

平成19年度 浦安市福祉サービスに係る評価事業  
報告書

平成20年3月

浦安市

# 目次

## 第1章 浦安市福祉サービス評価の考え方

1. 浦安市福祉サービス評価システムの全体像	1
2. 事業者自己評価の考え方	3
3. 利用者調査の考え方	13
4. 公表・フィードバックの考え方	22

## 第2章 平成19年度 福祉サービス評価の結果

1. 評価の概要	27
2. 評価の結果	29
居宅介護等・移動支援	30
身体障がい者福祉センター	35
児童デイサービス	36
障がい者デイサポートセンター	37
知的障がい者通所更生施設	38
知的障がい者通所授産施設	39
福祉作業所	40
ソーシャルサポートセンター	41
児童育成クラブ	42

## 資料

1-1. 平成19年度 事業者自己評価シート サンプル(居宅介護等・移動支援)	57
1-2. 平成19年度 事業者自己評価シート サンプル(児童育成クラブ)	65
2-1. 平成19年度 利用者調査票 サンプル(居宅介護等・移動支援)	71
2-2. 平成19年度 利用者調査票 サンプル(児童育成クラブ)	77

## 第1章 浦安市福祉サービス評価の考え方

# 1. 浦安市福祉サービス評価システムの全体像

## (1)福祉サービス評価

福祉サービス評価とは、さまざまな事業者が行う福祉サービスの内容や質を一定の基準に基づいて評価することにより、相互に比較可能な情報として整理し、利用者本位の福祉の実現のために役立てていこうというものである。

福祉サービス評価には、大きく分けて3つの評価がある。①サービス提供主体である事業者による自己評価②サービス利用者による評価③自己評価、利用者評価を基に事業所及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が客観的に評価する**第三者評価**である。

## (2)導入の目的

福祉サービス評価システムの導入には、主に次のような2つの目的がある。

- (1) 利用者が、福祉サービスを選択するにあたっての検討材料となる情報を提供する。自分が利用しているサービスの状況や事業者のサービス向上への取り組み状況を確認するのに役立つ情報を提供する。
- (2) 事業者が、より良いサービスの提供に向けた改善に取り組むにあたり、検討に役立つしきみを提供する。

## (3)評価のしきみづくりに関する方針

評価のしきみづくりに関する方針は、以下のとおりである。

### ①わかりやすく、継続可能なしきみをつくること。

事業者が福祉サービス評価に取り組みやすく、また評価の結果が利用者にとってわかりやすいシステムとする。事業者および利用者が気軽に利用できるシステムとすることで、継続可能なしきみとしていく。

### ②浦安市の福祉サービスの実態を反映したものとする。

評価を実施するサービスや対象とする事業者の範囲の設定については、市民の利用実態を反映したものとしていく。一定数の市民の利用実績があれば、市外の事業者についても対象範囲とする。

### ③国や他自治体を実施している評価システムとの互換性があり、比較検討ができること。

より良い選択のためには、利用者自身が複数の評価システムを比較検討していくことも考えられる。評価項目や評価基準等の点で何らかの互換性をもたせる必要がある。

### ④第三者による評価を実施し、客観性を保障できること

事業者の自己評価および利用者によるサービス評価によって導き出された当該事業者の強みと弱みについて、サービスの特徴と改善の方向性を明らかにする。第三者の視点からより客観的に評価を行う。

⑤インターネット等を利用した、市民に情報を提供するためのしくみをつくること。

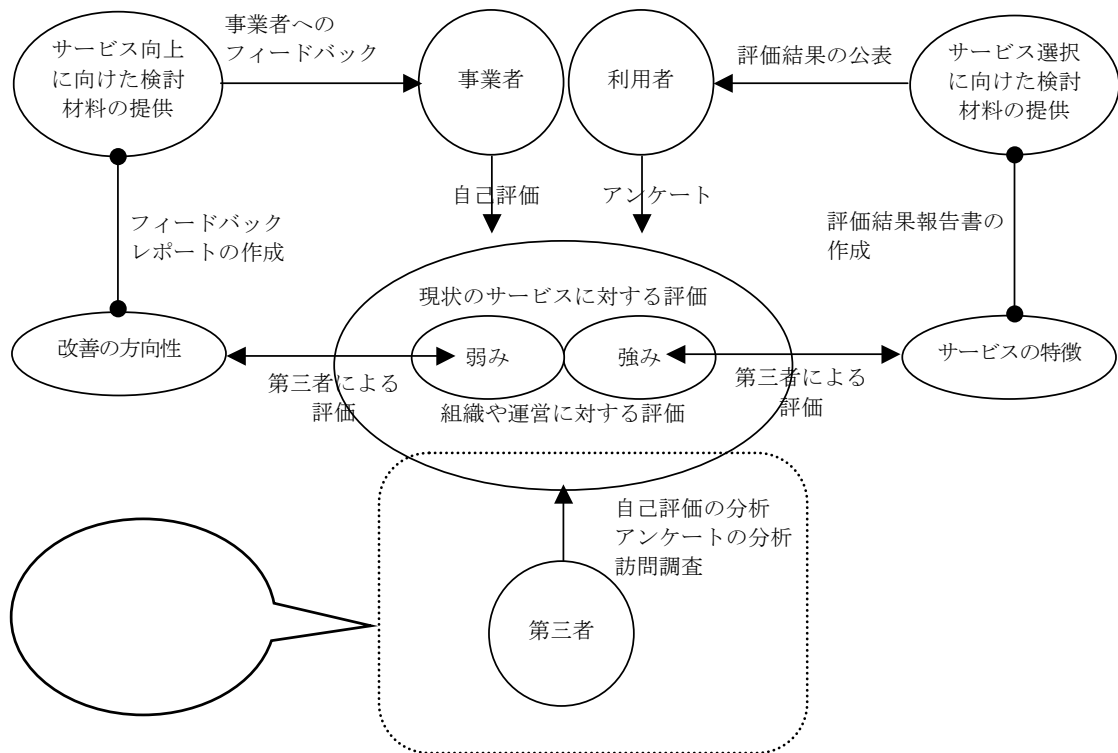
評価結果を有効に活用するために、公共施設等での情報提供以外にも、なるべく多数の市民が評価結果を閲覧できるしくみが必要である。インターネット上で評価結果を閲覧できるようにする。

(4)評価のしくみ

浦安市福祉サービス評価システムの全体像は、下図の通り、当事者である事業者自己評価および利用者調査の結果をもとに、第三者(福祉サービスの専門家、有識者等)による評価を行い、当該事業所のサービスにおける強み(サービスの特徴)と弱み(改善の方向性)を導き出すものとしていく。

ただし、第三者による評価の実施については、評価者の育成・確保が困難であることなどから、当面は自己評価および利用者調査を中心に実施する。

＜浦安市福祉サービス評価システムの全体イメージ＞



## 2. 事業者自己評価の考え方

### (1)目的

事業者自己評価は、事業所の職員がサービスの内容について振り返り、良い点、改善が必要な点を把握することを目的とする。

### (2)評価の対象

事業者自己評価は、9サービスで実施した。

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| ① 居宅介護等・移動支援   | ② 身体障がい者福祉センター   |
| ③ 児童デイサービス     | ④ 障がい者デイサポートセンター |
| ⑤ 知的障がい者通所更生施設 | ⑥ 知的障がい者通所授産施設   |
| ⑦ 福祉作業所        | ⑧ ソーシャルサポートセンター  |
| ⑨ 児童育成クラブ      |                  |

### (3)事業者自己評価の実施方法

事業者自己評価は、市が定めた事業者自己評価シートを使用して実施し、評価シートは、郵送または庁内メール便により配付・回収した。実施方針については、以下の通りである。

#### ①事業者自己評価における客観性の確保

- 事業者自己評価を実施するにあたり、客観性を確保するために、事業責任者が単独で行うのではなく、原則として職員の参加による評価を行うことを前提とし、事業責任者およびサービスに関わる複数の職員、場合によっては全職員が相談をしながら評価を行い、評価シートに記入する方法を採用した。
- なお、ここでいう職員には、常勤職員のほかに、常勤者と同等にサービスに関わっている臨時職員やパート職員を含む。
- 評価シートの記入にあたっては、職員全員が目を通し、話し合っ合意を得るというプロセスを踏む原則のもとに、各事業所の事情にあわせて工夫することとした。

<実施体制の例>

- ア. 幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行う。
- イ. 職員会議等の場を活用し、自己評価を行う。
- ウ. その他(ア、イ以外の方法で自己評価を行う)

#### ②具体的な取り組みの事実に基づく評価

- 今回実施するこの事業者自己評価は、あくまで事業者の自己責任で実施するものであり、原則として、公開対象となっている項目は、記載内容をそのまま公表する。
- このため、事業者には具体的な取り組みの事実に基づいて評価を実施することを事業者に求めた。

## (4)事業者自己評価シートの構成

事業者自己評価シートの構成は、以下の通りである。

### ①事業所のプロフィール

- ・ 名称、所在地、連絡先、事業規模、サービスにあたって大切にしていることなど、当該事業所の概要を記述する。

### ②分野別の自己評価

- ・ 障がい者福祉サービス、児童福祉サービスともに、大項目ごとに中項目、小項目を設定し、当該事業所の運営およびサービス提供について詳細な自己評価を行う。
- ・ 小項目ごとに設定された評価の視点(判断基準)と当該事業所における具体的な取り組みの事実を照らし合わせ、達成度を評価する。
- ・ 大項目は、サービスの実情に沿って以下のとおり設定した。

#### 〔障がい者福祉サービス〕

	I 組織と運営	II サービス提供 のプロセス	III サービスの内容	IV 地域との連携 ・交流
居宅介護等・移動支援	●	●	●	—
身体障がい者福祉センター	●	●	●	●
児童デイサービス	●	●	●	●
障がい者デイサポートセンター	●	●	●	●
知的障がい者通所更生施設	●	●	●	●
知的障がい者通所授産施設	●	●	●	●
福祉作業所	●	●	●	●
ソーシャルサポートセンター	●	●	●	—

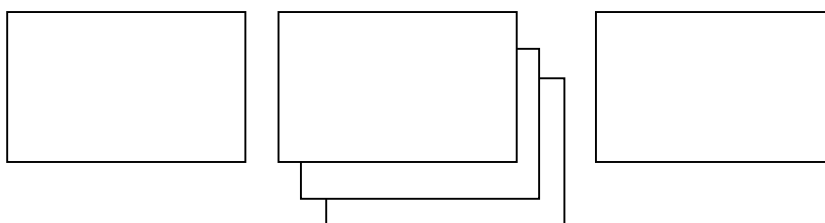
#### 〔児童福祉サービス〕

	I 組織と運営	II サービス提供の プロセス	III 子どもの発達 援助	IV 子育て支援	V 地域との連携 ・交流
児童育成クラブ	●	●	●	—	—

### ③総合評価

- ・ 大項目のそれぞれについて総合的な評価を行う。大項目別の自己評価の結果に基づき、当該事業所の強みとサービス改善に向けた取り組みを具体的に記述し、大項目別に達成度を5段階で評価する。

#### <事業者自己評価シートの構成>



## (5)評価項目

評価項目は、以下のとおりである。

### <障がい者福祉サービス版> ●印は評価項目

#### I 組織と運営

中項目	小項目	移動支援・ 居宅介護等	デイサービス 身体障がい者	児童 デイサービス	サポートセンター 障がい者デイ	知的障がい者 通所更生施設	福祉作業所 通所授産施設・ 知的障がい者	サポートセンター ソーシャル
1 理念・方針	(1)理念・方針の明文化	●	●	●	●	●	●	●
	(2)職員への周知	●	●	●	●	●	●	●
	(3)利用者への周知	●	●	●	●	●	●	●
2 運営	(1)事業計画の作成・見直し(のプロセス)	●	●	●	●	●	●	●
	(2)意思決定(のプロセス)	●	●	●	●	●	●	●
	(3)組織の柔軟性	●	●	●	●	●	●	●
	(4)経営状況の把握と予算管理	●	●	●	●	●	●	●
	(5)事業の透明性	●	●	●	●	●	●	●
	(6)守るべき法、倫理(等の徹底)	●	●	●	●	●	●	●
	(7)利用者の意向・満足度の把握	●	●	●	●	●	●	●
	(8)サービス向上への取り組み	●	●	●	●	●	●	●
3 人事	(1)職員の適正な配置	●	●	●	●	●	●	●
	(2)訪問介護員の急な変更時の対応	●						
	(3)職員の資質向上	●	●	●	●	●	●	●
	(4)職員の意向・満足度の把握	●	●	●	●	●	●	●
4 情報	(1)指示・連絡・報告・相談の体制	●	●	●	●	●	●	●
	(2)情報の共有化	●	●	●	●	●	●	●
	(3)利用者に対する情報提供	●	●	●	●	●	●	●
5 危機管理	(1)災害・事故、急病等の予防・対応		●	●	●	●	●	
	(2)事故の予防	●						●
	(3)感染症の予防	●						
	(4)事故・緊急時の対応	●						●
	(5)個人情報の保護	●	●	●	●	●	●	●



## II サービス提供のプロセス

中項目	小項目	移動支援 居宅介護等	デイサービス 身体障がい者	児童 デイサービス	サポートセンター 障がい者デイ	通所更生施設 知的障がい者	福祉作業所 通所授産施設・ 知的障がい者	サポートセンター ソーシャル
1 利用希望者への 対応	(1)情報提供	●	●	●	●	●	●	●
	(2)問い合わせの対応	●						●
	(3)見学の受入		●	●	●	●	●	
	(4)重要事項の説明(・契約時の対応)	●	●	●	●	●	●	●
	(5)利用者負担の説明	●	●	●	●	●	●	
2 計画作成・見直し	(1)サービス実施計画の作成・見直し	●						
	(2)サービス提供結果の確認	●						
	(3)サービス実施計画の見直し	●						
	(4)個別支援計画の作成		●	●	●	●	●	
	(5)個別支援計画の見直し		●	●	●	●	●	
3 サービスの標準化	(1)標準化のしくみ	●	●	●	●	●	●	●
	(2)新人職員の指導	●						
	(3)利用者情報の共有化		●	●	●	●	●	
4 苦情解決	(1)苦情解決のしくみ	●	●	●	●	●	●	●
	(2)苦情への対応	●	●	●	●	●	●	●
5 利用者の家族に 対するサポート	(1)緊急時の受入	●						
	(2)家族の心身の健康に対する配慮	●	●	●	●	●	●	●
6 人権の尊重	(1)利用者の意向や主体性の尊重	●	●	●	●	●	●	●
	(2)虐待の防止に向けた努力	●	●	●	●	●	●	●
	(3)抑制・身体拘束の削減に向けた努力		●					

### Ⅲ サービスの内容

中項目	小項目	移動支援 居宅介護等	デイサービス 身体障がい者	児童 デイサービス	障がい者デイ サポートセンター	知的障がい者 通所更生施設	知的障がい者 通所授産施設	福祉作業所	サポートセンター ソーシャル
1 施設環境 (生活環境)	(1)バリアフリー		●	●	●	●	●		
	(2)快適性		●	●	●	●	●		
	(3)利用者にくつろぎを与えるための工夫		●	●	●				
	(4)作業環境					●	●		
2 コミュニケーション	(1)コミュニケーションの支援	●	●	●	●	●	●	●	●
	(2)利用者に対する言葉づかい	●	●	●	●	●	●	●	●
	(3)言葉かけの配慮	●	●	●	●	●	●	●	●
3 移動	(1)個別の身体状況にあわせた移動方法・介助の実施	●	●	●	●	●	●		
4 食事	(1)個別の状況にあわせた食事の(提供・)介助	●			●	●	●		
	(2)食事の内容				●	●	●		
	(3)食事を楽しむ雰囲気づくり	●			●	●	●		
	(4)利用者の嗜好の反映				●	●	●		
5 入浴・清潔保持	(1)個別の身体状況にあわせた入浴方法・介助の実施	●			●				
	(2)プライバシーの配慮	●			●				
	(3)安全性・快適性に配慮した設備上の工夫	●			●				
6 排泄	(1)個別の身体状況にあわせた排泄方法・介助の実施	●	●	●	●	●	●		
	(2)プライバシーの配慮	●	●	●	●	●	●		
	(3)安全性・快適性に配慮した設備上の工夫	●	●	●	●	●	●		
7 整容	(1)身だしなみ・清潔保持		●		●				
8 活動	(1)障がい特性に応じた活動内容の提供		●		●	●			
	(2)自治活動		●		●	●			
9 作業・活動	(1)障がい特性に応じた作業内容の提供							●	
	(2)工賃							●	
	(3)就労支援							●	
	(4)余暇・レクリエーション							●	
	(5)自治活動							●	
10 家事援助	(1)基本原則	●							
	(2)調理	●							
	(3)買い物	●							
	(4)日常生活	●							
11 金銭や鍵の管理	(1)金銭管理	●							
	(2)鍵管理	●							
12 相談等の援助	(1)多様な相談への積極的な対応	●	●	●	●	●	●	●	●
	(2)心理面に着目した支援	●	●	●	●	●	●	●	●
	(3)家族や友人等との関係把握・支援	●	●	●	●	●	●	●	●
13 機能回復等への 支援	(1)機能訓練		●		●	●			
	(2)自立援助		●		●	●	●		
	(3)余暇活動や生きがいづくりへの支援		●		●	●	●		
14 専門療育	(1)専門療育			●					
	(2)自立援助			●					
	(3)家族との連携			●					
15 健康管理	(1)褥そう予防		●						
	(2)服薬管理	●	●		●	●	●		
	(3)日常的な健康管理(睡眠・食事・排泄)	●	●		●	●	●		
	(4)緊急時の手当て		●		●	●	●		
16 送迎	(1)送迎の手段		●	●	●	●	●		
	(2)利用者の状態に対する配慮		●	●	●	●	●		
	(3)送迎の効率		●	●	●	●	●		
17 自傷他害への 対応	(1)行動障がいのある利用者への対応	●	●		●	●	●	●	●
	(2)生活上の配慮、見守り	●	●		●	●	●	●	●

