

IV 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ます。

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ます。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ます。

＜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す。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ます。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します。

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ります。

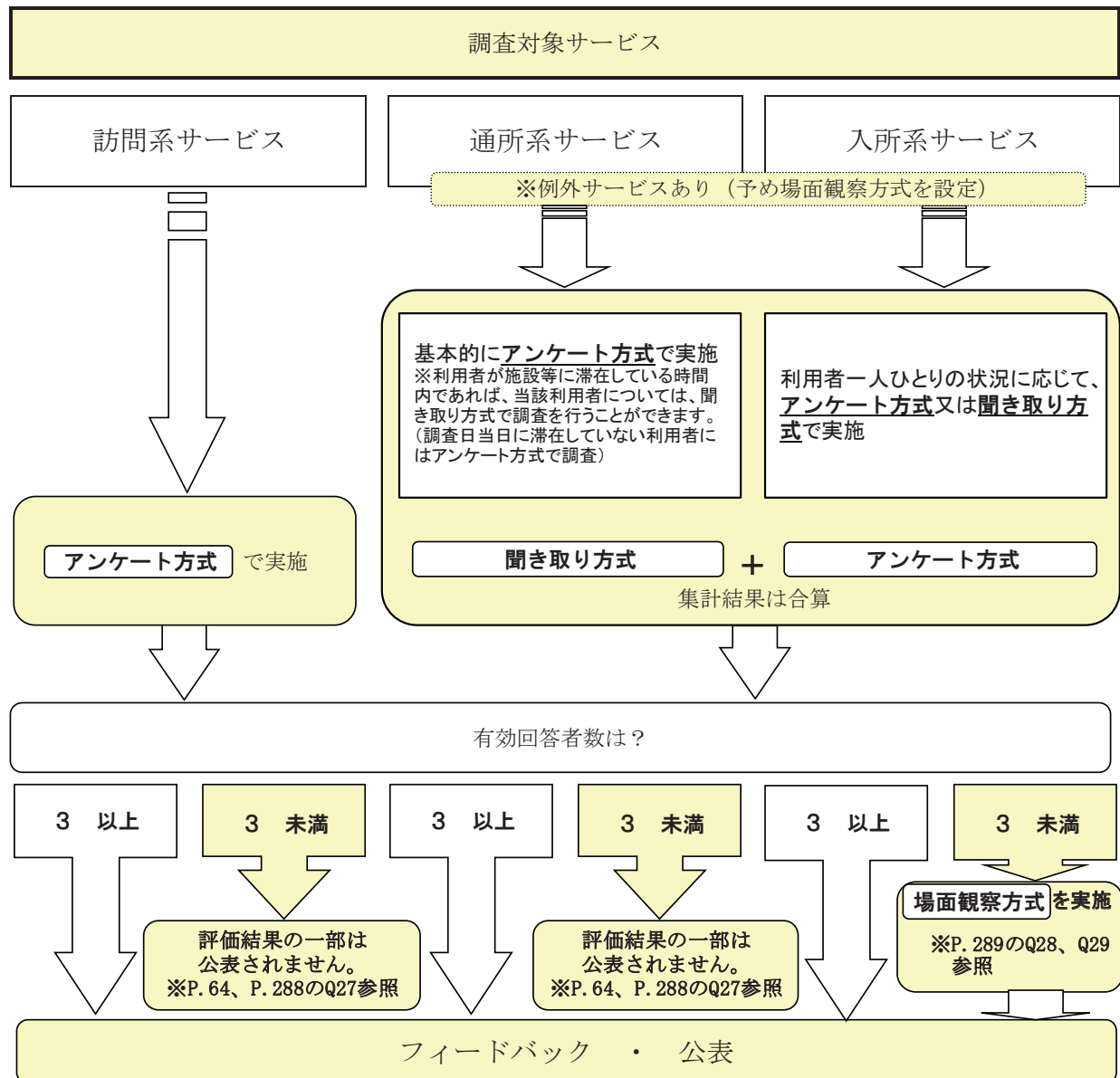
＜利用者本位という観点に立った「利用者調査」としていくために＞

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ります。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」を実施します。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ですが、評価者が調査時に観察することができた場面を通じて、間接的にはありますが、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になります。

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」をも組み合わせることでいくことにより、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ます。

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、より利用者本位の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になります。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す。

2 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
- ・ 認知症対応型通所介護
 - ・ 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（旧福祉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））
 - ・ 児童発達支援センター（旧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）
 - ・ 福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）
 - ・ 福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）
 - ・ 医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児施設）
 - ・ 乳児院

