

平成21年度 浦安市福祉サービスに係る評価事業  
報告書

平成22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 .....	21

### 第2章 平成21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
児童育成クラブ .....	28
居宅介護等・移動支援 .....	45
身体障がい者福祉センター .....	59
児童デイサービス .....	60
障がい者デイサポートセンター .....	61
知的障がい者通所更生施設 .....	62
知的障がい者通所授産施設 .....	63
福祉作業所 .....	64
ソーシャルサポートセンター .....	65
日中一時支援 .....	66

### 資料

1-1. 平成21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) .....	72
1-2. 平成21年度 事業者自己評価シート サンプル(児童育成クラブ) .....	77
2-1. 平成21年度 利用者調査票 サンプル(居宅介護等・移動支援) .....	82
2-2. 平成21年度 利用者調査票 サンプル(児童育成クラブ) .....	86



## 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、検討に役立つしゅみを提供する。

## (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こと

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

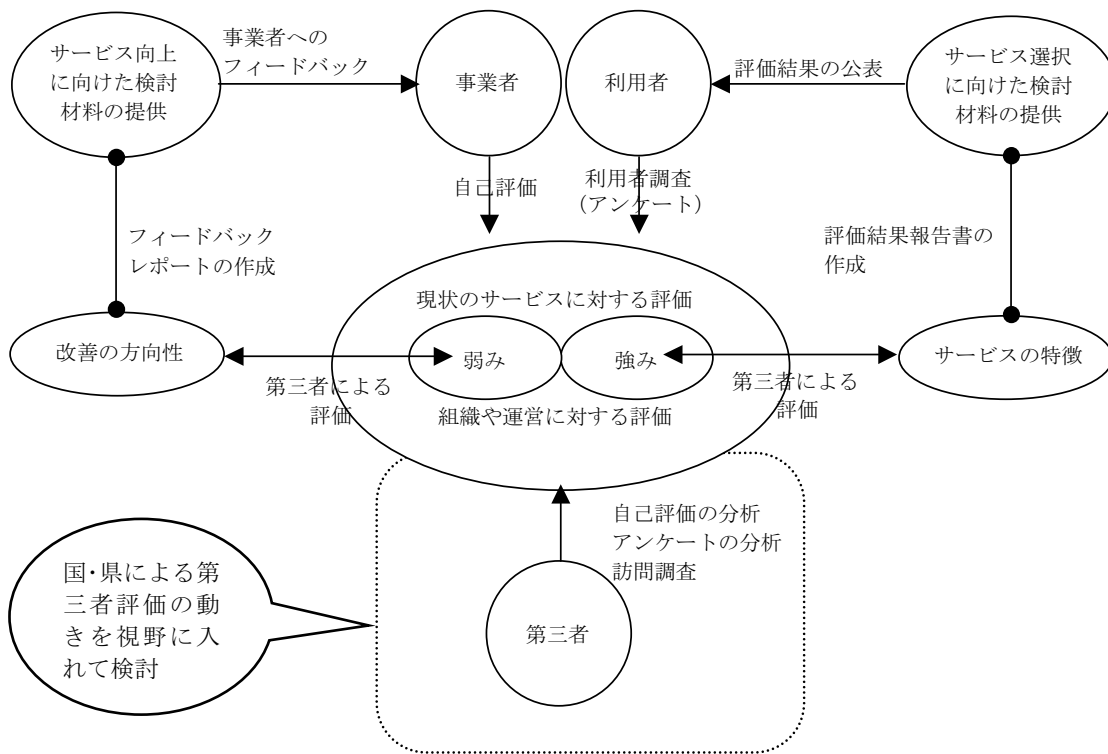
評価結果を有効に活用するために、公共施設等での情報提供以外にも、なるべく多数の市民が評価結果を閲覧できるしくみが必要である。インターネット上で評価結果を閲覧できるようにする。

(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、児童福祉サービスの1サービス、障がい福祉サービスの9サービス、合計10サービスで実施した。

	サービス
【児童福祉サービス】	① 児童育成クラブ
【障がい者福祉サービス】	② 居宅介護等・移動支援
	③ 身体障がい者福祉センター
	④ 児童デイサービス
	⑤ 障がい者デイサポートセンター
	⑥ 知的障がい者通所更生施設
	⑦ 知的障がい者通所授産施設
	⑧ 福祉作業所
	⑨ ソーシャルサポートセンター
	⑩ 日中一時支援

### (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。

	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
<b>〔児童福祉サービス〕</b>	① 児童育成クラブ	●	●	●
<b>〔障がい者 福祉サービス〕</b>	② 居宅介護等・移動支援	●	●	●
	③ 身体障がい者福祉センター	●	●	●
	④ 児童デイサービス	●	●	●
	⑤ 障がい者デイサポートセンター	●	●	●
	⑥ 知的障がい者通所更生施設	●	●	●
	⑦ 知的障がい者通所授産施設	●	●	●
	⑧ 福祉作業所	●	●	●
	⑨ ソーシャルサポートセンター	●	●	●
	⑩ 日中一時支援	●	●	●

##### ②総合評価と事業プロフィール

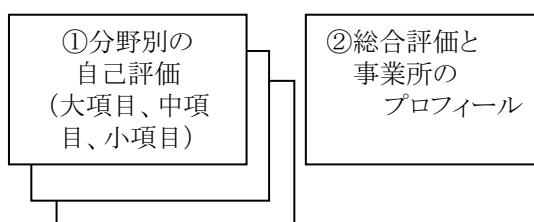
###### ・総合評価

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。一部の事業所が該当している場合は「○」で示す。

### I 組織と運営

中項目	小項目	児童育成クラブ	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	日中一時支援
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	児童育成クラブ	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 ・ 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 サポートセンター	日中一時支援
		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	児童育成クラブ	移動支援等・ 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	日中一時支援
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	児童育成クラブ	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	日中一時支援
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21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)

<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。



<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、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。
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、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。
地域との連携について【全員】	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。
	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。
	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、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、相談にのってくれますか。
	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。
地域との連携について【全員】	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。
	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、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。
	Q 18	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 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。

<日中一時支援>

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、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。



