

平成20年度 浦安市福祉サービスに係る評価事業
報告書

平成21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	2
2. 事業者自己評価の考え方	4
3. 利用者調査の考え方	11
4. 公表・フィードバックの考え方	20

第2章 平成20年度 福祉サービス評価の結果

1. 評価の概要	26
2. 評価の結果	26
居宅介護等・移動支援	28
身体障がい者福祉センター	37
児童デイサービス	38
障がい者デイサポートセンター	39
知的障がい者通所更生施設	40
知的障がい者通所授産施設	41
福祉作業所	42
ソーシャルサポートセンター	43
児童育成クラブ	44

資料

1-1. 平成20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)	62
1-2. 平成20年度 事業者自己評価シート サンプル(児童育成クラブ)	67
2-1. 平成20年度 利用者調査票 サンプル(居宅介護等・移動支援)	72
2-2. 平成20年度 利用者調査票 サンプル(児童育成クラブ)	76

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**アンケート調査** ③自己評価、利用者調査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)評価のしくみづくりに関する方針

評価のしく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、継続可能なしくみをつくること

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、継続可能なしくみとしていく。

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

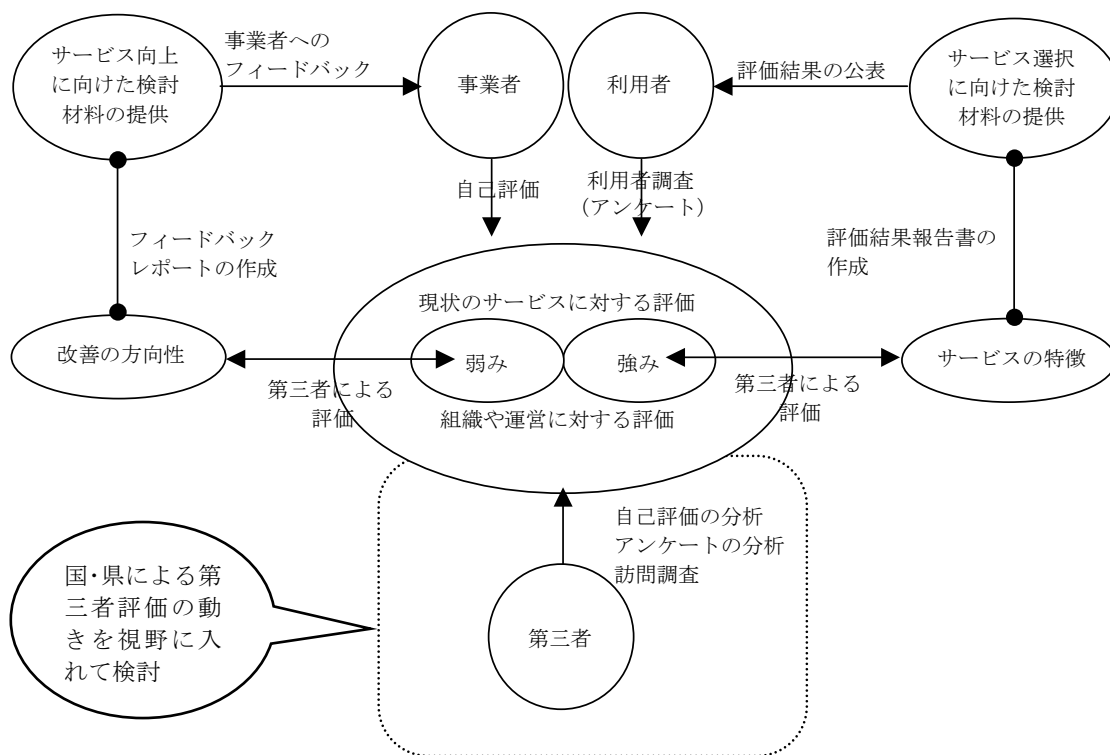
評価結果を有効に活用するために、公共施設等での情報提供以外にも、なるべく多数の市民が評価結果を閲覧できるしくみが必要である。インターネット上で評価結果を閲覧できるようにする。

(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、可能な限り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を含む。

<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. 通常の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、全サービスにおいて、Ⅰ～Ⅲを設定した。

		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
〔障がい者 福祉サービス〕	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〕	児童育成クラブ	●	●	●

②総合評価と事業プロフィール

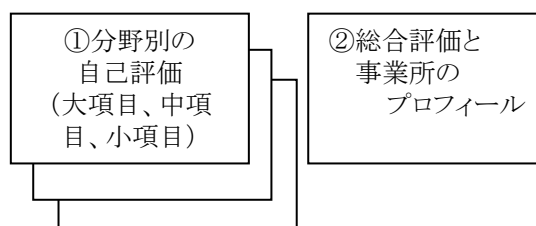
・総合評価

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。

<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。該当する評価項目を「●」で示す。

I 組織と運営

中項目	小項目	移動支援 居宅介護等・	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	児童育成クラブ
1 運営	① 理念・方針の職員への周知	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 意思決定時における職員や利用者への説明	●	●	●	●	●	●	●	●
	③ 組織内における発言しやすい雰囲気	●	●	●	●	●	●	●	●
	④ 守るべき法・倫理の職員への周知	●	●	●	●	●	●	●	
	⑤ 利用者の意向把握、対応に関する利用者への説明	●	●	●	●	●	●	●	●
	⑥ 利用者意向の事業計画への反映	●	●	●	●	●	●	●	●
	⑦ サービス改善状況の全職員への周知	●	●	●	●	●	●	●	●
2 人事	① 職員の適切な配置	●	●	●	●	●	●	●	
	② 訪問介護員の急な変更時の対応	●							
	③ 職員研修の開催	●	●	●	●	●	●	●	●
	④ 日常的な職員の意向把握	●	●	●	●	●	●	●	●
	⑤ 職員の悩みへの対応	●	●	●	●	●	●	●	●
	⑥ 福利厚生への体制	●	●	●	●	●	●	●	
3 情報	① 指示・連絡・報告・相談の体制	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 職員間の利用者情報の共有	●							
	③ 利用者の家族に対する利用者に関する情報提供		●	●	●	●	●	●	●
	④ 利用者に対する事業所に関する情報提供	●	●	●	●	●	●	●	
	⑤ 情報公開の仕組み	●	●	●	●	●	●	●	●
4 危機管理	① 予防のための取り組み	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 連絡体制	●	●	●	●	●	●	●	●
	③ 救命救急訓練	●	●	●	●	●	●	●	●
	④ 賠償資力の確保	●	●	●	●	●	●	●	
5 個人情報保護	① 守秘義務の研修	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 守秘義務のための取り組み	●	●	●	●	●	●	●	●
	③ 個人情報利用の利用者への説明	●	●	●	●	●	●	●	●
	④ プライバシーの確保		●	●	●	●	●	●	●

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・	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	児童育成クラブ
1 利用希望者への対応	① 問い合わせへの分かりやすい説明対応	●							
	② 見学者の受け入れ、分かりやすい説明対応		●	●	●	●	●	●	●
	③ 契約前の利用者の意向・状況把握	●							
	④ 重要事項に関する書面による同意	●	●	●	●	●	●	●	●
	⑤ 説明資料の読みやすさ	●	●	●	●	●	●	●	●
	⑥ 料金表を用いた説明	●							
	⑦ 利用料明細の交付	●	●	●	●	●	●	●	●
2 計画作成・見直し	① 利用者家族や代理人の意見を反映した計画作成	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 同意前の利用者への計画説明	●	●	●	●	●	●	●	●
	③ 個別支援計画責任者への利用者情報の伝達体制		●	●	●	●	●	●	
	④ サービス提供内容の確認	●							
	⑤ サービス実施計画の見直し	●	●	●	●	●	●	●	●
3 サービスの標準化	① 個々のサービスに応じたマニュアル作成	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 新人職員に対する実地指導	●	●	●	●	●	●	●	●
4 苦情解決	① 苦情の受付体制、職員への周知、サービスへの反映	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 苦情受付窓口の案内	●	●	●	●	●	●	●	
	③ 苦情の迅速な解決	●	●	●	●	●	●	●	●
	④ 苦情の情報共有化	●	●	●	●	●	●	●	●
5 利用者の家族に対するサポート	① 家族の事情に配慮した緊急時の柔軟な対応	●							
	② 家族の相談対応	●	●	●	●	●	●	●	●
6 人権の尊重	① 虐待防止のための具体的なしくみ	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 身体拘束をなくすための取り組み		●						
7 地域との連携・交流	① 利用者の施設外における活動範囲を広げるための取り組み		●	●	●	●	●	●	●
	② ボランティア・実習生に対する事前説明		●	●	●	●	●	●	●
	③ 関係諸機関・団体との連携のための取り組み		●	●	●	●	●	●	●

Ⅲ サービスの内容

中項目	小項目	移動支援 居宅介護等	福祉センター 身体障がい者	児童 デイサービス	障がい者 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	児童育成クラブ
1 基本原則	① 利用者の主体的な生活のための援助	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 利用者の状況や要望に応じた支援	●	●	●	●	●	●	●	●
	③ 提供サービスの記録	●	●	●	●	●	●	●	●
2 コミュニケーション	① 利用者の自己決定の促進・受け止め	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 利用者を尊重した対応	●	●	●	●	●	●	●	●
3 相談等の援助	① 利用者の相談対応	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 利用者の生活状況の把握、職員間の情報共有、支援への反映	●	●	●	●	●	●	●	●
4 健康管理	① 適切な服薬管理	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 利用者健康状態の把握、サービスへの反映、家族との情報共有	●	●	●	●	●	●	●	●
	③ 利用者の必要に応じた適切な対応	●	●	●	●	●	●	●	●
5 自傷他害への対応	① 自傷、他害、物損などに対する適切な対応	●	●	●	●	●	●	●	●
	② 専門医の協力を得た支援方法の工夫	●	●	●	●	●	●	●	●
6 身体介護	① ゆとりを持った食事時間の確保	●							
	② 介助におけるプライバシーの確保	●							
	③ 介助時の安全性・快適性の確保、事故防止のためのアドバイス	●							
7 家事援助	① 適切な衛生管理方法の明示	●							
	② 適切な利用者への確認方法の明示	●							
	③ 金銭トラブル防止のための取り組み	●							
8 療育	① 発達状況にあわせた療育計画			●					
	② 基本的な生活習慣の指導			●					
	③ 就園・就学に必要な情報提供、相談			●					
9 作業・活動・就労支援 (障がい者福祉サービス)	① 利用者の障害程度や意向に沿った作業・活動の選択		●		●	●	●	●	
	② 利用者への工賃の支払い方法の説明						●		
	③ 一般就労を希望する利用者への情報提供や実習機会提供						●		
	④ 一般就労を希望する利用者への職探しやジョブコーチ						●		
	⑤ 利用者の余暇・レクリエーションの選択		●		●	●	●	●	
	⑥ 利用者の自治活動の場の提供		●		●	●	●	●	

中項目	小項目	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	児童育成クラブ
10 活動 (児童福祉 サービス)	① 子どもが進んで参加できる活動の選択								●
	② 子どもが自由に遊べる時間の確保								●
	③ 子どもの豊かな人間関係が育つような配慮								●
	④ 互いに認め合い尊重し合える人間性が育つような支援								●
	⑤ 障がいある子どもの活動参加に対する支援								●
11 食事 (おやつ)	① 質の高い食事（おやつ）の提供				●	●	●	●	●
	② 食事（おやつ）を楽しむことが出来るような配慮				●	●	●	●	●
	③ 利用者の嗜好の把握、メニューへの反映				●	●	●	●	●
12 入浴・ 排泄	① 入浴前の利用者の健康状態の確認				●				
	② 介助におけるプライバシーの確保		●		●	●	●		
	② 介助時の安全性・快適性の確保		●		●	●	●		
13 金銭や 鍵の管理	① 金銭管理に関する利用者の確認	●							
	② 利用者の鍵の預り証の交付	●							
	③ 鍵紛失時の対応法	●							
14 施設環 境	① 快適に生活するため整備等配慮		●	●	●	●	●	●	●
	② 安全に活動するための設備・備品への配慮		●	●	●	●	●	●	●
15 送迎	① 安全性に配慮した送迎		●	●	●	●	●		●

