

平成 17 年度

福祉用具貸与 利用者調査

調査のお願い

このたび、 は、事業者がよりよいサービスの実施をめざして、東京都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、第三者評価の検討資料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、ぜひともご協力のほどお願いいたします。

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。
- ・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ご記入ください。
- ・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 日までに投函してください。

この調査に関してのお問い合わせは、下記にお願いします。

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。

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 () |

現在ご利用の福祉用具レンタルについておたずねします

サービス内容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. 事業所の職員(福祉用具専門相談員)は丁寧に接してくれていますか(相談員はいやなことを言ったり、したりしないですか) | 1 | 2 | 3 |
| 問2. 事業所の職員(福祉用具専門相談員)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3. 事業所の職員(福祉用具専門相談員)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4. 事業所に言ったことがその場にいなかった他の職員(福祉用具専門相談員)にきちんと伝わっていますか | 1 | 2 | 3 |
| 問5. 事業所の職員(福祉用具専門相談員)は、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか | 1 | 2 | 3 |
| 問6. 福祉用具の使用開始後、福祉用具を正しく使用しているか、確認してくれましたか | 1 | 2 | 3 |
| 問7. 福祉用具を使用開始後、あなたに福祉用具が合っているか、確認してくれましたか | 1 | 2 | 3 |
| 問8. 福祉用具の調整後、あなたや家族に調整内容を丁寧に説明してくれましたか | 1 | 2 | 3 |
| 問9. 定期的な調整確認によって、福祉用具の調子は良好に保たれていますか | 1 | 2 | 3 |

福祉用具の契約および変更時の対応についてお聞きします

過去1年以内に福祉用具の契約または変更などの手続きをしましたか。

1. はい

2. いいえ

問 18 へ

| | はい | どちらとも いえない | いいえ |
|--|----|---------------|-----|
| 問 10. 福祉用具を選定する時、それぞれの機能、メリットや注意点について、十分説明がありましたか | 1 | 2 | 3 |
| 問 11. 福祉用具を選定する時、あなたの身体状況や、生活環境をよく聞き、理解してくれましたか | 1 | 2 | 3 |
| 問 12. 使用する福祉用具のご案内（取扱説明書または口頭説明）はわかりやすいものでしたか | 1 | 2 | 3 |
| 問 13. 福祉用具の調整にあたっては、あなたの意思や身体状況をよく確認してくれましたか | 1 | 2 | 3 |
| 問 14. 契約内容（サービス内容、負担額、解約手続きなど）についての説明は理解できるものでしたか。 | 1 | 2 | 3 |
| 問 15. 相談方法（苦情の窓口等）のご案内はありましたか | 1 | 2 | 3 |

サービス利用前および開始時についてお聞きします

過去1年以内にこの事業所を利用し始めましたか。

1. はい

2. いいえ

問 18 へ

| | はい | どちらとも いえない | いいえ |
|--|----|---------------|-----|
| 問 16. 事業所を選ぶ際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか | 1 | 2 | 3 |
| 問 17. この事業所を利用することを決める際、サービス内容についての説明は十分ありましたか | 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 18. 現在借りている福祉用具について、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 19. 事業所は、不満や要望をよく聞いて対応してくれますか | 1 | 2 | 3 |

総合的な感想についてお聞きします

〔 1 〕 あなたが借りている福祉用具は何ですか（車いす、特殊寝台など）

| |
|--|
| |
|--|

〔 2 〕 現在利用している福祉用具貸与事業者を総合的に見て、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 |

〔 3 〕 借りている福祉用具によって、あなたの生活の中でどのようなことが良く（悪く）になりましたか。ご自由にお書きください。

| |
|--|
| |
|--|

〔 4 〕 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。

| |
|--|
| |
|--|

〔 5 〕 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。

| |
|--|
| |
|--|

最後に利用者（本人）についておたずねします

F 1 . ご利用者本人の年齢は (1 つに)

- | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1 . 65 歳未満 | 2 . 65 ~ 70 歳未満 | 3 . 70 ~ 75 歳未満 | 4 . 75 ~ 80 歳未満 |
| 5 . 80 ~ 85 歳未満 | 6 . 85 ~ 90 歳未満 | 7 . 90 歳代以上 | |

F 2 . ご利用者本人の性別 (1 つに)

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

F 3 . 要介護度 (1 つに)

- | | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 . 要支援 | 2 . 要介護 1 | 3 . 要介護 2 | 4 . 要介護 3 | 5 . 要介護 4 |
| 6 . 要介護 5 | | | | |

F 4 . サービスの利用年数 (1 つに)

- | | | |
|-------------------|-----------------|-----------------|
| 1 . 1 年未満 | 2 . 1 年以上 3 年未満 | 3 . 3 年以上 5 年未満 |
| 4 . 5 年以上 1 0 年未満 | 5 . 1 0 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 日までにご返送願います。