

(別紙)

利用者の意向の把握（利用者調査）方法

対象施設	調査対象	調査数（基準数）		調査実施方法
障害福祉施設	利用者 （本人）	定員 70名 以上	定員の30%	聞き取り方式 （必要に応じて、コミュニケーション方式、アンケート方式を併用）
		定員 69～50名	20名	
		定員 50名 未満	定員の40%	
保育所	保護者	定員 100名 以上	定員の50%	アンケート方式 （郵 送）
		定員 99～70名	50名	
		定員 70名 未満	定員の70%	
特別養護 老人ホーム	利用者 （本人）	定員 100名 以上	定員の20%	聞き取り方式 （必要に応じて、コミュニケーション方式、アンケート方式を併用）
		定員 99～60名	20名	
	家族	定員 60名 未満	定員の40%	（必要に応じて、家族へのアンケート方式を併用）
老人デイサービスセンター	利用者 （本人）	利用定員の	50%	聞き取り方式 （必要に応じて、コミュニケーション方式、アンケート方式を併用）
養護 老人ホーム	利用者 （本人）	定員 100名 以上	定員の40%	聞き取り方式 （必要に応じてアンケート方式を併用）
		定員 99～70名	定員の50%	
		定員 70名 未満	定員の60%	
軽費 老人ホーム	利用者 （本人）	定員 100名 以上	定員の30%	聞き取り方式 （必要に応じてアンケート方式を併用）
		定員 99～70名	定員の40%	
		定員 70名 未満	定員の50%	

○調査実施方法

1 聞き取り方式

項目（ヒアリングのポイント）に基づき、利用者から回答を聞き取り、調査票に記入する方式。

2 アンケート方式

項目に基づき、利用者本人が自記により回答する方式。

3 コミュニケーション方式

利用者本人と関わり合いながら、意向や満足度を汲み取る方式。聞き取り方式の補助方法として利用する。

○注意事項

- 1 調査方法は、対象施設ごとの最低限実施の方法としているが、事業者と評価機関との協議により、調査対象を広げたり、調査数を増やしたり、他の手法を併用することができるものとする。なお、調査数とは、有効回答数ではなく調査対象数をいう。

- 2 聞き取り調査を行う場合は、評価調査者が面接により直接行うことを原則とするが、コミュニケーション方式を実施する場合は、他の者の援助を受けることができるものとする。
この場合の他の者とは、本人の自立支援を理解する家族、ボランティア等の日常的に本人とのコミュニケーションがある者をいう。ただし、施設職員は除く。
- 3 「調査対象によりアンケート方式を併用できる」場合とは、利用者本人が高齢や若年等のため、聞き取りすることが困難な場合を想定している。このような時には、保護者や家族、関係機関等へヒアリングのポイントで確認できる項目についてアンケートを行うものとする。
- 4 調査項目は、別紙のとおり対象施設ごとの最低限実施の項目としているが、より対象施設の特徴を適切に調査するために、事業者と評価機関との協議により、評価機関の独自項目を加えることができるものとする。