(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)調査の対象

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)利用者調査の実施方法

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、事業所から利用者に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20年度の利用者調査における調査項目は、次頁から示す通りである。

(5)利用者調査の基準

▶ 各質問事項における利用者の回答を3段階で評価した。

<回答の判断基準>

- 3 はい(肯定的評価)
- 2 どちらともいえない(中間的評価)
- 1 いいえ(否定的評価)

▶ 利用者の回答の平均値(小数点第2位を四捨五入)を「項目別得点」とした。

▶ 調査項目毎の項目別得点の平均値を「分野別得点」とした。

▶ 総合評価では、分野別得点(項目別得点の平均値)をもとに、5段階で評価した。

<総合評価の基準>

- A 大変優れている(分野別得点の平均が2.6以上3.0以下)
- B 優れている(分野別得点の平均が2.1以上2.6未満)
- C 普通(分野別得点の平均が1.6以上2.1未満)
- D 一部不十分である(分野別得点の平均が1.1以上1.6未満)
- E 全般的にきわめて不十分である(分野別得点の平均が1.1未満)

<居宅介護等・移動支援>

調査項目	質問番号	質問事項
利用している事業所の組織と運営について【全員】	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。
	Q 2	職員は介護の専門家として信頼できると思いますか。
	Q 3	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。
	Q 4	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	Q 5	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】	Q 6	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。
	Q 7	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。
	Q 8	サービス実施計画について、あなたが同意できると思うまで、職員から説明を受けましたか。
	Q 9	あなたが、職員全員に理解してほしいと考えて職員に伝えたことが、他の職員にもきちんと伝えられていると思いますか。
	Q 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。
	Q 11	職員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。
	Q 12	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】	Q 13	職員は、相談によくのってくれますか。
	Q 14	職員はあなたの健康状態を適切に把握し、必要に応じて、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。
	Q 15	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。
身体介護サービスの内容について【身体介護サービス利用者のみ】	Q 16	職員は、入浴や排泄の介助をする時に、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。
	Q 17	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。
家事援助サービスの内容について【家事援助サービス利用者のみ】	Q 18	家事援助にあたって、職員はあなたの生活習慣や体調に合わせた対応をしてくれますか。
	Q 19	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。
移動介護サービスの内容について【移動介護サービス利用者のみ】	Q 20	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。

<身体障がい者福祉センター>

調査項目	質問番号	質問事項
利用している事業所の組織と運営について【全員】	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。
	Q 2	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できると思いますか。
	Q 3	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。
	Q 4	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	Q 5	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】	Q 6	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。
	Q 7	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。
	Q 8	個別支援計画について、あなたが同意できると思うまで、職員から説明を受けましたか。
	Q 9	あなたが、職員全員に理解しておいてほしいと考えて職員に伝えたことが、他の職員にもきちんと伝えられていると思いますか。
	Q 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。
	Q 11	職員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。
	Q 12	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】	Q 13	職員は、計画的に機能訓練や自立援助を実施してくれますか。
	Q 14	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。
	Q 15	職員は、相談によくのってしてくれますか。
	Q 16	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。
	Q 17	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】	Q 18	職員は、行事などを通して、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。
	Q 19	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。
	Q 20	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、適切にあなたの支援に取り入れてくれますか。

<児童デイサービス>

調査項目	質問 番号	質問事項
利用している事業所の組織と運営について【全員】	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。
	Q 2	職員は保育・療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できると思いますか。
	Q 3	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。
	Q 4	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	Q 5	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】	Q 6	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。
	Q 7	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。
	Q 8	個別支援計画について、あなたが同意できると思うまで、職員から説明を受けましたか。
	Q 9	あなたが、職員全員に理解しておいてほしいと考えて職員に伝えたことが、他の職員にもきちんと伝えられていると思いますか。
	Q 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。
	Q 11	職員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。
サービスの内容について【全員】	Q 12	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。
	Q 13	職員は、お子さんにあった方法で、好きなことをのびし、不得意なことをできるよう働きかけていますか。
	Q 14	職員は、お子さんにあった方法で、基本的な生活習慣を身につけられるよう指導してくれていますか。
	Q 15	職員は、保護者同士のつながりを応援してくれますか。
	Q 16	職員は、相談によくのってしてくれますか。
	Q 17	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。
	Q 18	職員は、お子さんの就園や就学、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、相談にのってしてくれますか。
地域との連携について【全員】	Q 19	安心して送迎サービスを利用することができますか。
	Q 20	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。
	Q 21	職員は、地域の福祉サービス等に関する情報を把握しており、お子さんが必要とするときにその利用を支援してくれますか。

＜障がい者デイサポートセンター＞

調査項目	質問番号	質問事項
利用している事業所の組織と運営について【全員】	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。
	Q 2	職員は支援に関する専門的知識を有しており、サービスの利用にあたって信頼できると思いますか。
	Q 3	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。
	Q 4	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	Q 5	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】	Q 6	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。
	Q 7	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。
	Q 8	個別支援計画について、あなたが同意できると思うまで、職員から説明を受けましたか。
	Q 9	あなたが、職員全員に理解しておいてほしいと考えて職員に伝えたことが、他の職員にもきちんと伝えられていると思いますか。
	Q 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。
	Q 11	職員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。
サービスの内容について【全員】	Q 12	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。
	Q 13	施設では、快適に、くつろいで過ごすことができますか。
	Q 14	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。
	Q 15	職員は、入浴や排泄の介助をする時に、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。
	Q 16	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。
	Q 17	職員は、相談によくのってくれますか。
地域との連携について【全員】	Q 18	安心して送迎サービスを利用することができますか。
	Q 19	職員は、行事などを通して、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。
	Q 20	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受け入れる場合、職員から説明がありますか。
	Q 21	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、適切にあなたの支援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	質問番号	質問事項
利用している事業所の組織と運営について【全員】	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。
	Q 2	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できると思いますか。
	Q 3	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。
	Q 4	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	Q 5	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】	Q 6	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。
	Q 7	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。
	Q 8	個別支援計画について、あなたが同意できると思うまで、職員から説明を受けましたか。
	Q 9	あなたが、職員全員に理解しておいてほしいと考えて職員に伝えたことが、他の職員にもきちんと伝えられていると思いますか。
	Q 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。
	Q 11	職員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。
サービスの内容について【全員】	Q 12	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。
	Q 13	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。
	Q 14	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。
	Q 15	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。
	Q 16	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。
地域との連携について【全員】	Q 17	職員は、相談によくのってくれますか。
	Q 18	職員は、行事などを通して、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。
	Q 19	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。
	Q 20	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、適切にあなたの支援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	質問番号	質問事項
利用している事業所の組織と運営について【全員】	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。
	Q 2	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できると思いますか。
	Q 3	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。
	Q 4	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	Q 5	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】	Q 6	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。
	Q 7	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。
	Q 8	個別支援計画について、あなたが同意できると思うまで、職員から説明を受けましたか。
	Q 9	あなたが、職員全員に理解しておいてほしいと考えて職員に伝えたことが、他の職員にもきちんと伝えられていると思いますか。
	Q 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。
	Q 11	職員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。
サービスの内容について【全員】	Q 12	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。
	Q 13	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。
	Q 14	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。
	Q 15	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。
	Q 16	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。
	Q 17	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。
地域との連携について【全員】	Q 18	職員は、相談によくのってくれますか。
	Q 19	職員は、行事などを通して、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。
	Q 20	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。
	Q 21	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、適切にあなたの支援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	質問番号	質問事項
利用している事業所の組織と運営について【全員】	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。
	Q 2	職員は精神保健福祉の分野の専門家として信頼できると思いますか。
	Q 3	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。
	Q 4	職員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	Q 5	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】	Q 6	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。
	Q 7	あなたが、職員全員に理解しておいてほしいと考えて職員に伝えたことが、他の職員にもきちんと伝えられていると思いますか。
	Q 8	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。
	Q 9	職員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。
	Q 10	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】	Q 11	施設では、快適に、くつろいで過ごすことができますか。
	Q 12	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。
	Q 13	職員は、あなたの相談によくのってくれますか。
	Q 14	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。
	Q 15	職員はあなたの健康状態を適切に把握し、必要に応じて、あなたや家族に具体的なアドバイスをしてくれますか。
	Q 16	あなたが困ったときの、職員の相談や支援は十分ですか。
	Q 17	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】	Q 18	行事などを通じて行われる、地域の人たちとふれあう交流の機会は、適切な形で行われていますか。
	Q 19	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。
	Q 20	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、適切にあなたの支援に取り入れてくれますか。

<児童育成クラブ>

調査項目	質問番号	質問事項
利用しているクラブの組織と運営について【保護者／全員】	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。
	Q 2	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。
	Q 3	指導員は、衛生や安全・安心に配慮してくれていますか。
	Q 4	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【保護者／全員】	Q 5	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。
	Q 6	あなたが、指導員全員に理解しておいてほしいと考えて指導員に伝えたことが、他の指導員にもきちんと伝えられていると思いますか。
	Q 7	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。
	Q 8	指導員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。
	Q 9	連絡帳やおたよりを通じて、お子さんの日ごろの様子を伝えてくれたり、保護者からの相談にのってくれたりしますか。
子どもの発達援助について【保護者／全員】	Q 10	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。
	Q 11	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。
	Q 12	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。
	Q 13	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。
	Q 14	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。
	Q 15	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。
サービス提供の手順および発達援助について【児童／全員】	Q 16	じどういくせいクラブのおやつはおいしいですか。
	Q 17	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。
	Q 18	じどういくせいクラブはたのしいですか。
	Q 19	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。
	Q 20	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。

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、当該事業所の項目別・分野別に見た利用評価が分かる資料を作成し、フィードバックする。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。

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)>

利用者調査（事業所別）			児童育成クラブ		
表の見方					
<small>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=2点として平均点を算出しました。回答がなく、得点が0.0となった場合は、“-”で表示しています。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として表示しています。</small>					
項目別・分野別に見た利用者の評価					
***** ○○小学校地区 児童育成クラブ *****					
調査項目	質問事項	項目別得点	分野別得点 (項目別得点の平均)	総合評価	
利用しているクラブの組織と運営について 【保護者/全員】	Q 1 理念や方針の周知	2.4	2.5	B	
	Q 2 指導員の信頼性	2.7			
	Q 3 衛生・安全・安心面の配慮	2.4			
	Q 4 プライバシーの保護	2.6			
サービス提供の手順について 【保護者/全員】	Q 5 契約内容に関する十分な説明	2.4	2.6	A	
	Q 6 要望についての全職員の周知	2.4			
	Q 7 苦情受付窓口・苦情申立て手続きの認知	2.8			
	Q 8 職員の苦情・要望に対する対応	2.7			
	Q 9 保護者への連絡・相談体制	2.7			
子どもの発達援助について 【保護者/全員】	Q 10 おやつを楽しく食べられるような配慮	2.4	2.6	A	
	Q 11 子どもの自発的な活動を促す指導	2.5			
	Q 12 子どもの豊かな人間関係が育つような配慮	2.9			
	Q 13 互いに認め合い尊重し合える心が育つような配慮	2.7			
	Q 14 性別などに捕われない指導員の対応	2.6			
	Q 15 障がいがある子どもの交流に対する配慮	2.7			
サービス提供の手順および発達援助について 【児童/全員】	Q 16 おやつのおいしさ	2.7	2.5	B	
	Q 17 部屋やトイレの快適性	2.5			
	Q 18 児童育成クラブの楽しさ	2.5			
	Q 19 困った時の職員の対応	2.4			
	Q 20 職員の子どもに対する理解度	2.5			
自由意見(保護者)					
指導員の先生はよくやってくれていると思います。					
4年生以降も利用出来るようにしてほしい。					
自由意見(児童)					
トイレがくさい。					
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3人未満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				
運営主体名／事業所名	〇〇小学校地区児童育成クラブ支部運営委員会		〇〇小学校地区児童育成クラブ	
設置主体	浦安市青少年課			
事業所の所在地	浦安市〇〇1-2-3			
連絡先	電話	047-XXX-XXX	FAX	49-XXX-XXX
	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／現在の利用者数	平成21年2月1日現在	定員	XX人	利用者数 XX人
職員数	平成21年2月1日現在	常勤職員	X人	非常勤職員 X人
	常勤職員の男女数:	男性	X人	女性 X人
併設施設の種類	〇〇小学校			
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。 ・利用者ひとり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	事業所の自己評価	利用者調査
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。	子どもが安全・安心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。	C	B
II サービス提供のプロセス	子ども達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。	C	A
III サービスの内容	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。	C	A
利用児童の評価				
評価項目				児童評価
おやつのおいしさ				B
部屋やトイレの快適性				
児童育成クラブの楽しさ				
困った時の職員の対応				
職員の子どもに対する理解度				
評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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				
評価シート作成日	平成21年2月1日			
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28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く。

