

# 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、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ありません。

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、支援の質を高めます。

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、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、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します。

## 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ります。
- 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します。