上記12サービスについては、場面観察方式及び家族等に対するアンケート方式を実施します。

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 公平な調査参加機会の確保

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のみ調査を実施すればよ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いるのかに留意し、利用者調査を実施するようにしてください。

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、評価機関は事業者に説明し、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、一人あ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（63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.253～254 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	108	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	
	事前準備②	2	110	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
調査実施	3	112	・調査票作成 ・発送準備 ↓ ・スケジュール確認 ・調査票の工夫 ・発送依頼	・質問項目の表現の統一等 評価機関内打合せ ↓ ・調査実施時間の確認 ・評価者間の質問方法の共有 ・調査対象者の確認	事業評価の自己評価に係る調査票作成、発送準備 ↓ 自己評価票の配付 ↓ 調査票回収・集計
	事前分析	4	114	【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】 ・調査結果のフィードバック内容を検討・作成 ・訪問調査で確認すべき事項の抽出 ↓ 事前送付 ↓ 調査結果の報告 ↓ ・利用者調査全体のコメントを検討 ・利用者調査結果を事業評価に活用 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 ↓ ・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 ・必要に応じて内容を修正し、再提出	
事前準備②	訪問調査				
	合議				
	評価結果のまとめ				
事前準備③	フィードバック				

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やすい依頼文・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

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

STEP 3 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点と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.117 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ーとの関連や、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ー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。

5 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(場面観察方式)

この調査方法は、共通評価項目による調査の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、東京都の第三者評価で定めている調査です。

ただし、利用者と職員のかかわりについて、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づけの調査方法です。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。

(1) 場面観察方式とは

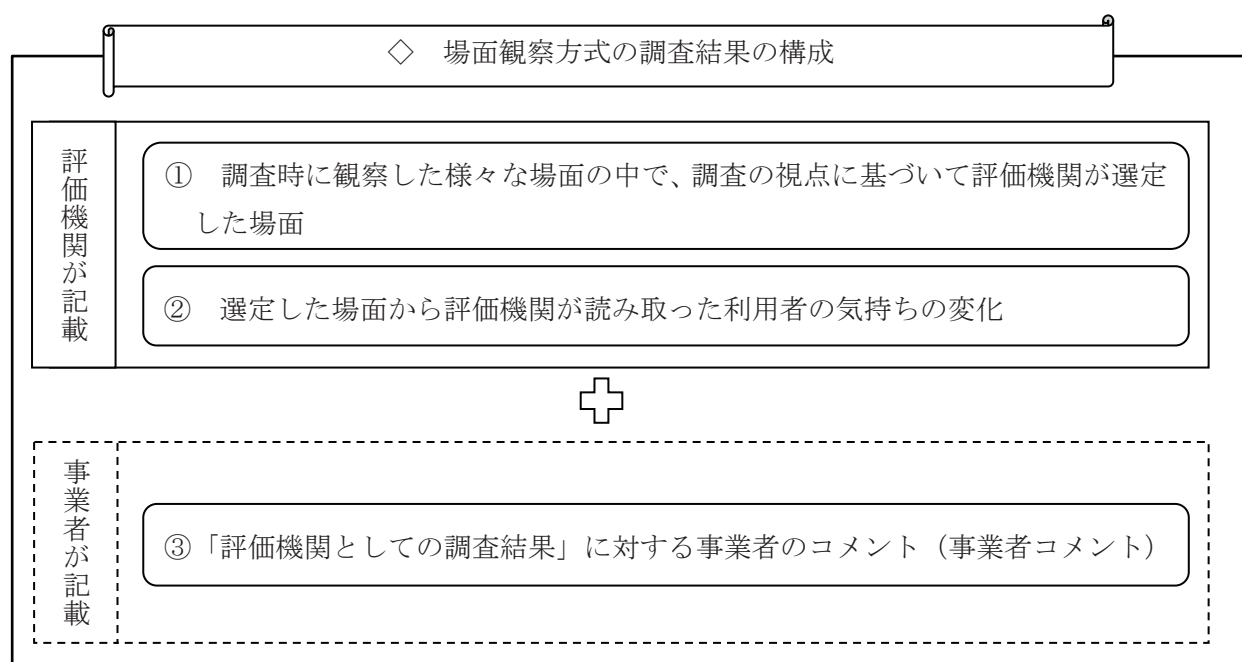
「調査時に観察した利用者の日常生活の中で発するサイン（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等）に対する職員のかかわりについての評価機関のコメントと、それに対する事業者の考え方や姿勢に関するコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる方式」

場面観察方式は、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で実施します。その際には、家族等に対するアンケート方式（以下「家族アンケート方式」という。）も併せて実施します。

