

自己評価票〈回答用〉

施設名 _____

●大項目 人権への配慮

中項目 利用者の権利の擁護

評価事項	評価結果
1 利用者の権利擁護のために、地域福祉権利擁護事業、成年後見制度の活用を推進している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 運営マニュアルへの記載がある <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会やリーガルサポートとの連携状況についての記録がある <input type="checkbox"/> 公職選挙法にもとづく不在者投票実施についての記録がある <input type="checkbox"/> 成年後見制度・地域福祉権利擁護事業の活用の記録がある	a b c
2 同性介助に配慮している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 入浴の同性介助の実施記録がある <input type="checkbox"/> 排泄の同性介助の実施記録がある	a b c
3 通信の自由を確保している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 通信の機会が明示されている文書がある <input type="checkbox"/> 信書管理の方法が明文化されている	a b c
4 信仰への配慮をしている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 信仰への配慮をしている記録がある <input type="checkbox"/> 信仰に関する持ち込み品を認めている	a b c
5 人権侵害防止に向けた職員の研修や取り組みを実施している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 人権侵害防止に向けた各種取組み・研修状況が確認できる書類がある	a c
6 入所者個人の尊厳を確保している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 入所者個人の尊厳の確保についての取組みがある	a c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 プライバシーの保護

評価事項	評価結果
1 プライバシー保護の考え方が職員の間で徹底されている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> プライバシー保護に関する文書がある <input type="checkbox"/> 守秘義務について就業規則に明記されている <input type="checkbox"/> プライバシー保護に関する研修実施記録がある	a b c
2 入所者のプライベートな空間が整備され、尊重されている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 個室でない居室については仕切り等がされている <input type="checkbox"/> カギ付きの個人用メールボックスの設置がある <input type="checkbox"/> 同室者のトラブル発生時における転室対応記録がある	a b c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 身体拘束、体罰、虐待の防止への取り組み

評価事項	評価結果
1 身体拘束廃止への取り組みをしている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 身体拘束廃止の取組みについての施設の理念・方針が記載された文書がある <input type="checkbox"/> 身体拘束の発見後の廃止計画がある <input type="checkbox"/> 身体拘束廃止に到った実績記録がある <input type="checkbox"/> 身体拘束廃止に関する研修参加記録がある <input type="checkbox"/> 身体拘束の現況の確認ができるものがある <input type="checkbox"/> 特定利用者の拘束記録がある <input type="checkbox"/> (身体拘束への) 家族の同意に関する文書がある <input type="checkbox"/> 身体拘束者数の変化(推移データ)のわかるものがある	a b c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 生活の場としての環境整備

評価事項	評価結果
<p>1 入所者一人ひとりの趣味、生きがい、役割を反映させる場を作っている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>趣味、生きがいについて利用者に意向確認をした記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>クラブ活動等趣味、生きがい、役割を反映させる場面についての実施の記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>クラブ活動の種類を利用者に明示している記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>利用者の作品展示がある</p> <p><input type="checkbox"/>利用者活動の発表の場の設置記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>クラブ活動記録がある</p>	a b c
<p>2 自立支援を行うにあたっては、本人の意欲や意思を尊重している。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>本人の希望する自立支援方法を把握した書類（課題分析票ほか）がある</p> <p><input type="checkbox"/>本人の可能性（潜在的能力）を把握している記録がある（介護マニュアルによる確認等）</p>	a b c
<p>3 入所者の金銭管理を支援する体制がある。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>金銭管理の方針がある</p> <p><input type="checkbox"/>金銭管理システムがある</p> <p><input type="checkbox"/>利用者・家族への残高・収支の報告記録がある</p>	a b c
<p>4 自立を促すため、個々の心身の状況、利便性、バリアフリーに配慮した施設、設備や介護機器を整え、それらのメンテナンスを定期的に行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>施設サービス計画、介護マニュアルに対応の記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>備品・設備の整備状況の記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>備品・設備の更新やメンテナンス実施記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>施設にバリアがない</p>	a b c
<p>5 施設と家族との交流・連携は緊密に行われている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>家族への報告書等による情報開示の実績記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>家族懇談会等の交流・連携の場がある</p> <p><input type="checkbox"/>サービス担当者会議への家族参加の実績記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>施設のサービス内容や行事を記載した機関紙、広報誌を利用者家族に送付している</p> <p><input type="checkbox"/>行事案内を利用者家族に送付している</p>	a b c
<p>6 家族が訪問しやすいようにするなど、入所者が家族との交流を行うことができるよう、積極的に働きかけている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>利用者家族の宿泊施設がある</p> <p><input type="checkbox"/>居室以外での面会家族と過ごすスペースがある</p>	a b c
<p>7 入所者の外出・外泊などを援助する体制がある。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>外出を支援する体制を確認できる文書がある</p> <p><input type="checkbox"/>外出支援の個別対応記録がある（日誌などで確認）</p> <p><input type="checkbox"/>家族との外出・外泊・面会時間についての制限がない（外出・面会時間の確認）</p> <p><input type="checkbox"/>外出、外泊の記録簿がある</p>	a b c
<p>8 利用者が交流しやすい共用空間の整備をしている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>談話スペースがある</p> <p><input type="checkbox"/>談話スペース以外の共有空間がある</p>	a b c
<p>9 これまでの家庭での生活が継続できる環境作りをしている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>これまでの家庭環境を把握した記録（課題分析票等）がある</p> <p><input type="checkbox"/>施設サービス計画書に記載がある</p>	a b c
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

