

平成18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〇〇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、平成〇年〇月〇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

〇〇評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・

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〇〇〇に対するご意見・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 1 | 2. 要支援 2 | 3. 要介護 1 | 4. 要介護 2 | 5. 要介護 3 |
| 6. 要介護 4 | 7. 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 10 年未満 | 5. 10 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。