

東京都福祉サービス 第三者評価

利用者調査ガイドライン

(平成 19 年 4 月)

東京都福祉サービス評価推進機構

§ 目次 §

- . 福祉サービス第三者評価における利用者調査と本ガイドラインの位置づけ・・・ 1
- . 利用者調査の基本的事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
 - 1 . 利用者調査の目的と位置づけ
 - 2 . 対象の原則
 - 3 . 共通評価項目の位置づけ
 - 4 . 標準調査票の位置づけ
- . 調査の方式と具体的実施方法
 - 1 . 共通評価項目による調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
 - アンケート方式・聞き取り方式
 - サービス形態別の実施方式の設定
 - アンケート方式・聞き取り方式の実施方法例
 - 有効回答者数が一定数に満たなかった場合の対応について
 - 調査結果の集計・分析の際の留意事項（共通評価項目による調査）
 - 2 . 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査・・・・・・ 13
 - 場面観察方式
 - 場面観察方式を実施するパターン
 - 場面観察方式による調査で見るべきもの
 - 場面観察方式の実施方法例
 - 標準調査票の使用法例（留意事項記載シート・調査シート）
 - 調査結果のコメントの記載に関する留意事項（場面観察方式）
- . 利用者のプライバシー保護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
- . 調査結果の活用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21
 - 1 . 第三者評価における利用者調査結果の活用
 - 2 . 利用者へのフィードバック

・福祉サービス第三者評価における利用者調査と本ガイドラインの位置づけ

東京都における福祉サービス第三者評価制度は、利用者本位の福祉の実現に資するよう、利用者のサービス選択のための情報提供と事業者の質の向上に向けた取り組みを促進することを目的に実施している。

その手法は、「事業評価」とともに、より利用者本位の福祉の実現に資する観点から「利用者調査」を併せた2つから成り立っている。そして、「利用者調査」を併せて実施することが東京都の福祉サービス第三者評価制度における大きな特徴の一つとなっている。

<利用者が受けているサービスに対する意向や満足度を把握するために>

「利用者調査」は、現在の利用者が受けているサービスに対する意向や満足度を把握するものである。そして、その実施においては利用者の個別性に応じた福祉サービスの性質や利用者の調査参加への機会の公平性の確保の観点に基づき、利用者本人の全数調査を行い、その結果を公表することを原則としていることから、調査においてはできる限り多くの利用者本人にアプローチできることが求められる。そこで、調査方式としては利用者一人ひとりの状況に応じてアンケート方式か聞き取り方式のどちらかを選択することができるようにする。

その場合に考慮しなくてはならないこととして、評価対象サービスのなかには、アンケート方式や聞き取り方式では意向を把握することが難しい利用者が多いと想定されるサービス種別があるということがある。

<利用者本位という観点に立った「利用者調査」としていくために>

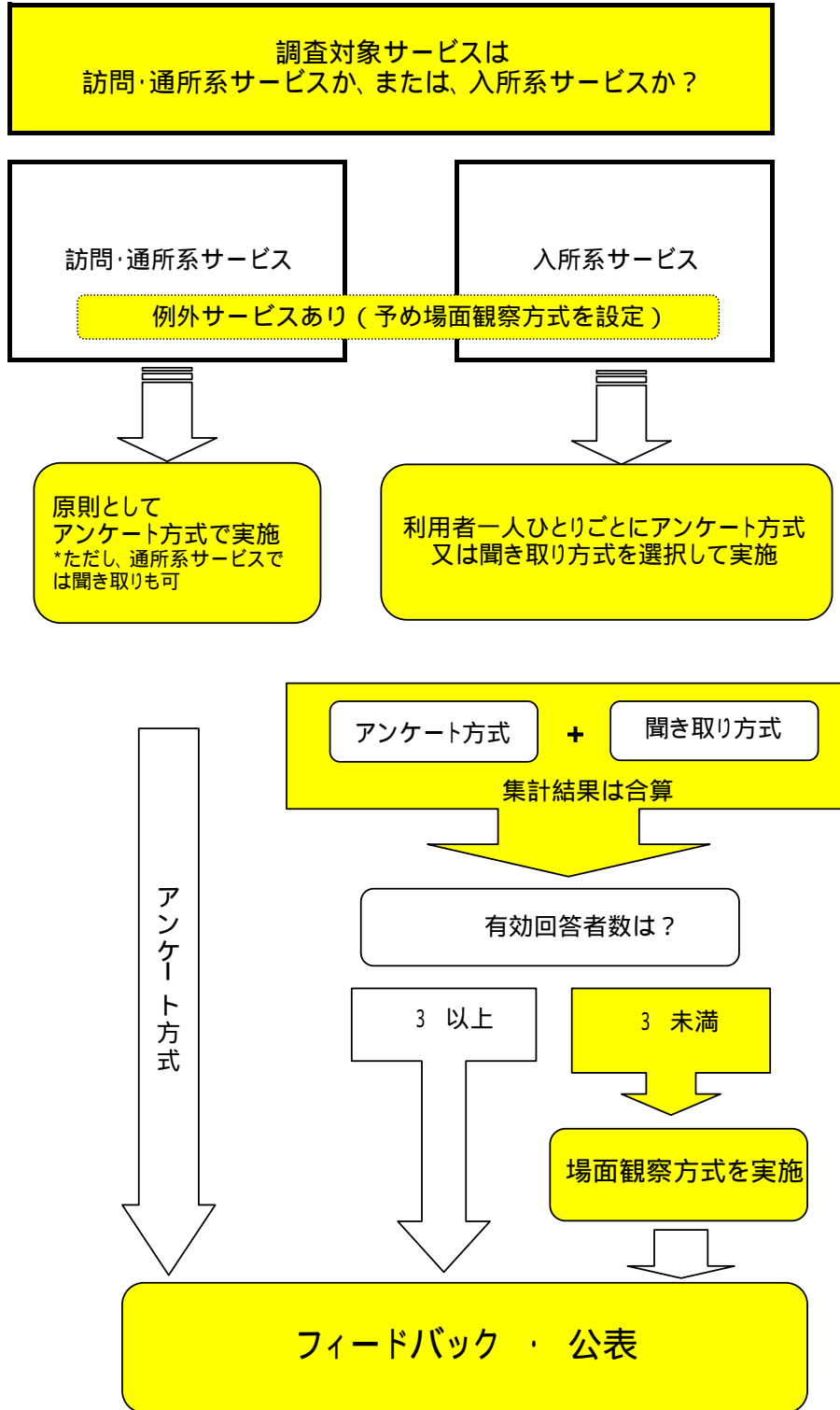
しかし、その場合であっても、利用者本位という観点に立って調査方法を工夫していく必要がある。そこで、評価者が共通評価項目に関する意向や満足度を把握（推察）することが難しい利用者に対しては、調査時に観察することができた場面において、評価者が見ることができた「利用者と職員の相互関係」から評価者が感じたことをコメントとして公表するという「場面観察方式」を実施する。この方式の場合、利用者本人に直接アプローチし調査を行い、共通評価項目に対する回答を得るという「利用者調査」の原則から考えると、アンケート方式や聞き取り方式と同等の「利用者調査」とすることは難しいが、評価者が調査時に観察することができた場面を通じて、間接的にはあるが利用者本人にアプローチするという、利用者に焦点を当てた利用者を志向する調査である。

