

Ⅲ 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る。

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る。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る。

<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ある。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る。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する。

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る。

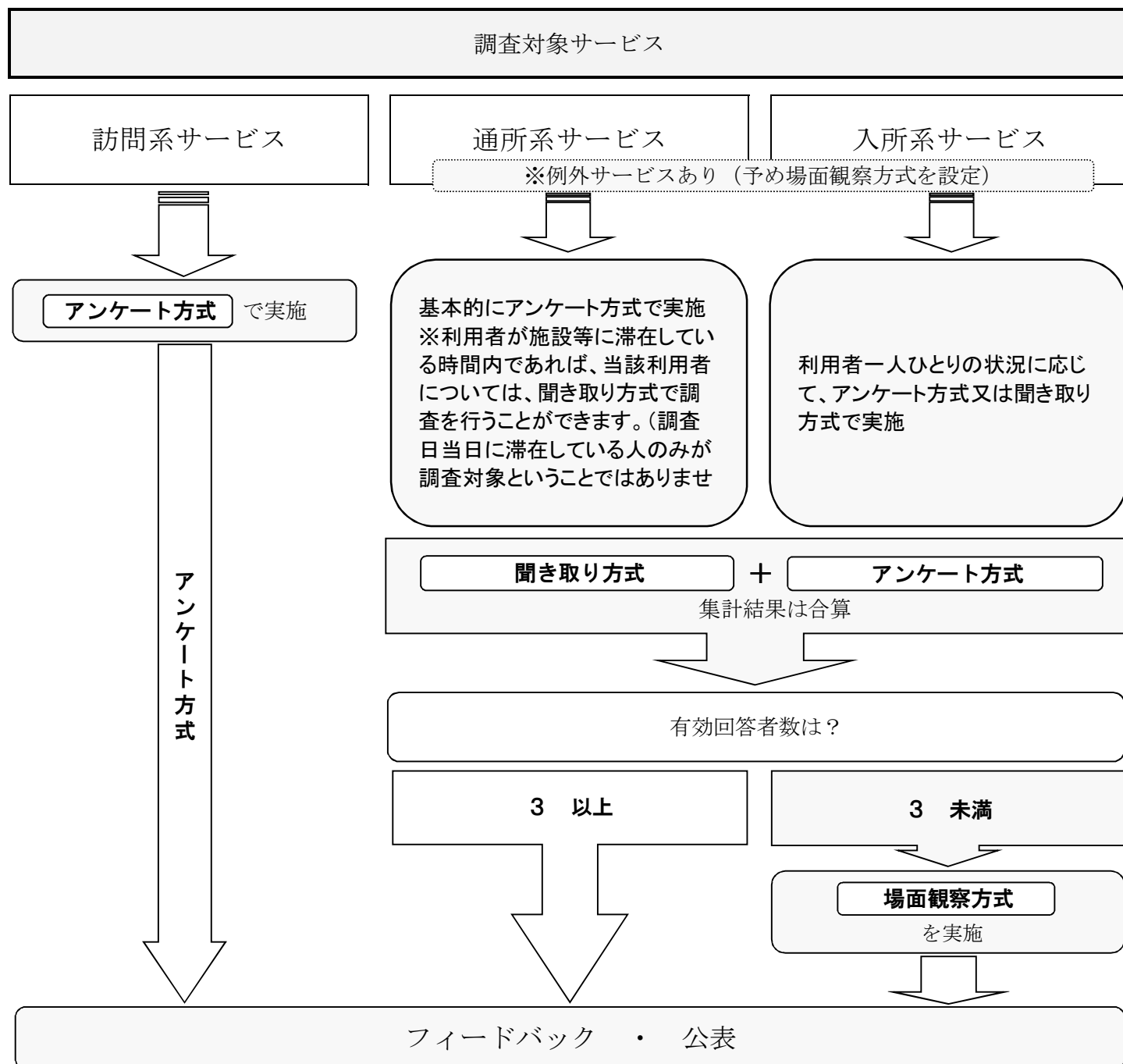
<利用者本位という観点に立った「利用者調査」としていくために>

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る。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」を実施する。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、間接的にはある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である。

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る。

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である。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ある。

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（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）
- ・ 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）
- ・ 障害児入所支援（旧知的障害児施設）
- ・ 障害児入所支援（旧第二種自閉症児施設）
- ・ 障害児入所支援（旧重症心身障害児施設）
- ・ 乳児院

上記11サービスについては、場面観察方式及び家族等アンケートを実施します。

2 利用者調査の基本的事項

1. 利用者調査の目的

- 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。
- 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。

2. 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。
（福祉サービス第三者評価機関認証要綱第2条第12号に規定する「機構の定める評価手法及び共通評価項目」の策定について（通知）4（1））
 - ・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のみ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。

[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。）

3. 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。（福祉サービス第三者評価機関認証要綱第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。

（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。
- ・利用者調査については、共通評価項目と併せて質問文を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。
したがって評価機関が質問文の表現を共通評価項目の内容に則って、独自に工夫することができます。

ただし、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。
- ・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。

4. 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。
- ・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、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。
- ・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。

平成26年度

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
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。
	2 日常生活に必要な介助を受けているか	あなたは、生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）	・生活を送るうえで必要な介助（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）が適切に受けられていると思うかを調査します。

3 調査の方式と具体的実施方法

1. 共通評価項目による調査

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です。

(1) アンケート方式・聞き取り方式

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(メリット・デメリット)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。

○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。

○聞き取り方式

「評価者等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」

- 評価者等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。
- 評価者等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、さまざまな状態の利用者に対して有効となる方式です。
- 評価者等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らないよう、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の解釈

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い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、できる限り全数調査を行うことが重要です。

有効回答の定義は、「有効回答者数は、すべての共通評価項目に対して回答した人数ではありません。「有効な回答」とは、共通評価項目の回答と評価者が判断できるものです」としています。

この考え方に基づいて、全問に答えられる人だけでなく、一部でも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、事前に事業所と優先して聞き取りを行う項目などを協議しておくことで、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。

しかしながら、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対応であり、事業所の希望で項目を選択できるというものではありません。全ての項目を取り入れて行うことが基本であることに変わりはありませんので、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、調査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（55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

※各サービスの実施方式については、P. 387～388 の【サービス種別利用者調査実施方式】をご覧ください。

(4) アンケート方式・聞き取り方式の実施方法例

アンケート方式、聞き取り方式の具体的な実施方法例を示しています。より有効な調査を実施するために、このプロセスを参考にしながら、評価機関内部で十分に検討を行い、利用者調査の実施をしていくことが重要となります。