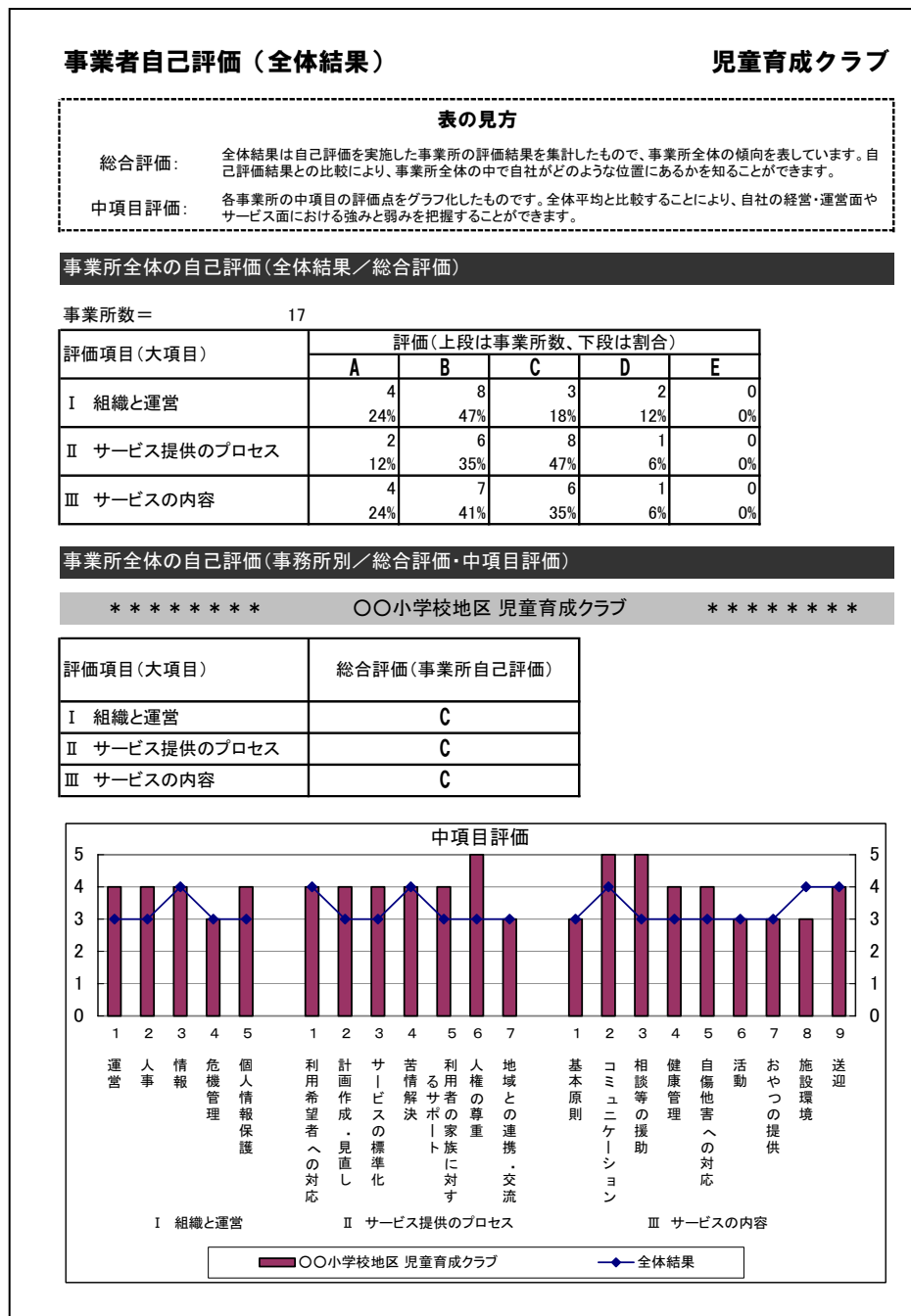
## 4. 公表・フィードバックの考え方

### (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	
<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=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、分野別得点の平均が2.6以上3.0以下をA、2.1以上2.6未満をB、1.6以上2.1未満をC、1.1以上1.6未満をD、1.1未満をEとして表示しています。				
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	2.53	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	2.60	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	2.63	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 障がいの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	2.52	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		
<b>自由意見(保護者)</b>				
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。				
<b>自由意見(児童)</b>				
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	048-XXX-XXX
	E-mail			
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22年2月1日現在	定員	XX人	利用者数
				XX人
職員数	平成22年2月1日現在	常勤職員	X人	非常勤職員
			X人	X人
併設施設の種類の	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22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22年1月13日～27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21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22年1月13日(水)～平成22年1月27日(水) <児童福祉サービス分野>平成22年1月13日(水)～平成22年1月27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。 ※事業所からの希望に応じて、市より調査票電子データを配付。
⑤実施状況	次頁に示す通り ※居宅介護等・移動支援の5事業所(2110～2114)は、平成21年度より新規調査対象としたため、事業者自己評価のみを実施した。サービス提供開始1年以内は、サービス内容に変動があるとの考え方に基づく。 ※児童デイサービスの1事業所(2302)は、事業認可を取得しているがサービス実施を行っていない理由から、調査対象外とした。

### (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22年1月13日(水)～平成22年1月27日(水) <児童福祉サービス分野>平成22年1月13日(水)～平成22年1月27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>

サービス	事業所名	事業者評価	利用者調査						
		回収状況	回収状況		回収率	回収率			
児童福祉サービス 児童育成クラブ	1 1101 北部小学校地区 児童育成クラブ	●	57	51.8%			675	55.0%	
	北部小学校地区 児童育成クラブ分室								
	2 1102 南小学校地区 児童育成クラブ	●	45	45.5%					
	南小学校地区 児童育成クラブ分室								
	3 1103 見明川小学校地区 児童育成クラブ	●	46	60.5%					
	4 1104 入船北小学校地区 児童育成クラブ	●	17	63.0%					
	5 1105 入船南小学校地区 児童育成クラブ	●	29	58.0%					
	6 1106 舞浜小学校地区 児童育成クラブ	●	46	56.8%					
	7 1107 東小学校地区 児童育成クラブ	●	61	53.0%					
	東小学校地区 児童育成クラブ北栄分室								
	8 1108 日の出小学校地区 児童育成クラブ	●	33	55.0%					
	9 1109 日の出南小学校地区 児童育成クラブ	●	51	54.8%					
	10 1110 明海小学校地区 児童育成クラブ	●	16	47.1%					
	11 1111 明海南小学校地区 児童育成クラブ	●	43	58.9%					
	12 1112 浦安小学校地区 児童育成クラブ	●	45	62.5%					
	13 1113 富岡小学校地区 児童育成クラブ	●	63	57.8%					
	14 1114 美浜南小学校地区 児童育成クラブ	●	20	43.5%					
15 1115 美浜北小学校地区 児童育成クラブ	●	15	62.5%						
16 1116 高洲小学校地区 児童育成クラブ	●	56	58.9%						
17 1117 高洲北小学校地区 児童育成クラブ	●	32	50.8%						
障がい福祉サービス 居宅介護等・移動支援	18 2101 ニチイケアセンター浦安	●	12	100.0%	296	63.7%			
	19 2102 コミュニケア24浦安きたさかえ館訪問介護	●	1	10.0%					
	20 2103 ケアラビット浦安センター	●	9	45.0%					
	21 2104 有限会社 総合福祉サービス	●	10	76.9%					
	22 2105 エメラルドサポート 株式会社	●	3	21.4%					
	23 2106 パーソナル・アシスタンスとも 生活支援事業所	●	32	61.5%					
	24 2107 セントケア市川	●	3	75.0%					
	25 2108 ヒノデ第一交通(株)市川営業所	●	4	44.4%					
	26 2109 ハッピー浦安・ヘルパーステーション	●	9	69.2%					
	27 2110 有限会社 平和ライフケアサービス	●							
	28 2111 メディケア浦安	●							
	29 2112 光悠総合サービス	●							
	30 2113 (株)ビーオアシス	●							
	31 2114 ニチイケアセンター新浦安	●							
	身体障がい者福祉センター	32 2201 身体障がい者福祉センター	●	52			81.3%		
	児童デイサービス	33 2301 こども発達センター	●	32			64.0%		
		34 2302 児童デイサービスほっと浦安	●						
	障がい者デイサポートセンター	35 2401 障がい者デイサポートセンター	●	8			61.5%		
	知的障がい者通所更生施設	36 2501 知的障がい者通所更生施設	●	18			45.0%		
	知的障がい者通所授産施設	37 2601 知的障がい者通所授産施設	●	30			75.0%		
	福祉作業所	38 2701 福祉作業所	●	6			60.0%		
	ソーシャルサポートセンター	39 2801 ソーシャルサポートセンター	●	21			80.8%		
	日中一時支援	40 2901 (株)ビーオアシス	●	5			83.3%		
		41 2902 ほっと浦安	●	8			66.7%		
		42 2903 特定非営利活動法人千葉chi-raku グングニルハウス	●	24			70.6%		
		43 2904 特定非営利活動法人日中一時支援事業リトルB	●	9			69.2%		
			計	42				971	

※回答数が「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：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
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22年1月29日	定員	150人	利用者数 110人
職員数	平成22年1月29日	常勤職員	7人	非常勤職員 9人
	常勤職員の男女数：	男性	2人	女性 5人
併設施設の種類の	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	保護者との連携をはかり、意見や要望をくみ取る。また、子供たちの意見や要望を大切にしている。			

## 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	月に一度、運営委員の方々にもミーティングに参加してもらい、情報交換・意見交換を行っている。	マニュアル化や体制についてはまだ不十分な部分がある。話し合いを通じてマニュアルや体制を整えていく。	C	B
II サービス提供のプロセス	行事毎の写真を掲示。おやつメニューも毎週掲示している。また、保護者に行事等への参加を積極的に呼びかけている。	学校や地域との連携や交流に不十分などがある。施設外での活動も積極的に検討していく。	C	B
III サービスの内容	毎月のお誕生日会、季節毎の行事のほか、子供たちの意見や要望にもとづいて多くの行事を行っている。	行事や日々の活動が多様性に欠ける部分がある。子供たちの意見を大切にしながら多様な行事・活動を検討していく。	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22年1月29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＝ 110	回収数＝ 57	回収率＝ 51.8 %



# 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	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
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22年1月23日現在	定員	190人	利用者数 99人
職員数	平成22年1月23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	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	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。	利用者にアンケート実施を行い、職員が意見を言い合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、利用者への伝達要綱にはその都度お手紙で報告し対応しています。	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ます。	C	C
III サービスの内容	おやつ、誕生会、行事などに子ども達が参加し、お手伝いや活動しやすい場に心がけています。	クラブ備品遊具の点検を行い安全に保育できる環境を作ります。	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22年1月26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＝ 99 回収数＝ 45 回収率＝ 45.5 %

# 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
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、ベイ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22年1月27日現在	定員	105人	利用者数 76人
職員数	平成22年1月27日現在	常勤職員	1人	非常勤職員 12人
	常勤職員の男女数:	男性	1人	女性 人
併設施設の種類	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を提供			