このように、「利用者調査」は、「アンケート方式」と「聞き取り方式」のほか、アンケート方式や聞き取り方式では意向を把握することが難しい利用者に対する「場面観察方式」をも組み合わせていくことにより、利用者調査が持つ一定の限界を踏まえつつも、あくまでも利用者本人に焦点を当てていくことを主眼とするという考え方を貫いている。

本ガイドラインは、平成15年度からの東京都における福祉サービス第三者評価の実践を踏まえ、利用者調査実施の目的を明確にするとともに、より利用者本位福祉の実現に資するものとなるよう、一定の水準を確保するための基準書として初めて定めるものである。評価機関にあっては、その所属する評価者に対して、本ガイドラインの趣旨を踏まえた利用者調査実施の徹底を求めるものである。

東京都福祉サービス第三者評価における利用者調査の全体像

利用者の全数を対象とし、サービスに対する意向を把握する調査であることを前提として…



本ガイドラインにおける 該当箇所
- 1 - サービス形態別の実施方式の設定
- 2 - 場面観察方式を実施するパターン
- 1 - アンケート方式・聞き取り方式
- 1 - アンケート方式・聞き取り方式の実施方法例
- 1 - 調査結果の集計・分析の際の留意点
- 1 - 有効回答者数が一定数に満たなかった場合の対応について
- 2 - 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査
- 1 - 調査結果の集計・分析の際の留意点
- 2 - 調査結果のコメント記載に関する留意点

・利用者調査の基本的事項

- 1 . 利用者調査の目的と位置づけ

東京都の福祉サービス第三者評価における利用者調査（以下「利用者調査」という）では、評価の対象となるサービス事業者を調査時に利用している利用者の、サービスに対する意向や満足度を把握することを目的としています。

福祉サービスを実際に利用する利用者本人のサービスに対する意向を確認することは、利用者本位の福祉サービスの実現にあたって不可欠です。

利用者調査は、事業評価と並んで東京都における第三者評価を構成する重要な柱となる評価の手法です。

- 2 . 対象の原則

東京都の第三者評価における利用者調査では、「利用者の全数を調査対象とすること」が原則です。

- ・福祉サービスは、利用者の個別状況に応じたきめ細かな対応が求められることから、より多くの利用者の意向をその状況で取り得る客観的なデータとして収集し、その声や傾向を評価の中で活用することが望まれます。
- ・利用者全員に調査参加の機会を公平に確保します。
- ・回答が可能な一部の利用者のみを実施すればいいということではありません。



利用者一人ひとりの状況を事業者とともに話し合ったうえで、無理のない範囲で、最大限に実施することが重要です。

全数調査を実施することを重視するあまり、利用者が精神的に苦痛、不安に感じるような無理な調査にならないよう、利用者の意思・気持ちを尊重してください。（調査に協力したくないという気持ちを持つこともあります。）

- 3 . 共通評価項目の位置づけ

利用者調査の共通評価項目

- ・東京都の第三者評価では、機構の定める共通評価項目をすべて取り込んで評価を行うことと定められています。（福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号）
- ・対象サービスそれぞれに利用者調査の共通評価項目を定めており、その項目については必ず調査を実施し、結果を公表することになっています。
- ・利用者調査の共通評価項目は、当該項目で把握するべき内容（項目のねらい）を示しています。調査の実施においては、評価機関による質問文の工夫が可能です。

- 4 . 標準調査票の位置づけ

機構が提供する標準調査票

- ・機構では、利用者調査の様式例として標準調査票を提供しています。
- ・標準調査票に示された利用者調査の質問文は、調査項目の一例です。したがって評価機関が質問文の表現を共通評価項目の内容に則って、独自に工夫することができます。
- ・質問文を工夫する際に、各事業者が日頃利用者に対して使用している表現などを用いることで、質問文の主旨についての理解度が上がり、回答の信憑性が高まるという効果も期待できます。
- ・事業者と質問文に関する打合せを行い、調査を実施していただくことは有効な結果を導くことになります。
- ・調査の結果は共通評価項目の文言により公表されますので、質問文の工夫をする際には、共通評価項目と乖離しないよう、細心の注意が必要になります。

平成19年度 指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）利用者調査共通評価項目（抜粋）		
共通 フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文
サービスの 提供	1 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	食事の献立や食事介助など食事に満足されていますか
	2 日常生活に必要な介助を受けているか	生活に必要な介助を受けていますか (トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など)

・調査の方式と具体的実施方法

- 1 . 共通評価項目による調査

アンケート方式・聞き取り方式

共通評価項目による利用者調査の方式には、「アンケート方式」と「聞き取り方式」の2つの方式があります。この2つの方式を利用者の状況に応じて使い分け、利用者に合った方式を選択して調査をすることになります。

それぞれの方式の特性（メリット・デメリット）を理解し、事業者に対する説明を評価機関が十分に行い十分協議したうえで、利用者一人ひとりに調査の方式を設定してください。

アンケート方式

「共通評価項目の内容に則った質問文を記載した調査票を使用し、利用者本人が回答する方式」

原則として、質問文を自ら読んで、自ら回答することが可能な利用者に対して実施する方式です。

利用者本人の意向を直接的に把握しやすい方式です。

質問文の文言や表現の工夫により、共通評価項目の内容にあった回答を得ることが期待できます。

聞き取り方式

「評価者等が利用者本人に対して、共通評価項目の内容に則った問いかけを行い、意向を聞き取る方式」

アンケート方式の実施は困難であるが、利用者本人の意向を、評価者等が聞き取りによる回答を通して把握することが可能な利用者に対して実施する方式です。

評価者等による問いかけ項目の工夫（説明内容や表現等）聞き取り技術（コミュニケーションのとり方、調査の進め方等）によって、さまざまな状態の利用者に対して有効となる方式です。聞き取り方式による調査では、共通評価項目の内容に則った問いかけを行い、その問いに対する利用者の回答を引き出す工夫が重要です。利用者の返答はすぐに「はい」「いいえ」などに分類できるようなものではないことが多く、利用者への問いかけを工夫しながら何度か繰り返すことで、共通評価項目の内容に合った利用者の回答を得ることができます。