第2章 平成20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21年1月14日(水)～平成21年1月28日(水) <児童福祉サービス分野>平成21年1月14日(水)～平成21年1月28日(水)
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、市が事業所から郵送により直接回収した。
⑤実施状況	次頁に示す通り

(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21年1月14日(水)～平成21年1月28日(水) <児童福祉サービス分野>平成21年1月14日(水)～平成21年1月28日(水)
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	次頁に示す通り

2. 評価の結果

事業者自己評価および利用者調査の結果を1枚にまとめた「公表フォーム」を、次ページに整理した事業所の順に添付する。

[調査の実施状況]

調査票の種類	事業所の種類	事業所	事業者評価		利用者調査					
			対象事業所数	回収数 回収率	対象利用者数	回収数 回収率	回収数 回収率	回収数 回収率		
障がい福祉サービス	01 居宅介護等・移動支援	0101	ニチケケアセンター浦安			11	9	81.8%		
		0102	コミュニケーション24浦安きたさかえ館訪問介護			6	3	50.0%		
		0103	ケアラビット浦安センター			18	10	55.6%		
		0104	有限会社 総合福祉サービス			12	11	91.7%		
		0105	エムラルドサポート	9	9	100.0%	16	2	12.5%	59%
		0106	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			45	26	57.8%		
		0107	セントケア千葉 株式会社			4	2	50.0%		
		0108	ヒノデ第一交通 株式会社 市川営業所			13	10	76.9%		
		0109	ハッピー浦安・ヘルパーステーション			16	10	62.5%	232	63.4%
	02 身体障がい者福祉センター	0200	浦安市身体障がい者福祉センター	1	1	100.0%	51	29	56.9%	
		0300	浦安市子ども発達センター	1	1	100.0%	49	35	71.4%	
		0400	浦安市障がい者デイサポートセンター	1	1	100.0%	6	3	50.0%	
		0500	浦安市知的障がい者通所更生施設	1	1	100.0%	40	31	77.5%	
		0600	浦安市知的障がい者通所授産施設	1	1	100.0%	39	27	69.2%	
		0700	浦安市福祉作業所	1	1	100.0%	10	1	10.0%	
		0800	浦安市ソーシャルサポートセンター	1	1	100.0%	30	23	76.7%	
		児童福祉サービス	11 児童育成クラブ	1101	北部小学校地区 児童育成クラブ			113	57	50.4%
1102	南小学校地区 児童育成クラブ					95	47	49.5%		
1103	見明川小学校地区 児童育成クラブ					67	42	62.7%		
1104	入船北小学校地区 児童育成クラブ					27	18	66.7%		
1105	入船南小学校地区 児童育成クラブ					54	33	61.1%		
1106	舞浜小学校地区 児童育成クラブ					68	60	88.2%		
1107	東小学校地区 児童育成クラブ					117	66	56.4%		
1108	日の出小学校地区 児童育成クラブ					59	32	54.2%		
1109	日の出南小学校地区 児童育成クラブ			17	17	100.0%	93	54	58.1%	670
1110	明海小学校地区 児童育成クラブ					39	18	46.2%		
1111	明海南小学校地区 児童育成クラブ					65	37	56.9%		
1112	浦安小学校地区 児童育成クラブ					67	28	41.8%		
1113	富岡小学校地区 児童育成クラブ					99	51	51.5%		
1114	美浜南小学校地区 児童育成クラブ					43	23	53.5%		
1115	美浜北小学校地区 児童育成クラブ					24	14	58.3%		
1116	高洲小学校地区 児童育成クラブ					100	67	67.0%		
1117	高洲北小学校地区 児童育成クラブ					52	23	44.2%		
計			33	33	100.0%	1548	902	58.3%		

※回答者数が「3未満」の場合は非公開

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	ニチイケアセンター浦安			
設置主体	株式会社ニチイ学館			
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 hstb16@nichiigakkan.co.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10月1日			
現在の利用者数	平成21年1月21日現在	利用者数	11人	
職員数	平成21年1月21日現在	常勤職員	3人	非常勤職員 22人
	常勤職員の男女数:	男性	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	利用者の意思、人格を尊重し、利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	研修体制が確立されマニュアルが整備されている。	顧客満足度調査を実施し、改善点などを把握する。	B	A
II サービス提供のプロセス	ヘルパーとしての人材育成から実績を積み重ね、質の高いサービスを提供している。	利用者だけでなく、ご家族に対するサポート提案ができる様、体制を図る。	B	A
III サービスの内容	居宅介護・重度訪問介護・地域生活支援事業(移動支援)		A	A

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月27日現在		
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日		
利用者調査回収率	配付数＝ 11	回収数＝ 9	回収率＝ 81.8 %

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	株式会社リエイ／コミュニケア24浦安きたさかえ館訪問介護		
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
	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15年2月1日		
現在の利用者数	平成21年1月19日現在	利用者数	6人
職員数	平成21年1月19日現在	常勤職員	8人 非常勤職員 34人
	常勤職員の男女数：	男性	1人 女性 7人
併設施設の種類	居宅支援・通所介護・有料老人ホーム		
サービスの提供にあたって大切にしていること	心と心のつながりを大切にし、一人一人の生活の質の向上につながるように。		

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	利用者が可能な限りその居宅において、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。	事業所の運営に関し、改善課題について、幹部従業員と共同で、検討する仕組みがある。	C	A
II サービス提供のプロセス	利用者が可能な限りその居宅において、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、心と心のつながりを大切に援助する。	利用者の意向をアンケートにより聞き出し、満足度調査結果を元にサービスの経営プロセスに反映させる。	C	A
III サービスの内容	ひとりひとりの多様なニーズに答えられるようにする。一人一人の生活の質の向上につながるよう援助する。	サービスに従事する従業員を対象に該当サービスに関する研修計画・マニュアルを元に研修を行いサービスの質の向上に取り組む。	C	A

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月19日現在
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 6 回収数＝ 3 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：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	ケアラビット浦安センター			
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18年10月1日			
現在の利用者数	平成21年1月28日現在	利用者数	24人	
職員数	平成21年1月28日現在	常勤職員	4人	非常勤職員 14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	身体介護での技術アップのみならず心のケアにも触れ、利用者一人ひとりが幸せに暮らしていただけるよう努力している。			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	お客様について解決すべき課題を把握し、お客様の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、具体的な支援に着目し、援助を行います。	職員の質を向上させるため、全体研修以外にも個別研修・困難事例等、行っていきます。	C	A
II サービス提供のプロセス	サービス提供責任者が、契約、アセスメント、介護計画の作成をしています。又、介護計画の作成については、ご本人、ご家族と綿密な打ち合わせをした結果の計画を立てています。	定期的なモニタリングを行い、よりよいサービスの提供が出来るよう、努めてまいります。	C	A
III サービスの内容	常にお客様の要望に耳を傾け、定期的に介護計画の評価・修正を行っています。	お客様のニーズに応えるだけでなく、専門職として、より適切な助言ができ、お客様の自立に生かせるよう努めてまいります。	C	A

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月28日現在		
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日		
利用者調査回収率	配付数＝ 18	回収数＝ 10	回収率＝ 55.6 %

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	有限会社総合福祉サービス			
設置主体				
事業所の所在地	浦安市海楽1-3-13			
連絡先	電話	047-381-1187	FAX	E-mail
	ホームページアドレス			
サービスを開始した日				
現在の利用者数	平成21年1月27日現在	利用者数	12人	
職員数	常勤職員		12人	非常勤職員 21人
	常勤職員の男女数：		男性 5人	女性 7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	ニーズにあったサービス提供に努める。			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	利用者様からの意見、スタッフからの情報を踏まえたサービス提供。	お客様の声に迅速かつ適正に応える体制を整える。	D	A
II サービス提供のプロセス	実施計画に基づくサービス提供。利用者様の心身、ニーズの変化に対する計画書の見直し。	定期的なサービス提供結果の確認。プライバシーの配慮等に関する研修。	D	A
III サービスの内容	ご利用様が主体的な生活を送る事が出来る様努めたい。	外部への研修参加をより多くの職員が参加できる体制を作る。	C	A

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月27日現在		
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日		
利用者調査回収率	配付数＝ 12	回収数＝ 12	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：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	エメラルドサポート			
設置主体	エメラルドサポート株式会社			
事業所の所在地	浦安市入船4-12-10-101			
連絡先	電話	047-351-4140	FAX	047-351-4146 E-mail
	ホームページアドレス			
サービスを開始した日	平成15年6月1日			
現在の利用者数	平成21年1月26日現在	利用者数	人	
職員数	平成21年1月26日現在	常勤職員	2人	非常勤職員 15人
	常勤職員の男女数：	男性	人	女性 2人
併設施設の種類	ケアマネセンター			
サービスの提供にあたって大切にしていること	意思の尊重、自立への促し。			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	急なサービス利用申し込みについても、迅速な対応で可能な限りサービスを提供している。小規模な組織であり、職員全体が必要な情報を常に交換・共有することができるため、柔軟なサービスの対応ができる。	より柔軟なサービス対応、より利用者様本位のサービスご利用を可能にするため、十分な要員の確保を行っていきたい。介護業務のみならず、接遇にすることを実施し、ご利用者様にとって安全で快適なサポートを提供できるよう努力していく。	C	*
II サービス提供のプロセス	計画的利用と急な利用の両方に対応可能なよう、相談に応じている。	計画的利用の場合、定期的にサービス内容を見直し、利用者のニーズに応じていきたい。急な利用の場合はどのヘルパーも対応できるように、事前に情報を収集し把握するように努めたい。	A	*
III サービスの内容	利用者本人、または家族のニーズに合わせたサービス提供を行っており、主たる介護負担の軽減を図っている。	介護スタッフの不足から、ご利用者様からの要望に応えることができないことが多くなってきた。そのため、収益も小さく、サービス提供責任者を配置すると大きく赤字を生じている。介護要員の募集を繰り返しているが、なかなかヒットしない。常勤ヘルパーを雇用していただけたら収益があがらないため、市川市など、ほかの市町村同様、移動支援の早朝・夜間帯の加算を他のサービスと同様にしてもらおうよう、引き続き浦安市に働きかけていきたい。また、視覚障害者の移動支援についても、報酬額を、身体を伴うものと同じにするよう、市に働きかけていきたい。障害者の自立支援について、今後の展望は暗い。	A	*

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月26日現在			
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日			
利用者調査回収率	配付数＝	16	回収数＝	2 回収率＝ 12.5 %

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／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		
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 tomo-jigoubu@s5.dion.ne.jp
	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21年1月20日現在	利用者数	111人
職員数	平成21年1月20日現在	常勤職員	12人 非常勤職員 21人
	常勤職員の男女数:	男性	4人 女性 8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		
サービスの提供にあたって大切にしていること	地域の中で暮らしていける為の支援。利用者ニーズに寄り添ったサービスを大切にしている。		

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	常勤、非常勤問わず、誰もが地域でその人らしく当たり前暮ら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。	理念の実現に向けて職員一同が共働していくためには、今以上に地域福祉のありかたを共有していく必要がある為研修等、資質の向上に努めていく介護人材の確保、育成が重要課題。	B	A
II サービス提供のプロセス	利用者が可能な限りその居宅において、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、心と心のつながりを大切に援助する。	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、正しいアセスメントをして、支援計画を作りサービスを提供している。カルテの作成、情報伝達リストでの情報共有、定期的にモニタリングを行ったり、ケース会議の開催をしている。	B	B
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提供を心がけている。	利用者や家族が今以上に、意見を言えるよう環境作りに努めていきたい。相談会や説明会を設定し行っていく。	A	A

