

平成20年度 身体障害者更生施設(肢体不自由者) 利用者調査

調査のお願い

このたび、△△△は、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、第三者評価の目的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。
- ・ あなたの気持ちに近いものに○をつけてご回答ください。
- ・ 質問の内容が「経験したことがない」「覚えがない」など該当しない場合には、記入しないで次の質問に進んでください。
- ・ 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、**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

現在ご利用の施設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。

《サービスの提供》

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問1. 食事の介助やメニューはあなたの状態に合っていますか	1	2	3
(自由意見)			
問2. 日常生活には、あなたの好きなことができる時間がありますか	1	2	3
(自由意見)			
問3. 訓練など日常の活動は充実していますか	1	2	3
(自由意見)			
問4. あなたが困ったときの、職員の相談や支援は十分ですか	1	2	3
(自由意見)			
問5. あなたに合った自立に向けた支援（学習・体験・具体的な準備等）は行われていますか	1	2	3
(自由意見)			
問6. あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか	1	2	3
(自由意見)			
問7. 家族に連絡する際に、方法や内容等についてあらかじめあなたの希望をきいてくれますか	1	2	3
(自由意見)			

《利用者個人の尊重》

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問8. 他の人に見られたくないことや聞かれたくないことなどに気遣いがされていますか	1	2	3
(自由意見)			
問9. 施設ではあなたの気持ちが尊重されていますか	1	2	3
(自由意見)			
問10. 職員は、あなたに丁寧に接していると思いますか	1	2	3
(自由意見)			

《個別の計画》

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問11. あなたの目標や計画をつくる時、職員はあなたの希望や意見を聞いてくれますか	1	2	3
(自由意見)			

◆ 個別の目標や計画について、説明がありましたか

1. はい

2. いいえ



《利用前の対応》へ
お進みください



問12へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問12. 目標や計画についての職員の説明はわかりやすかったですか	1	2	3
(自由意見)			

《利用前の対応》

◆ 過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか

1. はい

2. いいえ



問14へお進みください



◆ 利用前に、サービス内容や利用方法について説明がありましたか

1. はい

2. いいえ



問14へお進みください



問13へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問13. サービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか	1	2	3
(自由意見)			

《不満・要望への対応》

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問14. あなたは不満や要望を職員に言いやすいですか	1	2	3
(自由意見)			
問15. 職員は不満や要望にきちんと対応してくれていますか	1	2	3
(自由意見)			
問16. 困ったことを第三者委員などに相談できることを知っていますか	1	2	3
(自由意見)			

《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良いところだと思いますか。

(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。

