

平成25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、下記にお願いいたします。

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

現在ご利用の婦人保護施設についておたずねします

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 会は、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	ひがいどう 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	ひがいどう 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	ひがいどう 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 職員はあなたの話はよく 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。