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月22日現在
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 45 回収数＝ 26 回収率＝ 57.8 %

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	セントケア千葉株式会社		
設置主体	セントケア市川		
事業所の所在地	市川市行徳駅前1-1-8 ポートレート1F		
連絡先	電話	047-359-2947	FAX 047-359-2948 E-mail scichikawa@so-int-care.com
	ホームページアドレス	http://www.saint-care.com/	
サービスを開始した日	平成19年4月1日		
現在の利用者数	平成21年1月21日現在	利用者数	4人
職員数	平成21年1月21日現在	常勤職員	4人 非常勤職員 13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・訪問入浴介護事業		
サービスの提供にあたって大切にしていること	お客様が一番お客様らしくいられるご自宅に訪問し、ご家族を含めたお客様の生活全体を支え「できること」や「できそうなこと」を引き出し、発見したりすることを理念に支援しています。		

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	地域社会とのコミュニケーションを通じ、ホスピタリティの創造を追求し、住み良い環境・福祉社会の実現に貢献することです。	深刻な人材不足があり、会社説明会を頻繁に行っている。	C	*
II サービス提供のプロセス	ご依頼にはできる限り対応し、調査等、念入りに行い、サービス提供責任者が初回の訪問し、その後は同行しながら引き継ぐ。	ご希望される日時に人材不足のため100%伺えない。	C	*
III サービスの内容	社内研修が充実しており、レベルアップできるようになっている。	いろいろな障がいの方に対応するために、もっと知識をスタッフに勉強してもらいたい。	C	*

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月20日現在
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 4 回収数＝ 2 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：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	ヒノデ第一交通株式会社市川営業所		
設置主体	ヒノデ第一交通株式会社市川営業所		
事業所の所在地	市川市高谷1950-3		
連絡先	電話	047-328-4511	FAX 047-328-1738 E-mail
	ホームページアドレス		
サービスを開始した日	平成13年4月1日		
現在の利用者数	平成21年2月5日現在	利用者数	13人
職員数	平成21年2月5日現在	常勤職員	25人 非常勤職員 2人
	常勤職員の男女数：	男性	21人 女性 4人
併設施設の種類	タクシー事業		
サービスの提供にあたって大切にしていること	障害者のQOLの確保のため、市独自のサービスも含め、制度等が利用出来る事業者として、指定を受けている。可能な限りご利用者の希望・要望に沿うヘルパーを訪問させている。		

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	定期的に介護ミーティングを行い職員間での認識・意識の統一を図っている。	可能な限りご利用者の声を聞くため、何らかの調査を行う事を検討している。	C	A
II サービス提供のプロセス	介護ミーティングを勉強の場としても活用し、スキルアップ、情報伝達をサービスに反映するよう努力している。	サ責による月1の訪問などは人手不足により、まだまだ行えないが努力する。	C	B
III サービスの内容	性別・年齢等バリエーションを利用し、出来る限り、ご希望に沿ったヘルパーの訪問をさせている。	浦安市内における供給の不足しているサービスを補えるよう、行動援護等のヘルパーを養成していく。	C	A

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年2月3日～5日現在
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 13 回収数＝ 10 回収率＝ 76.9 %

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：居宅介護等・移動支援

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	株式会社ジャパンケアサービス東日本／ハッピー浦安・ヘルパーステーション			
設置主体	株式会社ジャパンケアサービス東日本			
事業所の所在地	浦安市猫実3-1-16			
連絡先	電話	047-304-9770	FAX	047-304-9771
	E-mail	cc-urayasu@japan-care.co.jp		
	ホームページアドレス			
サービスを開始した日	平成20年7月1日			
現在の利用者数	平成21年1月26日現在	利用者数	26人	
職員数	平成21年1月26日現在	常勤職員	5人	非常勤職員 23人
		常勤職員の男女数：	男性 2人	女性 3人
併設施設の種類	訪問介護			
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者を尊重すること・利用者への理解、共感・プライバシーの尊重			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	自立支援の理念に基づき、利用者の自立した生活の為に、個々の能力に応じた柔軟なサービスを実践する事。	他事業者、行政との連携の強化を図る。	C	B
II サービス提供のプロセス	サービス開始前に、サービスの内容や利用料金、窓口等についての説明を徹底すること。	依頼への対応を、より迅速にする事。	B	A
III サービスの内容	利用者のニーズに沿ったサービスを提供する為に、ご本人・ご家族へのアセスメントを確実に行う事。	スタッフ間でのサービスの標準化を図る。	B	A

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月26日現在
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 16 回収数＝ 10 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

運営主体名／事業所名	浦安市身体障がい者福祉センター			
設置主体	社会福祉法人敬心福祉会			
事業所の所在地	浦安市東野1-7-1			
連絡先	電話	047-355-2734	FAX	047-355-3145
	E-mail	sinsyo-c.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20年7月1日			
事業所までの交通	東京ベイシティバス「市役所入口郵便局前」下車徒歩2分。おさんぽバス「総合福祉センター」下車。			
立地環境	浦安市総合福祉センター内			
定員／現在の利用者数	平成20年12月31日現在	定員	8-15人	利用者数
職員数	平成21年1月21日現在	常勤職員	1人	非常勤職員
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性
併設施設の種類の				
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て考える。			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	利用者との良好な信頼関係の継続に努める。グループである学校法人の協力による機能及び言語訓練の実施。	訓練担当者の常勤化及び研修等による資質向上。	D	A
II サービス提供のプロセス	利用者と職員のコミュニケーションが取れているため、要望や苦情への対応が迅速に対応できる。	業務マニュアルの整備や資質向上の為に研修会等の参加。	D	B
III サービスの内容	グループである学校法人の協力による機能、言語訓練の実施。	アンケートや日常会話を通し、利用者のニーズを把握することでサービスの向上に努める。	D	B

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月21日
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 51 回収数＝ 29 回収率＝ 56.9 %

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

運営主体名／事業所名	浦安市／浦安市こども発達センター(通称にじいろ)				
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	ko-hattatu@city.urayasu.chiba.jp			
	ホームページアドレス				
サービスを開始した日	昭和63年4月12日				
事業所までの交通	新浦安駅おさんぽバス乗車、総合福祉センター前下車。あるいは新浦安駅からベイシティバス乗車、市役所入口郵便局前下車。				
立地環境	東野保育園、障がい者福祉センター隣接				
定員／現在の利用者数	平成21年1月28日現在	定員	40人	利用者数	51人
職員数	平成21年1月28日現在	常勤職員	11人	非常勤職員	8人
	常勤職員の男女数:	男性	1人	女性	10人
併設施設の種類	児童センター、身体障害者福祉センター、社会福祉協議会				
サービスの提供にあたって大切にしていること	保護者との話し合いのもと、一人ひとりの子どもに発達支援を行っています。				

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	多職種によるチームアプローチという手法を通して療育体制を図っています。	この欄については、市の組織ということもあり、特に記載することがない旨、確認しております。現状でも、充実した取り組みを行っています。	C	A
II サービス提供のプロセス	保護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療育を行っています。また専門職による評価を行い、その評価をもとに個別相談・訓練を実施しています。		B	A
III サービスの内容	親子で通園し、登園後はグループに分かれて遊びやグループ活動を通し、発達の支援を行っています。	幼稚園等関係機関との連携をより充実する必要があります。	B	A

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月28日			
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日			
利用者調査回収率	配付数= 49	回収数=	35	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：障がい者デイサポートセンター

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	社会福祉法人敬心福祉会／浦安市障がい者デイサポートセンター			
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市東野1-8-2 浦安市障がい者福祉センター			
連絡先	電話	047-350-8770	FAX	047-350-8766
	E-mail	urayasu.keisinn@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よりベイシティバス乗車、市役所入口郵便局前下車／おさんぽバス舞浜線26総合福祉センター下車			
立地環境	周辺に市役所および、総合福祉センターや郵便局、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／現在の利用者数	平成21年1月28日現在	定員	15人	利用者数 6人
職員数	平成21年1月28日現在	常勤職員	2人	非常勤職員 2人
		常勤職員の男女数：	男性 1人	女性 1人
併設施設の種類	知的障がい者通所更生施設、知的障がい者通所授産施設、福祉作業所			
サービスの提供にあたって大切にしていること	季節・歳時記に沿った活動を心がけている。室内活動だけでなく、地域での活動も積極的に行うようにしている。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	利用者の特性に合った活動、行事等を実施できるように、職員間での連携がとれている。	利用者や家族のニーズに応えられるよう、他機関との連携やボランティア導入など積極的に取り組む必要がある。	C	A
II サービス提供のプロセス	情報共有、必要事項の検討が毎日のミーティングで行われ、より良いサービス提供につなげている。	家族とのより密な連絡と関係づくり	C	A
III サービスの内容	心身の健康を配慮した日記を計画し実践している。	在宅での状況把握につとめ、サービスに反映できるようにしていく。増員に向けて、サービス内容、種類の定期的な見直しを行う。	C	A

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月28日現在
評価シートの作成方法	3. その他: アンケートを全支援員に配布し、集計して評価した。
利用者調査実施期間	平成21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数 = 6 回収数 = 3 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：知的障がい者通所更生施設

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	社会福祉法人敬心福祉会／浦安市知的障がい者更生施設			
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市東野1-8-2 浦安市障がい者福祉センター			
連絡先	電話	047-350-8770	FAX	0474-350-8766
	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	浦安駅または新浦安駅よりベイシティバス乗車、市役所入口郵便局前下車／おさんぼバス舞浜線26総合福祉センター下車			
立地環境	周辺に市役所および、総合福祉センターや郵便局、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／現在の利用者数	平成21年1月28日現在	定員	40人	利用者数 40人
職員数	平成21年1月28日現在	常勤職員	14人	非常勤職員 3人
		常勤職員の男女数：	男性 6人	女性 8人
併設施設の種類	障がい者デイサポートセンター、知的障がい者通所授産施設、福祉作業所			
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者の意思を尊重し、一人ひとりの活動意欲が高まるような支援を心がけている。自主製作品等により、個々に合った作業をつくりながら支援している。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	日誌管理システムや共有フォルダの活用(パソコン)などで、利用者のサービス状況が把握でき、伝達も確実にできている。毎週末の全体連絡会の実施。	ホームページを充実させたい。	C	A
II サービス提供のプロセス	個別支援計画は利用者・保護者へ説明する場が設けられ、同意を得て実施している。特に要望の強い点を配慮して対応の見直しも行っている。	支援計画の見直し時期を6ヶ月ごとと決めて、現在よりも充実した支援を目指したい。	D	A
III サービスの内容	ケースコンサルテーションやスーパービジョン等で、支援上の相談ができる場がある。スポーツやクラブ、旅行や季節行事等、利用者が楽しめる活動が多い。	利用者自身が何か(例えば旅行や外出など)を決定する機会を増やしていきたい。	C	A

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月28日
評価シートの作成方法	3. その他: アンケートを全支援員に配布し、集計して評価した。
利用者調査実施期間	平成21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数= 40 回収数= 31 回収率= 77.5%

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

運営主体名／事業所名	社会福祉法人敬心福祉会／浦安市知的障がい者授産施設			
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市東野1-8-2 浦安市障がい者福祉センター			
連絡先	電話	047-350-8770	FAX	0474-350-8766
	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	浦安駅または新浦安駅よりベイシティバス乗車、市役所入口郵便局前下車／おさんぼバス舞浜線26総合福祉センター下車			
立地環境	周辺に市役所および、総合福祉センターや郵便局、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／現在の利用者数	平成21年1月27日現在	定員	40人	利用者数 39人
職員数	平成21年1月27日現在	常勤職員	9人	非常勤職員 人
	常勤職員の男女数：	男性	4人	女性 5人
併設施設の種類	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、福祉作業所			
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聴き、その考えや気持ちを尊重する。その上で、自立支援にむけて、それぞれの利用者にあった作業活動や社会生活訓練をしていく。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	外部研修の機会がしっかりと設けられているとともに、内部研修も行われている。併設している施設と一緒にあって、情報の共有の機械を設けている。	研修内容の情報の共有化。個人情報保護の仕組み作り。	C	A
II サービス提供のプロセス	個別支援計画の説明をしながら、本人や家族の意見を聞くようにしている。実習生、ボランティア、見学者などを地域から多く受け入れている。	1年に1回だけではなく、定期的に個別支援計画を見直す。	C	A
III サービスの内容	作業以外にもSSTを行ったり、個別相談がしやすいようにしている。食事にイベントメニューやリクエストメニューなどを取り入れ楽しめるようにしている。	利用者の自治活動の支援が十分でない。安定した作業種・作業量の確保。	C	A