方式 段階	訪問系サービス	通所系サービス	入所系サービス
実施方式の 確認と 対象者の 設定	○必ず郵送によるアンケート方式を実施する。	○基本的にアンケート方式で実施する。 ※利用者が施設等に滞在している時間内であれば、当該利用者については、聞き取り方式で調査を行うことができます。（調査日当日に滞在している人のみが調査対象ということではありません。）	○事業者と相談のうえ、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する。
		※全問への回答が難しいと思われる利用者に対しても、できる限り調査を試みて下さい。そのために、事前に事業所と優先的に聞き取る項目を決めておくなどの協議が必要となります。	
		※例外サービス→本ガイドライン「3-2. 利用者と職員のかかわりの場面から利用者の様子を浮かび上がらせる調査」参照	
評価者等の 選定			【聞き取り方式】 ○利用者と関わり、言葉による問いかけを行い、利用者の回答を引き出すため、調査を実施する対象サービスの特性を理解し、対象となる利用者とのコミュニケーション技術を持っている評価者等を選定する。 ※福祉サービスの利用者調査の実施には、多くの場合コミュニケーションスキルなど、技術や経験等が必要になります。機構の定める手法では、調査員として補助者等の活用が認められているため、技術や経験のある方を積極的に活用することも1つの手段といえます。
利用者本人 （必要に応じて家族等）への説明実施			【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・評価者等の紹介文などを、事業者を通して送付し、調査への協力を依頼する。 ⇒利用者や家族等にとって、評価機関は全く知らない団体であるということを踏まえ、不安感を取り除く工夫が重要となる。 【事業所内においてアンケート方式・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等から再度説明を行い、利用者の承諾を確認する。 ○直接利用者に対して説明会を実施する場合には、調査を行う評価者等が同席し、顔を覚えてもらうなどの工夫を行うことにより、不安感を軽減することもできる。

方式 段階	訪問系サービス	通所系サービス	入所系サービス
評価機関 内部の準備 ・打合せ	○評価者、補助者の評価機関内部の打ち合わせ ⇒有効で効率的な調査を実施するために、事前に実施に関する打ち合わせを行う。 （全体的スケジュールの確認、実施における具体的な確認、持ち物や服装に関する打合せ等）		
	【アンケート方式】 ○調査票等の工夫 ⇒郵送による調査の場合には、個別にサポートできないため、利用者が記入しやすいよう調査票を工夫する。 ⇒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やレイアウトなどを工夫することも有効である。外国籍の利用者がいるサービスなどでは、評価機関が翻訳した調査票を準備する工夫なども有効である。 ○調査票や回収用封筒等の準備 ⇒調査票や回収用封筒の用意はもちろんのこと、アンケート方式を事業所内で実施する場合にも、筆記用具等の準備を事業者任せにしないなどの配慮が必要。		
	【聞き取り方式】 ○聞き取り方式実施の基本的な方法 ⇒利用者の項目についての理解が評価者等の説明の違いによってブレないように、聞き取り項目の言い換えや例示等の統一に留意する。 ⇒「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」「非該当」の振り分け基準を明確にする。		
事業者との 直前打合せ	○事業者との打ち合わせ ⇒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、具体的な実施方法、スケジュール、職員への協力依頼事項などの確認を行う。 ○対象となる利用者のリストを事業者に準備してもらう ⇒把握する個人情報が必要最小限に抑えること。		
	⇒郵送によるアンケート方式実施の場合には、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は受け取らない。		
	○事業所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		
	【アンケート方式】 ⇒アンケート回収の方法については、個人が特定されないよう考慮して、調整する。 ⇒入所系サービスでは、利用者を一ヶ所に集めて説明し、一斉に記入する方法（集合型）も有効である。その場合には、席順、実施人数などに配慮が必要。		
	【聞き取り方式】 ○利用者の不安感を取り除くための工夫 ⇒過去の生活歴の中で、男性に対する恐怖心が強い、若い女性ではない方が話がしやすい等、利用者の個別の特性に配慮し、調査実施担当者の割り当てについて事業者と事前の調整を行うことが重要。 ⇒利用者によって「安心できる環境」は異なることに留意し、一人ひとりの利用者に合った実施場所を設定する。（個室、食堂の一角など。） ⇒利用者への評価者等の紹介、調査実施場所への誘導方法の調整等、利用者の不安感を取り除くために職員に依頼する事項を明確にする。 ⇒聞き取り項目の言い換えや例示等を確認する。（「個別支援計画を事業所内で何と言っているか」など。）		
	○スケジュールの確認 ⇒当日の流れやアンケート回収期限などを事業者と共に確認し、できるだけ利用者・事業者負担がかからないよう配慮する。		
	○所要時間への配慮 ⇒集合型での実施の場合、利用者によって理解度や記入に必要な時間もさまざまであるため、余裕を持ったタイムスケジュールを設定することが望まれる。 ⇒聞き取りの時間が利用者の負担にならないようにタイムスケジュールを設定することが望まれる。		

方式 段階	訪問系サービス	通所系サービス	入所系サービス
調査の実施	【郵送によるアンケート方式の場合】 ○郵送による調査の場合には一定程度の記入期間を設け、締切日を明記する。 ○郵送による調査の場合は、プライバシー保護の観点から事業者を通して調査票を送付する。		
		【聞き取り方式】 ○当日の対象利用者の健康状態や事業者の都合などを再度確認する。 ○はじめに職員から利用者等に対して評価者等を紹介してもらい、調査を開始する。 ○調査項目の順番どおりに聞き取るのではなく、利用者との会話の中に聞くべき項目を盛り込んでいくという方法も有効である。 ○調査実施中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。 ○聞き取った内容の記録の取り扱いには、十分注意が必要。	
調査票の回収	○プライバシー保護の徹底 →郵送調査の場合には、調査機関の住所を印刷し、切手を貼った返信用封筒を調査票に同封する。 →回収箱等による回収は、職員が回収を代行することのないように、徹底する。		
	○初回に設定した締め切り日に、回収率が低い場合には、再度協力を依頼するなどの工夫が必要となる。		

(5) 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に満たない場合、公表要領の定めにより共通評価項目に対する回答の集計値を公表することはできません。その場合には、別途場面観察方式を実施します。（詳細はガイドライン3-2以降）

障害者支援施設における共通評価項目についての注意!!