●大項目 利用者の尊重

中項目 利用者満足度の向上への取り組み

評価事項	評価結果
<p>1 入所予定者・家族には、施設利用に必要な情報(利用方法、サービス内容等)の説明を行い、同意を得ている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> パンフレットがある <input type="checkbox"/> 重要事項説明書(利用契約書)がある <input type="checkbox"/> 紙・電子媒体等によるサービスの説明書(入所手順や費用、サービス内容、一日の生活の流れ、レクリエーション、行事の内容、WAMNETの掲載情報等記載)がある <input type="checkbox"/> 利用者等に対する説明の記録がある	a b c
<p>2 入所の判定にあたっては、「川崎市特別養護老人ホーム入所指針」等を元にした公平・公正な判定が行われている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 入所判定基準がある <input type="checkbox"/> 入所判定会議の議事録がある <input type="checkbox"/> 入所判定会議に第三者が入っている	a b c
<p>3 契約書を入所前に渡し、内容を検討・確認する時間を提供している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 契約書雛型がある <input type="checkbox"/> 重要事項説明書がある <input type="checkbox"/> 運営規程がある <input type="checkbox"/> 契約条項について事前に説明(解説)した記録がある <input type="checkbox"/> マニュアルに契約書雛形を事前に渡すことが記載されている	a b c
<p>4 入所時の契約に際して、事前にサービス内容を、利用者・家族等に説明したうえで、同意を得ている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 事前説明・面接時の記録がある <input type="checkbox"/> 入所前面接表がある <input type="checkbox"/> 訪問面接の記録がある <input type="checkbox"/> 入所後受けられるサービス内容について説明した記録がある <input type="checkbox"/> 本人の契約能力を判断(協議)する手続を明記した文書がある <input type="checkbox"/> 利用者本人または判断能力の障害が見られる場合に代理人・成年後見人等との契約が行われた書類(または第三者の立会人を求めた契約書)がある <input type="checkbox"/> 契約締結マニュアル等の契約に至るプロセスがわかる文書がある <input type="checkbox"/> 契約書とは別に契約の要点を解説した文書がある	a b c
<p>5 退所にあたり、退所の理由(入所者の状態等)、退所先の説明を本人・家族に行い、同意を得ている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 退所に関する情報提供または情報提供を行った内容の記録がある <input type="checkbox"/> 退所理由記載文書がある <input type="checkbox"/> 退所に係る援助の経過記録がある <input type="checkbox"/> 嘱託医の添書がある <input type="checkbox"/> 入所継続判定会議録がある <input type="checkbox"/> 退所に係る判定基準・マニュアル等文書がある <input type="checkbox"/> 担当ケアマネジャーへの引き継ぎ記録がある <input type="checkbox"/> 退所後の情報提供書控えがある <input type="checkbox"/> 退所後の相談体制がある <input type="checkbox"/> 居宅介護支援事業所等他機関・施設との連携を示す書類がある	a b c
<p>6 入所者の金銭管理に関する報告を定期的に行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 開示方法について記載された文書がある <input type="checkbox"/> 収支報告、残高報告を定期的に行っている記録がある	a b c
<p>7 介護記録の内容について、入所者・家族に開示し説明している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 開示方法について記載された文書がある <input type="checkbox"/> 介護記録の内容について報告・開示した記録がある	a b c
<p>8 看護記録の内容について、入所者・家族に開示し説明している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 開示方法について記載された文書がある <input type="checkbox"/> 看護記録の内容について報告・開示した記録がある	a b c

<p>9 契約内容変更時に都度同意を得ている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/> 契約内容の変更部分の説明文書がある</p> <p><input type="checkbox"/> 変更契約書がある</p> <p><input type="checkbox"/> 事前の提示記録がある</p> <p><input type="checkbox"/> 説明の実施記録がある</p>	<p>a b c</p>
<p>【特記事項上記の理由や施設のアピール点など：】</p>	

中項目 利用者が意見を述べやすい体制

評価事項	評価結果
<p>1 介護相談員の受入れを行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/> 介護相談員の苦情対応の記録がある</p>	<p>a c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 利用者の意見や意向への配慮

評価事項	評価結果
<p>1 入所者・その家族に、利用者意向調査を実施している。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者意向調査票がある</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者意向調査結果がある</p>	<p>a b c</p>
<p>2 調査結果をもとに改善策をつくり、事業計画に生かしている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/> 調査結果に対する改善計画が記載された文書がある</p>	<p>a c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

●大項目 サービス管理システムの確立

中項目 経営における社会的責任

評価事項	評価結果
1 介護老人福祉施設として、事業継続ができる経営状況である。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 事業計画書の継続・連続性の確認 <input type="checkbox"/> 事業計画書と実績報告書との整合性確認 <input type="checkbox"/> 事業報告等計画進捗状況を比較確認している書類がある	a b c
2 不祥事について未然の防止対策が講じられている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 法人役員、施設幹部職員に対する研修の記録がある	a c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 経営のリーダーシップ

