

平成21年度
しゆくしよていきようしせつ
宿所提供施設
りようしやちようさ
利用者調査

ちようさ ねが
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、△△△のサービスを利用するために使用し、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。

■ きにゆう あ
記入に当たって

- ・ この調査は、△△△を利用されている世帯ごとにご回答ください。（1世帯で1枚です。）
- ・ あてはまる番号に○をつけてご回答ください。
- ・ 1世帯に2人以上利用者の方がいらっしゃる場合は、世帯で最も該当するものを選んでご記入ください。
- ・ あなたの世帯にあてはまらない質問については、「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

だいさんしやひようかたんとうしや
第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・

でんわ
電話

現在ご利用の宿所提供施設についておたずねします

つぎ しつもん よ 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。

まいにち ていきよう 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. びようき 病気やけがをしたときには、すぐに対応してくれますか か	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. あなたは、この施設で安全かつ安心して生活を送ることが出来ますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. 施設から日常生活に役立つために必要な情報が得られていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. ふさいしより 負債処理、じゅうきめくほ 住居の確保、かぞくかんちようせい 家族間調整など、自分で解決が困難な問題について、アドバイスや支援が受けられますか	1	2	3	4
(自由意見)				

◆ あなたの世帯には18歳未満のお子さんがありますか

1. はい

2. いいえ



とい すす
問6へお進みください

とい すす
問5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5. しょくいん 職員から、こそだ 子育てに関するアドバイスが受けられますか か	1	2	3	4
(自由意見)				
問6. たいしよ む 退所に向けて相談に応じてくれるなど、しえん 支援を受けていますか	1	2	3	4
(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	ひがどう 非該当
問7. し 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8. しせつ 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9. しよくいんらんぼう ことば 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)				

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	ひがどう 非該当
問10. しせつ せいかつ かん 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11. しよくいん 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12. ふまん ようぼう 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)				

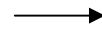
えんじょほうしん き
《あなたの援助方針についてお聞きします》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいどう 非該当
問13. あなたの ^{いま} 今の ^{もくひょう えんじょほうしん つく} 目標や援助方針を作るときに、職員はあ ^{しよくいん} なたとよく ^{そうだん} 相談しましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

◆ この施設^{しせつ}でのあなたの^{もくひょう えんじょほうしん}目標や援助方針の内容について、説明^{せつめい}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14へお進みください

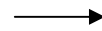
	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがいどう 非該当
問14. あなたの ^{ほうしん} 方針の説明はよく ^{りかい} 理解できましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

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^{しせつ}を利用^{りよう}し始めましたか

1. はい

2. いいえ

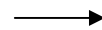


そうごうてき かんそう
《総合的な感想》へ
すす
お進みください

◆ 利用前^{りようまえ}に、サービス内容^{ないよう}や利用方法^{りようほうほう}について説明^{せつめい}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
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	ひがいどう 非該当
問15. 職員 ^{しよくいん} からの説明 ^{せつめい} 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〕 げんざいりよう しゆくしよていきようしせつ さーびす そうごうてき み ていどまんぞく
 現在利用している宿所提供施設でのサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか。

(1つに○)

まんぞく 満足	ややまんぞく やや満足	どちらとも いえない	ふまん やや不満	ふまん 不満
1	2	3	4	5

〔2〕 ひごろ かん 日頃お感じになっている○○○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 き 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。

さいご せたい
最後にあなたの世帯についておたずねします

F 1. せたいぬし ねんれい (1つに○)

- | | | | |
|-------------|--------------|-------------|-------------|
| 1. 20歳未満 | 2. 20～30歳未満 | 3. 30～40歳未満 | 4. 40～50歳未満 |
| 5. 50～60歳未満 | 6. 60歳～65歳未満 | 7. 65歳代以上 | |

F 2. せたいぬし せいべつ (1つに○)

- | | |
|----------|----------|
| 1. おとこ 男 | 2. おんな 女 |
|----------|----------|

F 3. せたいいんすう (1つに○)

- | | | | |
|------------|------------------|------------|-----------|
| 1. たんしん 単身 | 2. ふたり 2人 | 3. さんにん 3人 | 4. よにん 4人 |
| 5. ごにん 5人 | 6. ろくにんいじょう 6人以上 | | |

F 4. せたいいん こうせい せたいぬしいがい あ (当てはまるもの全部に○)

- | | | | |
|------------|--------------|--------------|---------------|
| 1. たんしん 単身 | 2. こ (18歳未満) | 3. こ (18歳以上) | 4. はいぐうしゃ 配偶者 |
| 5. おや 親 | 6. まこ 孫 | 7. その他 () | |

F 5. この施設の利用期間 (1つに○)

- | | | |
|--------------|---------------|---------------|
| 1. 1ヵ月未満 | 2. 1ヵ月以上3ヵ月未満 | 3. 3ヵ月以上6ヵ月未満 |
| 4. 6ヵ月以上1年未満 | 5. 1年以上 | |

きょうりよく
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。