

利用者調査の実施方法

(児童養護施設、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設)

1. 趣旨

第三者評価事業の利用者調査は、子どもがどのように感じているかを把握することが目的であり、利用者満足度を評価するものではない。

提供される支援及びその結果に対して、子どもの声を把握し、その意向の尊重や反映を行うことは、支援の質を高めるものである。

なお、子どもの回答が、子どものこれまでの家族関係、生活習慣、生育歴などに影響されていることを考慮し、回答をそのまま受け止めるだけではなく、回答の意図するところなどもくみ取る必要がある。

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。また、調査結果が施設へフィードバックされ、事業改善を図る上で参考となる。

2. 実施方式

実施方式は、原則として無記名アンケート方式とする。

3. 調査対象

調査対象は、小学生4年生以上の入所児童の全数とする。ただし、実態に即し、無理のない範囲で実施することとし、子どもが回答したくないなど回収できない場合は、差し支えない。

4. 調査内容、質問数

アンケートの表現は、文例のように、子どもにわかりやすいよう工夫するとともに、質問数が多くないものとする。

5. 利用者調査の実施方法

- ① 調査票の子どもへの配布、調査の目的や方法の子どもへの説明、記入された調査票の回収を、評価機関が施設に依頼して行う方法による。
- ② 評価機関は、調査票のほか、施設への依頼文、子どもへの説明文、回収用封筒、回収箱を用意して、あらかじめ施設に渡す。
- ③ 調査票は、無記名とし、記入した調査票は、回収用封筒に子ども自身が入れて、糊づけ等で封をして、子ども自身が回収箱に入れる方法による。
- ④ 回収箱に投函された回収用封筒は、施設がまとめて、評価機関へ送付する。

6. 利用者調査の結果

- ① 選択肢については、「はい」「いいえ」「どちらともいえない」「無回答」を集計する。自由記載については、主な事項を集約する。
- ② 調査結果については、個々の子どもの回答内容が施設にわからないように留意しつつ、集約したものを施設に示す。

利用者調査の実施方法（乳児院）

1. 趣旨

第三者評価事業の利用者調査は、保護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り、利用者満足度を評価するものではない。

提供される支援及びその結果に対して、保護者の声を把握し、その意向の尊重や反映を行うことは、支援の質を高めるものである。

なお、保護者の回答が、保護者のこれまでの家族関係、生活習慣、価値観などに影響されていることを考慮し、回答をそのまま受け止めるだけではなく、回答の意図するところなどもくみ取る必要がある。

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。また、調査結果が施設へフィードバックされ、事業改善を図る上で参考となる。

2. 実施方式

実施方式は、原則として無記名アンケート方式とする。

3. 調査対象

調査対象は、入所児童の保護者の全数とする。ただし、実態に即し、無理のない範囲で実施することとし、回答したくないなど回収できない場合は、差し支えない。

4. 調査内容、質問数

アンケートの表現は、文例のように、保護者にわかりやすいよう工夫するとともに、質問数が多くないものとする。

5. 利用者調査の実施方法

- ① 調査票は、保護者への郵送等により配布する。保護者への配布は、評価機関は保護者の氏名、住所を知ることができないため、評価機関から施設に依頼する。
- ② 評価機関は、利用者調査票のほか、施設への依頼文、保護者への回答の締切等を記載した説明文、評価機関の住所を記載し、返信用切手を貼付した返信用封筒、及び回収箱を用意して、あらかじめ施設に渡す。
- ③ 調査票は、無記名とし、記入した調査票は、保護者が回収用封筒で評価機関に郵送する。保護者が面会時に回収箱に投函した回収用封筒は、施設がまとめて、評価機関へ送付する。

6. 利用者調査の結果

- ① 選択肢については、「はい」「いいえ」「どちらともない」「無回答」を集計する。自由記載については、主な事項を集約する。
- ② 調査結果については、個々の保護者の回答内容が施設にわからないように留意しつつ、集約したものを施設に示す。