評価事項	評価結果
1 サービスの現場に近い職員に職務に応じて権限を委譲し、責任を明確にし、利用者に対応できるしくみがある。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 権限を委譲した職務権限表がある	a c
2 社会福祉施設の責務として、守るべき法（介護保険法、社会福祉法）、規範、倫理等が方針に明記され、職員に周知徹底されている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 就業規則や運営規程に法令遵守・倫理関連の記述がある <input type="checkbox"/> 法令遵守、倫理関連の研修の実績記録がある <input type="checkbox"/> 法令遵守、倫理関連の文書がある <input type="checkbox"/> 周知（研修等）に使用した書類（レジュメ等）がある	a b c
3 経営者自ら遵守すべき法令や倫理等を認識し、逸脱しないための方策を講じている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 経営・運営幹部の研修実績記録がある <input type="checkbox"/> 管理職綱領またはこれに準じるものがある <input type="checkbox"/> 法令遵守研修の実績記録がある <input type="checkbox"/> 周知（研修等）に使用した書類（レジュメ等）がある	a b c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 サービスの質の向上に向けた取り組み

評価事項	評価結果
<p>1 介護内容が常に適切であるかの評価、見直しを実施している。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>施設全体の介護方法を検討する会議の存在や会議録、研修書類、工夫をしていることがわかる資料がある</p>	a c
<p>2 日常生活に関する職員の対応について、手引書等が作成されている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>マニュアル集（基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの）がある</p> <p><input type="checkbox"/>職員の基本的マナーに関する文書がある</p>	a b c
<p>3 マニュアル等を基本としたカンファレンス会議を行なったうえで、日常のサービスが実施されている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>内部研修実績記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>施設全体の介護方法についての会議録がある</p> <p><input type="checkbox"/>マニュアル集（基準書、手順書、マニュアル等文書化されたもの）がある</p> <p><input type="checkbox"/>スーパーバイザーの受入がある</p> <p><input type="checkbox"/>サービスの改善・工夫に向けたサービス委員会の議事録がある</p> <p><input type="checkbox"/>第三者評価受審の記録がある</p>	a b c
<p>4 作成されたマニュアルや手引書等の適宜見直しが行われている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>マニュアル見直し実績記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>明文化されたマニュアルの見直し基準がある</p>	a b c
<p>5 改善課題については、関係する職員(異なる職種・部門を含む)や必要があれば、事業所外の人も協力して取り組むしくみがある。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>課題改善の方法と根拠の確認</p> <p><input type="checkbox"/>重要案件について合議する仕組みと状況</p> <p><input type="checkbox"/>情報の周知・伝達・開示が行われた記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>いくつかの事例についての記録がある</p>	a b c
<p>6 常に改善すべき課題を見出し、それに対処するシステムがある。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>課題改善の方法と根拠の確認</p> <p><input type="checkbox"/>研修会や情報誌等から取り入れた経過を確認できる書類(実際に参考にした情報資料等)がある</p>	a b c
<p>7 提供するサービスを効果的に行うために、その内容・人員配置・所要時間について検証している。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>提供サービスの人員数の記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>提供サービスの所要時間の記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>所要時間および人員配置に関するカンファレンス会議の開催記録がある</p>	a b c
<p>8 事業の収益は職員研修や新規事業へ振り向けて、将来に向けての先行投資を行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>中長期事業計画書がある</p> <p><input type="checkbox"/>職員研修や施設改修等の実施記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>人、時間が大量に消費されている業務を抽出し、その分析を行い、省力化の為に投資が行なわれている記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>将来の報酬改定等を予測しての収支分析が行われている記録がある</p>	a b c
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 苦情解決のしくみの確立

評価事項	評価結果
<p>1 寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>意見・要望を表明する場がある</p> <p><input type="checkbox"/>具体的な苦情対応記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>利用者・職員との面接記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>アンケート、オンブズマン・介護相談員・第三者委員等からの意見と対応を記載した文書がある</p> <p><input type="checkbox"/>苦情対応の仕組みを記載した文書がある</p> <p><input type="checkbox"/>要望・苦情についての投書箱がある</p> <p><input type="checkbox"/>要望・苦情についての受付対応マニュアルがある</p> <p><input type="checkbox"/>オンブズマン制度活用の記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>苦情解決の第三者委員の導入実績の記録がある</p>	<p>a b c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 危機管理体制の確立

