

利用者調査の実施方法

(児童養護施設、児童心理治療施設、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、こ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ありません。

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

なお、こどもの回答が、こ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ります。

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ります。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ります。

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します。

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します。ただし、実態に即し、無理のない範囲で実施することとし、こどもが回答したくないなど回収できない場合は、差し支えありません。

4. 調査内容、質問数

アンケートの表現は、文例のように、こ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します。

5. 利用者調査の実施方法

- ① 調査票のこどもへの配布、調査の目的や方法のこどもへの説明、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ります。
- ② 評価機関は、調査票のほか、施設への依頼文、こどもへの説明文、回収用封筒、回収箱を用意して、あらかじめ施設に渡します。
- ③ 調査票は、無記名とし、記入した調査票は、回収用封筒にこども自身が入れて、糊づけ等で封をして、こども自身が回収箱に入れる方法によります。
- ④ 回収箱に投函された回収用封筒は、施設がまとめて、評価機関へ送付します。

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」を集計します。自由記載については、主な事項を集約します。
- ② 調査結果については、個々のこ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します。

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ありません。

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、支援の質を高めます。

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なく、回答の意図するところなどもくみ取る必要があります。

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ります。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ります。

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します。

3. 調査対象

調査対象は、入所児童の保護者の全数とします。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、差し支えありません。

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します。

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します。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します。
- 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します。
- 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します。また、保護者が面会時に回収箱に投函することもできることとし、回収用封筒は、施設がまとめて、評価機関へ送付します。

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」を集計します。自由記載については、主な事項を集約します。
- 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します。

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、こども及び母親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ありません。

提供される支援及びその結果に対して、こども及び母親の声を把握し、その意向の尊重や反映を行うことは、支援の質を高めます。

なお、こども及び母親の回答が、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ります。

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ります。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ります。

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します。

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します。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、差し支えありません。

4. 調査内容、質問数

アンケートの表現は文例のように、こども及び母親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します。

5. 利用者調査の実施方法

- ① 調査票のこども及び母親への配布、調査の目的や方法のこども及び母親への説明、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ります。
- ② 評価機関は、利用者調査票のほか、施設への依頼文、こども及び母親への説明文、回収用封筒、回収箱を用意して、あらかじめ施設に渡します。
- ③ 調査票は、無記名とし、原則として、記入した調査票は、回収用封筒にこども及び母親自身が入れて、糊づけ等で封をして、こども及び母親自身が回収箱に入れる方法によります。
- ④ 回収箱に投函された回収用封筒は、施設がまとめて、評価機関へ送付します。

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」を集計します。自由記載については、主な事項を集約します。
- ② 調査結果については、個々のこども及び母親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します。

利用者調査様式例（児童養護施設・小学校４年生以上）

アンケートのお願い（こども用）

（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、施設の外の人からの評価（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）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〇〇問です。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、〇月〇日までに、回収箱に入れてください。〇月〇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あり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）

こどもへのアンケート（じどうようごしせつ 児童養護施設・しょうがっこう 小学校4年生以上）

- あなたは、この施設について、どのようにかん 感じていますか？あなたの気持ちに一番いちばん 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かんが えを自由じゆう に書いてください。

問1 いま、あなたは？

- ① しょうがくせい 小学生 ② ちゅうがくせい 中学生 ③ こうこうせい 高校生・その他

問2 この施設は、くらしやすく、安心あんしんして生活せいかつできますか？

- 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3 食事しょくじの時間じかんは楽しみたのですか？

- 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4 施設しせつの大人おとなの人たちから、あなたは大切たいせつにされていると感かんじますか？

- 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：

つぎ
次のページにつづきます

問5 施設の大人の人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、施設の外の大人の人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12 この施設での生活について、他に意見や希望など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

利用者調査様式例（乳児院・保護者用）

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、施設の外の人からの評価（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）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。

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答えてください。

- ① アンケートは全部で〇〇問です。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。
- ② 書き終えたら、返信用封筒に入れ、〇月〇日までに、下記の評価機関に郵送してください。あるいは、あなたが施設に来られた時に、封をして回収箱に入れてください。〇月〇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書いてあり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）

ほごしゃ
保護者アンケート（にゅうじいん
乳児院・ほごしゃよう
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、この施設にこどもを預け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 ③ 1 年から 2 年以内 ④ 2 年以上

問2 この施設の雰囲気や生活環境は、こ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、あなたやこ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
次のページに続きます

問5 こどものこれからのことについて、職員しよくいんは相談そうだん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 この施設しせつでは、あなたやこどものプライバシーまも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 この施設しせつのことについて「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員しよくいんに話はな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 この施設しせつのことについて「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員しよくいん以外の外部いがいの人が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

自由意見欄：

つぎ
次のページに続きます

問9 この施設の^{しせつ}ことについて、^よ良かったと^{おも}うことを^か書いてください。

^{じゅういけんらん}
自由意見欄：

問10 この施設の^{しせつ}ことについて、他に^{ほか}意見^{いけん}や希望^{きぼう}などを^{なん}何でも^か書いてください。

^{じゅういけんらん}
自由意見欄：

^{きょうりよく}
ご協力ありがとうございました

利用者調査様式例
(児童心理治療施設・児童自立支援施設・小学校4年生以上)