## 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	保護者代表が事業に参画しており、利用者と指導員の相互意見が速やかに反映されている。	マニュアルの整備や備品の防犯用品、AEDなどの使用方法を周知、緊急時に備える。	D	A
II サービス提供のプロセス	年間活動計画、月例会議、毎日のミーティングなどにより保護者が安心してはたらくように、又子どもが安全に楽しく過ごせる環境づくりもしている。	基本的なしつけや生活習慣が身につくよう助言指導し、より家庭的雰囲気および子どもの居場所づくりに心がけている。	D	B
III サービスの内容	毎日のふれあいや季節行事、誕生会などを通して子どもの発達を指導員全員で見守っている。	子どもとのかかわりを指導員が共有、きめ細かい支援ができるようにする。	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	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22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＝ 76 回収数＝ 46 回収率＝ 60.5 %

# 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	入船北小学校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	
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22年1月15日現在 定員 75人 利用者数 35人	
職員数	平成22年1月15日現在 常勤職員 1人 非常勤職員 4人	
	常勤職員の男女数： 男性 人 女性 1人	
併設施設の種類	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	保護者と指導者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、保護者のニーズに迅速に指導員が対応できる。	運営委員会方式を続けるため、指導員と保護者が協力し合って運営に関心を高めていく必要がある。	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。	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。苦情の解決に当たっては、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	A
III サービスの内容	おやつについては、旬の果物や、季節感のあるメニューを取り上げている。また、年間計画を作成し、お誕生会や季節の行事(餅つき大会・焼きいもパーティーなど)を提供した。	社会体験など、多様な活動を取り入れている。また、父母が参加できる行事を実施し、親とのコミュニケーションを深めている。	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22年1月25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= 27 回収数= 17 回収率= 63.0 %

# 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	入船南小学校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	
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22年1月26日現在	定員 100人	利用者数 56人	
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員 8人	非常勤職員 2人	
	常勤職員の男女数：	男性 3人	女性 5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	子ども達が主体的に物事に取り組み、心底楽しめる場所を提供したい。			

## 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	子どもの立場、目線で安全安心に配慮して楽しく毎日を過ごせるようにしている。 「たより」の発行、行事の写真掲示。	避難訓練を定期的に行っていきたい。	B	B
II サービス提供のプロセス	他の学童クラブとの交流を通じて、お互いに刺激を与え合っている。	父母の方々の要望には、真剣に受け止め、父母の方も交えて話し合って改善に努めたい。	A	B
III サービスの内容	学童内に、子ども達が主体的に作ったクラブが多数あり、それぞれが機能している。	定期的に、かつ頻繁に、クラブ発表の場を持ちたい。	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22年1月26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= 50	回収数= 29	回収率= 58.0 %	

# 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	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
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／現在の利用者数	平成22年1月31日現在	定員	75人	利用者数 85人
職員数	平成22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			
サービスの提供にあたって大切にしていること	子ども達が安心して楽しく過ごせる環境をつくり、かつ安全な生活が出来るよう気をつけている。			

## 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	運営委員長の下、指導員、父母会の関係も良好で、毎日のミーティングで引継ぎし、指導員間で共有している。	これから新しい二階建て施設になるので指導員も増え、指導員の質の向上の為の研修や、事故防止や緊急時の対応などの変更もあるのでそれらの取り組みをしていきたい。	C	A
II サービス提供のプロセス	毎月の会議で報告や活動内容の検討等を行い、意見を出し合い、事故防止やより充実した生活が出来るよう努めている。	地域の交流をさらに多くしていきたい。	C	B
III サービスの内容	季節の行事、映画、遠足、他の学童との交流(ドッチボール大会)等を行っている。行事によっては子ども達が手伝いをしながら楽しく参加できるようにしている。	新しい施設に静養院ができ、急病などの対応や子どもの状況に応じた支援ができる。	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22年1月25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＝ 81 回収数＝ 46 回収率＝ 56.8 %

# 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	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	
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22年1月26日現在	定員	75/90 人	利用者数 50/65 人
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員	13 人	非常勤職員 3 人
	常勤職員の男女数:	男性	1 人	女性 12 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	子供たちが心身共に安全で楽しく過ごせること。			

## 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	保護者・指導員が協力して子供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、より一層安全で子供たちが楽しく暮らしやすい環境を作っていく。	A	A
II サービス提供のプロセス	毎年活動計画を見直し、その実現のため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。	地域の方との交流が年に1度あり、子供たちも楽しみにしています。これからも地域の方々との交流を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・おやつ等で子供が楽しく過ごせるように取り組んでいる。	支援の必要な子供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22年1月26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＝ 115      回収数＝ 61      回収率＝ 53.0 %

# 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	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
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22年1月26日現在	定員	65人	利用者数 65人
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員	1人	非常勤職員 10人
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性 人
併設施設の種類	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	学童に入れてよかった、学童に入ってよかったと思ってもらえるよう指導員一丸となって努力すること。			

## 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	学童だよりを月一回発行し、子ども達の日々の様子やその月に行う行事予定のお知らせなど保護者に伝えている。	施設の構造上の改善が必要である。例えば、体調が悪くなった子どもを保護者が迎えに来るまで静かに休ませる場所など。	C	A
II サービス提供のプロセス	利用者とのコミュニケーションを大切にし、安心して子どもを預けてもらえるよう、常に指導員が話し合い、利用者の意見に対し、迅速な解決を心がけている。	子どもが安全に活動できるよう施設環境で水まわりに改善が必要である、それを補うため衛生面ではかなり気をつけている。	C	A
III サービスの内容	子どもが子供らしく居られる場所作りを目指し、日の出のフットワークの良さを存分に活かして学童生活を楽しんでもらえるよう努力しています。	学童は学校から少し離れているため、下校時子どもの安全性を配慮して見守り、指導員を配置している。	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22年1月26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＝ 60 回収数＝ 33 回収率＝ 55.0 %

# 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	株式会社フューチャーフロンティアーズ	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	
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22年1月19日現在	定員 120人	利用者数 93人	
職員数	平成22年1月19日現在	常勤職員 3人	非常勤職員 6人	
	常勤職員の男女数：	男性 2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	子ども達が楽しく、安全に過ごせるよう心身のケアを行っていく。			

## 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	子ども達の成長発達に適した生活環境を整備し、地域社会と触れ合いながら児童が心身ともに健全な成長、発達ができるよう、サポート。また児童が成長し社会に出る際恥ずかしくないよう、社会マナーを身につけられるよう促していくことを念頭においている。そのため社内での交換研修や、指導員研修に参加し改善点を見つけ、高い志と熱意と誠実さを持った保育を心がけている。	当クラブの理念や方針を今後も指導員全員が共通認識として持ち、利用者(児童、保護者)が安心して預けられるよう、職員ミーティングを密に行い適切な対応を行う。また定期的にマニュアルの確認や意欲的に研修に参加し、指導員の向上につなげ、質の高い保育ができるよう、取り組んでいきたい。	B	A
II サービス提供のプロセス	前年度の行事で児童や保護者から評判のよかったものを残しつつ、新たな活動にも意欲的に挑戦していった。なかでも地域交流に力をいれ、心に残る活動計画を催した。さらにお便りやお迎え時に、保護者へのフィードバックをきめ細やかにこなすよう心がけた。今年は父母協賛行事も行いサービス向上に努めた。	今後も実りある活動計画を実行していきたい。さらに児童と保護者とクラブがバランスよく、そして何よりも気持ちよく過ごせるよう環境整備にも力をいれていくことが今後の目標、課題である。	C	A
III サービスの内容	他学童合同運動会参加、他学童合同タグラグビー大会開催、多世代交流会(年4回)、梅干作り、遠足(国立博物館、JAL整備工場見学、葛西臨海水族園、映画鑑賞、レストラン会食等)、父母会協賛行事の農業体験(田植え、草むしり、稲刈りの3行程)、各季節行事。	外部交流を行う際、社会的ルールやマナーを守れていないことが多かったため、まず指導員が挨拶や整理整頓、ルール確認等を再度見直し、日々の生活の中で児童たちに伝え、浸透し、習慣化するよう心がけた。	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22年1月19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＝ 86 回収数＝ 51 回収率＝ 59.3 %



# 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	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	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 akemi@urayasu.roukyou.gr.jp	
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22年1月25日現在	定員	60人	利用者数 37人
職員数	平成22年1月25日現在	常勤職員	3人	非常勤職員 4人
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性 2人
併設施設の種類	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	入会児童が安全かつ健全な生活ができること、保護者との連絡や話し合いを密にする。			

