

平成24年度
ふじんほごしせつ
婦人保護施設
りようしゃちょうさ
利用者調査

ちょうさのねが
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たい、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。

お忙しいところたいへん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。

■ きにゅう 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

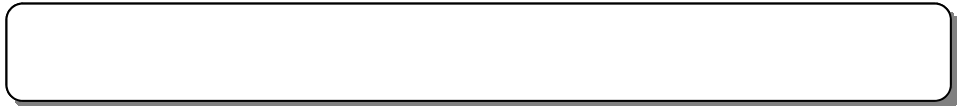
〇〇ひょうかきかん
〇〇評価機関

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



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。

もしも、質問の内容が「経験したことがない」「覚えがない」など当てはまらないときには、「4 非該当」に○をつけてください。

《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	ひがどう 非該当
問1. 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2. 施設の生活はくつろげますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. お金の使い方やお金の問題解決について職員が手伝ってくれることは、あなたの役に立っていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. 家族とのことで職員が手伝ってくれることは、あなたの役に立っていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問5. 普段から健康や身体のことについては相談しやすいですか	1	2	3	4
(自由意見)				
問6. 職員が話を聞いてくれたことなどで、気持ちや感情が落ち着きましたか	1	2	3	4
(自由意見)				
問7. 女性のからだのことや、性について理解を深める機会、あなたの役に立っていますか	1	2	3	4
(自由意見)				

	はい	どちらとも いえない	いいえ	ひがどう 非該当
問8. 職員に安心して自分のことを話すことができますか	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	ひがどう 非該当
問9. 施設での生活では、あなたのプライバシーは守られていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問10. 職員はあなたの気持ちや考えをわかってくれていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問11. 職員の対応はていねいですか（態度やことばが命令調であったり、気持ちを傷つけるような言い方をされたことはないですか）	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	ひがどう 非該当
問12. あなたが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13. 不満や要望にきちんと対応してくれましたか（改善できても、できなくても、きちんと理由を説明してくれましたか）	1	2	3	4
(自由意見)				
問14. 不満や要望があったとき、施設以外の第三者委員などにも相談できることを知っていますか	1	2	3	4
(自由意見)				

こべつしえんけいかく き
 ≪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	ひがどう 非該当
問15. こべつしえんけいかく 個別支援計画を作るとき、しよくいん 職員はあなたの話をよく き聞いてくれましたか	1	2	3	4
(自由意見)				

◆ あなたの個別支援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



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16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16. あなたの個別支援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)				

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17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17. 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] 施設の暮らしについて、どのように感じていますか。

(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	ややふまん やや不満	ふまん 不満
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。

[4] このアンケートにどのように答えましたか。

(1つに○)

1. あなたが読んであなたが記入
2. 調査員が読んで、あなたが記入
3. あなたが読んで、調査員が記入
4. 調査員が読んで、調査員が記入 (聞き取り)
5. その他 ()

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. 30歳未満 | 2. 30歳以上50歳未満 | 3. 50歳以上 |
|----------|---------------|----------|

F 2. あなたの現在の施設の利用年数は何年ですか (1つに○)

- | | | |
|----------|--------------|--------------|
| 1. 1年未満 | 2. 1年以上～5年未満 | 3. 5年以上10年未満 |
| 4. 10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、別添の封筒をご利用の上、○月○日までにご返送願います。