#### IV 地域との連携・交流

中項目	小項目	居宅介護等・移動支援	デイサービス 身体障がい者	児童 デイサービス	サポートセンター 障がい者 デイ	知的障がい者 通所更生施設	知的障がい者 通所授産施設・	福祉作業所 サポートセンター ソーシャル
1 地域社会との連携	(1)近隣住民との交流		●		●	●	●	
	(2)ボランティアの受入		●	●	●	●	●	
2 福祉人材の育成	(1)実習生の受入		●	●	●	●	●	
3 地域資源の活用	(1)関係機関・団体との協力体制		●	●	●	●	●	
	(2)地域施設等の活用		●		●	●	●	

<児童福祉サービス版>

●印は評価項目

I 組織と運営

中項目	小項目	児童育成クラブ
1 理念・方針	(1)理念・方針の明文化	●
	(2)職員(指導員)への周知	●
	(3)利用者への周知	●
2 運営	(1)事業計画の作成・見直し(のプロセス)	
	(2)意思決定(のプロセス)	
	(3)事業計画の作成・見直しと意思決定	●
	(4)組織の柔軟性	
	(5)経営状況の把握と予算管理	
	(6)事業の透明性	
	(7)守るべき法、倫理等の徹底	
	(8)利用者の意向・満足度の把握	
	(9)サービス向上への取り組み	●
3 人事	(1)職員の適正な配置	
	(2)職員(指導員)の資質向上	
	(3)職員の意向・満足度の把握	
4 情報	(1)指示・連絡・報告・相談の体制	●
	(2)情報の共有化	●
	(3)利用者に対する情報提供	●
5 危機管理	(1)災害・事故、急病等の予防・対応	●
	(2)事故の予防	
	(3)感染症の予防	
	(4)事故・緊急時の対応	
	(5)個人情報の保護	●

## II サービス提供のプロセス

中項目	小項目	児童育成クラブ
1 利用希望者への対応	(1) 情報提供	●
	(2) 問い合わせの対応	
	(3) 見学の受入	●
	(4) 重要事項の説明(・契約時の対応)	●
	(5) 利用者負担の説明	
2 計画作成・見直し	(1) サービス実施計画の作成・見直し	●
	(2) サービス提供結果の確認	
	(3) サービス実施計画の見直し	
	(4) 個別支援計画の作成	
	(5) 個別支援計画の見直し	
	(6) 利用者の意向・満足度の把握	●
3 サービスの標準化	(1) 標準化のしくみ	●
	(2) 新人職員の指導	
	(3) 利用者情報の共有化	●
4 苦情解決	(1) 苦情解決のしくみ	●
	(2) 苦情への対応	●
5 利用者の家族に対するサポート	(1) 緊急時の受入	
	(2) 家族の心身の健康に対する配慮	
6 家族との連携	(1) 保護者との連携	●
7 人権の尊重	(1) 利用者の意向や主体性の尊重	●
	(2) 虐待の防止に向けた努力	●
	(3) 抑制・身体拘束の削減に向けた努力	

### Ⅲ サービスの内容(子どもの発達援助)

中項目	小項目	児童育成クラブ
1 発達援助の基本	(1) 保育計画の作成	
	(2) 指導計画の作成	
	(3) 発達状況に配慮した個別指導計画の作成	
	(4) 個別の記録、保育目標の作成と職員への周知	
	(5) 定期的なケース会議の開催	
2 健康管理・食事	(1) 登園時や保育中の健康管理	
	(2) 健康診断結果の活用と保育への反映	
	(3) 感染症への対応	
	(4) アレルギー疾患への対応	●
	(5) けがや急病への対応	●
	(6) 献立や子どもの喫食状況に関する情報提供	
	(7) 食事(おやつ)を楽しむ工夫	
3 保育環境	(1) 子どもが心地よく過ごすことのできる環境の提供	●
	(2) 生活の場にふさわしい環境とする取り組み	
4 保育内容	(1) 個人への理解・受容	●
	(2) 基本的な生活習慣や生理現象に関する対応	
	(3) 子どもの自主性や自発性への配慮	●
	(4) 子どもが自発的に活動できる環境の整備	
	(5) 身近な自然や社会と関われる取り組み	●
	(6) さまざまな表現活動が自由に体験できる配慮	
	(7) 遊びや生活を通して人間関係が育つような配慮	●
	(8) 子どもの人権への配慮・文化の違いを認め互いに尊重する心を育てる配慮	●
	(9) 性差への先入観による固定的な観念や役割分業意識を植え付けない配慮	●
	(10) 乳児保育のための環境整備	
	(11) 長時間保育のための環境整備	
	(12) 障がいのある児童のための環境整備	●
	(13) おやつを提供	●

## (6)事業者自己評価の基準

- 事業者自己評価は、小項目、中項目、大項目の順に行うこととした。
- 小項目では、評価の視点(判断基準)の達成度を5段階で評価した。

### <小項目の評価基準>

- 5 判断基準を上回る取り組みがある
- 4 できている(達成率8割以上)
- 3 ほぼできている(達成率5割～8割未満)
- 2 あまりできていない(達成率2割～5割未満)
- 1 できていない(達成率0～2割未満)

- 中項目では、小項目の評価点の平均値をもとに、5段階で評価した。

### <中項目の評価基準>

- 5 判断基準を上回る取り組みがある(小項目の評価点の平均が4.5以上5.0以下)
- 4 できている(小項目の評価点の平均が4.0以上4.5未満)
- 3 ほぼできている(小項目の評価点の平均が3.0以上4.0未満)
- 2 あまりできていない(小項目の評価点の平均が2.0以上3.0未満)
- 1 できていない(小項目の評価点の平均が2.0未満)

- 総合評価は大項目ごとに、中項目の評価点の平均値をもとに5段階で評価した。
- また、小項目、中項目の評価点をつける中で気づいたこと、具体的な取り組みの事実などを勘案しながら、良いと思う点、改善が必要だと思う点について、コメントを記述できるようにした。

### <総合評価＝大項目の判断基準>

- A 大変優れている(中項目の評価点の平均が4.5以上5.0以下)
- B 優れている(中項目の評価点の平均が4.0以上4.5未満)
- C 普通(中項目の評価点の平均が3.0以上4.0未満)
- D 一部不十分である(中項目の評価点の平均が2.0以上3.0未満)
- E 全般的にきわめて不十分である(中項目の評価点の平均が2.0未満)

### 3. 利用者調査の考え方

#### (1)目的

利用者調査は、サービスについて利用者が日ごろ感じていることを把握し、サービス改善に向けた手がかりとしていくことを目的とする。

#### (2)対象

利用者調査は、各事業所の当該サービスを利用している市民全員を対象として実施した。

#### (3)方法

利用者調査は、無記名のアンケート方式により実施した。

調査票の配布・回収は、在宅系サービス、施設系サービスともに、郵送又は手渡しにより配付し、郵送により回収した。

#### (4)調査項目

利用者調査は、自己評価シートの変更に合わせ、調査項目の整理および表現の見直しを行った。

平成19年度の利用者調査における調査項目は、●●頁から●●頁の通りである。

#### (5)利用者評価の基準

質問項目について、利用者の回答を得点化(肯定的評価<はい>=3点、否定的評価<いいえ>=1点、中間的評価<どちらともいえない>=2点)し、その平均点(小数点第2位を四捨五入)によって下記の5段階で評価した。

A=3.0～2.6点

B=2.5～2.1点

C=2.0～1.6点

D=1.5～1.1点

E=1.0点



<居宅介護等・移動支援>

調査項目	問No.	質問内容
利用している事業所の組織と運営について (全員)	1	あなたは、事業所の理念や方針について説明を受けたことがありますか。
	2	あなたをご利用になっている事業所では、情報の開示や第三者による評価の実施など、経営内容を明らかにする努力をしていますか。
	3	職員は介護に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼ができますか。
	4	サービスを選ぶ時、事業所のパンフレットやホームページなどにより、事業所の概要を十分に知ることができましたか。
	5	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	6	職員は、他の人に知られたくないことなどの、あなたのプライバシーを守ってくれますか。
サービス提供の手順について (全員)	7	サービスを利用する前に、サービスの内容について十分な説明や情報提供がありましたか。
	8	利用するサービスの内容や条件など、契約内容について、十分な説明がありましたか。
	9	職員は、サービス実施計画作成の際に、あなたの考えや要望を十分に聞いてくれますか。
	10	あなたが職員に伝えたことが職員の間で共有化されており、どの職員も同じように対応してくれますか。
	11	あなたは、利用している事業所の苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。
	12	職員は、不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。
	13	職員は、あなたの考えや要望を尊重してくれますか。
	14	職員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気を付けていますか。
サービスの内容について (全員)	15	職員はあなたの話をよく聞いて、適切な言葉をかけてくれますか。
	16	職員は、相談によくのってしてくれますか。
	17	職員が自分では相談の内容に対応できない時はそのままにしないで、他の人に連絡するなどの適切な対応をしてくれますか。
	18	職員はあなたの健康状態を常に把握し、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。
	19	あなたが混乱するような状態を放置せず、適切に対応してくれますか。
	20	職員に金銭や鍵を預ける場合、管理や報告をきちんとしてくれますか。 ※金銭管理・鍵管理をしていない場合は、その旨を回答
身体介助サービスの 内容について (利用者のみ)	21	職員は、あなたにあった方法で、移動の介助をしてくれますか。
	22	職員は、あなたにあった方法で、入浴の介助をしてくれますか。
	23	職員は、入浴介助をする時に、あなたがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。
	24	職員は、あなたにあった方法で、排泄の介助をしてくれますか。
	25	職員は、排泄介助をする時に、あなたがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。
	26	職員は、あなたの個性や好みを尊重して身だしなみや清潔保持のための支援を行ってくれますか。
家事介助サービスの 内容について (利用者のみ)	27	職員は、あなたの体調にあわせて食事の提供・介助をしてくれますか。
	28	家事援助にあたって、職員はあなたの生活習慣を尊重してくれますか。
	29	家事援助にあたって、職員はあなたが主体的に家事をできるように配慮した上で、あなたができないところを援助するようにしてくれますか。
移動介助サービスの 内容について (利用者のみ)	30	職員は、あなたにあった方法で、移動の介助をしてくれますか。

## <身体障がい者デイサービス>

調査項目	問№	質問内容
利用している事業所の組織と運営について (全員)	1	あなたは、事業所の理念や方針について説明を受けたことがありますか。
	2	あなたをご利用になっている事業所では、情報の開示や第三者による評価の実施など、経営内容を明らかにする努力をしていますか。
	3	職員は介護に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼ができますか。
	4	サービスを選ぶ時、事業所のパンフレットやホームページなどにより、事業所の概要を十分に知ることができましたか。
	5	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	6	職員は、他の人に知られたくないことなどの、あなたのプライバシーを守ってくれますか。
サービス提供の手順について (全員)	7	サービスを利用する前に、サービスの内容について十分な説明や情報提供がありましたか。
	8	利用するサービスの内容や条件など、契約内容について、十分な説明がありましたか。
	9	職員は、個別支援計画作成の際に、あなたの考えや要望を十分に聞いてくれますか。
	10	あなたが職員に伝えたことが職員の間で共有化されており、どの職員も同じように対応してくれますか。
	11	あなたは、利用している事業所の苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。
	12	職員は、不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。
	13	職員は、あなたの考えや要望を尊重してくれますか。
	14	職員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。
サービスの内容について (全員)	15	施設は、バリアフリーに配慮されていますか。
	16	施設では、快適に、くつろいで過ごすことができますか。
	17	職員はあなたの話をよく聞いて、適切な言葉をかけてくれますか。
	18	職員は、あなたにあった方法で、移動の介助をしてくれますか。
	19	職員は、あなたの個性や好みを尊重して身だしなみや清潔保持のための支援を行ってくれますか。
	20	職員は、あなたがやりたいことの希望をよく聞いて、活動内容を決めるようにしていますか。
	21	職員は、相談によくのってくれますか。
	22	職員が自分では相談の内容に対応できない時はそのままにしないで、他の人に連絡するなどの対応をしてくれますか。
	23	計画的に機能訓練や自立援助を実施してくれますか。
	24	職員は、あなたの余暇活動や生きがいづくりについて支援してくれますか。
	25	職員はあなたの健康状態を常に把握し、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。
	26	安心して送迎サービスを利用することができますか。
地域との連携について (全員)	27	職員は、あなたが地域の人たちとふれあう機会をつくってくれますか。
	28	あなたが利用している施設では、ボランティアや実習生等を受け入れる場合、職員から説明がありますか。
	29	職員は、地域の福祉サービスについての知識・情報を持っており、適切にサービス計画に取り入れてくれますか。

## <児童デイサービス>

調査項目	問№	質問内容
利用している事業所の組織と運営について (全員)	1	あなたは、事業所の理念や方針について説明を受けたことがありますか。
	2	あなたのご利用になっている事業所では、情報の開示や第三者による評価の実施など、経営内容を明らかにする努力をしていますか。
	3	職員は保育・介助に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼ができますか。
	4	サービスを選ぶ時、事業所のパンフレットやホームページなどにより、事業所の概要を十分に知ることができましたか。
	5	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	6	職員は、あなたとお子さんのことで、他の人に知られたくないことなどのプライバシーを守ってくれますか。
サービス提供の手順について (全員)	7	サービスを利用する前に、サービスの内容について十分な説明や情報提供がありましたか。
	8	利用するサービスの内容や条件など、契約内容について、十分な説明がありましたか。
	9	職員は、個別支援計画作成の際に、あなたの考えや要望を十分に聞いてくれますか。
	10	あなたが職員に伝えたことが職員の間で共有化されており、どの職員も同じように対応してくれますか。
	11	あなたは、利用している事業所の苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。
	12	職員は、不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。
	13	職員は、あなたの考えや要望を尊重してくれますか。
	14	職員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。
サービスの内容について (全員)	15	施設は、バリアフリーに配慮されていますか。
	16	施設では、お子さんが快適に、くつろいで過ごすことができますか。
	17	職員はあなたの話をよく聞いて、適切な言葉をかけてくれますか。
	18	職員は、お子さんにあった方法で、移動の介助をしてくれますか。
	19	職員は、お子さんにあった方法で、排泄の介助をしてくれますか。
	20	職員は、排泄介助をする時に、お子さんがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。
	21	職員は、相談によくのっけてくれますか。
	22	職員が自分では相談の内容に対応できない時はそのままにしないで、他の人に連絡するなどの対応をしてくれますか。
	23	お子さんの発達に合わせた療育が計画的に行われていますか。
	24	職員は、お子さんの就学や将来の生活に対する希望に配慮して、適切な情報を提供し、相談にのってくれますか。
	25	安心して送迎サービスを利用することができますか。
地域との連携について (全員)	26	あなたが利用している施設では、ボランティアや実習生等を受け入れる場合、職員から説明がありますか。
	27	職員は、地域の福祉サービスについての知識・情報を持っており、適切にサービス計画に取り入れてくれますか。

＜障がい者デイサポートセンター＞

調査項目	問№	質問内容
利用している事業所の組織と運営について (全員)	1	あなたは、事業所の理念や方針について説明を受けたことがありますか。
	2	あなたをご利用になっている事業所では、情報の開示や第三者による評価の実施など、経営内容を明らかにする努力をしていますか。
	3	職員は介護に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼が出来ますか。
	4	サービスを選ぶ時、事業所のパンフレットやホームページなどにより、事業所の概要を十分に知ることができましたか。
	5	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	6	職員は、他の人に知られたくないことなどの、あなたのプライバシーを守ってくれますか。
サービス提供の手順について (全員)	7	サービスを利用する前に、サービスの内容について十分な説明や情報提供がありましたか。
	8	利用するサービスの内容や条件など、契約内容について、十分な説明がありましたか。
	9	職員は、個別支援計画作成の際に、あなたの考えや要望を十分に聞いてくれますか。
	10	あなたが職員に伝えたことが職員の間で共有化されており、どの職員も同じように対応してくれますか。
	11	苦情を受け付ける仕組みを知っていますか。
	12	職員は、不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。
	13	職員は、あなたの考えや要望を尊重してくれますか。
	14	職員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。
サービスの内容について (全員)	15	施設は、バリアフリーに配慮されていますか。
	16	施設では、快適に、くつろいで過ごすことができますか。
	17	職員はあなたの話をよく聞いて、適切な言葉をかけてくれますか。
	18	職員は、あなたにあった方法で、移動の介助をしてくれますか。
	19	職員は、あなたの体調にあわせて食事の提供・介助をしてくれますか。
	20	職員は、あなたが食事を楽しめるよう、雰囲気づくりをしてくれますか。
	21	職員は、あなたにあった方法で、入浴の介助をしてくれますか。
	22	職員は、入浴介助をする時に、あなたがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。
	23	職員は、あなたにあった方法で、排泄の介助をしてくれますか。
	24	職員は、排泄介助をする時に、あなたがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。
	25	職員は、あなたの個性や好みを尊重して身だしなみや清潔保持のための支援を行ってくれますか。
	26	職員は、あなたがやりたいことの希望をよく聞いて活動内容を決めるようにしていますか。
	27	職員は、相談によくのつてくれますか。
	28	職員が自分では相談の内容に対応できない時はそのままにしないで、他の人に連絡するなどの対応をしてくれますか。
	29	計画的に機能訓練や自立援助を実施してくれますか。
	30	職員は、あなたの余暇活動や生きがいづくりについて支援してくれますか。
	31	職員はあなたの健康状態を常に把握し、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。
	32	安心して送迎サービスを利用することができますか。
地域との連携について (全員)	33	職員は、あなたが地域の人たちとふれあう機会をつくってくれますか。
	34	あなたが利用している施設では、ボランティアや実習生等を受け入れる場合、職員から説明がありますか。
	35	職員は、地域の福祉サービスについての知識・情報を持っており、適切にサービス計画に取り入れてくれますか。