## 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	・毎日、前日・当日の保育やその他について話し合う時間がある。 ・指導員間で情報を共有し、保育に活かすようにしている。	・定期的に個別に指導員と面談などして、速やかに仕事が出来よう配慮する。 ・救命救急訓練の月を決め、必ず実施する。	C	A
II サービス提供のプロセス	・保護者会の実施や、日々保護者から意見を聞き、その都度職員で相談して決めるようにしている。 ・活動計画についても、手紙などで知らせ、同意を求めるようにしている。	・サービスについて職員間で伝達し相互理解しているものの、マニュアルがないので早急に作成する。	C	B
III サービスの内容	・子どもが日々楽しく過ごせるよう、外遊びの時間をたくさんとったり、季節ごとの行事やおやつを必ず盛り込むようにしている。	・子供同士で話し合い解決するのを前提に、時には仲介に入り、互いに納得できるよう手助けしていく。 ・支援児だけでなく、全体の記録をもっと細かくとるようにする。	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22年1月25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＝ 34 回収数＝ 16 回収率＝ 47.1 %

# 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	株式会社日本デイケアセンター	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
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22年1月26日現在	定員	110人	利用者数 76人
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員	6人	非常勤職員 8人
	常勤職員の男女数:	男性	1人	女性 5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	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	主任を中心に日々の子どもの様子を情報共有し、意見交換を行っている。	実践的な訓練を多く取り入れている。	D	A
II サービス提供のプロセス	広い視野で捉え、幅のある保育。	理想と現実を受け止め、常に進歩したい。	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。	保護者たちとの共通理解をもちたい。	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	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22年1月26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＝	73	回収数＝	43 回収率＝ 58.9 %

# 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
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22年1月26日現在	定員	76人	利用者数 76人
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員	10人	非常勤職員 2人
	常勤職員の男女数：	男性	3人	女性 7人
併設施設の種類	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目指す保育像の相互理解を図る場所を出来る限りつくり、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」を目指すと共に、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	指導員同志の入念なミーティングの基、保育内容の確認や保護者への伝達を重視し、学童保育に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、全員が理念、基本方針の理解を深めているが、さらに徹底していく。	B	A
II サービス提供のプロセス	保護者会などで親の願いや、要望ともあわせ聞き、保育を計画し、実践できる努力をしている。	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	生涯学習、あそびの自立を目指していく中で、考えたり、思ったり、工夫したり、行動できるよう配慮し、心の成長を願い、集団指導や本の読み聞かせなど大切にしている。	心の成長、思いやり、生きる力を身につけていくためにも、親とのコミュニケーションを深め、子育てをしていく学童に向けて努力したい。	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22年1月26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= 72 回収数= 45 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：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	
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15分			
立地環境	富岡小学校校内空教室			
定員／現在の利用者数	平成22年1月15日現在	定員	125人	利用者数 117人
職員数	平成22年1月15日現在	常勤職員	6人	非常勤職員 6人
	常勤職員の男女数:	男性	2人	女性 4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	全ての子どもにとって居心地の良い場所でありたい。			

## 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回育成協議会(父母・指導員)・ミーティング(運営委員長・指導員)の開催。	今年度は役員以外の父母に呼びかけ、参加人数が増加、その他の行事も参加者も増えました。	C	B
II サービス提供のプロセス	入会前の施設見学、夏休みの保育参加。	クラブ通信を毎月発行し、子どもの様子、行事参加の呼びかけを行った。	C	B
III サービスの内容	季節にあった行事(鏡開き・節分・ハロウィンなど)	父母会を中心に企画・運営を一緒にしました。	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22年1月19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= 109	回収数= 63	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：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
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／現在の利用者数	平成22年1月25日現在	定員	70人	利用者数 48人
職員数	平成22年1月25日現在	常勤職員	10人	非常勤職員 2人
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性 9人
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	楽しく安全にすごせるように努力する。			

## 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	1ヶ月に1度の全員出席のミーティング、緊急時にはその都度集まる、指導員用の連絡ノートには目を通し仕事に入った時には必ず申し送りを書く。	申し送り事項に書いた内容について、みんなが理解できるように話し合い、共通理解を深める。	B	A
II サービス提供のプロセス	父母会、父母会主催の行事などを通じて、なるべく父母と指導員とのコミュニケーションをとるように心がける。	父母に行事やプレゼントの感想を聞き、次回の参考にしている。	A	B
III サービスの内容	障がい児もいるので、悩んだ時にはみんなで相談し、専門家の協力も得ている。	学校の敷地内にある「あすなろさん(特別支援学級)」の先生に適宜来ていただいている。	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22年1月25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＝	46	回収数＝	20 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

運営主体名／事業所名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	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	
サービスを開始した日	平成11年1月8日			
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22年1月25日現在	定員	55人	利用者数 24人
職員数	平成22年1月25日現在	常勤職員	2人	非常勤職員 5人
	常勤職員の男女数：	男性	1人	女性 1人
併設施設の種類	美浜北小学校内			
サービスの提供にあたって大切にしていること	3つの共同の視点(利用者・地域・働く仲間)を常に意識すること。			

## 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	小規模のクラブなので、子ども一人一人の要望に応える行事が企画しやすい。	人数が少なく、行事の盛り上がりには欠ける面があり、保護者の参加や地域交流の出来る行事を今後考えていきたい。	C	A
II サービス提供のプロセス	利用者一人一人の話をお迎えの時などに聞くことが出来る。	リスクマネジメントについて、十分な事例検討をし、今後の運営に役立てていきたい。	C	B
III サービスの内容	子どもをただの利用者としてではなく、ともに育つ仲間として捉え、日々のコミュニケーションを大切にしている。	見方によっては指導力不足とも捉えかねないので、保護者への説明を徹底していきたい。	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	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22年1月25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＝ 24	回収数＝ 15	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：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	
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	高洲小学校に隣接			
定員／現在の利用者数	平成22年1月26日現在	定員	95人	利用者数 95人
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員	6人	非常勤職員 5人
	常勤職員の男女数:	男性	2人	女性 4人
併設施設の種類	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	誠意と責任を持ち、子ども達一人一人に目を向け、怪我なく笑顔で一日一日を過ごせるように。			

## 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	毎日ミーティングを行い、前日に起こったことを報告記録し、指導員全体で対応などを考えている。保護者に対しても温かく話しやすい雰囲気作りを心がけている。	指導員間の連携をもっと密にし、報告連絡相談をより強化していきたい。危機管理における訓練などを増やしていきたい。	C	A
II サービス提供のプロセス	保護者とのコミュニケーションを大切に、怪我病気などがあつた場合は指導員全員で情報を共有し、必ずお伝えするようにしている。子ども達が楽しんでもらえるようなイベントを色々考えている。	人権尊重などは当然のこととして指導員全員が認識しているが、マニュアルなどは特にないので、共通理解として話し合いたい。地域との交流をもっと考えていきたい。	C	A
III サービスの内容	子どもの個性・環境・友人関係などを把握し、それぞれがのびのび過ごせるよう努めている。その中でけじめを持って、自分で考えて行動することを学んでもらっている。	大きなイベントの後などに子どもや保護者の感想をもっと聞かせるようにしたい。学年男女など関係なく、みんなが一緒に楽しめるようにしていきたい。	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	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22年1月26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＝ 95	回収数＝ 56	回収率＝ 58.9 %	

# 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	
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	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22年1月27日現在	定員	90人	利用者数 69人
職員数	平成22年1月27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	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、子どもの個々の成長の幅を理解し、一人一人が必要としている援助を行うこと。又、指導員自身も仕事に対する誇りを持つこと。			

## 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	定期ミーティングだけではなく、常に職員間で意見交換が出来る環境を作り、臨機応変な動きをとることや問題解決にあたる。	自然災害時などにおける、職員の動きのシミュレーションを定期的に行うなど、危機管理をさらに向上させたい。	B	A
II サービス提供のプロセス	本部の専門職(臨床心理士・看護師)との連携を図りながら、子ども一人の成長の幅を理解した保育を提供できる様取り組んでいる。	情報共有の大切を引き続き職員間で徹底し、経験年数に応じた研修を取り入れるなど、個々のスキルアップを図りたい。	A	A
III サービスの内容	学校との連携(おやつ時に担任の先生を招く)や地域交流を大切にし、子ども達が興味を持てるような様々な体験をさせるよう行事を組んでいる。	子ども達個々の成長の幅に対する理解を深め、その子どもにあった保育内容を提供できるようにしていきたい。	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22年1月15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= 63	回収数= 32	回収率= 50.8 %	