利用者調査の実施方法（母子生活支援施設）

1. 趣旨

第三者評価事業の利用者調査は、母親及び子どもがどのように感じているかを把握することが目的であり、利用者満足度を評価するものではない。

提供される支援及びその結果に対して、母親及び子どもの声を把握し、その意向の尊重や反映を行うことは、支援の質を高めるものである。

なお、母親及び子どもの回答が、これまでの家族関係、生活習慣、価値観などに影響されていることを考慮し、回答をそのまま受け止めるだけではなく、その回答の意図するところなどもくみ取る必要がある。

利用者調査の結果は、第三者評価を取りまとめるうえでの参考情報となる。また、調査結果が施設へフィードバックされ、事業改善を図る上で参考となる。

2. 実施方式

実施方式は、原則として無記名アンケート方式とする。

3. 調査対象

調査対象は、母親及び小学生4年生以上の入所者の全数とする。ただし、実態に即し、無理のない範囲で実施することとし、回答したくないなど回収できない場合は、差し支えない。

4. 調査内容、質問数

アンケートの表現は文例のように、母親及び子どもにわかりやすいよう工夫するとともに、質問数が多くないものとする。

5. 利用者調査の実施方法

- ① 調査票の母親及び子どもへの配布、調査の目的や方法の母親及び子どもへの説明、記入された調査票の回収を、評価機関が施設に依頼して行う方法による。
- ② 評価機関は、利用者調査票のほか、施設への依頼文、母親及び子どもへの説明文、回収用封筒、回収箱を用意して、あらかじめ施設に渡す。
- ③ 調査票は、無記名とし、記入した調査票は、回収用封筒に母親及び子ども自身が入れて、糊づけ等で封をして、母親及び子ども自身が回収箱に入れる方法による。
- ④ 回収箱に投函された回収用封筒は、施設がまとめて、評価機関へ送付する。

6. 利用者調査の結果

- ① 選択肢については、「はい」「いいえ」「どちらともない」「無回答」を集計する。自由記載については、主な事項を集約する。
- ② 調査結果については、個々の母親及び子どもの回答内容が施設にわからないように留意しつつ、集約したものを施設に示す。

アンケートのお願い（子ども用）

（施設名）では、このたび、施設の生活をよりよいものにしていくため、施設以外のおとなの人から評価（第三者評価）を受けることになりました。

第三者評価は、（施設名）の職員がみなさんによりよい支援を行うため、課題を見つけることを目的としています。

そのときに、みなさんの意見も参考としたいので、アンケートに協力してください。

このアンケートに答えたことで、生活がしづらくなったり、損をしたりすることはありませんので、安心して答えてください。

次の方法でアンケートに答えてください。

- ① アンケートは全部で（ ）問です。アンケート用紙に記入してください。答えたくない質問には答えなくてもよいです。
- ② 書き終えたら、返信用封筒に入れ、封をして回収箱に入れてください。○月○日に評価機関に送ります。
- ③ わからないことはいつでも次に書いています。評価機関の連絡先まで連絡してください。そのとき自分の名前は言わなくてよいです。

（評価機関名）

（担当者名）

（住所、電話番号）

アンケートのお願い（保護者用）

（施設名）では、このたび、施設の生活をより良いものにしていくため、第三者評価を受けることになりました。

第三者評価は、（施設名）の職員がみなさんによりよい支援を行うため、課題を見つめることを目的としています。

みなさんの意見も参考としたいので、アンケートの記入についてご協力くださいますようお願いいたします。

このアンケートにお答えいただいたことで、生活がしづらくなったり、不利益が生じることはありませんので、安心してお答えください。

次の方法でアンケートに教えてください。

④ アンケートは全部で（ ）問です。アンケート用紙に記入してください。答えたくない質問にはお答えいただかなくてもよろしいです。

⑤ 書き終えたら、返信用封筒に入れ、封をして回収箱に入れてください。○月○日に評価機関に送ります。

⑥ わからないことはいつでも次に書いています評価機関の連絡先まで連絡してください。そのときご自分の名前はお答えいただかなくてもよろしいです。

（評価機関名）

（担当者名）

（住所、電話番号）

子どもへのアンケート（児童養護施設・小学校4年生以上）

- ・あなたは、この施設について、どのように感じていますか？あなたの気持ちに一番近いものに、○をしてください。
- ・各問にご意見がある場合、自由意見欄にあなたの考えを自由に書いてください。