対面により実施するため、アンケート方式に比べて一人当たりの調査時間がかかります。

サービス形態別の実施方式の設定

東京都福祉サービス第三者評価の対象サービス（51サービス）は、以下の3つの形態に分けることができます。

訪問系サービス・・・利用者が自宅サービスを利用している形態

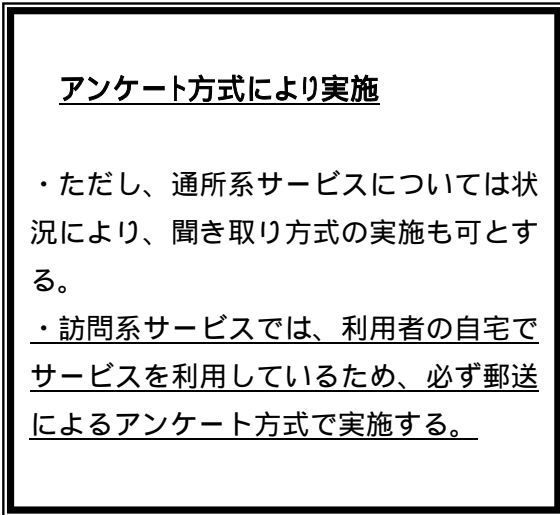
通所系サービス・・・利用者が自宅から施設等に通ってサービスを利用している形態

入所系サービス・・・利用者が施設等に居住してサービスを利用している形態

利用者調査では、これら3形態によって調査の実施方式が設定されています。以下のフロー図に沿って、評価を実施する事業者での利用者調査方法を確認してください。

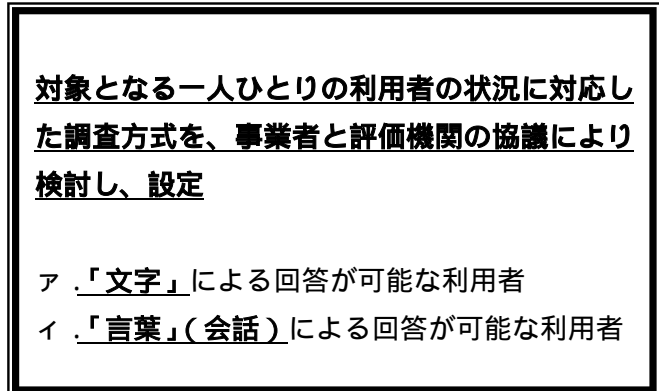


a . 訪問系・通所系サービス (1)



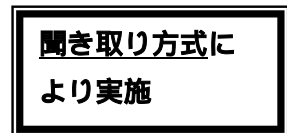
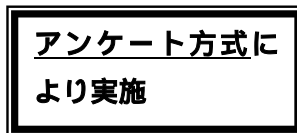
1 例外サービスあり
重症心身障害児（者）通所施設
 本ガイドライン「 - 2 . 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査」を参照

b . 入所系サービス (2)



ア . 「文字」による回答が可能な利用者

イ . 「言葉」による回答が可能な利用者



2 例外サービスあり
重症心身障害児施設・認知症高齢者共同生活介護・知的障害児施設・第二種自閉症児施設・乳児院
 本ガイドライン「 - 2 . 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査」を参照

アンケート方式・聞き取り方式の実施方法例

アンケート方式、聞き取り方式の具体的な実施方法例を示しています。より有効な調査を実施するために、このプロセスを参考にしながら、評価機関内部で十分に検討を行い、利用者調査の実施をしていくことが重要となります。

方式 段階	アンケート方式 「共通評価項目の内容に則った質問文を記載した調査票により、利用者本人が回答する方式」	聞き取り方式 「評価者等が利用者本人に対して、共通評価項目の内容に則った問いかけを行い、意向を聞き取る方式」
実施方式の 確認と 対象者の選定	<p>【訪問系サービス】 例外なく、利用者全員に郵送によるアンケート方式により実施する。</p>	
	<p>【通所系サービス】（ 例外サービスあり 本ガイドライン「 - 2. 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査」参照）</p> <p>基本的には郵送によるアンケート方式で実施する。（ただし、利用の実態に合わせ、施設等に通所している時間内に聞き取り方式で調査を実施することも可。その場合には事業者との調整を十分に行うこと。）</p>	
	<p>【入所系サービス】（ 例外サービスあり 本ガイドライン「 - 2. 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査」参照）</p> <p>事業者と相談のうえ、一人ひとりの利用者の状態に合わせてアンケート方式での実施か、聞き取り方式での実施かを決定する。利用者の状況により調査の実施が難しい場合には、事業者と相談・協議のうえ、対象者を選定する。その際には、選定の基準や状況を明確にすること。</p>	
評価者等の 選定		<p>利用者に関わり、言葉による問いかけを行い、利用者の回答を引き出すため、調査を実施する対象サービスの特性を理解し、対象となる利用者とのコミュニケーション技術を持っている評価者等を選定することが望ましい。</p>
利用者本人（必要に応じて家族等）への説明実施	<p>【郵送によるアンケート方式の場合】 調査の目的を理解し易い依頼文・説明文、評価機関・評価者等の紹介文などを、事業者を通して送付し、調査への協力を依頼する。 利用者や家族等にとって、評価機関は全く知らない団体であるということを踏まえ、不安感を取り除く工夫が重要となる。</p>	
	<p>【事業所内においてアンケート方式・聞き取り方式を実施する場合】 利用者の特性を考慮し、調査実施の前に評価者等から再度説明を行い、利用者の承諾を確認する。</p> <p>集合型で利用者への説明会を実施する場合には、調査を行う評価者等が同席し、顔を覚えてもらうなどの工夫を行うことにより、不安感を取り除くこともできる。</p>	

方式 段階	アンケート方式 「共通評価項目の内容に則った質問文を記載した調査票により、利用者本人が回答する方式」	聞き取り方式 「評価者等が利用者本人に対して、共通評価項目の内容に則った問いかけを行い、意向を聞き取る方式」
評価機関 内部の準備 ・打合せ	<p>評価者、補助者の評価機関内部の打ち合わせ...有効で効率の良い調査を実施するために、事前に実施に関する打ち合わせを行う。(全体的スケジュールの確認、実施における具体的な確認、持ち物や服装に関する打合せ等)</p>	
	<p>調査票等の工夫 郵送による調査の場合には、個別のサポートが実施できないため、評価機関独自の記入しやすい工夫により回収率が上がる可能性もある。 対象となる利用者の状況によって、質問文の表現や文字の大きさやレイアウトなどを工夫することも有効である。外国籍の利用者がいるサービスなどでは、評価機関が翻訳した調査票を準備する工夫なども有効である。</p> <p>調査票や回収用封筒等の準備 利用者調査や回収用封筒はもちろんのこと、集合型での実施の場合には筆記用具等の準備も事業者任せにしない配慮が望まれる。</p>	<p>評価者等と利用者のマッチング ...過去の生活歴の中で、男性に対する恐怖心が強い、若い女性でないほうが話がしやすい等、個別の特性に配慮して対象となる利用者の調査実施担当者を振り分ける。</p> <p>聞き取り方式実施の基本的な方法 聞き取り項目の言い換えや例示等の統一...利用者の理解が評価者の説明の違いによってブレないように注意する。 「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」「非該当」の振り分け基準を明確にする。</p>
事業者との 直前打合せ	<p>事業者との打ち合わせ...利用者調査実施の目的を再確認すると共に、対象者となる利用者、具体的な実施方法、スケジュール、職員への協力依頼事項などの確認を行う。</p>	
	<p>対象となる利用者のリストを事業者に準備してもらう...把握する個人情報には調査に必要な最低限に抑えること。</p>	
	<p>郵送によるアンケート方式実施の場合には、利用者の住所等不必要な個人情報は受け取らない。</p>	<p>聞き取り方式での実施に際して、利用者には負担のない、有効な調査を実施するために必要な情報を把握する。</p>
	<p>事業者のサービス形態や利用者の特性等に応じた調査実施方法の提案</p>	
<p>・例.入所系サービスでは、利用者を集まってもらって説明し、一斉に記入する方法も有効。席次、実施人数などにも配慮が必要。(多人数を一度に実施すると利用者一人ひとりの状況に配慮できなくなるので注意)</p> <p>・職員への依頼事項...利用者への評価者等の紹介、調査実施場所への誘導、利用者が安心できる見守り・サポート方法等、利用者の不安感を取り除くためのサポート内容などを明確にする。</p>	<p>・調査実施場所の打合せ...一人ひとりの利用者合った実施場所の設定のために事業者と打合せをする 利用者によって「安心できる環境」は異なることに留意する。(個室、食堂の一角 等)</p> <p>・職員への依頼事項...利用者への評価者等の紹介、調査実施場所への誘導、利用者が安心できる見守り・サポート方法等、利用者の不安感を取り除くためのサポート内容などを明確にする。</p>	
<p>スケジュールの確認...当日の流れなどを事業者と共に確認し、できるだけ利用者・事業者には負担のかからない配慮を行う。</p>		
<p>所要時間への配慮...集合型での実施の場合、利用者によって理解度や記入に必要な時間もさまざまであるため、余裕を持ったタイムスケジュールを設定することが望まれる。</p>	<p>所要時間への配慮...聞き取りの時間が利用者の負担にならないようにタイムスケジュールを設定することが望まれる。</p>	