# 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	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22年1月22日現在	利用者数	13人	
職員数	平成22年1月22日現在	常勤職員	4人	非常勤職員 20人
	常勤職員の男女数:	男性	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	法令遵守			

## 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ている。	昨年同様、障がいサービスの顧客満足度調査が実施されていない為、今年度実施できるようにする。	B	A
II サービス提供のプロセス	人材の育成をし、質の高いサービス提供の実施をしている。	継続して研修を実施し、困難なケースにも入っていけるような体制作りを実施する。	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)		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、"ー"で表示した

評価シート作成日	平成22年1月22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＝ 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	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22年1月22日	利用者数	12人	
職員数	平成22年1月22日	常勤職員	6人	非常勤職員 38人
	常勤職員の男女数:	男性	1人	女性 5人
併設施設の種類	居宅支援・通所支援・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	喜びと感動を感じてもらえるよう、より多くの人々に知っていただくことで社会に役立てたい。			

## 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	お客様がよりよいサービスを受け、可能な限りご自宅で過ごされるよう配慮して、生活・身体介護・その他、日常生活が豊かになるよう援助をしたい。	事業所全体でいろんな側面からの改善課題を取り組みたい。	<b>B</b>	<b>*</b>
II サービス提供のプロセス	お客様が可能な限りご自宅で過ごされ、自立した生活が営まれるよう安心・安全なサービスを心がけたい。	アンケート等の実施により、満足度調査を行い、結果をもとにサービス・経営に反映させる。	<b>C</b>	<b>*</b>
III サービスの内容	お客様おひとりおひとりが喜びと感動を持ち、様々なニーズに応えられるような質の向上を目指したい。	年間計画としてサービス従業者を対象に研修及びマニュアル等。	<b>B</b>	<b>*</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22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＝ 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：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22年1月17日現在	利用者数	27人
職員数	平成22年1月17日現在	常勤職員	5人 非常勤職員 16人
	常勤職員の男女数:	男性	1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	ケアラビット理念を常に省み、利用者の尊厳と自立に向け一人ひとりの暮らしにあったベストなサービスをお届けできるよう、専門技術を駆使し、社会福祉の向上に取り組む精神を忘れないようにしています。		

## 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	管理者を中心に事業所職員が一丸となって介護サービスに努めています。利用者やそのご家族等のニーズやご要望を利用者と共に解決すべき課題を把握し、具体的な個別支援に取り組んでいます。	地域の皆様の口コミにより支援させて頂いていましたが、当事業所の情報を広く地域に伝えるため、本年よりホームページを活用します。救命救急処置については書面でもってヘルパーに研修させていたが、近く実地指導を受ける予定です。	C	A
II サービス提供のプロセス	事業所職員全員が利用者のニーズにお応え出来る体制作りを勤めています。今後も利用者やそのご家族の在宅生活が豊かなものとなりますよう真心を込めたサービスを心がけています。	事業所として、現場を支える介護ヘルパーの確保、研修・教育の取り組み、より一層質の高いサービスが実施できるよう努めます。	C	A
III サービスの内容	常に利用者の要望に耳を傾け、定期的に介護計画の評価、修正を行いながらサービス実施しています。	利用者ニーズに応えるだけでなく、専門職として適正な助言ができ、利用者の自立に活かせるよう努めて参ります。	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22年1月26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＝ 20 回収数＝ 9 回収率＝ 45.0 %

# 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	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	平成15年4月			
現在の利用者数	平成22年1月12日現在	利用者数	13人	
職員数	平成22年1月12日現在	常勤職員	11人	非常勤職員 17人
	常勤職員の男女数:	男性	5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	利用者のニーズの変化等に応じて継続的に意見や意向の把握に努める。			

## 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。	利用者様の声に迅速かつ適正に応える体制を整え、視覚障害者の方の書類に関しては、PC音声にて確認できるようにしていく。	C	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の確認。サービスの配慮等に関する研修。	C	A
III サービスの内容	利用者様が主体的な生活をおくることが出来るよう努める。	外部の研究参加を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22年1月8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＝ 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	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22年2月5日	利用者数	14人
職員数	平成22年2月5日	常勤職員	6人 非常勤職員 人
	常勤職員の男女数:	男性	1人 女性 5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	ご利用者の意志の尊重・自立への手助け、ご家族の思いを大切に考えています。		

## 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	ひとりひとりの職員に目標意識を持たせ、その成長をサポートしております。ご利用者に対しても、本題以外の情報も常に発信しております。	定期に行うヘルパーミーティング等で危機管理における救命救急の訓練等を復習しています。	C	A
II サービス提供のプロセス	新しく担当するヘルパーへのOJTは、確実に引き継げるまでしっかり行い、また、ミーティング等で事例ごとに勉強会を行っています。	モニタリングを強化し、サービスの適正化・要望等の聞き取りをまめに行い、介護計画に反映させています。	B	A
III サービスの内容	ご利用者ごとに、出来るだけ要望にお応えできる各サービスにおいて熟練したヘルパーを派遣し、都度、報告・連絡を取りあっています。	今後も、ヘルパーミーティング等、勉強会を行い、サービス技術・コミュニケーション方法の研鑽を行って参ります。	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22年2月5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= 14 回収数= 3 回収率= 21.4 %

# 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22年1月24日現在	利用者数	93人	
職員数	平成22年1月24日現在	常勤職員	18人	非常勤職員 17人
	常勤職員の男女数:	男性	7人	女性 11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			
サービスの提供にあたって大切にしていること	地域の中で普通に暮らすための支援、利用者ニーズに寄り添った個別の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	職員は誰もがその人らしく地域で当たり前暮らし続けるための理念を持ち、入社時ガイダンスや毎月のスタッフミーティング、勉強会等で情報の共有、組織作りに取り組んでいる。また、職員の個別育成計画を作成し、それぞれの課題解決に向け、管理者が定期的に面談をするシステムを導入した。利用者に向けては通信やホームページで情報を伝える努力をし、個人情報の取扱については説明し同意を得ている。	質の高いサービス提供に向け、職員個々の課題や育成計画に沿った研修を繰り返し、一人ひとりのレベルを上げる。また、整備されている危機管理マニュアルについて、ミーティング等を通じ職員に周知徹底すると共に、利用者への説明を行っていく。	B	A
II サービス提供のプロセス	一人ひとりに合わせたサービス提供のために、面接聞き取りをして情報を収集し、アセスメントに基づく支援計画を作成している。また、個別のカルテを作成し、情報共有のための伝達リストを活用し、サービスの手順書を作成し、サービスの標準化を図っている。さらに、定期的なモニタリング、ケース会議等で支援計画の見直しも行っており、その都度、利用者の同意を得ている。	今以上に一人ひとりの人権を尊重したサービスを提供できるよう、アセスメント、モニタリング、ケース会議を充実させ、支援計画に反映させていく。	C	A
III サービスの内容	24時間365日体制で利用者のニーズに合わせて、法令遵守でサービス提供をしている。一人ひとりに合わせた支援の方法や対応の方法は具体的に支援計画で明示し、同意を得ている。また、心と心の繋がりを大切に、利用者主体の援助を心がけている。	全ての職員が利用者一人ひとりの人生の大切な一コマに寄り添う重要な仕事をする気概を持ち、今以上に利用者の権利が侵害されないサービスを心がける。	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22年1月24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＝ 52 回収数＝ 32 回収率＝ 61.5 %

# 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	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22年1月1日現在	利用者数	5人
職員数	平成22年1月1日現在	常勤職員	6人 非常勤職員 6人
	常勤職員の男女数:	男性	1人 女性 5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	ご家族を含めたお客様の生活全体を支え、お客様の生きがいを引き出せるように支援しています。		

## 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	個人情報保護を大切にし、業務分担を明確にし、緊急時の対応をマニュアルにし、お客様の不安のないようにしている。	サービス提供責任者の過重労働があり、利用者宅への訪問がまめにできていない。	C	A
II サービス提供のプロセス	サービス提供責任者が調査を念入りに行い、ニーズを見つけ出し、サービスを提供していく。	昨年同様人材不足があり、ご依頼にお応えできていない。	C	A
III サービスの内容	社内研修が充実していることに加え、社外の研修であっても積極的に参加している。	行政からの連絡があった研修等は、出来る限りスタッフに受講してもらうようにしている。	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22年1月14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＝ 4 回収数＝ 3 回収率＝ 75.0 %

