

# 都民アンケート等調査結果

令和6年3月

# 都民アンケート等調査結果

---

## 目次

<b>1</b>	<b>都民アンケートⅠ</b> .....	1
	都民アンケートⅠ集計・分析結果 .....	5
<b>2</b>	<b>都民アンケートⅡ</b> .....	14
	都民アンケートⅡ集計・分析結果 .....	17
<b>3</b>	<b>区市町村アンケート</b> .....	27
	区市町村アンケート集計・分析結果 .....	28
<b>4</b>	<b>事業者アンケート</b> .....	35
	事業者アンケート集計・分析結果 .....	38
<b>5</b>	<b>ケアマネジャーアンケート・インタビュー</b> .....	49
	ケアマネジャーアンケート・インタビュー集計・分析結果 .....	53

# 都民アンケート I

## 1 調査目的

都民の福祉サービス第三者評価の認知度の向上を図るとともに、その活用を促進するため、次の分析を行うため。

- (1) 第三者評価を知っている都民の第三者評価で参考になった点、不満な点及び満足度（役立ち度）等の分析。
- (2) 福祉サービスに関心がある都民の福祉サービス第三者評価の認知度の確認、並びにその認知度を向上するために、福祉サービス第三者評価を知っている都民と知らない都民との福祉サービス事業所等に関する情報収集方法等の差異、及び、知らない都民の福祉サービス第三者評価に注目するきっかけや関心を持つトリガー等の分析。

## 2 調査対象者

都内の20歳以上の、現在、自身又は家族が福祉サービス<sup>\*1</sup>を利用しており、サービス事業所を決める際に積極的に関与した都民（家族の中での立場上、関与せざるを得なかった都民も含む）、または、自身又は家族が、まだ、福祉サービスを利用していないけれど、その可能性が出てきたら、積極的に関与したい都民

※1 福祉サービス：高齢者向けサービス（デイサービス、訪問介護、老人ホームなど）、保育サービス（保育所など）や障害者支援施設・児童養護施設など

## 3 調査方法及び回収結果

- ・インターネットリサーチ会社が保有する東京都内の男女20歳以上のモニタ77,110人に対し、スクリーニング調査<sup>\*2</sup>を実施。
- ・スクリーニング調査で調査対象者に該当した回答モニタに対し、令和4年3月24日にWEBアンケート調査を配信し、令和4年3月28日に1,200人（次の年代割付にて各400人）より回答を得た。

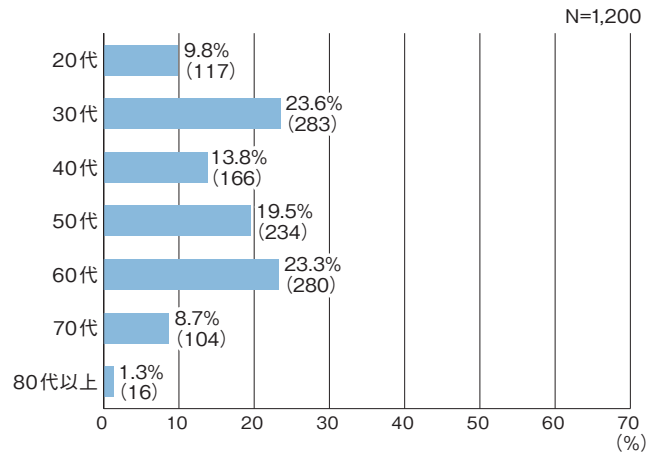
※2 スクリーニング調査：調査対象者の条件抽出をするために、アンケート調査に先駆けて行う事前調査

有効回答	内 訳	
1,200人	20～39歳	400人
	40～59歳	400人
	60歳以上	400人

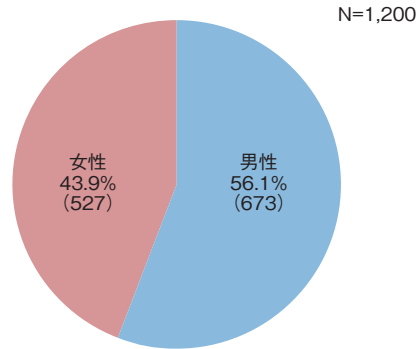
なお、調査対象者が一部重複する都民アンケートⅡは令和4年3月22日に回答を締め切り、そのときの回答者を除いて都民アンケートⅠを令和4年3月24日に配信しているため、2つの都民アンケートを重複して回答したモニタはいない。

## 4 属性

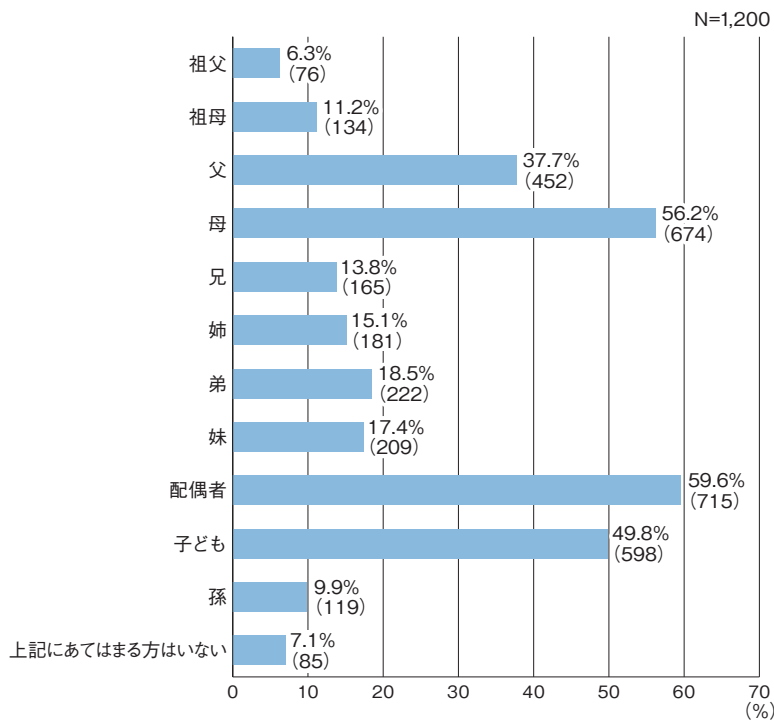
### ①年代



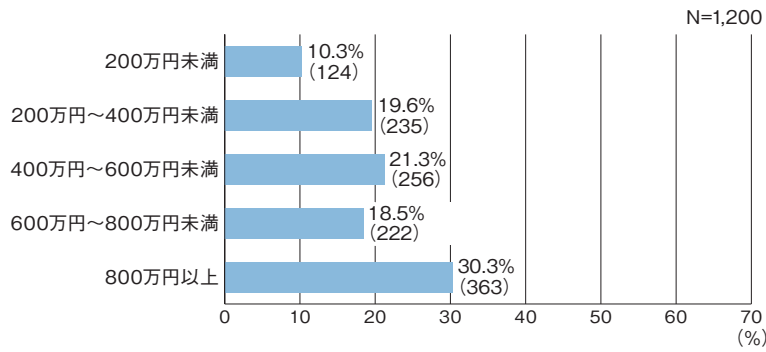
### ②性別



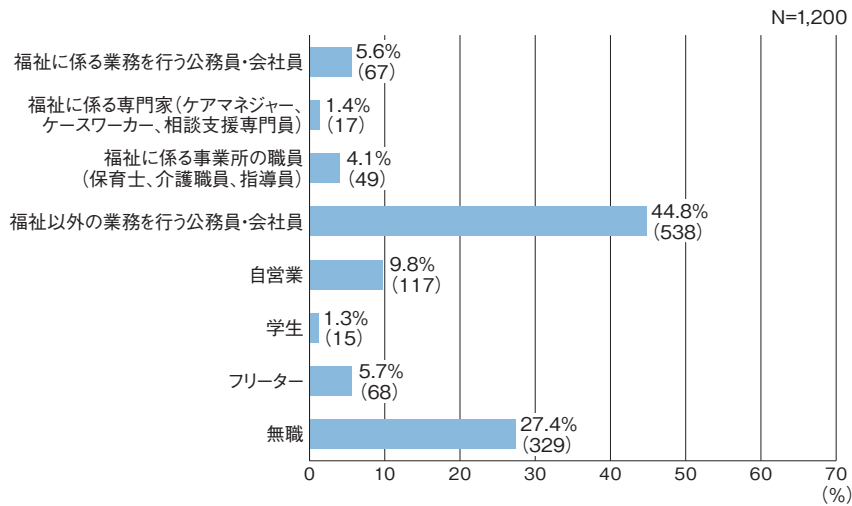
### ③家族構成 (複数回答可)



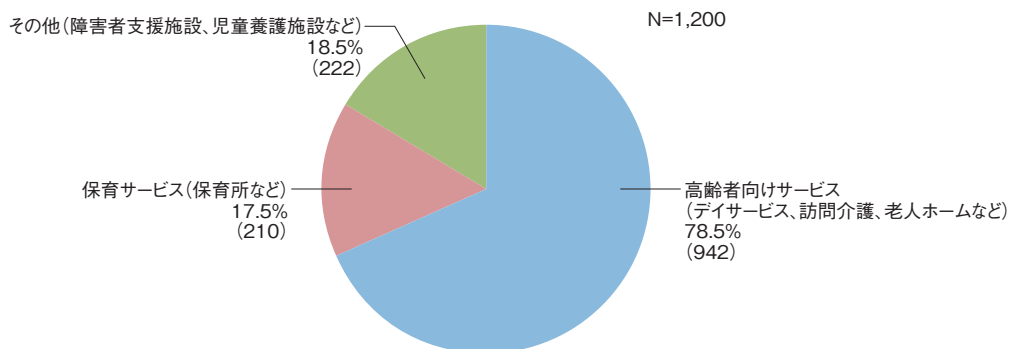
#### ④収入



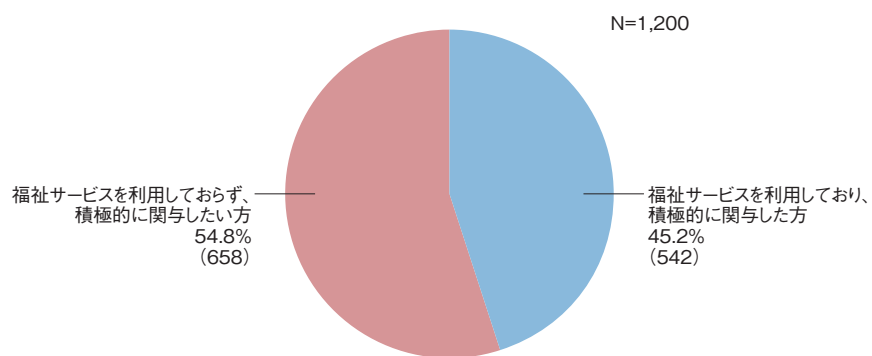
#### ⑤職業



#### ⑥利用している又は利用する可能性がある福祉サービス区分 (複数回答可)



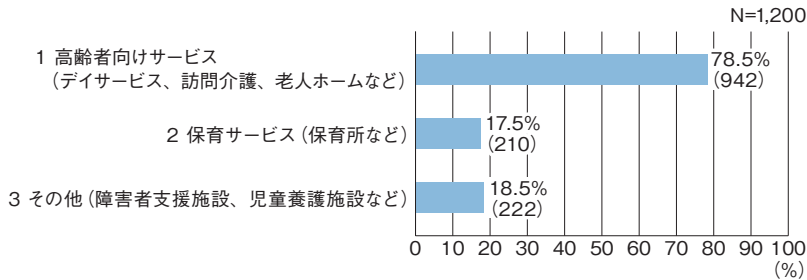
⑦福祉サービス事業所を決める際の積極的な関与の有無



# 都民アンケート I 集計・分析結果

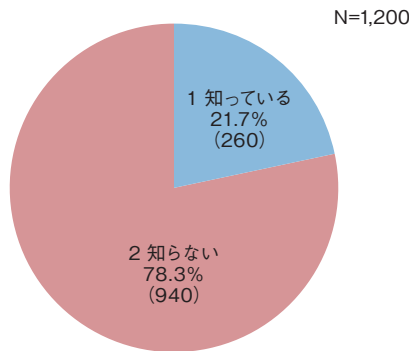
(現在、自身又は家族が福祉サービスを利用しており、サービスを定める際に積極的に関与した都民、または、まだ自身又は家族が福祉サービスを利用していないけれど、その可能性が出てきたら、積極的に関与したい都民)

**Q1** あなた又はご家族が利用している、または、利用する可能性がある福祉サービスをご回答下さい。  
(お答えはいくつでも)



1位が「高齢者向けサービス (デイサービス、訪問介護、老人ホームなど)」(78.5%/n942)、2位が「その他 (障害者支援施設、児童養護施設など)」(18.5%/n222)、3位が「保育サービス (保育所など)」(17.5%/n210)という結果となった。

