

利用者調査票様式例

(1) 利用者調査実施の意義

女性自立支援施設における利用者調査は、提供される支援等に対して、入所者がどのように感じているかを把握することが目的である。

利用者調査の結果は、第三者評価を取りまとめる上での参考情報となるだけでなく、調査結果が施設へフィードバックされることにより、女性自立支援施設の事業改善を図る上でも参考となる。

(2) 利用者調査調査票様式例

女性自立支援施設利用者調査票様式例

ご回答のおねがい

このたび、あなたのいる施設は、第三者評価を受けることになりました。
このアンケートは、その評価の参考とするため、この施設で生活されているみなさまが、ここでの生活をどのように感じているのかを教えてください。

この調査の結果は、誰にお答えいただいたかがわからないようにします。また、ご回答を第三者評価の目的以外に使用することはありません。あなたがいる施設をよりよくしていくために、あなたの素直な気持ちを聞かせてください。ご協力をお願いいたします。

※ あなたの

名前

を書く必要はありません。

※ 答えたくない質問や、わからないことは

答えなくてかまいません。

※ わからないことがあれば、いつでも下に書いてある評価機関に連絡してください。そのとき

にあなたの名前を教えてください必要はありません。

お問い合わせ先

評価機関名、担当者、住所、電話番号、メール

1. ここでの生活が始まる前のことについてお聞きします。

問1. この施設を利用する前に、「この施設がどのようなところなのか」や「施設での生活や支援の内容」などについて、説明はありましたか。

☐あった

☐なかった

☐覚えていない

問2. 説明された内容について、どの程度理解ができましたか。

☐ 理解できた ☐ わからないところもあった ☐ わからなかった ☐ 覚えていない

問3. 施設を利用する前に聞いた説明と、入所後の生活で違っていると感じることはありますか。

☐ 同じだった ☐ だいたい同じだった ☐ かなり違っていた ☐ まったく違っていた

→ 違っていることがあれば具体的に：

--

問4. 入所時に、あなたが今後どうしたいかについて、施設の職員に聞いてもらえましたか。

☐ 聞いてもらえた ☐ だいたい聞いてもらえた ☐ あまり聞いてもらえなかった
☐ 聞いてもらえなかった ☐ 覚えてない

2. ここでの生活についてお聞きします。

問5. あなたの話をよく聞いてくれる、相談できる職員はいますか。

☐ いる ☐ いない ☐ わからない

問6. 職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか。
(態度や言葉はやさしい、あなたの気持ちをくみ取っていますか)

☐ いつも丁寧 ☐ だいたい丁寧 ☐ あまり丁寧ではない ☐ まったく丁寧ではない

問7. あなたと一緒に入所している家族のプライバシーは守られていると思いますか。
(たとえば、あなたについて人に聞こえる場所で職員が話をしていたり、
あなたの部屋に職員が無断で入ったりしていることはありませんか。)

☐ 守られている ☐ だいたい守られている ☐ あまり守られていない
☐ まったく守られていない ☐ わからない

3. あなたの意見や希望への職員の対応についてお聞きします。

問8. あなたの支援計画に、あなたの希望や意見が反映されていると思いますか。

☐ 反映されていると思う ☐ だいたい反映されていると思う ☐ あまり反映されていないと思う
☐ 希望や意見を聞かれたことはない(いったことはない) ☐ わからない

問9. ここでの生活で、嫌なことや困っていることはありますか。

☐ ある ☐ ない → ある場合は具体的に

[

]

問10. あなたは、嫌なことや困ったこと、不安なことがあったときに、職員に相談できましたか。

☐ できた ☐ だいたいできた ☐ あまりできなかった ☐ 相談したいと思うことがなかった

問11. あなたは、嫌なことや困ったこと、不安なことがあったときに、職員以外の外部の人に相談できることを知っていますか。

☐ 知っている ☐ 知らない

問12. 施設を退所した後、あなたが社会で生活していくために、あなたは今の施設で必要だ
と思う支援を受けることができますか。以下のような内容についてお答えくださ
い。

支援の例) 人との関係づくり、金銭の自己管理、心身の健康回復、一緒に入所してい
る家族への支援、仕事や学習に向けた支援、など

☐ 十分な支援がある ☐ 支援が一部不十分 ☐ 支援はない ☐ 支援は必要ない

4. 最後に

問13. この施設について、あなたが思っていることがあれば教えてください。
(よかったことや、よくなかったこと、など)

[]

■この調査について、どのように答えましたか？

☐ あなたが読んで、あなたが記入した ☐ 職員が読んで、あなたが記入した
☐ 職員が読んで、職員が記入した

ご協力ありがとうございました。