問1 いま、あなたは？

- ① 小学生 ② 中学生 ③ 高校生・その他

問2 この施設は、くらしやすく、安心して生活できますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問3 食事の時間は楽しみですか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問4 施設の大人の人たちから、あなたはひとりの人間として大切にされていると感じますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

次のページにつづきます

問5 施設の大人の人たちはこの施設の決まりや約束ごとをわかりやすく教えてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問6 施設の大人の人たちは、あなたがいやがるよび方をしたり、命令したり、乱暴な言葉を使ったりしないで接してくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問7 施設の大人の人たちは、あなたの良いところをほめてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問8 施設の大人の人たちは、あなたが成長していくために取り組む目標、あなたの将来（学校や仕事）について話を聞いてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問9 あなたには、自分の気持ちやあなたの考えを話しやすい施設の大人の人がいいますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

つぎ
次のページにつづきます

問10 ここでのくらしでは、あなたのプライバシー（人に知られたくないことや自分の居場所）は守られていますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問11 ここでのくらしで「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、施設の大人や親以外の大人にも話すことができることを知っていますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問11 この施設での生活について、他に意見や希望を何でも書いてください。

自由意見欄：

ご協力ありがとうございました

子どもへのアンケート（児童自立支援施設・情緒障害児短期治療施設）

- ・あなたは、この施設について、どのように感じていますか？あなたの気持ちに一番近いものに、1つだけ、○をしてください。
- ・各問にご意見がある場合、自由意見欄にあなたの考えを自由に書いてください。

問1 いま、あなたはこの施設にきてどれぐらいになりますか？

- ①半年以内 ②半年から1年以内 ③1年から2年以内 ④2年以上

問2 この施設は、くらしやすく、安心して生活できますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問3 食事の時間は楽しみですか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問4 職員から、あなたはひとりの人間として大切にされていると感じますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

次のページにつづきます

問5 職員はこの施設の決まりや約束ごとをわかりやすく教えてくださいませんか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問6 職員は、あなたが嫌がるよび方をしたり、命令したり、乱暴な言葉を使ったりしないで接してくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問7 職員は、あなたの良いところをほめてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問8 職員は、あなたが成長していくために取り組む目標、あなたの将来（学校や仕事）について話を聞いてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問8 あなたには、自分の気持ちやあなたの考えを話しやすい職員がいますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

次のページにつづきます

問9 ここでのくらしでは、あなたのプライバシー（人に知られたくないことや自分の居場所）は守られていますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問10 ここでのくらしで「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員や親以外の大人にも話すことができることを知っていますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問11 この施設での生活について、他に意見や希望を何でも書いてください。

自由意見欄：

ご協力ありがとうございました

ほごしゃ にゅうじいん ほごしゃよう
保護者アンケート（乳児院・保護者用）

- ・あなたは、この施設について、どのように感じていますか？あなたの気持ちに一番近いものに、1つだけ、○をしてください。
- ・各問にご意見がある場合、自由意見欄にあなたの考えを自由に書いてください。

問1 いま、この施設に子どもを預けてどれくらいになりますか？

- ①半年以内 ②半年から1年以内 ③1年から2年以内 ④2年以上

問2 この施設の雰囲気や生活環境は、子どもにとって暮らしやすいですか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問3 職員から、この施設の内容や決まりごとについて、わかりやすく説明をうけましたか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問4 職員は、あなたや子どもに対して大切に接してくれていると思いますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