入所系サービスにおける共通評価項目による調査で、有効回答者数が3未満になった場合は、共通評価項目による調査実施後に場面観察方式を実施します。

(2) 場面観察方式の調査結果として公表するもの

場面観察方式では、①「調査時に観察した様々な場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面」と、②「選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化」、③「「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント」（事業者コメント）の3点を調査結果として公表します。



（３）場面観察方式における「調査の視点」

場面観察方式では、調査者が適切な調査結果を導き出せるように、以下の視点を定めています。

調査の視点 「日常生活※^１の中で利用者が発するサイン※^２（呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等※^３）とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

調査の視点は、実際の調査時や合議の際など、様々なプロセスで重要な視点です。

※１ 日常生活とは、「調査のために特別に設定された利用者」と職員のかかわりの場面ではなく、「利用者の通常の生活における利用者」と職員のかかわりの場面を観察することを指しています。

※２ 「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求をあらわす行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことです。

※３ 利用者の発するサインは、言語（音声）による伝達行為のみでなく、利用者個別の状況に応じた行動・行為による呼びかけ（表情、まなざし、瞬き、息遣い等）も含まれます。

（４）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12サービスに規定)	認知症対応型通所介護
		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(旧福祉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))
		児童発達支援センター(旧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)
		福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)
		福祉型障害児入所施設(旧第二種自閉症児施設)
		医療型障害児入所施設(旧重症心身障害児施設)
		乳児院
※この12サービスについては、家族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	

(5) 場面観察方式の調査の流れ（予め場面観察方式が設定されているサービス）と評価全体の流れ

	STEP	参照頁	場面観察方式	家族アンケート方式	関連する全体スケジュール
事前準備	1	120	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
			利用者・家族に対する事前説明		
			調査対象となる利用者に関する留意事項を事業者と協議（留意事項記載シートが活用できます。）	調査票作成、発送準備	調査票作成、発送準備
			留意事項を評価者同士で確認、共有	↓	↓
調査実施	2	121	実地調査の実施 各評価者が利用者と職員のかかわりの場面とのかかわりによる利用者の気持ちの変化を書き留めておきます。 （調査シートが活用できます。）	調査票発送	自己評価票の配付
	3	123	場面観察方式に関する合議 評価機関としての調査結果をまとめます。 （調査結果記載シートが活用できます。）	↓	↓
	4	125	事業者コメントの記載依頼 ↓ 場面観察方式の調査結果完成	↓	↓
				調査票回収・集計	調査票回収・集計
事前分析	5	126	【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】 ・場面観察方式の調査結果のフィードバック内容を検討・作成 （調査結果記載シートが活用できます。） ・家族アンケート方式の調査結果のフィードバック内容を検討、作成 ・訪問調査で確認すべき事項の抽出		
訪問調査			事前送付		
合議			結果の報告		
評価結果のまとめ			・利用者調査全体のコメントを検討 ・利用者調査結果を事業評価に活用	反映	事業評価結果
フィードバック			フィードバックレポート及び評価結果報告書の作成		
			・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 ・必要に応じて内容を修正し、再提出		

※網掛けは標準調査票が活用できる事項です。

STEP1 事前準備

《ポイント》

- 調査方法等の具体的な実施について、事業者と十分に協議する
- 実地での調査となるため、利用者の状況や事業者の特徴等を事前に十分に把握する

（１）事業者への事前説明

場面観察方式は、機構で独自に定めている調査方法です。

そのため、場面観察方式の意義や具体的な調査方法について、十分に事業者の説明してください。

説明事項

- ① 調査の目的・意義
- ② 実施方法（スケジュール、調査内容、調査実施場面、評価者の専門性や人数）
- ③ 結果報告に関すること（フィードバック内容や公表内容）
- ④ 使用する調査票の種類

（２）利用者等への事前説明

利用者等への説明の実施や同意の取得方法について、事業者と協議します。

調査内容の説明と同意の取得については、プライバシー保護や不信感の排除の観点から、原則として第三者評価を受審する事業者から利用者等に対して行います。（評価者が突然訪問したり、事業所からの説明がない場合、納得が得られません。）

場面観察方式の対象となる利用者への説明実施や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になります。