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月27日
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 39 回収数＝ 27 回収率＝ 69.2 %

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

運営主体名／事業所名	社会福祉法人敬心福祉会／浦安市福祉作業所			
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市東野1-8-2 浦安市障がい者福祉センター			
連絡先	電話	047-350-8770	FAX	0474-350-8766
	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	浦安駅または新浦安駅よりベイシティバス乗車、市役所入口郵便局前下車／おさんぼバス舞浜線26総合福祉センター下車			
立地環境	周辺に市役所および、総合福祉センターや郵便局、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／現在の利用者数	平成21年1月27日現在	定員	10人	利用者数 10人
職員数	平成21年1月27日現在	常勤職員	2人	非常勤職員 人
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性 1人
併設施設の種類	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			
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聴き、その考えや気持ちを尊重する。その上で、自立支援にむけて、それぞれの利用者にあった作業活動や社会生活訓練をしていく。			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	外部研修の機会がしっかりと設けられているとともに、内部研修も行われている。併設している施設と一緒にあって、情報の共有の機会を設けている。	研修内容の情報の共有化。個人情報保護の仕組み作り。	C	*
II サービス提供のプロセス	個別支援計画の説明をしながら、本人や家族の意見を聞くようにしている。実習生、ボランティア、見学者などを地域から多く受け入れている。	1年に1回だけではなく、定期的に個別支援計画を見直す。	C	*
III サービスの内容	作業以外にもSSTを行ったり、個別相談がしやすいようにしている。食事にイベントメニューやリクエストメニューなどを取り入れ楽しめるようにしている。	利用者の自治活動の支援が十分でない。安定した作業種・作業量の確保。	C	*

評価(5段階)の基準

A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月27日
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 10 回収数＝ 1 回収率＝ 10.0 %

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

運営主体名／事業所名	社会福祉法人サンワーク浦安市ソーシャルサポートセンター			
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 4231514201@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			
事業所までの交通	おさんぽバス「福祉総合センター」下車2分			
立地環境				
定員／現在の利用者数	平成21年1月27日現在	定員	人	利用者数 53 人
職員数	平成21年1月27日現在	常勤職員	2 人	非常勤職員 6 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	利用者の自己決定の尊重。医療機関からの情報に基づいた支援。			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	当法人内の様々な事業所との連携(就労支援、グループホーム等)	地域啓発(家族教室、セミナー等)。当事者活動支援。	C	B
II サービス提供のプロセス	見学→体験利用(数回)→契約・登録。必要に応じ、他機関・事業所への紹介、情報提供、連携。本人の希望する活動に自由に参加できる。	当センターを知らない方、地域資源につながることでできない方への支援方法の模索。	D	B
III サービスの内容	ミーティングをもとに、利用者のニーズを取り入れ、様々な活動を提供。これらの活動は利用者個々の決定に委ねられている。	医療機関とのさらに密な連携。発達障害、高次脳機能障害をもった方への対応。	C	B

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月27日
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数= 30 回収数= 23 回収率= 76.7 %

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：児童育成クラブ

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	北部小学校地区児童育成クラブ運営委員会	北部小児童育成クラブ、北部小学校地区児童育成クラブ分室		
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10分			
立地環境	住宅地			
定員／現在の利用者数	平成21年1月28日現在	定員	120人	利用者数
職員数	平成21年1月28日現在	常勤職員	5人	非常勤職員
	常勤職員の男女数：	男性	人	女性
併設施設の種類	北部小学校に隣接			
サービスの提供にあたって大切にしていること	保護者との連携。保護者の意見・要望だけではなく、子ども達からの意見や要望を大切にすること。			

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	父母会や運営委員の方々と月に一度定期的に会議をもち、情報交換を行っている。	マニュアル化や体制について欠く部分がある。1つ1つ明確にマニュアルを作り、担当を決め体制づくりをする。	C	B
II サービス提供のプロセス	行事ごとに写真を掲示。また保護者に対し、積極的に参加を呼びかける。	記録において不十分などところがある。記録を残せるようにし、全指導員が把握できるようにする。	D	B
III サービスの内容	子ども達からの意見にもとづき、沢山の行事を行っていること。	記録において不十分などところがある。支援児童に対しては日々日誌をつけ記録。その他の児童に関しては日誌ノートをうまく利用(活用)し記録する。	C	B

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月28日現在
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 113 回収数＝ 57 回収率＝ 50.4 %

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

運営主体名／事業所名	南小学校地区児童育成クラブ運営委員会	南小学校地区児童育成クラブ、南小学校地区児童育成クラブ分室		
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市堀江5-4-1			
連絡先	電話	047-352-1697	FAX	047-352-1697
	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9月26日			
事業所までの交通	東京ベイシティ交通 清滝弁財天より徒歩3分／南小入口より徒歩1分			
立地環境	住宅街			
定員／現在の利用者数	平成21年1月20日現在	定員	190人	利用者数 95人
職員数	平成21年1月20日現在	常勤職員	3人	非常勤職員 10人
	常勤職員の男女数：	男性	人	女性 3人
併設施設の種類の				
サービスの提供にあたって大切にしていること	子どもたち、保護者に対して安全に楽しく過ごせる「第2の家」			

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	役員と職員で毎月会議を開きクラブでの出来事、要望を確認し毎日のミーティングにて連絡、報告、相談など具体的に話し合っています。又、研修会に参加し安全、勉強に職員の報告確認し対応しています。(防災担当掲示板(例))	利用者にアンケート実施を行い、職員が意見を言いあえる場を作り改善していきます。	C	B
II サービス提供のプロセス	連絡帳、マーガレットクラブ便り等を多用し、利用者への伝達事項にはその都度お手紙で報告し、対応しています。又、外遊び、室内でのルール作成、事故防止の為に職員の配置は確認しマニュアル化しています。	利用者からの意見などに職員全員が対応できるよう話し合う。地域の方やボランティアの方などの受け入れ活動をともに出来るよう努力しています。	C	B
III サービスの内容	おやつ、誕生会、行事などに子どもたちが参加し、お手伝いや活動しやすい場に心掛けています。又、支援、服薬が必要な子どもには利用者に相談し対応しています。おやつやプレゼントは子どもの意見を聞きながら、提供しています。	クラブ備品、遊具の点検を行い安全に保育出来る環境をつくります。	C	B

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	B
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月20日現在		
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日		
利用者調査回収率	配付数= 95	回収数= 47	回収率= 49.5 %

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

運営主体名／事業所名	見明川小学校地区児童育成クラブ運営委員会	見明川小学校地区児童育成クラブ
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 047-351-1633 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	JR舞浜駅より徒歩18分、ベシシティバス見明川小学校前徒歩3分	
立地環境	住宅街	
定員／現在の利用者数	平成21年1月27日現在 定員 105人	利用者数 80人
職員数	平成21年1月27日現在 常勤職員 人	非常勤職員 13人
	常勤職員の男女数： 男性 1人	女性 12人
併設施設の種類の	見明川小学校敷地内	
サービスの提供にあたって大切にしていること	家庭のぬくもりと安らぎの居場所の提供	

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	保護者代表が運営に参加することで、利用者と指導員との相互意見がすばやく運営に反映されている。	4月より施設長就任(を設置)	C	A
II サービス提供のプロセス	保護者が安心して働ける様、子供達が安全に楽しく過せる為の環境作りを心掛けている。	基本的なしつけや生活習慣が身につくよう、さらに助言指導し、より家庭的な雰囲気を作る。	C	B
III サービスの内容	毎日のミーティングや月1回の定例会議、季節ごとの行事、誕生会、クラブだよりの発行(週1回)、教材、玩具、本などの提供。	防災対策マニュアル作成。緊急時避難訓練を定期的実施する。	C	B

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	B
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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、"ー"で表示した

評価シート作成日	平成21年1月27日現在
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 67 回収数＝ 42 回収率＝ 62.7 %

浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：児童育成クラブ

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	入船地区児童育成クラブ運営委員会	入船北小学校地区児童育成クラブ
設置主体	浦安市	
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／現在の利用者数	平成21年1月15日現在	定員 75人 利用者数 32人
職員数	平成21年1月15日現在	常勤職員 1人 非常勤職員 5人
	常勤職員の男女数：	男性 人 女性 1人
併設施設の種類の	公立保育園に隣接	
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者1人1人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、子供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る。	

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
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、父母の意見を取り上げ、実現に向け、取り組んでいる。	各学校に1つずつ各クラブを設置し、2クラブ合同運営から各クラブ完全分離をめざしている。本年度は各クラブに施設長が配置された	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。	お迎えの時、父母とのコミュニケーションをとるように努力しているので、利用者は意見を言いやすい雰囲気にある。苦情の解決にあたっては指導員間で話し合い、利用者の意向に沿うように努力している。	A	B
III サービスの内容	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上げ、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。	社会体験など、多様な活動を取り入れることが必要だと思う。今年度については児童センター遊びの学校に参加した。	B	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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、"ー"で表示した

評価シート作成日	平成21年1月16日現在
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 27 回収数＝ 18 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：児童育成クラブ

事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	入船地区児童育成クラブ運営委員会	入船南小学校地区児童育成クラブ
設置主体	浦安市	
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3月28日	
事業所までの交通	京葉線新浦安駅より徒歩10分	
立地環境	入船南小学校敷地内	
定員／現在の利用者数	平成1年1月27日現在	定員 100人 利用者数 59人
職員数	平成21年1月27日現在	常勤職員 1人 非常勤職員 5人
	常勤職員の男女数：	男性 1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	①子どもの安全 ②保護者への対応 ③室内の環境 ④子どもとの関わり方 ⑤おやつメニュー	

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	学校と父母と連携をしていき、小学校のルールに基づいた形でこれからも運営を進めていきたい。	出勤時間と子どもの帰宅時間の差が少ない為、指導員間の連絡や事務処理の時間が不足にならない様に取り組みたい。	C	B
II サービス提供のプロセス	指導員が何でも手とり足とり教えるのではなく、子どもたちが自分達で遊びを考えたり、ルールを決めたりと、自主性の成長を促していきたい。	室外遊びなど、多様な活動をしたいが、指導員の数が少ないので、指導員の定数を増やす事を望みたい。	C	B
III サービスの内容	卒所していく児童に対して卒所証書、似顔絵などの記念品を渡している。毎月お誕生日会に手作りの給食袋をサービスしている。	お迎えに見えない保護者の方々に対して、子ども達の様子などの情報を伝えるのが難しいので、対策を考えていきたい。	C	B

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	B
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月27日現在
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 54 回収数＝ 33 回収率＝ 61.1 %

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

運営主体名／事業所名	舞浜小学校地区児童育成クラブ運営委員会	舞浜小学校地区児童育成クラブ
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		
定員／現在の利用者数	平成21年1月31日現在	定員 75人 利用者数 82人
職員数	平成21年1月31日現在	常勤職員 7人 非常勤職員 人
	常勤職員の男女数：	男性 人 女性 7人
併設施設の種類	舞浜小学校敷地内	
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等、児童らが安全かつ安心してすごせる環境作りを続けること。	

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	運営方針が一本化し、児童の健全育成に活かされている。	運営委員長への一極集中をなくし、合議的に様々な可能性も見出ししたい。	C	A
II サービス提供のプロセス	毎月の会議で予定、経過etc、報告・連絡・相談を行うことで相互に良い形をつくるよう努める。	保護者参加型も増やしてみたい。	C	B
III サービスの内容	運営委員と指導員の企画発案によるイベントを通し、三位一体(指導側-保護者-児童)の交流ができる。防犯指導、お誕生日会、おまつり、遠足etc	協力的の是非が年々極端化してきているので、見極めが必要。アレルギー児童への対応。	B	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月28日現在
評価シートの作成方法	3. その他:運営委員長による
利用者調査実施期間	平成21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数= 68 回収数= 60 回収率= 88.2 %