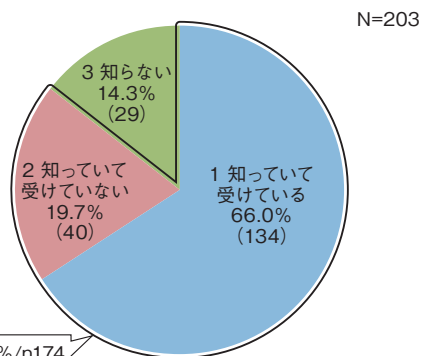
**Q2** あなたは、福祉サービス事業所を決める際に役立つ「福祉サービス第三者評価」を知っていますか。  
(お答えは1つ)



21.7%/n260が「知っている」と回答した。

## 知っている

**Q3-1** 「福祉サービス第三者評価」を知っており、現在自身又は家族が福祉サービスを利用している方(N203)にお伺いします。あなた又は家族が利用している福祉サービス事業所が、「福祉サービス第三者評価」を受けているかどうか、知っていますか。  
(お答えは1つ)

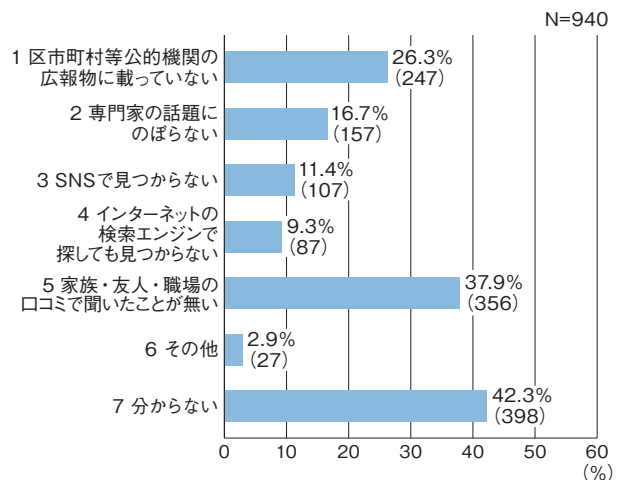


合計85.7%/n174

第三者評価を知っており、現在、自身又は家族が福祉サービスを利用している人(N203)の85.7%/n174が、「現在利用している事業所の第三者評価の受審状況を知っている」と回答した。

## 知らない

**Q3-2** 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N940)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」を知る機会が無かったのは何故だと思えますか。(お答えはいくつでも)

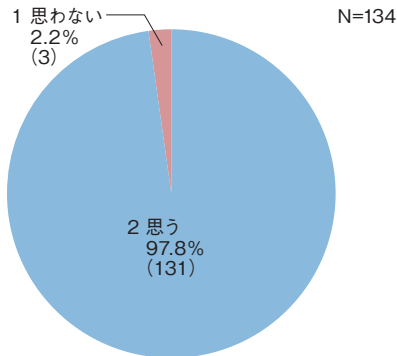


第三者評価を知る機会が無かった理由は、「分からない」(42.3%/n398)を除くと、1位が「家族・友人・職場の口コミで聞いたことが無い」(37.9%/n356)、2位が「区市町村等公的機関の広報物に載っていない」(26.3%/n247)、3位が「専門家の話題にのぼらない」(16.7%/n157)となった。

知っている

Q4-1

自身又は家族が利用する福祉サービス事業所の「福祉サービス第三者評価」の受審状況を知っていて、かつ事業所が受審している方(N134)にお伺いします。  
あなたは、事業所が「福祉サービス第三者評価」を受審したことは良かったと思いますか。(お答えは1つ)

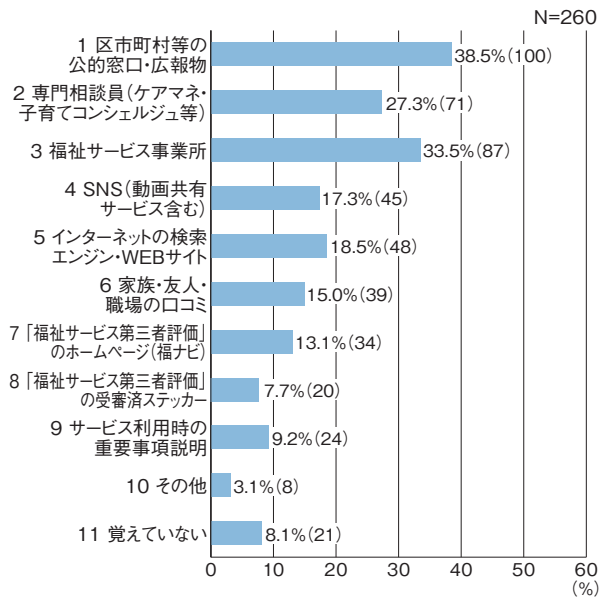


第三者評価を受審している事業所の利用者の97.8%/n131が「事業所が受審したことは良かったと思う」と回答しており、受審に対する高い満足度が伺えた。

知らない

Q5-1

「福祉サービス第三者評価」を知っている方(N260)にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」を何から知りましたか。(お答えはいくつでも)

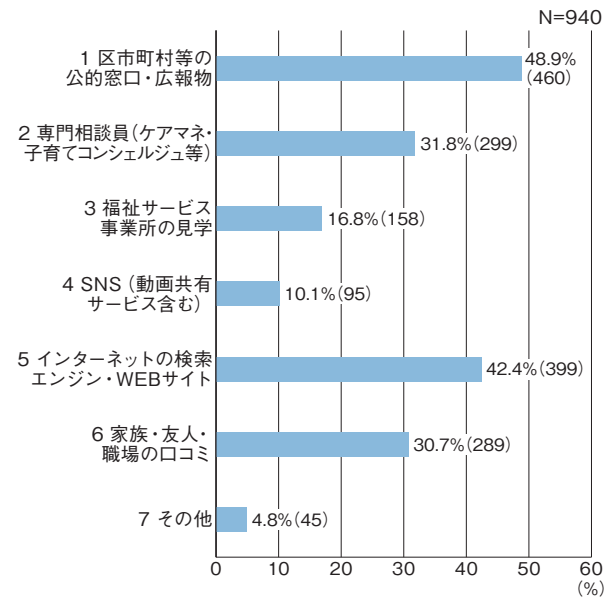


第三者評価を知っている人(N260)の知った経緯は、「区市町村等の公的窓口・広報物」(38.5%/n100)が最も高く、次いで「福祉サービス事業所」(33.5%/n87)、「専門相談員(ケアマネ・子育てコンシェルジュ等)」(27.3%/n71)となっている。

第三者評価を知らない人(N940)の福祉サービス事業所の情報収集方法は、「区市町村等の公的窓口・広報物」(48.9%/n460)が最も高く、次いで「インターネットの検索エンジン・WEBサイト」(42.4%/n399)、「専門相談員(ケアマネ・子育てコンシェルジュ等)」(31.8%/n299)となっている。

Q4-2

「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N940)にお伺いします。あなたは、福祉サービス事業所の情報収集をどのようにしましたか。(今後すると思いますか。)(お答えはいくつでも)

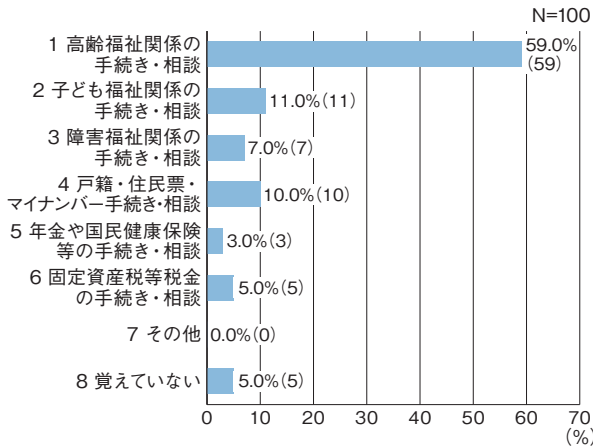




知っている

Q6-1-1

「福祉サービス第三者評価」を区市町村等の公的窓口・広報物から知った方(N100)にお伺いします。あなたは、区市町村の窓口には、何の用事で訪れましたか。(お答えは1つ)



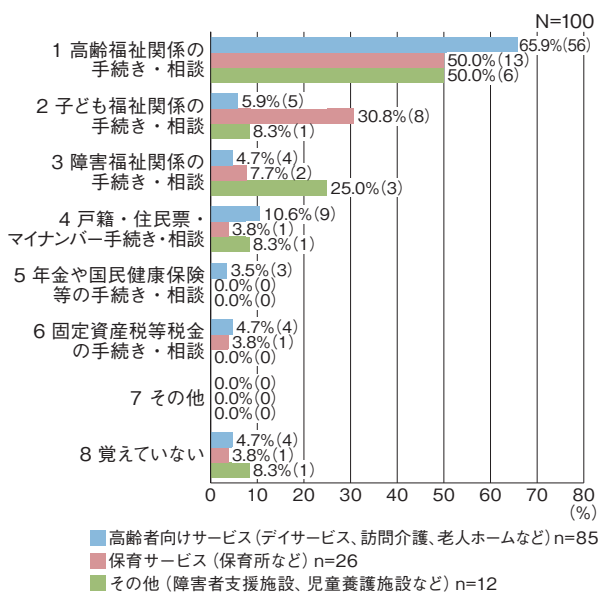
「高齢福祉関係の手続き・相談」(59%/n59)が最も多く、次いで「子ども福祉関係の手続き・相談」(11%/n11)、「戸籍・住民票・マイナンバー手続き・相談」(10%/n10)という結果となった。

C2

Q1とQ6-1-1のクロス

行: Q6-1-1「福祉サービス第三者評価」を区市町村等の公的窓口・広報物から知った方(N100)にお伺いします。あなたは、区市町村の窓口には、何の用事で訪れましたか。(お答えは1つ)

列: Q1あなた又はご家族が利用している、または、利用する可能性がある福祉サービスをご回答下さい。(お答えはいくつでも)



第三者評価を「区市町村等の公的窓口・広報物」から知った人(N100)については、各分野とも「高齢福祉関係の手続き・窓口」で第三者評価を知った割合が高い。次いで、保育分野は、「子ども福祉関係の手続き・相談」で知った割合が30.8%/n8となっており、その他分野(障害者支援施設等)では、「障害福祉関係の手続き・相談」で知った割合が25.0%/n3となっている。

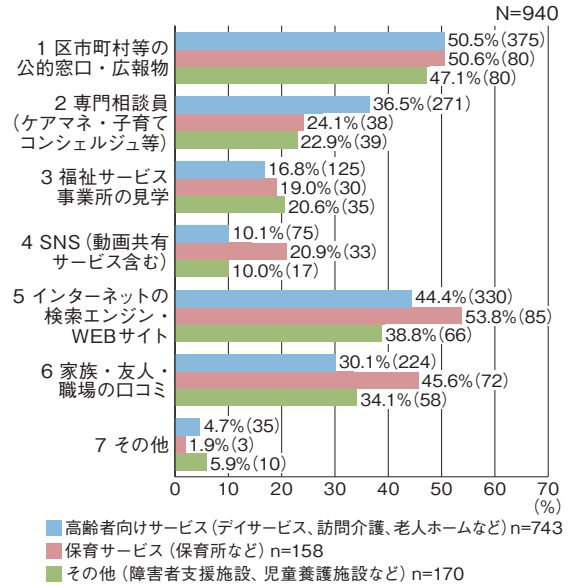
知らない

C1

Q1とQ4-2のクロス

行: Q4-2「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N940)にお伺いします。あなたは、福祉サービス事業所の情報収集をどのようにしましたか。(今後すると思いますか。)(お答えはいくつでも)

列: Q1あなた又はご家族が利用している、または、利用する可能性がある福祉サービスをご回答下さい。(お答えはいくつでも)



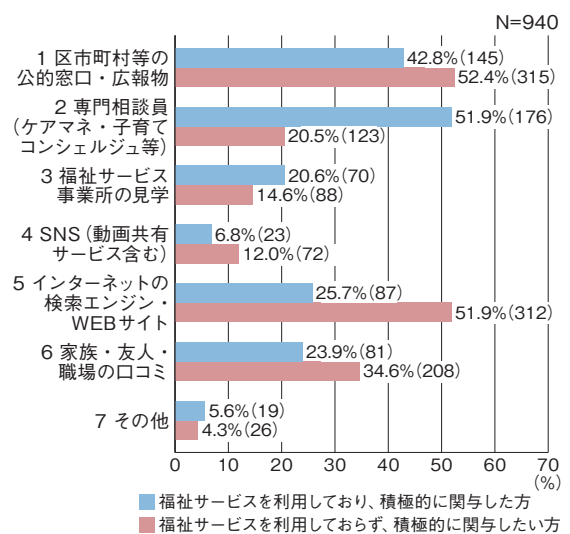
各分野とも「区市町村等の公的窓口・広報物」がおおよそ割を占めている。高齢分野では「区市町村等の公的窓口・広報物」が50.5%/n375と最も高く、次いで「インターネットの検索エンジン・WEBサイト」(44.4%/n330)、「専門相談員(ケアマネ・子育てコンシェルジュ等)」(36.5%/n271)となっている。保育分野では、「インターネットの検索エンジン・WEBサイト」(53.8%/n85)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(50.6%/n80)、「家族・友人・職場の口コミ」(45.6%/n72)となっている。