<知的障がい者通所更生施設>

調査項目	問№	質問内容
利用している事業所の組織と運営について (全員)	1	あなたは、事業所の理念や方針について説明を受けたことがありますか。
	2	あなたご利用になっている事業所では、情報の開示や第三者による評価の実施など、経営内容を明らかにする努力をしていますか。
	3	職員は介護に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼ができますか。
	4	サービスを選ぶ時、事業所のパンフレットやホームページなどにより、事業所の概要を十分に知ることができましたか。
	5	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	6	職員は、他の人に知られたくないことなどの、あなたのプライバシーを守ってくれますか。
サービス提供の手順について (全員)	7	サービスを利用する前に、サービスの内容について十分な説明や情報提供がありましたか。
	8	利用するサービスの内容や条件など、契約内容について、十分な説明がありましたか。
	9	職員は、個別支援計画作成の際に、あなたの考えや要望を十分に聞いてくれますか。
	10	あなたが職員に伝えたことが職員の間で共有化されており、どの職員も同じように対応してくれますか。
	11	あなたは、利用している事業所の苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。
	12	職員は、不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。
	13	職員は、あなたの考えや要望を尊重してくれますか。
	14	職員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。
サービスの内容について (全員)	15	施設は、バリアフリーに配慮されていますか。
	16	快適に、くつろいで過ごすことができますか。
	17	職員はあなたの話をよく聞いて、適切な言葉をかけてくれますか。
	18	職員は、あなたにあった方法で、移動の介助をしてくれますか。
	19	職員は、あなたの体調にあわせて食事の提供・介助をしてくれますか。
	20	職員は、あなたが食事を楽しめるよう、雰囲気づくりをしてくれますか。
	21	職員は、食事の提供にあたり、あなたが好きな食べ物や、食べられないものを聞いてくれますか。
	22	職員は、あなたにあった方法で、排泄の介助をしてくれますか。
	23	職員は、排泄介助をする時に、あなたがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。
	24	職員は、あなたの個性や好みを尊重して身だしなみや清潔保持のための支援を行ってくれますか。
	25	職員は、あなたがやりたい作業やクラブ活動などの希望をよく聞いて決めるようにしていますか。
	26	クラブ活動の内容や作業所内でのルールなど、利用者が主体的に決める場(自治会など)がありますか。
	27	職員は、相談によくのってくれますか。
	28	職員が自分では相談の内容に対応できない時はそのままにしないで、他の人に連絡するなどの対応をしてくれますか。
29	計画的に機能訓練や自立援助を実施してくれますか。	
30	職員は、あなたの余暇活動や生きがいづくりについて支援してくれますか。	
31	職員はあなたの健康状態を常に把握し、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。	
32	安心して送迎サービスを利用することができますか。	
地域との連携について (全員)	33	職員は、あなたが地域の人たちとふれあう機会をつくってくれますか。
	34	あなたが利用している施設では、ボランティアや実習生等を受け入れる場合、職員から説明がありますか。
	35	職員は、地域の福祉サービスについての知識・情報を持っており、適切にサービス計画に取り入れてくれますか。



<知的障がい者通所授産施設・福祉作業所>

調査項目	問№	質問内容
利用している事業所の組織と運営について (全員)	1	あなたは、事業所の理念や方針について説明を受けたことがありますか。
	2	あなたご利用になっている事業所では、情報の開示や第三者による評価の実施など、経営内容を明らかにする努力をしていますか。
	3	職員は介護に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼が出来ますか。
	4	サービスを選ぶ時、事業所のパンフレットやホームページなどにより、事業所の概要を十分に知ることができましたか。
	5	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	6	職員は、他の人に知られたくないことなどの、あなたのプライバシーを守ってくれますか。
サービス提供の手順について (全員)	7	サービスを利用する前に、サービスの内容について十分な説明や情報提供がありましたか。
	8	利用するサービスの内容や条件など、契約内容について、十分な説明がありましたか。
	9	職員は、個別支援計画作成の際に、あなたの考えや要望を十分に聞いてくれますか。
	10	あなたが職員に伝えたことが職員の間で共有化されており、どの職員も同じように対応してくれますか。
	11	あなたは、利用している事業所の苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。
	12	職員は、不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。
	13	職員は、あなたの考えや要望を尊重してくれますか。
	14	職員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。
サービスの内容について (全員)	15	施設は、バリアフリーに配慮されていますか。
	16	施設は、快適に、くつろいで過ごすことができますか。
	17	職員はあなたの話をよく聞いて、適切な言葉をかけてくれますか。
	18	職員は、あなたの体調にあわせて食事の提供・介助をしてくれますか。
	19	職員は、あなたが食事を楽しめるよう、雰囲気づくりをしてくれますか。
	20	職員は、食事の提供にあたり、あなたが好きな食べ物や、食べられないものを聞いてくれますか。
	21	職員は、あなたにあった方法で、排泄の介助をしてくれますか。
	22	職員は、排泄介助をする時に、あなたがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。
	23	職員は、あなたがやりたい作業やクラブ活動などの希望をよく聞いて決めるようにしていますか。
	24	あなたは、工賃の金額や支払い方法について、職員から説明してもらっていますか。
	25	職員は、一般就労を希望する利用者に情報提供や実習などの就労支援をしてくれますか。
	26	クラブ活動の内容や作業所内でのルールなど、利用者が主体的に決める場(自治会など)がありますか。
	27	職員は、相談によくのってしてくれますか。
	28	職員が自分では相談の内容に対応できない時はそのままにしないで、他の人に連絡するなどの対応をしてくれますか。
	29	計画的に機能訓練や自立援助を実施してくれますか。
	30	職員は、あなたの余暇活動や生きがいづくりについて支援してくれますか。
	31	職員はあなたの健康状態を常に把握し、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。
	32	安心して送迎サービスを利用することができますか。
地域との連携について (全員)	33	職員は、あなたが地域の人たちとふれあう機会をつくってくれますか。
	34	あなたが利用している施設では、ボランティアや実習生等を受け入れる場合、職員から説明がありますか。
	35	職員は、地域の福祉サービスについての知識・情報を持っており、適切にサービス計画に取り入れてくれますか。

<ソーシャルサポートセンター>

調査項目	問№	質問内容
利用している事業所の組織と運営について (全員)	1	あなたは、事業所の理念や方針について説明を受けたことがありますか。
	2	あなたがご利用になっている事業所では、情報の開示や第三者による評価の実施など、経営内容を明らかにする努力をしていますか。
	3	職員は支援に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼ができますか。
	4	サービスを選ぶ時、事業所のパンフレットやホームページなどにより、事業所の概要を十分に知ることができましたか。
	5	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	6	職員は、他の人に知られたくないことなどの、あなたのプライバシーを守ってくれますか。
サービス提供の手順について (全員)	7	サービスを利用する前に、サービスの内容について十分な説明や情報提供がありましたか。
	8	利用するサービスの内容や条件など、契約内容について、十分な説明がありましたか。
	9	あなたが職員に伝えたことが職員の間で共有化されており、どの職員も同じように対応してくれますか。
	10	あなたは、利用している事業所の苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。
	11	職員は、不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。
	12	職員は、あなたの考えや要望を尊重してくれますか。
	13	職員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。職員は丁寧に対応していますか。
サービスの内容について (全員)	14	施設は、バリアフリーに配慮されていますか。
	15	施設では、快適に、くつろいで過ごすことができますか。
	16	職員はあなたの話をよく聞いて、適切な言葉をかけてくれますか。
	17	職員は、あなたがやりたいことの希望をよく聞いて活動内容を決めるようにしていますか。
	18	職員は、あなたの相談によくのってしてくれますか。
	19	職員が自分では相談の内容に対応できない時はそのままにしないで、他の人に連絡するなどの対応をしてくれますか。
	20	職員は、あなたの余暇活動や生きがいづくりについて支援してくれますか。
	21	職員はあなたの健康状態を常に把握し、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。
	22	あなたが困ったときの、職員の相談や支援は十分ですか。
	23	利用者同士の交流など施設の仲間との関わりは、気持ちの安定に役立っていますか。
地域との連携について (全員)	24	職員は、あなたが地域の人たちとふれあう機会をつくってくれますか。
	25	あなたが利用している施設では、ボランティアや実習生等を受け入れる場合、職員から説明がありますか。
	26	職員は、地域の福祉サービスについての知識・情報を持っており、適切にサービス計画に取り入れてくれますか。

## <児童育成クラブ>

調査項目	問№	質問内容
利用しているクラブの組織と運営について (全員)	1	あなたは、クラブの理念や方針について知っていますか。
	2	指導員は、子どもや保護者の声をよく聞いてサービスに反映していると思いますか。
	3	福祉サービス評価やその他の取り組みによって、サービスの向上が図られていると思いますか。
	4	指導員は、保育に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼ができますか。
	5	指導員は、連絡帳や「おたより」などを通して、児童育成クラブでのお子さんの様子を知らせてくれますか。
	6	指導員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	7	指導員は、お子さんや保護者の個人情報の保護・取扱に注意を払っていると思いますか。
サービス提供の手順について (全員)	8	クラブの利用を始めるにあたり、指導員から保育内容等について十分な説明や情報提供がありましたか。
	9	指導員の対応にばらつきはないですか。
	10	あなたは、利用しているクラブの苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。
	11	職員は、不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。
	12	指導員は、保護者に対して、お子さんの日頃の様子について話してくれたり、相談にのってくれますか。
	13	指導員は、あなたやお子さんの考えや要望を尊重してくれますか。
	14	指導員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。
子どもの発達援助について (全員)	15	指導員は、お子さんが熱をだしたりケガをした時、適切に対処してくれましたか。 (※経験のある方のみ回答)
	16	指導員は、おやつを楽しく食べられるように、さまざまな工夫をしていますか。
	17	指導員は、お子さんが自発的に活動できるように指導していると思いますか。
	18	指導員は、遊びや生活を通して人間関係が育つような配慮をしていると思いますか。
	19	指導員は、子どもの人権や個性の違いを認め合い、尊重する心を育てる配慮をしていると思いますか。
	20	指導員は、女の子だから、男の子だからという理由で固定的な対応をしないようにしていると思いますか。
	21	障がいのある子どもと障がいのない子どもが交流できるよう配慮されていると思いますか。



## 4. 公表・フィードバックの考え方

### (1) 事業者へのフィードバックに関する考え方

#### ① 事業者自己評価結果のフィードバック

- 事業者自己評価の結果については、サービスごとの全体集計結果と当該事業所の自己評価結果を対比できる資料を作成し、フィードバックする。
- これにより、自己評価を実施した事業者全体における当該事業所の位置づけを伝える。

### < 事業者へのフィードバックレポートのイメージ(自己評価) >



## ②利用者調査結果のフィードバック

- 利用者調査の結果については、サービスごとの全体集計結果と当該事業者における調査結果を対比できる資料を作成し、フィードバックする。
- これにより、利用者調査を実施した事業者全体における当該事業所の位置づけと、当該事業者が実施しているサービスに関する利用者の評価を伝える。ただし、サンプル数および回収数が極端に少なく、利用者が特定される可能性のある場合は非公開とする。
- また、利用者の自由意見については、利用者が特定されないように配慮しつつ、できるだけ加工をせず生の声を伝える。

### <事業者へのフィードバックレポートのイメージ(利用者調査)>

利用者評価(事業所別)		児童育成クラブ			
<b>表の見方</b> 得点は、肯定的評価(はい)=3点、否定的評価(いいえ)=1点、中間的評価(どちらともいえない)=2点として平均点を算出した。回答がなく、得点が0.0となった場合は“-”で表示した。 総合評価は、得点2.6~3.0=A、得点2.1~2.5=B、得点1.6~2.0=C、得点1.1~1.5=D、得点1.0=Eとして表示した。					
<b>項目別・分野別に見た利用者の評価</b>					
* * * * * <b>〇〇小学校地区児童育成クラブ</b> * * * * *					
分野	質問項目	項目別得点	分野別得点 (項目別得点の平均)	総合評価	
保護者 【組織と運営】	Q1 理念・方針の周知	2.4	2.5	B	
	Q2 利用者の意見の反映	2.7			
	Q3 サービスの向上	2.4			
	Q4 指導員の資質	2.6			
	Q5 子どもの様子に関するお知らせ	2.4			
	Q6 衛生面や安全・安心への配慮	2.4			
	Q7 個人情報の保護・取扱	2.8			
保護者 【サービス提供のプロセス】	Q8 利用開始前の説明・情報提供	2.7	2.7	A	
	Q9 指導員の対応の標準化	2.7			
	Q10 苦情解決のしぐみの周知	2.4			
	Q11 苦情への対応	2.5			
	Q12 保護者とのコミュニケーション	2.9			
	Q13 価値観や要望の尊重	2.7			
保護者 【子どもの発達援助】	Q14 いやな思いをさせない配慮	2.6	2.6	A	
	Q15 発熱やケガへの対応	2.7			
	Q16 おやつを楽しむ工夫	2.7			
	Q17 自発的な活動の支援	2.5			
	Q18 人間関係を育てる配慮	2.5			
	Q19 人権を尊重する心を育てる配慮	2.4			
	Q20 性別による固定的な対応をしない配慮	2.5			
	Q21 障害のある子どもとの交流の配慮	2.7			
児童 【サービス提供のプロセス および発達援助】	Q22 おやつを楽しむ工夫	2.8	2.8	A	
	Q23 衛生面や安全・安心への配慮	2.2			
	Q24 活動の内容	2.9			
	Q25 苦情への対応	2.8			
	Q26 子どもの気持ちの受容・理解	2.9			
	Q27 いやな思いをさせない配慮	2.9			
	<b>自由意見(保護者)</b>				
指導員の先生はよくやって下さっていると思います。					
4年生以降も利用できるようにしてほしい。					
<b>自由意見(児童)</b>					
トイレが大きい。					
大きな声でさわぐ子がいて、うるさい。					
クラブは毎日行きたい。					

## (2) 評価結果の公表に関する考え方

### ① 市民への公表

- 事業者自己評価および利用者調査の結果は、市が発行するパンフレットや、市のホームページ等を通じて市民に公表する。
- 公表の範囲は、「事業者のプロフィール」、「事業者の自己評価（総合評価のコメントおよび5段階評価）」、「利用者調査の結果（5段階による総合評価）」を基本とし、「事業者のプロフィール」と「事業者の自己評価」については、事業所から提出された内容をそのまま掲載する。
- なお、利用者調査の結果については、回答者数が5人以下の場合は非公開とする。

### < 公表フォームのイメージ >

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム				
サービス種別: 児童育成クラブ				
事業所のプロフィール				
事業所名	〇〇小学校地区児童育成クラブ			
運営主体	〇〇地区運営委員会			
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市〇〇1-2-3			
連絡先	電話 047-XXX-XXXX	FAX 047-XXX-XXXX	E-mail	
	ホームページアドレス			
サービスを開始した日	平成X年X月X日			
事業所までの交通	〇〇バス停から徒歩〇分			
立地環境	〇〇小学校敷地内			
定員	XX名			
現在の利用者数	平成18年9月30日現在 XX人			
職員数	平成18年9月30日現在 常勤指導員 X人 非常勤指導員 X人			
	常勤指導員の男女数 男性 X人 女性 X人			
併設施設の種類				
サービスの提供にあたって大切にしていること	子ども一人ひとりを大切にすること			
事業所の評価				
評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	保護者との信頼関係を大切に運営している。	子どもが安心・安全に過ごせるようにするため、不審者への対応訓練などに取り組む。	A	B
II サービス提供のプロセス	子どもたちの居場所として心地よく過ごせるように努めている。	家庭連絡のおたよりを隔月発行から毎月発行にしていきたい。	A	A
III 子どもの発達援助	子どもの自主性・自発性を尊重している。	子どもの発達援助に関する指導員のスキルアップを図っていく。	A	A
利用児童の評価				
評価項目				児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか				A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか				
児童育成クラブは楽しいですか				
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか				
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか				
児童育成クラブで、先生のせいではないな思いをしたことがありますか				
<p>評価(5段階)の基準 A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である          利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“*”で表示した。          事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。</p>				
自己評価シート作成日	平成18年 10月10日			
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った			
利用者調査実施期間	平成18年9月15日～10月10日			
利用者調査回収率	配付数 = 30	回収数 = 20	回収率 = 66.7%	

## ②評価結果の問い合わせ窓口の設置

- 今回の評価結果について、公表後に、利用者や市民から問い合わせが寄せられることが予想されるため、事業者には問い合わせ窓口や担当者を設置するなど、適切な対応を求めている。

## 第2章 平成19年度 福祉サービス評価の結果

# 1. 評価の概要

## (1)事業者自己評価

- ①目的 事業所の職員がサービスの内容について振り返り、良い点、改善が必要な点を把握することを目的とする。
- ②対象 市内事業者を中心に、市民の利用が一定数に達している市外の事業者
- ③期間 <障がい者福祉サービス分野> 平成20年1月25日(金)～平成20年2月8日(金)  
<児童福祉サービス分野> 平成20年1月25日(金)～平成20年2月8日(金)
- ④方法 事業者自己評価は、市が定めた事業者自己評価シートを使用して実施した。  
調査機関から事業所へ郵送により配付し、市が事業所から直接回収した。
- ⑤実施状況 以下のとおり

### 〔実施状況〕

サービスの種類	対象事業所数	評価実施数	実施率
居宅介護等・移動支援	9	5	55.5%
身体障がい者福祉センター	1	1	100.0%
児童デイサービス	1	1	100.0%
障がい者デイサポートセンター	1	1	100.0%
知的障がい者通所更生施設	1	1	100.0%
知的障がい者通所授産施設	1	1	100.0%
福祉作業所	1	1	100.0%
ソーシャルサポートセンター	1	1	100.0%
児童育成クラブ	17	14	82.4%
合 計	33	26	78.8%