利用者一人ひとりの利用状況（生活介護＋施設入所支援、就労移行支援＋施設入所支援、日中活動のみ等）により、実施すべき共通評価項目が異なります。

したがって、事前に利用者のサービス利用状況を把握し、実施すべき共通評価項目にもれがないよう、また、不要な項目について利用者調査を行わないよう細心の注意を払う必要があります。

(6) 調査結果の集計・分析の際の留意事項

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になります。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、普段の利用者との関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。

○ 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)

○ 調査結果を分析する際の留意点

- ・ 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・性格などさまざま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の想定をしたうえで、内容を吟味することが必要です。

【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。
- ・ さまざま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。

- ・ 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。

- ・ 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。

○ 評価結果報告書を記載する際のポイント（共通評価項目による調査）

評価結果報告書はサービス種別ごとに定められた様式を使用します。記載にあたっては、以下のポイントを十分理解したうえで行ってください。

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
利用者調査	
調査対象	回答した利用者の状況や背景等を記載します。 ○調査対象設定があるサービスについては、その設定についても記載します。 ○調査対象が「保護者等」のサービスでは、世帯数と併せて子どもの総数も記載します。 ○利用者に乳児が含まれる場合には、乳児の人数と調査対象から除いた旨を記載します。 ○やむを得ず調査対象から除いた利用者がある場合には、その除いた理由を明確に記載します。（入院中の利用者○名を除く～等） ・本人の意向を推察して家族が回答した結果がある場合に、その内訳等を記載することも有効です。
調査方法	手法で定める方式や調査時間帯、実施方法、実施場所などを記載します。 ○入所系サービスで有効回答者数が3名未満となり、場面観察方式を実施した場合にはその旨を記載します。
利用者総数	現在サービスを利用している利用者の総数 ○乳児など、調査対象とならない利用者も含みます。 ○調査対象が「保護者等」のサービス種別は、保護者等も利用者の位置付け。ここには世帯数を記載します。（例：保育所など）
共通評価項目による 調査対象者数	利用者総数のうち、実際にアンケートの配付や聞き取り調査を行った人数
共通評価項目による 調査の有効回答者数	調査結果として有効な回答が得られた人数 ○有効回答者数は、すべての共通評価項目に対して回答した人数ではありません。「有効な回答」とは、共通評価項目の回答と評価者が判断できるものです。
利用者総数に対する 回答者割合	利用者全体に対する回答者の割合を自動で計算します。
利用者調査全体の コメント※	調査結果を読み取るポイント、回答結果に影響する特別な事情*等 ○調査結果の要約や評価機関として、調査結果をどのように読んでどういう判断をしたかがわかるようなコメントが望まれます。記載に際しては、個人が特定されないような配慮が必要です。

利用者調査結果	
実数	共通評価項目に回答した利用者の人数
項目ごとのコメント	実数の集計・クロス分析の結果等や、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等 ○記載の際は、原文引用は避け、利用者のプライバシーを保護し、個人が特定されないよう表現を工夫する必要があります。

★オプションを追加して実施した場合の対応

利用者調査において、事業者との調整により定められた方式以外の方式を追加実施した場合の調査結果は、「利用者調査全体のコメント」にのみ記載することができます。調査項目を追加して実施した場合も同様です。

※ 回答結果に影響する特別な事情とは

調査結果を評価者がまとめる際には、回答した利用者や事業所がおかれていた状況等の説明が必要な場合があります。（例：「日常生活には自由度があるか」の回答に極端に「いいえ」が多かったが、つい最近施設の付近で不穏な事件が頻発したため、利用者の安全を考えて、当面の間外出を制限したという事実があった等）。

これらについては、利用者調査結果からではなく、その後の訪問調査等で明らかになることが多いため、利用者調査結果とは性質が異なります。そのため、項目ごとのコメントではなく、利用者調査全体のコメントに記載します。

○ 利用者調査結果の項目ごとのコメントの記載について

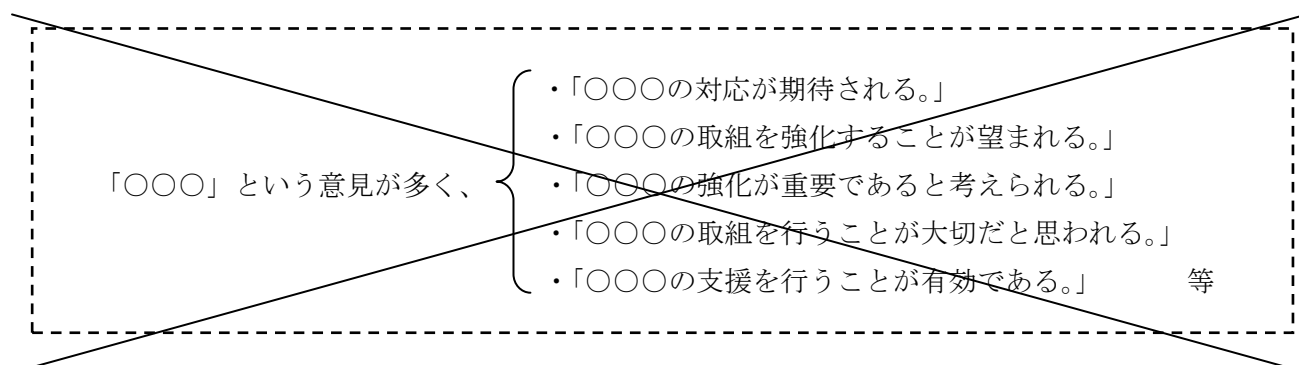
- ・ 利用者調査結果については、利用者調査全体のコメントや回答結果の実数のほか、項目ごとのコメントについても記載する必要があります。

項目ごとのコメント記載にあたっては以下の事項を参考にしてください。

- ① 各調査項目に関する自由意見の要約等（※原文引用は避けます。）
- ② 質問文を変更して調査した際の質問文
- ③ 実数の集計値やクロス分析（他の調査項目との関連等）の結果等
- ④ 前年度の利用者調査結果（実数の割合）の転載等

- ・ 利用者調査の位置づけは、「評価ではなく調査」です。利用者調査結果は、あくまで調査時点の利用者の回答であり、一つの事例として捉えることが重要です。

そのため、利用者調査の結果において、評価者の主観でコメントを記載したり、一部の利用者の回答をもとに、改善の提案をしたりすることは、公表する調査結果として望ましいとはいえませんので、以下のような利用者の回答に基づく「事業所の取組への改善の提案等」は記載しないでください。



評価結果報告書の報告内容記載に関する留意事項(共通評価項目による調査)

ここでは、報告書に記載する際の留意事項について説明します。
共通評価項目による調査では、アンケート方式・聞き取り方式のそれぞれの方式で実施した結果について、一つの報告書でまとめます。
以下の表で各コメント欄に記載する際の留意事項をまとめましたので、調査結果を見た方が利用者調査の実施方法や状況等を理解し易いように記載してください。

利用者調査の対象について128文字以内で入力してください。
調査対象は全数が基本ですが、やむを得ず調査対象を選定した場合には、調査対象の選定の考え方や配慮した点等を記入していただく必要があります。
また、平均利用年数等、調査対象者の背景が分かる項目があると有効です。

調査対象

調査方法

調査時間帯、評価者等、実施方法、実施場所等を含む利用者調査の方法や工夫点を128文字以内で入力してください。

利用者総数(人)

共通評価項目による調査対象者数	
共通評価項目による調査の有効回答者数	
利用者総数に対する回答者割合(%)	