C3

Q4-2と属性(福祉サービス事業所を決める際の積極的な関与の有無)

行: Q4-2「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N940)にお伺いします。あなたは、福祉サービス事業所の情報収集をどのようにしましたか。(今後すると思いますか。)(お答えは1つ)

列: 属性(福祉サービス事業所を決める際の積極的な関与の有無)

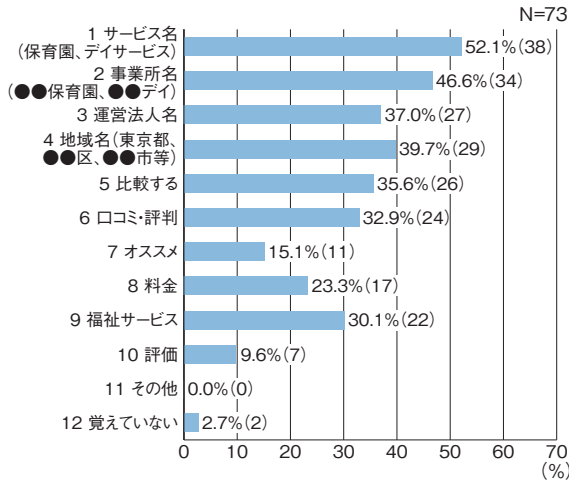


第三者評価を知らない人で、自身又は家族が福祉サービスを利用しており、福祉サービス事業所を決める際に積極的に関与した人の情報収集では、「専門相談員(ケアマネ・子育てコンシェルジュ等)」が51.9%/n176と最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(42.8%/n145)となっている。第三者評価を知らない人で、福祉サービスを利用していないけれど、その可能性が出てきたら、積極的に関与したい人の情報収集では、「区市町村等の公的窓口・広報物」(52.4%/n315)が最も高く、次いで「インターネットの検索エンジン・WEBサイト」(51.9%/n312)となっている。

知っている

Q6-1-2

「福祉サービス第三者評価」を、SNS（動画共有サービス含む）、インターネットの検索エンジン・WEBサイトから知ったとお答えの方（N73）にお伺いいたします。あなたが、検索したとき、どのような検索ワードを使いましたか。（お答えはいくつでも）



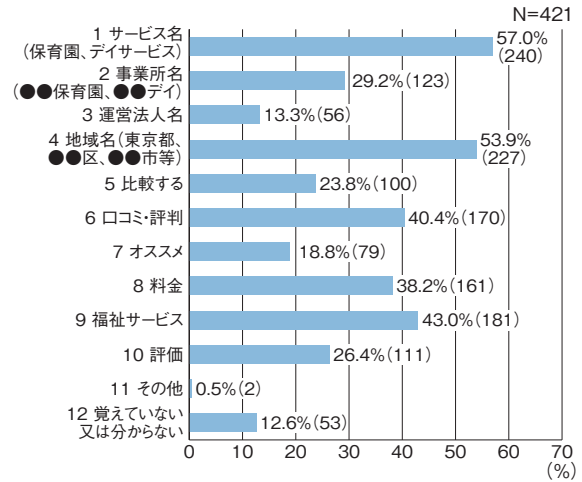
第三者評価を知っている人は、事業所名(46.6%/n34)、運営法人名(37%/n27)等、ある程度、事業所や運営法人の候補を決めて、それについて情報収集している傾向が伺えた。

一方、第三者評価を知らない人は、「地域名(53.9%/n227)」、「福祉サービス(43%/n181)」など、まだ事業所や運営法人の候補無く、絞り込まない状態で情報収集している傾向が伺えた。

知らない

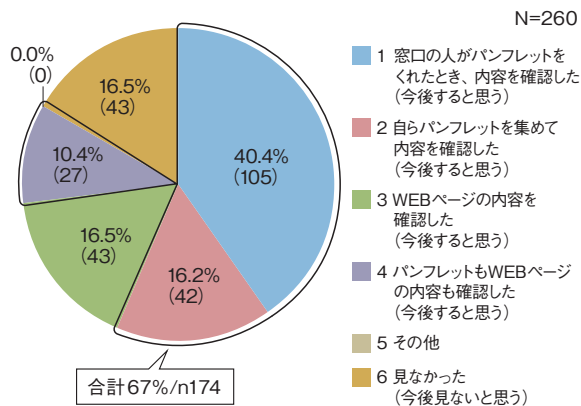
Q5-2

福祉サービス事業所の情報収集をSNS（動画共有サービス含む）、インターネットの検索エンジン・WEBサイトにて行った方（今後行うと思う方）（N421）にお伺いいたします。検索した（今後検索する）とき、どのような検索ワードを使いましたか。（今後使うと思いますか）（お答えはいくつでも）



Q7-1

「福祉サービス第三者評価」を知っている方（N260）にお伺いします。あなたは、福祉サービス事業所の情報収集の際には、区市町村にある福祉サービス関連のパンフレットやWEBページを見ましたか。（今後見るとしますか。）（お答えは1つ）

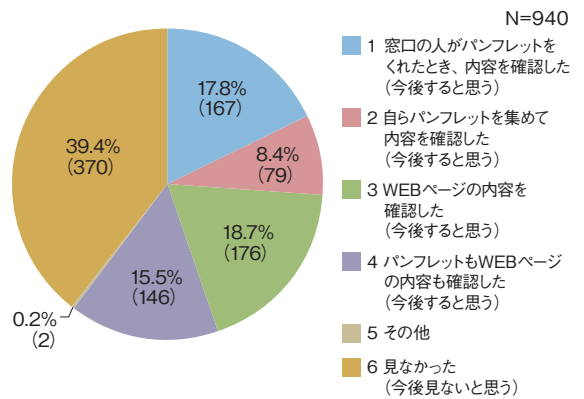


第三者評価を知っている人（N260）の区市町村における情報収集方法については「窓口の人がパンフレットをくれたときは内容を確認した（今後すると思う）（40.4%/n105）」、「自らパンフレットを集めて内容を確認した（今後すると思う）（16.2%/n42）」、「パンフレットもWEBページの内容も確認した（今後すると思う）（10.4%/n27）」と67%（n174）の人がパンフレットを活用して既に情報収集を行っていたり、今後行うと思うと回答した。

一方で第三者評価を知らない人（N940）は、パンフレットやWEBページを見なかった人（今後見ないと思う人）が（39.4%/n370）となっており、第三者評価を知っている人と比べて非常に多い。

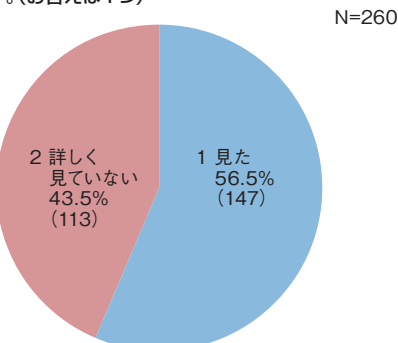
Q6-2

「福祉サービス第三者評価」を知らない方（N940）にお伺いします。あなたは、福祉サービス事業所の情報収集の際には、区市町村にある福祉サービス関連のパンフレットやWEBページを見ましたか。（今後見るとしますか。）（お答えは1つ）



Q8-1

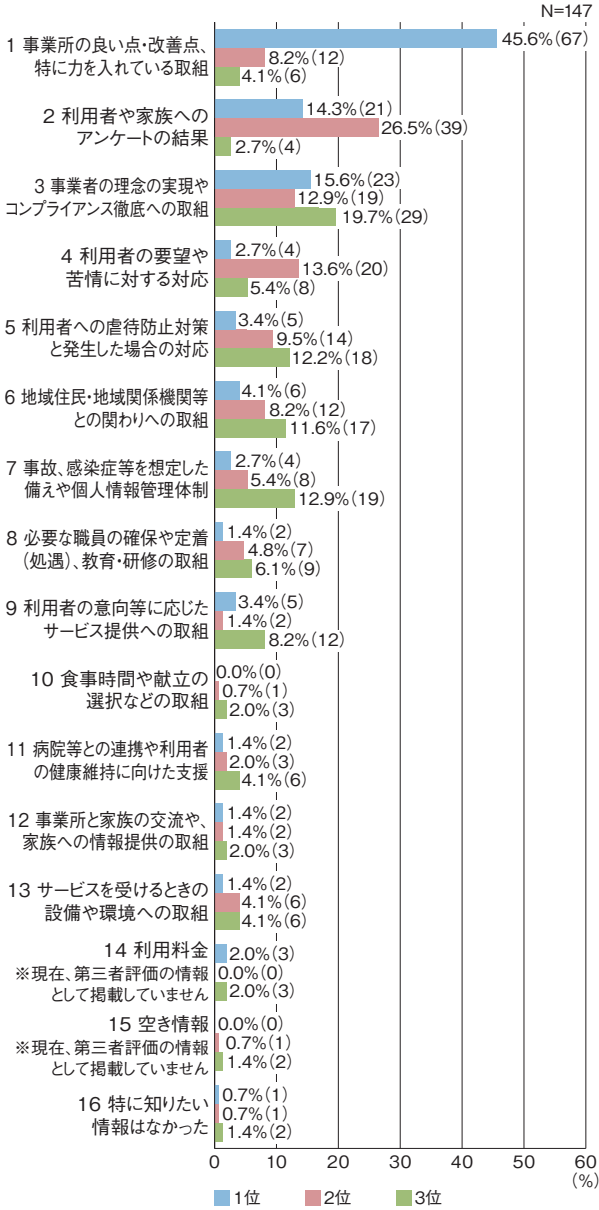
「福祉サービス第三者評価」を知っている方（N260）にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」を詳しく見ましたか。（お答えは1つ）



第三者評価を知っている人（N260）のうち、56.5%/n147が「福祉サービス第三者評価を詳しく見た」と回答している。

Q9-1-1

「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N147)にお伺いします。あなたが、「福祉サービス第三者評価」を見て知りたかった情報は何ですか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)



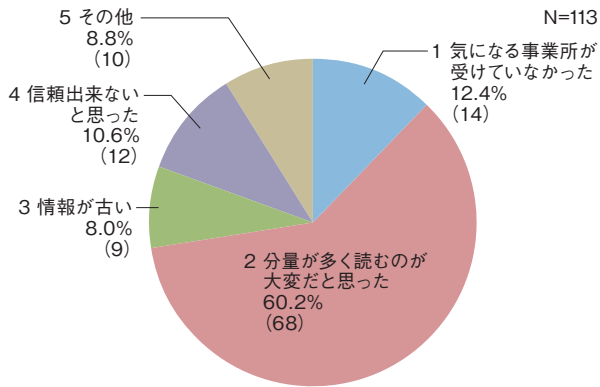
順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	67	21	23	4	5	6	4	2	5	0	2	2	2	3	0	1
2	12	39	19	20	14	12	8	7	2	1	3	2	6	0	1	1
3	6	4	29	8	18	17	19	9	12	3	6	3	6	3	2	2
4	4.1%	2.7%	19.7%	5.4%	12.2%	11.6%	12.9%	6.1%	8.2%	2.0%	4.1%	2.0%	4.1%	2.0%	1.4%	1.4%
5	85	64	71	32	37	35	31	18	19	4	11	7	14	6	3	4
6	57.8%	43.5%	48.3%	21.8%	25.2%	23.8%	21.1%	12.2%	12.9%	2.7%	7.5%	4.8%	9.5%	4.1%	2.0%	2.7%
7	1番	3番	2番	4番	5番											

1～3位の累計で、1位が「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組」(57.8%/n85)が最も多く、次いで「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組」(48.3%/n71)「利用者や家族へのアンケートの結果」(43.5%/n64)「利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応」(25.2%/n37)「地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組」(23.8%/n35)という結果となった。

知っている

Q9-1-2

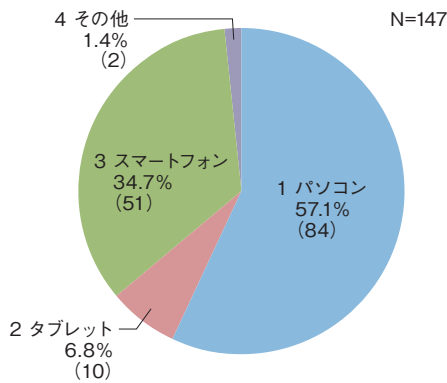
Q8-1において、「福祉サービス第三者評価」を詳しく見ていないと回答した方(N113)にお伺いいたします。その理由について、該当するものを選択下さい。(お答えは1つ)



「分量が多く読むのが大変だと思った」(60.2%/n68)が非常に多い結果となった。

Q10-1

「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N147)にお伺いします。あなたが「福祉サービス第三者評価」を見た際に、何で見ましたか。(お答えは1つ)

