

平成21年度  
ふじんほごしせつ  
婦人保護施設  
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

△△△（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いただいて、どのように感じてもらえるかを調べるため、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。

お忙しいところたいへん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。

■ 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。**

この調査に関するお問い合わせは、下記にお願いします。

といあわ さき  
問合せ先

〇〇ひょうかきかん  
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

現在ご利用の婦人保護施設についておたずねします

つき しつもん よ きもち ちか ばんごう えら じるし つ  
 次の質問を読んで、あなたの気持ちにもっとも近い番号を1つだけ選び、○印をお付けください。

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。

まいにち ていきょう き  
 ≪毎日のサービスの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	ひがどう 非該当
問1. しせつ たの ぎょうじ かつどう 施設に、楽しみにしている行事や活動はありますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. しせつ せいかつ 施設の生活はくつろげますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. かね つか かた かね もんだいかいけつ しょくいん て お金の使い方やお金の問題解決について職員が手 つだ 伝ってくれることは、あなたの役に立っていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. かぞく とのことで しょくいん てつだ 家族とのことで職員が手伝ってくれることは、あな たのやく た 役に立っていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問5. ふだん けんこう しんたい しょうだん 普段から健康や身体のことについては相談しやすい ですか	1	2	3	4
(自由意見)				
問6. しょくいん はなし き きもち かんじょう お 職員が話を聞いてくれたことで、気持ちや感情が落 ち着きましたか	1	2	3	4
(自由意見)				
問7. じょせい からだのこと (にんしん しゅっさん ひにん せ 女性のかからだのこと(妊娠・出産など)や避妊、性 いびょう などについて 学ばな 機会がありますか	1	2	3	4
(自由意見)				

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいどう 非該当
問8. <small>だんせい</small> 男性について話せるような職員 <small>しよくいん</small> がいますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《あなた個人こじんの尊重そんちょうについてお聞きします》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいどう 非該当
問9. <small>しせつ</small> 施設での生活 <small>せいかつ</small> では、あなたのプライバシー <small>まも</small> は守られて いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問10. <small>しよくいん</small> 職員はあなたの気持ち <small>きもち</small> や考え <small>かんが</small> をわかってくれている と思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問11. <small>しよくいん</small> 職員の対応 <small>たいおう</small> はていねいですか (態度 <small>たいど</small> やことばが命令 <small>めいれ</small> 調 <small>いちよう</small> であったり、気持ち <small>きもち</small> を傷 <small>きず</small> つけるような言い方 <small>い かた</small> をさ れたことはないですか)	1	2	3	4
(自由意見)				

《要望・意見ようぼう いけんや不満ふまん・トラブルへの対応たいおうについてお聞きします》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいどう 非該当
問12. あなたが施設 <small>しせつ</small> の生活 <small>せいかつ</small> で感じる不満 <small>ふまん</small> や要望 <small>ようぼう</small> について、 <small>しよくいん</small> 職員 <small>きがる</small> に気軽に話 <small>はな</small> すことができますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問13. <small>ふまん</small> 不満や要望 <small>ようぼう</small> にきちんと対応 <small>たいおう</small> してくれましたか (改善 <small>かいぜん</small> できて も、できなくても、きちんと理由 <small>りゆう</small> を説明 <small>せつめい</small> してくれましたか)	1	2	3	4
(自由意見)				
問14. <small>ふまん</small> 不満や要望 <small>ようぼう</small> があったとき、施設以外 <small>しせつ以外</small> の第三者委員 <small>だいさんしゃいん</small> な どにも相談 <small>そうだん</small> できることを知 <small>し</small> っていますか	1	2	3	4
(自由意見)				

こべつしえんけいかく き  
 ≪あなたの個別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	ひがどう 非該当
問15. 個別支援計画を作るとき、職員はあなたの話をよく聞いてくれましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

◆ あなたの個別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  
 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	ひがどう 非該当
問16. あなたの個別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 たいおう き  
 ≪利用前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  
 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  
 すす  
 お進みください

↓  
 とい すす  
 問17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17. 説明はわかりやすかったですか	1	2	3	4
(自由意見)				

そごうてき かんそう き  
《総合的な感想についてお聞きします》

[1] 施設の暮らしについて、どのように感じていますか。

(1つに○)

まんぞく 満足	ややまんぞく やや満足	どちらとも いけない	ややふまん やや不満	ふまん 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。

[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. 30歳未満 | 2. 30歳以上50歳未満 | 3. 50歳以上 |
|----------|---------------|----------|

F 2. あなたの現在の施設の利用年数は何年ですか (1つに○)

- |          |              |              |
|----------|--------------|--------------|
| 1. 1年未満  | 2. 1年以上～5年未満 | 3. 5年以上10年未満 |
| 4. 10年以上 |              |              |

きょうりょく  
ご協力ありがとうございました。

ちょうさひょう べつてん ふうとう りよう うえ がつ にち へんそうが  
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。