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

利用者調査全体のコメント

利用者調査の結果の「読み取るポイント」「回答結果に影響する特殊事情」等を512文字以内で入力してください。
コメントの記述内容は結果の要約のみならず、回答結果を読む際に必要な特別な事情等を入力します。また、評価機関がその数字をどう読んでどういう判断をしたのかがわかるようなコメントが望まれます。
ただし、書き方によっては数名の利用者の声が、利用者全体の声であるかのように受け取られてしまうことがあります。客観的な情報となるよう、慎重に表現してください。加えて個人が特定できないような配慮が必要です。

実施した調査方式(アンケート方式・聞き取り方式)の結果を入力してください。アンケート方式と聞き取り方式の両方を実施した場合は、合計の値を入力してください。
誤入力と入力モレの区別のため、「0」の値も入力してください。

共通評価項目	実数				回答合計数
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	
1.食事の献立や食事介助など食事に満足しているか					0
2.日常生活に必要な介助					
14.外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか					

個別の共通評価項目に関するコメントを256文字以内で入力してください。
この欄には、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等を入力してください。
入力する際には、原文引用は避け、利用者のプライバシーを保護し、客観的な内容となるよう、表現にも配慮してください。

《ここをチェック》
各設問の回答数の合計は「有効回答数」に合致する必要があります。
各設問の回答数の合計が、印刷範囲の外に表示されますので、それぞれ「有効回答数」に一致しているか確認してください。

障害分野

多機能型事業所、障害者支援施設の報告書記載に関する留意事項（利用者調査）

◎障害分野における多機能型事業所および障害者支援施設については、利用者総数欄、調査対象者数欄、有効回答者数欄が複数存在します。

◎「多機能型事業所全体」「障害者支援施設全体」という記載の右側にある表には、当該事業所の全体の利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

◎また、「生活介護」等、個々のサービス名称の右側にある表には、それぞれのサービスの利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

《利用者調査：障害者支援施設》

《事業所名：》

調査対象

当該事業所全体の利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

調査方法

障害者支援施設全体	利用者総数	調査対象者数、有効回答者数
	共通評価項目による調査対象者数	
	共通評価項目による調査の有効回答者数	
	利用者総数に対する回答者割合(%)	

生活介護	利用者総数	調査対象者数、有効回答者数
	共通評価項目による調査対象者数	
	共通評価項目による調査の有効回答者数	
	利用者総数に対する回答者割合(%)	

入力不要

報告書表紙で選択していないサービスの欄は、入力不要です。（P. 70参照）

生活介護のサービスを利用している利用者の利用者総数、調査対象者数、有効回答者数を入力します。

障害者支援施設においては、この数値が3未満となった場合、場面観察方式を実施します。

調査対象者数、有効回答者数

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

2. 利用者と職員のかかわりの場面から利用者の様子を浮かび上がらせる調査

(1) 場面観察方式

「調査時に観察した利用者の日常生活の中で発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）に対する職員のかかわりについての評価機関のコメントと、それに対する事業者の考え方や姿勢に関するコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる方式」

→共通評価項目による調査実施が難しい利用者に対しても、引き続き利用者本人にアプローチする調査は必要であるという考え方に基づいて実施する方式です。

→場面観察方式は、利用者と職員の関係性についての評価機関と事業者の双方のコメントから、間接的に利用者の様子を浮かび上がらせることに留まるため、共通評価項目による調査の補完的位置付けの調査方法です。そのため、必ず共通評価項目による調査と併用して実施します。

(2) 場面観察方式で見べきもの

場面観察方式を実施する際には、利用者のみを見るのではなく、サービス提供時（食事介助、排泄誘導、声かけ、利用者が自由に過ごしている時間等）の利用者と職員の相互のかかわりを観察します。そこから以下の視点（標準化するために設定）で場面を切り取ります。

調査の視点 「日常生活の中で利用者が発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する事業者のかかわり」

※留意点

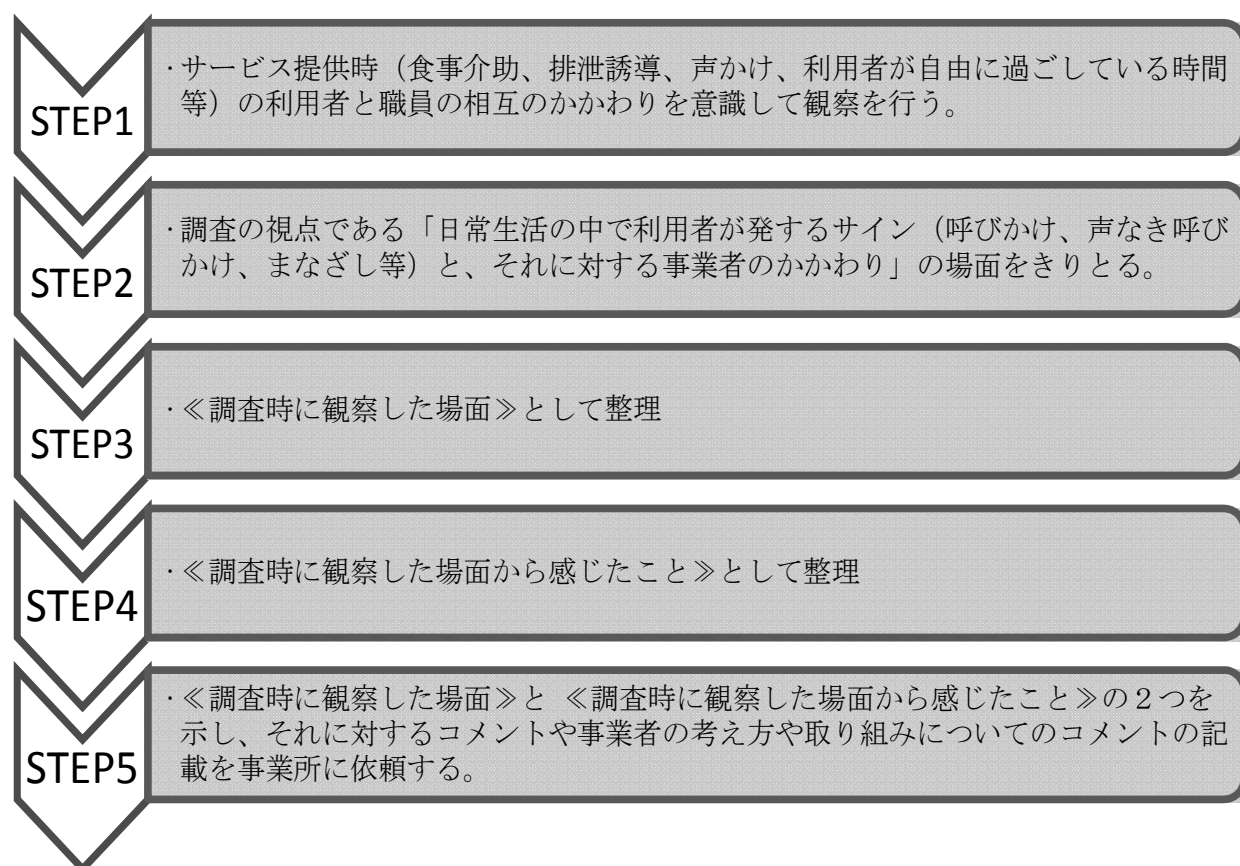
場面観察方式では、より多くの自然なかかわりを観察するために、日常生活を観察することが求められます。イベント等の非日常の観察では、利用者も職員も別の事に気を取られている可能性が高いため、望ましくありません。