評価事項	評価結果
<p>1 感染症に関する知識があり対応している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルがある <input type="checkbox"/> 危機管理計画書がある <input type="checkbox"/> 実績記録がある <input type="checkbox"/> 責任者がいる <input type="checkbox"/> 感染症の発生予防対策についてのマニュアルがある <input type="checkbox"/> 感染症予防のためのマニュアルを職員に配布している（職員の保持状況で確認） <input type="checkbox"/> 日常的な手指消毒・うがい・口腔ケアの実施記録がある <input type="checkbox"/> 消毒機器が整備されている <input type="checkbox"/> 予防・緊急時の対応のための医療の協力体制（協力先リスト）が定められている <input type="checkbox"/> リスクマネジメント委員会等の会議録がある	<p>a b c</p>
<p>2 食中毒に関する知識があり対応している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルがある <input type="checkbox"/> 危機管理計画書がある <input type="checkbox"/> 実績記録がある <input type="checkbox"/> 責任者がいる <input type="checkbox"/> 食中毒の発生予防対策についてのマニュアルがある <input type="checkbox"/> 日常的な手指消毒・うがい・口腔ケアの実施記録がある <input type="checkbox"/> 消毒機器が整備されている <input type="checkbox"/> 予防・緊急時の対応のための医療の協力体制（協力先リスト）が定められている <input type="checkbox"/> リスクマネジメント委員会等の会議録がある <input type="checkbox"/> ヒヤリ・ハット報告書がある	<p>a b c</p>
<p>3 ケガ、服薬に関する知識があり対応している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルがある <input type="checkbox"/> 危機管理計画書がある <input type="checkbox"/> 実績記録がある <input type="checkbox"/> 責任者がいる <input type="checkbox"/> 予防・緊急時の対応のための医療の協力体制（協力先リスト）が定められている <input type="checkbox"/> リスクマネジメント委員会等の会議録がある <input type="checkbox"/> ヒヤリ・ハット報告書がある	<p>a b c</p>
<p>4 休日・夜間の医療との連携がとれている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルがある <input type="checkbox"/> 救急対応マニュアルがある <input type="checkbox"/> 緊急連絡システムがある <input type="checkbox"/> 緊急対応記録がある <input type="checkbox"/> 責任者がいる	<p>a b c</p>
<p>5 利用者の体調の変化(発作等の急変)に関する知識があり対応している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルがある <input type="checkbox"/> 危機管理計画書がある <input type="checkbox"/> 実績記録がある <input type="checkbox"/> 責任者がいる <input type="checkbox"/> 発作の発生予防対策についてのマニュアルがある <input type="checkbox"/> 予防・緊急時の対応のための医療の協力体制（協力先リスト）が定められている <input type="checkbox"/> リスクマネジメント委員会等の会議録がある <input type="checkbox"/> ヒヤリ・ハット報告書がある	<p>a b c</p>
<p>6 火災、地震に対応する対策が十分にとれている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 危機管理マニュアルがある <input type="checkbox"/> 防災計画書がある <input type="checkbox"/> 防災訓練実施記録がある <input type="checkbox"/> 責任者がいる <input type="checkbox"/> 緊急時電話連絡網が整備されている <input type="checkbox"/> 情報伝達チャートが整備されている <input type="checkbox"/> 防災委員会が設置されている <input type="checkbox"/> 地域自治体との防災協定書がある <input type="checkbox"/> 災害備蓄がある	<p>a b c</p>
<p>7 外部からの侵入に対する対応が図られている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 警備員が常駐している、又は監視カメラによる常時監視がある	<p>a c</p>

<p>8 介護事故に関する知識があり対応している。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>介護事故対応マニュアルがある</p> <p><input type="checkbox"/>事故報告書がある</p> <p><input type="checkbox"/>事故分析記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>再発防止計画書がある</p> <p><input type="checkbox"/>実績記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>責任者がいる</p>	<p>a b c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 情報管理体制の確立

評価事項	評価結果
<p>1 業務上必要な利用者に関する情報は、管理されている上に、活用しやすいシステムになっている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>セキュリティに十分配慮したうえで、職員が情報にアクセスしやすいようになっているか確認</p> <p><input type="checkbox"/>個人情報についての管理マニュアルがある</p>	<p>a b c</p>
<p>2 課題に関する内外の情報を取り出し、活用するしくみがある。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>課題改善の方法と根拠の確認</p> <p><input type="checkbox"/>研修会や情報誌等から取り入れた経過を確認できる書類（実際に参考にした情報資料等）がある</p>	<p>a b c</p>
<p>3 各種の記録は管理され、活用されている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>記録を標準化するための書式がある</p>	<p>a c</p>
<p>4 入所者及び家族の秘密を保持する体制が確立している。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>第三者が情報を見ることができないようになっているか確認</p> <p><input type="checkbox"/>個人情報についての管理マニュアルがある</p>	<p>a b c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

●大項目 地域との交流・連携

中項目 地域住民やボランティアの交流の場の提供

評価事項	評価結果
1 施設はボランティア、学生、地域住民などとの関係を持ち、地域住民と交流する機会をもっている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> ボランティアや実習生の受け入れ記録がある <input type="checkbox"/> 地域の行事への参加記録がある	a b c
2 地域住民等と交流する機会をもっている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 地域の行事への参加記録がある <input type="checkbox"/> 具体的な内容の実績記録がある	a b c
3 地域との交流・連携を図っている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 地域交流の記録がある <input type="checkbox"/> 町内会への加入記録(会費支払い記録など)がある <input type="checkbox"/> 施設行事への地域の人の参加記録がある	a b c
4 入所者の地域との関わりを支援している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 入所者の地域との交流を支援したことを記録がある	a c
5 地域への啓発、広報活動を行っている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 広報紙がある <input type="checkbox"/> 啓発活動の実施書類がある <input type="checkbox"/> 実施体制・内容・評価方法について記載した文書がある <input type="checkbox"/> 研修会への講師派遣記録がある <input type="checkbox"/> 小中学校の体験学習の受け入れ記録がある <input type="checkbox"/> 介護教室の開催記録がある	a b c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 関係機関との相談・連携

評価事項	評価結果
1 地域におけるサービス提供困難例に対して措置・緊急の受け入れ・対応を行っている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> サービス提供困難の判断基準を明記した文書・マニュアルがある <input type="checkbox"/> 具体的な事例とその対応方法や内容を記述した文書がある <input type="checkbox"/> 措置入所に関する会議事録がある	a b c
2 利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用することを支援している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 実績の記録がある <input type="checkbox"/> 記載された書類の控えがある <input type="checkbox"/> 活用できる施設外社会資源の一覧表がある	a b c
3 医療機関や福祉事務所、介護施設など他機関との連携がとれている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 外部機関との協議実績記録がある <input type="checkbox"/> 協力病院との入退院時の情報提供したサマリー等記録がある	a b c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 情報開示への取り組み

