

## 4 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調査は、共通評価項目に基づいて利用者の意向や満足度を直接的に把握できることから、利用者調査における基本的な調査方法に位置づけられています。

### (1) アンケート方式・聞き取り方式とは

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(次ページ(2))を理解したうえで、評価機関は事業者の説明し、十分協議を行い、利用者一人ひとりに調査の方式を設定してください。

#### ① 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。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。

訪問・通所系サービスについては、家族等や介助者と相談しながらの回答や、本人の気持ちを推察して家族等が回答する方法も想定されます。

#### ② 聞き取り方式

「評価者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」

評価者が聞き取りによる回答を通して意向を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。評価者による問いかけの工夫(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、様々な状態の利用者に対して有効となる方式です。

評価者による問いかけや聞き取りが、利用者のサービス改善に対して過度の期待につながるよう、配慮する必要があります。

### 「聞き取り方式」における「有効回答者」の解釈

「聞き取り方式」における「有効な回答」とは、共通評価項目の回答であると評価者が判断できるものです。また、「有効回答者」は、「有効な回答」をした利用者を指しますが、すべての共通評価項目に対して回答した利用者のみを「有効回答者」とするとは限りません。

この考え方に基いて、全問に回答できる人のみではなく、共通評価項目の一部であれば回答できる状態の利用者も調査対象にすることにより、利用者本人への調査参加の機会の公平性を確保することができます。その際は、事前に事業所と協議し、優先して聞き取りを行う項目を決めておくなどの工夫をすることで、利用者の負担を減らすことができ、事業所側も重視する情報を得ることが可能になります。

認知症や障害など、重度化が進むサービス種別においては、全問への回答が難しい利用者があることが想定されます。しかしそうした利用者が多い場合でも、できる限り上記のような工夫をし、全数調査を行うことが重要です。

しかし、これはあくまで、全問に回答する事が難しい利用者に対して行うことのできる、例外的な対応です。したがって、事業所の希望により聞き取る項目を選択できるというものではありません。原則として、利用者調査は全ての項目を取り入れて行うため、ご注意ください。

## (2) アンケート方式・聞き取り方式の特性

	アンケート方式	聞き取り方式
対象者	質問文を自ら読んで、回答することが可能な方や、対面が苦手な方。	読み書きは難しいが、言葉による回答が可能な方や、話すのが得意な方。
時間	利用者の望む時間や長さで実施することが可能である。	利用者との時間調整が必要となる。また、アンケート方式に比べて、一人当たりの調査時間がかかる。
客観性	利用者自身が回答に○をつけるため、調査者の判断を必要とせず、より客観性の高いデータが望める。	回答の振り分け時に、評価者の主観が入らないよう注意が必要となる。
匿名性	匿名性が高く、利用者の率直な意見を引き出しやすい方式である。	対面式のため、匿名性に不安を感じる利用者が想定される。調査前に十分な理解を得る必要がある。
項目	全利用者に一律の表現で質問を投げかけるため、ブレの少ない方式である。	利用者の状況に応じて表現等を変えることが可能なため、回答を引き出しやすい方式である。ただし、人によって聞き方が変化してしまうため、整合性を図ることが重要となる。
回答率	評価者との直接のやり取りではないため、調査協力を得にくい場合がある。	高い確率で有効回答を得ることができる。
実施	アンケート用紙の送付・集計等、計画的に進めることができる。	利用者との対話を必要とするため、評価者の高いスキルが求められる。

## (3) サービスの形態による調査実施方式の設定

東京都福祉サービス第三者評価の対象サービス（62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…利用者が自宅で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