## (2)利用者調査

- ①目的 サービスについて利用者が日ごろ感じていることを把握し、サービス改善に向けた手がかりとしていくことを目的とする。
- ②対象 各事業所が提供しているサービスの利用者
- ③期間 <障がい者福祉サービス分野> 平成20年1月25日(金)～平成20年2月8日(金)  
<児童福祉サービス分野> 平成20年1月25日(金)～平成20年2月8日(金)
- ④方法 利用者調査は、無記名のアンケート方式により実施した。  
事業所から利用者へ郵送または手渡しにより配付し、市が利用者から郵送により直接回収した。
- ⑤実施状況 以下のとおり

### 〔実施状況〕

サービスの種類	対象利用者数	回収数	実施率
居宅介護等・移動支援	83	51	61.4%
身体障がい者福祉センター	60	40	66.7%
障がい者デイサポートセンター	8	4	50.0%
児童デイサービス	50	13	26.0%
知的障がい者通所更生施設	40	20	50.0%
知的障がい者通所授産施設	38	27	71.1%
福祉作業所	7	6	85.7%
ソーシャルサポートセンター	60	20	33.3%
児童育成クラブ	1256	454	36.1%
合 計	1602	635	39.6%

## 2. 評価の結果

事業者自己評価および利用者調査の結果は、32 ページ～56 ページのとおりである。

### 〔障がい福祉サービス分野〕

サービス種別	事業所名	掲載ページ
居宅介護等・移動支援	株式会社愛ネット浦安	32
	ケアラビット 浦安センター	33
	コミュニケア24 浦安きたさかえ館 訪問介護事業所	34
	ニチイケアセンター浦安	35
	社会福祉法人パーソナル・アシスタンス とも 生活支援事業所	36
身体障がい者福祉センター	浦安市身体障がい者福祉センター	37
児童デイサービス	浦安市こども発達センター	38
障がい者デイサポートセンター	浦安市障がい者デイサポートセンター ポポラス	39
知的障がい者通所更生施設	浦安市知的障がい者更生施設 マイスター	40
知的障がい者通所授産施設	浦安市知的障がい者授産施設	41
福祉作業所	浦安市福祉作業所	42
ソーシャルサポートセンター	浦安市ソーシャルサポートセンター	43

### 〔児童福祉サービス分野〕

サービス種別	事業所名	掲載ページ
児童育成クラブ	北部小学校地区児童育成クラブ	44
	見明川小学校地区児童育成クラブ	45
	入船地区児童育成クラブ	46
	入船南地区児童育成クラブ	47
	舞浜小学校地区児童育成クラブ	48
	日の出南小学校地区児童育成クラブ	49
	明海小学校地区児童育成クラブ	50
	明海南小学校地区児童育成クラブ	51
	浦安小学校地区児童育成クラブ	52
	富岡小学校地区児童育成クラブ	53
	美浜南小学校地区児童育成クラブ	54
	美浜北小学校地区児童育成クラブ	55
	高洲小学校地区児童育成クラブ	56
	高洲北小学校地区児童育成クラブ	57



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別: 居宅介護・移動支援

## 事業所のプロフィール

事業所名	株式会社愛ネット浦安
運営主体	株式会社愛ネット
設置主体	株式会社愛ネット
事業所の所在地	浦安市当代島1-4-3-102
連絡先	電話 047-351-8717 FAX 047-351-8718 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成17年11月1日
現在の利用者数	平成20年1月31日現在 123人
職員数	平成20年1月31日現在 常勤職員 8人 非常勤職員 10人 常勤職員の男女数 男性 2人 女性 6人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者の立場に立った介護を心がけている。 一人ひとりにきめ細やかなサービスを行う。

## 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	幹部職員や一般職員がそれぞれ役割ごとに責任が持てる組織と運営できるようになり、共通理解できる場がある。	職員全員で改善に向け話し合う機会を設けています。朝礼で毎朝話し合っている。	B	*
II サービス提供のプロセス	利用者を尊重し、法令遵守を基本にサービスを提供する。	利用者からのクレームこそがサービスの質を上げている。そのつどサービス提供を見直している。	A	*
III サービスの内容	信頼関係を取りながら、本人のもてる力を十二分に発揮できるように専門職としてサービスにあたっている。	100人100通りのケアであり、介護士1人1人自己研鑽が必要である。そのために愛ネットでは、毎月研修ができるようにしている。	B	*

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月7日
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 4      回収数 = 4      回収率 = 100.0%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別:居宅介護・移動支援

## 事業所のプロフィール

事業所名	ケアラビット 浦安センター
運営主体	有限会社ラビット
設置主体	有限会社ラビット
事業所の所在地	浦安市北栄4-20-10
連絡先	電話 047-316-7311 FAX 047-316-7322 E-mail care_rabbit@rabbit-jp.net ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成16年7月1日
現在の利用者数	平成20年1月31日現在 64人
職員数	平成20年1月31日現在 常勤職員 4人 非常勤職員 2人 常勤職員の男女数 男性 1人 女性 3人
併設施設の種類	居宅介護支援事業所
サービスの提供にあたって大切にしていること	ケアラビットの基本理念に基づいて、利用者の暮らしが少しでも豊かになるように、支えていける訪問介護者、訪問介護事業所であり続けたいと努力している。

## 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	組織が同じ目線で福祉事業に取り組む、素早い対応ができています。	介護者人員が不足している。	A	A
II サービス提供のプロセス	訪問介護員、サービス提供責任者、管理者が居宅支援ケアマネージャと具体的な話し合いをしながらニーズに素早く対応できている。	きめ細かな指導のため、サービス提供責任者、管理者達の負担が重くなっている。	A	A
III サービスの内容	利用者一人ひとりの個性を尊重し、真心をもってケアサービスに努めている。	尚一層、利用者・家族によりサービスを提供していくと共に、法改正に基づいたサービスの理解を得ていく努力が必要である。	A	A

## 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月5日
評価シートの作成方法	通常の職員会議等の場を利用し、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 10 回収数 = 8 回収率 = 80.0%

※実配付数不明の為、市から事業所への発送数を配付数としています。

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 居宅介護・移動支援

### 事業所のプロフィール

事業所名	コミュニケア24 浦安きたさかえ館 訪問介護事業所
運営主体	株式会社リエイ
設置主体	株式会社リエイ
事業所の所在地	浦安市北栄3-38-25
連絡先	電話 047-305-6788 FAX 047-353-6666 E-mail kitasakae-houmon@riei.co.jp ホームページアドレス http://www.riei.co.jp
サービスを開始した日	平成18年10月1日
現在の利用者数	平成20年1月30日現在 3人
職員数	平成20年1月30日現在 常勤職員 7人 非常勤職員 38人 常勤職員の男女数 男性 0人 女性 7人
併設施設の種類	通所介護、居宅介護支援、有料老人ホーム(特定)
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようサービスを提供する。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	有料老人ホーム、デイサービス、居宅が同じ場所にあるので連携をとり行っている。		B	*
II サービス提供のプロセス	介護計画にもとづき手順書を製作し行っている。	もうすこし見やすくする。更新をこまめに行う。	B	*
III サービスの内容	どのヘルパーでも変わらないサービスができるよう、同行訪問研修などを行っている。	ヘルパーの定着する様に取り組む。	C	*

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年1月30日
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 3      回収数 = 1      回収率 = 33.3%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別: 居宅介護・移動支援

## 事業所のプロフィール

事業所名	ニチイケアセンター浦安
運営主体	
設置主体	
事業所の所在地	浦安市当代島1-4-1 第一西脇ビル2F
連絡先	電話 047-390-6162 FAX 047-390-6164 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成18年10月1日
現在の利用者数	平成20年1月31日現在 8人
職員数	平成20年1月31日現在 常勤職員 4人 非常勤職員 23人 常勤職員の男女数 男性 1人 女性 3人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	

## 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	全国展開のサービス提供。	障がいの理解を深める研修の実施。	A	A
II サービス提供のプロセス	介護保険に準じたサービスを提供して来た。	障がい者本人の意向を反映したサービス提供を目指していく。	A	A
III サービスの内容	身体、生活援助に対し熟練したヘルパーを多数抱えている。	さまざまな障がいを抱えた方々の支援が出来る。	A	A

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月1日
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 7      回収数 = 5      回収率 = 71.4%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別:居宅介護・移動支援

### 事業所のプロフィール

事業所名	社会福祉法人パーソナル・アシスタンス とも 生活支援事業所
運営主体	社会福祉法人パーソナル・アシスタンス とも
設置主体	社会福祉法人パーソナル・アシスタンス とも
事業所の所在地	浦安市今川1-14-52
連絡先	電話 047-304-8808 FAX 047-304-8821 E-mail ホームページアドレス http://www.patomo.jp
サービスを開始した日	平成15年4月1日
現在の利用者数	平成20年1月31日現在 130人
職員数	平成20年1月31日現在 常勤職員 26人 非常勤職員 57人 常勤職員の男女数 男性 8人 女性 18人
併設施設の種類	訪問介護事業所、福祉用具貸与事業所、相談支援事業所、居宅介護支援事業所、行動援護事業、重度訪問介護事業
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者のニーズに寄り添ったサービス。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	常勤・非常勤に関わらず、誰もが地域でその人らしく当たり前に暮し続ける為の理念を持ち、情報を共有し、組織作り、運営を心がけている。	理念の実現に向け、職員一同が共有していくためには、今以上に組織と地域福祉のあり方について共有学習をしていく必要があるため、研修会を実施している。	-	A
II サービス提供のプロセス	利用者個人に合わせたサービスの提供を目指し、面接、聞き取りをして情報を収集し、カルテの作成、伝達リストの作成、ケース会議の開催、目的、目標の設定をして提供している。	さらに細かい対応を実現するために、ニーズとサービスへの意見のアンケートを実施してそれを元にサービスに反映させていくとともにサービス提供会議の実施。	-	A
III サービスの内容	24時間365日、利用者のニーズに合わせたサービスを提供。事業所より利用者の必要に応じたサービスを提供する。	利用者やその家族が今以上に意見を言えるよう環境づくりに取り組みたい。相談会、説明会を設定していきたい。	-	A

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年1月31日
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 40      回収数 = 25      回収率 = 62.5%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 身体障がい者福祉センター

### 事業所のプロフィール

事業所名	浦安市身体障がい者福祉センター
運営主体	浦安市
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市東野1-7-1
連絡先	電話 047-355-2734 FAX 047-355-3140 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成19年4月1日 (地域活動支援センターとして)
事業所までの交通	ベイシティ交通バス 市役所入口郵便局前バス停より徒歩3分 おさんぽバス
立地環境	保育園や郵便局等の公的施設に隣接
定員	月～金曜日(午前15人 午後15人)
現在の利用者数	平成20年1月1日現在 57人
職員数	平成20年1月1日現在 常勤職員 4人 非常勤職員 4人 常勤職員の男女数 男性 1人 女性 3人
併設施設の種類	なし
サービスの提供にあたって大切にしていること	・個々の身体機能、能力に合わせた訓練プログラムにより機能訓練を実施している。 ・利用者のニーズに即した創造的活動の充実を図る。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	地域活動支援センターの位置づけとして障害者自立支援法に規定する者を通所により、機能訓練や創造的活動の機会を提供している。	平成20年7月から指定管理者に運営が変わっていく。現状のサービスに加えて、更なるサービスの向上に努めたい。	-	B
II サービス提供のプロセス	当センターに利用申請承認を受けた者がサービスを受ける。	同様	-	B
III サービスの内容	機能訓練、各教室、相談窓口、訪問リハビリ。	言語療法を取り入れたい。	-	A
IV 地域との連携・交流	年3回レクリエーションの開催や講演会の実施。		-	B

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月5日
評価シートの作成方法	通常の職員会議等の場を活用し、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 60 回収数 = 40 回収率 = 66.7%



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童デイサービス

### 事業所のプロフィール

事業所名	浦安市こども発達センター (通称名、にじいろ)
運営主体	浦安市
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市東野1-7-1
連絡先	電話 047-355-2735 FAX 047-355-3140 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	昭和55年7月1日
事業所までの交通	東西線浦安駅、京葉線新浦安駅よりバス7~8分「市役所入口郵便局前」下車徒歩3分
立地環境	東野保育園、障がい者福祉センター隣接
定員	1日40名
現在の利用者数	平成20年12月31日現在 37人
職員数	平成20年2月6日現在 常勤職員 12人 非常勤職員 12人 常勤職員の男女数 男性 1人 女性 11人
併設施設の種類	児童センター、身体障がい者福祉センター、子ども家庭支援センター、社会福祉協議会、地域福祉センター
サービスの提供にあたって大切にしていること	保護者の方の話を聞き、子ども一人ひとりに合わせた発達支援を行う。特に19年度からは、多職種によりチームアプローチの手法を通し、療育体制の充実を図っている。また、にじいろで、専門職による個別指導も受けられるようになった。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	19年度より多職種によりチームアプローチという手法を通して療育体制の充実を図っている。	20年度はチームアプローチのシステムがより良く機能するよう、システムの体制づくりを行う。	C	A
II サービス提供のプロセス	保育者との話し合いのもと、子ども一人ひとりにあった個別支援計画を立てている。また、専門職による評価も取り入れ療育を行っている。	訪問面接から入園まで保護者の方が安心して入園できるようなサポート体制や入園後の療育方針を見極められるようなシステムづくりをしていく。	B	A
III サービスの内容	集団の中でグループの子どもたちの遊び等を通して、療育を行っています。19年度よりにじいろで専門職による個別指導を受けられるようになった。	いままでのグループ以外に体力を勘案した少数団グループや幼稚園の併用通園等、より子どもに適したグループを実施する。	B	A
IV 地域との連携・交流	保護者の方の相談にのり、子どもに必要な関係機関と連携をとった。また、地域の様々な支援について情報提供を行っている。	19年度は幼稚園の巡回訪問は少なかったため、今後、にじいろから出向き、連携を深めていきたい。	C	B

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月6日
評価シートの作成方法	通常の職員会議等の場を活用し、自己評価を行った。

利用者調査実施期間	平成20年1月25日~2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 36 回収数 = 13 回収率 = 36.1%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別:障がい者デイサポートセンター

### 事業所のプロフィール

事業所名	浦安市障がい者デイサポートセンター ポポラス
運営主体	社会福祉法人 敬心福祉会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市東野1-8-2
連絡先	電話 047-350-8770 FAX 047-350-8776 E-mail urayasu.keisin@jcom.home.ne.jp ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成19年4月1日（平成15年11月4日～平成18年8月30日 デイサービス / 平成18年10月1日～平成19年3月31日 経過的デイサービスとして活動）
事業所までの交通	浦安駅、又は新浦安駅からベイシティーバス乗車、市役所入口郵便局前下車 新浦安駅からおさんぽバス乗車、総合福祉センター前下車
立地環境	周辺に市役所及び、総合福祉センターや中央郵便局、センター前に国道357号が通る便利な場所であると共に、閑静な住宅街とも隣接している。
定員	15名
現在の利用者数	平成20年1月31日現在 7人
職員数	平成20年1月31日現在 常勤職員 2人 非常勤職員 2人（週3勤務の看護師を含む） 常勤職員の男女数 男性 1人 女性 1人
併設施設の種類	知的障がい者授産施設、知的障がい者更正施設
サービスの提供にあたって大切にしていること	一人ひとりに合った柔軟な支援サービスによる充実した時間の提供。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、 アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、 今後の展望		
I 組織と運営	事業所の支援員間のみでなく、併設施設の支援員や看護師、栄養士、外部T.O.T、医師などの専門化との連携がとれている。	災害時の対応についてのマニュアルの充実。利用者の定員充足に向けた受け入れ体制の確立。	D	*
II サービス提供のプロセス	利用者、家族への個別支援計画の説明を行うとともに、家族からの情報や意見などを柔軟に取り入れながらサービスの向上を図っている。	利用者がわかり易く使いやすいサービス契約体制の確立。地域資源の活用を図りながら、デイサポートセンターを効果的に使っていただけるための情報収集。	C	*
III サービスの内容	利用者一人ひとりにあった、ゆとりある時間の提供ができています。	計画的、定期的な活動の増加を目指す。創作的活動内容、生産活動の充実。	C	*
IV 地域との連携・交流	コンサートや夏祭りなどの際の地域開放。市内の公民館バザーなどを利用した製品販売による地域との関わり。図書館や地元店舗などの地域とのつながりを意識した活動。	地域活動の参加や定期的なボランティアの導入を定着させたい。	D	*

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月27日
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 7 回収数 = 3 回収率 = 42.9%