方式 段階	アンケート方式 「共通評価項目の内容に則った質問文を記載した調査票により、利用者本人が回答する方式」	聞き取り方式 「評価者等が利用者本人に対して、共通評価項目の内容に則った問いかけを行い、意向を聞き取る方式」
調査の実施	<p>【郵送によるアンケート方式の場合】 調査票配付・送付…郵送による調査の場合は、プライバシー保護の観点から事業者を通して調査票を送付する。</p> <p>【集合型での実施の場合】 評価者等の人数設定…複数で実施をすることが望ましく、説明をする人、フロアを回りながら利用者の様子に気を配る人の担当に分けて実施をする等の配慮も有効です。</p> <p>「項目内容の理解がしにくいので質問したい」などの利用者の希望にできるだけ応えられる体制で調査を実施する。</p>	<p>当日に対象利用者の健康状況や事業者の都合などを再度確認する。</p> <p>はじめに職員から利用者等に評価者等を紹介してもらい、調査を開始する。</p> <p>調査項目の順番どおりに聞き取るのではなく、利用者との会話の中で関心がありそうな話の中に聞くべき項目を盛り込んでいくという方法も有効である。いきなり質問項目を聞くと、返答が得られにくくなることもある。</p> <p>事前に他の評価者等と確認・統一した方法や文言で、把握すべき内容を確認する。</p> <p>調査実施中も利用者の様子を細やかに確認し、体調や心境等に変化があり、実施の継続が難しい場合等の適切な判断を行うことも重要。</p>
調査票回収	<p>回収作業…調査票の回収は、回答内容のプライバシーを守るという観点から、評価機関が直接行う。郵送調査の場合には、調査機関の住所を印刷し、切手を貼った返信用封筒を調査票に同封する。</p> <p>回収締め切りの設定と周知…郵送調査の場合には一定程度の記入期間を設け、締切日を明記する。</p> <p>回収箱等による回収…職員が回収を代行することのないように、徹底する。必ず記入した調査票を入れて封ができるような封筒を用意し、事業者にも利用者にも使用を徹底するよう依頼。回収は評価者等が行う。</p> <p>初回に設定した締め切りに、回収率が低い場合には、再度協力を依頼するなどの工夫も必要となる。</p>	

有効回答者数が一定数に満たなかった場合の対応について

入所系サービスにおいて、利用者一人ひとりの状況に応じた方式（アンケート方式・聞き取り方式）によって利用者調査を実施した結果、有効回答者数が3に満たない場合、公表要領の定めにより共通評価項目に対する回答の集計値を公表することはできません。

そこで有効回答者数が3未満であった場合には、公表するデータを補完するために、場面観察方式を実施し、その結果を公表します。（場面観察方式についての詳しい解説は本ガイドライン「 - 2 . 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査」を参照してください。）

これにより、共通評価項目による利用者調査の有効回答者数が3に満たないという場合であっても、公表できる利用者調査結果や事業者にフィードバックできる内容を確保しています。

調査結果の集計・分析の際の留意事項（共通評価項目による調査）

利用者調査では、集計・分析の結果が事業者へフィードバックされることとなります。その情報は、事業者が利用者の視点をふまえて事業改善を検討し、実施するうえで大変重要となるものです。

また、第三者が実施する調査であるため、普段の利用者との関わりからは見えにくい潜在的なニーズを含めて、事業者が利用者の本音を把握する機会でもあります。

結果をまとめるにあたっては、その点を十分にふまえて作成し、報告をすることが重要です。

調査結果を集計する際の留意点

共通評価項目による調査結果は、アンケート方式と聞き取り方式の結果を合算して集計した結果を公表します。特に聞き取り方式によって得た回答をそれぞれの選択肢に振り分ける際には、留意が必要です。

共通評価項目による調査の集計結果欄には「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答・非該当」が設定されています。聞き取り方式による利用者の回答を振り分ける際には、以下を参考に適切に振り分けて報告していただくことが重要となります。

〔共通評価項目の内容に則った質問に対する回答の振り分け〕

「はい」・・・・・・・・・・利用者の回答が肯定的な場合

「どちらともいえない」・・利用者の回答が「はい」でも「いいえ」でもない場合

「いいえ」・・・・・・・・・・利用者の回答が否定的な場合

「無回答」・・・・・・・・・・上記の「はい」「どちらともいえない」「いいえ」以外の回答

* 「非該当」・・・・・・・・・・共通評価項目の内容に利用者が当てはまらない

（例．共通評価項目に示されたサービスを利用者が受けていない）

調査結果を分析する際の留意点

利用者調査の回答の背景も読む

調査結果の「はい」という回答数が高い事業者が、必ずしもサービスの質の高い事業者であるとは限らないことがあります。利用者の生活は、当該サービスのみならず、家族関係・生活習慣・価値観・性格などさまざまな要素でなりたっているため、利用者の発言をそのまま受け止めるだけでなく、その発言に影響をおよぼす多様な要因の想定をしたうえで、内容を吟味することが必要です。

【例】

- ・ 高いレベルのサービスを実施している事業者の利用者と、必ずしもそうはいえない事業者の利用者では、求めるサービスの水準あるいは利用者が知っているサービス水準そのものが異なることがある
- ・ さまざまな状況にある利用者が混在する福祉サービスでは、「利用者が望むサービス」と、「事業者がその利用者にとって望ましいと考えるサービス」にギャップがあることが少なくない。

一つの事例として参考にする

特に全数調査ができなかった場合の回答は、あくまでも事例として見る必要があります。それらは利用者全体の傾向を表すものとはいえないという視点で分析・まとめをすることが必要です。すなわち、一つの現象（回答内容・集計結果）があることを根拠に、安易に断定しないということです。