# 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22年2月1日現在	利用者数	16人
職員数	平成22年2月1日現在	常勤職員	7.6人 非常勤職員 2.1人
	常勤職員の男女数:	男性	5人 女性 2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	安全な移動を第一とし、利用者のQOLが向上する介助を努めます。		

## 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	全国規模のタクシー会社です。介護タクシーも各地にあり、サービスも多様に受け付けております。	日本一の車両台数を有するタクシー会社で、介護タクシー事業所も全国に7ヶ所あります。各事業所の連携を強化し、利用者がどこに行っても移動に困らない環境を作っていききたい。	C	A
II サービス提供のプロセス	定期的な介護ミーティングをおこない、ヘルパー間でのサービス内容の周知、意識統一を図っている。	事務員を補充し、訪問などを増やし、サービス内容の検討及び相談に努めていききたい。	C	B
III サービスの内容	質の高い移動介助があり、高齢者の通院をはじめ、花見や会食での利用も多く、その他子供の通塾などの支援タクシーもおこなっております。	子育てタクシー支援を多く取り入れ、様々なサービスに対応出来るよう努めたい。	D	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22年2月3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＝ 9 回収数＝ 4 回収率＝ 44.4 %



# 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22年1月20日現在	利用者数	22人	
職員数	平成22年1月20日現在	常勤職員	4人	非常勤職員 24人
	常勤職員の男女数:	男性	2人	女性 2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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者を尊重すること</li> <li>・利用者への理解、共感</li> <li>・プライバシーの尊重</li> </ul>			

## 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ために個々の能力に応じた柔軟なサービスを実践すること。	他事業、行政との連携の強化を図る。	B	A
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ために、ご本人ご家族へのアセスメントを確実に行うこと。	スタッフ間でのサービスの標準化を図る。	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22年1月20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＝ 13 回収数＝ 9 回収率＝ 69.23 %

# 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 平和ライフケアサービス		
設置主体			
事業所の所在地	浦安市北栄1-16-30 Redondo Build 404		
連絡先	電話	047-353-0363	FAX 047-353-0396 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22年1月31日現在	利用者数	2人
職員数	平成22年1月31日現在	常勤職員	5人 非常勤職員 24人
	常勤職員の男女数：	男性	人 女性 5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	それぞれのご利用者様が、その人らしく安心して在宅生活を続けていくことが出来るよう、信頼関係を築き、お気持ちに寄り添った援助を心がけている。		

## 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	実際にサービス提供を行っている現場の職員が一人で問題を抱え込んで孤立することを防ぎ、相談や意見交換をしやすい職場の雰囲気作りを心がけている。	ご利用者様に対する援助はチームケアであるという意識を全ての職員が共有できるよう、研修の機会を多く設けて意見交換や問題提起の出来る場を作る事が重要。	C	※
II サービス提供のプロセス	それぞれのご利用者様のサービス内容や心身の状況について職員間で情報を共有することを重視し、ご利用者様が安心して在宅生活を続けていける為のサービスを心がけている。	サービス開始時にはご利用者様のご希望や現在の状況などについて細かく聞き取りを行い、具体的に援助内容指示書を作成してヘルパーの申し送りを徹底する。又、サービス提供責任者が頻りに訪問し、ご利用者様の心身の状況やニーズの変化に迅速に対応する。	C	※
III サービスの内容	それぞれのご利用者様が障がいの重さに関わらず、その人らしく在宅生活を続けていけるよう、個性やライフスタイルを尊重した援助を心がけている。	定期的に研修の機会を設け、ご利用者様の個別性を尊重した援助、言葉遣い、プライバシーの配慮など、基本的な部分での職員の質の向上を図るとともに、ご利用者様からも意見や相談を言いやすいような信頼関係を築いていくことが必要。	D	※

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  
また、今年度より調査対象とした(利用者調査未実施)事業所は、“※”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10月16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

# 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 メディケアネット		
設置主体	メディケア浦安		
事業所の所在地	浦安市今川2-15-38 2F		
連絡先	電話	047-351-8598	FAX 047-351-8597 E-mail info@medicare-u.co.jp
	ホームページアドレス	http://www.medicare-u.co.jp	
サービスを開始した日	平成16年8月1日		
現在の利用者数	平成21年12月31日	利用者数	1人
職員数	平成21年12月31日	常勤職員	2人 非常勤職員 11人
	常勤職員の男女数:	男性	1人 女性 1人
併設施設の種類の	居宅介護支援事業所、訪問介護事業所		
サービスの提供にあたって大切にしていること	医師である会長の開設する田所医院と連携して、疾病の方でも安心いただけるサービスを提供いたします。		

## 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	会長の開設する田所医院と連携して、医師、医療従事者、介護職員が協力し合い、皆様の目標ある生活と安心のできる暮らしをお手伝いします。	ご利用者様の個性を大切に職員ひとりひとりが安心な日常をお届けするために、より意識の共有を深めていきたいと考えています。	A	※
II サービス提供のプロセス	それぞれの個性に対して尊重し、よりよい生活をお手伝いすることを理念として、サービスの提供に努めます。	ご利用者様、ご家族様の希望、目標に沿ったサービスを提供できるよう、サービス提供責任者を中心に日々変化する情報の共有化を努めます。	A	※
III サービスの内容	ご利用者様の日々変化する心身の状況を把握して、生活をお手伝いします。	目標という未来につながるサービスの提供を、職員一同が目指します。	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  
また、今年度より調査対象とした(利用者調査未実施)事業所は、“※”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22年1月15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

# 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)光悠綜合サービス	光悠指定訪問介護事業所		
設置主体	(有)光悠綜合サービス			
事業所の所在地	浦安市堀江6-13-24 2F			
連絡先	電話	047-354-4140	FAX	047-354-4156
	E-mail	kouyukaigo@jcom.home.ne.jp		
	ホームページアドレス	http://www.koyukaigo.com		
サービスを開始した日	平成12年5月1日			
現在の利用者数	平成22年1月21日現在	利用者数	110人	
職員数	平成22年1月21日現在	常勤職員	4人	非常勤職員 16人
	常勤職員の男女数:	男性	人	女性 4人
併設施設の種類の種類	居宅支援、通所介護			
サービスの提供にあたって大切にしていること	あなたの心に寄り添う介護			

## 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	早急な利用申し込みも即日対応して、サービスを提供している。利用者の可能な限りの能力を最大限に生かした援助を行う。	定期的な運営改善に対する検討会議を行うとともに、職員の質の向上の為の研修を行う。	C	※
II サービス提供のプロセス	利用者が可能な限り、その有する能力を生かし、自立した日常生活を快適に過ごすことが出来るよう援助する。	利用者の意向を聞き、満足の出来るサービスの提供が継続できるよう定期的にアセスメントや会議を行う。	C	※
III サービスの内容	利用者のニーズに合わせたサービスを心がけ、一人ひとりの生活の向上に繋がるよう援助する。	サービス従事者の質の向上に取り組む、プロの立場から利用者に助言をする。	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  
また、今年度より調査対象とした(利用者調査未実施)事業所は、“※”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22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

# 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	株式会社ビーオアシス	おあしすヘルパー・センター		
設置主体	株式会社ビーオアシス			
事業所の所在地	浦安市北栄3-11-12 1F			
連絡先	電話	047-311-4644	FAX	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6月11日			
現在の利用者数	平成22年1月26日現在	利用者数	3人	
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員	4人	非常勤職員 9人
	常勤職員の男女数:	男性	1人	女性 3人
併設施設の種類	おあしすケアマネセンター			
サービスの提供にあたって大切にしていること	尊敬、感謝、安心、親切をモットーに業務に当たるよう心がけております。			

## 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	急な要望等にも、可能な限り対応させて頂いております。	あまり事業所の存在を地域の方々に知られていないので、広報が必要。	D	※
II サービス提供のプロセス	週一回、スタッフ会議を開き、情報の共有化・技術の向上を目指しております。	居宅介護の指定を受けていないので、今後検討していきたいです。	C	※
III サービスの内容	対応が柔らかく、心根の優しいスタッフが比較的多いと思っています。	実際のサービス提供数やご利用者数が少ないので、広く多くの方々に利用して頂けるように努めたいと思っています。	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  
また、今年度より調査対象とした(利用者調査未実施)事業所は、“※”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22年1月26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

# 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	株式会社ニチイ学館	ニチイケアセンター新浦安		
設置主体	営利法人			
事業所の所在地	浦安市入船4-3-1新浦安エスケービル4F			
連絡先	電話	047-304-4561	FAX	047-353-1032
	E-mail	hst198@nichiigakkan.co.jp		
	ホームページアドレス	http://www.nichiigakkan.co.jp		
サービスを開始した日	平成19年9月			
現在の利用者数	平成22年1月25日現在	利用者数	5人	
職員数	平成22年1月25日現在	常勤職員	2人	非常勤職員 16人
	常勤職員の男女数:	男性	人	女性 2人
併設施設の種類の種類	訪問介護、居宅支援			
サービスの提供にあたって大切にしていること	自立した日常生活が送れるよう、安心したサービスの提供をしております。			

