

平成21年度
せいしんしょうがいしゃつうしよじゅさんしせつ
精神障害者通所授産施設
りようしゃちょうさ
利用者調査

ちょうさのねが
調査のお願い

〇〇〇（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△△評価機関が行います。皆さんが、日常のサービスに対して、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。

調査の結果は、施設のサービスを評価するために使用します。

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、ご協力のほどお願いいたします。

■ きにゆう あ
記入に当たって

- この調査は、〇〇〇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。
- もしも、質問の内容が「経験したことがない」「覚えがない」など当てはまらないときには、「4 非該当」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。

といあわ さき
問合せ先

ひようかきかん
〇〇評価機関

だいさんしゃひようかたんとうしゃ
第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・
でんわ
電話

さいしょ、ちょうさひょう かいとう
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. 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 ()

げんざい りよう しせつ
現在ご利用の施設についておたずねします

どのように感じていらっしゃるか、あてはまる番号に○印をお付けください。

ていきょう
《サービスの提供》

(○は各1つ)

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがどう 非該当 |
|---|----|---------------|-----|-------------|
| 問1. 仕事など日常の活動は充実していますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問2. 工賃・給料等の支払いのしくみはわかりやすく説明されていますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問3. 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 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問4. 利用者同士の交流など施設の仲間との関わりは、気持ちの安定に役立っていますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

りようしゃこじん そんなちよう
 ≪利用者個人の尊重≫

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがどう 非該当 |
|---|----|---------------|-----|-------------|
| 問5. <small>ほかひとし</small> 他人に知られたくないことや、 <small>ひみつ</small> 秘密など、 <small>プライバシー</small> プライバシーは守られていますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問6. <small>しせつ</small> 施設ではあなたの <small>きもち</small> 気持ちは大切に <small>たいせつ</small> されていると思 <small>おも</small> いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問7. <small>しょくいん</small> 職員は、 <small>ていねい</small> 丁寧に対応 <small>たいおう</small> していますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

こべつ けいかく
 ≪個別の計画≫

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがどう 非該当 |
|--|----|---------------|-----|-------------|
| 問8. あなたの <small>もくひょう</small> 目標や <small>けいかく</small> 計画をつくる時、 <small>しょくいん</small> 職員はあなたの <small>きぼう</small> 希望や <small>いけん</small> 意見を聞いてくれましたか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

◆ こべつ 個別のもくひょう 目標やけいかく 計画について、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 たいおう
 ≪利用前の対応≫へ
すす
 お進みください

とい すす
 問9へお進みください

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがどう 非該当 |
|--|----|---------------|-----|-------------|
| 問9. <small>もくひょう</small> 目標や <small>けいかく</small> 計画についての <small>しょくいん</small> 職員の <small>せつめい</small> 説明はわかりやすかったですか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

りようまえ たいおう
 ≪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11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11へお進みください

↓ 問10へお進みください

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがどう 非該当 |
|-------------------------------------|----|---------------|-----|-------------|
| 問10. 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 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

ふまん ようぼう たいおう
 ≪不満・要望への対応≫

問11. あなたは不満や要望を職員に言いやすいですか

| はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがどう 非該当 |
|----|---------------|-----|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

(自由意見)

問12. 職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか

| はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがどう 非該当 |
|----|---------------|-----|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

(自由意見)

問13. 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

| はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがどう 非該当 |
|----|---------------|-----|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

(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〕 げんざいりよう しせつ そうごうてき み ていどまんぞく
 現在利用している施設を総合的に見て、どの程度満足していますか。

(1つに○)

| たいへんまんぞく 大変満足 | まんぞく 満足 | どちらとも いえない | ふまん 不満 | たいへんふまん 大変不満 |
|------------------|------------|---------------|-----------|-----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

〔2〕 ひごろ かん じせつ たい いけん ようぼう じゆう か
 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〕 こんかい ちょうさ ちゆうさ
 今回の調査についてお気づきになった点、調査をよりよいものにするために必要なご意見などをご自由にお書きください。

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歳代 | 3. 30歳代 | 4. 40歳代 |
| 5. 50歳代 | 6. 60歳以上 | | |

F 2. あなたの性別はどちらですか。 (1つに○)

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

F 3. 現在の施設をご利用になってどのくらいの期間になりますか。 (1つに○)

- | | | |
|----------|------------|---------|
| 1. 3カ月未満 | 2. 3～6カ月未満 | 3. 1年未満 |
| 4. 3年未満 | 5. 3年以上 | |

F 4. 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 |
|-------|--------|

きょうりやく
ご協力ありがとうございました。

ちようさひよう べってん ふうとう りよう うえ がつ にち へんそうねが
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。