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

運営主体名／事業所名	東小学校地区児童育成クラブ運営委員会	東小学校地区児童育成クラブ、東小学校地区児童育成クラブ分室			
設置主体	浦安市				
事業所の所在地	浦安市猫実1-11-1／浦安市北栄4-17-1				
連絡先	電話	047-350-4424 047-382-2324	FAX	047-350-4424 047-382-2324	E-mail
	ホームページアドレス				
サービスを開始した日	平成元年4月3日／平成17年4月1日				
事業所までの交通	東京ベイシティバス消防本部前より徒歩5分／海楽西児童公園より徒歩1分				
立地環境	東小学校敷地内／ふたば保育園併設				
定員／現在の利用者数	平成21年1月26日現在	定員	75/90人	利用者数	61/74人
職員数	平成21年1月26日現在	常勤職員	11人	非常勤職員	4人
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性	10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	子どもたちが心身共に安全で楽しく過せる事				

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	保護者・指導員が協力して子どもたちを楽しませる行事が一年を通して、沢山ある。	指導員と協力して、より一層、安全で、子どもたちが楽しく過しやすい環境を作っていく	B	B
II サービス提供のプロセス	毎年、活動計画を見直し、その実現の為に毎月、ミーティングを重ね、必要に応じ、保護者への詳しい「たより」、出欠確認を行っている。	地域の老人会の方々との交流が年に1度あり、子ども達も楽しみにしています。他のボランティア団体の方々との交流も取り入れていければと思います。	B	B
III サービスの内容	トラブル解決を迅速に行い、四季を感じる行事、おやつ等で子どもが楽しく過せるように取り組んでいる。	支援の必要な子どもに関する支援方法を専門機関に、より一層の協力を、求めていきたい。	A	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月26日現在
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 117 回収数＝ 66 回収率＝ 56.4%

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

運営主体名／事業所名	日の出小学校地区児童育成クラブ運営委員会	日の出小学校地区児童育成クラブ		
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市日の出2-11-10			
連絡先	電話	047-380-0666	FAX	047-380-0666 E-mail
	ホームページアドレス			
サービスを開始した日	平成3年4月8日			
事業所までの交通	東京ベイシティバス 日の出保育園入口より徒歩3分			
立地環境	住宅地			
定員／現在の利用者数	平成21年1月26日現在	定員	65人	利用者数 64人
職員数	平成21年1月26日現在	常勤職員	1人	非常勤職員 8人
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性 人
併設施設の種類の	公立保育園に隣接			
サービスの提供にあたって大切にしていること	第2の家庭を心がけて、子どもたちが元気に笑顔で通ってこれる場所作りを心がけている。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	毎日のミニ・ミーティングにより連絡、引き継ぎ事項等は指導員間で共有する。何でも話し合える円滑な人間関係を築く努力。	利用者満足度調査は、実施していないが、利用者の意見を聴くこと。	C	A
II サービス提供のプロセス	活動計画は、子供達の意見、父母会と話し合いを通して実施できるよう努力している。	事務を担当する職員を配置して頂けると、指導員が子供と関われる時間が増える。ボランティアや実習生なども受け入れていきたい。	C	B
III サービスの内容	季節行事(節分、クリスマスetc)は必ず実施している。バス遠足、歩き遠足なども積極的に取り組んでいる。	施設の老朽化、個室が設けられていないのでプライバシーが守られない。備品・教材等を定期的に見直す必要がある。	C	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	B
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月26日現在			
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日			
利用者調査回収率	配付数＝	59	回収数＝	32 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

運営主体名／事業所名	株式会社プロケア	日の出南小学校地区児童育成クラブ		
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市日の出5-4-3 日の出南小学校敷地内			
連絡先	電話	047-305-1345	FAX	047-305-1345
	E-mail	sunrise-south@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17年4月1日			
事業所までの交通	最寄駅 新浦安			
立地環境	小学校敷地内			
定員／現在の利用者数	平成21年1月31日現在	定員	120人	利用者数 93人
職員数	平成21年1月31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 7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	安心、安全にすごせるように、施設の管理・維持を徹底する事。子ども達により多くの体験や思いを育んでもらう為に、多種多様な行事、イベントを行うよう心がけている。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	他の学童や地域の方達と協力、交流を意欲的に行ってきた。学童発信のイベントを通じて地域密着、子ども達の発展につながればと。また当クラブに来て、預けて良かったと思われる付加価値がつくような行事や保育を持って運営してきた点が良い点である。	外部とのコミュニケーションをする際、リスクがあったり安全面が危惧されるので、今以上の注意を要する必要性が今後さらに必要に感じる。改善点は大規模施設で一人一人に行き届かない点もあるので、利用者全員に満足していただける対応の必要性も感じる。	B	A
II サービス提供のプロセス	年間行事計画を作成し、季節、子供の動向に応じてきめ細やかな行事、活動を提供している。保護者とも面談や保護者会を通じて信頼関係を保つよう、指導員間のミーティングを常に行い、子どもの最善策を決め、実行している点。	サービス発展として、今後父母会協賛行事を増やしたり集団遊びを通して、親子の絆や友情を深め遅く思いやりを持った子どもになれるよう、クラブ全体が『心のバリアフリー』をめざし今後取り組んでいきたい。	B	A
III サービスの内容	遠足年3回(社会科見学、動物園、シルクドゥソレイユ)、多世代交流会を2ヶ月に一回、手作りランチ、野菜栽培、梅干作り。異学童交流(タグラクビー等)	より子どもや保護者、地域のニーズに添ったサービスが提供できるよう、事業主、保護者、指導員間の連携を密に行い風通しのよいクラブにする点。	B	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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、"ー"で表示した

評価シート作成日	平成21年1月23日現在
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 93 回収数＝ 54 回収率＝ 58.1 %

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

運営主体名／事業所名	明海小学校地区児童育成クラブ運営委員会	明海小学校地区児童育成クラブ
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15分	
立地環境		
定員／現在の利用者数	平成21年1月22日現在 定員 60人	利用者数 44人
職員数	平成21年1月22日現在 常勤職員 9人	非常勤職員 人
	常勤職員の男女数： 男性 人	女性 9人
併設施設の種類の	明海幼稚園に隣接	
サービスの提供にあたって大切にしていること	入会児童を安全に保育し、家庭との連絡を密にする。	

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	保護者に対して融通の利く対応。運営委員&指導員の協力した運営。	支援の必要な児童及び保護者に対する対応。インフルエンザ流行時等の病児児童の隔離。おやつ…来年度は法人運営に変更されるので十分なノウハウを持って運営されると思う。	D	A
II サービス提供のプロセス	緊急連絡メール網の整備	病児児童の為の待機場所の整備	C	B
III サービスの内容	行事の充実	学級閉鎖・学校閉鎖時の健康な児童の受け入れ	C	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月28日現在
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数= 39 回収数= 18 回収率= 46.2 %

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

運営主体名／事業所名	株式会社プロケア	明海南小学校地区児童育成クラブ
設置主体	浦安市	
事業所の所在地	浦安市明海5-5-1(明海南小学校内)	
連絡先	電話 047-382-2901 FAX 047-382-2901 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4月1日	
事業所までの交通	東京ベイシティバス 明海南小学校より徒歩5分	
立地環境	明海南小中学校敷地内	
定員／現在の利用者数	平成21年1月26日現在	定員 110人 利用者数 72人
職員数	平成21年1月26日現在	常勤職員 5人 非常勤職員 8人
	常勤職員の男女数:	男性 3人 女性 2人
併設施設の種類	明海南小中学校敷地内	
サービスの提供にあたって大切にしていること	子どもたちが健やかに集団を通じて成長できるように、日々の「あそび」の中で援助している。	

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	保育・学童事業に関するノウハウを持つ我が社の、経験豊かな社員が多いことは強みである。	要支援児童(自閉症児)の保育は限界に近い。我々は発達障害に関するプロではないのできめ細やかな対応ができない事が多い。	C	A
II サービス提供のプロセス	年度末に次年度の計画を決定し、予算を組んでいる。	現在72名在籍(うち自閉症児7名)である。遠足等、施設外へ行く企画を立てると、保育に負担がかかり、きめ細かに目を配れなくなってしまう。	C	B
III サービスの内容	地域の学童との交流事業を積極的に行っている。	交流事業がスポーツに限られるので、今後は様々な企画を取り入れていきたい。	C	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	B
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月26日現在
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数= 65 回収数= 37 回収率= 56.9 %

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

運営主体名／事業所名	株式会社日本デイケアセンター	浦安小学校地区児童育成クラブ
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21年1月26日現在	
事業所までの交通	東西線浦安駅から徒歩5分	
立地環境	住宅地	
定員／現在の利用者数	平成21年1月26日現在	定員 60人 利用者数 70人
職員数	平成21年1月26日現在	常勤職員 8人 非常勤職員 7人
	常勤職員の男女数：	男性 2人 女性 6人
併設施設の種類の	浦安小学校内	
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像と指導員のめざす保育像の相互理解を図る場所を出来る限り作り、生きる力となるべく、「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」をめざすと共に、働く親の心的支援をしています。	

事業所の評価

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	事業所の 自己評価	利用者 調査
I 組織と運営	指導員同士が連携し、学童保育の内容について確認や保護者への伝達を重視し、学童保育について大切なことを常に意識し、遂行している。	保育内容の質の向上のため、全職員が理念、基本方針の理解を深めているが、更に続けていく。	A	A
II サービス提供のプロセス	①保護者から学童の保育に対し、独自のアンケート調査を行っている。②子どもの思いや願いも保護者の意見と要望を合わせて保育計画し、実践している。③子どもの日常の行動、様子を迅速に保護者に伝達している。	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。	B	B
III サービスの内容	①子どもを大切に、個々の個性と可能性を伸ばす。②学習と遊びを保障すると共に集団生活の良さを体得させる。③指導員が一丸となって親と子の心のケアに努める。	サービスの内容を更に充実させるために、親とのコミュニケーションを深め、共に子どものより良い成長に向けて努力したい。	B	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月26日現在
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 67 回収数＝ 28 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

運営主体名／事業所名	富岡小学校地区児童育成クラブ運営委員会	富岡小学校地区児童育成クラブ		
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	047-352-7400
	E-mail	Pocket-club@nifty.com		
ホームページアドレス				
サービスを開始した日	平成21年1月22日現在			
事業所までの交通	JR新浦安駅より徒歩15分			
立地環境	富岡小学校内空教室			
定員／現在の利用者数	平成21年1月5日現在	定員	125人	利用者数 99人
職員数	平成21年1月5日現在	常勤職員	6人	非常勤職員 4人
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性 5人
併設施設の種類	富岡小学校内			
サービスの提供にあたって大切にしていること	全ての子供にとって、居心地のよい場所でありたい。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	月1回の育成協議会(父母・指導員)・ミーティング(指導員・運営委員長)	育成協議会への呼びかけ(役員だけではなく)をもう少し積極的にする。	C	A
II サービス提供のプロセス	入会前の施設見学	クラブ通信をタイミングよく発行(学期に1~2回)	C	B
III サービスの内容	季節に合った行事(鏡開き、節分、お月見など)	季節にあった行事に、父母の参加・協力を得る。	B	B

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月22日現在			
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日~28日			
利用者調査回収率	配付数=	99	回収数=	51
			回収率=	51.5 %

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

運営主体名／事業所名	美浜南小学校地区児童育成クラブ運営委員会	美浜南小学校地区児童育成クラブ		
設置主体	浦安市			
事業所の所在地	浦安市美浜3-15-1			
連絡先	電話	047-350-6624	FAX	047-350-6624
	E-mail			
ホームページアドレス				
サービスを開始した日	平成21年1月25日現在			
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／現在の利用者数	平成21年1月25日現在	定員	70人	利用者数
職員数	平成21年1月25日現在	常勤職員	9人	非常勤職員
	常勤職員の男女数：	男性	人	女性
併設施設の種類	美浜南小学校内			
サービスの提供にあたって大切にしていること	子供たちが安全に楽しくすごせるように日々努力している。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	1ヶ月に1度の全員出席のミーティング。緊急時には夜にでも集まって話しあう。	保護者との連絡体制を整える。	C	A
II サービス提供のプロセス	指導員同志の意思疎通、子供達の情報共有をはかるように努力している。	児童が登所する前に児童についての連絡(帰宅時間、身体の様子)がなく、遅くになって入るため、早めに連絡が取れるよう、連絡体制を整える。	C	B
III サービスの内容	指導員用の連絡ノートを作り、必要に応じて指導員、保護者の双方に連絡し、解決する。	全員が簡単にパソコン操作ができるように研修したい。	C	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	B
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月25日現在			
評価シートの作成方法	2. 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21年1月14日～28日			
利用者調査回収率	配付数＝	43	回収数＝	23
			回収率＝	53.5 %

