

平成31年度(2019年度) 更生施設 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、**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

現在ご利用の更生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 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. 生活ルールは、あなたの生活状況(仕事、通院など)に合わせて配慮されていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. あなたにとって、施設の行事や活動は楽しいですか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. 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5. あなたが仕事を探すときや、仕事を続けていくうえで、職員から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)				
問6. 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)				

《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	非該当
問7. 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8. 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9. 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10. 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 いえない	いいえ	非該当
問11. 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12. 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13. 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14. 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 いえない	いいえ	非該当
問15. 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16. 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] 現在利用している更生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○)

満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	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. この施設の利用期間 (1つに○)

- | | | |
|--------------|---------------|---------------|
| 1. 1ヵ月未満 | 2. 1ヵ月以上3ヵ月未満 | 3. 3ヵ月以上6ヵ月未満 |
| 4. 6ヵ月以上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、別添の封筒をご利用の上、○月○日までにご返送願います。