評価事項	評価結果
<p>1 入所希望者から求められた場合、施設利用に関して必要なこと、関心のあることについて情報を提供している。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>パンフレットがある <input type="checkbox"/>重要事項説明書（利用契約書）がある <input type="checkbox"/>ホームページを開設している <input type="checkbox"/>紙・電子媒体等によるサービスの説明書（入所手順や費用、サービス内容、一日の生活の流れ、レクリエーション、行事の内容、WAMNETの掲載情報等記載）がある <input type="checkbox"/>利用者等に対する説明の記録がある <input type="checkbox"/>問い合わせに対する担当者がある <input type="checkbox"/>ホームページのアクセス数 <input type="checkbox"/>自治体のガイドブックへの情報提供がある（記載の確認） <input type="checkbox"/>新聞折り込みチラシの配布がある <input type="checkbox"/>各フロアごとのサービスの具体的内容の掲示がある <input type="checkbox"/>施設広報誌がある 	<p>a b c</p>
<p>2 施設利用に関する問い合わせや見学に対応している</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>見学プログラム例の提示がある <input type="checkbox"/>見学対応マニュアルがある <input type="checkbox"/>問い合わせ・見学の実績記録がある <input type="checkbox"/>相談受付票・施設見学依頼書がある <input type="checkbox"/>問い合わせに対する担当者がある <input type="checkbox"/>利用希望者の見学・問い合わせ・相談に対する土・日・祝日の対応している記録がある 	<p>a b c</p>
<p>3 入所の受入れ基準があり、入所前の入所希望者に提示している。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>入所判定基準文書（ガイドライン）がある <input type="checkbox"/>入所前調査票がある <input type="checkbox"/>退所要件について説明をしている資料がある <input type="checkbox"/>入所受入基準の事前提示を行っている資料がある 	<p>a b c</p>
<p>4 利用者に配慮した上で、サービス内容の公開を地域に対しておこなっている。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>地域との連携内容について明示化されている <input type="checkbox"/>連携に関する地域の声(評価)を公開している 	<p>a b c</p>
<p>5 利用者満足度の調査結果を、施設便りや理事会、ホームページ等において開示している</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>開示を行っているデータ書類（施設便り、理事会、ホームページなど）がある 	<p>a c</p>
<p>6 理事会・評議会の構成、オンブズマンや第三者評価の導入、会計情報の開示等により、透明性の高い組織になっている。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>オンブズマンや第三者評価の導入記録がある <input type="checkbox"/>一般に開示している情報がある <input type="checkbox"/>施設外部の者も理事会・評議会の構成員となっている <input type="checkbox"/>会計情報の開示を行っている 	<p>a b c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 経営改善への取り組み

評価事項	評価結果
<p>1 経営改善のプロセスとして、提供しているサービスについて利用者の意向を把握する仕組みがある。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/>利用者・職員との面接記録がある<input type="checkbox"/>アンケートの実施記録がある<input type="checkbox"/>オンブズマン・介護相談員・第三者委員等からの意見・対応を記載した文書がある<input type="checkbox"/>経営改善のための会議で利用者の意向が検討されている記録がある<input type="checkbox"/>利用者会議に経営者が参加している記録がある	a b c
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

●大項目 職員の資質の向上

中項目 職員の資質向上に向けた研修の充実

評価事項	評価結果
1 研修計画を策定している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 研究発表記録がある <input type="checkbox"/> 研究報告書がある <input type="checkbox"/> 個別の自己啓発テーマを記載した文書がある <input type="checkbox"/> 職員一人一人の個別研修計画書またはそれに類する文書がある <input type="checkbox"/> 研究・自己啓発・研修結果についての評価方法マニュアルがある <input type="checkbox"/> OJT等日常的な教育等の実施体制を記載した文書がある <input type="checkbox"/> 職員の教育ニーズに基づく研修会の開催記録がある	a b c
2 介護技術の向上に関する継続的、組織的取り組みがされている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 介護能力に応じた研修計画書がある <input type="checkbox"/> 職員の能力評価マニュアルがある <input type="checkbox"/> サービス効果の測定・分析結果記録がある <input type="checkbox"/> 研修実施記録がある <input type="checkbox"/> 研修システムについての資料がある	a b c
3 医療ケアに関する研修、教育が行われている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 研修・教育計画書等がある <input type="checkbox"/> 研修記録がある	a b c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 職員の処遇・就業環境への配慮

評価事項	評価結果
1 人事方針を策定し、これに基づく職員採用・人材育成を計画的・組織的に行っている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 採用基準がある <input type="checkbox"/> 職員教育システムがある <input type="checkbox"/> 採用計画書がある <input type="checkbox"/> 人材育成方針がある <input type="checkbox"/> 事業計画書に記載されている <input type="checkbox"/> 研修会等養成訓練した記録がある	a b c
2 施設長等による職員との定期面接、職員からの申告書提出等により、職員の提案、要望、不満、目標等を把握するシステムがある。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 人事考課のための職員自己申告書等がある <input type="checkbox"/> 人事考課の面接・調査の記録がある <input type="checkbox"/> 人事考課の面接・調査の対応結果の記録がある	a b c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 職員参加によるサービス内容の点検・評価

