

# 平成28年度 施設利用に関するアンケート調査(特別養護老人ホーム)

以下の質問について、○ △ × のいずれかを「判定」欄に記入し、お答え下さい。

( ○ : 良い    △ : どちらとも言えない    × : 悪い )

調査結果を基に、サービスの向上に努めていきたいと思っておりますので、ご協力宜しく申し上げます。

## <利用申込時の対応>

質 問 内 容	判 定
1. 利用申込の際には、施設見学や施設の関する分かり易い説明はありましたか。	
2. 契約時には契約内容、重要事項及び個人情報について書面による説明はありましたか。	
3. 利用者様・ご家族からの意見や苦情を受ける窓口についての説明はありましたか。	

## <サービス提供体制>

質 問 内 容	判 定
1. ケアプランの内容には利用者様・ご家族の意向が尊重されていますか。	
2. ケアプランの内容について、定期的または必要に応じて説明を受けたり、意見を言う機会がありますか。	
3. 施設内はゆっくりとくつろげる環境であると思いませんか。	
4. 施設内(居室、ホール、トイレなど)は、衛生的であると思いませんか。	
5. 施設内の設備(トイレ、浴室など)には、満足されていますか。	

## <サービス提供内容>

質 問 内 容	判 定
1. トイレ時の対応(希望時の速やかなトイレ誘導やオムツ交換など)には満足されていますか。	
2. 食事の内容(量・味・盛り付けなど)には満足されていますか。	
3. 入浴の内容には満足されていますか。	
4. 心身機能の維持・向上に努めたケアには満足されていますか。	
5. レクリエーションの内容や回数には満足されていますか。	

裏面へ続きます



**<職員の接遇>**

質 問 内 容	判 定
1. 職員の言葉遣いや態度(あいさつや表情など)は適切ですか。	
2. 職員の身だしなみは適切ですか。	
3. 気兼ねなく職員に話しかけることができ、利用者様・ご家族の話(日常会話・苦情や不満など)を十分に聞いてくれていますか。	

**<総合的な満足度>**

質 問 内 容	判 定
1. 当施設に入居してから、利用者様の生活や身体状況などは良くなりましたか。	
2. 全体的に見て、この施設に満足していますか。	
3. 当施設を引き続き利用したいと思いますか。	

**<当施設についてのご意見やご要望がありましたら、以下にご自由にお書き下さい。>**

・施設的环境(設備や備品、衛生面など)に関すること
・サービス内容(食事や入浴、リハビリ、レクリエーションなど)に関すること
・職員の接遇(言葉遣いやあいさつ、表情、態度など)に関すること
・その他に、ご意見やご要望がありましたらお書き下さい。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。