※ 各サービスにおける利用者調査の実施方式については、P.247～248の【(3) 評価対象福祉サービス別利用者調査方法等】をご覧ください。

(4) アンケート方式・聞き取り方式による調査の流れと評価全体の流れ

	STEP	参照頁	アンケート方式	聞き取り方式	関連する全体スケジュール	
IV 利用者調査ガイドライン	事前準備①	1	102	事業者との事前協議（調査方法・スケジュールの確認）	職員に対する事前説明	
				事業者との調査対象者の協議		
			利用者・家族等に対する事前説明		事業評価の自己評価に係る調査票作成、発送準備	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>調査票作成</li> <li>発送準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>質問項目の表現の統一等</li> <li>評価機関内打合せ</li> </ul>		
	事前準備②	2	104	<ul style="list-style-type: none"> <li>スケジュール確認</li> <li>調査票の工夫</li> <li>発送依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査実施時間の確認</li> <li>評価者間の質問方法の共有</li> <li>調査対象者の確認</li> </ul>	
	調査実施	3	106	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査票の発送を事業所へ依頼</li> <li>実地での聞き取り方式での実施</li> <li>集合型によるアンケート方式での実施 等</li> </ul>	自己評価票の配付	
				調査票取りまとめ・集計（必要に応じて合算）	調査票回収・集計	
事前分析	4	108	【ここからは利用者調査と事業評価の両方のプロセスになります】			
訪問調査			<ul style="list-style-type: none"> <li>調査結果のフィードバック内容を検討・作成</li> <li>訪問調査で確認すべき事項の抽出</li> </ul>			
合議			事前送付			
評価結果のまとめ			調査結果の報告			
フィードバック			<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者調査全体のコメントを検討</li> <li>利用者調査結果を事業評価に活用</li> </ul>			
				反映	事業評価結果	
			フィードバックレポート及び評価結果報告書の作成			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>評価結果（案）（利用者調査結果を含む）について、事業者と評価機関が最終確認</li> <li>必要に応じて内容を修正し、再提出</li> </ul>			

## STEP1 事前準備①

### 《ポイント》

- 調査の実施方式を事業者のサービス形態に応じて確認し、事業者の説明する。
- 全数調査の考え方にに基づき、調査対象者を事業者と十分に協議する。

### (1) 事業者への事前説明

事業者のサービス形態に応じて、定められた調査方式の説明をします。  
また、利用者等の状況に応じて調査対象についての協議を行います。

訪問系サービス・・・必ず郵送によるアンケート方式を実施します。  
基本的に全ての利用者に調査票を送付します。  
通所系サービス・・・基本的にアンケート方式で実施します。  
ただし、利用者が施設等に滞在している時間内に当該利用者については、聞き取り方式で調査を行うこともできます。

#### 要注意!!

通所系サービスで注意いただきたいのは、調査日当日に滞在していない利用者や、聞き取り調査ができなかった利用者にはアンケート方式で調査を実施する必要があるという点です。  
(家族等が本人の意向を推察して回答できる場合があります。)

入所系サービス・・・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します。

#### 説明事項

- ① 調査の目的、全数調査の考え方
  - ② 実施方法（スケジュール、調査内容、評価者の専門性や人数）
  - ③ 結果報告に関すること（利用者等へのフィードバック方法など）
  - ④ 使用する調査票の種類やレイアウトの確認
- 等

なお、事前に事業者から利用者に関する情報収集を行い、利用者とのコミュニケーションで配慮することを事業者に伝えることで、安心して調査を行うことができます。

事前準備の段階で、事業者に「評価者による利用者調査を実施することの掲示」や「評価者の写真入りポスターの掲示」を依頼するなど、調査を円滑に行うために、様々な工夫を行うことが大切です。

## (2) 利用者等への事前説明

① 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します。

② 施設等でアンケート方式・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から再度説明を行ったうえで利用者の承諾の有無を確認します。

また、直接利用者に対して説明会を実施する場合には、実際に調査を行う評価者が同席し、顔を覚えてもらうなどの工夫により、不安感を軽減することもできます。

## STEP2 事前準備②

### 《ポイント》

- 事業者との打合せにおいて、調査スケジュールや協力依頼事項について確認する。
- 利用者や事業者の負担軽減に配慮した工夫に努める。

### (1) 評価機関内部における準備・打合せ

利用者調査に関わるメンバー全員で、有効かつ効率的な調査を実施するための事前打合せを行います。

#### 確認事項

- ① 全体的なスケジュールの確認
- ② 実施における具体的な手順等の確認
- ③ 持ち物や服装の確認
- ④ 調査に使用する調査票の確認                      等

#### ア アンケート方式の場合

郵送による調査の場合は、利用者の回答について個別にサポートできないため、記入しやすいよう調査票を工夫することが重要です。

調査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、レイアウトなどを工夫することも有効です。

また、外国籍の利用者がいる事業所では、評価機関が翻訳した調査票を準備するなどの工夫をすることも重要です。

#### イ 聞き取り方式の場合

評価者の説明の違いによって利用者の項目についての理解に差異が生じないように、聞き取る項目の言い換えや例示等の統一に留意します。

また、利用者の回答（「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」「非該当」）の振り分け基準をメンバー全員で明確にしておくことが大切です。