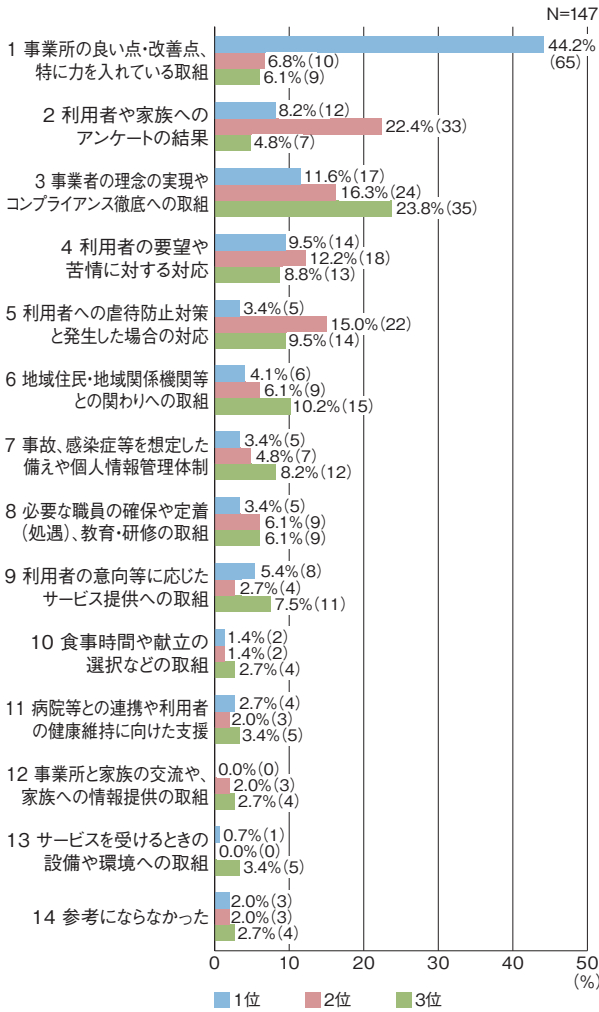


「パソコンで閲覧した」が57.1%/n84と最も高い割合を占めた。次いで、「スマートフォンで閲覧した」が34.7%/n51という結果となった。

知らない

知っている

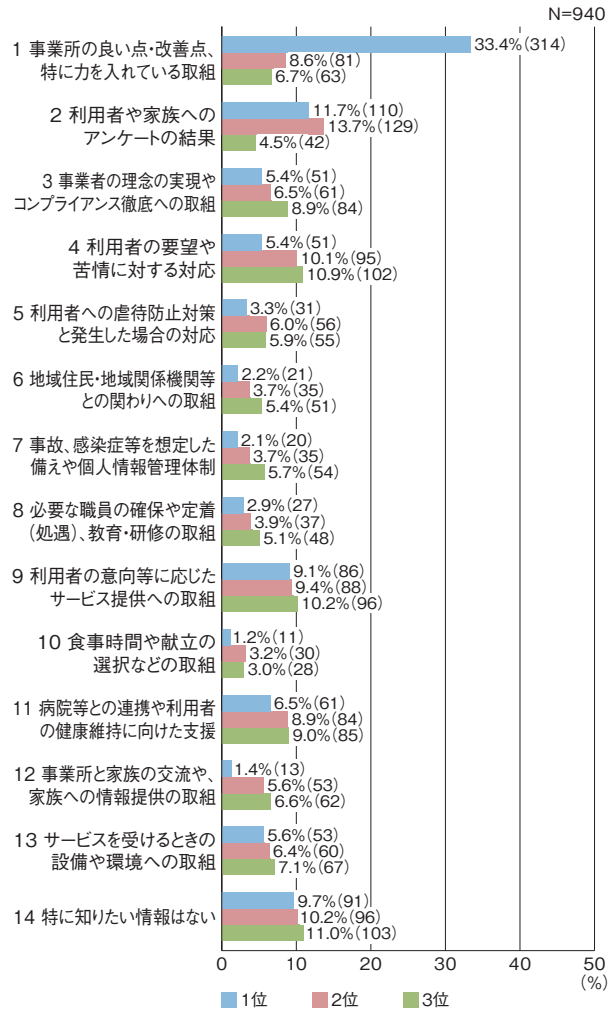
Q11-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N147)にお伺いします。あなたが、「福祉サービス第三者評価」を見て参考になった情報は何ですか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)



順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1位	65	12	17	14	5	6	5	3	8	2	4	0	1	3
2位	10	33	24	18	22	9	7	9	4	2	3	3	0	3
3位	9	7	35	13	14	15	12	6	11	4	5	4	5	2
1番	84	52	76	45	41	30	24	23	23	8	12	7	6	10
3番	57.1%	35.4%	51.7%	30.6%	27.9%	20.4%	16.3%	15.6%	15.6%	5.4%	8.2%	4.8%	4.1%	6.8%

知らない

Q7-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N940)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」では、利用者の声や、外部による事業所のサービス等の評価が載っています。あなたが知りたい情報はありますか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)



順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1位	314	110	51	51	31	21	21	27	86	11	61	13	53	91
2位	81	129	61	95	56	35	35	37	88	30	84	53	60	96
3位	63	42	84	102	55	51	54	48	96	28	85	62	67	103
1番	458	281	196	248	142	107	109	112	270	69	230	128	180	290
3番	48.7%	29.9%	20.9%	26.4%	15.1%	11.4%	11.6%	11.9%	28.7%	7.3%	24.5%	13.6%	19.1%	30.9%

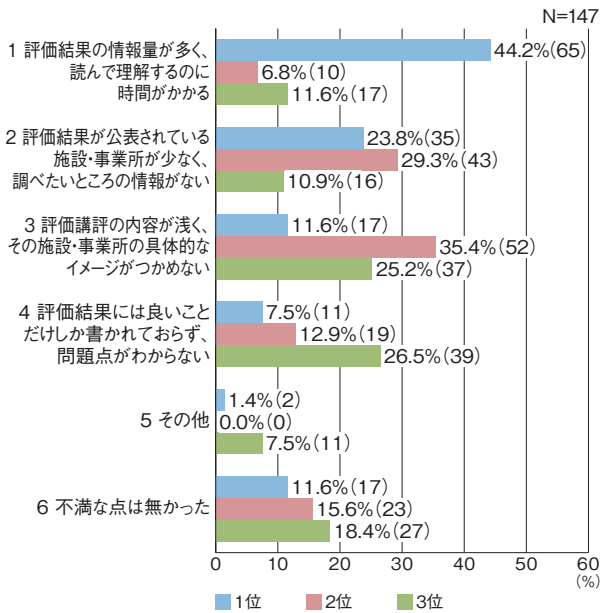
Q9-1-1の第三者評価を知っている人が「第三者評価を見て知りたかった情報」の上位3位と、Q11-1の第三者評価を知っている人が「第三者評価を見て参考になった情報」を比較すると、「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組」「利用者や家族へのアンケートの結果」「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組」が重複しており、これらの情報は「評価結果概要版」に掲載されている。

第三者評価を知っている人が、「第三者評価を見て参考になった情報」は、1～3番の累計で、1位が「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組」(57.1%/n84)、2位が「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組」(51.7%/n76)、3位が「利用者や家族へのアンケートの結果」(35.4%/n52)、4位が「利用者の要望や苦情に対する対応」(30.6%/n45)、5位が「利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応」(27.9%/n41)という結果となった。

一方で、第三者評価を知らない人が、「第三者評価で知りたい情報」として「特に知りたい情報はない」(30.9%/n290)を除き、1位が「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組」(48.7%/n458)、3位が「利用者や家族へのアンケートの結果」(29.9%/n281)、4位が「利用者の意向等に応じたサービス提供への取組」(28.7%/n270)、5位が「利用者の要望や苦情に対する対応」(26.4%/n248)となっており、利用者サイドのニーズが高い傾向にある。

知っている

Q12-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N147)にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」で不満な点はありませんか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)

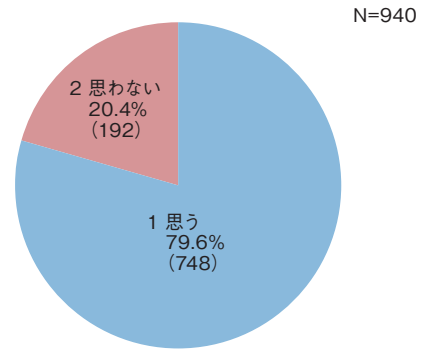


	1 評価結果の情報量が多く、読んで理解するのに時間がかかる	2 評価結果が公表されている施設・事業所が少なく、調べたいところの情報がない	3 評価講評の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージがつかめない	4 評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない	5 その他	6 不満な点は無かった
1位	65 44.2%	35 23.8%	17 11.6%	11 7.5%	2 1.4%	17 11.6%
2位	10 6.8%	43 29.3%	52 35.4%	19 12.9%	0 0.0%	23 15.6%
3位	17 11.6%	16 10.9%	37 25.2%	39 26.5%	11 7.5%	27 18.4%

「評価結果の情報量が多く、読んで理解するのに時間がかかる (44.2%/n65)」が最も多く、次いで「評価講評の内容が浅く、施設・事業所の具体的なイメージがつかめない(35.4%/n52)」、「評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない(26.5%/n39)」という結果となった。

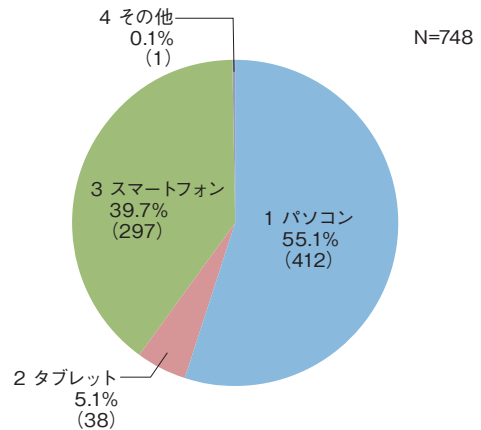
知らない

Q8-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N940)にお伺いします。今後福祉サービス事業所を選ぶ際、「福祉サービス第三者評価」を使ってみようと思いますか。(お答えは1つ)



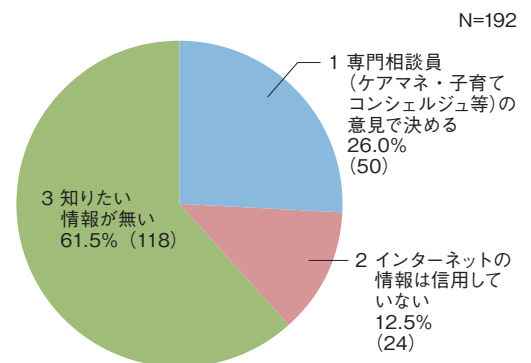
第三者評価を知らない人(N940)のうち、79.6%/n748が「福祉サービス第三者評価を使ってみようと思う」と回答している。

Q9-2-1 今後福祉サービス事業所を選ぶ際、「福祉サービス第三者評価」を使ってみようと思う方(N748)にお伺いいたします。あなたが、「福祉サービス第三者評価」を見るときは、何で見るとお考えですか。(お答えは1つ)



「パソコン」(55.1%/412)が最も高い割合を占め、次いで「スマートフォン」(39.7%/n297)という結果となった。

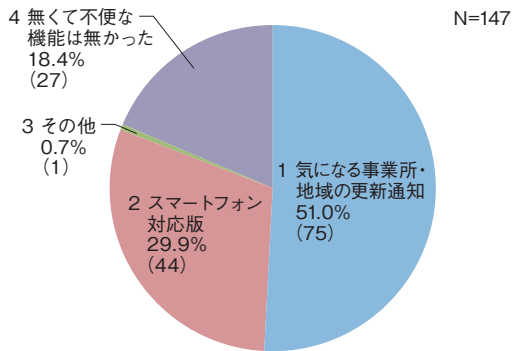
Q9-2-2 今後福祉サービス事業所を選ぶ際、「福祉サービス第三者評価」を使ってみようと思わない方(N192)にお伺いいたします。その理由について、該当するものを選択下さい。(お答えは1つ)



第三者評価を使おうと思わない理由として「知りたい情報が無い」(61.5%/n118)が最も多く、次いで「専門相談員(ケアマネ、子育てコンシェルジュ等)の意見で決める」(26.0%/n50)、「インターネットの情報は信用していない」(12.5%/n24)という結果となった。

Q13-1

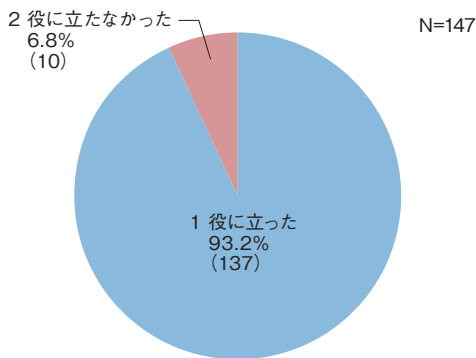
「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N147)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」を見た際に、無くて不便利な機能はありましたか。(お答えは1つ)



第三者評価を見て不便利な機能は、「気になる事業所・地域の更新通知(51.0%/n75)」が最も多く、次いで「スマートフォン対応版(29.9%/n44)」、「無くて不便利な機能は無かった(18.4%/n27)」という結果となった。

Q14-1

「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N147)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」を見てみて、事業所選択に役に立ちましたか。(お答えは1つ)



