

平成21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、施設のサービスの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。

■ きにゅう 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、下記をお願いします。

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

※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、「4 非該当」に○をつけてください。

げんざい りよう しせつ  
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。

まいにち ていきよう き  
《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	ひがいとう 非該当
問1. せいかつ ひつよう しえん かじ せいかつちしき そ 生活するうえで必要な支援（家事・生活知識・相 うだん じよげん え 談・助言など）が得られていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. あなたがしごと さが けいぞく にあたり、しよくいん ひつよう 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 じようほきぼう そ しえん え 情報や希望に沿った支援が得られていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. しよくいん こ かんけい よ 職員はあなたと子どもの関係をより良いものにする ためにしえん ために支援してくれますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. こそだ はったつ せいちよう そうだん ほいく びようご しえん 子育て（発達・成長）相談や保育（病後など）支援 がえ 得られますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問5. こ がっこうせいかつ たい しせつ しえん じゅうぶん 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	4
(自由意見)				
問6. あなたがしよくいん いらい ことは、ほか しよくいん ひ あなたが職員に依頼したことは、他の職員にも引き つ 継がれ、きちんとたいおう 対応がされていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問7. ここのせいかつ しえん 安心して生活できていま 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	4
(自由意見)				

こじん そんちよう 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	ひがとう 非該当
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	4
(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ったうえで話をしてくれていると思いますか	1	2	3	4
(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	4
(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	ひがとう 非該当
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	4
(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	4
(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	4
(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	ひがいとう 非該当
問14. あなたの家庭の課題を解決するための計画（自立支援計画）を作成するとき、あなたの気持ちを言っていますか	1	2	3	4
(自由意見)				

◆ 自立支援計画の内容について、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  
 おすす  
 お進みください



とい すす  
 問15へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいとう 非該当
問15. あなたの家庭に関する自立支援計画の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 しせつ たいおう き  
 ≪利用前の施設の対応についてお聞きします≫

◆ 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



そうごうてき かんそう  
 ≪総合的な感想≫へ  
 おすす  
 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



そうごうてき かんそう  
 ≪総合的な感想≫へ  
 おすす  
 お進みください



とい すす  
 問16へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいとう 非該当
問16. 利用決定前の見学の時に施設から受けた説明は、わかりやすかったですか	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] 施設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。

[4] このアンケートにどのように答えましたか。

(1つに○)

1. あなたが読んであなたが記入
2. 調査員が読んで、あなたが記入
3. あなたが読んで、調査員が記入
4. 調査員が読んで、調査員が記入 (聞き取り)
5. その他 ( )

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. 1人   | 2. 2人 | 3. 3人 | 4. 4人 |
| 5. 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カ月未満  | 2. 3カ月～6カ月未満 | 3. 6カ月～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○○○○○願います。

しせつめい  
施設名