

平成31年度(2019年度)

ほしせいかつしえんしせつ

母子生活支援施設

りようしゃちょうさ

利用者調査

ははおやよう

(母親用)

ちょうさ ねが
調査のお願い

△△△(事業所名)では、あなたが現在利用している施設のサービスを、よりよいものにするために、東京都福祉サービス第三者評価を行うことになりました。

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められた〇〇評価機関が行います。

皆さんが、日常のサービスにして対して、どのように感じていらっしゃるかを調べるため、アンケート調査を行うことになりました。

調査の結果は、施設のサービスの評価するために使用し、その結果は、インターネットにて公表されることになっています。

調査結果は、誰にお答えいただいたかがわからないようにいたしますし、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。

お忙しいところ申し訳ありませんが、調査の目的をご理解いただきまして、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お答えください。
- ・あなたの気持ちに近いものに○をつけてください。
- ・質問ごとにご意見などがある場合は、(自由意見)欄にご記入ください。
- ・この調査票は、お渡ししている封筒に入れ、〇年〇月〇日に評価機関調査員が訪問いたしますので、その時に直接お渡ししてください。

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。

といあわ さき
問合せ先

ひょうかきかん
〇〇評価機関

だいさんしゃひょうかたんとうしゃ
第三者評価担当者 (××××)

〒

〇〇区.....

でんわ
電話

※質問の内容が、ご自身にとって「経験がない」「当てはまらない」という場合には、「4 非該当」に○をつけてください。

現在ご利用の施設サービス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。

《毎日のサービス提供についてお聞きします》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいとう 非該当
問1. 生活するうえで必要な支援（家事・生活知識・相談 対応・助言など）が得られていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. あなたが仕事を探したり継続するにあたり、職員か ら必要な情報や希望に沿った支援が得られていると 思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. 職員はあなたと子どもの関係をより良いものにする ために支援してくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. 子育てに関する相談や保育（病後、急な疾病等）な どの支援を受けられていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問5. 子どもの学校生活に対する施設からの支援は役に 立っていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問6. あなたが職員に依頼したことは、他の職員にも引き 継がれ、きちんと対応がされていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問7. 職員の支援により、安心して生活できていると思 いますか	1	2	3	4
(自由意見)				

あんしん かいてきせい き
 ≪安心と快適性についてお聞きします。≫

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいつ 非該当
問8. あなたは、(施設名)の共有スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問9. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問10. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問11. あなたは、利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	1	2	3	4
(自由意見)				

こじん そんちょう き
 ≪あなた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	ひがいつ 非該当
問12. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問13. あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問14. あなたの支援に関する計画(目標)を作成したり見直しをしたりする際に、(施設名)はあなたの状況や要望を聞いてくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問15. あなたの支援に関する計画(目標)やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				

ようぼう いけん ふまん たいおう き
 ≪要望・意見や不満への対応についてお聞きします≫

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがどう 非該当
問16. あなたが不満 <small>ふまん</small> に思 <small>おも</small> ったこと <small>こと</small> や要望 <small>ようぼう</small> を伝 <small>つた</small> えたとき <small>とき</small> 、職 <small>しょ</small> 員 <small>いん</small> は、きちん <small>きちん</small> と対 <small>たい</small> 応 <small>おう</small> してくれて <small>おも</small> いると思 <small>おも</small> いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問17. あなたが困 <small>こま</small> ったとき <small>とき</small> に、職員以外 <small>しよくいんがい</small> の人 <small>ひと</small> （役所 <small>やくしょ</small> や第三 <small>だいさん</small> 者委員 <small>んしやいん</small> など）にも相 <small>そう</small> 談 <small>だん</small> できることをわ <small>わ</small> かり <small>やす</small> く伝 <small>つた</small> えて <small>おも</small> てくれましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

そうごうてき かんそう き
《総合的な感想についてお聞きします》

[1] 施設はあなたにとってよいところだと思いますか。

(1つに〇)

よい	ややよい	どちらとも いえない	ややよくない	よくない
1	2	3	4	5

[2] 日頃お感じになっている施設に対するご意見・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。

[4] このアンケートにどのように答えましたか。

(1つに〇)

1. あなたが読んであなたが記入
2. 調査員が読んで、あなたが記入
3. あなたが読んで、調査員が記入
4. 調査員が読んで、調査員が記入 (聞き取り)
5. その他 ()

さいご じしん
最後にあなにご自身についておたずねします

F 1. あなたの年齢はおいくつですか。 (1つに○)

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 20歳未満 | 2. 20～25歳未満 | 3. 25～30歳未満 | 4. 30～35歳未満 |
| 5. 35～40歳未満 | 6. 40～50歳未満 | 7. 50～60歳未満 | 8. 60歳以上 |

F 2. あなたと一緒に施設を利用しているお子さんは何人ですか。 (1つに○)

- | | | | |
|---------|-------|-------|-------|
| 1. 1人 | 2. 2人 | 3. 3人 | 4. 4人 |
| 5. 5人以上 | | | |

F 3. あなたと一緒に施設を利用しているお子さんの学年と人数をお伺いします。当てはまる学年すべてに○を付け、人数をご記入ください。

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. 未就学児 () 人 | 2. 小学校1年生～小学校3年生 () 人 |
| 3. 小学校4年生～小学校6年生 () 人 | 4. 中学校1年生～中学校3年生 () 人 |
| 5. 高校生以上 () 人 | |

F 4. あなたの現在の施設利用期間はどのくらいですか。 (1つに○)

- | | | | |
|-----------|--------------|-------------|-----------|
| 1. 3カ月未満 | 2. 3カ月～6カ月未満 | 3. 6カ月～1年未満 | 4. 1～2年未満 |
| 5. 2～3年未満 | 6. 3～4年未満 | 7. 4～5年未満 | 8. 5年以上 |

きょうりやく
ご協力ありがとうございました。

この調査票は、お渡ししている封筒に入れ封をして、○月○日までに○○○○○願います。

しせつめい
施設名
