

鹿児島県福祉サービス第三者評価利用者調査項目（高齢者施設用）

着眼点	質問項目	回答			
全サービス共通項目					
職員の対応	問1	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい	いいえ	時や人により違う
	問2	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい	いいえ	時や人により違う
プライバシーへの配慮	問3	「自分が秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい	いいえ	時や人により違う
	問4	職員が居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	はい	いいえ	時や人により違う
利用者の意向の尊重	問5	職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	はい	いいえ	時や人により違う
	問6	施設のなかでは「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい	いいえ	
	問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい	いいえ	
苦情受け付けの方法 や第三者委員の周知	問8	苦情受け付けシステムの説明がありましたか。	はい	いいえ	
		【はいの場合】苦情受け付け職員や、苦情解決第三者委員の氏名や電話番号の説明がありましたか。	はい	いいえ	
不満や要望への対応	問9	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい	いいえ	人により違う
	問10	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	はい	いいえ	わからない
職員間の連携・サービスの標準化	問11	あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	はい	いいえ	わからない
	問12	職員はみな同じように接触してくれますか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	はい	違うことがある	
事故の発生	問13	施設の中で怪我をしたことがありますか。	はい	いいえ	
		【はいの場合】職員の適切な対応があれば避けることができたものでしたか。	はい	いいえ	なんともいえません
入所(通所)に当たっての説明 【過去1年以内に利用開始した場合】	問14	この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容について説明がありましたか。	はい	いいえ	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	はい	いいえ	
		実際に入所(通所)してみて、説明どおりでしたか。	はい	いいえ	なんともいえません
個別サービス項目					
食事	問15	食事はおいしいですか。	はい	いいえ	
	問16	食事は楽しい雰囲気で見ることができますか。	はい	いいえ	
入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	はい	いいえ	
排泄	問18	あなたが希望するときにトイレへ連れて行ってもらったり、おむつ交換をしてもらえますか。	はい	いいえ	自分でできる
余暇・自由時間	問19	自由時間には、外出や趣味の活動などの好きなことができますか。	はい	いいえ	
機能訓練	問20	リハビリや機能回復のための訓練は、あなたにとって十分に行われていますか。	はい	いいえ	必要を感じていない
健康管理	問21	体調が悪いと訴えたときには、すぐに職員が対応してくれますか。	はい	いいえ	事例がなくわからない
地域交流	問22	地域の方やボランティアの方との交流は、あなたにとって十分に行われていますか。	はい	いいえ	なんともいえません
施設	問23	お部屋や食堂は、いつも清潔で、温度や明るさもあなたにとってちょうどよいですか。	はい	いいえ	
	問24	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。	はい	いいえ	

2 日頃お感じになっている施設に対するご意見、ご要望や、上の質問項目のなかで「言いたいこと」を自由にお書きください。

3 最後に利用者ご本人についてお尋ねします。

- (1)年齢
- (2)施設の利用年数