### (2) 事業者との直前打合せ

利用者調査実施の目的を再確認すると共に、調査対象の利用者、具体的な調査実施方法、当日のスケジュール、職員への協力依頼事項などの確認を行います。

また、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における工夫の提案を行うことも重要です。

#### ① 郵送によるアンケート方式の場合

ア 事業者に発送を依頼し、利用者の住所等不必要な個人情報の収集は行いません。

イ アンケートの回収方法については、個人が特定されないよう考慮し、調整します。

ウ アンケートの回収期限などは事業者と共に確認し、できるだけ利用者・事業者には負担がかからないよう配慮します。

② 施設等でアンケート方式・聞き取り方式を実施する場合

ア 対象となる利用者のリストを事業者に準備していただき、対象を確認しておきます。  
このとき、把握する個人情報が必要最小限に抑えます。

イ 利用者を一カ所に集めて説明し、一斉に調査票に記入してもらう方法（集合型）も有効です。

ただし、その場合には席順や実施人数、余裕をもったタイムスケジュールの設定などの配慮が必要です。

ウ 聞き取り調査を実施する時間が利用者の負担とならないようなタイムスケジュールの設定が基本です。

**利用者の不安感を取り除くための工夫**

利用者の中には、過去の生活歴の中で、異性に対する恐怖心が強い、若い女性でない方が話しやすいなど、利用者の個別性に配慮し、評価者の割り当てについて事業者と事前に調整することが大切です。

また、利用者によって「安心できる環境」は異なることに留意し、特に安心できる環境設定への配慮が必要な利用者の場合には、その利用者に合った実施場所を設定します。（個室、食堂の一角など）

さらに、利用者への評価者の紹介、調査実施場所への誘導方法の調整等、職員に依頼する事項を明確にすることも重要です。

なお、聞き取り方式における項目の言い換えや例示等については、事業所で馴染みの深い表現（個別支援計画をわかりやすく言い換えている場合等）を確認しておくことも有効です。

## STEP3 調査実施

### 《ポイント》

- 調査実施にあたって留意すべき事項を再確認してから調査を開始する。
- 有効回答数の確保に努める。
- プライバシーや個人情報の保護を徹底し、評価機関が責任をもって管理する体制を整える。

#### (1) 郵送によるアンケート方式の場合

アンケート方式での調査の依頼に係る書面や、締切日など、記載事項の確認を行います。

返信用封筒（評価機関が準備した切手貼付済のもの）や調査票等は、利用者等の住所等個人情報保護の観点から、事業者を通して送付を行います。

回答については回答内容のプライバシー保護に配慮し、返信用封筒に評価機関の住所を明記し、直接受領するようにします。

また、回収箱等を活用する場合には、職員が回収を代行したり、中身を取り出したりできないようにするなど、徹底した対応が求められます。

#### (2) 施設等でアンケート方式・聞き取り方式を実施する場合

まず、当日の調査対象利用者の健康状態や事業者の都合等を再度確認しておきます。

各利用者に対しては、はじめに職員から評価者を紹介してもらい、調査を開始するようにします。

ただし、特に聞き取りの際、職員や他の利用者に回答の内容が聞こえないよう、個別の空間の確保などが必要です。

調査実施中においても利用者の様子を細やかに確認し、体調や心境等の変化に配慮することが大切です。

聞き取った内容の記録の取り扱いには十分注意が必要です。お昼休みの時間や席を外す際、帰宅途中など、情報管理には十分注意します。

なお、全数調査に向けた取り組みとして、利用者調査アンケートの回収率を適宜事業者へ情報提供しながら、評価機関で作成した呼び掛け用の文書などを用意し、事業者から利用者へアンケートの提出について複数回呼びかけてもらうなどの取り組みも有効です。

施設等で聞き取り方式を実施する場合、調査日当日のみ不在等で聞き取りができなかった利用者に、別途再訪問やアンケート調査などの対応により、より全数に近づくよう取り組むことが大切です。