事業者ごとの個別性をとらえて読み込む

同種・同規模の事業者であっても、利用者の特性や傾向、地域性等によってばらつきがあることを念頭におき、他の事業者での調査の結果や経験をそのまま安易にあてはめないようにしましょう。

結果報告書の報告内容記載に関する留意事項(共通評価項目による調査)

ここでは、共通評価項目による調査を実施した際の調査結果を、報告書に記載する際の留意事項について説明します。共通評価項目による調査では、アンケート方式・聞き取り方式のそれぞれの方式で実施した結果について、一つの報告書でまとめます。数値を合算するなどの注意だけでなく、各コメント欄に利用者調査の実施方法や状況、調査結果が理解しやすいように記載をしてください。

利用者調査の対象について128文字以内で入力してください。調査対象の選定の考え方や配慮した点をご記入ください。例えば平均利用年数等利用者の背景が分かる項目があると有効です。

調査対象

調査時間帯、評価者等、実施方法、実施場所等を含む利用者調査の方法や工夫点を128文字以内で入力してください。

調査方法

利用者総数(人)

アンケート	
	0.0

調査対象者数(人)

実施した調査方式(アンケート方式・聞き取り方式)の結果を入力してください。アンケート方式と聞き取り方式の両方を実施した場合は合計の値を入力してください。

有効回答数(人)

「はい」 回答が肯定的な場合
 「どちらともいえない」 回答が「はい」でも「いいえ」でもない場合
 「いいえ」 回答が否定的な場合
 「無回答」 「はい」「どちらともいえない」「いいえ」以外の回答の場合
 「非該当」 共通評価項目の内容に利用者が当てはまらない場合

利用者総数に対する回答者割合(%)

誤入力と入力モレの区別のため、「0」の値も入力してください。

利用者調査全体のコメント

利用者調査の結果の「読み取るポイント」「背景」等を512文字以内で入力してください。コメントの記述内容は結果の要約のみならず、回答が出た「背景」がわかることが大切です。また、評価機関がその数字をどう読んでどう判断をしたのかという道筋がわかるようなコメントが望まれます。ただし、書き方によっては数名の利用者の声が、利用者全体の声であるかのように受け取られてしまうことがあります。客観的な情報となるよう、慎重に表現してください。加えて個人が特定できないような配慮が必要です。

利用者調査結果

共通評価項目	実数				回答合計数
コメント	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか					0
2. 日常生活に必要な介助					
...					
10. 【個別の計画について説明を受けた方に】個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか					

ここをチェック

各設問の回答数の合計は「有効回答数」に合致する必要があります。

各設問の回答数の合計が、印刷範囲の外に表示されますので、それぞれ「有効回答数」に一致しているか確認してください。

各設問の回答数の合計は「有効回答数」と合致する必要がありますが、【個別の計画について説明を受けた方に】のように、補助質問があらかじめ設定されている設問については、その肯定回答者が調査対象の母数となりますので、「有効回答数」と合致する必要はありません。

- 2 . 評価機関と事業者から利用者の状況を浮かび上がらせる調査

場面観察方式

「利用者の様子を浮かび上げるために、調査時に観察することのできた場面についての評価機関のコメントと、日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）に対する事業者のかかわりについての事業者の考え方や姿勢についてのコメントを公表する方式」

共通評価項目による調査実施が難しい利用者に対しても、引き続き利用者本人にアプローチする調査は必要であるという考え方に基いて実施する方式です。

場面観察方式は、アンケート方式や聞き取り方式のように利用者に直接的に行う調査ではなく、評価機関と事業者の双方から間接的に利用者の様子を浮かび上がらせる方式です。

この方式は共通評価項目の結果を補完するものであり、参考情報と位置づけられます。従って、必ず共通評価項目による調査と併用します。

場面観察方式を実施するパターン

場面観察方式を実施するパターンには、以下の2つのパターンがあります。このパターン以外でも、事業者と評価機関との契約の中で、オプションとして実施することは可能です。その場合には、場面観察方式の結果は公表されませんのでご注意ください。

パターン 1 共通評価項目による直接的な調査の実施が難しい利用者が多いと想定されるサービス種別において実施（下記6サービスに規定）

重症心身障害児（者）通所施設、重症心身障害児施設、乳児院、知的障害児施設、認知症高齢者共同生活介護、第二種自閉症児施設

これらのサービス種別では、**予め家族に対するアンケート方式も設定**

パターン 2 共通評価項目による調査実施で、有効回答者数が3未満になった場合に実施（本ガイドライン「 - 1 - . 有効回答者数が一定数に満たなかった場合の対応について」参照）

利用者調査結果の有効回答者数が3未満になった場合、公表内容を補完する方式として実施

場面観察方式による調査で見るとべきもの

見るべき「もの」は何か？

場面観察方式では、利用者と職員の相互の関係を見ることが重要です。そのため、調査実施で「見るべきもの」は「調査時に観察することができた場面」において、**利用者のみを見るということではなく、利用者と職員の間で関わっているサービス提供のさまざまな場面（食事介助、排泄誘導、声かけ、利用者が自由に過ごしている時間等）**であるということになります。

調査の視点

調査時に観察することのできる多様な場面から、公表する調査結果を導き出すために必要な場面を切り取る必要があります。その切り取る方法を標準化するために設定しているのが『調査の視点』です。

調査の視点 「日常生活の中で利用者が発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）と、それに対する事業者のかかわり」

「場面観察方式」の実施方法例

手順	実施概要	ポイント	使用する調査票等
<p>ステップ1 (事業者への説明と協議)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・場面観察方式による調査の進め方を評価機関(評価者)から事業者に説明する。 ・説明後、具体的実施方法について事業者・評価機関で十分に協議する。 	<p>評価機関(評価者)は事業者に対し、調査の目的、方法、調査実施場面及び結果報告(フィードバック、公表内容)などについて十分に説明を行う。</p> <p>事業者は調査を実施する評価者の専門性や人数、スケジュールや調査方法の詳細を評価機関(評価者)に確認したうえで、利用者に無理のない範囲で調査が行えるような実施日、時間(何時から何時まで)、実施場所(対象となるフロア)などについて協議する。</p>	
<p>ステップ2 (実施準備:利用者等への説明と同意)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原則、事業者から調査を行う対象フロア(ユニット)の利用者に対して、事前に調査の「目的」「方法」等の説明を実施し、同意を得る。 ・場面観察方式の対象となる利用者本人への説明実施・同意確認が困難な場合には、家族や後見人等に承諾を得る。 ・なお、利用者等への説明の実施、同意の取得方法については、事業者と評価機関で協議の上、決定する。 	<p>利用者調査に関する実施説明・同意の取得については、原則として第三者評価を実施する事業者から利用者等に対して行う(プライバシー、不信任への配慮)。その際に、評価機関に協力を求める事項、依頼する事項を評価機関と事業者間で協議する。</p>	
<p>ステップ3 (実施準備:事業者から留意事項提示)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・調査を実施する際に、評価者等が遵守・留意すべき事項として、フロアの支援の特徴や特に配慮が必要な利用者の状態などを事業者が記入し、評価機関に提示する。 <p>調査実施時に遵守すべき事項として事業者から伝えられる内容例(利用者が見知らぬ人とのかわりでの不安定になるため、積極的に利用者に関わらない、利用前の生活歴により男性に対する恐怖心があるため、女性の評価者で実施等)</p>	<p>調査日以前に評価機関に伝えておくべき事項(事前に調整が必要な事項)については、事前に評価機関と調整する。</p> <p>利用者の個人情報保護の観点から、入手する利用者の情報は、必要最低限に抑える。</p> <p>「留意事項記載シート」は調査実施時限定で使用し、調査終了後は必ず事業者に戻却する</p>	<p>・留意事項記載シート</p>

