

## 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、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。