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 知的障がい者通所更生施設

### 事業所のプロフィール

事業所名	浦安市知的障がい者更生施設 マイスター
運営主体	社会福祉法人 敬心福祉会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市東野1-8-2
連絡先	電話 047-350-8770 FAX 047-350-8776 E-mail urayasu.keisin@jcom.home.ne.jp ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成15年11月4日
事業所までの交通	浦安駅または新浦安駅からベイシティーバス乗車、市役所入口郵便局前下車 新浦安駅からおさんぽバス乗車、総合福祉センター前下車
立地環境	周辺に市役所及び総合福祉センターや中央郵便局、センター前に国道357号が通る便利な場所であるとともに、閑静な住宅街とも隣接している。
定員	40名
現在の利用者数	平成20年2月8日現在 40人
職員数	平成20年2月8日現在 常勤職員 14人 非常勤職員 3人 (支援員・施設長) 常勤職員の男女数 男性 7人 女性 10人
併設施設の種類	知的障害者授産施設、地域活動支援センター
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用される方の意思を尊重し、一人ひとりの活動への意欲が高まるような支援を心がけている。 作業活動項目には自主制作品を取り入れ、個々に合った作業活動をつくりあげることが出来るように配慮している。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	毎年、事業計画書及び報告書が法人全体でまとめられており、参考になることが多い。予算管理が徹底されている。研修参加が奨励されており、職員の資質向上、支援に役立て入ることが出来る。	「広報」を充実させたい。職員の交換研修などにより、外から施設をみる機会を作りたい。	C	A
II サービス提供のプロセス	年間支援計画の作成と重要事項説明書の口頭説明を確実にやっている。ケースコンサルテーションやスーパービジョンの導入により、支援上の職員サポート体制が整ってきている。	年間支援計画の見直しについて定期的に行いたい。個別活動内容を充実させるために、メニューを増やしたい。利用者フェースシートの更新。	D	A
III サービスの内容	利用者個々の意思を尊重した対応。設備(安全性・快適性)。協力班体制(4つの班を2班で1グループとする)での活動。	自治活動を取り入れたい(利用者主体プログラムの推進)。家族との連携を深めるための取り組みを進めたい(面談・参観など)。全体活動にのれない利用者の対応。	C	A
IV 地域との連携・交流	継続的(定期的)ボランティアの導入。公民館バザーなどへの出店。外出(ウォーキングや買い物)などを日課として取り入れていること。	地域に密着した施設づくりのために、季節コンサートや夏祭りの近隣住民への呼びかけに工夫をしたい。地域資源活用としてのイベント参加の機会を増やしたい。	C	B

#### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月7日
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 40      回収数 = 20      回収率 = 50.0%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別:知的障がい者通所授産施設

### 事業所のプロフィール

事業所名	浦安市知的障がい者授産施設
運営主体	社会福祉法人 敬心福祉会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市東野1-8-2
連絡先	電話 047-350-8770 FAX 047-350-8766 E-mail urayasu.keisin@jcom.home.ne.jp ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成15年11月4日
事業所までの交通	浦安駅(東西線)、新浦安駅(JR京葉線)からベイシティバス乗車、市役所入口郵便局前下車、徒歩3~4分
立地環境	周辺には市役所、総合福祉センター、郵便局があり、前を国道357号が通る便利な場所で閑静な住宅街にも隣接している。
定員	40名
現在の利用者数	平成20年1月4日現在 40人
職員数	平成20年1月4日現在 常勤職員 10人 非常勤職員 0人 常勤職員の男女数 男性 6人 女性 4人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	一人ひとりの利用者から十分に話を聞き、その考えや気持ちを尊重する。そのうえで、自立支援に向けてそれぞれの利用者にあった作業活動や社会生活訓練を実施する。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、 アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、 今後の展望		
I 組織と運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度事業計画を毎年確実に見直している。</li> <li>・各施設の予算を確実に実行。</li> <li>・毎週施設を越えて情報交換を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者評価などを取り入れ、質の向上を図る。</li> <li>・センターだよりやホームページの改定をして情報発信を充実。</li> </ul>	C	A
II サービス提供のプロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項説明、個別支援計画の見直しの徹底。</li> <li>・利用者、家族等の要望に早くこたえる体制になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別支援計画の見直しにもっと利用者、保護者の声を反映させる。</li> </ul>	B	A
III サービスの内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業を通して個別支援の充実を図っている。</li> <li>・一人ひとり作業に取り組みやすい環境を設定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業の見直しや、利用者の別作業への移動や実習を取り入れる。</li> </ul>	C	A
IV 地域との連携・交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏祭りやコンサートなどで地域に開放し交流を図っている。</li> <li>・レギュラーのボランティアさんに充実した時間を提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントだけでなく、毎日の活動に参加してくれるボランティアさんの育成。</li> </ul>	B	B

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月8日
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った
利用者調査実施期間	平成20年1月25日~2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 10      回収数 = 27      回収率 = 270.0%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別:福祉作業所

### 事業所のプロフィール

事業所名	浦安市福祉作業所
運営主体	社会福祉法人 敬心福祉会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市東野1-8-2
連絡先	電話 047-350-8770 FAX 047-350-8766 E-mail urayasu.keisin@jcom.home.ne.jp ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成15年11月4日
事業所までの交通	浦安駅(東西線)、新浦安駅(JR京葉線)からベイシティバス乗車、市役所入口郵便局前下車、徒歩3~4分
立地環境	周辺には市役所、総合福祉センター、郵便局があり、前を国道357号が通る便利な場所で閑静な住宅街にも隣接している。
定員	10人
現在の利用者数	平成20年1月4日現在 8人
職員数	平成20年1月4日現在 常勤職員 2人 非常勤職員 0人 常勤職員の男女数 男性 1人 女性 0人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	一人ひとりの利用者から充分に話を聞き、その考えや気持ちを尊重する。そのうえで、自立支援に向けてそれぞれの利用者にあった作業活動や社会生活訓練を実施する。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、 アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、 今後の展望		
I 組織と運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度事業計画を毎年確実に見直している。</li> <li>・各施設の予算を確実に実行。</li> <li>・毎週施設を越えて情報交換を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者評価などを取り入れ、質の向上を図る。</li> <li>・センターだよりやホームページの改定をして情報発信を充実。</li> </ul>	C	B
II サービス提供のプロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重要事項説明、個別支援計画の見直しの徹底。</li> <li>・利用者、家族等の要望に早くこたえる体制になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別支援計画の見直しにもっと利用者、保護者の声を反映させる。</li> </ul>	B	B
III サービスの内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業を通して個別支援の充実を図っている。</li> <li>・一人ひとり作業に取り組みやすい環境を設定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業の見直しや、利用者の別作業への移動や実習を取り入れる。</li> </ul>	C	A
IV 地域との連携・交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏祭りやコンサートなどで地域に開放し交流を図っている。</li> <li>・レギュラーのボランティアさんに充実した時間を提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントだけでなく、毎日の活動に参加してくれるボランティアさんの育成。</li> </ul>	B	B

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月8日
評価シートの作成方法	幹部職員および一般職員による評価チームをつくり、自己評価を行った
利用者調査実施期間	平成20年1月25日~2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 7      回収数 = 6      回収率 = 85.7%

※実配付数不明の為、市から事業所への発送数を配付数としています。

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別: ソーシャルサポートセンター

## 事業所のプロフィール

事業所名	浦安市ソーシャルサポートセンター
運営主体	浦安市社会福祉協議会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市東野1-9-4
連絡先	電話 047-353-2130 FAX 047-353-2130 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成19年4月2日
事業所までの交通	ベイシティバス、市役所入口郵便局前下車、徒歩5分 おさんぽバス、総合福祉センター下車、徒歩2分
立地環境	
定員	1日定員概ね30人
現在の利用者数	平成20年1月4日現在 50人
職員数	平成20年1月4日現在 常勤職員 2人 非常勤職員 3人 常勤職員の男女数 男性 1人 女性 1人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	・人と人との交流。 ・利用者の主体性を重んじた自由な利用。

## 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	利用者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営			D	B
II サービス提供のプロセス			D	B
III サービスの内容			D	B

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月7日
評価シートの作成方法	通常の職員会議等の場を活用し、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 23    回収数 = 20    回収率 = 87.0%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	北部小学校地区児童育成クラブ
運営主体	北部小学校地区児童育成クラブ支部運営委員会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市北栄3-20-3
連絡先	電話 047-351-1782 FAX 047-351-1782 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	昭和54年5月1日
事業所までの交通	東西線浦安駅より徒歩15分
立地環境	北部小学校体育館隣
定員	120人
現在の利用者数	平成20年2月1日現在 101人
職員数	平成20年2月1日現在 常勤指導員 4人 非常指導員 6人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 4人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、 アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、 今後の展望		
I 組織と運営	運営委員長、指導員、父母会との三者協議会を定期的に開催。	理念及びサービス提供の基本方針をもっと明確にして保護者に知らせる。	C	B
II サービス提供のプロセス	保護者と家庭の状況など、日常的な情報を交換し、子どもの様子をしっかりと把握する。	利用希望者に対し、もっと積極的な情報提供を行う。	B	B
III 子どもの発達援助	障がいを持つ子どもに関することを指導員だけではなく、子どもたちもしっかり理解して、日頃交流をしている。	一人ひとりの子ども達の違いをもっとお互いが尊重し合えるように工夫していきたい。	B	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

評価(5段階)の基準 A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月4日
評価シートの作成方法	通常の指導員会議等の場を利用し、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 101 回収数 = 47 回収率 = 46.5%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	見明川小学校地区児童育成クラブ
運営主体	
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市弁天3-1-2
連絡先	電話 047-351-1633 FAX E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	昭和54年10月15日
事業所までの交通	新浦安駅よりバス10分、見明川中学校前停留所
立地環境	住宅地、見明川小・見明中学校の真ん中
定員	105人
現在の利用者数	平成20年2月1日現在 74人
職員数	平成20年2月1日現在 常勤指導員 0人 非常勤指導員 10人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 0人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	子ども達が安全に安心してすごせる場所であること。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、 アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、 今後の展望		
I 組織と運営	毎月、指導員の会議をもち、問題点の解決や行事の打ち合わせなどを話し合っている。	常駐の指導員に勤務していただき、やっていきたいと思う。	B	A
II サービス提供のプロセス	毎週保護者宛にお便りを出している。夏祭り、クリスマス会、お別れ会等、子どもが楽しめる会を開いている。	指導員ではできない専門の人達にイベントをお願いしてやっていきたい。	B	B
III 子どもの発達援助	遊具を色々取り揃えている。将棋、囲碁、トランプ、パズル等も揃えている。	異年齢の子ども達なので、できるだけ交流の場を持っていきたい。	B	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	B
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月2日
評価シートの作成方法	幹部指導員および一般指導員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 68      回収数 = 26      回収率 = 38.2%



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	入船地区児童育成クラブ
運営主体	運営委員会
設置主体	浦安市青少年課
事業所の所在地	浦安市入船6-9-2
連絡先	電話 047-354-0466 FAX 047-354-0466 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	昭和57年4月1日
事業所までの交通	京葉線新浦安駅徒歩2分
立地環境	公立保育園に隣接
定員	75人
現在の利用者数	平成20年2月1日現在 25人
職員数	平成20年2月1日現在 常勤指導員 0人 非常勤指導員 4人 非常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 0人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	・利用者一人ひとりのニーズに即した利用者本位のサービス。 ・行事や遊びを通して、子ども達の心身の育成に寄与し、充実した放課後の生活の場を与えたい。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	運営委員会→父母会→指導員会議を定期的開催し、父母の意見を取り上げ、実現に向け、取り組んでいる。	本年度各学校に1つずつ各クラブを設置した。各クラブの完全分離を目指している。	B	A
II サービス提供のプロセス	利用者サービスの手引書として、利用案内書を配布。また個別に連絡帳を配布し、保護者に対応している。	父母と指導員の懇親会を開催し、トイレの改修について父母の意見を吸い上げた。	B	A
III 子どもの発達援助	おやつについては旬のくだものや季節感のあるメニューを取り入れ、バイキング方式で好きなものを各自選び、楽しめるようにしている。	活動の中で社会体験が得られる機会(博物館見学)を設けた。	B	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月1日、2月2日
評価シートの作成方法	幹部指導員および一般指導員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 23 回収数 = 10 回収率 = 43.5%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	入船南地区児童育成クラブ
運営主体	運営委員会
設置主体	浦安市青少年課
事業所の所在地	浦安市入船3-66-1
連絡先	電話 047-352-1415 FAX 047-352-1415 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成19年4月1日
事業所までの交通	京葉線新浦安駅徒歩10分
立地環境	小学校敷地内
定員	100人
現在の利用者数	平成20年2月1日現在 63人
職員数	平成20年2月1日現在 常勤指導員 1人 非常勤指導員 5人 非常勤指導員の男女数 男性 1人 女性 5人
併設施設の種類	入船南小学校
サービスの提供にあたって大切にしていること	・行事や遊びを通して、子ども達の心身の育成に寄与し、充実した放課後の生活の場を与えたい。 ・利用者一人ひとりのニーズに出来るだけ即した利用者本位のサービスの提供。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	運営委員会→父母会→指導員会議を定期的に開催して、意見を取り上げている。	本年度分離し活動しているが、完全分離を目指している。	B	B
II サービス提供のプロセス	利用者サービスの手引書として、利用案内書を配布。また個別に連絡帳を配布し、保護者に対応している。	子どものお迎え時に意見を報告したり、伺ったり、個別に内容にしたいが全体で検討している。	B	B
III 子どもの発達援助	おやつについては旬のくだものや季節感のあるメニューを取り入れ、バイキング方式で好きなものを各自選び、楽しめるようにしている。	夏休みの工作、その他行事に全く参加しない子どもに、どのように興味づけるか試行錯誤している。	B	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月1日
評価シートの作成方法	前年度のものを参考に数人の指導員で討議し、記入した

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 59      回収数 = 29      回収率 = 49.2%



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	舞浜小学校地区児童育成クラブ
運営主体	舞浜小学校地区児童育成クラブ運営委員会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市舞浜2-1-1
連絡先	電話 047-352-3615 FAX 047-352-3615 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	昭和62年4月8日
事業所までの交通	JR京葉線舞浜駅徒歩15分
立地環境	舞浜小学校敷地内
定員	75人
現在の利用者数	平成20年2月1日現在 76人
職員数	平成20年2月1日現在 常勤指導員 1人 非常勤指導員 5人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 1人
併設施設の種類	なし
サービスの提供にあたって大切にしていること	放課後および時季休暇に児童らの安全を守り、安心して過ごせる環境を作り続けること。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	主任指導員の下、皆がそれぞれ経験を活かし、得手不得手のバランスを上手く作用させ、まとまりのある前向きな組織。	受け入れ児童数に対する施設面積が不足。保健室(ベッドルーム)、視聴覚スペース、勉強スペース、重要書類の保管スペース(金庫)が欲しい。	B	A
II サービス提供のプロセス	保護者や児童の権利と義務を常に考え、より良いバランスの取れた安全安心な環境を作り続けている。	定例会、役員会等をより充実したものとして参加した者が「為になる会合(時間)」を築いていきたい。	B	A
III 子どもの発達援助	夏季休暇期間中、宿題を含む学力の復習を主とした指導を行う。	低学力児の底上げをするための専任スタッフを配置したいと考えている。	B	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月5日
評価シートの作成方法	これまでの評価と照らし合わせ、運営委員長が評価

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 84 回収数 = 34 回収率 = 40.5%

※実配付数不明の為、市から事業所への発送数を配付数としています。

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	日の出南小学校地区児童育成クラブ
運営主体	株式会社プロケア
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市日の出5-4-3
連絡先	電話 047-305-1345 FAX 047-305-1345 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成17年4月1日
事業所までの交通	京葉線新浦安駅よりバス10分、ベイパークバス停すぐ
立地環境	住宅地。近隣におひさま公園有り。日の出南小学校敷地内。
定員	120人
現在の利用者数	平成20年2月1日現在 82人
職員数	平成20年2月1日現在 常勤指導員 4人 非常勤指導員 3人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 4人
併設施設の種類	小学校
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者一人ひとりのニーズに即した利用者本位のサービスを提供。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	指導員の年齢の幅の広さを生かし、様々な指導を進めている。	19年度前半は指導員の入れ替わりもあり、十分な取り組みが出来なかった。	D	A
II サービス提供のプロセス	地域との多世代交流が地道に進められている。	安全管理の徹底。研修を進めている。	D	B
III 子どもの発達援助	後半から一人ひとりの児童が輝けるよう、個人面談に力を入れている。	指導員の質の向上に向けミーティングの徹底。	C	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月7日
評価シートの作成方法	通常の指導員会議等の場を利用し、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 72 回収数 = 36 回収率 = 50.0%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	明海小学校地区児童育成クラブ
運営主体	運営委員会方式
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市明海2-13-1
連絡先	電話 047-305-0220 FAX 047-305-0220 E-mail akemigakudo@jcom.home.ne.jp ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成6年10月17日
事業所までの交通	新浦安駅より徒歩18分
立地環境	
定員	60人
現在の利用者数	平成20年2月8日現在 42人
職員数	平成20年2月8日現在 常勤指導員 6人 非常勤指導員 0人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 6人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	安全に努める。 家庭との連絡を密にする。 子どもたちが落ち着いて楽しく過ごせるようにする。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	主に保護者と指導員が協力して運営を行う「運営委員会方式」を採用しているため、保護者のニーズに柔軟かつ迅速に対応される。また、指導員もベテラン揃いであり、質の良い保育が受けられる。	「運営委員会方式」を採用する以上、保護者の理解と協力が不可欠になるので、保護者の運営に対する関心を高めることが必要になってくる。	-	A
II サービス提供のプロセス	個人個人に沿った柔軟な対応をしている。	子ども達の過ごしやすい環境の整備と保護者からの要望・意見等の投げかけやすい雰囲気づくりを心がけたい。	-	A
III 子どもの発達援助	季節感を取り入れた行事(プール、夕涼み会、お楽しみ会)、地域との交流に積極的に取り組んでいる。	子ども達の自主性を育ていけるような環境づくりを推し進めていきたい。	-	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生は一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月8日
評価シートの作成方法	通常の指導員会議等の場を利用し、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 42 回収数 = 21 回収率 = 50.0%

