

平成26年度
しゆくしよていきようしせつ
宿所提供施設
りようしやちようさ
利用者調査

ちようさ 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、△△△のサービスの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

だいさんしやひようかたんとうしや
第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・

でんわ
電話

げんざい りやう しゅくしょていきようしせつ
 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 ていきよう 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. 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2. あなたは日々の生活に役立つ情報が、施設から得られ ていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問3. あなたが自分で解決することが難しい問題（負債処理 や住居の確保等）があるとき、アドバイス等の支援を 受けられていると思いますか | 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いますか

1. はい 2. いいえ



とい すす
問5へお進みください



とい すす
問4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4. 子育てに関するアドバイスを職員から受けられている と思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問5. 退所に向けて、あなたの相談に応じてくれるなど、職 員から支援が受けられていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |

あんしん かいてきせい き
 《安心・快適性についてお聞きします》

| | はい | どちらとも いえない | いいえ | ひがいとう 非該当 |
|--|----|---------------|-----|--------------|
| 問6. あなたは、（施設名）の共有スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問7. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問8. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問9. 利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか | 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 | ひがいとう 非該当 |
|---|----|---------------|-----|--------------|
| 問10. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問11. あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問12. あなたの支援に関する計画（目標）を作成したり見直しをしたりする際に、（施設名）はあなたの状況や要望を聞いてくれていると思いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問13. あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか | 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 | ひがどう 非該当 |
|--|----|---------------|-----|-------------|
| 問14. あなたが不満 <small>ふまん</small> に思 <small>おも</small> ったことや要望 <small>ようぼう</small> を伝 <small>つた</small> えたとき、職員 <small>しょくいん</small> は、きちん <small>たいおう</small> と対応 <small>おも</small> してくれていると思 <small>おも</small> いますか | 1 | 2 | 3 | 4 |
| (自由意見) | | | | |
| 問15. あなたが困 <small>こま</small> ったときに、職員以外 <small>しょくいんがい</small> の人 <small>ひと</small> （役所 <small>やくしょ</small> や第三者 <small>だいさんしや</small> 委員 <small>いいん</small> など）にも相談 <small>そうだん</small> できることをわかりやすく伝 <small>つた</small> えて くれましたか | 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] 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] 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。