

平成23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。

■ きにゆう 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、下記をお願いいたします。

といあわ さき  
問合せ先

ひょうかきかん  
〇〇評価機関

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

※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。

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。

《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<br>いえない | いいえ | ひがいう<br>非該当 |
|-----------------------------------------------------|----|---------------|-----|-------------|
| 問1. 生活するうえで必要な支援（家事・生活知識・相談・助言など）が得られていますか          | 1  | 2             | 3   | 4           |
| (自由意見)                                              |    |               |     |             |
| 問2. あなたが仕事を探したり継続するにあたり、職員から必要な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. 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支援してくれますか             | 1  | 2             | 3   | 4           |
| (自由意見)                                              |    |               |     |             |
| 問4. 子育て（発達・成長）相談や保育（病後など）支援が得られますか                  | 1  | 2             | 3   | 4           |
| (自由意見)                                              |    |               |     |             |
| 問5. 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. あなたが職員に依頼したことは、他の職員にも引き継がれ、きちんと対応がされていますか       | 1  | 2             | 3   | 4           |
| (自由意見)                                              |    |               |     |             |
| 問7. 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<br>いえない | いいえ | ひがどう<br>非該当 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-------------|
| 問8. <small>しょくいん</small> 職員はあなたのプライバシー（ <small>ひみつ</small> 秘密）を（ <small>まも</small> 守）ってくれていますか                                                                 | 1  | 2             | 3   | 4           |
| （自由意見）                                                                                                                                                         |    |               |     |             |
| 問9. あなたが（ <small>そうだん</small> 相談）したときなど、（ <small>しょくいん</small> 職員）はあなたの（ <small>きもち</small> 気持ち）や（ <small>かんが</small> 考え）を（ <small>はなし</small> 話）してくれていると思いますか | 1  | 2             | 3   | 4           |
| （自由意見）                                                                                                                                                         |    |               |     |             |
| 問10. <small>しょくいん</small> 職員は（ <small>れいぎただ</small> 礼儀正しく）（ <small>ていねい</small> 丁寧）に（ <small>たいおう</small> 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<br>いえない | いいえ | ひがどう<br>非該当 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-------------|
| 問11. あなたは、（ <small>ふまん</small> 不満）や（ <small>ようぼう</small> 要望）を（ <small>しょくいん</small> 職員）に（ <small>きがる</small> 気軽に）（ <small>い</small> 言う）ことができますか                                         | 1  | 2             | 3   | 4           |
| （自由意見）                                                                                                                                                                                  |    |               |     |             |
| 問12. <small>しょくいん</small> 職員は、あなたの（ <small>ふまん</small> 不満）や（ <small>ようぼう</small> 要望）に対して（ <small>たい</small> きちんと）（ <small>たいおう</small> 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、（ <small>ふまん</small> 不満）や（ <small>ようぼう</small> 要望）などをもったとき、（ <small>だいさんしやいいん</small> 第三者委員（施設外）の（ <small>くじょうかいけつ</small> 苦情解決相談員））などに（ <small>そうだん</small> 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<br>いえない | いいえ | ひがいどう<br>非該当 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|--------------|
| 問14. あなたの <sup>かてい かだい かいけつ</sup> 家庭の課題を解決するための <sup>けいかく</sup> 計画（自立支援計画）<br>を <sup>さくせい</sup> 作成するとき、あなたの <sup>きもち</sup> 気持ちを言っていますか | 1  | 2             | 3   | 4            |
| (自由意見)                                                                                                                                 |    |               |     |              |

◆ <sup>じりつしえんけいかく</sup>自立支援計画の<sup>ないよう</sup>内容について、<sup>せつめい</sup>説明がありましたか

1. はい

2. いいえ



<sup>りようまえ</sup>《利用前の<sup>たいおう</sup>対応》へ  
<sup>すす</sup>お進みください

<sup>とい</sup>問15へ<sup>すす</sup>お進みください

|                                                                                                             | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | ひがいどう<br>非該当 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|--------------|
| 問15. あなたの <sup>かてい</sup> 家庭に関する <sup>かん</sup> 自立支援計画の <sup>じりつしえんけいかく</sup> 説明は <sup>せつめい</sup> わかりやすかったですか | 1  | 2             | 3   | 4            |
| (自由意見)                                                                                                      |    |               |     |              |

<sup>りようまえ</sup> 《利用前の<sup>しせつ</sup>施設の<sup>たいおう</sup>対応についてお聞きします》

◆ <sup>か</sup>過去1年以内にこの<sup>ねんい</sup>施設を利用し<sup>しせつ</sup>始めましたか

1. はい

2. いいえ

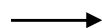


<sup>そうごうてき</sup>《総合的な<sup>かんそう</sup>感想》へ  
<sup>すす</sup>お進みください

◆ <sup>りようまえ</sup>利用前に、<sup>ないよう</sup>サービス内容や<sup>りようほうほう</sup>利用方法について<sup>せつめい</sup>説明がありましたか

1. はい

2. いいえ



<sup>そうごうてき</sup>《総合的な<sup>かんそう</sup>感想》へ  
<sup>すす</sup>お進みください

<sup>とい</sup>問16へ<sup>すす</sup>お進みください

|                                                                                                                                                          | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | ひがいどう<br>非該当 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|--------------|
| 問16. <sup>りようけつていまえ</sup> 利用決定前の <sup>けんがく</sup> 見学の <sup>とき</sup> 時に <sup>しせつ</sup> 施設から <sup>う</sup> 受けた <sup>せつめい</sup> 説明は、 <sup>わ</sup> 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<sup>しせつ</sup>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<br>いえない | ややよくない | よくない |
|----|------|---------------|--------|------|
| 1  | 2    | 3             | 4      | 5    |

〔2〕日頃<sup>ひごろ</sup>お感じ<sup>かん</sup>になっている施設<sup>しせつ</sup>に対するご意見<sup>いけん</sup>・ご要望<sup>ようぼう</sup>など、ご自由<sup>じゆう</sup>にお書き<sup>か</sup>ください。

〔3〕今回の調査<sup>こんかい ちょうさ</sup>についてお気づき<sup>き</sup>になった点<sup>てん</sup>など、ご自由<sup>じゆう</sup>にお書き<sup>か</sup>ください。

〔4〕このアンケートにどのように<sup>こた</sup>答えましたか。

(1つに○)

- あなたが読<sup>よ</sup>んであなたが記入<sup>きにゅう</sup>
- 調査員<sup>ちょうさいん</sup>が読<sup>よ</sup>んで、あなたが記入<sup>きにゅう</sup>
- あなたが読<sup>よ</sup>んで、調査員<sup>ちょうさいん</sup>が記入<sup>きにゅう</sup>
- 調査員<sup>ちょうさいん</sup>が読<sup>よ</sup>んで、調査員<sup>ちょうさいん</sup>が記入<sup>きにゅう</sup>（聞き取り）
- その他<sup>た</sup>（ ）

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. ひとり<br>1人       | 2. ふたり<br>2人 | 3. さんにん<br>3人 | 4. よにん<br>4人 |
| 5. ごにんいじょう<br>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ヵ月未満  | 2. 3ヵ月～6ヵ月未満 | 3. 6ヵ月～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   |

きょうりやく  
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