平成19年
4月

東京都福祉サービス第三者評価の

『利用者調査』が変わります！

～利用者の声をより多くあつめるために、調査実施の**工夫**ができます～

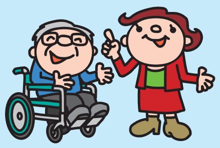
工夫 その1

利用者に尋ねる質問文を、
利用者が日頃つかっている言葉に言い換えることができます

利用者調査の項目は東京都福祉サービス評価推進機構が定めていますが、実際に利用者に尋ねる際の質問文は、日頃皆さんが事業所内でつかっている、利用者の皆さんにも馴染みのある言葉などに言い換えることができます。調査を実施する評価機関にリクエストしてみてください。

▽ たとえば…

評価推進機構で定める項目（共通評価項目）		実際に利用者に尋ねる際の質問例
個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	→	**あなたの介助の計画**についての職員の説明はわかりやすかったですか？



「個別の目標や計画」の部分を、利用者が答えやすくなるように、
事業所内で日頃つかっている計画名などに言い換えることができます

工夫 その2

調査の方法を
利用者一人ひとりに合わせて選ぶことができます

利用者一人ひとりに合わせた調査方法を評価機関と事前に協議し、

「アンケート方式」 or 「聞き取り方式」 のいずれか選ぶことができます

＊訪問介護など利用者の自宅でサービス提供が行われる場合の調査方法は、利用者のプライバシー保護のため、必ず郵送によるアンケートを実施します

第三者である評価者が調査するため、
利用者が普段言いにくい**本音**を引き出せます！

家族アンケートを追加したり、利用者にきいてみたいことを質問項目として追加することもできますので、評価機関にご相談ください。

※利用者調査の方式には、評価者がサービス提供現場に行き、職員と利用者とのかかわりの場面をみてコメントを作成する「**場面観察方式**」もあります。
利用者調査についてご不明な点等があれば、評価機関もしくは東京都福祉サービス評価推進機構までお問い合わせください。

東京都福祉サービス評価推進機構
財団法人　東京都高齢者研究・福祉振興財団
〒162-0823　新宿区神楽河岸１-１
TEL：03-5206-8750　FAX：03-3235-8533
【とうきょう福祉ナビゲーション】
http://www.fukunavi.or.jp

東京都福祉サービス第三者評価についてはウラ面をご覧ください

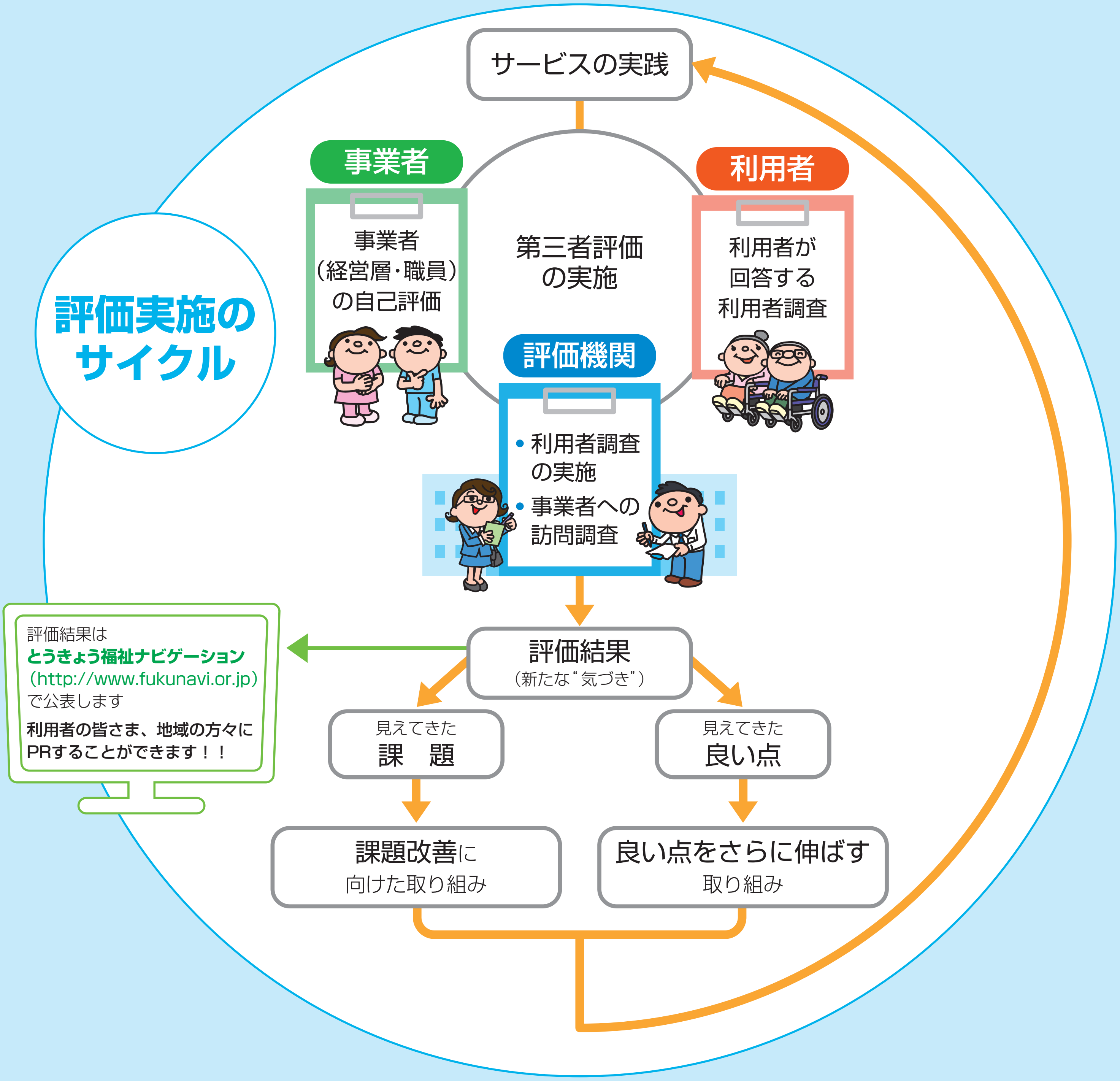
東京都の

福祉サービス第三者評価

「事業評価」と「利用者調査」から《事業者の現在》が見えてきます

東京都福祉サービス第三者評価は、“事業者（職員）”と“利用者”それぞれが考えていること、感じていることを、第三者である評価者が客観的に分析し、事業者の良いところや課題を明らかにするものです。

第三者評価で《事業者の現在》を知ることから、よりよいサービスに向けた第一歩を踏み出してみませんか？



評価機関・評価者は、事業者の皆さんが自ら選びます
ぜひ、評価機関・評価者に直接会ってお選びください