※実配付数不明の為、市から事業所への発送数を配付数としています。

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	浦安小学校地区児童育成クラブ
運営主体	株式会社日本デイケアセンター
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市猫実4-9-1
連絡先	電話 047-351-1990 FAX 047-351-1990 E-mail ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成9年10月1日
事業所までの交通	浦安駅から徒歩5分
立地環境	住宅地
定員	60人
現在の利用者数	平成20年2月 日現在 66人
職員数	平成20年2月 日現在 常勤指導員 4人 非常勤指導員 7人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 4人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	保護者の願う子どもの姿と、指導員の目指す保育像の相互理解を図る場所を出来る限り作り、生きる力となる「豊かな心と身体」を育て、子ども達の自立へ向けていける「心の居場所」を目指している。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	指導員同士の入念なミーティングのもと、保育内容の確認、保護者への伝達努力を大切に運営している。	保育内容の質の向上のため、全指導員の理念、基本方針の理解と伝達をさらに徹底していききたい。	C	A
II サービス提供のプロセス	保護者のアンケートを基に親の願いを取り入れた保育計画を行い、子ども達の日常生活の連絡事項も連絡帳を活用し、素早い情報伝達を心がけている。	保護者の建設的な要望や意見を取り入れながら、保育内容の向上を図る。	C	B
III 子どもの発達援助	生活、学習、遊びの自立を目指していく中で、遊びの中にも自分の頭で考えたり、工夫したり、行動できるような遊びの提案と心の成長を願っての集団指導やほんの読み聞かせなどを大切にしている。	日常生活の中で起こる子ども達のさまざまな人間関係の中で「生きる力」を育てるための適切な言葉かけや援助を目指していききたい。	C	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月6日
評価シートの作成方法	幹部指導員および一般指導員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 66 回収数 = 24 回収率 = 36.4%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	明海南小学校地区児童育成クラブ
運営主体	株式会社プロケア
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市明海5-5-1
連絡先	電話 047-382-2901 FAX 047-382-2901 E-mail nijirokurabu@docomo.ne.jp ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成18年4月1日
事業所までの交通	新浦安駅より③了徳寺大学行き10分
立地環境	明海南小学校敷地内
定員	110人
現在の利用者数	平成20年1月28日現在 60人
職員数	平成20年1月28日現在 常勤指導員 3人 非常勤指導員 7人 常勤指導員の男女数 男性 2人 女性 1人
併設施設の種類	小・中学校
サービスの提供にあたって大切にしていること	<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども達一人ひとりの“こころ”を尊重する。</li> <li>保護者の声に耳を傾け、共により良いクラブ作りを目指す。</li> <li>安全管理・危機管理の徹底を行い、子ども達への配慮を欠かさない。</li> <li>学校・地域に開けたクラブ運営を行う。</li> </ul>

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	同様施設、様々な運営形態の施設を行うことで指導員の多様なノウハウの共有。	研修時に自施設のプレゼンを行う。他施設のプレゼンを見ることにより、広い視野を育てる。	C	B
II サービス提供のプロセス	現場と本部で何度も確認し、サービスの内容の確認実施。	先をみずえた計画的な運営。より良いサービス提供の向上。	C	B
III 子どもの発達援助	年間を通しての取り組み。庭を使用したパワフルな活動。	指導員一人ひとりのレベルアップ。研修の実施。	C	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月7日
評価シートの作成方法	通常の指導員会議等の場を利用し、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 64 回収数 = 21 回収率 = 32.8%

※実配付数不明の為、市から事業所への発送数を配付数としています。



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	富岡小学校地区児童育成クラブ
運営主体	富岡小学校地区運営委員会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市富岡1-1-1
連絡先	電話 047-352-7400 FAX E-mail pocket-club@nifty.com / tomisho-gakudou@googlegroups.com ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成9年10月1日
事業所までの交通	東京ベイシティ交通 NTT浦安前 徒歩3分
立地環境	(富岡本室)富岡小学校内余裕教室 (東野分室)更野球場横単独施設
定員	135人(富岡本室90人、東野分室45人)
現在の利用者数	平成20年2月13日現在 90人(1~3年生)
職員数	平成20年2月13日現在 常勤指導員 2人 非常勤指導員 10人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 2人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	保護者と指導員が一体となって児童の健全育成を図る。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	保護者と指導員が連携し「地域の子育て」の視点でクラブ運営を行っている。	東野小学校新設への対応。クラブ運営に無関心な保護者が増えているため、保護者に対して一層の運営への参画。	B	B
II サービス提供のプロセス	子ども達とは指導員対集団の関係ではなく、一対一の関係を何よりも重視している。ベテラン、若手のバランスが取れている。	育成面では指導の質の均質化。指導員負担(特に施設長)の軽減。	B	B
III 子どもの発達援助	年間を通した充実した行事の実施。子ども一人ひとりに目に行き届いた指導。(事故件数の少なさ)	子ども達に対し「自立支援」の面で、育成内容を再検討する必要がある。指導員の資質向上、処遇改善。	B	B

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月13日
評価シートの作成方法	運営委員長と施設長の協議の上作成

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 79      回収数 = 33      回収率 = 41.8%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	美浜南小学校地区児童育成クラブ
運営主体	美浜南小学校地区児童育成クラブ運営委員会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市美浜3丁目15番地1号
連絡先	電話 047-350-6624 FAX 047-350-6624 E-mail himawari-club@jcom.home.ne.jp ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成9年10月1日
事業所までの交通	JR新浦安駅より徒歩10分
立地環境	住宅地
定員	70人
現在の利用者数	平成19年10月1日現在 52人
職員数	平成19年10月1日現在 常勤指導員 7人 非常勤指導員 6人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 6人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	子ども達が楽しく安全に学童生活を過ごせるように、常に考えて取り組んでいきたい。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	安全で楽しく学童生活を送れるように、年中行事にそっていろいろな作品作りや課外活動を行っている。	学校の先生、地元の民生委員の方々との交流も深めて子ども達を見守っていきたい。	B	A
II サービス提供のプロセス	連絡帳を通じて保護者とのコミュニケーションを毎日取り交わしている。	連絡帳を持ってこない子ども達にも必ず持ってくるように促し、保護者との相互理解を深めたい。学童便りを頻繁に出したい。	B	B
III 子どもの発達援助	指導員全員が子ども達一人ひとりの様子や変化を把握できるように指導員用連絡ノートを活用している。ミーティングも必要に応じて開いている。	指導員のスキルアップのため、研修に参加する。	B	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	B
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月7日
評価シートの作成方法	通常の指導員会議等の場を利用し、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 48      回収数 = 26      回収率 = 54.2%

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	美浜北小学校地区児童育成クラブ
運営主体	美浜北小学校地区児童育成クラブ運営委員会
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市美浜5-12-1
連絡先	電話 047-351-6050 FAX 047-351-6050 E-mail mk-gakudo_-555@docomo.ne.jp ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成10年12月17日
事業所までの交通	新浦安駅より徒歩10分
立地環境	小学校内にあり隣接して中学校、幼稚園、美浜公園
定員	30人
現在の利用者数	平成20年2月5日現在 27人
職員数	平成20年2月5日現在 常勤指導員 7人 非常勤指導員 0人 常勤指導員の男女数 男性 0人 女性 7人
併設施設の種類	浦安市立美浜北小学校校舎2階
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者の安全・健全な育成、日本の伝統的行事の伝承。 保護者との具体的に明確な意志の疎通を図ること。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	少人数なので、各々の子ども達への気配り、また、子どもの状態(体調等)を把握しやすい。指導員間の連携。	施設の改善を行いたい。 ・トイレの増設 ・ドアの安全確保 ・外遊び時の安全をより確実に	A	A
II サービス提供のプロセス	子どもが帰ってきた時の顔色や態度をみながら注意をし、必要があれば保護者へ連絡をする。	保護者との連絡が取りづらい家庭や、迎えに来ない保護者とのコミュニケーションをとるため、保護者会等を行う。	A	A
III 子どもの発達援助	日常生活の中での挨拶指導、綺麗な言葉遣いへの指導、他人への思いやり等の指導。	全体的に乱暴な行動や言葉遣いをする子どもが増えている状況の中で、何とか良い方法を見つけていきたい。	B	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月5日
評価シートの作成方法	指導員全員で評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 25      回収数 = 9      回収率 = 36.0%



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	高洲小学校地区児童育成クラブ
運営主体	株式会社日本デイケアセンター
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市高洲4-2-8
連絡先	電話 03-3293-1581 FAX 03-3293-6693 E-mail info@nihon-daycare-center.co.jp ホームページアドレス http://www.nihon-daycare-center.co.jp
サービスを開始した日	平成15年4月1日
事業所までの交通	京葉線 新浦安駅よりバス 高洲中央公園バス停より徒歩3分
立地環境	高洲小学校隣
定員	95人
現在の利用者数	平成20年2月8日現在 101人
職員数	平成20年2月8日現在 常勤指導員 4人 非常勤指導員 9人 常勤指導員の男女数 男性 1人 女性 12人
併設施設の種類	なし
サービスの提供にあたって大切にしていること	児童育成クラブに来る子どもたちが、楽しく、安全に居られるように保護者が安心して子どもを預けられる施設であること。また、地域を代表する方々にも協力いただき地域に根ざした開かれた育成クラブであること。

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営	家庭、地域環境に即した、きめ細やかなサービスを提供するための創意工夫をしている。	指導員同士の情報交換を密に行い、同じ方向で保護者、児童達との信頼関係を構築しながら一致団結し、過ごしやすいクラブを続けていきたい。	B	A
II サービス提供のプロセス		保護者の様々な状況で色々な選択肢を迫られる時(例えば中抜け、産休)でも安心して預けられる学童としての新しいサービスも考えていきたい。	B	B
III 子どもの発達援助	今後も子どもの目線で無理なくサポートしていきたい。		B	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	A
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいではないな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月7日
評価シートの作成方法	幹部指導員および一般指導員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 102   回収数 = 53   回収率 = 52.0%

※実配付数不明の為、市から事業所への発送数を配付数としています。

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

## サービス種別: 児童育成クラブ

### 事業所のプロフィール

事業所名	高洲北小学校地区児童育成クラブ
運営主体	株式会社サクセスアカデミー
設置主体	浦安市
事業所の所在地	浦安市高洲2-5-2
連絡先	電話 047-381-5201 FAX 047-381-5201 E-mail takasukita-gakudo@nifty.com ホームページアドレス
サービスを開始した日	平成18年4月1日
事業所までの交通	JR京葉線新浦安駅よりバス8分、東京学館浦安バス停すぐ
立地環境	住宅地。高洲北小学校敷地内。
定員	90人
現在の利用者数	平成20年2月1日現在 43人
職員数	平成20年2月1日現在 常勤指導員 4人 非常勤指導員 4人 常勤指導員の男女数 男性 2人 女性 2人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	

### 事業所の評価

評価項目(大項目)	事業所の取り組み		事業所の自己評価	保護者評価
	事業所の強み、アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、今後の展望		
I 組織と運営			A	A
II サービス提供のプロセス			A	B
III 子どもの発達援助			A	A

### 利用児童の評価

評価項目	児童評価
児童育成クラブのおやつはおいしいですか	B
児童育成クラブの部屋やトイレは気持ちよく使うことができますか	
児童育成クラブは楽しいですか	
児童育成クラブで困ったことや嫌なことがあった時、クラブの先生と一緒に考えてくれましたか	
児童育成クラブの先生は、あなたの気持ちをよくわかってくれますか	
児童育成クラブで、先生のせいでいやな思いをしたことがありますか	

### 評価(5段階)の基準

A=大変すぐれている、B=すぐれている、C=普通、D=一部不十分である、E=不十分である  
利用者評価は回答者数が5人未満の場合は非公開とし、“\*”で表示した。  
事業所自己評価、利用者評価とも、回答がない場合は、“-”で表示した。

自己評価シート作成日	平成20年2月1日
評価シートの作成方法	幹部指導員および一般指導員による評価チームをつくり、自己評価を行った

利用者調査実施期間	平成20年1月25日～2月8日
利用者調査回収率	配付数 = 43 回収数 = 14 回収率 = 32.6%

資 料

1-1. 平成19年度 事業者自己評価シート サンプル(居宅介護等・移動支援)

浦安市福祉サービス評価(事業者自己評価)

サービス名:09\_居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィールについてご記入ください。

平成19年度

事業所名	
運営主体	
設置主体	
事業所の所在地	
連絡先	電話                      FAX                      E-mail
	ホームページアドレス
サービスを開始した日	年 月 日
現在の利用者数	年 月 日現在: 人
職員数	年 月 日現在: 常勤職員 人 非常勤職員 人
	常勤職員の男女数: 男性 人 女性 人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	

利用者調査票の配付数	
------------	--

※利用者調査票は、原則として全員に配付する。

福祉サービス評価ご担当者	氏名:
--------------	-----

※記入内容等について、お問合せをさせていただくことがあります。

I 組織と運営

評価項目		評価の視点(判断基準)	自己評価					評価 (5~1)	具体的な取り組みの事実
			達成度(1つに○印をつける)						
中項目	小項目	判断基準 を上回る	できている	ほぼでき ている	あまりでき ていない	できていな い	わからな い		
1 理念・方針	(1)理念・方針の明文化	①理念及びサービス提供の基本方針が明文化されている。	5	4	3	2	1	N	
	(2)職員への周知	①理念及びサービス提供の基本方針が職員に周知され、すべての職員がそれを理解し、実現に向けて取り組んでいる。	5	4	3	2	1	N	
	(3)利用者への周知	①理念及びサービス提供の基本方針が利用者周知されている。	5	4	3	2	1	N	
2 運営	(1)事業計画の作成・見直し	①毎年(指標によっては毎月)実績を把握し、目標や計画と対比し分析しうえで、新たな目標や計画を決めている。	5	4	3	2	1	N	
		②将来の事業展開を考えている。(中長期計画を作成しているなど)							
	(2)意思決定	①重要な課題や方針を決定するにあたっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	5	4	3	2	1	N	
		②重要な意思決定について、関係する職員や利用者等に説明する場があり、十分に伝わっている。							
	(3)組織の柔軟性	①職員が意見を言ったり、提案を出しやすい雰囲気がある。	5	4	3	2	1	N	
		②サービスの改善や苦情処理など、職域や立場に関わらず、関係者が協力して問題の解決にあっている。							
	(4)経営状況の把握と予算管理	①当該年度の事業計画を実施するのに必要な予算編成がなされている。	5	4	3	2	1	N	
		②予算の編成過程において職員の意見を聴取している。							
		③短期、中・長期計画に基づいて経営状況の予測を行い、予算管理を行っている。							
	(5)事業の透明性	①管理者、サービス提供責任者、訪問介護員の職務について、役割と権限を明文化している。	5	4	3	2	1	N	
		②事業計画書、財務内容に関する資料を閲覧可能な状態にしている。							
	(6)守るべき法・倫理	①職員が守るべき倫理を明文化している。	5	4	3	2	1	N	
②職員に対して、法令遵守に関する研修やマニュアルを配布するなどの取り組みがある。									
③盗難問題など職員の不法行為に関する教育を実施している。									
(7)利用者の意向・満足度の把握	①日常的に利用者や接する場面で利用者の意見を聴取する他、家族の意見を聞いたり、アンケート調査を行う等の取り組みを行っている。	5	4	3	2	1	N		
	②利用者から出された意見については必ず検討し、その対応について利用者や家族への説明や報告がなされている。								
(8)サービス向上への取り組み	①利用者満足度調査を実施し、結果をもとに改善策をつくり、事業計画に活かしている。	5	4	3	2	1	N		
	②利用者満足度調査の結果をたよりやホームページ等において開示している。								
	③福祉サービスの質を向上させることを目的とした経営状況の分析や第三者評価などを行い、これを活用している。								
	④実施するサービスの質の向上を目的とした委員会等を組織して、定期的かつ継続的に検討を行い、業務改善に反映している。								
	⑤サービス改善への取り組み状況は全職員に伝達している。								
3 人事	(1)職員の適正な配置	①人事方針に基づく職員採用・人材育成を計画的・組織的に行っている。	5	4	3	2	1	N	
		②定期的な人事考課を実施しており、客観性・公平性・透明性を確保するための工夫や、職員の納得を得るための仕組みを整備している。							
	(2)訪問介護員の急な変更時の対応	①予定していた訪問介護員が訪問できなくなった際の対応を定めている。	5	4	3	2	1	N	
		②急に訪問介護員が変更になる場合、利用者への事前連絡を行っている。							
	(3)職員の資質向上	①職員の知識や技術等の修得に関する目標を明文化し、職員の研修ニーズを把握した上で、職員に計画的かつ適切な研修機会を確保している。	5	4	3	2	1	N	
		②採用時研修がある。							
③研修成果の評価が行われたともに、それが次の研修計画に反映されている。									

1 組織と運営

評価項目		評価の視点(判断基準)	自己評価					評価 (5~1)	具体的な取り組みの事実
			達成度(1つに○印をつける)						
中項目	小項目		判断基準を上回る	できている	ほぼできていない	あまりできていない	できていない	わからない	
3 人事	(4) 職員の意向・満足度の把握	① 事業所長等による職員との定期面接、職員からの申告書提出等により、職員の提案、要望、不満、目標等を把握するしくみがある。	5	4	3	2	1	N	
		② 職員の業務上の悩みやストレスを軽減・解消するための具体的な方策をたてている。							
		③ 福利厚生センター等の福利厚生事業に加入しているか、独自の福利厚生事業を実施している。							
4 情報	(1) 指示・連絡・報告・相談の体制	① 朝礼や職員会議、日常的な引継ぎやケース会議など、指示・連絡・報告・相談の体制が確立しており、機能している。	5	4	3	2	1	N	
		(2) 情報の共有化							① 利用者に関する記録やマニュアル等は、職員全員がいつでも見られる場所にある。
									② 一定の様式に基づいてサービス提供の記録を行っている。
	(3) 利用者に対する情報提供	① パンフレットや広報誌、ポスター、ホームページ等を通じて、利用者及び家族、地域住民等に、サービスの内容や事業所についての情報をわかりやすく伝える努力をしている。	5	4	3	2	1	N	
		② 利用者の求めに応じてサービス提供記録を開示するしくみがある。							
		③ 運営状況等についての情報を求めに応じて公開している。							
	5 危機管理	(1) 事故の予防	① 事故を予防するしくみがある。(マニュアル等)	5	4	3	2	1	N
			② 事故予防に関する研修を実施している。						
			③ 発生した事故およびヒヤット事例を事故予防に活かしている。						
(2) 感染症の予防		① 感染症を予防するしくみがある。(マニュアル等)	5	4	3	2	1	N	
		② 感染症予防に関する研修を実施している。							
		③ 体調の悪い訪問介護員の交代基準を明確にしている。							
(3) 事故・緊急時の対応		① 事故および緊急時に対応するしくみがある。(マニュアル、緊急時の連絡体制など)	5	4	3	2	1	N	
		② 事故および緊急時に対応する研修を実施している。							
		③ 救命救急訓練を実施している。							
		④ 利用者ごとの緊急連絡先を把握している。							
		⑤ 損害賠償に対する賠償能力を確保する手段を講じている。(保険への加入など)							
(4) 個人情報の保護		① 個人情報保護に関する規程を公表している。	5	4	3	2	1	N	
	② 職員への研修は、利用者および家族の個人情報の取り扱い、守秘義務に関する内容を含めて行っている。								
	③ 個人情報に関する秘密の保持について、職員に周知している。								
	④ 利用者の個人情報(名簿等)が流出しないよう、具体的な取り組みを行っている。								
	⑤ 利用者および家族の個人情報保護のために、自らの業務に照らして通常必要とされる利用目的を公表している。								
	⑥ 個人情報の利用目的の変更時には利用者への通知または公表を行っている。								