（３）利用者の状況等の事前把握

調査においては、対象となるフロアやユニットの利用者の状況に関し、配慮が必要な事項や利用者のサインとして着目してほしい事項等について事前に把握することが重要です。

さらに、利用者の意向を把握するうえで職員が心がけていることやかわり方等も事前に情報収集しておくことが、よりよい調査結果を導き出すための重要なポイントになります。

その際、事業者側にスムーズに記載を依頼できるよう、標準調査票に「留意事項記載シート」があります。（P.127 参照）

ただし、この段階では利用者の個人情報に関わる部分は記載してもらわないようにします。

留意事項の取り扱いについて

- ① 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
- ② 「留意事項記載シート」は調査実施時限定で使用し、調査終了時に必ず事業者へ返却する

STEP2 調査実施①実地調査

《ポイント》

- 利用者や事業者の負担にならない範囲で実際の利用者と職員のかかわりの場면을観察する
- 各評価者が「調査の視点」に基づいて、利用者の発するサインに着目しながら調査する

(1) 調査開始前の留意事項の確認

利用者の個人情報に関わる留意事項については、調査日当日に事業者から確認するようにし、調査開始前までに共有します。

(2) 実地調査の実施

調査は基本的には同一の場면을複数の評価者で観察します。

この後にSTEP3「調査実施②場面観察方式に関する合議」を行うため、利用者の状況や職員とのかかわりについての全体的なイメージを構築していくことが重要です。

(3) 各評価者が記録すべき事項

実地調査の段階では、各評価者が調査の視点「日常生活の場面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）とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」に基づいて、調査します。

調査においては、以下の2点を記録します。記録にあたっては、標準調査票の「場面観察方式調査シート」（P.128 参照）が活用できます。

ただし、利用者や事業者の状況によっては、調査時にメモをとることが望ましくない場合があるため、調査後速やかに記録できるようにしておく必要があります。

① 利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり

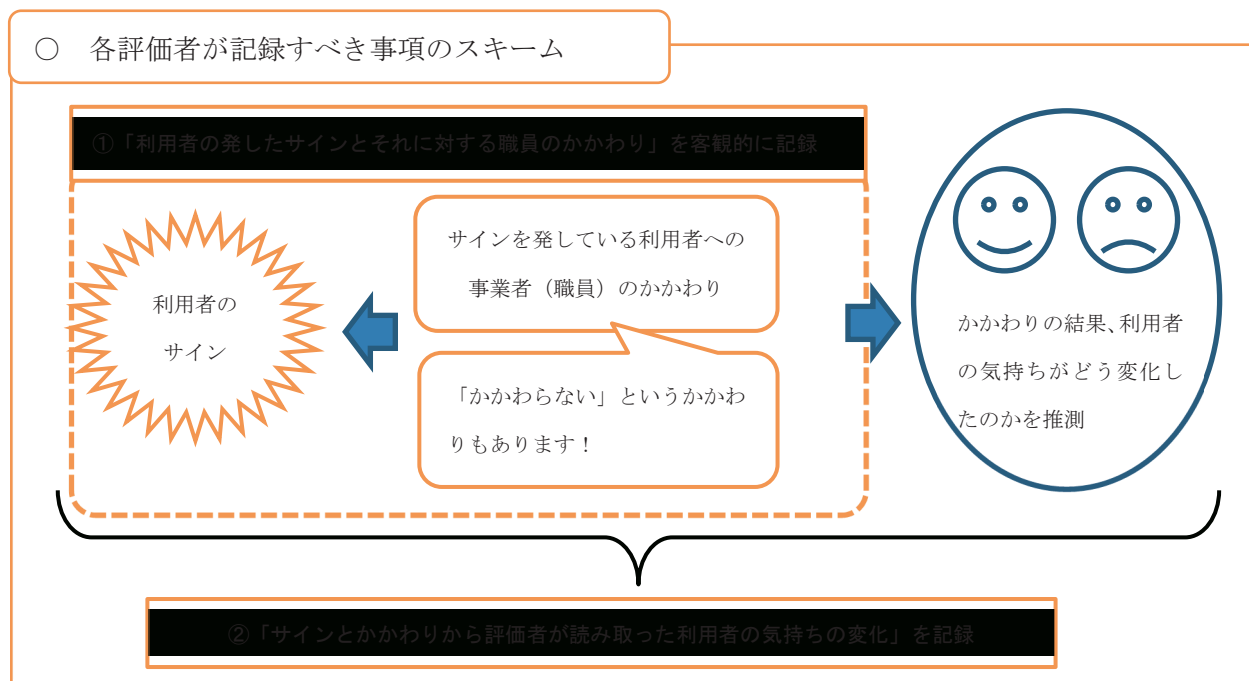
利用者が発するサインを起点として、その前後の職員のかかわりや利用者の様子などを客観的に記録します。

