

3 利用者調査の基本的事項

(1) 利用者調査の位置づけ

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。）は、事業評価と並んで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) 利用者調査の目的

利用者調査は、利用者本位の福祉サービスを実現するため、評価の対象となるサービスを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。

(3) 対象の原則

東京都の福祉サービス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。（1901号通知4（1））

① 調査参加機会の公平な確保

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だけに調査を実施すればいいということではありません。

ただし、乳児については共通評価項目による調査の対象には含みません。

② 利用者調査における調査時点の利用者数の考え方

利用者調査の調査対象者数は、利用者調査票の配布または調査実施日のいずれかの時点で判断します。

[注意点]

- ◆ 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、利用者が苦痛や不安を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。）

(4) 共通評価項目等の位置づけ

① 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が定められています。（認証要綱第2条第12号）

利用者調査については、対象サービスそれぞれに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「サービスの提供」「安心・快適性」「利用者個人の尊重」「不満・要望への対応」の、4つのフレームに分かれています。

「サービスの提供」の質問項目は、各サービス種別の支援の特徴に合わせて、異なる質問内容となっており、「安心・快適性」「利用者個人の尊重」「不満・要望への対応」の質問項目は、基本的に全サービス種別共通の質問内容となっています。

② 実際に調査で使用する質問文

利用者調査を行う際には、共通評価項目の主旨に則った質問文により調査します。この質問文については、共通評価項目と併せて機構で提供しています。

標準調査票や共通評価項目一覧に示された利用者調査の質問文は調査項目の一例です。
共通評価項目の内容に則って、評価機関が質問文の表現を独自に工夫することができますが、調査の結果は共通評価項目の文言で公表されますので、質問文の工夫をする際には、共通評価項目とかい離しないよう、細心の注意が必要になります。

③ 項目のねらい

利用者調査で利用者の意向や満足度を把握するうえで、着眼すべき事項を「項目のねらい」に定めていますので、アンケート調査の質問文の工夫や聞き取り調査で聞き取るべき事項の確認等に活用してください。「項目のねらい」は、サービス種別ごとに定めている利用者調査共通評価項目に記載しています。

④ 関連する項目

利用者調査共通評価項目に関連する事業評価共通評価項目を「関連する項目」に記載していますので、利用者調査の結果と併せて確認することで、評価者は訪問調査前の分析をより深めることができます。

(5) 標準調査票の位置づけ

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が、定められた共通評価項目を全て取り込んだうえで、調査票のレイアウトや解説などを工夫して使用することができます。

共通評価項目の質問文を工夫する際には、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。

その際には、事業者と質問文に関する打合せを行い、調査を実施することが大切です。

また、高齢者向けには標準調査票の文字を大きく印刷したり、外国人向けには外国語版を作成し配布したり、児童向けには興味を持ってもらえるよう、カラー印刷やイラストを挿入するなど、様々な工夫があります。

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	項目のねらい	関連する 項目
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	あなたは施設における食 事の献立や食事介助など に満足されていますか	・施設で提供される食 事（献立の内容、味、 量や介助の方法など） について満足してい るかを調査します。	6-4-2 6-4-3

「障害分野」多機能型事業所の利用者調査「標準調査票 質問文」(参考例)について

- ・ 障害者自立支援法以前は、障害種別によって利用できるサービス種別が異なりましたが、障害者総合支援法の施行により、利用者の障害種別に関わりなくサービス種別が設定されるようになりました。すなわち、知的障害者、身体障害者、精神障害者が、同じサービス種別を利用しています。(自立訓練(機能訓練)は身体障害者、自立訓練(生活訓練)は、知的障害者と精神障害者に限定。)そのため、1つの事業所に異なる障害種別の利用者が存在することがあります。
- ・ 機構では、旧法における知的障害者入所更生施設等の「標準調査票 質問文」を参考に、できるだけ多くの事業所で活用していただけるよう汎用性のある「標準調査票 質問文(参考例)」を作成していますが、これはあくまでも参考例です。実際の評価においては、利用者の個別の状況に合わせた表現にする等、調査方法に工夫が必要になると考えられます。
 - ※インターネット上に評価結果が公表される際は、「共通評価項目」が表示されます。
- ・ 障害分野のサービス種別の事業所を評価する際は、これまで以上に、評価を行う事業所にどのような利用者があるのかに留意し、利用者調査を実施するようにしてください。