(3) 場面観察方式を実施するパターン

場面観察方式を実施するパターンには、以下の2つのパターンがあります。

パターン1	共通評価項目による直接的な調査の実施が難しい利用者が多いと想定されるサービス種別において実施(右記11サービスに規定)	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(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)
		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)
		障害児入所支援(旧知的障害児施設)
		障害児入所支援(旧第二種自閉症児施設)
		障害児入所支援(旧重症心身障害児施設)
		乳児院
※この11サービスについては、家族等に対するアンケート方式も設定		
パターン2	共通評価項目による調査実施(入所系サービスに限る)で、有効回答者数が3未満になった場合に実施 ただし、障害者支援施設においては事業所全体の有効回答者数が3未満となった場合のみ、場面観察方式を実施	

(4) 場面観察方式の流れ



場面観察方式の実施体制について

利用者調査は複数の評価者（一部のサービス※では評価者1名を含む複数名）で実施することが義務付けられています。

場面観察方式における、「調査時に観察した場面」や、「調査時に観察した場面から評価者が感じたこと」に記載する内容は、この複数名の合議によって決定されます。合議をより有効なものにするために、複数名が同じ場면을観察し、それぞれが感じた事を話し合うようにしてください。そうすることにより、より客観的な結果を導き出すことができます。

ただし、あまり多人数での調査は、利用者に違和感、圧迫感等を与えてしまう可能性があります。特に認知症対応型共同生活介護などの小規模な施設では、複数の評価者が同じ空間にいると不自然であったり、利用者が不穏となってしまう場合があるため、施設の規模や雰囲気に合わせ、柔軟に対応して下さい。

また、その際には事前に、どのような体制で実施するかなどを、事業所と十分に協議して下さい。

※25財情報第1565号 別表2参照

(5) 場面観察方式の実施方法例

手順	実施概要	ポイント	使用する調査票等
事業者への説明と協議	○場面観察方式による調査の進め方を事業者に説明する。	○説明時には次の点を入れること。 ・ 調査の目的 ・ 方法（スケジュール、調査実施場面、調査実施者の専門性や人数） ・ 結果報告（フィードバック、公表内容） ・ その他（使用する調査票など）	
	○説明後、具体的実施方法について事業者・評価機関で十分に協議する。	○利用者に無理のない範囲で調査が行えるような実施日、時間（何時から何時まで）、実施場所（対象となるフロア）などについて協議する。	
実施準備① 利用者等への説明と同意	○利用者等への説明の実施、同意の取得方法について、事業者と協議の上、決定する。	○利用者調査に関する説明（調査の「目的」「方法等」）と同意の取得については、原則として第三者評価を実施する事業者から利用者等に対して行う（プライバシー、不信感への配慮）。その際に、事業者に協力を求める事項、依頼する事項を評価機関と事業者間で協議する。 ○場面観察方式の対象となる利用者への説明実施・同意確認が困難な場合には、家族や後見人等に承諾を得ること。	
実施準備② 事業者から留意事項提示	○調査を実施する際に、評価者等が遵守・留意すべき事項として、フロアの支援の特徴や特に配慮の必要な利用者の状態などを事業者記入、提示してもらう。	○調査日以前に評価者が留意すべき事項（事前に調整が必要な事項）を、事前に事業者と調整する。 ○利用者の個人情報保護の観点から、入手する利用者の情報は、必要最小限に抑える。 ○「留意事項記載シート」は調査実施時限定で使用し、調査終了後は必ず事業者に戻却する。	・留意事項記載シート
当日の再確認	○事業者が記載した「留意事項記載シート」の記載内容をもとに、調査実施における留意点の確認を事業者、評価者双方で行う。 ○調査実施スケジュール等についても事業者と再度確認を行う。	○調査対象フロア（ユニット）の特徴・人数、調査当日の担当職員、調査実施時に配慮が必要な利用者、調査実施時に遵守すべき事項などについて実施留意事項記載シートをもとに確認する。記載内容の不明点なども明確にする。	・留意事項記載シート

手順	実 施 概 要	ポイント	使用する 調査票等
調査実施	○事業者から指示のあった事項を遵守したうえで、調査を開始する。 →評価者等は、調査の視点に基づいて職員と利用者のかかわりを切り取り、その切り取られた場面から感じたことを調査シートに記載する。	○複数の評価者で同一の場면을観察する。 (できるだけ客観性を持たせるため) →ただし、あまり多人数での調査は、利用者に違和感・圧迫感を与えてしまう可能性もあるため、その点も十分に事業者と協議する。 ○入浴・排泄などの場面は、利用者のプライバシー尊重の観点から調査を行う場面の対象から除く。	・調査シート
調査後の合 議・報告書 作成	○各評価者等が得た調査時の利用者の様子、職員の言動、評価者等が感じたことなどの情報を踏まえ、実施評価者等の間で合議を実施する。 ○場面観察方式の調査結果を「場面観察方式 調査結果記載シート」に記載する。	○調査結果報告に記載する内容はサービスの質の良し悪しに言及することのないよう、コメントの記載内容を評価機関として慎重に合議する。	・調査シート ・留意事項 記載シート ・場面観察方 式 調査結果 記載シート ・結果報告書
調査結果報 告	○「場面観察方式 調査結果記載シート」に基づいて利用者調査の結果を事業者に報告する。 ○調査結果に記載する事業者コメントの依頼をする。	○調査の結果は、内容の確認や事実誤認修正などが行えるよう、訪問調査前に送付する。 ○評価結果報告書に記載する事業者のコメントを依頼する際、記載内容や、コメントの主旨を説明することが重要。	・場面観察方 式 調査結果 記載シート ・結果報告書
評価結果報 告書の完了	○事業評価結果・利用者調査結果を併せた評価結果報告書を完成させる。	○調査結果報告の際に依頼した「事業者のコメント」を、評価結果報告書に入れ込んだものを作成し、最終的に公表同意の確認を行う。	・評価結果報 告書完成版

(6) 標準調査票の使用法例（留意事項記載シート・調査シート）

○機構が提供する標準調査票

- ・機構では、場面観察方式を実施する際に使用するための標準調査票として、「留意事項記載シート」と「調査シート」を提供しています。
- ・いずれのシートも、評価機関で工夫することが可能です。