ここではできるだけ評価者の主観を排除し、利用者や職員の具体的な言動等を見たまに記録します。

② サインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化

調査時に観察した場面において、利用者の意向発信やそれに対する職員のかかわりが利用者の意向にどのように影響し、利用者の気持ちがどのように変化したのかを推察した結果を、評価者として感じたこととして記録します。

○ 各評価者が記録すべき事項のスキーム



- これらの①と②の事項を評価者ごとに複数記録し、次のSTEP 3「調査実施②場面観察方式に関する合議」で活用します。

STEP3 調査実施②場面観察方式に関する合議

《ポイント》

- 実地調査が終わった段階で、各評価者がそれぞれ個別の結果から利用者や職員のかかわりをイメージしておく
- 合議は実地調査を行った評価者全員で実地調査後速やかに行う

（１）場面観察方式における「合議」の意義

場面観察方式は、評価機関と事業者のコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる調査であり、調査結果には、評価機関としてのコメントを記載する必要があります。

その際には、一人の評価者のコメントではなく、実際に調査を行った評価者同士で、事業所の特色や、実際の利用者や職員のかかわりが利用者の気持ちにどのような影響を与え、調査時の利用者の意向がどのように変化したのかを話し合い、評価機関としてのコメントを作成していく必要があります。

これは、一人の評価者が観察した場面だけでは、個人の経験や主観に基づく調査結果となることがあり、客観的な調査結果といえない場合があるためです。

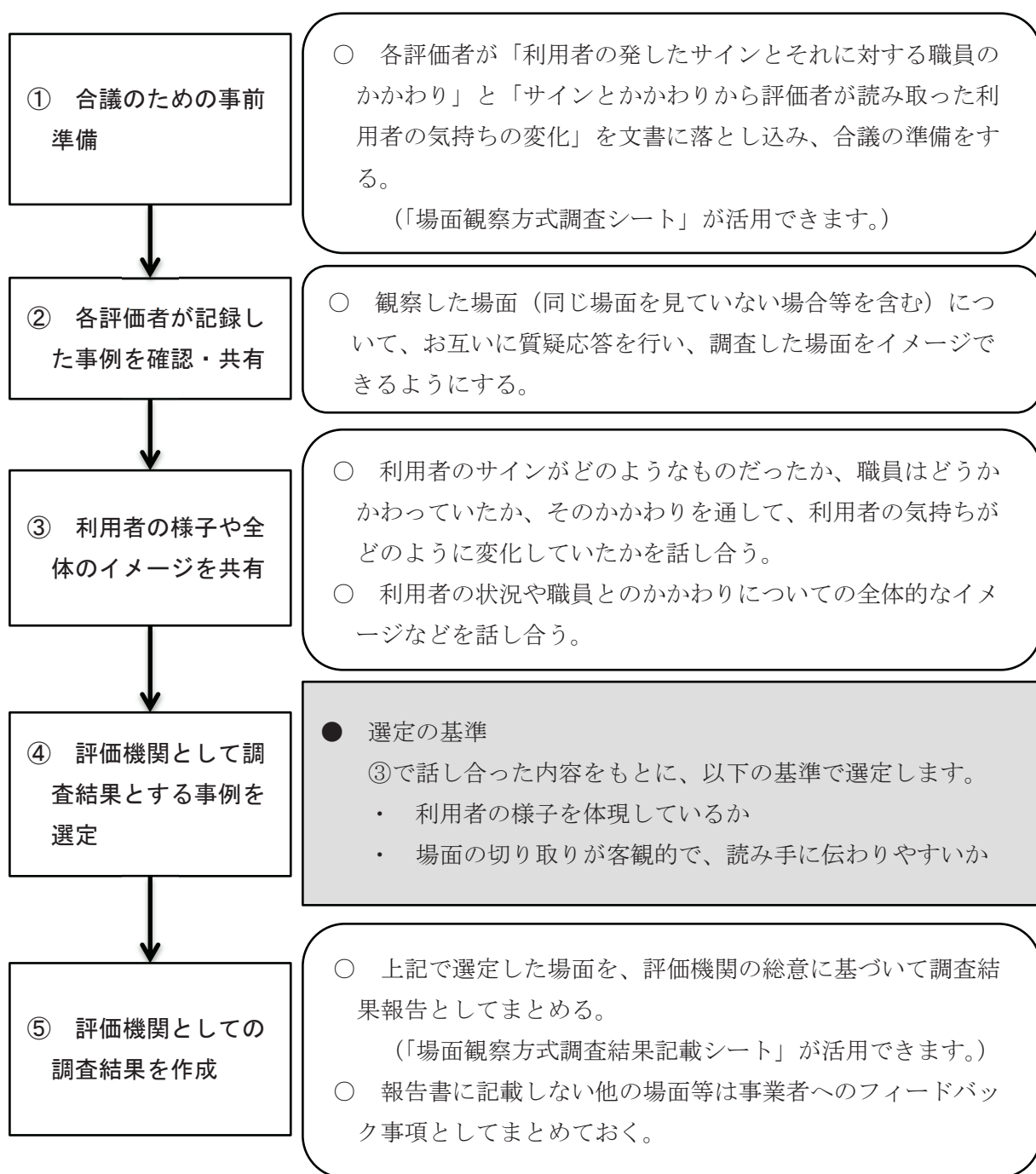
複数の評価者が様々な場面をみる過程で導き出される「利用者の様子」を可能な限り客観的にまとめ、評価機関の総意としての調査結果にしていくことが重要です。

