

# 平成26年度 乳児院 利用者調査

## 調査のお願い

〇〇〇乳児院では、よりよいサービスを行っていくために、東京都の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△△評価機関が実施いたします。

第三者評価にあたって、入所しているお子さんが〇〇〇乳児院で過ごしていることについて、保護者のみなさんがどのように感じていらっしゃるのか調査するため、アンケート調査を行います。

調査結果は、〇〇〇乳児院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。

この調査は、〇〇〇乳児院を評価するために使うもので、その結果は、インターネットで発表されますが、だれがどのように答えたのか、まったくわからないようにいたしますし、評価以外には使いません。

お忙しいところたいへん申し訳ありませんが、〇〇〇乳児院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

- ・ あてはまる番号に○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。
- ・ 記入が終わりましたら、**お渡ししている封筒をご利用の上、平成〇〇年〇〇月〇〇日までにお返しく下さい。**

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

△△評価機関

第三者評価担当者（××××）

〒

〇〇区・・・・・・

電話

※質問の内容が、「経験がない」「当てはまらない」という場合には、「4 非該当」に○をつけてください。

現在ご利用の〇〇乳児院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。

複数のお子さんがいらっしゃる場合は、一番年齢の低いお子さんの例でご回答ください。

《毎日のお子さんの生活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. お子さんが生活するところは、安全な設備になっていると思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問2. 不審者の侵入などの事態に対し防犯等の対策が取られ、お子さんが安心して生活できる施設だと思いますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問3. 施設での生活の中でのお子さんの様子(体調や成長など)は家庭に連絡されていますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問4. お子さんとの面会や外出、外泊には、あなたの希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5. お子さんについて、職員は話を聞いてく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6. 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7. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか	1	2	3	4
(自由意見)				
問8. 子どもがけがをしたり、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)				

《あなたやお子さん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9. あなたは、職員がお子さん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10. あなたやお子さんのプライバシー（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11. お子さんの支援に関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、（施設名）は子どもや家族の状況や要望を聞いてくれますか	1	2	3	4
(自由意見)				
問12. お子さんの支援に関する計画（目標）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13. 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14. 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] 利用している〇〇乳児院での生活をどう思いますか。

(1つに〇)

よい	ややよい	どちらとも いえない	ややよくない	よくない
1	2	3	4	5

[2] 日頃お感じになっている〇〇乳児院に対するご意見・ご要望などを、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。

最後にご家族とお子さんについておたずねします

F 1. 調査票記入者 (1つに○)

- |      |      |          |            |
|------|------|----------|------------|
| 1. 父 | 2. 母 | 3. 父母一緒に | 4. その他 ( ) |
|------|------|----------|------------|

F 2. 現在、〇〇乳児院を利用しているお子さんは何人ですか (1つに○)

- |       |       |         |
|-------|-------|---------|
| 1. 1人 | 2. 2人 | 3. 3人以上 |
|-------|-------|---------|

F 3. 現在、〇〇乳児院を利用しているお子さんは何歳ですか (1つに○)  
お二人以上のお子さんがご利用になっている場合には、一番年齢の低いお子さんについてお答えください

- |          |             |            |
|----------|-------------|------------|
| 1. 6か月未満 | 2. 6か月～1歳未満 | 3. 1歳～2歳未満 |
| 4. 2歳以上  |             |            |

F 4. お子さんを、〇〇乳児院にお預けになって、どのくらいの期間がたちましたか  
お二人以上のお子さんがご利用になっている場合には、一番年齢の低いお子さんについてお答えください (1つに○)

- |               |              |             |
|---------------|--------------|-------------|
| 1. 1か月未満      | 2. 1か月～6か月未満 | 3. 6か月～1年未満 |
| 4. 1年～1年6か月未満 | 5. 1年6か月以上   |             |

F 5. お子さんに会うために、どのくらい〇〇乳児院を訪問していますか (1つに○)

- |             |           |                    |           |
|-------------|-----------|--------------------|-----------|
| 1. 1週間に2回以上 | 2. 1週間に1回 | 3. 2週間に1回          | 4. 1か月に1回 |
| 5. 2か月に1回   | 6. 3か月に1回 | 7. 決まっていない、訪問できるとき |           |

F 6. このアンケートはどのように答えましたか (1つに○)

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 1. あなたが読んで、あなたが記入 | 2. 調査員が読んで、あなたが記入 |
| 3. 調査員が読んで、調査員が記入 |                   |

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、〇月〇日までにご返送願います。