

平成20年度
ほしせいかつしえんしせつ
母子生活支援施設
りようしゃちょうさ
利用者調査
ははおやよう
(母親用)

ちょうさ ねが
調査のお願い

△△△(事業所名)では、あなたが現在利用している施設のサービスを、よりよいものにするために、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、東京都福祉サービス評価推進機構によって認められた〇〇評価機関が行います。

皆さんが、日常のサービスにして対して、どのように感じていらっしゃるかを調べるため、アンケート調査を行うことになりました。

調査の結果は、施設のサービスを評価するために使用し、その結果は、インターネットにて公表されることになっています。

調査結果は、誰にお答えいただいたかがわからないようにいたしますし、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。

お忙しいところ申し訳ありませんが、調査の目的をご理解いただきまして、ご協力をお願いいたします。

■ きにゆう あ
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お答えください。
- ・ あなたの気持ちに近いものに○をつけてください。
- ・ 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、お渡ししている封筒に入れ、**平成〇年〇月〇日に評価機関調査員が訪問いたしますので、その時に直接お渡しください。**

この調査に関してのお問い合わせは、下記にお願いいたします。

といあわ さき
問合せ先

ひょうかきかん
〇〇評価機関

だいさんしゃひょうかたんとうしゃ
第三者評価担当者(××××)

〒

〇〇区・・・・・・

でんわ
電話

※質問の内容が、ご自身にとって「経験がない」「当てはまらない」という場合には、記入せずに次の質問に進んでください。

現在ご利用の施設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。

《毎日のサービス提供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. 生活するうえで必要な支援（家事・生活知識・相談・助言など）が得られていますか	1	2	3
(自由意見)			
問2. あなたが仕事を探したり継続するにあたり、職員から必要な情報や希望に沿った支援が得られていますか	1	2	3
(自由意見)			
問3. 職員はあなたと子どもの関係をより良いものにするために支援してくれますか	1	2	3
(自由意見)			
問4. 子育て（発達・成長）相談や保育（病後など）支援が得られますか	1	2	3
(自由意見)			
問5. 子どもの学校生活に対する施設からの支援は十分ですか	1	2	3
(自由意見)			
問6. あなたが職員に依頼したことは、他の職員にも引き継がれ、きちんと対応がされていますか	1	2	3
(自由意見)			
問7. ここでの生活や支援により安心して生活できていますか	1	2	3
(自由意見)			

こじん そんちょう き
 《あなた個人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8. 職員はあなたのプライバシー（秘密）を守ってくれていますか	1	2	3
(自由意見)			
問9. あなたが相談したときなど、職員はあなたの気持ちや考えをわかつたうえで話をしてくれていると思いますか	1	2	3
(自由意見)			
問10. 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	1	2	3
(自由意見)			

ようぼう いけん ふまん たいおう き
 《要望・意見や不満・トラブルへ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11. あなたは、不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	1	2	3
(自由意見)			
問12. 職員は、あなたの不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	1	2	3
(自由意見)			
問13. あなたは、不満や要望などをもったとき、第三者委員（施設外の苦情解決相談員）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)			

じりつしえんけいかく き
 《あなたの自立支援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14. あなたの ^{かてい かだい かいけつ} 家庭の課題を解決するための ^{けいかく} 計画（自立支援計画）を ^{さくせい} 作成するとき、あなたの ^{きもち} 気持ちを言っていますか	1	2	3
(自由意見)			

◆ ^{じりつしえんけいかく}自立支援計画の内容について、^{せつめい}説明がありましたか

1. はい

2. いいえ



^{りようまえ}《利用前の対応》へ
^{すす}お進みください



^{とい} 問15へお進みください ^{すす}

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問15. あなたの ^{かてい} 家庭に関する ^{かん} 自立支援計画の ^{せつめい} 説明はわかりやすかったですか	1	2	3
(自由意見)			

^{りようまえ} 《利用前の施設の対応についてお聞きします》 ^き

◆ ^{か こ}過去1年以内にこの^{ねんい}施設を利用し始めましたか ^{はじ}

1. はい

2. いいえ



^{そうごうてき} 《総合的な感想》へ
^{すす}お進みください ^{かんそう}



◆ ^{りようまえ}利用前に、^{ないよう}サービス内容や^{りようほうほう}利用方法について^{せつめい}説明がありましたか

1. はい

2. いいえ



^{そうごうてき} 《総合的な感想》へ
^{すす}お進みください ^{かんそう}



^{とい} 問16へお進みください ^{すす}

	はい	どちらとも いえない	いいえ
問16. ^{りようけつていまえ} 利用決定前の ^{けんがく} 見学の ^{とき} 時に ^{しせつ} 施設から ^う 受けた ^{せつめい} 説明は、わかりやすかったですか	1	2	3
(自由意見)			

そうごうてき かんそう き
《総合的な感想についてお聞きします》

〔1〕 施設しせつはあなたにとってよいところだとおもいますか

(1つに○)

よい	ややよい	どちらとも いえない	ややよくない	よくない
1	2	3	4	5

〔2〕 日頃ひごろお感じかんになっている施設しせつに対するご意見いけん・ご要望ようぼうなど、ご自由じゆうにお書きかください。

〔3〕 今回の調査こんかい ちょうさについてお気づききになった点てんなど、ご自由じゆうにお書きかください。

〔4〕 このアンケートにどのように答えこたえましたか。

(1つに○)

1. あなたが読よんであなたが記入きにゅう
2. 調査員ちょうさいんが読よんで、あなたが記入きにゅう
3. あなたが読よんで、調査員ちょうさいんが記入きにゅう
4. 調査員ちょうさいんが読よんで、調査員ちょうさいんが記入きにゅう（聞き取り）
5. その他（た）

さいご

じしん

最後にあなたご自身についておたずねします

F 1. あなたの年齢はおいくつですか。

(1つに○)

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 20歳未満 | 2. 20～25歳未満 | 3. 25～30歳未満 | 4. 30～35歳未満 |
| 5. 35～40歳未満 | 6. 40～50歳未満 | 7. 50～60歳未満 | 8. 60歳以上 |

F 2. あなたと一緒に施設を利用しているお子さんは何人ですか。

(1つに○)

- | | | | |
|--------------------|--------------|---------------|--------------|
| 1. ひとり
1人 | 2. ふたり
2人 | 3. さんにん
3人 | 4. よにん
4人 |
| 5. ごにんいじょう
5人以上 | | | |

F 3. あなたと一緒に施設を利用しているお子さんの学年と人数をお伺いします。当てはまる学年すべてに○を付け、人数をご記入ください。

- | | |
|------------------------|------------------------|
| 1. 未就学児 () 人 | 2. 小学校1年生～小学校3年生 () 人 |
| 3. 小学校4年生～小学校6年生 () 人 | 4. 中学校1年生～中学校3年生 () 人 |
| 5. 高校生以上 () 人 | |

F 4. あなたの現在の施設利用期間はどのくらいですか。

(1つに○)

- | | | | |
|-----------|--------------|-------------|-----------|
| 1. 3ヵ月未満 | 2. 3ヵ月～6ヵ月未満 | 3. 6ヵ月～1年未満 | 4. 1～2年未満 |
| 5. 2～3年未満 | 6. 3～4年未満 | 7. 4～5年未満 | 8. 5年以上 |

ご協力ありがとうございました。

この調査票は、お渡ししている封筒に入れ封をして、○月○日までに〇〇〇〇〇願います。

施設名