手順	実施概要	ポイント	使用する調査票等
ステップ4 (当日の再確認)	事業者が記載した「留意事項記載シート」の記載内容をもとに、調査実施における留意点の確認を事業者、評価者双方で行う。調査実施スケジュール等についても事業者と再度確認を行う。	調査対象フロア（ユニット）の特徴・人数、調査当日の担当職員、調査実施時に配慮が必要な利用者、調査実施時に遵守すべき事項などについて実施留意事項記載シートをもとに確認する。記載内容の不明点なども明確する。	・留意事項記載シート
ステップ5 (調査実施)	<ul style="list-style-type: none"> 事業者から指示のあった事項を遵守したうえで、調査を開始する。 評価者等は、調査の視点に基づいて職員の利用者への支援の様子を見、「利用者の状況と職員（援助者）の言動」、「調査の視点に基づいてその場面を見たときに、評価者が感じたこと」を記載する。	複数の評価者による調査が必須。（できるだけ客観性を持たせるため） ただし、あまり多人数での調査は、利用者に違和感・圧迫感を与えてしまう可能性もあるため、その点も十分に事業者と協議する。 入浴・排泄などの場面は、利用者のプライバシー尊重の観点から調査を行う場面の対象から除く。	・調査シート
ステップ6 (調査後の合議・報告書作成)	<ul style="list-style-type: none"> 各評価者等が得た調査時の利用者の様子、職員の言動、評価者等が感じたことなどの情報を踏まえ、実施評価者等の間で合議を実施する。 視点に沿った場面観察方式の調査結果報告を作成する。	調査結果報告に記載する内容はサービスの質の良し悪しに言及することのないよう、コメントの記載内容を評価機関として慎重に合議する。	<ul style="list-style-type: none"> 調査シート 留意事項記載シート 結果報告書
ステップ7 (調査結果報告)	<ul style="list-style-type: none"> 利用者調査の結果を事業者に報告する。 調査結果に記載する事業者コメントの依頼をする。 	調査の結果は、訪問調査時に内容の確認や事実誤認修正などが行えるよう、訪問調査前に事前に送付する。 結果報告書に記載する事業者のコメントを依頼。記載してもらった内容や、コメントの主旨を説明することが重要。	・結果報告書
ステップ8 (評価結果報告書の完了)	<ul style="list-style-type: none"> 事業評価結果・利用者調査結果を併せた評価結果報告書を完成する。 	ステップ7で依頼した「事業者のコメント」を、評価結果報告書に入れ込んだものを作成し、最終的に公表同意の確認を行う。	・評価結果報告書完成版

標準調査票の使用法例(留意事項記載シート・調査シート)

【留意事項記載シートの使用法例】

この留意事項記載シートは、場面観察方式による調査を実施するにあたり、できる限り利用者の不安感を軽減するために事業者から情報を得るシートとして活用してください。利用者の生活空間に評価者等が立ち入ることは、利用者の普段の生活とは異なる状態になります。そのような影響を最小限に抑えるために、事業者からの指示や留意事項を遵守し、有効な調査を実施してください。

留意事項記載シート																	
事業者名	ホーム																
記入者名																	
調査実施予定日時	平成19年 5月 21日(月) 10:00 ~ 15:00																
§ 調査実施における留意点																	
・調査対象となるフロア(ユニット)の全体の特徴	・フロアの利用者8名中、6名は認知症の症状がかなり進行しています。 ・利用者全員が、食事、入浴、排泄の何らかの介助が必要です。 ・利用を開始してから間もない利用者の方が8名中2名いらっしゃいます。職員との関係を現在構築しているところです。 ・調査当日、職員に混じりボランティアの方が2名利用者の方の支援に加わる予定です。																
・調査対象となるフロア(ユニット)の利用者の中で、特に個別に配慮が必要な利用者に関する情報	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">利用者イニシャル(識別メモ)</th> <th>配慮すべき事項</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">H.S</td> <td>一週間前に利用を開始したばかり。環境の変化に未だ戸惑う場面あり。認知症がかなり進行していることもあり、見知らぬ人の関わりがあるので留意して欲しい。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">M.S</td> <td>10日前に利用を開始。帰宅欲求が強く、現段階では家族の話は聞けて欲しい。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">K.K</td> <td>普段ベットやソファーで過ごすことが多く、目を閉じているが、眠っていることは少なく、意識ははっきりしているため、会話は常に聞いているので、注意して欲しい。</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	利用者イニシャル(識別メモ)	配慮すべき事項	H.S	一週間前に利用を開始したばかり。環境の変化に未だ戸惑う場面あり。認知症がかなり進行していることもあり、見知らぬ人の関わりがあるので留意して欲しい。	M.S	10日前に利用を開始。帰宅欲求が強く、現段階では家族の話は聞けて欲しい。	K.K	普段ベットやソファーで過ごすことが多く、目を閉じているが、眠っていることは少なく、意識ははっきりしているため、会話は常に聞いているので、注意して欲しい。								
	利用者イニシャル(識別メモ)	配慮すべき事項															
	H.S	一週間前に利用を開始したばかり。環境の変化に未だ戸惑う場面あり。認知症がかなり進行していることもあり、見知らぬ人の関わりがあるので留意して欲しい。															
	M.S	10日前に利用を開始。帰宅欲求が強く、現段階では家族の話は聞けて欲しい。															
K.K	普段ベットやソファーで過ごすことが多く、目を閉じているが、眠っていることは少なく、意識ははっきりしているため、会話は常に聞いているので、注意して欲しい。																
・調査実施における利用者との関わり方の希望	・立ってメモを取るような調査はやめて欲しい。 ・利用者とは自然な形での会話はして欲しい。(挨拶や質問に答えることは是非してください) ・「介助」「介護」は基本的にしないでほしい。 ・利用者にとっての「自宅」であるため、むやみに手伝いなどせず、お客さんのような動きを意識して欲しい。																
・調査実施において、評価者に留意して欲しい事項・希望する事項	・調査時の服装は、軽装をお願いします。(スーツ、ネクタイは生活スペースなので違和感があります) ・体力的に弱っている利用者があるため、体調不良の評価者の方の来訪はご遠慮ください。 ・利用者の個室には絶対に立ち入らないようにしてください。																

場面観察方式を実施するフロア(ユニットなど)の特徴を事業者記入依頼。利用者全体の特徴やケアの方針なども記入してもらおう。

場面観察方式を実施するフロア(ユニットなど)の調査を実施する際に、特に配慮が必要な利用者について記載してもらおう。
 調査をするために必要最少限の情報にとどめる。
 全員分を記載してもらわない。
記入された利用者のみが調査の対象では無いので注意!!!