第三者評価を詳しく見た人(N147)のうち、93.2%/n137が「役に立った」と回答している。

# 都民アンケートⅡ

## 1 調査目的

都民に福祉サービス第三者評価を活用してもらうため、次の分析を行うため。

- (1)介護サービスを自身又は家族が利用している都民に絞って、東京都福祉サービス第三者評価の認知度の確認、並びに福祉サービス第三者評価を知っている都民と知らない都民との介護サービス事業所等に関する情報収集方法等の差異、及び、東京都福祉サービス第三者評価を知っている都民が参考になった点、不満な点、及び、満足度（役立ち度）等の分析。
- (2)都民が介護サービス事業所を決める際のケアマネジャーの重要度、また、区市町村等に配布しているパンフレット等の活用度等の分析、及び一般都民アンケートや居宅系・入所系利用者との差異の分析。

## 2 調査対象者

都内の20歳以上の、現在、介護サービスを自身又は家族が利用している都民

## 3 調査方法及び回収結果

- ・インターネットリサーチ会社が保有する東京都内の男女20歳以上のモニタ42,075人に対し、スクリーニング調査\*を実施。
- ・スクリーニング調査で調査対象者に該当した回答モニタに対し、令和4年3月17日にWEBアンケート調査を配信し、令和4年3月22日に600人より回答を得た。

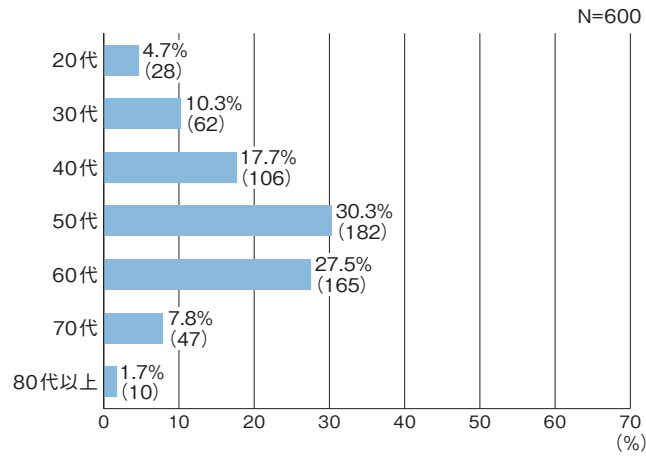
なお、調査対象者が一部重複する都民アンケートⅠは、都民アンケートⅡの回答者を除いて令和4年3月24日に配信しているため、2つの都民アンケートを重複して回答したモニタはいない。

※スクリーニング調査：調査対象者の条件抽出をするために、アンケート調査に先駆けて行う事前調査

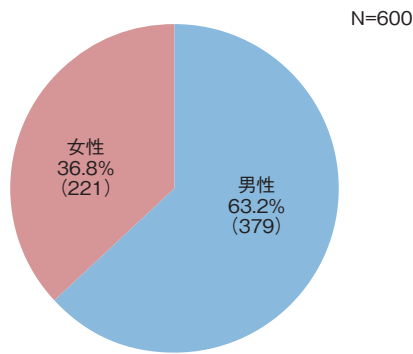


## 4 属性

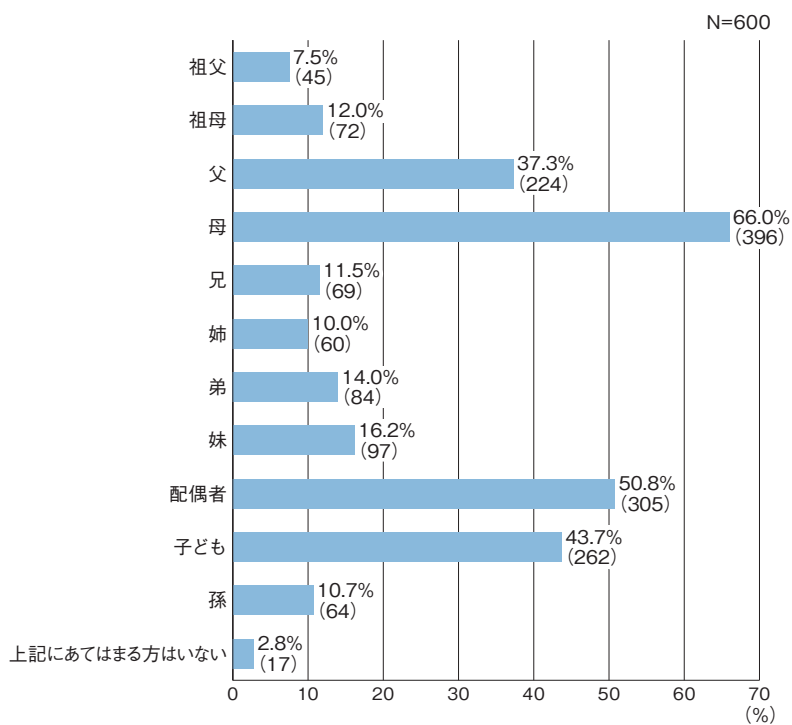
### ①年代



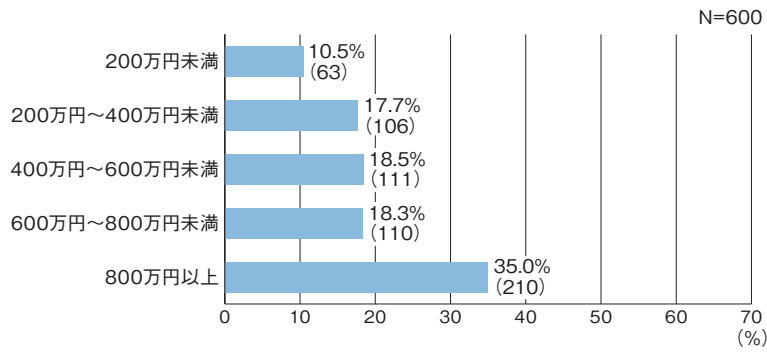
### ②性別



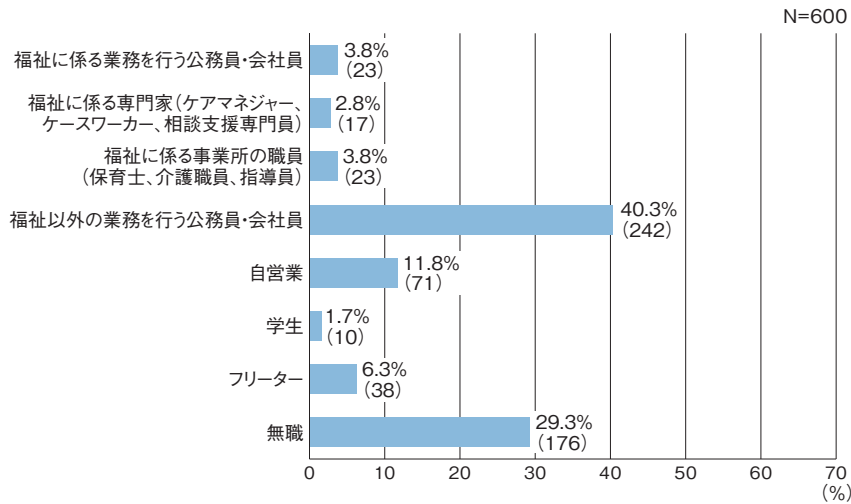
### ③家族構成 (複数回答可)



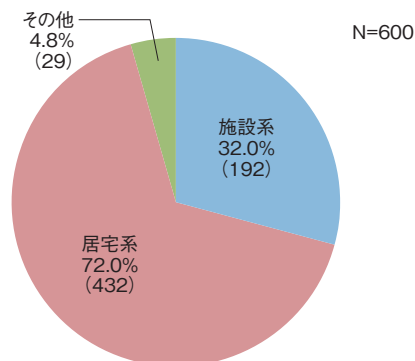
#### ④収入



#### ⑤職業

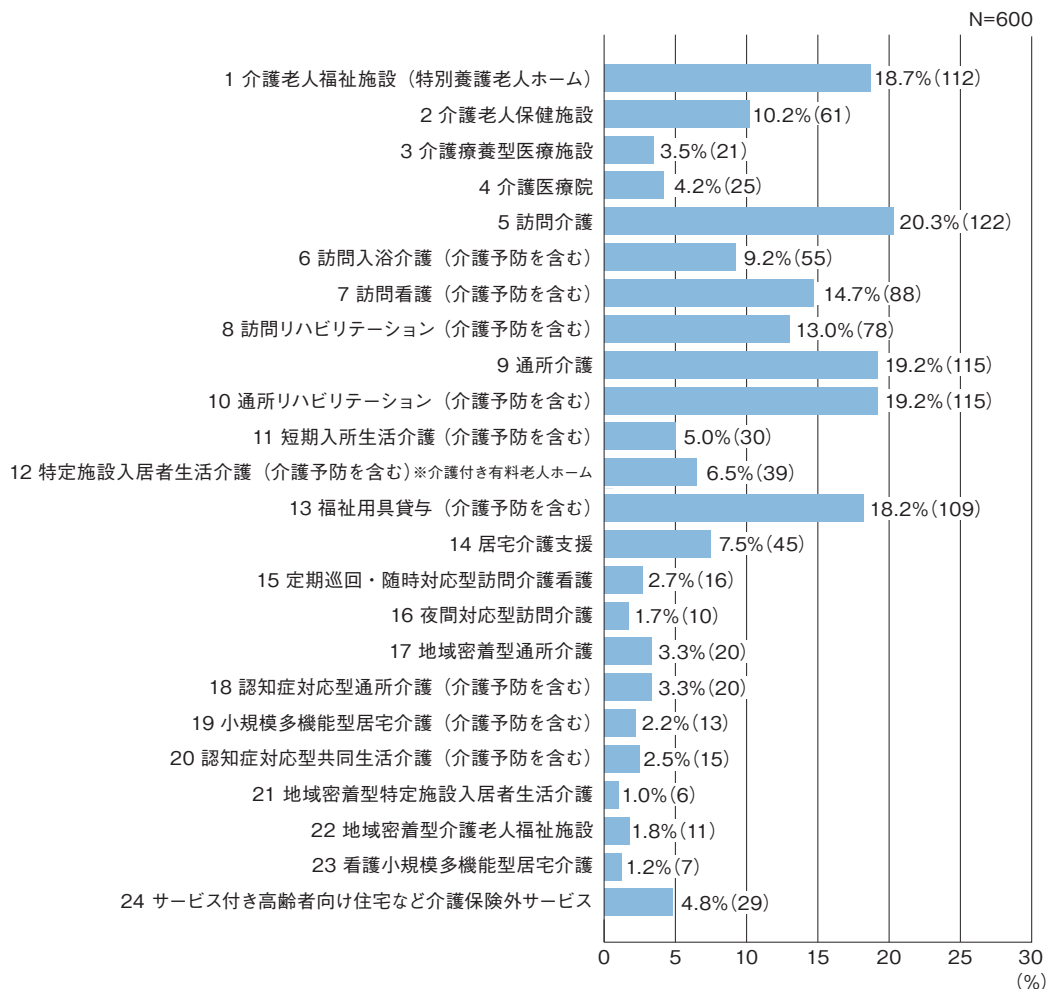


#### ⑥利用している介護サービス区分 (複数回答可)



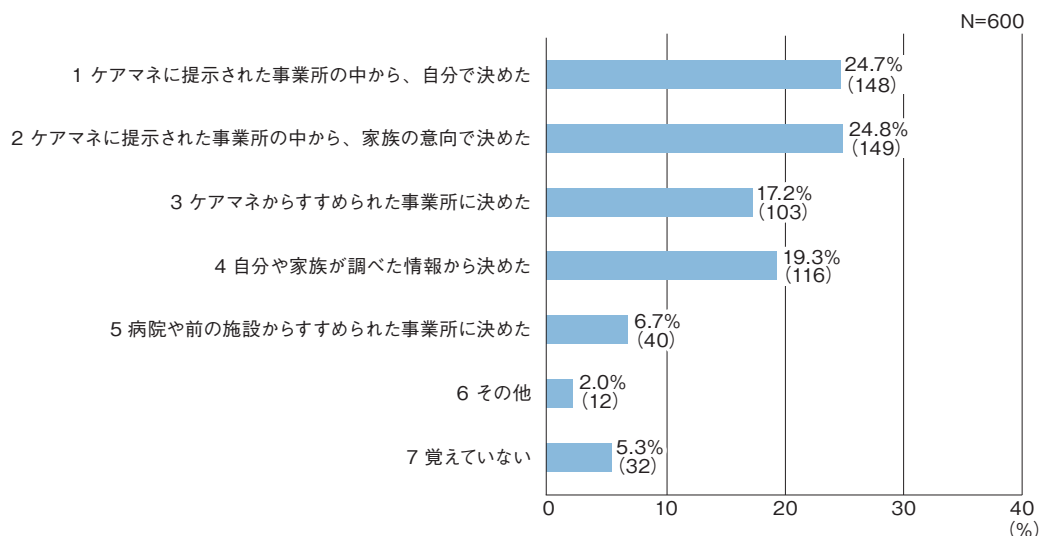
## 都民アンケートⅡ集計・分析結果（介護サービス利用者又はその家族）

**Q1** あなた自身またはご家族が、現在利用している介護サービスは何ですか。下記の中からお選びください。  
（お答えはいくつでも）



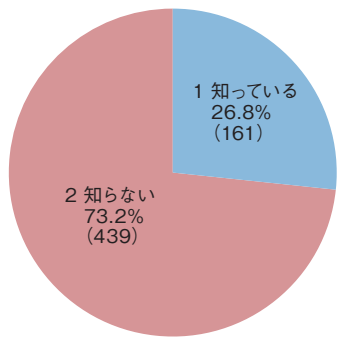
1位が「訪問介護」（20.3%/n122）、2位が「通所介護」「通所リハビリテーション」（19.2%/n115）、3位が「介護老人福祉施設」（18.7%/n112）という結果となった。

