

IV 利用者調査ガイドライン

1 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ます。

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ます。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ます。

＜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す。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することが求められます。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します。

その場合に考慮しなくてはいけないこととして、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ります。

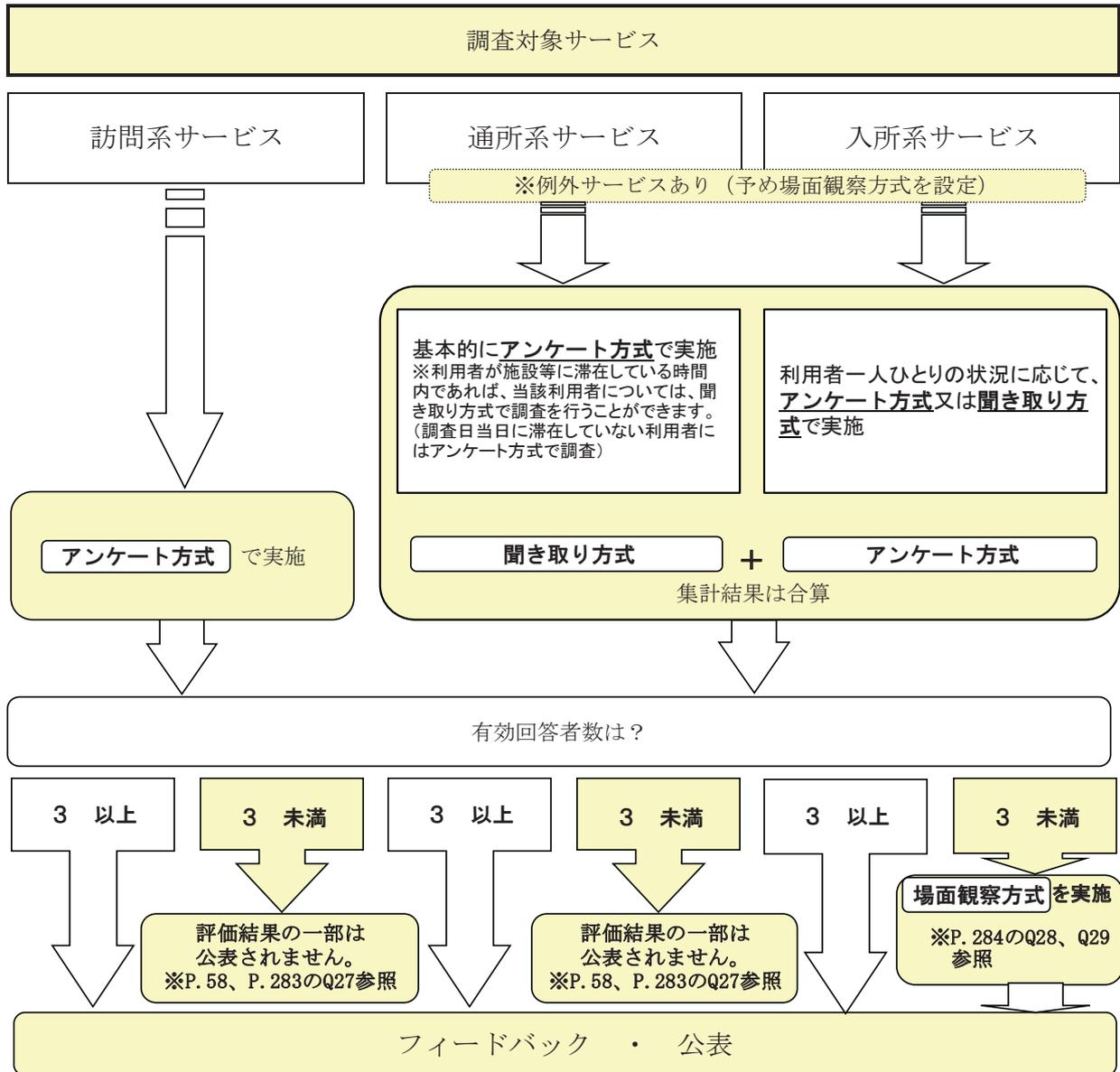
＜利用者本位という観点に立った「利用者調査」としていくために＞

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ります。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」を実施します。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ですが、評価者が調査時に観察することができた場面を通じて、間接的にはありますが、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になります。

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ます。

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、より利用者本位の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定めるものになります。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す。

2 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



※ 例外サービスあり

- ・ 認知症対応型通所介護
- ・ 認知症対応型共同生活介護
- ・ 生活介護（主たる利用者が重症心身障害者）
- ・ 児童発達支援センター（旧福祉型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児））
- ・ 児童発達支援センター（旧医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児））
- ・ 児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
- ・ 放課後等デイサービス（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
- ・ 障害児多機能型事業所（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
- ・ 福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）
- ・ 福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）
- ・ 医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）
- ・ 乳児院

上記12サービスについては、場面観察方式及び家族等に対するアンケート方式を実施します。