II サービス提供のプロセス

評価項目		評価の視点(判断基準)	自己評価					評価 (5~1)	具体的な取り組みの事実
			達成度(1つに0印をつける)						
中項目	小項目		判断基準 を上回る	できている	ほぼでき ている	あまりでき ていない	できていな い	わからな い	
1 利用希望者への対応	(1)情報提供	①利用希望者から求められた場合、利用に関する情報を提供している。	5	4	3	2	1	N	
	(2)問い合わせへの対応	①利用に関する問い合わせに対応している。	5	4	3	2	1	N	
		②サービスの内容や規則について、正確に、わかりやすく説明するよう努めている。							
	(3)重要事項の説明・契約時の対応	①契約前、または契約時に利用者宅を訪問し、本人の要望を聴取するとともに、心身の状況を把握している。	5	4	3	2	1	N	
②重要事項説明書および契約書は読みやすい大きさにしている。									
③重要事項に関して利用者やその家族等に事前に説明し、書面による同意を得ている。									
④契約書の雛形を事前に渡して内容を確認する時間を提供している。									
⑤意思表示が困難な利用者の要望を聴取するためのしくみがある。									
⑥契約内容変更時にその都度同意を得ている。									
(4)利用者負担の説明	①料金表を作成し、説明している。	5	4	3	2	1	N		
	②利用料の明細を交付している。								
2 計画作成・見直し	(1)サービス実施計画の作成・見直し	①利用者一人ひとりのサービス実施計画の作成を統括し、その実施状況を総合的に把握、管理する責任者を定めている。	5	4	3	2	1	N	
		②サービス実施計画の作成は、関係職員の参画のもとで行われている。							
		③サービス実施計画は、利用者および家族の要望、代理人などの意見を取り入れて作成している。							
④サービス実施計画には長期目標および短期目標を明確に記載している。									
⑤サービス実施計画の利用者への説明を行い、同意を得ている。									
⑥利用者の状況の変化等に関する情報が、その利用者のサービス実施計画の責任者に確実に伝達されるための体制を整備している。									
(2)サービス提供結果の確認	①サービス提供責任者は一か月に1回利用者宅を訪問し、サービス提供内容を確認している。	5	4	3	2	1	N		
	②サービス実施計画に基づいたサービスが提供されているか利用者を確認している。								
	③利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等を記録している。								
	④サービス実施計画の評価を行っている。								
(3)サービス実施計画の見直し	③ヶ月に1回以上、サービス実施計画の見直しについて検討している。	5	4	3	2	1	N		
3 サービスの標準化	(1)標準化のしくみ	①個々のサービスについて、標準的な実施方法を定め、マニュアルなどを作成している。	5	4	3	2	1	N	
		②マニュアルを定期的に見直している。							
(2)新人職員の指導	①新人職員に対して、同行訪問し実地指導している。	5	4	3	2	1	N		
	②実地指導者の要件を定めている。								
4 苦情解決	(1)苦情解決のしくみ	①苦情を受け付ける仕組みや書式が整備されており、職員や利用者周知され、サービスの改善に活用されている。	5	4	3	2	1	N	
		②利用者や家族が気軽に要望や意見を言いやすい雰囲気ができている。							
		③公的な苦情受付窓口の案内を行っている。							
	(2)苦情への対応	①苦情解決にあたっては、直ちに会議等で対応を検討し、迅速な解決を心がけている。	5	4	3	2	1	N	
		②苦情解決の責任者は、苦情の内容と対応結果を把握している。							
		③苦情の申出から解決まで、一連の流れが記録され、情報として蓄積・共有化できるしくみができおり、機能している。							

類別	名稱	說明	單位					備註
			總數	第一類	第二類	第三類	第四類	
第一類	第一類	第一類	1	1	1	1	1	
	第二類	第二類	1	1	1	1	1	
第二類	第一類	第一類	1	1	1	1	1	
	第二類	第二類	1	1	1	1	1	
	第三類	第三類	1	1	1	1	1	



Ⅲ サービスの内容

評価項目		評価の視点(判断基準)	自己評価					評価(5~1)	具体的な取り組みの事実
			達成度(1つに○印をつける)						
中項目	小項目		判断基準を上回る	できている	ほぼできている	あまりできていない	できていない	わからない	
1 コミュニケーション	(1)コミュニケーションの支援	①利用者一人ひとりに対して、個別・具体的な方法が明示され、コミュニケーションの支援を行っている。	5	4	3	2	1	N	
		②利用者の自己決定や意見の表明を促し、それを受け止めるように心がけている。							
	(2)利用者に対する言葉づかい	5	4	3	2	1	N		
(3)言葉かけの配慮	①利用者の心身の状況やライフスタイル、価値観等を尊重しながら、適切な言葉かけを行っている。	5	4	3	2	1	N		
2 移動	(1)個別の身体状況にあわせた移動方法・介助の実施	①利用者一人ひとりに対して、個別・具体的な方法が明示され、個別の身体状況にあわせた移動の支援を行っている。	5	4	3	2	1	N	
		②提供したサービスを記録している。							
3 食事	(1)個別の状況にあわせた食事の介助	①利用者一人ひとりに対して、個別・具体的な方法が明示され、個別の身体状況にあわせて食事の介助を行っている。	5	4	3	2	1	N	
		②提供したサービスを記録している。							
	(2)食事を楽しむ雰囲気づくり	①食事を楽しむことができるような環境整備や食器の選択、言葉かけ・働きかけなどへの工夫を行っている。	5	4	3	2	1	N	
		②家庭の食事時間に近い時間帯で、ゆとりをもって食事ができる時間を確保しつつ、介助を行っている。							
4 入浴(清拭を含む)	(1)個別の身体状況にあわせた入浴方法・介助の実施	①利用者一人ひとりに対して、個別・具体的な方法が明示され、個別の身体状況にあわせた入浴の支援を行っている。	5	4	3	2	1	N	
		②提供したサービスを記録している。							
	(2)プライバシーの配慮	①入浴(着脱衣、洗身)・清拭時におけるプライバシーの確保に配慮している。	5	4	3	2	1	N	
(3)安全性・快適性に配慮した設備上の工夫	①入浴・清拭時の事故を防止するために浴槽まわりのアドバイスを行っているとともに、利用者一人ひとりに着目して必要となる器具や設備上の配慮をしている。	5	4	3	2	1	N		
5 排泄	(1)個別の身体状況にあわせた排泄方法・介助の実施	①利用者一人ひとりに対して、個別・具体的な方法が明示され、個別の身体状況にあわせた排泄の支援を行っている。	5	4	3	2	1	N	
		②提供したサービスを記録している。							
	(2)プライバシーの配慮	①排泄時におけるプライバシーの確保について、個別・具体的な方法が明示され、その取り組みが行われている。	5	4	3	2	1	N	
(3)安全性・快適性に配慮した設備上の工夫	①排泄時の事故を防止するためにトイレまわりのアドバイスを行っているとともに、利用者一人ひとりに着目して必要となる器具や設備上の配慮をしている。	5	4	3	2	1	N		
6 家事援助	(1)基本原則	①利用者の生活習慣を尊重し、主体的に生活できるよう援助している。	5	4	3	2	1	N	
		②利用者の残存機能を活用し、できないところを援助するようにしている。							
		③提供したサービスを記録している。							
	(2)調理	①利用者の嗜好や、身体状況・生活状況に配慮して調理している。	5	4	3	2	1	N	
		②衛生管理についての具体的な方法が明示されている。							
		③水道やガス、電気など、使用した物品の後始末を確実にするための具体的な方法が明示されている。							
	(3)買い物	①買い物についての希望を聞く方法や、頼まれたものがなかった場合の対処方法などについて、利用者に確認するための具体的な方法が明示されている。	5	4	3	2	1	N	
		②金銭トラブルを防ぐための具体的な方法が決まっており、実行している。							
(4)日常生活	①衣服については気温やTPOなどに配慮し、身体状況や生活状況に合わせて工夫している。	5	4	3	2	1	N		
	②清潔で住みやすい環境整備、転倒防止などの安全確保に配慮している。								

II サービスの内容

評価項目		評価の観点(判断基準)	自己評価					評価 (5~1)	具体的な取組の事実
			達成度(1つに1枠をつける)						
			判断基準 を上回る	できている	ほぼでき ている	できてい ない	わからない		
中項目	小項目								
7 金銭管理 実施していない場合は、 □の角をの けてください。	①金銭管理 □実施していない	①金銭管理に関して、訪問介護員の均質性を確保するための工夫がある。(マニキュア等)	5	4	3	2	1	N	
		②金銭管理の実施に関する記録を作成している。							
		③毎月利用者の確認を受けている。							
	②雑管理 □実施していない	①雑管理に関して、訪問介護員の均質性を確保するための工夫がある。(マニキュア等)	5	4	3	2	1	N	
		②利用者へ雑用を交付している。							
		③万が一紛失した際の対応方法を定めている。							
8 相談等への 援助	①多様な相談への積極的対応	①利用者が相談したい時にはその方法や相手を選択して相談することができるとともに、対応する方法が定められている。	5	4	3	2	1	N	
	②心理面に着目した支援	①心のケアが必要な利用者一人ひとりに対して、実施するサービスの個別、具体的な方法が明示されている。	5	4	3	2	1	N	
	③家族や友人等との関係把握・支援	①利用者とその家族、友人等との関係について状況を把握するとともに、支援が必要な利用者一人ひとりに対して実施するサービスの個別、具体的な方法が明示されている。	5	4	3	2	1	N	
9 健康管理	①服薬管理	①医師の意図のもと、服薬管理が適切に行われている。	5	4	3	2	1	N	
	②日常的な健康管理 (睡眠・食事・排泄)	①利用者の睡眠・食事・排泄などの状況を日常的に把握し、サービスの実施に役立てている。	5	4	3	2	1	N	
		②利用者の必要に応じて、適切な対応を行っている。							
		③利用者の健康状態について家族に連絡し、健康管理情報を共有している。							
10 自傷心身への対応 総合評価	①自傷・他害・物損などの危険な行為に 対する対応	①自傷・他害・物損などの危険な行為に 対して、利用者の心身を傷つけない ための具体的な方法が定められている。	5	4	3	2	1	N	
		②自傷・他害・物損などが発生したとき、 具体的な記録方法が明示されている。							
	②生活上の配慮・見守り	①自傷心身のある利用者(特に高齢者)の行動特性や生活リズム、興味嗜好、人間関係、服薬の状況などを観察・記録し、その結果を職員が共有している。	5	4	3	2	1	N	
		②必要に応じて専門医の協力を得て、 支援方法についての工夫を行っている。							

・事業所の強み・アピールしたい取り組み(「良いと思うこと」、「これから続けていきたいこと」など)について、具体的な取り組みの事実をあげながら記入してください。  
 ・サービス改善に向けた取り組み、今後の展望(サービスを提供するにあたって「改善が必要だと思うこと、改善に向けた具体的な取り組みなど)について記入してください。  
 また、小項目・中項目で記入した達成度を集計して、A～Eの5段階で評価してください。

## 1-2. 平成19年度 事業者自己評価シート サンプル(児童育成クラブ)

### 浦安市福祉サービス評価(事業者自己評価)

サービス名:16\_児童育成クラブ

事業所のプロフィールについてご記入ください。

平成19年度

事業所名	
運営主体	
設置主体	浦安市
事業所の所在地	
連絡先	電話                      FAX                      E-mail
	ホームページアドレス
サービスを開始した日	年 月 日
事業所までの交通	
立地環境	
定員	
現在の利用者数	年 月 日現在:            人
指導員数	年 月 日現在: 常勤指導員    人 非常勤指導員    人
	常勤指導員の男女数: 男性    人    女性    人
併設施設の種類	
サービスの提供にあたって大切にしていること	

利用者調査票の配付数	
------------	--

※利用者調査票は、原則として全員に配付する。

福祉サービス評価ご担当者	氏名:
--------------	-----

※記入内容等について、お問合せをさせていただくことがあります。

1 組織運営

評価項目		評価の観点(判断基準)	自己評価					具体的な取り組みの事実	
			達成度(1つに○印をつける)						
中項目	小項目		判断基準を上回る	できています	ほぼできています	できていない	わからない		評価(5~1)
1 理念・方針	(1)理念・方針の明文化	①理念及びサービス提供の基本方針が明文化されている。	5	4	3	2	1	N	
	(2)指導員への周知	①理念及びサービス提供の基本方針が指導員に周知され、すべての指導員がそれを理解し、実現に向けて取り組んでいる。	5	4	3	2	1	N	
	(3)利用者への周知	①理念及びサービス提供の基本方針が子どもや保護者に周知されている。	5	4	3	2	1	N	
2 運営	(1)事業計画の作成・見直し・意思決定	①子どもや保護者の意見と照し、当該年度の事業計画に関する実施状況の分析及び結果の評価を行い、中長期的課題や課題点を把握している。	5	4	3	2	1	N	
		②重要な意思決定について、関係する指導員や子どもおよび保護者等に十分に伝えている。							
	(2)サービス向上への取り組み	①運営責任者・指導員・保護者代表との三者協議会を定期的に実施し、事業の充実・発展に努めている。	5	4	3	2	1	N	
		②サービスの改善や普請地埋など、職域や立場に関わらず、関係者が協力して問題の解決にあたる。							
3 情報	(1)指示・連絡・報告・相談の体制	①朝礼や指導員会議、日常的な引継ぎなど、指示・連絡・報告・相談の体制が確立しており、機能している。	5	4	3	2	1	N	
	(2)情報の共有化	①活動記録やマニュアル等は、指導員全員がいつでも見られる体制におき、情報の共有化がされている。	5	4	3	2	1	N	
	(3)利用者に対する情報提供	①連絡帳(やおたより)の発行などを通して、子どもの様子を家庭に定期的・具体的に伝えている。	5	4	3	2	1	N	
4 危機管理	(1)災害・事故・急病等の予防・対応	①発生した事故事例や、事故につながる事例の分析をし、事故防止に向けた取り組みを組織的に行っている。	5	4	3	2	1	N	
		②ケアの実態に応じ災害・事故・急病等に関する対応マニュアルを整備し、定期的に検証・見直しを図っている。							
		③衛生管理に関するマニュアルを整備し、定期的に検証・見直しを図っている。							
	(2)個人情報保護	①子どもや保護者の個人情報(利用目的や取扱い)を明らかにするとともに、個人情報の保護に努めている。	5	4	3	2	1	N	
②面談を行う際は、プライバシーの保護に配慮している。									

## Ⅱ サービス提供のプロセス

評価項目		評価の視点(判断基準)	自己評価						評価 (5~1)	具体的な取り組みの事実
			達成度(1つに0印をつける)							
			判断基準 を上回る	できている	ほぼでき ている	あまりでき ていない	できていな い	わからな い		
中項目	小項目									
1 利用希望者への対応	(1) 情報提供	①利用希望者に対し積極的な情報提供を行っている。	5	4	3	2	1	N		
	(2) 見学の受入	①見学希望者の都合や意向になるべく沿った形で見学を受け入れるようしている。	5	4	3	2	1	N		
		②見学者に対して、サービスの内容や規則について、正確に、わかりやすく説明するよう努めている。	5	4	3	2	1	N		
(3) 重要事項の説明	①サービスの実施に先立ち、子どもや保護者にサービスの内容を説明し、理解と同意を得ている。	5	4	3	2	1	N			
2 計画作成・見直し	(1) サービス実施計画の作成・見直し	①年間の活動計画を作成し、計画的にサービスを提供している。	5	4	3	2	1	N		
		②年間の活動計画は、必要に応じて見直しや修正を行っている。	5	4	3	2	1	N		
(2) 利用者の意向・満足度の把握	①活動計画の作成にあたり、子どもや保護者の意見を聞いたり、アンケート調査を行う等の取り組みを行っている。	5	4	3	2	1	N			
	②子どもや保護者から出された意見については必ず検討し、その対応について子どもや保護者への説明や報告がなされている。	5	4	3	2	1	N			
3 サービスの標準化	(1) 標準化のしくみ	①ケアで提供しているサービスの基本事項や標準的な手順等のマニュアル等を作成したり、情報提供や研修を行うなど、指導員によってばらつきが出ないようにする取り組みがある。	5	4	3	2	1	N		
	(2) 利用者情報の共有化	①必要に応じて子どもの情報、課題(ニーズ)、変化などを記録している。	5	4	3	2	1	N		
②子どもの状態に変化があった場合に、指導員が情報を共有化できるしくみ(記録・引継ぎ・申し送りなど)があり、機能している。		5	4	3	2	1	N			
4 苦情解決	(1) 苦情解決のしくみ	①苦情を受け付ける仕組みや書式が整備されており、指導員や子ども、保護者に周知され、サービスの改善に活用されている。	5	4	3	2	1	N		
		②子どもや保護者が気軽に要望や意見を言いやすい雰囲気ができている。	5	4	3	2	1	N		
	(2) 苦情への対応	①苦情解決にあたっては、直ちに会議等で対応を検討し、迅速な解決をこころがけている。	5	4	3	2	1	N		
②苦情解決の責任者は、苦情の内容と対応結果を把握している。		5	4	3	2	1	N			
③苦情の申出から解決まで、一連の流れが記録され、情報として蓄積・共有化できるしくみができおり、機能している。		5	4	3	2	1	N			
5 家族との連携	(1) 保護者との連携	①保護者とは、家庭の状況など日常的に情報交換を行っている。	5	4	3	2	1	N		
		②子育ての悩みなど、保護者からの相談にのっている。	5	4	3	2	1	N		
6 人権の尊重	(1) 利用者の意向や主体性の尊重	①日ごろから1人ひとりの子ども、保護者の意向を聞く姿勢を持ち、主体的な活動を促す努力をしている。	5	4	3	2	1	N		
	(2) 虐待の防止に向けた努力	①指導員から子どもへの体罰を与えないための取り決めを作成するなど、具体的なしくみがあり、機能している。	5	4	3	2	1	N		