**Q2** あなたは、どのような経緯で現在の介護サービス事業所を決めましたか。（お答えは1つ）  
※前問で複数選択の場合は、最も自分の決め方のスタンスに当てはまるものを1つ選んでください。



1位が「ケアマネに提示された事業所の中から、家族の意向で決めた」（24.8%/n149）、2位が「ケアマネに提示された事業所の中から、自分で決めた」（24.7%/n148）、3位が「自分や家族が調べた情報から決めた」（19.3%/n116）という結果となった。

Q3 あなたは、介護サービス事業所を決める際に役立つ「福祉サービス第三者評価」を知っていますか。  
(お答えは1つ)



26.8%/n161が「知っている」と回答した。

C2 ⑥属性（サービス区分（居宅系、施設系、その他（介護保険外））とQ2クロス

行：属性（サービス区分（居宅系、施設系、その他（介護保険外））  
列：Q2あなたは、どのような経緯で現在の介護サービス事業所を決めましたか。(お答えは1つ) ※前問で複数選択の場合は、最も自分の決め方のスタンスに当てはまるものを1つ選んでください。

	全体	62%(n119)			71.3%(n308)			7 覚えていない
		1 ケアマネに提示された事業所の中から、自分で決めた	2 ケアマネに提示された事業所の中から、家族の意向で決めた	3 ケアマネからすすめられた事業所に決めた	4 自分や家族が調べた情報から決めた	5 病院や前の施設からすすめられた事業所に決めた	6 その他	
施設系	192	28.6% (55)	22.4% (43)	10.9% (21)	26% (50)	7.3% (14)	1% (2)	3.6% (7)
居宅系	432	24.5% (106)	26.4% (114)	20.4% (88)	16.2% (70)	5.8% (25)	2.1% (9)	4.6% (20)
その他	29	27.6% (8)	10.3% (3)	6.9% (2)	20.7% (6)	10.3% (3)	3.4% (1)	20.7% (6)

⑥属性（サービス区分（居宅系、施設系、その他（介護保険外））とQ3クロス

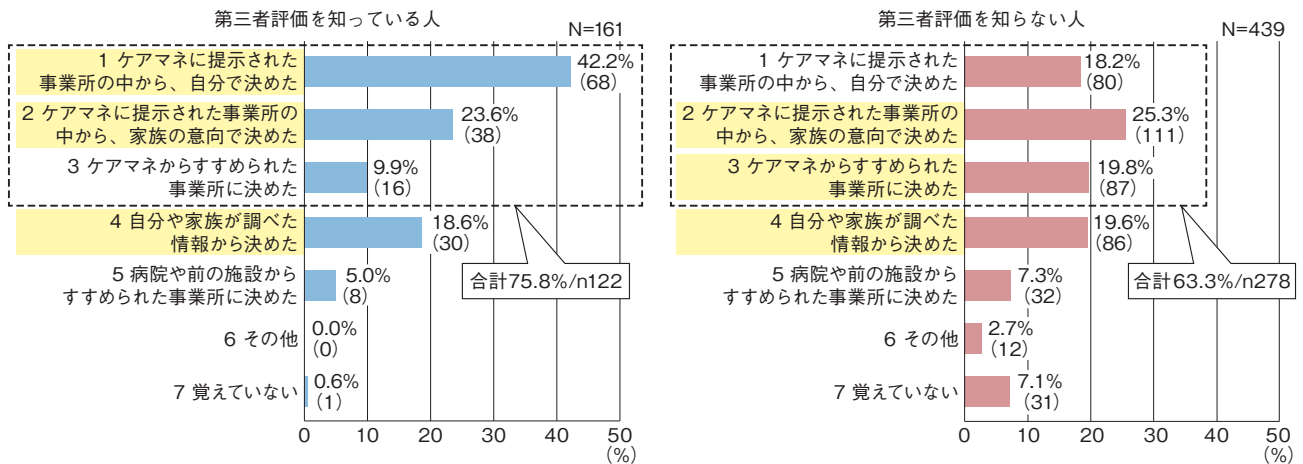
行：属性（サービス区分（居宅系、施設系、その他（介護保険外））  
列：Q3あなたは、介護サービス事業所を決める際に役立つ「福祉サービス第三者評価」を知っていますか。(お答えは1つ)

	全体	1 知っている	2 知らない
施設系	192	41.1% (79)	58.9% (113)
居宅系	432	23.1% (100)	76.9% (332)
その他	29	34.5% (10)	65.5% (19)

居宅系の介護サービス利用者(n432)は、「ケアマネに提示された事業所の中から、自分又は家族の意向で決めた」「ケアマネからすすめられた事業所に決めた」が合計で71.3%(n308)となっており、ケアマネジャーからの情報で事業所を決める傾向にあることが伺えた。  
施設系の介護サービス利用者(n192)は、「ケアマネに提示された事業所の中から、自分又は家族の意向で決めた」「ケアマネからすすめられた事業所に決めた」が合計で62%(n119)となっており、居宅系よりも低い傾向にある。一方「自分や家族が調べた情報から決めた」が、26%(n50)と居宅系の16.2%(n70)よりも9.8ポイント高い結果となっており、ケアマネジャーからの情報のほか、自ら情報を調べる傾向にあることが伺えた。  
第三者評価の認知度は、施設系が41.1%と、居宅系の23.1%よりも18ポイント高くなっている。

C2 Q2とQ3のクロス

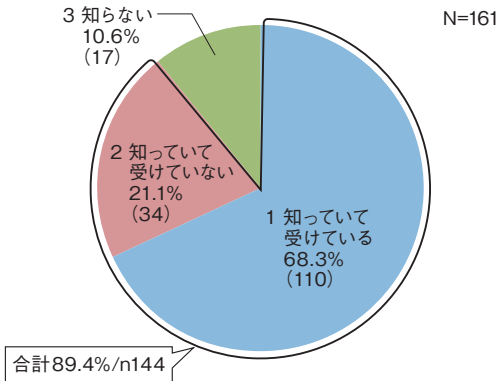
行：Q2あなたは、どのような経緯で現在の介護サービス事業所を決めましたか。(お答えは1つ) ※前問で複数選択の場合は、最も自分の決め方のスタンスに当てはまるものを1つ選んでください。  
列：Q3あなたは、介護サービス事業所を決める際に役立つ「福祉サービス第三者評価」を知っていますか。(お答えは1つ)



第三者評価を知らない人(N439)が、現在利用する介護サービス事業所をどのように決めたかについては、「ケアマネからすすめられた事業所に決めた」が19.8%/n87となっており、第三者評価を知っている人(N161)の「ケアマネからすすめられた事業所に決めた」(9.9%/n16)と比べて9.9ポイントも高いことから、第三者評価を知らない人の介護サービス事業所の決定において、ケアマネジャーが重要な役割を担っている。

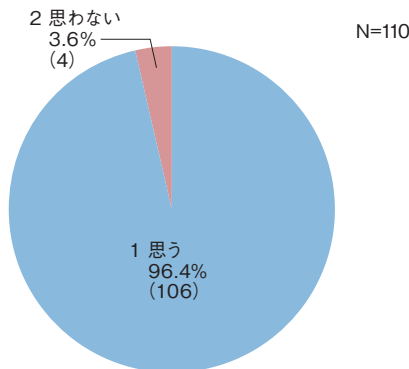
知っている

Q4-1 「福祉サービス第三者評価」を知っている方 (N161) にお伺いします。あなた又は家族が利用している介護サービス事業所が「福祉サービス第三者評価」を受けているかどうか、知っていますか。(お答えは1つ)



第三者評価を知っている人(N161)の89.4%/n144が、現在利用している事業所の第三者評価の受審状況を知っている。

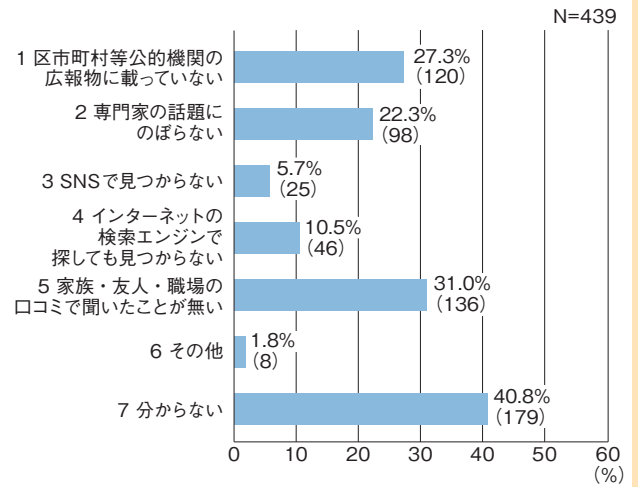
Q5-1 自身又は家族が利用する介護サービス事業所の「福祉サービス第三者評価」の受審状況を知っていて、かつ事業所が受審している方(N110)にお伺いします。あなたは、事業所が「福祉サービス第三者評価」を受審したことは良かったと思いますか。(お答えは1つ)



第三者評価を受審している事業所の利用者の96.4%/n106が「事業所が第三者評価を受審したことは良かったと思う」と回答しており、受審に対する高い満足度が伺えた。

知らない

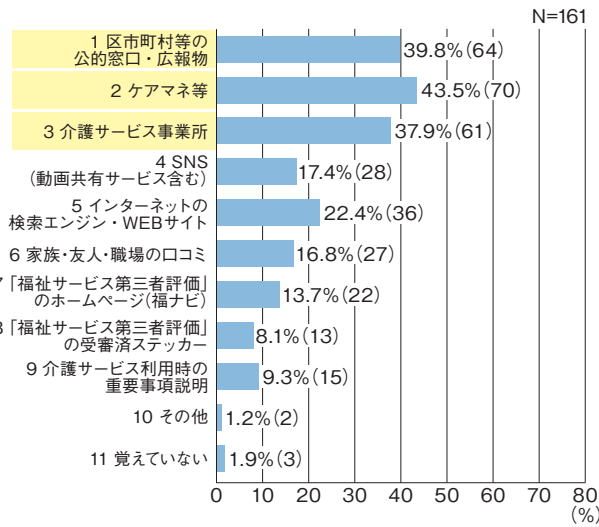
Q4-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方 (N439) にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」を知る機会が無かったのは何故だと思いますか。(お答えはいくつでも)



第三者評価を知る機会が無かった理由は、「分からない」(40.8%/n179)を除くと、1位が「家族・友人・職場の口コミで聞いたことが無い」(31%/n136)、2位が「区市町村等公的機関の広報物に載っていない」(27.3%/n120)、3位が「専門家の話題にのぼらない」(22.3%/n98)となった。

知っている

Q6-1 「福祉サービス第三者評価」を知っている方(N161)にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」を何から知りましたか。(お答えはいくつでも)

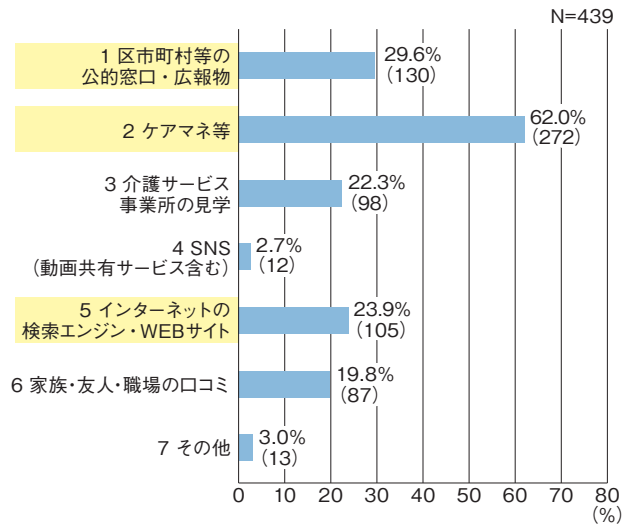


第三者評価を知っている人(N161)の知った経緯は、ケアマネ等(43.5%/n70)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(39.8%/n64)「介護サービス事業所」(37.9%/n61)もほぼ同率で高い傾向にある。

