

へいせい ねんど
平成17年度

せいしんしょうがいしゃきょたくかいご
精神障害者居宅介護

せいしんしょうがいしゃ
【精神障害者ホームヘルプサービス】
りょうしゃちょうさ
利用者調査

しつもんないよう、じしん、けいけんがない」「にんしきがない」など該当しない場合には、
きにゅうしないで次の質問に進んでください。

ちょうさ ねが 調査のお願い

このたび、(じぎょうしょめい)では、よりよいホームヘルプサービスの実施をめざして、
とうきょうと ふくし、だいさんしゃひょうが おこな
東京都の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、ひょうが、とうきょうとふくし、ひょうがすいしんきこう、みと、ひょうがきかん、おこな
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 評価機関が行
います。

だいさんしゃひょうが、りょう、みな、にちじょう
第三者評価にあたって、 を利用されている皆さんが、日常のホームヘルプサー
ビスに対して、どのように感じてい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。

ちょうさ、とうけいてき、しより、きにゅうしゃ、とくてい、ちょうさけっか、ないよう、だいさんしゃひょうが、もくてきがい
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。

ちょうさ、けっか、じぎょうしょ、ひょうが、しよ
調査の結果は、事業所のサービスを提供するために使用します。

たぼう、おりきょうしゆく、ちょうさ、しゆし、りかい、うえ、きょうりよく、ねが
ご多忙の折恐縮ですが、調査の趣旨をご理解の上、ぜひともご協力のほどお願い
いたします。

きにゅう、あ
記入に当たって

- ・この調査は、りょう、ほんにんじしん、かいとう
 を利用されているご本人自身がお返してください。
- ・1世帯に2人以上利用者の方がいらっしゃる場合は、お手数ですがそれぞれ御記入ください。
- ・あてはまる番号に をつけてください。
- ・この調査票は、べつせん、へんしんようふうとう、りょう、うえ、へいせい、ねん、がつ、にち、とうかん
 別添の返信用封筒をご利用の上、平成 年 月 日までに投函してください。

問合せ先

評価機関

第三者評価担当者(××××)

〒

区.....

電話

最初に、調査票に回答された方はどなたかお聞かせください。

(1つに)

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1. サービス利用者本人 | 2. 本人が家族や介助者と相談しながら回答 |
| 3. 家族が本人の気持ちを推察して回答 | 4. その他() |

現在ご利用のホームヘルプ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。

ホームヘルパー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
問1. あなたが利用しているサービスをヘルパーはきちんとして れていますか	1	2	3
問2. ヘルパーは衛生や安全・安心に配慮してくれていますか	1	2	3
問3. ヘルパーは、誰でも丁寧に接してくれていますか	1	2	3
問4. ヘルパーはあなたや家族のプライバシーを守っていますか	1	2	3
問5. ヘルパーはあなたや家族のことを気づかってくれていますか	1	2	3
問6. 事業所に言ったことがヘルパーにきちんと伝わっていますか	1	2	3
問7. ヘルパー間の連絡は十分できていますか	1	2	3
問8. 事業所やヘルパーは、生活や介護に関する情報提供・相談・ 助言などしてくれますか	1	2	3

せいかつしえん き
生活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9 . ヘルパーの支援を受けるようになって、あなたの生活がよくなりましたか	1	2	3

りようしゃいし そんちよう き
利用者意思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10 . サービスの提供にあたって、あなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	1	2	3

けいかく き
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11 . 事業所では計画をつくる時、あなたの状況や、あなたや家族の要望をよく理解してくれましたか	1	2	3
問12 . 計画について、事業所から十分な説明がありましたか	1	2	3

りようまえ かいしじ き
サービス利用前および開始時についてお聞きします

かこ ねんいらいにこの事業所を利用し始めましたか。

1 . はい

2 . いいえ

→ 問16へお進みください



	はい	どちらとも いえない	いいえ
問13 . サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか	1	2	3
問14 . この事業所を利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	1	2	3

けいやくとき ば
契約の時 その場にいましたか。

1 . はい

2 . いいえ

→ 問16へお進みください



	はい	どちらとも いえない	いいえ
問15 . 契約の際、内容について十分説明がありましたか	1	2	3

要望等への対応など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 16．ヘルパー訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	1	2	3
問 17．事業所は、不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか			

総合的な感想についてお聞きします

〔1〕現在利用しているホームヘルプ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事業所に対するご意見・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。

あなたご自身のことについて、お尋ねします

F1. 年齢はおいくつですか。 < 1つに >

1. 20歳未満 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60歳以上

F2. 性別はどちらになりますか。 < 1つに >

1. 男 2. 女

F3. ホームヘルプサービスを何年くらい利用していますか。

1. 1年未満 2. 1年～3年未満 3. 3年～5年未満 4. 5年以上

F4. 同居している家族の方がおられますか。 < 1つに >

1. 同居の家族がいる 2. 同居の家族はいない(単身)

F5. 精神障害者保健福祉手帳を取得していますか。 < 1つに >

1. はい 2. いいえ

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 日までにご返送願います。