（２）合議における調査結果の導き出し方

調査結果を導き出す際には、場面観察方式による調査の全ての過程から導き出された、利用者の様子やそれを踏まえた事業者の雰囲気や印象、事業者や都民に対して利用者の様子が伝わりやすいと思われる場面、利用者の様子や職員のかかわりが明確に表現できる場面などを抽出し、調査結果として選定する場面について、様々な視点で話し合います。

調査結果をまとめるにあたり、調査時に観察した場面において、職員のかかわりにより利用者の気持ちがどのように変化したのかを合議することで、その時点の利用者の様子を浮かび上げ、評価者個人の調査結果ではなく、評価機関としての調査結果を導き出すことができます。

(3) 合議の具体的な流れ



STEP4 「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメントの記載依頼

《ポイント》

- 場面観察方式に関する合議で作成した評価機関としての調査結果をもとに、事業者コメント記載を依頼する
- 事前分析の前までに調査結果を完成させるために、合議後速やかに作成を依頼する

（１）「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

場面観察方式は、評価機関と事業者の双方のコメントから利用者の様子を浮かび上がらせる調査であるため、事業者の視点で「評価機関としての調査結果」に対してコメントすることが重要です。

（２）標準調査票の活用

STEP 3の合議で評価機関としてまとめた調査結果をもとに、事業者コメントの記載依頼を行います。

その際には、標準調査票である、「場面観察方式調査結果記載シート」（P.129 参照）が活用できます。事業者コメント記載の主旨や事前の説明と併せて使用してください。

（３）事業者からの提出

場面観察方式は、①調査時に観察した様々な場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面、②選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化、③「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメントの３点が揃って調査結果といえます。

このことから、第三者評価全体のプロセスにおける「事前分析」を実施する時点までに、以上の３点が揃っている必要があります。

STEP5 評価全体の流れの中での調査結果のまとめ

STEP 4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点と良い事項は以下のとおりです。

(1) 事前分析

訪問調査に向けて、場面観察方式のフィードバック内容を検討し、訪問調査に向けたフィードバックレポートを作成します。また、家族アンケート方式の訪問調査時のフィードバック内容についても併せて検討します。

(2) 訪問調査

事前分析でまとめあげた、家族アンケート方式と場面観察方式の調査結果を併せ、利用者調査結果としてフィードバックを行います。その際、場面観察方式の調査結果について、評価機関としての選定の考え方等を事業者に伝えます。また、STEP 4で収集した事業者コメントについて、記載内容についての事業者の考え方などを聴いておきます。

(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、家族アンケート方式と場面観察方式の利用者調査結果を事業評価に活用するための合議を行います。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。家族アンケート方式や場面観察方式の結果の概要等について、調査結果を補完する情報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場面観察方式及び家族アンケート方式の調査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。

場面観察方式の調査結果の考え方

場面観察方式の実施プロセスでは、評価者一人ひとりが「調査の視点」に基づいて観察してきた切り取った場面と、それに対して感じたことの情報が集められます。その集められた情報について合議で内容を分析し、利用者と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評価機関としての結果に過ぎません。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。

標準調査票の使用法例① 【留意事項記載シート】

○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」、「調査シート」、「調査結果記載シート」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
場面観察方式実施フロア名	□□
調査実施予定日時	●●年 5月 21日(水) 10:00 ~ 15:00

§ 調査実施における留意点

I. 調査を実施するフロア（ユニット）の特徴 ※利用者の発するサインに関するヒント等	・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。関係を現在構築しているところです。 ・調査当日、職員に混じりボランティアの方が2名利用者の方の支援に参画しています。
---	---