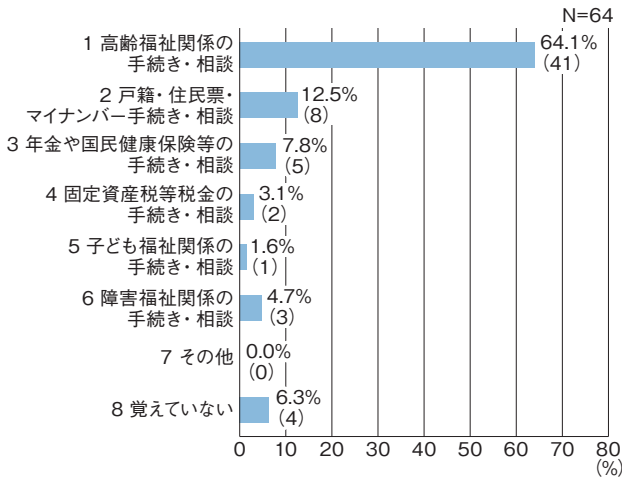
第三者評価を知らない人(N439)の介護サービス事業所の情報収集方法は、ケアマネ等(62.0%/n272)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(29.6%/n130)「インターネットの検索エンジン・WEBサイト」(23.9%/n105)も活用されていることが分かった。

知らない

Q5-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。あなたは、介護サービス事業所の情報収集をどのようにしましたか。(お答えはいくつでも)



Q7-1-1 「福祉サービス第三者評価」を区市町村等の公的窓口・広報物から知った方(N64)にお伺いします。あなたは、区市町村の窓口には、何の用事で訪れましたか。(お答えは1つ)

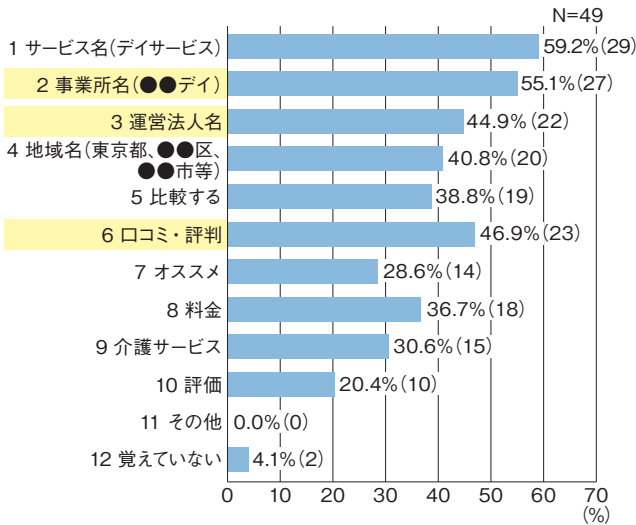


「高齢福祉関係の手続き・相談」(64.1%/n41)が最も多く、次いで「戸籍・住民票・マイナンバー手続き・相談」(12.5%/n8)「年金や国民健康保険等の手続き・相談」(7.8%/n5)という結果となった。

知っている

Q7-1-2

「福祉サービス第三者評価」をSNS（動画共有サービス含む）、インターネットの検索エンジン・WEBサイトから知ったとお答えの方(N49)にお伺いします。あなたが、検索したとき、どのような検索ワードを使いましたか。(お答えはいくつでも)



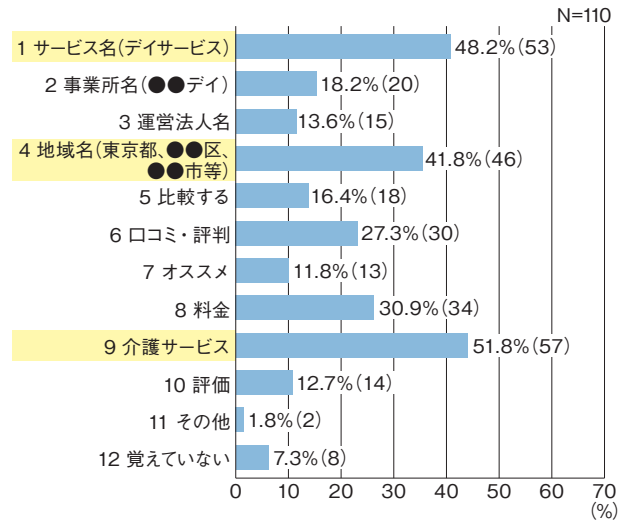
第三者評価を知っている人(N49)は、事業所名(55.1%/n27)、運営法人名(44.9%/n22)、口コミ・評判(46.9%/n23)等、ある程度、事業所や運営法人の候補を決めて、それについて情報収集している傾向が伺えた。

一方、第三者評価を知らない人は、「サービス名(デイサービス)」(48.2%/n53)「地域名(東京都、●●区、●●市等)」(41.8%/n46)「介護サービス」(51.8%/n57)など、まだ事業所や運営法人の候補無く、絞り込まない状態で情報収集している傾向が伺えた。

知らない

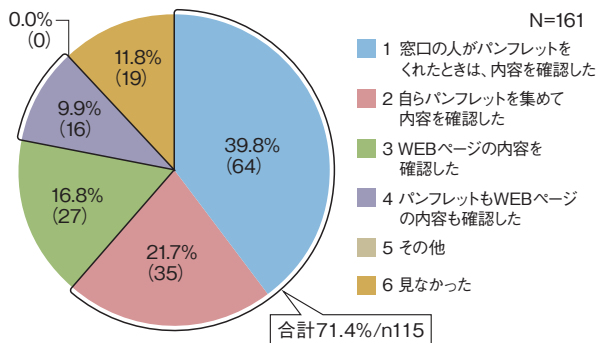
Q6-2-1

介護サービス事業所の情報収集をSNS（動画共有サービス含む）、インターネットの検索エンジン・WEBサイトにて行ったとお答えの方(N110)にお伺いいたします。検索したとき、どのような検索ワードを使いましたか。(お答えはいくつでも)



Q8-1

「福祉サービス第三者評価」を知っている方(N161)にお伺いします。あなたは、介護サービス事業所の情報収集の際には、区市町村や地域包括支援センターにある、介護サービス関連のパンフレットやWEBページを見ましたか。(お答えは1つ)

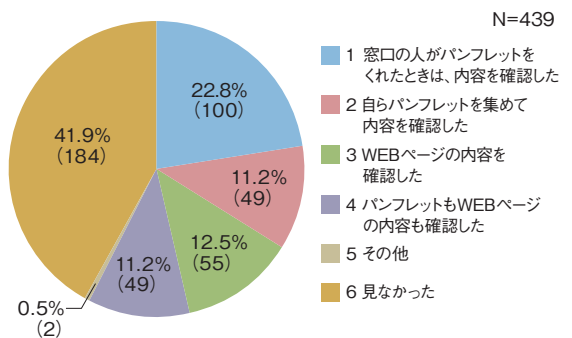


第三者評価を知っている人(N161)の区市町村や地域包括支援センターにおける情報収集方法については「窓口の人がパンフレットをくれたときは、内容を確認した」(39.8%/n64)「自らパンフレットを集めて内容を確認した」(21.7%/n35)「パンフレットもWEBページの内容も確認した」(9.9%/n16)と71.4%(n115)の人がパンフレットを活用して情報収集を行っている。

一方で、第三者評価知らない人(N439)は区市町村や地域包括支援センターでパンフレットやWEBページを見なかった人の割合が41.9%(n184)と第三者評価を知っている人と比べて多く、Q5-2の分析と照らすと、情報収集についてはケアマネに頼っており、自らパンフレットやWEBページを開覧することが少ないことが分かった。

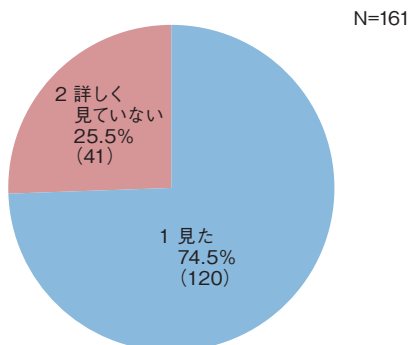
Q7-2

「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。あなたは、介護サービス事業所の情報収集の際には、区市町村や地域包括支援センターにある介護サービス関連のパンフレットやWEBページを見ましたか。(お答えは1つ)



Q9-1

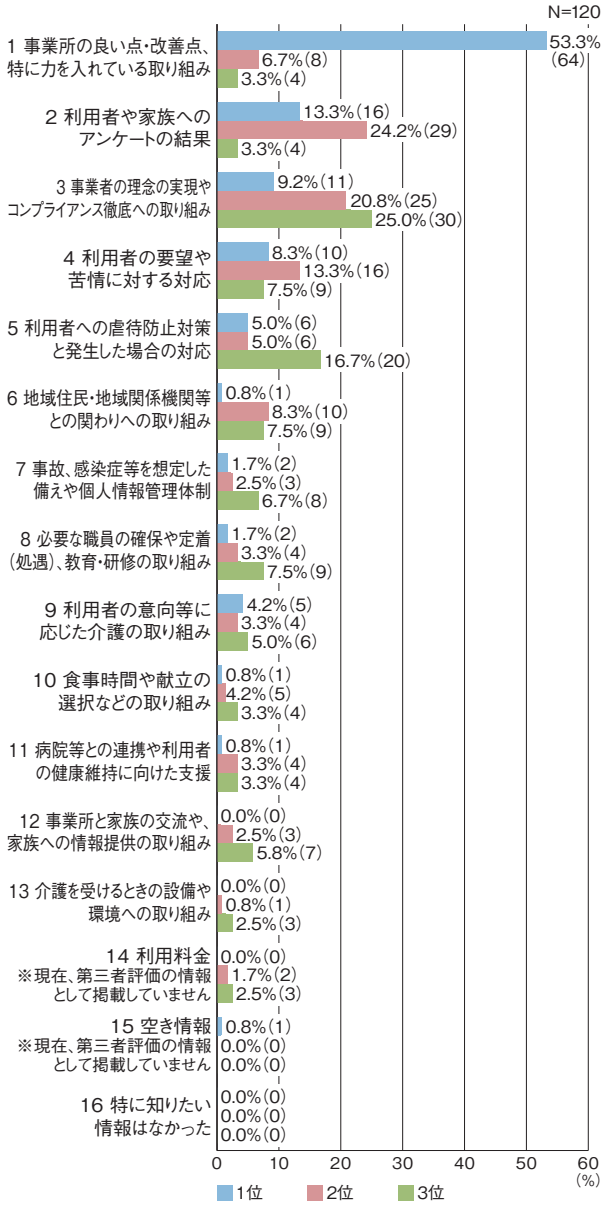
「福祉サービス第三者評価」を知っている方(N161)にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」を詳しく見ましたか。(お答えは1つ)



第三者評価を知っている人(N161)のうち、74.5%/n120が「福祉サービス第三者評価を詳しく見た」と回答している。

知っている

Q10-1-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N120)にお伺いします。あなたが、「福祉サービス第三者評価」を見て知りたかった情報は何ですか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)

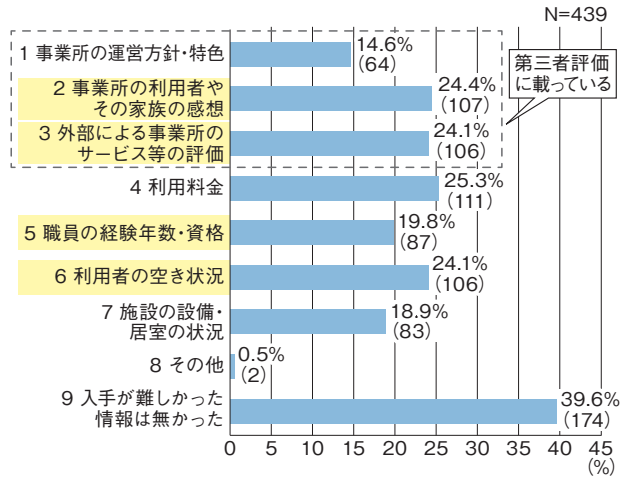


1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	64	11	10	6	1	2	2	5	1	1	0	0	0	1	0
2	8	29	25	16	10	3	4	4	5	4	3	1	2	0	0
3	4	4	30	9	9	8	9	6	4	4	7	3	3	0	0
	3.3%	3.3%	25.0%	7.5%	7.5%	6.7%	7.5%	5.0%	3.3%	3.3%	5.8%	2.5%	2.5%	0.0%	0.0%
	76	49	66	35	32	20	13	15	15	10	9	10	4	5	1
	63.3%	40.8%	55.0%	29.2%	26.7%	16.7%	10.8%	12.5%	12.5%	8.3%	7.5%	8.3%	3.3%	4.2%	0.8%
	1番	3番	2番	4番	5番										

上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位5位は、「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取り組み」(63.3%/n76)が最も多く、次いで「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取り組み」(55.0%/n66)「利用者や家族へのアンケートの結果」(40.8%/n49)「利用者の要望や苦情に対する対応」(29.2%/n35)「利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応」(26.7%/n32)という結果となった。

知らない

Q8-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。事前に知りたかったけれど、入手が難しかった介護サービス事業所の情報はありましたか。(お答えはいくつでも)

