

# 平成30年度 救護施設 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、どのように感じてもらってい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、下記をお願いします。

問合せ先

〇〇評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・

電話

現在ご利用の救護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<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|-----------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問1. あなたは施設での食事がおいしいと思いますか                                             | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                |    |               |     |     |
| 問2. あなたが施設の生活で楽しみにしている行事や活動<br>はありますか                                 | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                |    |               |     |     |
| 問3. 施設では、あなたが好きなことをして過ごせる時間<br>や場所がありますか                              | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                |    |               |     |     |
| 問4. あなたが生活するうえで必要な支援を受けていると<br>思いますか（排泄や入浴、通院等）                       | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                |    |               |     |     |
| 問5. あなたが自分で管理するお金について、使い方や管<br>理方法などを教えてもらっていますか                      | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                |    |               |     |     |
| 問6. あなたがこれからの生活で自分からやりたいと思う<br>ことの実現に向けて、職員は相談に応じてくれるな<br>ど協力的だと思いますか | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                |    |               |     |     |
| 問7. 友人、地域の人など、職員以外の人と楽しく交流で<br>きる機会がありますか                             | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                |    |               |     |     |

《安心・快適性についてお聞きします》

|                                              | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|----------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問8. 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9. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか           | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                       |    |               |     |     |
| 問10. 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11. 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)                                       |    |               |     |     |

《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<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|-----------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問12. 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13. 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14. 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15. 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)                                                                |    |               |     |     |

《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<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|-------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問16. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか          | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                      |    |               |     |     |
| 問17. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか | 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〕施設はあなたにとって良いところだと思いますか。

(1つに○)

| よい | ややよい | どちらとも<br>いえない | ややよくない | よくない |
|----|------|---------------|--------|------|
| 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、ご自由にご記入ください。

〔3〕今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にご記入ください。

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. 施設に入所したのはいつ頃ですか。

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 昭和・平成 | 年 | 月頃 |
|-------|---|----|

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。