【留意事項記載シートの使用法例】

この留意事項記載シートは、場面観察方式による調査を実施するにあたり、できる限り利用者の不安感を軽減するために事業者から情報を得るシートとして活用してください。利用者の生活空間に評価者等が立ち入ることは、利用者の普段の生活とは異なる状態になります。そのような影響を最小限に抑えるために、事業者からの指示や留意事項を遵守し、有効な調査を実施してください。

留意事項記載シート

事業者名	〇〇△△ホーム
記入者名	□□ ○〇〇
調査実施予定日時	平成20年 5月 21日（水） 10:00

場面観察方式を実施するフロア（ユニットなど）の特徴を事業者記入依頼。利用者全体の特徴やケアの方針なども記入してもらう。

§ 調査実施における留意点

I. 調査対象となるフロア（ユニット）の全体の特徴

- ・フロアの利用者8名中、6名は認知症の症状がかなり進行しています。
- ・利用者全員が、食事、入浴、排泄の何らかの介助が必要です。
- ・利用を開始してから間もない利用者の方が8名中2名いらっしゃいます。職員との関係は現在構築しているところです。
- ・調査当日、職員に混ざりボランティアの方が2名利用者の方の支援

留意事項記載シートに記入された利用者を当日紹介された際に、評価者等が本人を識別するためのメモ欄（記入例：赤いセーターの女性）

利用者イニシャル（識別メモ）	配慮すべき事項
H. S	一週間前に利用を開始したばかり。環境の変化あり。認知症がかなり進行していることもあり、見混れするので留意して欲しい。
M. S	10日前に利用を開始。帰宅欲求が強く、避けて欲しい。
K. K	普段ベットやソファで過ごすことが多く、目覚めることは少なく、意識ははっきりしているため、会話を注意して欲しい。

場面観察方式を実施するフロア（ユニットなど）の調査を実施する際に、特に配慮が必要な利用者について記載してもらう。
※調査をするために必要最少限の情報にとどめる。
※全員分を記載してもらう必要はない。
※記入された利用者のみが調査の対象では無いので注意！！

II. 調査対象となる利用者の中で、特に個別に配慮が必要な利用者に関する情報

調査を実施する際の利用者への関わりに関して、事業者が評価者へ望むことの記載を依頼する。特に利用者が不安に感じるような行為、態度についての情報をしてもらう。

III. 調査実施における利用者との関わり方の希望

- ・立ってメモを取るような調査はやめて欲しい。
- ・利用者とは自然な形で会話をしたい。（挨拶や質問に答える程度）
- ・「介助」「介護」は基本的にしないほしい。
- ・利用者にとっての「自宅」であるため、むやみに手伝いなどせず、お話を聞いて欲しい。

IV. 調査実施において、評価者に留意して欲しい事項・希望する事項

- ・調査時の服装は、軽装をお願いします。（スーツ、ネクタイは生活スタイルがあります）
- ・体力的に弱っている利用者があるため、体調不良の評価者の方の参観は控えて欲しい。
- ・利用者の個室には絶対に立ち入らないようにしてください。

調査実施に際し、評価機関に留意して欲しいことを全般的に記載してもらう。
※事前に準備が必要な事項については、調査日前に連絡をもらえるように依頼する。

【調査シートの使用方法例】

この調査シートは、調査を実施する評価者等一人ひとりがそれぞれに調査内容を記載するシートです。調査時に観察することができた場面の中から、調査の視点によって切り取られた場面、それに対して感じたことを場面ごとに記載し、備忘録として活用してください。

この一人ひとりの調査内容をもとに、調査後合議をし、調査結果を導くこととなりますので、このシートにより有効な情報を得るために活用してください。また、事業者に対するフィードバックの際に、説明できる評価機関としての根拠となりますので、評価者ごとに記録をして保管します。

場面観察方式 調査シート

事業者名	〇〇△△ホーム(認知症対応型共同生活介護)		
調査日時	平成20年	5月	21日(水) 10:00 ~
記入者	評価機関名	株式会社 □□□□	
	氏名	〇〇 △△△	

場面観察方式の調査を実施した評価者等々が記入するため、記入者氏名を明記する。

【調査シート記載内容】

I「利用者への職員の支援の状況」、II「調査の視点に基づいてその場面を見たときに、評価者が感じたこと」、を記載する

【調査の視点】

「日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声無き呼びかけ、まなざし等）と対する事業者のかかわり」

利用者に対する職員の関わりの様子を記録する。その際、調査の視点「日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声無き呼びかけ、まなざし等）とそれに対する事業者の関わり」に基づいて調査し、記録する。

I. 利用者の状況と職員（援助者）の言動	II. 調査の視点に基づいてその場面を見たときに、評価者が感じたこと
① 利用者は談話室のテレビの前で車椅子に乗ってテレビを見ていた。(利) ② 食事の時間になり、職員はテレビを見ている利用者へ声をかけることなく、後ろから近づき食卓まで車椅子を移動した。(職) ③ 利用者は驚いた様子で後ろを振り向き首を横に振っていた。(利) ④ 食卓についた利用者へ『〇〇さん、お食事の時間ですからね』と職員は言葉をかけ、エプロンをつけた。(職) ⑤ 職員の声かけに利用者はうつむき、すぐには食事をしなかった。(利)	テレビを見ている利用者へ車椅子を近づけることについて了解を求めなくていいのか、見ている利用者へ食事であることを告げ、首を振っている利用者のサインを確認せずに、食卓に誘導していいのか？と感じた。
① 利用者は談話室で折り紙をしていた。(利) ② 職員は昼食の時間になり利用者を迎えに来た。(職) ③ あともう少しで鶴が折りあがるころだった。(利) ④ 利用者の様子を見た職員は、「食事の支度ができましたけれど、折り紙を完成させてからにしますか？それとも食事を先にしますか？」と声をかけた。(職) ⑤ 利用者は「折りあがってからね…」と職員に伝えた。(利) ⑥ 「いいですよ。待っていますね。」と言い、その場で折り鶴ができるのを待っていた。その後食卓に移動した。(職)	利用者は折り紙が途中で食事をするかも知れない、あとも少しの折り鶴を完成させたいかも知れない。職員の判断でいいのか、利用者に声をかけ、利用者の反応を確認していたことは良いと思った。
① 利用者は廊下においてあるソファに座り、中庭を眺めていた。時々周りを見回し、何かを探しているような感じが見られた。また職員が近くを通ると、その職員を目で追っているように見られた。(利) ② ある職員は、その利用者の視線に気付き、「〇〇さん、今日は天気がいいですね」と声をかけた。(職) ③ 声をかけられた利用者はうなずき、にこにこ笑いながら職員の手をにぎった。(利) ④ 「外にお散歩にでも行きましょうか？」と声をかけた。(職) ⑤ 小さくコクンとうなずいた(ように見えたが…)。(利) ⑥ 「わかり	利用者は言葉で何か要望があるわけではなく、信頼関係のある職員、アイコンタクトや表情で何かを伝えたいように見受けられた。職員はそのサインを受け取り、利用者の気持ちに誠実に応じて見受けられた。