アンケートのお願い（こども用）

（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、施設の外の^{ひと}人からの^{ひょうか}評価（^{だいさんしゃひょうか}第三者評価）を受けることになりました。

^{だいさんしゃひょうか}第三者評価は、（施設名）がみなさんによりよい支援を^{しえん おこな}行うため、課題を見つける^{もくてき}ことを目的としています。

そのときに、みなさんの^{いけん}意見も^{さんこう}参考としたいので、アンケートに^{きょうりよく}協力してください。

このアンケートに^{こた}答えたことで、生活が^{せいかつ}しづらくなったり、^{そん}損をしたりすることは^{あんしん}ありませんので、安心して^{こた}答えてください。

^{つぎ}次の方法でアンケートに^{こた}答えてください。

- ① アンケートは^{ぜんぶ}全部で〇〇問です。アンケート用紙に^{ようし きにゅう}記入してください。^{こた}答えたくない^{しつもん}質問には^{こた}答えなくてもよいです。
- ② ^か書き^お終えたら、^{へんしんようふうとう}返信用封筒に入れ、^{ふう}封をして、^{がつ にち}〇月〇日までに、^{かいしゅうばこ}回収箱に入れて^いください。^{がつ にち}〇月〇日に^{ひょうかきかん}評価機関に^{おく}送ります。
- ③ わからないことはいつでも^{つぎ}次に^か書いてあります^{ひょうかきかん}評価機関の^{れんらくさき}連絡先まで^{れんらく}連絡してください。そのとき^{じぶん}自分の^{なまえ}名前は^い言わなくてよいです。

（^{ひょうかきかんめい}評価機関名） （^{たんとうしゃめい}担当者名） （^{じゅうしょ}住所、^{でんわばんごう}電話番号）

こどもへのアンケート（じどうじりつしえんしせつ 児童自立支援施設・じどうしんりちりょうしせつ 児童心理治療施設）

- 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、あなたはこの施設しせつ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 この施設しせつは、くらしやすく、安心あんしんして生活せいかつできますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

じゅういけんらん
自由意見欄：

問3 食事しょくじの時間じかんは楽しみたのですか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

じゅういけんらん
自由意見欄：

問4 職員しよくいんから、あなたは大切たいせつにされていると感じかんじますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

じゅういけんらん
自由意見欄：

次のページにつづきます

問5 職員しよくいんはこの施設しせつの決まりや約束やくそく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 職員しよくいんは、あなたが嫌がるよび方いやくをしたり、命令めいれいしたり、乱暴らんぼうな言葉ことばを使ったりしないで接せつしてくれますか？

- ①はい ②いいえ ③どちらともいえない

自由意見欄：

問7 職員しよくいんは、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 職員しよくいんは、あなたが成長せいちょうしていくために取り組む目標もくひょう、あなたの将来しょうらい（学校がっこうや仕事しごと）について話はなし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、自分の気持ちじぶん きもちやあなたの考えかんがを話しやすい職員しよくいんがいますか？

- 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、他に意見や希望など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

利用者調査様式例（母子生活支援施設・小学校４年生以上）

アンケートのお願い（こども用）

（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、施設の外の
人からの評価（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）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〇〇問です。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、〇月〇日までに、回収箱に入れて
ください。〇月〇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あり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）

こ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、施設の外の大人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：

問11 この施設での生活について、他に意見や希望など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

利用者調査様式例（母子生活支援施設・母親用）

アンケートのお願い（母親用）

（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、施設の外の人からの評価（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）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。

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答えてください。

- ① アンケートは全部で〇〇問です。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。
- ② 書き終えたら、返信用封筒に入れ、封をして、〇月〇日までに、回収箱に入れてください。〇月〇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あり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）

りようしゃ
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：

つぎ
次のページに続きます

問5 職員^{しよくいん}は、あなたやこどもに対して大切^{たい}に接^{たいせつ}してくれていると思^{せつ}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^{じゆういけんらん}：

問6 日常生活^{にちじょうせいかつ}、子育て^{こそだ}、家族関係^{かぞくかんけい}、友人関係^{ゆうじんかんけい}や仕事関係^{しごとかんけい}で困^{こま}ったとき、職員^{しよくいん}は相談^{そうだん}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^{じゆういけんらん}：

問7 あなたのこれからの生活^{せいかつ}に向けての目標^{もくひょう}について、職員^{しよくいん}は相談^{そうだん}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^{じゆういけんらん}：

問8 こどもやあなたのプライバシー^{まも}は守^{おも}られていると思^{おも}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^{じゆういけんらん}：

問9 職員^{しよくいん}による言葉^{ことば}の暴力^{ぼうりょく}、無視^{むし}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^{じゆういけんらん}：

つぎ
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、他の意見や希望など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、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