留意事項記載シートに記入された利用者を当日紹介された際に、評価者等が本人を識別するためのメモ欄(記入例:赤いセーターの女性)

調査を実施する際の利用者への関わりに関して、事業者が評価者へ望むことの記載を依頼する。
 特に利用者が不安に感じるような行為、態度についての情報をしてもらおう。

調査実施に際し、評価機関に留意して欲しいことを全般的に記載してもらおう。
 事前に準備が必要な事項については、調査日前に連絡してもらえようように依頼する。

【調査シートの使用方法例】

この調査シートは、調査を実施する評価者等一人ひとりがそれぞれに調査内容を記載するシートです。調査時に観察することができた場面の中から、調査の視点によって切り取られた場面、それに対して感じたことを場面ごとに記載し、備忘録として活用してください。

この一人ひとりの調査内容をもとに、調査後合議をし、調査結果を導くこととなりますので、このシートにより有効な情報を得るために活用してください。また、事業者に対するフィードバックの際に、説明できる評価機関としての根拠となりますので、評価者ごとに記録をして保管します。

場面観察方式 調査シート

事業者名	ホーム(認知症対応型共同生活介護)			
調査日時	平成19年	5月	21日(月)	10:00 ~ 15:00
記入者	評価機関名	株式会社		
	氏名			

場面観察方式の調査を実施した評価者等各々が記入するため、記入者氏名を明記

【調査シート記載内容】

「利用者への職員の支援の状況」、「調査の視点に基づいてその場面を見たときに、評価者が感じたこと」、を記載する

【調査の視点】

「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声無き呼びかけ、まなざし等)とそれに対する事業者のかかわり」

・利用者の状況と職員(援助者)の言動	・調査の視点に基づいてその場面を見たときに、評価者が感じたこと
<p>利用者は談話室のテレビの前で車椅子に乗ってテレビを見ていた。(利)</p> <p>食事の時間になり、職員はテレビを見ている利用者に声をかけることなく、後ろから近づき食卓まで車椅子を移動した。(職)</p> <p>利用者は驚いた様子で後ろを振り向き首を横に振っていた。(利)</p> <p>食卓についた利用者に「さん、お食事の時間ですからね」と職員は言葉をかけ、エプロンをつけた。(職)</p> <p>職員の声かけに利用者はうつむき、すぐには食事をしなかった。(利)</p>	<p>テレビを見ている利用者に車椅子を動かすことについて了解を求めなくていいのか？テレビを見ている利用者に食事であることを告げ、首を振っている利用者のサインを確認せずに、食卓に誘導していいのか？と感じた。</p>
<p>利用者は談話室で折り紙をしていた。(利)</p> <p>職員は昼食の時間になり利用者を迎えに来た。(職)</p> <p>あともう少しで鶴が折りあがるころだった。(利)</p> <p>利用者の様子を見た職員は、「食事の支度ができましたけれど、折り紙を完成させてからにしますか？それとも食事を先にしますか？」と声をかけた。(職)</p> <p>利用者は「折りあがってから・・・」と職員に伝えた。(利)</p> <p>「いいですよ、待っていますね。」と言い、その場で折り鶴ができるのを待っていた。その後食卓に移動した。(職)</p>	<p>利用者は折り紙が途中で食事を摂りたいかも知れないし、あと少しの折り鶴を完成させたいかも知れない。職員の判断ではなく、利用者に関わり、利用者の反応を確認していたことは良いと思った。</p>
<p>利用者は廊下においてあるソファに座り、中庭を眺めていた。時々周りを見回し、何かを探しているようだが見られなかった。また職員が近くを通ると、その職員を目で追っているように見られた。(利)</p> <p>ある職員は、その利用者の視線に気付き、「さん、今日は天気がいいですね」と声をかけた。(職)</p> <p>声をかけられた利用者はうなずき、にこにこ笑いながら職員の手をにぎった。(利)</p> <p>「外にお散歩にでも行きませんか？」と声をかけた。(職)</p> <p>小さくコクンとうなずいた(ように見えたが・・・)(利)</p> <p>「わか」</p>	<p>利用者は言葉で何か要望があることを伝えたわけではなく、信頼関係のある職員に対し、アイコンタクトや表情で何かを伝えていたように見受けられた。職員はそのサインを通して、利用者の気持ちに誠実に対応しているように見受けられた。</p>

利用者に対する職員の関わりの様子を記録する。その際、調査の視点「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声無き呼びかけ、まなざし等)とそれに対する事業者のかかわり」に基づいて調査し、記録する

調査の視点に基づいて利用者の状況と職員の言動を見たときに、評価者が感じたことを記入

調査シートは複数準備し、調査時間内に把握できた内容は記入できるように準備しておく

調査結果のコメントの記載に関する留意事項（場面観察方式）

調査結果として報告するもの

場面観察方式の実施プロセスでは、評価者等一人ひとりが調査時に観察することができた場面の中から、「調査の視点」に基づいて切り取った場面と、それに対して感じたことが集められます。

複数の評価者等により実施され報告された調査の内容を分析し、利用者への事業者の関わりについて評価機関として合議した結果を報告するということになります。

評価者等が調査時に観察することのできた場面という限定された時間の中で出された結果ではありますが、「調査の視点」に基づいて評価者等が現場を見て、肌で感じて出された結果は、事業者にとっても、利用者にとっても有効なものと言えます。

しかし、先ほど述べたように、あくまでも切り取られた一場面からの結果であるということ踏まえ、調査結果報告書には以下をそれぞれ併記したものを公表することで間接的に利用者の状況を浮かび上がらせます。

評価機関側からのコメント

- ・「調査の視点」に基づいて切り取った場面
- ・「調査の視点」に基づいて切り取った場面から感じたこと
評価機関として「合議」した結果

事業者側からのコメント

- ・「日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する事業者のかかわり」についての事業者の考え方や姿勢
評価機関のコメントに対してだけでなく、広く事業者の考え方・取り組みを記載

結果報告書の報告内容記載に関する留意事項(場面観察方式)

ここでは、場面観察方式による調査を実施した調査結果を、報告書に記載する際の留意事項について説明します。

利用者調査の対象について128文字以内で入力してください。
調査対象の選定の考え方や配慮した点をご記入ください。
例えば平均利用年数等利用者の背景が分かる項目があると有効です。

調査時間帯、評価者等、実施方法、実施場所等を含む利用者調査の方法や工夫点を128文字以内で入力してください。

調査対象

調査方法

利用者総数(人)

調査対象者数(人)

有効回答数(人)

利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
		0
0.0	0.0	0.0

入所系サービスでは、利用者一人ひとりの状況に対応した調査方式(アンケート方式・聞き取り方式)を実施します。
アンケート方式・聞き取り方式ごとに調査対象者数と有効回答数をそれぞれ入力してください。