Ⅲ 子どもの発達援助

評価項目		評価の視点(判断基準)	自己評価					評価 (5~1)	具体的な取り組みの事実
			達成度(1つに0印をつける)						
中項目	小項目	判断基準を上回る	できている	ほぼできている	あまりできていない	できていない	わからない		
1 健康管理	(1)けがや急病への対応	①子どものけがや急病が発生した場合は速やかに対処し、保護者にも報告している。	5	4	3	2	1	N	
	(2)アレルギー疾患への対応	①アレルギー疾患をもつ子どもの状況に応じて適切な対応を行っている。	5	4	3	2	1	N	
2 保育環境	(1)子どもが心地よく過ごすことのできる環境の提供	①採光・換気・温度・湿度など、快適に過ごせるように配慮している。 ②手洗い場、トイレは、保育中も時折り清掃し、不快なおいがないようにしている。	5	4	3	2	1	N	
3 保育内容	(1)個人への理解・受容	①子どもに分かりやすい温かな言葉づかいで、おだやかに話し、「早くないかい」や「せかせい言葉や「だめ」「いけません」など制止する言葉を不必要に用いないようにしている。	5	4	3	2	1	N	
		②子どもの質問に対して、「待って」「あとで」と言わずに、なるべくその場で対応している。							
		③「できない」「やめて」と言ってくる子どもや、自分を表現する力が十分でない子どもに対して、その都度気持ちよくとって、対応している							
	(2)子どもの自主性や自発性への配慮	①子どもの自主性を育む活動が日常生活の中で行われている。	5	4	3	2	1	N	
		②子どもが自由に遊べる時間が確保されている。							
	(3)身近な自然や社会と関わる取り組み	①身近な自然や季節感を取り入れた遊びの工夫をしている。	5	4	3	2	1	N	
		②地域の公共施設や公共交通機関を利用するなど、活動の中で社会体験が得られる機会をつづけている。							
		③日頃から、子どもの育成に関する地域のグループ・団体、ボランティア等との協力関係がある。							
(4)遊びや生活を通して人間関係が育つような配慮	①けんかの場面では、危険のないように注意しながら、子ども同士で解決するように援助するなど、子ども同士の関係をよりよくなるような適切な言葉かけをしている。	5	4	3	2	1	N		
	②順番を守るなど、社会的ルールを身につけていくように配慮している。								
	③異年齢の子どもとの交流が行われている。								
(5)子どもの人権への配慮・文化の違いを認め互いに尊重する心を育てる配慮	①子どもが、自分の意見を指導員などの大人にはっきり言うことができるよう配慮している。	5	4	3	2	1	N		
	②子どもが、他の子どもの気持ちや発言を受け入れられるよう配慮している。								
	③一人一人の子どもの生活習慣や文化、考えなどの違いを知り、それを尊重する心を育てよう努めている。								
(6)性差への先入観による固定的な観念や役割分業意識を植え付けない配慮	①子どもの態度や服装、遊び方について、「男の子(女の子)だからしてはいけない」、「それは男の子(女の子)の遊びなど、性差への先入観による固定的な対応をしていない。	5	4	3	2	1	N		
(7)障がいのある児童のための環境整備	①健常の児童、障がいのある児童への関わりに対して配慮している。	5	4	3	2	1	N		
	②障がいのある児童が遊びや活動に参加しやすいように工夫している。								
(8)おやつ提供	①子どもの嗜好や成長に基づきおやつを出している。	5	4	3	2	1	N		
	②行事や季節を織り込み、子どもがおやつを楽しめるように工夫している。								

## 総合評価

I～Vの項目(大項目)について、

- ・事業所の強み・アピールしたい取り組み(「良いと思うこと」、「これからも続けていきたいこと」など)について、具体的な取り組みの事実をあげながら記入してください。
  - ・サービス改善に向けた取り組み、今後の展望(サービスを提供するにあたって「改善が必要だ」と思うこと、改善に向けた具体的な取り組みなど)について記入してください。
- また、小項目・中項目で記入した達成度を集計して、A～Eの5段階で評価してください。

### 総合評価の判断基準

- A 大変優れている(中項目の評価点の平均が4.5以上5.0以下)
- B 優れている(中項目の評価点の平均が4.0以上4.5未満)
- C 普通(中項目の評価点の平均が3.0以上4.0未満)
- D 一部不十分である(中項目の評価点の平均が2.0以上3.0未満)
- E 全般的にきわめて不十分である(中項目の評価点の平均が2.0未満)

評価項目(大項目)	事業所の強み、 アピールしたい取り組み	サービス改善に向けた取り組み、 今後の展望	評価 (A～Eの5段階で 記入)
	(事業所のサービスとして「良いと思うこと」、「これからも続けていきたいこと」など、具体的な取り組みの事実をあげながら記入してください。)		
I 組織と運営			
II サービス提供のプロセス			
III 子どもの発達援助			

評価シート作成日	平成 年 月 日
評価シートの作成方法	1. 幹部指導員および一般指導員による評価チームをつくり、自己評価を行った
いずれか1つ〇印をつけてください。 「3. その他」に〇印をつけた事業所 は具体的な方法もご記入ください。	2. 通常の指導員会議等の場を活用し、自己評価を行った
	3. その他(具体的に: )

## 2-1. 平成19年度 利用者調査票 サンプル(居宅介護等・移動支援)

# 浦安市福祉サービス評価(居宅介護等・移動支援) 利用者調査 ご協力をお願い

日頃より、浦安市の福祉行政に対するご理解・ご協力を賜り、誠にありがとうございます。

浦安市では、市民の皆様の福祉サービス選択に役立てる情報提供と福祉サービスの向上を目的として、福祉サービス評価を行っています。

浦安市の福祉サービス評価は、事業所自己評価と利用者調査を実施し、事業所のサービスを5段階で評価するもので、その結果は、市役所等の公共施設や市のホームページ上で公開するほか、評価を実施した事業所にもフィードバックしています。

つきましては、居宅介護等・移動支援をご利用の方に、アンケート調査をお願いすることとしました。お答えいただいた内容は統計的に処理し、お名前が表に出たり、ご迷惑をおかけすることは決してございません。何卒趣旨をご理解の上、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

平成20年1月

浦安市健康福祉部社会福祉課(担当:佐瀬)

連絡先:047-351-1111(代表)内線1122

事業所名	
------	--





あなたが利用しているサービスについておたずねします。  
 次の質問について、あなたの気持ちに近いものを1つ選び、番号に○をつけてください。

### <利用している事業所の組織と運営について>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 1	あなたは、事業所の理念や方針について説明を受けたことがありますか。	⇒	3	2	1
Q 2	あなたのご利用になっている事業所では、情報の開示や第三者による評価の実施など、経営内容を明らかにする努力をしていますか。	⇒	3	2	1
Q 3	職員は介護に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼ができますか。	⇒	3	2	1
Q 4	サービスを選ぶ時、事業所のパンフレットやホームページなどにより、事業所の概要を十分に知ることができましたか。	⇒	3	2	1
Q 5	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。	⇒	3	2	1
Q 6	職員は、他の人に知られたくないことなどの、あなたのプライバシーを守ってくれますか。	⇒	3	2	1

### <サービス提供の手順について>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 7	サービスを利用する前に、サービスの内容について十分な説明や情報提供がありましたか。	⇒	3	2	1
Q 8	利用するサービスの内容や条件など、契約内容について、十分な説明がありましたか。	⇒	3	2	1
Q 9	職員は、サービス実施計画作成の際に、あなたの考えや要望を十分に聞いてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 10	あなたが職員に伝えたことが職員の間で共有化されており、どの職員も同じように対応してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 11	あなたは、利用している事業所の苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。	⇒	3	2	1
Q 12	職員は不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 13	職員は、あなたの考えや要望を尊重してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 14	職員は、あなたがいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。	⇒	3	2	1

<サービスの内容について(全員の方におたずねします)>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 15	職員はあなたの話をよく聞いて、適切な言葉をかけてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 16	職員は、相談によくのってくれますか。	⇒	3	2	1
Q 17	職員が自分では相談の内容に対応できない時はそのままにしないで、他の人に連絡するなどの適切な対応をしてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 18	職員はあなたの健康状態を常に把握し、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 19	あなたが混乱するような状態を放置せず、適切に対応してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 20	職員に金銭や鍵を預ける場合、管理や報告をきちんとしてくれますか。 □←金銭管理・鍵管理をしていない場合は、□の中にレ印をつけてください。	⇒	3	2	1

<身体介助サービスの内容について(身体介助サービスをご利用の方におたずねします)>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 21	職員は、あなたにあった方法で、移動の介助をしてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 22	職員は、あなたにあった方法で、入浴の介助をしてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 23	職員は、入浴介助をする時に、あなたがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 24	職員は、あなたにあった方法で、排泄の介助をしてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 25	職員は、排泄介助をする時に、あなたがはずかしいと思ったり、いやだと思ったりしないように配慮してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 26	職員は、あなたの個性や好みを尊重して身だしなみや清潔保持のための支援を行ってくれますか。	⇒	3	2	1

<家事援助サービスの内容について(家事援助サービスをご利用の方におたずねします)>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 27	職員は、あなたの体調にあわせて食事の提供・介助をしてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 28	家事援助にあたって、職員はあなたの生活習慣を尊重してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 29	家事援助にあたって、職員はあなたが主体的に家事をできるように配慮した上で、あなたができないところを援助するようにしてくれますか。	⇒	3	2	1

<移動介助サービスの内容について(移動介助サービスをご利用の方におたずねします)>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 30	職員は、あなたにあった方法で、移動の介助をしてくれますか。	⇒	3	2	1

サービスについて、ご意見などがございましたら何でもご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。

## 2-2. 平成19年度 利用者調査票 サンプル(児童育成クラブ)

# 浦安市福祉サービス評価(児童育成クラブ) 利用者調査 ご協力をお願い

日頃より、浦安市の福祉行政に対するご理解・ご協力を賜り、誠にありがとうございます。

浦安市では、市民の皆様の福祉サービス選択に役立てる情報提供と福祉サービスの向上を目的として、福祉サービス評価を行っています。

浦安市の福祉サービス評価は、事業所自己評価と利用者調査を実施し、事業所のサービスを5段階で評価するもので、その結果は、市役所等の公共施設や市のホームページ上で公開するほか、評価を実施した事業所にもフィードバックしています。

つきましては、児童育成クラブをご利用のお子さまと保護者の方に、アンケート調査をお願いすることとしました。お答えいただいた内容は統計的に処理し、お名前が表に出たり、ご迷惑をおかけすることは決してございません。何卒趣旨をご理解の上、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

平成20年1月

浦安市健康福祉部社会福祉課(担当:佐瀬)

連絡先:047-351-1111(代表)内線1122

はじめに、このアンケートに回答して下さる保護者の方と、児童育成クラブを利用しているお子さんについておたずねします。あてはまるもの1つに○をつけてください。

F1 お子さんが利用している児童育成クラブ(この調査票を受け取った児童育成クラブ。以下、「クラブ」といいます。)はどこですか。

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1. 北部小学校地区児童育成クラブ   | 2. 南小学校地区児童育成クラブ    |
| 3. 見明川小学校地区児童育成クラブ  | 4. 入船北小学校地区児童育成クラブ  |
| 5. 入船南小学校地区児童育成クラブ  | 6. 舞浜小学校地区児童育成クラブ   |
| 7. 東小学校地区児童育成クラブ    | 8. 日の出小学校地区児童育成クラブ  |
| 9. 日の出南小学校地区児童育成クラブ | 10. 明海小学校地区児童育成クラブ  |
| 11. 明海南小学校地区児童育成クラブ | 12. 浦安小学校地区児童育成クラブ  |
| 13. 富岡小学校地区児童育成クラブ  | 14. 美浜南小学校地区児童育成クラブ |
| 15. 美浜北小学校地区児童育成クラブ | 16. 高洲小学校地区児童育成クラブ  |
| 17. 高洲北小学校地区児童育成クラブ |                     |

F2 クラブを利用しているお子さんは何年生ですか。

1. 1年生                      2. 2年生                      3. 3年生                      4. 4年生以上

F3 あなたが、このクラブを利用して、どのくらいになりますか。

1. 1年未満                      2. 1年以上3年未満                      3. 3年以上5年未満                      4. 5年以上

F4 あなた(このアンケートに回答して下さる保護者の方)は、お子さんにとってどのような関係にあたりますか。

1. 父                      2. 母                      3. その他(具体的に:                      )

F5 あなたはおいくつですか。

1. 20歳未満                      2. 20歳以上30歳未満                      3. 30歳以上40歳未満  
4. 40歳以上50歳未満                      5. 50歳以上

お子さんが利用しているサービスについておたずねします。  
 次の質問について、あなたの気持ちに近いものを1つ選び、番号に○をつけてください。

### <利用しているクラブの組織と運営について>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 1	あなたは、クラブの理念や方針について知っていますか。	⇒	3	2	1
Q 2	指導員は、子どもや保護者の声をよく聞いてサービスに反映していると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 3	福祉サービス評価やその他の取り組みによって、サービスの向上が図られていると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 4	指導員は、保育に関する専門的知識や技術を有しており、サービスの利用にあたって信頼ができますか。	⇒	3	2	1
Q 5	指導員は、連絡帳や「おたより」などを通して、児童育成クラブでのお子さんの様子を知らせてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 6	指導員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。	⇒	3	2	1
Q 7	指導員は、お子さんや保護者の個人情報の保護・取扱いに注意を払っていると思いますか。	⇒	3	2	1

### <サービス提供の手順について>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 8	クラブの利用を始めるにあたり、指導員から保育内容等について十分な説明や情報提供がありましたか。	⇒	3	2	1
Q 9	指導員の対応にばらつきはないですか。	⇒	3	2	1
Q 10	あなたは、利用しているクラブの苦情受付窓口や苦情申し立ての手続きについて知っていますか。	⇒	3	2	1
Q 11	職員は不満や苦情に対して、きちんと対応してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 12	指導員は、保護者に対して、お子さんの日頃の様子について話してくれたり、相談にのってくれますか。	⇒	3	2	1
Q 13	指導員は、あなたやお子さんの考えや要望を尊重してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 14	指導員は、保護者がいやな思いをしないように、言葉や行動に気をつけていますか。	⇒	3	2	1

<子どもの発達援助について>

質 問			はい	どちらとも いえない	いいえ
Q 15	指導員は、お子さんが熱をだしたりケガをした時、適切に対処してくれましたか。 (経験のある方のみお答えください)	⇒	3	2	1
Q 16	指導員は、おやつを楽しく食べられるように、さまざまな工夫をしていますか。	⇒	3	2	1
Q 17	指導員は、お子さんが自発的に活動できるように指導していると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 18	指導員は、遊びや生活を通して人間関係が育つような配慮をしていると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 19	指導員は、子どもの人権や個性の違いを認め合い、尊重する心を育てる配慮をしていると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 20	指導員は、女の子だから、男の子だからという理由で固定的な対応をしないようにしていると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 21	障害のある子どもと障害のない子どもが交流できるよう配慮されていると思いますか。	⇒	3	2	1

サービスについて、ご意見などがございましたら何でもご自由にお書きください。



ここからは、お子さんにご回答をお願いします。あてはまるものに○をつけてください。

質 問		3	2	1
2	じどういくせいクラブのおやつはおいしいですか。	おい しい	どち らとも いえ	おい しく ない
3	じどういくせいクラブのへややトイレはきもちよく使うことができますか。	きも ちよく つか	どち らとも いえ	きも ちよく つか
4	じどういくせいクラブはたのしいですか。	たの しい	どち らとも いえ	たの しく ない
5	じどういくせいクラブで、こまったことやいやなことがあったとき、クラブのせんせいは、どうしたらいいか、いっしょにかんがえてくれましたか。	かん がえて くれ た	どち らとも いえ ない	かん がえて くれ なかつた
6	じどういくせいクラブのせんせいは、あなたのきもちをよくわかってくれますか。	わか って くれ	どち らとも いえ	わか って くれ
7	じどういくせいクラブで、せんなおもいをしたことがありますか。	ない	どち らとも いえ	ある

じどういくせいクラブのことで、いいたいことがあったら、なんでもかいてください。

ご協力ありがとうございました。

平成19年度 浦安市福祉サービスに係る評価事業 報告書

平成20年3月

浦安市健康福祉部社会福祉課

〒279-8501 千葉県浦安市猫実一丁目1番1号

電話 047-351-1111(代表)