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

運営主体名／事業所名	美浜北小学校地区児童育成クラブ運営委員会	美浜北小学校地区児童育成クラブ		
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
	ホームページアドレス			
サービスを開始した日	平成21年1月22日現在			
事業所までの交通	新浦安駅より徒歩10分			
立地環境	美浜北小学校の中。隣接して幼稚園、中学校、公園。			
定員／現在の利用者数	平成21年1月22日現在	定員	55人	利用者数 24人
職員数	平成21年1月22日現在	常勤職員	7人	非常勤職員 3人
	常勤職員の男女数：	男性	人	女性 7人
併設施設の種類の	美浜北小学校校内			
サービスの提供にあたって大切にしていること	利用者の安全及び健全な育成。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	利用者の少ない小規模の事業所なので、バス遠足や夏祭り参加等の企画が出来る。	支援児童の受け入れマニュアルがなく困惑している。	C	A
II サービス提供のプロセス	ミーティングで日・時・場所等決める。(場合によっては下見) 保護者の参加を呼びかける。	専門家の指導や助言が欲しい。支援児童の様子が毎日のように激変するが、市・プロ達の対応が遅くて役に立たない。	C	B
III サービスの内容	市役所の無料バスを利用するなど工夫して今後も続けていきたい。	家族や学校その他の関係機関と児童の指導について話し合う機会を作って欲しい。	C	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月22日現在			
評価シートの作成方法	3. その他:会議は開けなかったが全職員がアンケートに目を通した。			
利用者調査実施期間	平成21年1月14日～28日			
利用者調査回収率	配付数＝	24	回収数＝	14 回収率＝ 58.3 %

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

運営主体名／事業所名	株式会社日本デイケアセンター	高洲小学校地区児童育成クラブ
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 047-351-1015 FAX 047-351-1015 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21年1月28日現在	
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／現在の利用者数	平成21年1月28日現在	定員 95人 利用者数 100人
職員数	平成21年1月28日現在	常勤職員 5人 非常勤職員 7人
	常勤職員の男女数：	男性 2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	平等	

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	主任を中心に指導員がまとまっている。ほぼ毎日ミーティングを開き、情報の共有・意見交換を行っている。	実践的な訓練を多く取り入れる	C	A
II サービス提供のプロセス	指導員同士高め合い、保育の向上に努めている。	現状に満足せず、常に新しいことに取り組んでいく。	C	A
III サービスの内容	子ども達が笑顔になれる日常生活。	苦情などの機会が少なく対応の経験も少ないが悪いことではないが、保護者からの声は受け入れて対応する。	C	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月28日現在
評価シートの作成方法	

利用者調査実施期間	平成21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数= 100 回収数= 67 回収率= 67.0%

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

運営主体名／事業所名	株式会社サクセスアカデミー	高洲北小学校地区児童育成クラブ		
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21年1月21日現在			
事業所までの交通	京葉線新浦安駅よりベイシティバス「東京学館前」下車徒歩2分			
立地環境	文教、住宅計画区			
定員／現在の利用者数	平成21年1月21日現在	定員	90人	利用者数
職員数	平成21年1月21日現在	常勤職員	4人	非常勤職員
	常勤職員の男女数：	男性	2人	女性
併設施設の種類の	小学校			
サービスの提供にあたって大切にしていること	保護者との連携を大切にしながら、子どもの発達段階の特徴をふまえて、1人1人の必要としている援助を行うこと。			

事業所の評価

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	事業所の自己評価	利用者調査
I 組織と運営	全職員で定期的なミーティングを行い、意見交換をしやすい環境作りや、必要に応じた臨機応変な動きを職員が取る事が出来る。	危機管理マニュアルを職員に対しての分と、保護者向け(緊急時の迎えの方法)を工夫したものを作成したい。	A	A
II サービス提供のプロセス	本部の専門職(看護師、栄養士、臨床心理士)との連携を図り、日々の保育や行事の企画に生かすことを心がけて取り組んでいる。	今後も職員間の情報共有を大切に、利用者にとって良いサービスは何かを常に考えながら日々の保育に生かせるようにしたい。	A	A
III サービスの内容	地域との定期的な交流。舞浜クラブ(老人施設)・新浦安地区児童クラブとの交流。エコ活動。(自ら行動して得たエコポイントをクラブ内で使用する通貨にして、行事に取り入れている)	昨年から継続している取り組みをもう一段階ステップアップし、子ども達が、クラブを自分を出る場、生かせる場となるような行事を企画したい。今年度のおたのしみ会のような取り組み。	A	A

利用児童の評価

評価項目	児童評価
おやつのおいしさ	A
部屋やトイレの快適性	
児童育成クラブの楽しさ	
困った時の職員の対応	
職員の子どもに対する理解度	

評価(5段階)の基準 A=大変優れている B=優れている 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3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

評価シート作成日	平成21年1月21日現在
評価シートの作成方法	1. 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21年1月14日～28日
利用者調査回収率	配付数＝ 52 回収数＝ 23 回収率＝ 44.2 %

資 料

事業者自己評価シート サンプル

居宅介護等・移動支援

児童育成クラブ

利用者調査票 サンプル

居宅介護等・移動支援

児童育成クラブ

1-1. 平成20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(居宅介護等・移動支援) 調査へのご協力をお願い

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お知らせし、運営に役立てていただきます。

つきましては、居宅介護等・移動支援の事業者の皆様にも、**以下2点のご協力**をお願い申し上げます。

① 居宅介護等・移動支援をご利用の皆様への【利用者調査票】の配布

居宅介護等・移動支援をご利用の皆様へのアンケート調査です。

利用者の皆様にアンケートを封入した封筒をお渡しください。

お渡し戴く封筒には、アンケート調査票、返信用封筒が入っています。利用者調査票の回収は郵送で行いますので、事業所の皆さんによる回収は不要です。

② 事業者自己評価票への記入

居宅介護等・移動支援の事業所の皆様ご自身にお答え戴くアンケート調査です。

- ・ 回答は、5段階評価を記入するもの(p.1～p.3)や自由に記述するもの(p.4)があります。質問に沿ってご回答下さい。
- ・ 黒色または青色の鉛筆、ボールペンなどでご記入下さい。
- ・ 回答に当たっては、事業責任者が単独で回答戴くのではなく、可能な限り複数職員の参加の下でご回答下さい。職員とは、常勤職員以外に、常勤者と同等にサービスに関わっている臨時職員を含みます。
- ・ 記入済みの事業者自己評価票は、同封の返信用封筒に入れて、

平成21年1月28日(水)までに 投函下さい。切手は不要です。

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21年1月

浦安市健康福祉部 障がい福祉課 障がい福祉係
連絡先:047-351-1111(代表)内線1128

I 組織と運営

■それぞれの「評価の視点」において、「自己評価」の欄に以下の5段階評価での記入をお願いします。

自己評価の定義

- 5:判断基準を上回る 4:できている 3:ほぼできている
2:あまりできていない 1:できていない

評価項目	評価の視点(判断基準)	自己評価
1 運営	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。	
	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 職員が意見を言ったり、提案を出しやすい雰囲気がある。	
	④ 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。	
	⑤ 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。	
	⑥ 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。	
	⑦ 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。	
2 人事	① 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 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 職員研修を行い、結果を職員間で共有している。	
	④ 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、日ごろの談話等により、職員の提案、要望、不満、目標等を把握するしくみがある。	
	⑤ 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。	
	⑥ 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。	
3 情報	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。	
	② 記録された情報を、サービス提供責任者および担当者が確認するしくみがある。	
	③ パンフレットやホームページ等を通じて、利用者及び家族、地域住民等に、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。	
	④ サービス提供や事業所運営の情報を、求めに応じて公開する仕組みがある。	
4 危機管理	① マニュアル整備や研修など、事故予防や感染症予防、災害時対応のための取り組みを行っている。	
	② 緊急時対応のマニュアルや連絡体制が定められている。	
	③ 救命救急訓練を実施している。	
	④ 損害賠償に対する賠償資力を確保する手段を講じている。(保険への加入など)	
5 個人情報保護	① 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。	
	② 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。	
	③ 個人情報の利用目的を、利用者や家族に明示している。	

II サービス提供のプロセス

■それぞれの「評価の視点」において、「自己評価」の欄に以下の5段階評価での記入をお願いします。

自己評価の定義
5:判断基準を上回る 4:できている 3:ほぼできている 2:あまりできていない 1:できていない

評価項目	評価の視点(判断基準)	自己評価
1 利用者希望者への対応	① 問い合わせに対し、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。	
	② 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。	
	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 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。	
	⑤ 料金表を作成し、説明している。	
	⑥ 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。	
	② 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。	
	③ サービス提供責任者は1ヶ月に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。	
	④ 3ヶ月に1回以上、サービス実施計画の見直しを行っている。	
3 サービスの標準化	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。	
	② 新人職員に対して、同行訪問し実地指導している。	
4 苦情解決	① 苦情を受け付ける仕組みや書式が整備されており、職員や利用者に周知され、サービスの改善に活用されている。	
	② 公的な苦情受付窓口の案内を行っている。	
	③ 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。	
	④ 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ており、機能している。	
5 利用者の家族に対するサポート	① 急な外出や病気などの緊急時に家族の事情に配慮した柔軟な対応を行っている。	
	② 介護疲れや介護ストレスなど、家族の心身の健康に配慮し、相談にのっている。	
6 人権の尊重	① 職員から利用者への虐待防止マニュアルの作成や研修実施など、虐待防止のための具体的なしくみがあり、機能している。	

III サービスの内容

■それぞれの「評価の視点」において、「自己評価」の欄に以下の5段階評価での記入をお願いします。

自己評価の定義

5:判断基準を上回る 4:できている 3:ほぼできている
2:あまりできていない 1:できていない /:実施していない

評価項目	評価の視点(判断基準)	自己評価
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。	
	② 個別の身体状況や要望に応じた支援方法を明示し、その方法に従って支援している。	
	③ 提供したサービスを記録している。	
2 コミュニケーション	① 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 利用者的人格、価値観等を尊重したマナー、言葉づかいを心がけている。	
3 相談等の援助	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。	
	② 日頃から利用者の行動特性や生活リズム、興味・嗜好、対人関係、服薬の状況などを観察・記録し、その結果を職員が共有し、支援に生かしている。	
4 健康管理	① 医師との連携のもと、服薬管理が適切に行われている。	
	② 利用者の健康状態や睡眠・食事・排泄などの状況を記録し、サービスの実施に役立てるとともに、家族とも情報共有している。	
	③ 利用者の必要に応じて、通院介助を行っている。	
5 自傷他害への対応	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ずに対応するための具体的な方法が定められている。	
	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。	
6 身体介護	① 食事を楽しむことができるよう、環境整備、食器の選択、言葉かけ・働きかけ、ゆとりを持って食事ができる時間の確保を行っている。	
	② 入浴(着脱衣・洗身)、清拭、排泄等の介助におけるプライバシーの確保に配慮している。	
	③ 入浴(着脱衣・洗身)、清拭、排泄等の介助における安全性・快適性の確保に配慮するとともに、事故防止のためのアドバイスを行っている。	
7 家事援助	① 衛生管理についての具体的な方法が明示されている。	
	② 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。	
	③ 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。	
8 金銭や鍵の管理	① 金銭管理の実施に関する記録を作成し、毎回利用者の確認を受けている。	
	② 利用者に鍵の預り証を交付している。	
	③ 万が一、鍵を紛失した際の対応方法を定めている。	