II. 調査を実施するフロア（ユニット）で、特に個別に配慮が必要な利用者に関する情報	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。環境の変化に未だ慣れず、認知症がかなり進行していることもあり、見知らぬ人への警戒心が強く、乱れ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、現段階では家族の話は避けて欲しい。
	K. K	普段ベッドやソファで過ごすことが多く、目覚めがゆっくりしているため、起床時の対応に注意して欲しい。

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です。
(記入例: 赤いセーターの女性)

III. 調査実施における利用者とのかわり方（距離感等）の希望等	・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はして欲しい。(挨拶や質問に答えることは是非してください) ・「介助」「介護」は基本的にしないでほしい。 ・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、お客さんのような動きを心がけて欲しい。
----------------------------------	--

IV. 調査実施全体に関して、評価者に留意して欲しい事項・希望する事項等	・調査時の服装は、軽装をお願いします。(スーツ、ネクタイは生活スペースなので違和感があります) ・体力的に弱っている利用者がいるため、体調不良の評価者の方の来訪はご遠慮ください。 ・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。
--------------------------------------	--

場面観察方式を実施するフロア(ユニットなど)の特徴について、事業者に記入依頼します。利用者全体の特徴やケアの方針なども記入してもらいます。

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います。

※調査をするために必要最少限の情報にとどめます。
※全員分を記載してもらう必要はありません。
※記入された利用者のみが調査の対象では無いので注意！！

調査を実施する際の利用者へのかかわりに関して、事業者が評価者へ望むことの記載を依頼します。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います。

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います。

※事前に準備が必要な事項については、調査日前に連絡をしてもらえるように依頼します。

標準調査票の使用方法例②
[調査シート(評価者個人用)]

【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「利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり」及び「サインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化」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になりますので、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になりますので、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		評価者個人用
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	●●年 5月 21日(水) 10:00 ~ 15:	
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ごとに記入するため、記入者氏名を明記します。

【場面観察方式の調査の視点】

「日常生活の場面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)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

※「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求を表す行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことを指します。

I. 利用者の発したサインとそれに対する職員のかかわり(客観的に観察した事実)	II. 左記のサインとかかわりから評価者が読み取った利用者の気持ちの変化
リビングに利用者数名が座っている。窓辺に座っていた利用者のAさんが、窓を見ながら低い唸り声を出す。職員が近づいて、「カーテンを開けましょうか?」と声を掛け、レースのカーテンを開ける。「葉っぱが綺麗ですね」と職員がAさんに言う。Aさんはしばらく静かに窓の外を見ている。	Aさんは、窓の外の色をよく見たいと思ったのかもしれない。身体が不自由で言葉が出ないAさんは、低い唸り声で職員に欲求を伝えていたようであった。職員がそのことに気づき、カーテンを開けたことで、景色がよく見えるようになり、Aさんは気持ちが満足したように思われた。
利用者Bさんが職員に付き添われて、散歩から帰ってくる。手にはペンペン草などの草を持っている。ホームに着くと、Bさんは草の根をキッチンの流しで洗い、新聞で包む。その様子を見守っていた職員が、「これにいけないですね」とカップを置くと、Bさんはカップに草をいける。職員が「少し切りましょうか」などと話しながら、Bさんの表情を確認しつつ、いけた草を整える。「素敵にできましたね」と職員が言うと、Bさんはそのカップをテーブルに持っていき、その前に座る。職員が「お茶をどうぞ」と、湯呑を置く。Bさんはカップにいけた草を見つめたり、触れたりしながら、お茶を飲み、しばらく過ごす。	散歩中に道端で草を抜いたのであろうか。大事そうに草を持って帰ってきたBさん。優しく扱う様子から、植物を大切に思っている気持ちが伝わってきた。表情の変化の少ないBさんであるが、いけた草に触れる様子から、本当に植物が好きなのだろうと思われた。職員がそうしたBさんの気持ちを汲み、いけるためのカップを差し出すなどの支援をすることで、「植物を大切にし、慈しみたい」というBさんの思いが実現し、Bさんは満足した時間を過ごせていたように見受けられた。
.....	

