

平成31年度(2019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

ちょうき 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。

みなさんが、日常のサービスに対して、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。

■ きにゆう 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、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。

といあわ さき
問合せ先

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

つぎ しつもん よ きもち ちか ほんごう えら じるし つ
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 ひがいう
とう 非該当」に○をつけてください。

まいにち ていきょう 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	ひがいう 非該当
問1.	あなたが施設の生活で楽しみにしている行事や活動 がありますか	1	2	3	4
(自由意見)					
問2.	あなたは、施設で落ち着いて過ごすことができ 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ると思 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 たの役に立っていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)					
問5.	あなたが不安なときや困っているときの職員の対応 は役に立っていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)					
問6.	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ると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)					
問7.	あなたは安心して職員に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せんか	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. あなたは、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せんか	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せんか	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せんか	1	2	3	4
(自由意見)				
問15. あなたの支援に関する計画(目標)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せんか	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	ひがとう 非該当
問16. 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 <small>しょ</small> 員 <small>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17. あなたが困 <small>こま</small> ったときに、職員 <small>しょくいん</small> 以外 <small>いがい</small> の人 <small>ひと</small> （役所 <small>やくしょ</small> や第三 <small>だいさん</small> 者 <small>しや</small> 委員 <small>いいん</small> など）にも相 <small>そう</small> 談 <small>だん</small> できることをわ <small>わ</small> かり <small>やす</small> く伝 <small>つた</small> えてく <small>く</small> れて <small>ま</small> したか	1	2	3	4
(自由意見)				

そごうてき 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 ()

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

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。