評価事項	評価結果
<p>1 入所者の状態変化などサービス提供に必要な入所者に関する情報が、口頭や記録を通して施設職員に伝わるようになっている。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> サービス提供に関する入所者情報の管理システムがある <input type="checkbox"/> 書式・記入要領が定められている <input type="checkbox"/> 申し送りの記録がある <input type="checkbox"/> 関係職員の申し送りの記録簿がある <input type="checkbox"/> 申し送りノートにおける確認欄がある <input type="checkbox"/> 入所者の健康状態について、個人ファイルに分類・保管してある 	a b c
<p>2 部署間・職種間の連携を図るための会議が特に開催されている。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 部署間、職種間の会議録がある 	a c
<p>3 急変や事故・怪我などが起きたとき、全職員が協力できる体制がある。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 定例化されたケアプラン作成会議がある <input type="checkbox"/> ケアカンファレンスの記録がある <input type="checkbox"/> 緊急時の対応マニュアル(介護・看護関係マニュアル)がある 	a b c
<p>4 課題解決のための組織的な取り組みがなされている。</p> <p>【判断基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 施設サービス計画内容評価と課題対応実績記録との整合性がとれている <input type="checkbox"/> 課題分析票がある <input type="checkbox"/> 施設サービス計画書がある 	a b c
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

●大項目 サービスの実施内容

中項目 終末期のケアの実施

評価事項	評価結果
<p>1 入所者・家族またはその代理人の希望に基づいた終末期のケアへの対応を行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 終末期のケアの実施に関する医師の意見書がある <input type="checkbox"/> 終末期のケアの対応を記載したマニュアルがある <input type="checkbox"/> 終末期のケアの研修実績記録がある <input type="checkbox"/> 終末期対応の本人家族または代理人の意向と同意の確認文書がある <input type="checkbox"/> 終末期のケアの対応を記載した計画書がある <input type="checkbox"/> 終末期のケア実績記録がある <input type="checkbox"/> 家族、医師が参加するカンファレンスの記録がある	a b c
<p>2 終末期においては、特別に精神的ケアがなされている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 特に精神的ケアのための職員を定めている <input type="checkbox"/> 精神的ケアのためのボランティアを活用している記録がある <input type="checkbox"/> 精神的ケアの対応を記載したマニュアルがある <input type="checkbox"/> 精神的ケアの研修実績記録がある	a b c
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 認知症高齢者支援

評価事項	評価結果
<p>1 行動障害のある認知症高齢者が安定した生活ができるような個別の対応を実施している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 行動障害のある認知症高齢者の個別対応や配慮事項を記載したケアマニュアルがある <input type="checkbox"/> 行動障害のある認知症高齢者についての研修実績記録がある <input type="checkbox"/> 行動障害のある認知症高齢者に対応した施設サービス計画書がある <input type="checkbox"/> 行動障害のある認知症高齢者に対応したケア実績記録がある	a b c
<p>2 認知症高齢者に対して特に身体・精神機能の維持・改善への支援を行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 認知症高齢者の身体・精神機能の維持・改善についての対応や配慮事項を記載したケアマニュアルがある <input type="checkbox"/> 上記についての研修実績記録がある <input type="checkbox"/> 上記についての施設サービス計画書がある <input type="checkbox"/> 上記についてのケア実績記録がある	a b c
<p>3 生活の継続への支援を行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 認知症高齢者の身体・精神機能の維持・改善についての対応や配慮事項を記載したケアマニュアルがある <input type="checkbox"/> 入所前の生活の記録がある <input type="checkbox"/> 上記を踏まえた施設サービス計画書がある <input type="checkbox"/> 上記についてのケア実績記録がある	a b c
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 サービスの実施

評価事項	評価結果
<p>1 入浴の回数は入所者本人の希望に併せて行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 入浴時間の制限がない <input type="checkbox"/> 入浴前のバイタルチェックの記録がある <input type="checkbox"/> 入所者の希望回数を把握した記録がある <input type="checkbox"/> 入所者の希望の入浴方法を把握した記録がある <input type="checkbox"/> 個浴がある	<p>a b c</p>
<p>2 排泄のリズムを把握して、自立できるよう援助している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 常時おむつ使用者の人数の比率を把握し、記録している <input type="checkbox"/> おむつ外しの取り組みの記録がある <input type="checkbox"/> トイレを各居室に設置している <input type="checkbox"/> 排泄チェック表がある	<p>a b c</p>
<p>3 食事は、入所者の要望を聞いたり、状態に応じて、選択することができる。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 食事中のテーブルを管理栄養士・介助者・ボランティアが巡回している <input type="checkbox"/> メニューを管理栄養士が作成している記録がある <input type="checkbox"/> 副食・主食の選択ができる記録がある（献立表などで確認） <input type="checkbox"/> 居室への配膳の記録がある <input type="checkbox"/> 温冷配膳車がある。 <input type="checkbox"/> 摂取の自立に向けた自助具がある <input type="checkbox"/> 誕生食・行事食の実施記録がある。 <input type="checkbox"/> バイキング形式の食事を実施している記録がある（献立表などで確認） <input type="checkbox"/> 利用者の嗜好調査・残菜調査の記録がある（調査票、調査結果で確認）	<p>a b c</p>
<p>4 入所者の健康を維持するための支援を行っている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 服薬チェックに関する記録がある <input type="checkbox"/> 健康管理マニュアル（感染症対策）がある <input type="checkbox"/> 健康管理（感染症対策）に対する実績記録がある <input type="checkbox"/> 体調変化の訴えや発見とその時の判断についての記録がある <input type="checkbox"/> 対応実績の記録がある <input type="checkbox"/> 体調が変化した場合の発見・対応方法について記載したマニュアル（介護・看護関係マニュアル）がある <input type="checkbox"/> 定期的な体重・血圧測定などの実施記録がある <input type="checkbox"/> 定期健診の記録がある <input type="checkbox"/> 月一回以上の医師の往診がある診療科目（医師の当番表などで確認）がある	<p>a b c</p>
<p>5 衣類はその人の好みに合ったものを着用できるように援助している。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 毎日の着衣の選択における利用者自身の意思の確認をした記録がある	<p>a c</p>
<p>6 入所者の居室はその人の生活習慣を尊重した雰囲気になっている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 個室でない居室については仕切り等がされている <input type="checkbox"/> 持ち物・絵・写真等の持ち込みができる <input type="checkbox"/> 居室内に絵や写真等を飾ることができる <input type="checkbox"/> 各人のテレビがある <input type="checkbox"/> 各居室内に個人用ロッカーがある	<p>a b c</p>
<p>7 じょくそう予防対策が行われている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 体位交換・褥瘡処置の記録がある。 <input type="checkbox"/> ケア実績記録がある。 <input type="checkbox"/> 体位交換表がある。 <input type="checkbox"/> 褥瘡予防用具を使用している	<p>a b c</p>
<p>8 口腔ケアが行われている。</p> <p>【判断基準】</p> <input type="checkbox"/> 口腔ケアを毎日の標準的なサービスとして実施していることを定めている文書がある <input type="checkbox"/> 介護マニュアルに口腔ケア実施についての記載がある <input type="checkbox"/> 介助が必要な利用者の場合には毎食後実施している記録がある	<p>a b c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 心身機能の維持、改善への支援