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かかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」に基づいて調査し、記録します。

調査シートは複数枚準備し、調査時間内に把握できた内容を記入できるようにしておきます。

標準調査票の使用法例③
[調査結果記載シート]

【調査結果記載シートの使用法例】

この調査結果記載シートは、調査結果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、事業者コメントの記載依頼にも活用できます。

IV

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		

【場面観察方式の調査の視点】

「日常生活の場面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）とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

※ 「利用者が発するサイン」とは、利用者が欲求を表す行為、伝える行為等、現状からの変化や同調を望むアクションのことを指します。

○評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

調査の視点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。

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

○「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

評価機関として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ついての事業者の考え方や取り組みの記載を依頼します。

6 評価結果報告書作成の留意点

(1) 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。 ○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。（入院中の利用者〇名を除く等） ・本人の意向を推察して家族等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（認可保育所など）は、「利用者総数」に児童数を、「利用者家族総数（世帯）」に保護者数（世帯単位）を記載します。
共通評価項目による調査対象者数	利用者総数のうち、実際にアンケート方式や聞き取り方式による調査を行った人数 ○本来は調査対象であるにも関わらず、利用者が自らの意思により調査を拒否した場合も「共通評価項目による調査対象者数」に含めます。
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ものです。また、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。
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。 ○回収率や回答率を求めるものではなく、利用者全体に対する回答者の割合を示しているものです。
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。

記載欄	記載内容及び記載時のポイント
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。

※ 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。

① オプションを追加して実施した場合の対応について

事業者との調整により、予め定められた方式以外の方式を追加して利用者調査を実施した場合、その調査結果の記載の際には、「予め定められた方式に加えてオプションとして加えて実施した」旨を、「利用者調査全体のコメント」欄に明確に記載してください。調査項目を追加して実施した場合も同様です。

② 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。

- 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。）
- 質問文を変更して調査した際の質問文
- 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
- 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。

「〇〇〇」という意見が多く、

- ・「〇〇〇の対応が期待される。」
- ・「〇〇〇の取組を強化することが望まれる。」
- ・「〇〇〇の強化が重要であると考えられる。」
- ・「〇〇〇の取組を行うことが大切だと思われる。」
- ・「〇〇〇の支援を行うことが有効である。」

等

(2) 評価結果報告書の記載方法（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。
 以下に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やすいように記載してください。

対象

利用者調査の対象について128文以内で入力してください。
 調査対象は全数が基本であることをふまえて、調査対象の考え方や配慮した点等を記入してください。
 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。

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

アンケート	聞き取り	計
0	0	0
0.0	0.0	0.0

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(%)

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別な事情」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	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					
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「共通評価項目による調査の有効回答者数」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「共通評価項目による調査の有効回答者数」に一致しているか確認してください。

(3) 評価結果報告書の記載方法（共通評価項目による調査：「多機能型事業所」及び「障害者支援施設」）

- 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、当該事業所の全体的利用者総数、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。

IV

利用者調査ガイドライン

【利用者調査：障害者支援施設】

年度

《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。

方法

障害者支援施設全体

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

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

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。

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。

アンケート	聞き取り	計
		0
0.0	0.0	0.0

アンケート	聞き取り	計
		0
		0
0.0	0.0	0.0

（４）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。

なお、パターンについては「５ 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（場面観察方式）（４）場面観察方式を実施するパターン（P.118）」を参照してください。

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	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の場合、「利用者総数」と「利用者家族総数（世帯）」に分かれています。「利用者総数」には現在サービスを利用している利用者の総数を、「利用者家族総数（世帯）」には、利用者の家族数（世帯単位）を記載します。 パターン２の場合、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。
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、必ずしも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	パターン１の場合、利用者家族総数（世帯）に対する回答者の割合を自動で計算します。 パターン２の場合、利用者総数に対する回答者の割合となります。 ○回収率や回答率を求めるものではなく、利用者全体に対する回答者の割合を示しているものです。

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	
調査時に観察した様々な場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面	調査の視点「日常生活の場面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）とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」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。
選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化	○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。
「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント	○評価機関として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ついての事業者の考え方や取り組みを記載します。 ○記載内容は福ナビでそのまま公表されることを事業者に説明し、評価結果報告書への実際の入力は評価者がします。
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

事業者との調整により、予め定められた方式以外の方式を追加して利用者調査を実施した場合、その調査結果の記載の際には、「予め定められた方式に加えてオプションとして加えて実施した」旨を、「利用者調査全体のコメント」欄に明確に記載してください。調査項目を追加して実施した場合も同様です。

（５）評価結果報告書の記載方法（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。 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。	調査方法		
	利用者総数		
	利用者家族総数(世帯)		
	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		
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)		0.0

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。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：日常生活の場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)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》については、256文字以内で入力してください。

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》については、512文字以内で入力してください。

「評価機関としての調査結果」は、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ます。

コメントするには、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配慮します。

特に、個人が特定されないよう表現にも配慮してください。

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

この欄は『「評価機関としての調査結果」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、「評価機関としての調査結果」に対してだけでなく、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」に関しても記載できることを、事業者の説明してください。

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。

(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) 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ことではなく、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（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。

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。