

# 平成31年度(2019年度) 福祉用具貸与 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、どのように感じていらっしゃ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、△△△の利用者調査としてまとめられ、それを基に△△△のサービス評価をするになっています。また、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予定になっています。

調査は、統計的に処理し、記入者を特定したり、調査結果の内容を、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。

ご多忙の折恐縮ですが、調査の趣旨をご理解の上、ぜひともご協力のほどお願いいたします。

### ■ 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。
- ・ 1世帯に2人以上利用者の方がいらっしゃる場合は、お手数ですがそれぞれご記入ください。
- ・ 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、**別添の返信用封筒をご利用の上、〇年〇月〇日までに投函**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。

問合せ先

〇〇評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・

電話

最初に、調査票に回答された方はどなたかお聞かせください。 (1つに○)

1. サービス利用者本人

2. 本人が家族や介助者と相談しながら回答

3. 家族が本人の気持ちを推察して回答

4. その他 ( )

現在ご利用の福祉用具レンタル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。

《サービスの提供》

|                                                     | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|-----------------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問1. 福祉用具を選ぶ際の、機能や注意点の説明は、あなたや家族にとってわかりやすかったですか      | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                              |    |               |     |     |
| 問2. あなたが福祉用具を選ぶ際に、職員は身体状況や生活環境をよく聞いていると思いますか        | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                              |    |               |     |     |
| 問3. あなたが福祉用具を使用し始めてから、福祉用具が自分に合っているか確認がありましたか       | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                              |    |               |     |     |
| 問4. あなたにとって、福祉用具の調整後の職員からの使用方法などの説明はわかりやすかったですか     | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                              |    |               |     |     |
| 問5. あなたが福祉用具に関する相談をしたときに、職員は情報提供や助言を十分してくれていると思いますか | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                              |    |               |     |     |
| 問6. あなたは、定期的な調整確認によって、福祉用具の状態が良好に保たれていると思いますか       | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                              |    |               |     |     |

# 《安心・快適性》

|                                              | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|----------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問7. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切<br>だと思いますか       | 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、<br>職員の対応は信頼できますか | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                       |    |               |     |     |

# 《利用者個人の尊重》

|                                                                             | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問9. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら<br>対応してくれていると思いますか                              | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                      |    |               |     |     |
| 問10. あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、<br>聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職<br>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11. あなたのサービス内容についての説明は、わかりや<br>すいだと思いますか                                   | 1  | 2             | 3   | 4   |
| (自由意見)                                                                      |    |               |     |     |

# 《不満・要望への対応》

|                                                                     | はい | どちらとも<br>いえない | いいえ | 非該当 |
|---------------------------------------------------------------------|----|---------------|-----|-----|
| 問12. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職<br>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13. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三<br>者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝<br>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〕 現在利用している福祉用具貸与事業者を総合的に見て、どの程度満足していますか。

（1つに○）

| 大変満足 | 満足 | どちらとも<br>いえない | 不満 | 大変不満 |
|------|----|---------------|----|------|
| 1    | 2  | 3             | 4  | 5    |

〔2〕 借りている福祉用具によって、あなたの生活の中でどのようなことが良く（悪く）なりましたか。ご自由にお書きください。

〔3〕 日頃お感じになっている△△△に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

〔4〕 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。

最後に利用者（本人）についておたずねします

F 1. ご利用者本人の年齢は （1つに○）

- |             |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 65歳未満    | 2. 65～70歳未満 | 3. 70～75歳未満 | 4. 75～80歳未満 |
| 5. 80～85歳未満 | 6. 85～90歳未満 | 7. 90歳以上    |             |

F 2. ご利用者本人の性別 （1つに○）

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

F 3. 要介護度 （1つに○）

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 1. 要介護 1 | 2. 要介護 2 | 3. 要介護 3 |
| 4. 要介護 4 | 5. 要介護 5 |          |

F 4. サービスの利用年数 （1つに○）

- |              |             |             |
|--------------|-------------|-------------|
| 1. 1年未満      | 2. 1年以上3年未満 | 3. 3年以上5年未満 |
| 4. 5年以上10年未満 | 5. 10年以上    |             |

F 5. あなたが借りている福祉用具は何ですか（車いす、特殊寝台など）

|                      |
|----------------------|
| <br><br><br><br><br> |
|----------------------|

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。