ここをチェック

入所系サービスでは、アンケート方式・聞き取り方式の有効回答数の合計が3未満の場合、場面観察方式の調査結果「調査時に観察した場面」「調査時に観察した場面から評価者が感じたこと」「事業者コメント」欄に入力してください。

利用者調査全体のコメント

利用者調査の結果の「読み取るポイント」「背景」等を512文字以内で入力してください。
コメントの記述内容は結果の要約のみならず、回答が出た「背景」がわかることが大切です。また、評価機関がその数字をどう読んでどういう判断をしたのかという道筋がわかるようなコメントが望まれます。
ただし、書き方によっては数名の利用者の声が、利用者全体の声であるかのように受け取られてしまうことがあります。客観的な情報となるよう、慎重に表現してください。加えて個人が特定できないような配慮が必要です。

場面観察方式の調査結果

調査の視点:日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

(調査時に観察した場面)

有効回答数が3未満の場合は入力してください

「調査の視点」に基づき、
《調査時に観察した場面》と、
《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》
を、それぞれの欄に256文字以内で入力してください。

(調査時に観察した場面から評価者が感じたこと)

ただし、複数の評価者で調査した内容を合議した結果をコメントしてください。コメントする際には、利用者のプライバシーを保護し、客観的な内容となるよう、また、個人が特定されないよう表現にも配慮してください。

事業者コメント

有効回答数が3未満の場合は入力してください

この欄は「事業者のコメント」を512文字以内で入力します。
内容は、評価者のコメントに対してだけでなく、広く「利用者本人の意向(気持ち)の把握とその意向を踏まえた対応に対する考え方や取り組み」に関する公表できることを、事業者に説明してください。

・利用者のプライバシー保護

利用者調査を行うにあたっては、様々な場面で多くの個人情報を扱うことになります。その情報を保護することを厳守してください。

また、利用者調査を実施する際に、利用者の居住スペースや共有スペースに入って行くことで、プライバシーに関わる事柄に触れるため、そのことへの意識と配慮が重要となります。

調査票の配布・回収の際に注意すべきこと

- ・ 利用者に調査票を送る場合は、事業者経由で行ってください。
- ・ 利用者の住所などをむやみに聞きだす、住所名簿をコピーする等は厳禁です。
- ・ 回答内容のプライバシーを守るため、調査票の回収は、評価機関に直接送付するか、個別に密封した調査票を事業者に取りまとめを依頼するなどの配慮が必要です。
- ・ 調査票回収時は、返信用封筒にも住所氏名などは「無記名」でよいと明記し、必ず伝えてください。

利用者情報を得る場合に注意すべきこと

- ・ 利用者調査を実施するにあたってふまえておくべき個人情報（身体状況、家族情報など）は、必要最小限のものにしてください。
- ・ 一斉に利用者のバックグラウンドについて情報収集するような方法（書式を配布して記入してもらう等）は厳禁です。
- ・ 知り得た情報を他に漏洩することのないよう、評価機関として細心の注意を払ってください。

利用者のプライバシーに関わる場面への接触に注意すべきこと

- ・ 調査実施の際には、利用者の生活の場に触れ、プライバシーに関わる場面に接触するという十分な意識と注意を持つことが重要です。（排泄支援や入浴支援、着替えの場面などには触れない）
- ・ 一人ひとりの利用者によって、「触れられたくないこと」が異なり、何気ない行動が利用者を傷つけることがあるということに十分な意識を持って調査を実施してください。

事業者へのフィードバック等の際、特定の個人がわかるような表現に注意

- ・ 自由記述や回答内容のフィードバック等の際には、回答者が特定できないように加工するなど工夫をしてください。
- ・ 回答内容に特定の職員など固有名詞などが含まれている場合は、一般名詞などに差し替えてください。
- ・ 事業者には日ごろ接している利用者の言葉遣いや言い回しなどは、第三者が考えるよりもかなりの確率で判別することができます。利用者が安心して調査に回答することができ、その情報を事業者が有効に業務改善に役立てるためにも、評価機関の配慮が重要です。

・調査結果の活用

- 1 . 第三者評価における利用者調査結果の活用

参考情報として利用者調査結果を活用

利用者調査の結果は、利用者の調査時の意向、気持ちを客観的に集めた結果であり、調査時点に利用者が主観としてとらえた一つの事実です。調査結果が公表されることは重要であり、それと共に事業者が利用者調査の結果の背景を考え、課題を探ることは、利用者の視点で事業を見直すよいきっかけになります。

集計の結果や利用者の発言をそのまま評価結果報告に引用するというのではなく、評価機関が評価全体のプロセスの中で当該事業者の課題を探る際に、参考情報として有効に活用することで、事業者にとって納得性の高い改善課題を導き出せる可能性があります。

以下には、利用者調査の活用方法の一例を記載していますが、評価機関独自に利用者調査結果の活用を検討し、利用者の声を事業者の改善に役立てられるよう工夫をしてください。

【活用参考例】

- ・ 利用者調査の共通評価項目は事業評価のカテゴリー・サブカテゴリーに直接的もしくは間接的に関連しています。調査結果は利用者側から集めた情報のひとつとして事業評価のプロセス(視点の抽出等)で活かすことができます。
- ・ 訪問調査等で、経営幹部と意見交換をする際に、利用者の声を参照しながら事実確認をしていくことで、利用者の声に耳を傾けることが大切であるという気付きが得られ、改善の方法の中に利用者の意向を重要に扱うという効果を得られることが期待できます。

《訪問調査の際のインタビューにも活用！》

利用者調査の結果の「背景」を確認するためには、利用者調査の回答内容を事業者の自己評価情報と同様の扱いをすることが大切です。訪問調査時に、事業者にその原因をインタビューすると回答結果の背景についての理解を深めることができます。

(例：「日常生活には自由度があるか」の回答に極端に「いいえ」が多かったが、つい最近施設の付近で不穏な事件が頻発したため、利用者の安全を考えて、当面の間外出を制限したという事実があった等)

- 2 . 利用者へのフィードバックについて

利用者は、本調査に回答した直後から、自分たちの意向や要求を表明したことで、何か変わってほしいという期待の気持ちを持っています。評価結果は「とうきょう福祉ナビゲーション」により、インターネットを介して公表されます。

しかしながら現時点では、サービス利用者がインターネットから直接情報を得ることは必ずしも一般的であるとはいえません。

事業者によっては、評価結果を自ら利用者にわかりやすく開示することで、利用者に今後の協力を得ながら、サービスの改善に活かす工夫をしています。事業者から利用者に結果を開示する際には、個人が特定できないように、また、特定の利用者に不利益が生ずることのないように、事業者側で十分に配慮する必要があります。そのことを評価機関は事業者伝えることが不可欠です。

また、評価機関が利用者に直接フィードバックすることも可能です。その場合は契約時に、利用者へのフィードバックは評価機関が行う旨の取り決めをすることが必要となります。

これらの工夫により、次回の利用者調査への関心度と協力意欲が増すことが期待できます。そのことで利用者本位の福祉サービスの向上に寄与できる可能性が高くなります。