評価事項	評価結果
<p>1 入居者の心身機能などの状況に応じた機能訓練が計画的に行われている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>リハビリテーション計画書等機能訓練計画書がある</p> <p><input type="checkbox"/>実施記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>専従職員が配置されている</p> <p><input type="checkbox"/>機能訓練室以外の場で訓練を実施している記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>個別訓練を実施している記録がある（スケジュールやプランなどで確認）</p>	<p>a b c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 施設サービス計画の立案

評価事項	評価結果
<p>1 施設サービス計画の作成は本人の意向を尊重し、そのうえ、家族の要望、職員、第三者などの意見も取り入れている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>利用者の意向確認を記載したもの（課題分析シートに記載している場合は課題分析シート）がある</p> <p><input type="checkbox"/>介護計画作成責任者が明記されている</p> <p><input type="checkbox"/>施設サービス計画書に記載がある</p>	<p>a b c</p>
<p>2 入所者のサービス計画は、利用者本人の個性や家族の希望、関係職員の意見を取り入れて作成している。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>利用者の意向確認を記載したもの（課題分析シートに記載している場合は課題分析シート）がある</p> <p><input type="checkbox"/>サービス担当者会議録がある</p> <p><input type="checkbox"/>サービス担当者会議資料がある</p> <p><input type="checkbox"/>マニュアルがある</p> <p><input type="checkbox"/>個々の介護計画がある</p> <p><input type="checkbox"/>施設サービス計画書に記載がある</p>	<p>a b c</p>
<p>3 入所者のサービス計画策定にあたっては、利用者の主体性が尊重されている。</p> <p>【判断基準】</p> <p><input type="checkbox"/>レクリエーション、余暇活動、外出（買物等）の計画・実績・評価記録がある</p> <p><input type="checkbox"/>施設サービス計画に記載がある</p>	<p>a b c</p>
<p>【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】</p>	

中項目 施設サービス計画の運営

評価事項	評価結果
1 定期及び随時に利用者及び家族からの相談に応じている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 窓口（担当者）が設置されている <input type="checkbox"/> 相談対応時間と場所の確保と明示がある	a b c
2 入所中の利用者の健康状態や生活の様子について、定期的に、又は変化があったときに利用者や家族（身元引受人含む）に知らせている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 状況報告書がある <input type="checkbox"/> 随時の報告書の記録（援助の経過記録）がある <input type="checkbox"/> 「知らせている」書類や記録の控えがある	a b c
3 職員が一人一人の利用者の生活歴や価値観の共有化をしている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 入所者申し送り表がある <input type="checkbox"/> 生活歴や価値観について把握した記録（課題分析票など）がある	a b c
4 各サービスの実施にあたっては、その都度、利用者のニーズ・状況を把握し、利用者のペースに合わせた支援をしている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 施設サービス計画がある <input type="checkbox"/> ケア実績記録がある。 <input type="checkbox"/> 「利用者のペース」を把握した記録（課題分析票）がある	a b c
5 入所者個々のケアマネジメントに関する職員の役割が明確になっている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> サービス担当者会議記録がある <input type="checkbox"/> 個人ごとの介護計画がある <input type="checkbox"/> 業務分担表がある	a b c
6 利用者一人ひとりについて、サービス計画に基づいたサービスを提供している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 施設サービス計画がある <input type="checkbox"/> サービス実施記録がある <input type="checkbox"/> サービス担当者会議記録がある <input type="checkbox"/> モニタリング記録がある	a b c
7 介護計画に記載されていない希望にも、利用者の必要性を判断して応えている。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 介護支援経過記録に希望に応えている記載がある	a c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

中項目 施設サービス計画の評価・見直し

評価事項	評価結果
1 介護計画を随時見直している。 【判断基準】 <input type="checkbox"/> 施設サービス計画策定・見直しのマニュアルがある <input type="checkbox"/> 個別の介護計画の作成や見直しについての明文化された基準がある	a b c
【特記事項：上記の理由や施設のアピール点など】	

