

■利用者調査項目〔高齢福祉分野版〕

【利用者本位】

- 1 職員は、言葉使いについて、呼びかけの言葉も含め、いつも適切で心地よいですか。
- 2 職員は、話しかけやすく、また、わかりやすく話をしてくれますか。
- 3 職員は、あなたや家族の意見や希望をいつも聞いてくれますか。
- 4 原則として身体拘束はされず、安全上やむを得ず身体拘束をする場合にも詳しく説明がありますか。
- 5 サービス内容や利用料金等について、重要事項説明書による説明を受けましたか。
- 6 サービスの開始にあたり、サービスに関する契約を文書で取り交わしましたか。
- 7 サービス実施計画が作成される際に、あなたや家族の意見や希望を聞いてくれましたか。
- 8 職員は、定期的にあなたの身体状況や生活状況等について尋ねてくれますか。

【サービス運営】

- 9 あなたの心身の状況等について、連絡帳等により家族との情報交換を行ってくれますか。
- 10 職員に相談したいときは、いつでも相談できますか。
- 11 苦情対応の相談窓口を知っていて、実際に苦情や意見は言いやすいですか。
- 12 急病や事故が発生した際には家族等の緊急連絡先に迅速に連絡があり、後にあなたや家族にその状況や施設の対応について説明してくれますか。
- 13 あなたが望めば、地域の活動に参加することが可能ですか。
- 14 施設に金銭管理を依頼した際、あなたや家族の意向に沿って適切に管理してく

れますか。

【介護技術】

- 15 あなたの居室は安全で快適ですか。
- 16 食事は、楽しい雰囲気、ゆとりを持って食べられますか。
- 17 献立づくりについて、アンケート等であなたの希望を聞いてくれますか。
- 18 職員は、入浴前、入浴後に、あなたの健康状態のチェックを行ってくれますか。
- 19 入浴は、落ち着いて、ゆったりと入浴することができますか。
- 20 入浴する際、あなたのプライバシーや羞恥心には配慮されていると思いますか。
- 21 排泄の介助は、速やかに対応していますか。
- 22 排泄の際、あなたのプライバシーや羞恥心には配慮されていると思いますか。
- 23 機能訓練の目的や内容、実施後の評価等について、説明してくれますか。
- 24 レクリエーションのメニューは自由に選択でき、あなたの意向に配慮されていると思いますか。

【サービスの効果】

- 25 サービスを受けることによって、自身の気持ちの面で、安心して生活できるようになりましたか。
- 26 サービスを受けることによって、介護の負担が軽くなるなど家族にとって効果がありましたか。
- 27 このまま続けて現在の事業所のサービスを利用したいと思えますか。

【その他】

- 28 施設やサービスに対して、して欲しいこと、欲しくないことはありますか。
- 29 施設やサービスに対して、感じたり思ったりしていることを自由にお話ください。

