

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、ご自身にとって「経験がない」「認識がない」など該当しない場合には、  
きにゅう きんじょう じつもん すす  
記入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 事業所名)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か おこな  
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、ひょうか とうきょうとふくし ひょうかすいしんきこう みと ひょうかきかん おこな  
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か 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 しょり 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か 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  
しょう ぜったい  
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 ひょうか しょう  
調査の結果は、事業所のサービスを評価するために使用します。

たぼう おりきょうしゅく ちょうさ しゅし りかい うえ きょうりょく 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  
記入にあたって

- ・この調査は、ちょうさ りょう を利用されているご本人自身(ほんにんじしん)がご回答(かいとう)ください。
- ・1世帯(せたい)に2人以上(ふたりにじょうりょうしゃ)の方がいらっしゃる場合は、お手数(てすう)ですがそれぞれ御記入(ごきにゅう)ください。
- ・あてはまる番号(ばんごう)をつけてください。
- ・この調査票(ちょうさひょう)は、べつてん 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 まで(とうかん)に投函(とうかん)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。