調査の視点に基づいて利用者の状況と職員の言動を見たときに、評価者が感じたことを記入する。

調査シートは複数準備し、調査時間内に把握できた内容は記入できるように準備しておく。

【調査結果記載シートの使用法】

この調査結果記載シートは、調査の視点に基づいて切り取られた場面や、評価者が感じたことを評価機関としてまとめ、事業者に報告する際に活用してください。

また、事業者に対して、《評価機関のまとめた調査時に観察した場面について、評価者が感じたこと》に対するコメントの記載を依頼します。

場面観察方式 調査結果記載シート

事業所名	
調査日時	
記入者	評価者 事業者

○調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと(評価者が記載します。)

《調査時に観察した場面》

--

調査の視点(日常生活で利用者の発するサインとそれに対する事業者の関わり)に基づいて切り取った場面を合議のうえ決定し、記載します。

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

--

上記の切り取られた場面について、評価機関としてその場面から感じたことを記載します。

○評価者が感じたことなどに対する事業者のコメント(事業者が記載します。)

--

評価機関としての調査結果を記載したうえで、事業者に対し、場面観察方式の調査結果に対するコメントや利用者本人の意向の把握とその意向を踏まえた対応に対する考え方や取り組みの記載を依頼します。

(7) 場面観察方式の調査結果に関する留意事項

○ 調査結果として報告するもの

場面観察方式の実施プロセスでは、評価者等一人ひとりが調査時に観察することができた場面の中から、「調査の視点」に基づいて切り取った場面と、それに対して感じたことの情報が集められます。それに基づき、合議では収集した情報の内容を分析し、利用者への事業者のかかわりを評価機関としてまとめることになります。

しかしながら、ここで得られた結果はあくまでも切り取られた一場面から導き出されたものに過ぎません。そのため、事業者側からもコメントをもらい、それを併記することで、間接的に利用者の様子を浮かび上がらせていきます。

合議によってまとめられた結果を「場面観察方式調査結果記載シート」等に記載し、それを踏まえた事業者コメントの記載を事業者に依頼してください。また記載にあたっては、以下の視点で記入していただけるよう、十分な説明を行うことが重要です。

評価機関側からのコメント

- ・「調査の視点」に基づいて切り取った場面
- ・「調査の視点」に基づいて切り取った場面から感じたこと
→評価機関として「合議」した結果

事業者側からのコメント

- ・「日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する事業者のかかわり」についての事業者の考え方や姿勢
→広く事業者の考え方・取り組みを記載するだけでなく、調査結果に対してのコメントも記載します。

○ 評価結果報告書を記載する際のポイント（場面観察方式）

評価結果報告書はサービス種別ごとに定められた様式を使用します。記載にあたっては、以下のポイントを十分理解したうえで行って下さい。

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
利用者調査	
調査対象	パターン1においては、①直接サービスを利用している子どもや利用者本人の状況（利用者総数や平均利用年数等）及び②共通評価項目に回答する「家族等」の対象の考え方など、①②を併せて記載することが必要です。 パターン2においては、利用者本人の状況と併せて、有効回答者数が「3未満」となった背景を記載します。
調査方法	パターン1では、①場面観察方式の調査時間帯、実施方法、実施場所などを記載します。②家族等に対するアンケートの実施方法や工夫点について記載します。 パターン2では、共通評価項目による調査実施方式と、場面観察方式の調査時間帯、実施方法、実施場所などの状況を記載します。
利用者総数	パターン1においては、家族等アンケートを実施するため、世帯数を記載します。 パターン2においては、現在サービスを利用している利用者の総数を記載します。 ※パターン1の利用者総数については、調査対象欄に記載します。
共通評価項目による 調査対象者数	パターン1の場合、家族等に対するアンケートを発送した数を記載します。 パターン2の場合、利用者総数のうち、実際にアンケートの配布や聞き取り調査を行った人数を記載します。
共通評価項目による 調査の有効回答者数	調査結果として有効な回答が得られた人数 ○「有効な回答」とは、共通評価項目の回答と評価者が判断できることです。有効回答者数は、すべての共通評価項目に対して回答した人数ではありません。
利用者総数に対する回答者割合	○利用者全体に対する回答者の割合を自動で計算します。
利用者調査全体のコメント※	調査結果を読み取るポイント、回答結果に影響する特別な事情等 ○調査結果の要約や評価機関として、調査結果をどのように読んでどういう判断をしたか、わかるようなコメントが望まれます。また、パターン1については、場面観察方式の結果と、家族等に対するアンケートの双方について記載します。記載に際しては、個人が特定されないような配慮が必要です。

場面観察方式の調査結果	
調査時に観察した場面	「調査の視点（＝日常生活で利用者の発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）とそれに対する事業者のかかわり）」に基づき、切り取られた場面について、複数の評価者で合議した結果を記載します。
調査時に観察した場面から評価者が感じたこと	上記の調査時に観察した場面から、評価者が感じたことについて記載します。 ○利用者のみ、または職員のみに対するコメントにならないよう注意します。
評価者が感じたことなどに対する事業者のコメント	○「日常生活で利用者の発するサインとそれに対する事業者のかかわり」についての事業者の考え方及び調査結果に対するコメントを記載していただきます。 ○記載内容は福ナビでそのまま公表されることを事業者の説明し、評価結果報告書への実際の入力の評価者がします。
利用者調査結果（共通評価項目による調査）	
実数	共通評価項目に回答した利用者の人数
コメント	実数を読み取るポイントや、利用者意向を把握するうえで重要と思われる回答の要約等 ○記載の際は、原文引用はせず、利用者のプライバシーを保護し、個人が特定されないよう表現を工夫する必要があります。

★ オプションを追加して実施した場合の対応

利用者調査において、事業者との調整により定められた方式以外の方式を追加実施した場合の調査結果は、「利用者調査全体のコメント」にのみ記載することができます。

評価結果報告書の報告内容記載に関する留意事項(場面観察方式)

ここでは、場面観察方式による調査を実施した調査結果を、報告書に記載する際の留意事項について説明します。

利用者調査の対象について128文字以内で入力してください。
調査対象は全数が基本ですが、やむを得ず調査対象から除いた利用者がある場合には、その除いた理由や、配慮した点等を記載してください。
また、平均利用年数等、調査対象者の背景が分かる項目があると有効です。

調査時間帯、評価者等、実施場所等を含む利用者調査の方法や工夫点を128文字以内で入力してください。
また、パターン1では家族等に対するアンケートの実施方法や工夫点、パターン2では共通評価項目における調査の実施方法などを記入してください。

