

平成18年度

更生施設 利用者調査

調査のお願い

このたび、 は、よりよいサービスの実施をめざして、東京都の福祉サービス第三者評価を実施することになりました。この評価は、東京都福祉サービス評価推進機構によって認証されている 評価機関が実施いたします。

第三者評価にあたって、 を利用されている利用者の方が、提供されているサービスに対して、どのように感じていらっしゃるかを把握するため、アンケート調査を実施することになりました。

調査結果は、 の利用者調査としてまとめられ、それを基に のサービス評価をすることになっています。また、定められた項目については、インターネットを通じて公表される予定になっています。

調査は、統計的に処理し、記入者を特定したり、調査結果の内容を、第三者評価の目的以外に使用することは絶対にいたしません。

ご多忙の折恐縮ですが、調査の趣旨をご理解の上、ぜひともご協力をお願いいたします。

記入に当たって

- ・この調査は、 を利用されているご本人自身がご回答ください。
- ・あてはまる番号に をつけてご回答ください。
- ・あなたにあてはまらない質問については、何も記入しないでください。
- ・この調査票は、別添の返信用封筒をご利用の上、平成 年 月 日まで提出してください。

この調査に関してのお問い合わせは、下記をお願いします。

問合せ先

評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

区・・・・・・

電話

当社はこれまで・・・・・・・・・・です。

現在ご利用の更生施設についておたずねします

あなたの気持ちに最も近い番号を1つだけ選び、印をお付けください。

日常生活についてお聞きします

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問1．食事がおいしいと思うことが多いですか	1	2	3
問2．食事の献立は変化に富んでいますか	1	2	3
問3．お風呂やシャワーの利用時間は、あなたの生活状況（仕事、通院など）にあっていますか	1	2	3
問4．施設の共用部分(食堂・浴室・トイレなど)は、清潔で気持ち良いですか	1	2	3
問5．行事やレクリエーションには、楽しく参加していますか	1	2	3
問6．利用者同士で言い争いやけんかになったときに、職員は間に入ってくれますか	1	2	3
問7．緊急時（体調急変時・ケガをしたときなど）の対応は十分ですか	1	2	3
問8．各種お知らせなど、日頃の生活に必要な情報を十分知ることができますか	1	2	3
問9．あなたは、この施設で安全かつ安心して生活を送ることができますか	1	2	3
問10．職員は、日頃の生活で、あなたが困ったときに助けてくれますか	1	2	3
問11．どの職員も、あなたに対して同じように接してくれていますか	1	2	3

自立支援についてお聞きします

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問12．仕事に関する(仕事探し、仕事を継続することについての)アドバイスや支援が受けられますか	1	2	3
問13．負債処理、アパート探し、アルコールなど、自分で解決が困難な問題について、アドバイスや支援が受けられますか	1	2	3
問14．施設職員、福祉事務所の担当者などの関係者が一緒になって、あなたのために協力してくれていると思いますか	1	2	3
問15．職員は、退所後の地域での生活に向けて、ゴミ出しのマナーなど、基本的な生活習慣を身につけるような支援をしてくれますか	1	2	3

個人の尊重についてお聞きします

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 16 . 施設では、あなたの意思は尊重されていますか	1	2	3
問 17 . 知られたくないことが他の人に知られないなど、施設では、あなたのプライバシーが守られていると思いますか	1	2	3
問 18 . あなたに対する職員の言葉遣いについて、不快に感じることはほとんどないですか	1	2	3

個人別の計画についてお聞きします

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 19 . あなたの今の目標や援助計画を作るときに、職員はあなたとよく相談しましたか	1	2	3
問 20 . あなたは、あなた自身の援助計画について説明を受けていますか	1	2	3
問 21 . あなたは、援助計画にのっとった援助を日常的に受けていると思いますか	1	2	3

利用するときの説明についてお聞きします

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 22 . この施設に入所した時に、施設職員から受けた説明(施設の目的、運営の考え方、施設での生活、(標準的な)サービス内容、持ち込める品物など)については、あなたにとってわかりやすかったですか	1	2	3

不満や要望への対応についてお聞きします

* ご自身にトラブル等の経験がない場合でも、事業所の状況からご回答ください。

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問 23 . あなたは、施設の生活で感じる、不満や要望について職員に気軽に話すことができますか	1	2	3
問 24 . 不満や要望に対して、職員はきちんと対応してくれていますか	1	2	3
問 25 . 自分が嫌だと感じたとき、してほしいことがあったとき、困ったことがあったときに、施設職員以外の人(ケースワーカー、第三者委員など)に相談することができますか	1	2	3

総合的な感想についてお聞きします

〔1〕現在利用している更生施設でのサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか。(1つに)

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満
1	2	3	4	5

〔2〕日頃お感じになっている に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

〔3〕今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

最後にあなたご自身についておたずねします

F1．あなたの年齢 (1つに)

- | | | | |
|------------|------------|------------|------------|
| 1．20歳未満 | 2．20～30歳未満 | 3．30～40歳未満 | 4．40～50歳未満 |
| 5．50～60歳未満 | 6．60歳代以上 | | |

F2．あなたの性別 (1つに)

- | | |
|-----|-----|
| 1．男 | 2．女 |
|-----|-----|

F3．この施設の利用期間 (1つに)

- | | | |
|-------------|--------------|--------------|
| 1．1ヵ月未満 | 2．1ヵ月以上3ヵ月未満 | 3．3ヵ月以上6ヵ月未満 |
| 4．6ヵ月以上1年未満 | 5．1年以上 | |

ご協力ありがとうございました。

この調査票は、別添の封筒をご利用の上、 月 日までにご提出願います。