つぎのページに続きます

問5 子どものこれからのことについて、職員は相談にのってくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問6 この施設では、あなたやあなたお子さんのプライバシーは守られていますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問7 この施設のことについて「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員に話すことができますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問8 この施設のことについて「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員以外の外部の人にも話すことができることを知っていますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

つぎ
次のページに続きます

問9 この施設しせつのことについて、良かったよと思うことおもを書かいてください。

自由意見欄じゆういけんらん：

問10 この施設しせつのことについて、他に意見ほか いけんや希望きぼうを何なんでも書かいてください。

自由意見欄じゆういけんらん：

ご協力きょうりょくありがとうございました

子どもへのアンケート（母子生活支援施設・小学校4年生以上）

- ・あなたは、この施設について、どのように感じていますか？あなたの気持ちに一番近いものに、1つだけ、○をしてください。
- ・各問にご意見がある場合、自由意見欄にあなたの考えを自由に書いてください。

問1 いま、あなたは？

- ① 小学生 ② 中学生 ③ 高校生・その他

問2 この施設は、くらしやすく、安心して生活できますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問3 施設の大人の人たちから、あなたはひとりの人間として大切にされていると感じますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問4 施設の大人の人たちはこの施設の決まりや約束ごとをわかりやすく教えてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

次のページにつづきます

問5 施設の大人の人たちは、あなたがいやがるよび方をしたり、命令したり、乱暴な言葉を使ったりしないで接してくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問6 施設の大人の人たちは、あなたの良いところをほめてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問7 施設の大人の人たちは、あなたが成長していくために取り組む目標、あなたの将来（学校や仕事）について話を聞いてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問8 あなたには、自分の気持ちやあなたの考えを話しやすい施設の大人の人がありますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問9 ここでのくらしでは、あなたのプライバシー（人に知られたくないことや自分の居場所）は守られていますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

次のページにつづきます

問10 ここで^{おやいがい}の^{おとな}くらしで「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、^{しせつ}施設の^{おとな}大人
や親以外の大人にも話^{はな}すことができることを知っていますか？

①はい

②いいえ

③どちらともいえない

^{じゆういけんらん}
自由意見欄：

問11 この^{しせつ}施設での^{せいかつ}生活について、他に^{ほか}意見^{いけん}や希望^{きぼう}を何でも^{なん}書^かいてください。

^{じゆういけんらん}
自由意見欄：

ご協^{きょうりょく}力ありがとうございました

利用者アンケート（母子生活支援施設・母親用）

- ・あなたは、この施設について、どのように感じていますか？あなたの気持ちに一番近いものに、1つだけ、○をしてください。
- ・各問にご意見がある場合、自由意見欄にあなたの考えを自由に書いてください。

問1 いま、あなたはこの施設にきてどれくらいになりますか？

- ①半年以内 ②半年から1年以内 ③1年から3年以内 ④3年以上

問2 この施設の雰囲気や生活環境は暮らしやすいですか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問3 この施設は安全だと思えますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問4 職員から、この施設の考え方や内容について、わかりやすく説明を受けましたか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

次のページに続きます

問5 職員は、あなたや子どもに対して大切に接してくれていると思いますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問6 日常生活、子育て、家族関係、友人関係や仕事関係で困ったとき、職員は相談にのってくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問7 あなたのこれからの生活に向けての目標について、職員は相談にのってくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問8 子どもやあなたのプライバシーは守られていると思いますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問9 職員による言葉の暴力、無視はありませんか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

次のページに続きます

問10 ここでの暮らしで「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員に話することができますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問11 ここでの暮らしで「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員以外の外部の人にも話することができることを知っていますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問12 ここでの暮らしで良かったと思うこと、書いてください。

自由意見欄：

問13 この施設での生活について、他の意見や希望を何でも書いてください。

自由意見欄：

〈このアンケートについてお伺いします〉

○このアンケートにどのように答えましたか？

- ①あなたが読んで、あなたが記入 ②職員が読んで、あなたが記入
③職員が読んで、職員が記入

ご協力ありがとうございました