## 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	本事業所は法令を尊重し、ご利用者様の意思及び人格を重視した利用者の立場に立ったサービス提供に努めています。	地域との連携及び従事者の教育研修を積極的に進めています。	B	※
II サービス提供のプロセス	「住み慣れた地域と住み慣れた環境」で暮らしを続けていただくため、「お客様本位」の在宅介護トータルサービスを更に強化し、「信頼される介護サービス」の確立を目指します。	ご利用者様がより快適な在宅生活が送れ、また自立した日常生活が送れるようきめ細かく質の高いサービスを安心と信頼と共に提供いたします。	B	※
III サービスの内容	ご利用者様のニーズに合わせたサービスの提供と安心と信頼と共に行っております。	定期的に行っている会議の中で、ニーズの把握により一人一人に合ったサービスを提供してまいります。	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  
また、今年度より調査対象とした(利用者調査未実施)事業所は、"※"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22年1月25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

# 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	http://members3jcom.home.ne.jp/urayasu-sinsyo/	
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22年1月27日現在	定員	8～15人 利用者数 69人
職員数	平成22年1月27日現在	常勤職員	1人 非常勤職員 4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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の公平性の確保</li> <li>・全員に提供できるサービスの質の向上</li> </ul>		

## 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	利用者や職員から出された意見は必ず検討を行い、センターの運営に反映させる。全職員が情報を共有しようとする努力をしている。	災害時の対応についてマニュアル化を行う。また、利用者のセンターでの様子を知らせる手段を構築する。	D	B
II サービス提供のプロセス	利用希望者の見学は必ず受け入れ、センターの様子を見て頂いている。支援計画は必ず見直しを行い、状況が変われば速やかに見直し、改善をしている。	重要単項説明書の説明方法を簡潔に説明できるよう工夫する。	D	B
III サービスの内容	利用者とのコミュニケーションは良好である。又、常に公平性を意識しながら利用者が気持ちよくセンターを利用できるよう心がけている。	訓練以外でも気軽に職員と話ができる環境作りに努める。利用者の気持ちや想いに耳を傾ける。	D	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22年1月27日
評価シートの作成方法	3. その他: 幹部職員が行った(必要に応じてヒアリングを行う)
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= 64 回収数= 52 回収率= 81.3 %

# 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	浦安市子ども発達センター(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22年1月27日現在	定員	40人	利用者数 60人
職員数	平成22年1月27日現在	常勤職員	8人	非常勤職員 5人
		常勤職員の男女数:	男性 人	女性 8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	保護者の意向を伺い、チームアプローチによる支援を大切にしている。			

## 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	専門職ごとの室制をとっている。同職種での共通理解はもちろん、多職種でのチームアプローチによる療育的支援を行っている。	給食サービスの機能がなく、食事は各自で準備してもらっている。利用者から給食サービスの実施希望の声があるが、具体的な改善策に至っていない。	D	A
II サービス提供のプロセス	市の担当窓口との連携がとりやすいことが公的機関の強みである。見学対応、契約対応など担当を分けることで、契約に至るまでスムーズである。	地域との連携が少ない。今後はインテグレーションの計画など、具体案をたて、関係機関と協議していきたい。	D	A
III サービスの内容	定期的にグループ会議を行い、ケース対応やグループ環境について多職種で確認を行っている。又、単独通園日にはノートやフィードバックを通じて、保護者と情報の共有をしている。	施設的に現状の利用者数を受け入れることが限界に達している。トイレ環境は特に不十分。	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22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= 50	回収数=	32	回収率= 64.0 %



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：障害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.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22年1月26日現在	定員 15人 利用者数 12人
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員 3人 非常勤職員 1人
	常勤職員の男女数：	男性 2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	地域に出て活動する機会を積極的に持つようになっている。季節感のある活動を取り入れるようにしている。	

## 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	・定期的な人事考課を行い、それぞれの職員の職務に対する再確認が出来ている。 ・救命救急訓練は全職員が講習で受けられるように計画的に実施している。	・ホームページの更新が遅れている。 ・研修報告書の回覧を行っているが、発表の場ももてるようにしたい。	D	A
II サービス提供のプロセス	・PTによる評価を受けることができ、身体的ケアに関する保護者からの相談に応えることができています。	・新任職員向けのマニュアルが整っておらず、今後、標準化されたサービスに向け、整備していきたい。 ・旧定員15名に向けた効果的な受入方法について。	D	A
III サービスの内容	・土曜行事により、保護者参加の機会があること。 ・各利用者に合った活動内容を考えた上でサービス提供を行っている。	・ボランティアの受入れに力を入れていきたい。 ・他機関との連携、意見交換の場を持つことで、地域福祉の充実に図りたい。	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22年1月26日
評価シートの作成方法	3. その他: アンケートを支援員に配付し、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= 13 回収数= 8 回収率= 61.5 %

# 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22年1月26日現在	定員 40人 利用者数 40人
職員数	平成22年1月25日現在	常勤職員 14人 非常勤職員 2人
	常勤職員の男女数：	男性 7人 女性 7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に支援することを心がけている。	

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>各グループによる「たより」を定期的に発行している。写真等も使い、活動の様子が伝わりやすく工夫している。</li> <li>定期的な人事考課で目標を明確化している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの更新等が遅れている。</li> <li>職員の職務上のストレスを軽減させる具体的な取り組みとして、スーパービジョンの導入も行っているが、メンタル面での相談の場も設けていきたい。</li> </ul>	D	A
II サービス提供のプロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>食事サービスでは個別食やアレルギー対応食、肥満傾向の利用者向けの量など、個別ニーズに対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者対応マニュアル、緊急時マニュアルの作成は行っているが、新人職員向けのマニュアルなど、整備が遅れているものがある。引き続き標準化されたサービス提供が出来るように作成していく。</li> </ul>	D	A
III サービスの内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が楽しめる行事を定期的実施。</li> <li>利用者の意志の尊重を心がけた活動の組み立て。</li> <li>地域での買い物、公共交通機関の活用などを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活気の訓練の充実をはかりたい。</li> <li>家庭との情報共有に不十分さを感じるがあるので、充実させていきたい。</li> </ul>	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22年1月26日
評価シートの作成方法	3. その他:アンケートを支援員に配付し、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= 18 回収率= 45%

# 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、東野保育園又は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22年1月4日現在	定員 40人 利用者数 40人
職員数	平成22年1月4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	障害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	・併設施設との定期的な合同ミーティングなど情報共有がうまくできている。 ・研修の情報が多く周知され参加しやすい。	・職員が意見を出しやすく、また相談しやすい環境を作る。 ・活動の様子などを保護者に伝わるように工夫する。	C	A
II サービス提供のプロセス	・見学者やボランティアなどの多くの受け入れ。	・支援計画の作成や見直しで、本人や保護者が理解しやすく、意見が反映しやすくする。	C	B
III サービスの内容	・利用者の特性に合わせた対応や、本人意志の尊重が職員間で意識されている。	・作業場の広さなど物理的環境の見直し。 ・利用者主体の活動への取り組み。	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22年1月25日
評価シートの作成方法	3. その他:全職員の平均
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= 30 回収率= 75.0 %

# 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

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、東野保育園又は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22年1月4日現在	定員 10人 利用者数 10人
職員数	平成22年1月4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	・併設施設との定期的な合同ミーティングなど情報共有がうまくできている。 ・研修の情報が多く周知され参加しやすい。	・職員が意見を出しやすく、また相談しやすい環境を作る。 ・活動の様子などを保護者に伝わるように工夫する。	C	A
II サービス提供のプロセス	・見学者やボランティアなどの多くの受け入れ。	・支援計画の作成や見直しで、本人や保護者が理解しやすく、意見が反映しやすくなる。	C	A
III サービスの内容	・利用者の特性に合わせた対応や、本人意志の尊重が職員間で意識されている。	・作業場の広さなど物理的環境の見直し。 ・利用者主体の活動の取り組み。	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22年1月25日
評価シートの作成方法	3. その他:全職員の平均
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= 6 回収率= 60.0 %

# 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22年2月5日現在	定員	人	利用者数 61人
職員数	平成22年2月5日現在	常勤職員	3人	非常勤職員 4人
	常勤職員の男女数:	男性	2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、病名、診断名だけにとらわれない、その人が暮らしやすいと感じられる支援を心がけている。			

