

# 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ありません。

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、支援の質を高めます。

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、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します。

## 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、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します。