特別養護老人ホーム 利用者本人アンケート

【調査上の留意点】

- この調査は、高齢者福祉サービス第三者評価のための資料として利用します。調整の結果は、統計的に処理しますので、利用者が特定されたりすることにより、あなたの不利益になることはありません。
- 利用者ご本人から記入回答いただける場合は、ご本人より回答をいただいでください。
- 利用者ご本人から、聞き取りにより回答をいただける場合は、調査者が質問を読み上げ、ご本人から回答を聞き取り、調査者が調査票に記入してください。なお、調査者が質問を読み上げるにあたり、利用者が理解しやすいように言い換える等しても差し障りありません。調査にあたっては、ご本人の意思を十分に尊重できるよう配慮をお願いします。
- 利用者ご本人から、記入回答あるいは聞き取りによる回答のいずれも不可能な場合、調査者が事前にご本人の特性を理解した上、ご本人と支障のない範囲で関わり合いながら意思等を把握してください。

問1 入所時について（○はそれぞれ1つずつ）

施設へ入るとき、サービス内容や利用方法について十分な説明がありましたか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
<調査者コメント（回答内容・特記事項等）>			

問2 食事について（○はそれぞれ1つずつ）

献立は変化があり工夫されていますか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
味はおいしいですか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
個人の好みなど要望を聞いてくれますか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
<調査者コメント（回答内容・特記事項等）>			

問3 入浴について。（○はそれぞれ1つずつ）

お風呂の回数や時間には満足していますか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
<調査者コメント（回答内容・特記事項等）>			

問4 排泄について。(○はそれぞれ1つずつ)

排泄のリズムを把握して、自立できるように援助してくれますか。	1 はい 2 いいえ 3 わからない
	N 自立しているため、排泄援助の必要ない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>	

問5 余暇・生活内容の自由について。(○はそれぞれ1つずつ)

毎日の生活の中で、あなたのしたいことが自由にできますか。(お酒、テレビ、趣味など)	1 はい 2 いいえ 3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>	

問6 健康管理について。(○はそれぞれ1つずつ)

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。	1 はい 2 いいえ 3 わからない
病気やケガのときには、適切に対応してくれますか。	1 はい 2 いいえ 3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>	

問7 施設の快適さについて。(○はそれぞれ1つずつ)

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調度よいですか。	1 はい 2 いいえ 3 わからない
ここでの生活リズムは、あなたに合っていますか。	1 はい 2 いいえ 3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>	

問8 ケア計画について。(○はそれぞれ1つずつ)

施設サービス計画をつくる時、あなたや家族の希望をよく理解してくれましたか。	1 はい 2 いいえ 3 わからない
あなたの意思が尊重されていますか。	1 はい 2 いいえ 3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>	

問9 苦情対応について。(○はそれぞれ1つつ)

施設に対する不満や要望を気軽に言うことができますか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
施設に対する不満や要望に対応してくれますか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>			

問10 プライバシー保護について。(○はそれぞれ1つつ)

プライバシーに、配慮がなされていますか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>			

問11 職員の対応について。(○はそれぞれ1つつ)

職員は優しく丁寧に接してくれますか。 (嫌なことを言ったり、したりする職員はいない。)	1 はい	2 いいえ	3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>			

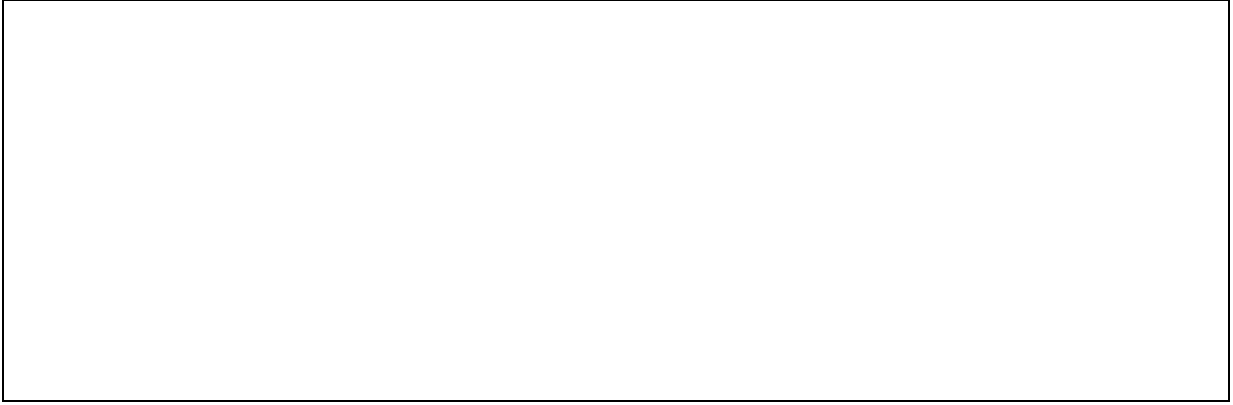
問12 地域に開かれた運営について。(○はそれぞれ1つつ)

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。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>			

問13 総合満足度について。(○はそれぞれ1つつ)

ここはあなたにとって居心地の良いところですか。	1 はい	2 いいえ	3 わからない
<調査者コメント(回答内容・特記事項等)>			

問 1 4 施設への要望などがありますか。

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their answer to the question above. The box is currently blank.