## 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	法人内で就労支援、相談支援、グループホーム等様々な事業を行っており、利用者の各々のニーズに対応している。	障害、病気に対する理解を広める地域啓発活動。	C	A
II サービス提供のプロセス	見学→体験利用→契約・登録(利用者の意見を取り入れ、希望する活動に参加していただく。)	病状等により、来所できない方への訪問等支援。	C	B
III サービスの内容	レクリエーション活動・軽作業・フリースペース(利用者のニーズに応じた多様な活動があり、自由に参加できる。)	就労、相談支援など関係機関を併用している利用者が増加する一方で新規利用者も増加。事業者間の連携、個別支援等の体制強化が必要。	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22年2月4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= 26	回収数= 21	回収率= 80.8 %

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：日中一時支援

## 事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	株式会社ビーオアシス	日中一時支援 おあしす			
設置主体	株式会社ビーオアシス				
事業所の所在地	浦安市北栄3-17-3レイグランデ1階				
連絡先	電話	047-316-3077	FAX	047-316-3078	E-mail be_oasis03@ybb.ne.jp
	ホームページアドレス				
サービスを開始した日	平成21年6月9日				
事業所までの交通	浦安駅より徒歩15分				
立地環境	住宅地、マンションの1階部分				
定員／現在の利用者数	平成22年1月26日現在	定員	11人	利用者数	18人
	平成22年1月26日現在				
職員数	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
併設施設の種類	介護保険のデイサービスセンター				
サービスの提供にあたって大切にしていること	ご家族への報告。ご本人が居心地のよい雰囲気づくり。				

## 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	プライバシー保護に努め、排泄等の介助は同性スタッフが対応。スポットの利用にも柔軟に対応させて頂いています。	利用者10人までは指導員2名の対応を考えておりましたが、現実に行ってみると6名までが限界。上限定員を減らし、対応を厚くして行きます。	D	A
II サービス提供のプロセス	申し送り、報連相ノートを作成しスタッフが情報の共有化、提案、相談ができるようにし、ひいてはサービスの向上に繋げて行きたい。	家族会の開催等が今後必要になって来るかもしれません。	D	A
III サービスの内容	個人ごとの好みや、当日の状態に応じ、柔軟にプログラムを対応しています。	市外へのお迎え(学校)に対応できる設備、人員の配置と、それを支える収入源の確保が課題の一つ。	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22年1月26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＝	6	回収数＝	5	回収率＝ 83.3 %

# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：日中一時支援

## 事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	合同会社ニューウエーブ	ほっと浦安				
設置主体	合同会社ニューウエーブ					
事業所の所在地	浦安市富士見4-8-20					
連絡先	電話	047-702-8811	FAX	047-702-8812	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6月1日					
事業所までの交通	富士見3丁目バス停より徒歩3分					
立地環境	住宅街の中、緑道沿い					
定員／現在の利用者数	平成22年1月27日現在	定員	20人	利用者数	34人	
	平成22年1月27日現在	常勤職員	3人	非常勤職員	4人	
職員数	常勤職員の男女数：		男性	1人	女性	2人
併設施設の種類	児童デイサービス、高齢者デイサービス					
サービスの提供にあたって大切にしていること	家族の要望、保護者の意見を聞きながら、一人一人の利用者に合わせた支援を行っている。					

## 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	利用者一人一人に合った活動が実施できるように、職員間での連携が取れている。	利用者や家族のニーズに応えられるように、他機関との連携を取っていく。	D	A
II サービス提供のプロセス	日々、その日の振り返りを行い、より良いサービスを提供できるように話し合いを行っている。	家族と連携しながら、より密な関係づくりを行って行く。	D	A
III サービスの内容	散歩や外遊びで体を動かしたり、遊びを通して、他者との関わりを増やしながら、発達の支援を行っている。	利用者が快適に過ごせる環境作りをより充実させていく。	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22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＝	12	回収数＝	8	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：日中一時支援

## 事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	特定非営利活動法人千楽chi-raku	グングニル・ハウス			
設置主体	特定非営利活動法人千楽chi-raku				
事業所の所在地	浦安市海楽1-28-11				
連絡先	電話	047-351-9951	FAX	047-351-9952	E-mail
	ホームページアドレス	chiraku.com			
サービスを開始した日	平成21年5月1日				
事業所までの交通	新浦安駅からバスで海楽下車徒歩1分				
立地環境	住宅街				
定員／現在の利用者数	平成22年1月26日現在	定員	10人	利用者数	38人
職員数	平成22年1月26日現在	常勤職員	2人	非常勤職員	7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	利用者が楽しく安全に過ごせるサービスの提供。				

## 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	利用者に合った活動内容の実施。職員同志の連携。	利用者・家族のニーズに応えられるような取り組み。ボランティアの導入の取り組み。	D	A
II サービス提供のプロセス	その日の利用者の情報、必要事項の確認。	家族との関係づくり。	D	A
III サービスの内容	障がいのあるお子さんが学校以外でも友達と一緒に楽しく安全に放課後を過ごせるサービス。	楽しく安全にサービスを提供すること、多機関の連携。	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22年1月26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＝ 34      回収数＝ 24      回収率＝ 70.6 %



# 浦安市福祉サービス評価 公表フォーム

サービス種別：日中一時支援

## 事業所のプロフィール

運営主体名／事業所名	特定非営利活動法人千楽chi-raku	リトルプレイヤー（リトルB）				
設置主体	特定非営利活動法人千楽chi-raku					
事業所の所在地	浦安市東野1-7-5					
連絡先	電話	047-305-1988	FAX	047-305-1989	E-mail	mar_chiraku@ybb.ne.jp
	ホームページアドレス	chiraku.com				
サービスを開始した日	平成21年12月1日					
事業所までの交通	おさんぽバス舞浜線で「総合福祉センター」下車					
立地環境	公共施設そば					
定員／現在の利用者数	平成22年1月25日現在	定員	20人	利用者数	57人	
職員数	平成22年1月25日現在	常勤職員	6人	非常勤職員	3人	
	常勤職員の男女数：	男性	4人	女性	2人	
併設施設の種類	自立訓練（生活訓練）事業					
サービスの提供にあたって大切にしていること	当事業所の利用時間に、利用者の方、保護者様それぞれが楽しい時間を過ごせるようにすること。					

## 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	利用者に合った活動内容を実施できるよう、職員ノートを作成し情報の共有をしています。	利用者や家族のニーズに応えられるよう、多機関との連携や職員間のさらなる情報の共有化。	D	A
II サービス提供のプロセス	当日の利用者のファイル・職員ノートにて必要事項・注意事項の確認。	保護者の方とのコミュニケーション強化	D	A
III サービスの内容	利用者さん同士と一緒に楽しく安全に過ごせるサービス	サービス内容・行事などの企画や見直しを行う事。	D	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22年1月25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＝ 13      回収数＝ 9      回収率＝ 69.2 %



## 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21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へ、**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(サンプルを1部同封します)。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。p.4の回答に当たっては、昨年度の調査結果を参考にしてご回答ください。
- ・ 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22年1月27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22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1129

# 事業者自己評価票

## 1. 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 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ように、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
I 組織と運営 ※ p.1 の設問を参考にして回答ください。	(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。)
II サービス提供のプロセス ※ p.2 の設問を参考にして回答ください。		
III サービスの内容 ※ p.3 の設問を参考にして回答ください。		

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	
現在の利用者数	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 ※	

○記入がある箇所は、昨年度に回答戴いた内容です。今年度、異なっている場合には修正してください。記入がない箇所は、今年度改めて記入をお願いします。

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21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。

### ③ 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(サンプルを1部同封します)。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。

### ④ 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。p.4の回答に当たっては、昨年度の調査結果を参考にしてご回答ください。
- ・ 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22年1月27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22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1158

# 事業者自己評価票

## 1. 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とともに、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 (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 ※ p.1 の設問を参考にして回答ください。		
II サービス提供のプロセス ※ p.2 の設問を参考にして回答ください。		
III サービスの内容 ※ p.3 の設問を参考にして回答ください。		

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
サービスを開始した日	
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 ※	

○記入がある箇所は、昨年度に回答載いた内容です。今年度、異なっている場合には修正してください。  
記入がない箇所は、今年度改めて記入をお願いします。

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21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22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1129

### <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22年1月27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21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、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22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1158

### <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22年1月27日(水)までに** 投函下さい。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 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21年度 浦安市福祉サービスに係る評価事業 報告書

平成22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)