

# 平成23年度 更生施設 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ご回答ください。
  - ・ あてはまる番号に○をつけてご回答ください。
  - ・ あなたにあてはまらない質問については、「4 非該当」に○をつけてご回答ください。
  - ・ 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、下記にお願いします。

### 問合せ先

〇〇評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・

電話

現在ご利用の更生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. 生活ルールは、あなたの生活状況(仕事、通院など)に合わせて配慮がありますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. 行事やレクリエーションには、楽しく参加していますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. 病気やけがをしたときには、すぐに対応してくれますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問5. 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できますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問6. 仕事に関する(仕事探し、仕事を継続することについての)アドバイスや支援が受けられますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問7. 負債処理、住居の確保など、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)				

《あなたの援助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援助計画を作るときに、職員はあなたとよく相談しましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

◆ あなたの目標や援助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よく理解できましたか	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] 現在利用している更生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○)

満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
1	2	3	4	5

[2] 日頃お感じになっている〇〇〇に対するご意見・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。

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. 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       |               |

ご協力ありがとうございました。

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。