あなたが困ったことを施設の職員以外の人（第三者委員など）にも相談できますか。				
6	夜はぐっすり眠ることができますか。				
7	希望すれば、毎日でも風呂に入ったり、シャワーを浴びることが出来ますか。				
8	排尿や排便は外部から見られたりせず、ゆっくりとできますか。				
9	トイレや浴室は、いつも清潔で、安全に使用することができますか。				
10	食事はおいしく楽しく食べられますか。				
11	食べやすいきざみ食などの食事を出してもらえますか。				
12	衣服に関して、好みの衣服を購入できるような施設からの支援はありますか。				
13	着替える時に介助が必要でも、毎日朝と夜に着替えることができますか。				
14	部屋では、自分の生活習慣にあった雰囲気、落ち着いて過ごすことができますか。				
15	体の具合が悪い時には、直ちに医師や看護師が面倒をみてくれますか、また、病院に連れて行ってもらえますか。				
16	リハビリや機能回復訓練を、無理せず実施する手助けをしてもらっていますか。				
17	あなたのご家族も施設での行事に参加できるような機会がありますか。				
18	外出・外泊を希望する時に、担当職員は施設の都合ではなくできるだけ希望に配慮した調整をするように支援してくれますか。				
19	自分の生活習慣に応じて就寝したり、起床することができますか。				

利用前の情報提供について		はい	いいえ	どちらでも もない	わから ない
20	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b>				
	利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか。				
21	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b>				
	施設運営の考え方を知る機会（説明、掲示など）がありましたか。				
22	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b>				
	施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか。				
トラブル等への対応について		はい	いいえ	どちらでも もない	わから ない
23	あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか。				
24	職員は不満や要望に対してきちんと対応していますか。				
総合的な感想について					
25	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、自由にお書きください。				

調査は以上です。ご協力ありがとうございました。

## 利用者調査票(特別養護老人ホーム版)

### 【家族等用】

調 査 項 目		回 答			
基本サービス（日常生活）について		はい	いいえ	どちらでも もない	わから ない
1	職員は、利用されている方に対し丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接していますか。				
2	職員は皆同じように利用されている方に接していますか。（職員によって言うことややることに違いがありませんか。）				
3	利用されている方が困ったとき、施設の職員は助けていますか。				
4	利用されている方の気持ちをわかってくれる（相談できる）職員がいますか。				
5	利用されている方が困ったことを施設の職員以外の人（第三者委員など）にも相談できますか。				
6	利用されている方は希望すれば、毎日でも風呂に入ったり、シャワーを浴びることが出来ますか。				
7	トイレや浴室は、いつも清潔で、利用されている方は安全に使用することができますか。				
8	施設で出される食事に利用されている方は満足していますか。				
9	衣服に関して、利用されている方が好みの衣服を購入できるような施設からの支援はありますか。				
10	利用されている方の部屋は生活習慣にあった雰囲気、落ち着いた過ごされていますか。				
11	利用されている方の体の具合が悪い時には、直ちに医師や看護師が面倒をみてくれますか、また、病院に連れて行ってもらえますか。				
12	利用されている方はリハビリや機能回復訓練を、無理せず実施する手助けをしてもらっていますか。				
13	施設で行われる行事への参加について、施設から呼びかけがありますか。				
14	利用されている方が外出・外泊を希望する時に、担当職員は施設の都合ではなくできるだけ希望に配慮した調整をするように支援してくれていますか。				
15	自分の生活習慣に応じて就寝したり、起床することができますか。				

利用前の情報提供について		はい	いいえ	どちらでも もない	わから ない
16	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b>				
	利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか。				
17	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b>				
	施設運営の考え方を知る機会（説明、掲示など）がありましたか。				
18	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b>				
	施設の説明を聞いて、利用されている方が自分で施設を利用することを決めましたか。				
トラブル等への対応について		はい	いいえ	どちらでも もない	わから ない
19	利用されている方は不満や要望を職員に気軽に話すことができますか。				
20	職員は利用されている方の不満や要望に対してきちんと対応していますか。				
総合的な感想について					
21	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、自由にお書きください。				

調査は以上です。ご協力ありがとうございました。

## 利用者調査票(特別養護老人ホーム版)

### 【聞き取り調査用】

調 査 項 目		回 答			
基本サービス（日常生活）について		はい	いいえ	どちらでも もない	わから ない
1	職員は、あなたに対し丁寧（乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない）に接していますか。 (特記事項)				
2	職員は皆同じようにあなたに接してくれますか。（職員によって言うことややることに違いがありませんか。） (特記事項)				
3	あなたが困ったとき、施設の職員は助けていますか。 (特記事項)				
4	あなたの気持ちをわかってくれる（相談できる）職員がいますか。 (特記事項)				
5	あなたが困ったことを施設の職員以外の人（第三者委員など）にも相談できますか。 (特記事項)				
6	夜はぐっすり眠ることができますか。 (特記事項)				

7	希望すれば、毎日でも風呂に入ったり、シャワーを浴びることが出来ますか。				
	(特記事項)				
8	排尿や排便は外部から見られたりせず、ゆっくりとできますか。				
	(特記事項)				
9	トイレや浴室は、いつも清潔で、安全に使用することができますか。				
	(特記事項)				
10	食事はおいしく楽しく食べられますか。				
	(特記事項)				
11	食べやすいきざみ食などの食事を出してもらえますか。				
	(特記事項)				
12	衣服に関して、好みの衣服を購入できるような施設からの支援はありますか。				
13	着替える時に介助が必要でも、毎日朝と夜に着替えることができますか。				

14	部屋では、自分の生活習慣にあった雰囲気、落ち着いて過ごすことができますか。				
15	体の具合が悪い時には、直ちに医師や看護師が面倒をみてくれますか、また、病院に連れて行ってもらえますか。				
16	リハビリや機能回復訓練を、無理せず実施する手助けをしてもらっていますか。				
17	あなたのご家族も施設での行事に参加できるような機会がありますか。				
18	外出・外泊を希望する時に、担当職員は施設の都合ではなくできるだけ希望に配慮した調整をするように支援してくれますか。				
	(特記事項)				
19	自分の生活習慣に応じて就寝したり、起床することができますか。				
	(特記事項)				

利用前の情報提供について		はい	いいえ	どちらでも ない	わから ない
20	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b> 利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか。 (特記事項)				
21	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b> 施設運営の考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか。 (特記事項)				
22	<b>【この項目は過去1年以内に利用を開始した方におたずねします。】</b> 施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか。 (特記事項)				
トラブル等への対応について		はい	いいえ	どちらでも ない	わから ない
23	あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか。 (特記事項)				
24	職員は不満や要望に対してきちんと対応していますか。 (特記事項)				
総合的な感想について					
25	日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など何かありますか。				