

# 平成21年度 救護施設 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、△△△のサービスを評価するために使用し、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ことになっています。

また、調査結果は統計的に処理したうえで使用しますので、記入者を特定したり、第三者評価の目的以外に使用したり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、△△△のサービスをさらによくしていくために、ぜひご協力いただきますようお願いいたします。

### ■ 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返答ください。
- ・ あてはまる番号に○をつけてご返答ください。
- ・ あなたにあてはまらない質問については、「4 非該当」に○をつけてご返答ください。
- ・ 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〇〇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。

### 問合せ先

〇〇評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・

電話

現在ご利用の救護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。

《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	非該当
問1. 食事はおいしいですか	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. 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3. 施設では、好きなことをして過ごせる時間や場所がありますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. 排泄や入浴、金銭管理、通院など、毎日の生活で手助けが必要になったとき職員は手伝ってくれますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問5. 自分で自分のお金を管理するうえで、どのようにお金を使えばよいか支援がありますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問6. あなたがこれからの生活で自分からやりたいと思うことの実現に向けて、職員は相談に応じてくれるなど協力的ですか	1	2	3	4
(自由意見)				
問7. 友人、地域の人など、職員以外の人と楽しい交流の機会がありますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《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	非該当
問8. 知られたくないことが他の人に知られないなど、施設では、あなたのプライバシーが守られていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問9. 施設では、あなたの気持ちは大切にされていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問10. 職員は乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしないで、あなたに丁寧に接してくれていますか	1	2	3	4
(自由意見)				

《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	非該当
問11. あなたは、施設の生活で感じる、不満や要望について職員に気軽に話すことができますか	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)				

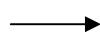
《あなたの個別支援計画についてお聞きします》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問14. あなたの今の目標や個別支援計画を作るときに、職員はあなたの状況をよく聞いてくれましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

◆ あなたの目標や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



《利用前の対応》へ  
お進みください

問15へお進みください

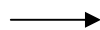
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問15. あなたの計画の説明は、わかりやすかったですか	1	2	3	4
(自由意見)				

《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



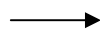
《総合的な感想》へ  
お進みください



◆ 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



《総合的な感想》へ  
お進みください



問16へお進みください

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当
問16. 職員からの説明はわかりやすかったですか	1	2	3	4
(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○)

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、ご自由にご記入ください。

[3] 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にご記入ください。

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. あなたの性別はどちらですか (1つに○)

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

F 3. 施設に入所したのはいつ頃ですか。

昭和・平成	年	月頃
-------	---	----

ご協力ありがとうございました。

この調査票は○月○日までに、ご記入のうえ別添の封筒に封入しご準備ください。