総合評価と事業プロフィール ※ 必ずご記入ください。空欄の場合には、再提出をお願いすることがあります。

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
	(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。)	(サービスを提供するにあたって「改善が必要だ」と思うことを記入してください。また、改善に向けた具体的な取り組みがあれば書き添えてください。)
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 ※		

評価シート作成日	平成 年 月 日
評価シートの作成方法 いずれか1つ○印をつけてください。 「3. その他」に○印をつけた事業所は具体的な方法もご記入ください。	1. 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 2. 通常の職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:)

運営主体名/事業所名	
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してください。

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。

1-2. 平成20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(児童育成クラブ) 調査へのご協力をお願い

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お知らせし、運営に役立てていただきます。

つきましては、児童育成クラブ事業者の皆様にも、**以下2点のご協力**をお願い申し上げます。

① 児童育成クラブをご利用の皆様への【利用者調査票】の配布

児童育成クラブをご利用のお子様と保護者の皆様へのアンケート調査です。

児童育成クラブをご利用のお子様にアンケートを封入した封筒をお渡しください。

お渡し戴く封筒には、アンケート調査票、返信用封筒が入っています。利用者調査票の回収は郵送で行いますので、事業所の皆さんによる回収は不要です。

② 事業者自己評価票への記入

児童育成クラブ事業所の皆様ご自身にお答え戴くアンケート調査です。

- ・ 回答は、5段階評価を記入するもの(p.1～p.3)や自由に記述するもの(p.4)があります。質問に沿ってご回答下さい。
- ・ 黒色または青色の鉛筆、ボールペンなどでご記入下さい。
- ・ 回答に当たっては、事業責任者が単独で回答戴くのではなく、可能な限り複数職員の参加の下でご回答下さい。職員とは、常勤職員以外に、常勤者と同等にサービスに関わっている臨時職員を含みます。
- ・ 記入済みの事業者自己評価票は、同封の返信用封筒に入れて、

平成21年1月28日(水)までに 投函下さい。切手は不要です。

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21年1月

浦安市子ども部 青少年課児童育成係

連絡先:047-351-1111(代表)内線1157

Ⅰ 組織と運営

■それぞれの「評価の視点」において、「自己評価」の欄に以下の5段階評価での記入をお願いします。

自己評価の定義

- 5:判断基準を上回る 4:できている 3:ほぼできている
2:あまりできていない 1:できていない

評価項目	評価の視点(判断基準)	自己評価
1 運営	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。	
	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 職員が意見を言ったり、提案を出しやすい雰囲気がある。	
	④ 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。	
	⑤ 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。	
	⑥ 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。	
2 人事	① 職員研修を行い、結果を職員間で共有している。	
	② 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、日ごろの談話等により、職員の提案、要望、不満、目標等を把握する仕組みがある。	
	③ 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 情報	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。	
	② 「たより」の発行などを通じて、利用者の様子を保護者に定期的・具体的に伝えている。	
	③ サービス提供や事業所運営の情報を、求めに応じて公開する仕組みがある。	
4 危機管理	① マニュアル整備や研修など、事故予防や感染症予防、災害時対応のための取り組みを行っている。	
	② 緊急時対応のマニュアルや連絡体制が定められている。	
	③ 救命救急訓練を実施している。	
5 個人情報保護	① 職員への研修は、利用者および保護者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。	
	② 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。	
	③ 個人情報の利用目的を、利用者や保護者に明示している。	
	④ 面談は個室で行うなど、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

■それぞれの「評価の視点」において、「自己評価」の欄に以下の5段階評価での記入をお願いします。

自己評価の定義

5:判断基準を上回る 4:できている 3:ほぼできている
2:あまりできていない 1:できていない

評価項目	評価の視点(判断基準)	自己評価
1 利用希望者への対応	① 見学は、なるべく意向に添って受け入れ、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。	
	② 重要事項に関して子どもやその保護者等に事前に説明し、書面による同意を得ている。	
	③ 重要事項説明書や入会のしおりは読みやすい大きさにしている。	
2 計画作成・見直し	① 年間の活動計画は、子どもや保護者の要望、関係者の意見を取り入れて作成している。	
	② 年間の活動計画は、子ども・保護者への説明を行い、同意を得ている。	
	③ 定期的に、活動計画の見直しについて検討している。	
3 サービスの標準化	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。	
	② 新人職員に対し、業務内容を学ぶ研修を実施している。	
4 苦情解決	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。	
	② 苦情解決にあたっては、直ちに会議等で対応を検討し、迅速な解決をころがけている。	
	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・共有化できる仕組みができており、機能している。	
5 利用者の家族に対するサポート	① 自宅での生活を含め、子育ての不安や悩みなど、保護者からの相談に応じる体制を整えている。	
6 人権の尊重	① 職員から子どもへの体罰防止マニュアルの作成や研修実施など、虐待防止のための具体的な仕組みがあり、機能している。	
7 地域との連携・交流	① 地域行事への参加など、子どもの施設外における活動の範囲を広げるための取り組みを行っている。	
	② ボランティア・実習生の受け入れにあたり、担当者を配置するとともに、ボランティア・実習生に対して必要な事前説明をしている。	
	③ それぞれの関係諸機関・団体とのかかわり方を明確にし、それぞれに応じた連携を図るための定期的・具体的な取り組みを行っている。	

III サービスの内容

■それぞれの「評価の視点」において、「自己評価」の欄に以下の5段階評価での記入をお願いします。

自己評価の定義

5:判断基準を上回る 4:できている 3:ほぼできている
2:あまりできていない 1:できていない /:実施していない

評価項目	評価の視点(判断基準)	自己評価
1 基本原則	① 子どもの意思を尊重し、主体的に活動できるよう援助している。	
	② 子どもの状況に応じた支援方法を検討し、支援している。	
	③ 提供したサービスを記録している。	
2 コミュニケーション	① 子ども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 子どもの人格、価値観等を尊重したマナー、言葉づかいを心がけている。	
3 相談等の援助	① 子ども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ように、対応する方法が定められている。	
	② 日頃から子どもの行動特性や生活リズム、興味・嗜好、対人関係、服薬の状況などを観察・記録し、その結果を職員が共有し、支援に生かしている。	
4 健康管理	① 保護者との連携のもと、服薬管理が適切に行われている。	
	② 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。	
	③ 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 自傷他害への対応	① 自傷、他害、物損などの危険な行為に対して、子どもの心身を傷つけずに対応するための具体的な方法が定められている。	
	② 必要に応じて専門家の協力を得て、支援方法についての工夫を行っている。	
6 活動	① 自然との触れ合いや社会体験など、多様な活動が用意されており、子どもが選んで参加することができるようになっている。	
	② 子どもが自由に遊べる時間が確保されている。	
	③ 遊びや生活を通して、豊かな人間関係が育つような配慮を行っている。	
	④ 子どもが性差や国籍、障がいの有無、考え方の違いなどにとらわれず、互いに認め合い、尊重し合えるよう支援している。	
	⑤ 障がいのある子どもが遊びや活動に参加しやすいように支援している。	
7 おやつ提供	① 味、温度、盛り付け等の配慮、季節感を取り入れた献立、メニューが選択できるなど、質の高いおやつを提供している。	
	② 子どもの嗜好や成長に基づきおやつを出している。	
	③ 行事や季節を織り込み、子どもがおやつの時間を楽しく過ごせるように工夫している。	
8 施設環境	① 子どもが落ち着いて快適に過ごせるように、音や光、室温、換気、くつろげる場所の整備等に配慮している	
	② 子どもが安全に活動できるように、設備・備品に配慮している。	
9 送迎	① 通所が困難な子どもや、ひとり帰りをを行う子どものために、安全性を配慮している送迎を行っている。	

総合評価と事業プロフィール ※ 必ずご記入ください。空欄の場合には、再提出をお願いすることがあります。

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
	(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。)	(サービスを提供するにあたって「改善が必要だ」と思うことを記入してください。また、改善に向けた具体的な取り組みがあれば書き添えてください。)
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 ※		

評価シート作成日	平成 年 月 日
評価シートの作成方法 いずれか1つ○印をつけてください。 「3. その他」に○印をつけた事業所は具体的な方法もご記入ください。	1. 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 2. 通常の職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:)

運営主体名/事業所名	
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
事業所までの交通	
立地環境	
定員/現在の利用者数	定員 人、利用者数 人(年 月 日現在)
職員数	常勤職員 人、非常勤職員 人(年 月 日現在)
	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してください。

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。

2-1. 平成20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つ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お知らせし、運営に役立てていただきます。

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21年1月

浦安市健康福祉部 障がい福祉課 障がい福祉係
連絡先:047-351-1111(代表)内線1128

<ご記入にあたってのお願い>

- ①回答は、選択肢に○印をつけるものや、自由に記述するものがあります。質問に沿ってご回答ください。なお、該当しない質問は回答しないで、そのまま次の質問にお進みください。
- ②黒色または青色の鉛筆、ボールペンなどでご記入ください。
- ③原則として、利用者ご本人がご回答ください。ご本人が回答することが難しい場合はご家族と相談しながら記入したり、ご家族がご本人の気持ちを汲んでご回答いただいても結構です。
- ④記入済みの調査票は、同封の返信用封筒に入れて、

平成21年1月28日(水)までに 投函してください。切手は不要です。

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> 【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 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	職員は介護の専門家として信頼できると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 3	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 4	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 5	職員は、他の人に知られたいくないことなどの、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> 【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 6	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 7	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 8	サービス実施計画について、あなたが同意できると思うまで、職員から説明を受けましたか。	⇒	3	2	1
Q 9	あなたが、職員全員に理解しておいてほしいと考えて職員に伝えたことが、他の職員にもきちんと伝えられていると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 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。	⇒	3	2	1
Q 11	職員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 12	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。	⇒	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 13	職員は、相談によくのってくれますか。	⇒	3	2	1
Q 14	職員はあなたの健康状態を適切に把握し、必要に応じて、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 15	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

＜身体介護サービスの内容について＞ 【身体介護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 16	職員は、入浴や排泄の介助をする時に、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 17	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 18	家事援助にあたって、職員はあなたの生活習慣や体調に合わせた対応をしてくれますか。	⇒	3	2	1
Q 19	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

＜移動介護サービスの内容について＞ 【移動介護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 20	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20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お知らせし、運営に役立てていただきます。

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21年1月

浦安市こども部 青少年課児童育成係

連絡先:047-351-1111(代表)内線1157

<ご記入にあたってのお願い>

①回答は、選択肢に○印をつけるものや、自由に記述するものがあります。質問に沿ってご回答ください。なお、該当しない質問は回答しないで、そのまま次の質問にお進みください。

②黒色または青色の鉛筆、ボールペンなどでご記入ください。

③Q1～Q15は保護者の方がご回答ください。

Q16～Q20はお子様にご回答いただくものです。保護者の方には必要に応じてその手助けをお願いします。

④記入済みの調査票は、同封の返信用封筒に入れて、

平成21年1月28日(水)までに 投函してください。切手は不要です。

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、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 3	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 4	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。	⇒	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 5	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 6	あなたが、指導員全員に理解しておいてほしいと考えて指導員に伝えたことが、他の指導員にもきちんと伝えられていると思いますか。	⇒	3	2	1
Q 7	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 8	指導員は、苦情や要望に対して、きちんと対応してくれますか。	⇒	3	2	1
Q 9	連絡帳やおたよりを通じて、お子さんの日ごろの様子を伝えてくれたり、保護者からの相談にのってくれたりしますか。	⇒	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 10	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 11	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 12	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 13	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 14	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 15	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。	⇒ 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
Q 16	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 いえない	おいしく ない
Q 17	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 つかえる	どちらとも いえない	きもちよく つかえない
Q 18	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 いえない	たのしく ない
Q 19	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
Q 20	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 くれる	どちらとも いえない	わかって くれない

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20年度 浦安市福祉サービスに係る評価事業 報告書

平成21年3月

浦安市健康福祉部障がい福祉課(障がい者福祉サービス)

浦安市こども部青少年課(児童福祉サービス)

〒279-8501 千葉県浦安市猫実一丁目1番1号

電話 047-351-1111(代表)



古紙配合率100%再生紙を使用しています