

7 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となりますので、それらの情報を保護するために以下の事項を厳守してください。

(1) 調査票の配布・回収の際に注意すべきこと

- 利用者に調査票を郵送する場合は、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出すこと、住所や名簿のコピー等は厳禁です。
- 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できるようにするか、回収箱等を活用する場合は、調査票を個別に密封するなどの配慮をしてください。また、回収した調査票は、必ず評価機関が開封してください。
- 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。

(2) 利用者情報を得る際に注意すべきこと

- 利用者調査を実施するにあたって収集する個人情報（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。
- 利用者の個人情報等を一斉に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えい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。

(3) 利用者のプライバシーに関わる場面で注意すべきこと

- 調査実施の際には、利用者の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、着替えの場面などは避ける。）
- 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、何気ない言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。
- 聞き取り調査の際には、職員や他の利用者には聞こえないような場所の確保や、意思を伝えるにくい方の家族や手話通訳などの代弁者（職員を除く）を同伴させる際には細心の注意を払うなど、利用者への配慮が必要です。

(4) 事業者へのフィードバック等の際に注意すべきこと

- 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。
- 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個人の特定につながりやすいものです。利用者が安心して調査に回答することができるよう、評価機関の配慮が重要です。

(5) 有効回答者数が3未満になった場合の公表の範囲について

- 利用者調査の有効回答者数が3未満となった場合は、個人の特定を避けるため、各設問の実数及びコメント部分が自動的に未公表となりますが、機構に提出する評価結果報告書には実数及びコメントの記載をお願いします。
- フィードバックの際も、個人が特定されないよう、利用者調査結果のフィードバックを控えるなどの対応が必要です。

8 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や満足度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捉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良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のいく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づきを得られ、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。

(2) 利用者へのフィードバックについて

評価結果は「とうきょう福祉ナビゲーション（通称：福ナビ）」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。

そのため事業者が、評価結果を自ら利用者にわかりやすく開示することが重要です。事業者から利用者に結果を開示する際には、特定の利用者や職員等に不利益が生じ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に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が、その場合には、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協力を仰ぎやすくなります。

利用者は、調査に回答した時点から、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。

利用者に対して適切なフィードバックを行うことで、利用者調査への関心や意欲が増し、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。