#### 円滑なコミュニケーションのための工夫

聞き取り調査の場合において、円滑にコミュニケーションを行うためには、事前に利用者について事業者から情報収集を行うことが大切です。

「どのような話し方が良いのか」、「きっかけとなる興味のある話は何か」など、利用者一人ひとりとのコミュニケーション方法について、事業者を確認しておくことにより、利用者とのスムーズな会話やより多くの内容の聞き取りにつながります。

また、利用者とのコミュニケーションツールとして、「コミュニケーションボード（指さし会話板、筆談用ボード、絵カードなど）」を活用することも有効です。

障害種別によっては、手話、要約筆記の派遣を行ったり、ジェスチャーやマカトンサインなどを活用して、コミュニケーションを取っている評価機関もあります。

ただし、事前に事業者を確認した利用者一人ひとりの個別のコミュニケーション方法や留意点等は、個人情報となりますので、取り扱いには十分注意が必要です。

## STEP4 評価全体の流れの中での調査結果のまとめ

STEP3までの作業が完了したら、第三者評価全体の流れと併せて利用者調査の調査結果をまとめていきます。各段階で留意しておく良い事項は以下のとおりです。

### (1) 事前分析（調査結果の集計・分析）

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踏まえて事業改善を検討し、実施するうえで大変重要です。

また、第三者が実施する調査であるため、普段の利用者とのかか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、その点を十分に踏まえて作成し、報告することが重要です。

#### ① 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。

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、注意が必要です。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です。

#### 【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）

#### ② 調査結果を分析する際の留意点

##### ア 利用者調査の回答の背景を読む

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・性格など様々な要素で成り立っているため、利用者の発言をそのまま受け止めるだけでなく、その発言に影響を及ぼす多様な要因を想定したうえで、内容を吟味することが必要です。

そのうえで、利用者調査共通評価項目の「関連する項目」を参照のうえ、利用者調査と経営層と職員の自己評価の結果を照らして相違が生じている場合は、相違が生じている背景や今後の課題について事業者が気づきを得られるよう、訪問調査のヒアリング前に整理をしておくことが大切です。

## 【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、必ずしもそうと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ります。
- ・ 様々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ありません。

## イ 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、あくまでも調査時点の利用者の回答であり、一つの事例として見る必要があります。それらは必ずしも利用者全体の傾向を表すものではないという視点で分析・まとめを行います。すなわち、一部の回答内容や集計結果を根拠に、全体の傾向を判断しないということです。

## ウ 事業者ごとの個別性を捉えて読み込む

同種・同規模の事業者であっても、利用者の特性や傾向、地域性等に差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当てはめないようにしましょう。

## ③ 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

共通評価項目による調査（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名に満たない場合、全ての共通評価項目に対する回答の集計値及び項目ごとのコメントを公表することはできません。

その場合、入所系サービスについては、別途場面観察方式を実施します。（場面観察方式についての詳細は P.111 以降を参照のこと。）

## ④ 有効回答が一定数に満たなかった項目について

利用者調査の共通評価項目について、個別の項目の回答数が3に満たなかった場合は、当該項目の回答の集計値及びコメントは公表されません。

## 確認

有効回答や有効回答者数が3未満となった調査結果については、上記理由から事業者へのフィードバック時においても当該調査結果の内訳等が事業者にわからないようにするなど、工夫してください。

## (2) 訪問調査

訪問調査では、事前分析でまとめた調査結果を事業者に報告します。

報告にあたっては、事業評価における各カテゴリとの関連や、参考にした項目の集計値、自由意見などを交えて報告することが有効です。

また、回答結果に極端な偏りがある場合などでは、調査結果を評価者がまとめる際に、回答した利用者や事業所のおかれていた状況等の確認が大切です。

## (3) 合議及び評価結果報告書の作成

訪問調査で確認した事項を含め、利用者調査の結果から事業評価の各カテゴリや共通評価項目との関連について合議し、評価結果報告書の作成を行います。

また、「利用者調査全体のコメント」の記載内容についても併せて検討します。調査結果の概要や、回答を読み取るうえでの背景、オプションとして規定の評価手法に追加して調査を実施した場合の調査結果を補完する情報などを記載していきます。

評価結果報告書に記載しきれない情報等は、フィードバックレポートにまとめます。

## (4) フィードバックと公表同意

上記(3)で作成した「フィードバックレポート」及び「評価結果報告書」を用いて、評価結果報告と併せて利用者調査の結果についても改めて報告します。

報告した評価結果について、事業者から公表の同意をとります。