

平成23年度  
しゆくしよていきようしせつ  
宿所提供施設  
りようしゃちょうさ  
利用者調査

ちょうさねが  
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、どのように感じてもらえ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。

■ 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。）
- あてはまる番号に〇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」に〇をつけてください。
- 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、下記をお願いいたします。

といあわ さき  
問合せ先

ひようかきかん  
〇〇評価機関

だいさんしゃひようかたんとうしゃ  
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. 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. 負債処理、住居の確保、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. 職員から、子育てに関するアドバイスが受けられますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問6. 退所に向けて相談に応じてくれるなど、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	ひがとう 非該当
問7. 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. 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. 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	ひがとう 非該当
問10. 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. 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. 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	ひがどう 非該当
問13. あなたの今の目標や援助方針を作るときに、職員はあなたとよく相談しましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

◆ この施設でのあなたの目標や援助方針の内容について、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  
 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	ひがどう 非該当
問14. あなたの方針の説明はよく理解できましたか	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  
 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  
 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	ひがどう 非該当
問15. 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)				

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 きーびす 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〇〇〇に対するご意見・ご要望など、ごじゆう か  
 自由に書きください。

[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、ごじゆう か  
 自由に書きください。

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. 世帯主の年齢 (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. 世帯主の性別 (1つに○)

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

F 3. 世帯員数 (1つに○)

- |       |         |       |       |
|-------|---------|-------|-------|
| 1. 単身 | 2. 2人   | 3. 3人 | 4. 4人 |
| 5. 5人 | 6. 6人以上 |       |       |

F 4. 世帯員の構成 (世帯主以外) (当てはまるもの全部に○)

- |       |              |              |        |
|-------|--------------|--------------|--------|
| 1. 単身 | 2. 子 (18歳未満) | 3. 子 (18歳以上) | 4. 配偶者 |
| 5. 親  | 6. 孫         | 7. その他 ( )   |        |

F 5. この施設の利用期間 (1つに○)

- |              |               |               |
|--------------|---------------|---------------|
| 1. 1カ月未満     | 2. 1カ月以上3カ月未満 | 3. 3カ月以上6カ月未満 |
| 4. 6カ月以上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○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。