利用者調査全体のコメント
利用者調査の結果を「読み取るポイント」「回答結果に影響する特別な事情」等について、512文字以内で入力してください。
コメントの記述内容は結果の要約のみならず、回答結果を読む際に必要な特別な事情等を入力します。また、評価機関がその数字をどう読んでどういう判断をしたのかという道筋がわかるようなコメントが望まれます。
ただし、書き方によっては数名の利用者の声が、利用者全体の声であるかのように受け取られてしまうことがあります。客観的な情報となるよう、慎重に表現してください。加えて個人が特定できないような配慮が必要です。

調査対象

調査方法

利用者総数

共通評価項目による調査対象者数
共通評価項目による調査の有効回答数
利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
0	0	0
0.0	0.0	0.0

入所系サービスでは、利用者一人ひとりの状況に対応した調査方式(アンケート方式・聞き取り方式)を実施します。
アンケート方式・聞き取り方式ごとに調査対象者数と有効回答数をそれぞれ入力してください。

場面観察方式の調査結果
調査の視点:日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する事業者のかかわり

調査時に観察することができた場面から評価者が感じたこと

《調査時に観察した場面》

《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

「調査の視点」に基づき、《調査時に観察した場面》と、《調査時に観察した場面から評価者が感じたこと》を、それぞれの欄に256文字以内で入力してください。

ただし、複数の評価者で調査した内容を合議した結果をコメントしてください。コメントする際には、利用者のプライバシーを保護し、客観的な内容となるよう、また、個人が特定されないよう表現にも配慮してください。

評価者が感じたことなどに対する事業者のコメント

《評価者が感じたことなどに対する事業者のコメント》

有効回答数が3未満の場合は入力してください

この欄は「評価者が感じたことなどに対する事業者のコメント」を512文字以内で入力してください。
内容は、評価者のコメントに対してだけではなく、広く「利用者本人の意向(気持ち)の把握とその意向を踏まえた対応に対する考え方や取り組み」に関しても公表できることを、事業者の説明してください。

4 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、さまざまな場面で多くの個人情報を扱うことになりますので、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。

○ 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、**事業者に調査票の取りまとめを依頼する場合などは、調査票を個別に密封するなどの配慮**をしてください。
- ・ 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。

○ 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齐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。

○ 利用者のプライバシーに関わる場面への接触の際に注意すべきこと

- ・ 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。

○ 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に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 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が得られ、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」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。

6 利用者調査における留意点・よくある質問と回答

1. サービス種別ごとの留意点

サービス種別		留意点
1	訪問入浴介護	期間内（6ヶ月以上）の利用者全員を調査対象としますが、すでに入院等の理由で、本人不在が確認されている場合、対象外とすることができます。
2	特定施設入居者生活介護	事業所の中で、特定施設入居者生活介護サービスの契約をしている利用者だけが対象です。そのため、利用者総数欄も同様に対象者のみを記載します。
3	母子生活支援施設	共通評価項目が児童用と、母親用と分けて定められており、公表もそれぞれに分かれます。 「母親用」「児童用」どちらかの有効回答者数が「3未満」の場合、3未満になった方の結果は公表されません。 また、両方とも3未満となった場合には場面観察方式を実施します。
4	母子生活支援施設及び児童養護施設	小学生以下の利用者（未就学児）についても、できる限り調査を行ってください。
5	短期入所及び居宅介護（障害分野）	標準調査票には、「成人用」と「児童用」とがありますが、公表時には合算されます。
6	保育所等	調査対象が「保護者等」と定められているサービス種別は、保護者も利用者の位置づけです。 利用者がきょうだいで利用している場合には、年齢が低い方の利用者について調査を行います。そのため、利用者総数欄には世帯数を記載します。

2. よくある質問と回答

（1）利用者調査を開始する前

質 問	回 答	参照 ページ
1 訪問介護の利用者調査において、事業者と利用者の承諾を得たうえで各利用者宅を訪れ、調査を行うことは可能でしょうか？	訪問系サービスの利用者調査では、プライバシー保護への配慮から、仮に事業者や利用者から要望があったとしても利用者宅に評価者が訪問して調査を行うことは厳禁です。	P.45～46
2 利用者調査の共通評価項目の文言と、標準調査票の文言が違っているのはどういうことでしょうか？	利用者調査を実施する際には、共通評価項目の内容に則った質問文に工夫することができます。 機構が提示する標準調査票には質問文例が載っていますが、あくまで一例ですので、より多くの利用者の声を集めることができるよう、事業者の方とよく相談して利用者理解されやすい質問文にするなどの工夫をお願いします。	P.97

(2) 具体的な調査実施時

質	問	回 答	参照 ページ
1	利用者調査で「アンケート方式」と「聞き取り方式」を併用できるようになっていますが、具体的にはどのように扱えばよいのでしょうか？	通所・入所系サービスにおいて、アンケート方式、聞き取り方式を併用して実施できるようになっていますが、併用しても有効回答者数が3未満だった場合は「場面観察方式」を行い、その結果を補完情報として公表することとなっています。 利用者調査の実施方法については、「利用者調査ガイドライン」をご確認ください。	P.95、 P.98～ 102
2	アンケート方式による調査を実施したいと思いますが、有効回答率を上げるにはどうすればよいのでしょうか？	利用者が多い施設などでは、利用者を集めて一斉に調査を行う集合調査を行うことが有効回答率を上げる工夫につながる場合があります。 集合調査の場合、一斉に行うため、回収率が高まります。また、項目でわからない点は評価者が巡回する等して対応することができるため、より回答しやすくなることが考えられます。	P.101

(3) 調査結果作成、フィードバック時

質	問	回 答	参照 ページ
1	利用者調査の回答で「どちらともいえない」「無回答」「非該当」の違いがよくわかりません。 例えば、認知症の方に聞き取りをしていて、きちんとした回答がえられなかった場合には、「非該当」になるのでしょうか？	利用者調査の回答には「はい」「いいえ」のほかに、「どちらともいえない」「無回答」「非該当」場合があります。「どちらともいえない」は問いかけの主旨に対して「はい」でも「いいえ」でもない回答であり、「無回答」は「はい」でも「いいえ」でも「どちらともいえない」でもない場合ということになります。 また、「非該当」は項目の内容に利用者の状況が当てはまらない（例えば共通評価項目に示されたサービスを利用していない）場合を意味します。これらの振り分け基準を、評価機関内で明確にしておくことが重要です。 特に聞き取り方式では、利用者の返答がすぐに「はい」「いいえ」に分類できないことも多いと思いますが、利用者への問いかけ方を変えてみるなど、回答を引き出す工夫をお願いします。	P.103
2	場面観察方式を実施することが義務付けられているサービス種別については、評価結果報告書の「利用者総数」欄には、利用者と家族のどちらの総数を記載するのですか？	評価結果報告書の利用者総数欄は、あくまで「共通評価項目による調査」を実施した利用者総数を記載していただきます。よって、家族等アンケートを実施した家族等の総数を記載してください。 ただし、その事業所を現に利用している利用者の状況も大切ですから、実際の利用者数については、利用者調査全体のコメント等で補足説明していただく必要があります。	P.116