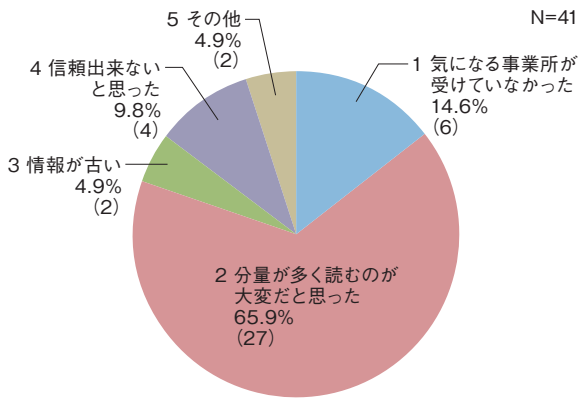


入手が難しかった介護サービス事業所の情報は「入手が難しかった情報は無かった」(39.6%/n174)を除き、「利用料金」(25.3%/n111)が最も多く、次いで第三者評価に載っている「事業所の利用者やその家族の感想」(24.4%/n107)、「外部による事業所のサービス等の評価」[利用者の空き状況」(24.1%/n106)が挙げられた。



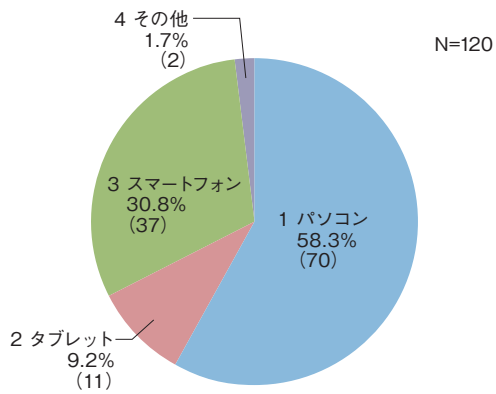
知っている

**Q10-1-2** Q9-1において、「福祉サービス第三者評価」を詳しく見ていないと回答した方(N41)にお伺いします。その理由について、該当するものを選択下さい。(お答えは1つ)



「分量が多く読むのが大変だと思った」(65.9%/n27)が特に多い結果となった。

**Q11-1** 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N120)にお伺いします。あなたが「福祉サービス第三者評価」を見た際に、何で見ましたか。(お答えは1つ)

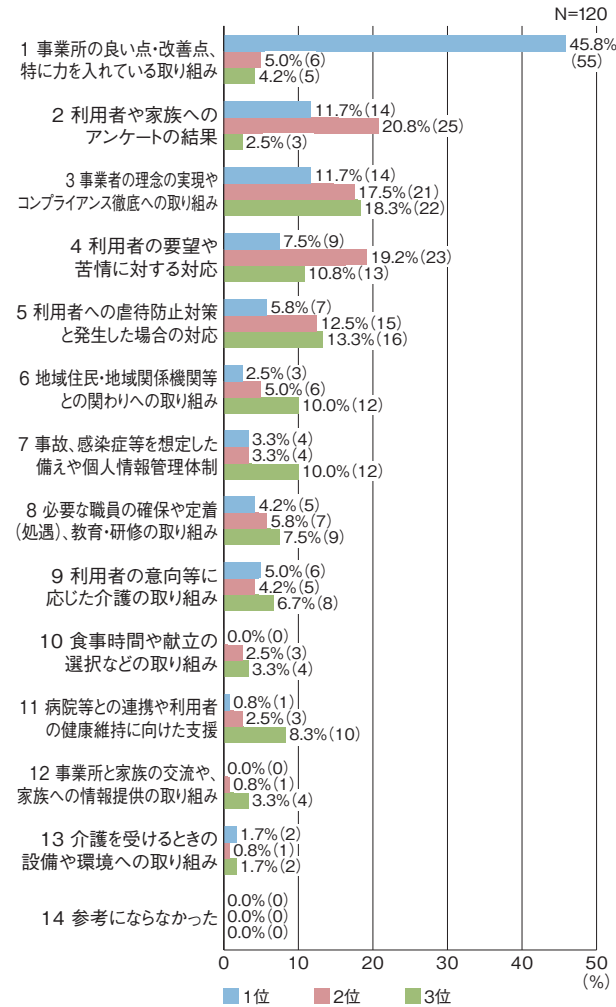


「パソコン」(58.3%/n70)が最も高い割合を占め、次いで「スマートフォン」(30.8%/n37)という結果となった。

知らない

知っている

Q12-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N120)にお伺いします。あなたが、「福祉サービス第三者評価」を見て参考になった情報は何ですか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)



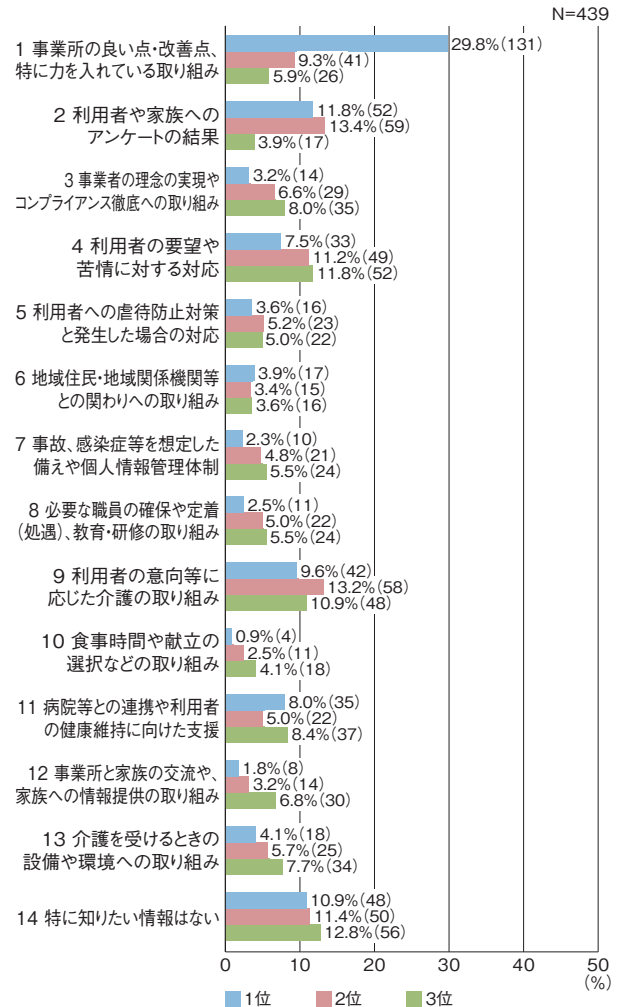
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	55	14	14	9	7	3	4	5	6	0	1	0	2
2	6	25	21	23	15	6	4	7	5	3	3	1	1
3	5	3	22	13	16	12	12	9	8	4	10	4	2
1番	66	42	57	45	38	21	20	21	19	7	14	5	5
2番	55.0%	35.0%	47.5%	37.5%	31.7%	17.5%	16.7%	17.5%	15.8%	5.8%	11.7%	4.2%	2.5%
3番	4.2%	11.7%	11.7%	17.5%	13.3%	10.0%	10.0%	10.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%

Q10-1-1の第三者評価を知っている人が「第三者評価を見て知りたかった情報」として上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位5位と、Q12-1の第三者評価を知っている人が「第三者評価を見て参考になった情報」として上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位5位を比較すると、「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取り組み」「利用者や家族へのアンケートの結果」「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取り組み」が重複しており、これらの情報は「評価結果概要版」に掲載されている。

第三者評価を知っていて、詳しく見た人(N120)が「見て参考になった情報」として上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位5位は、1位「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取り組み」(55%/n66)、2位「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取り組み」(47.5%/n57)、3位が「利用者の要望や苦情に対する対応」(37.5%/n45)と続くが、第三者評価を知らない人が「第三者評価から知りたいと思う情報」は、2位「利用者の意向等に応じた介護の取り組み」(33.7%/n148)、3位「利用者の要望や苦情に対する対応」(30.5%/n134)と続き、利用者サイドの情報ニーズが高い傾向にある。

知らない

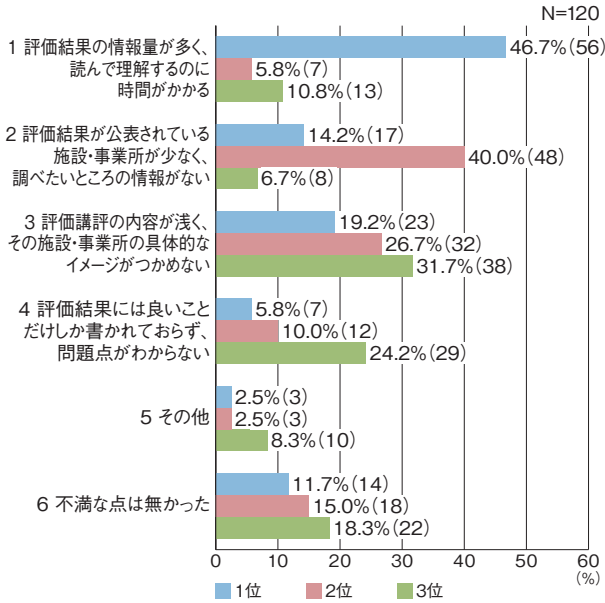
Q9-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」では、利用者の声や、外部による介護サービス事業所のサービス等の評価が載っています。あなたが知りたい情報はありますか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	131	52	14	33	16	17	10	11	42	4	35	8	18
2	41	59	29	49	23	15	21	22	58	11	22	14	25
3	26	17	35	52	22	16	24	24	48	18	37	30	34
1番	198	128	78	134	61	48	55	57	148	33	94	52	77
2番	45.1%	29.2%	17.8%	30.5%	13.9%	10.9%	12.5%	13.0%	33.7%	7.5%	21.4%	11.8%	17.5%
3番	5.9%	3.9%	8.0%	11.8%	5.0%	3.6%	5.5%	5.5%	10.9%	4.1%	8.4%	6.8%	7.7%

知っている

Q13-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N120)にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」で不満な点はありませんか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)

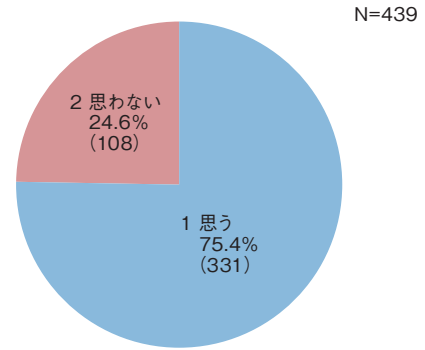


	1 読んで理解するのに時間がかかる	2 評価結果が公表されている施設・事業所が少なく調べたいところの情報がない	3 評価講評の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージがつかめない	4 評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない	5 その他	6 不満な点はなかった
1位	56 46.7%	17 14.2%	23 19.2%	7 5.8%	3 2.5%	14 11.7%
2位	7 5.8%	48 40.0%	32 26.7%	12 10.0%	3 2.5%	18 15.0%
3位	13 10.8%	8 6.7%	38 31.7%	29 24.2%	10 8.3%	22 18.3%

第三者評価に感じる不満な点は、「評価結果の情報量が多く、読んで理解するのに時間がかかる(46.7%/n56)」が最も多く、次いで「評価結果が公表されている施設・事業所が少なく調べたいところの情報がない(40%/n48)」「評価講評の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージがつかめない(31.7%/n38)」という結果となった。

知らない

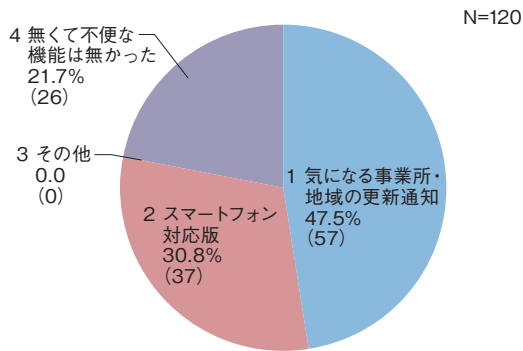
Q10-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。今後新たな介護サービス事業所を選ぶ際、「福祉サービス第三者評価」を使ってみようと思いますか。(お答えは1つ)



第三者評価を知らない人(N439)のうち、75.4%(n331)が「今後新たな介護サービス事業所を選ぶ際、福祉サービス第三者評価を使ってみようと思う」と回答している。

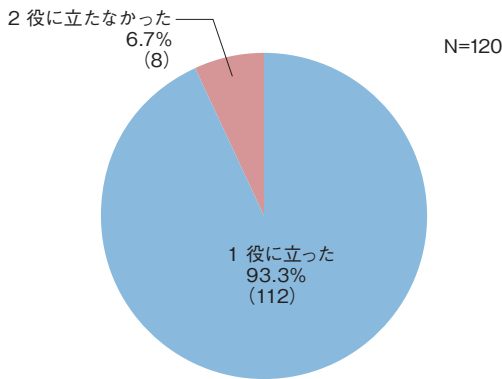
知っている

Q14-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N120)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」を見た際に、無くて不便な機能はありましたか。(お答えは1つ)



第三者評価に無くて不便な機能は、「気になる事業所・地域の更新通知」(47.5%/n57)が最も多く、次いで「スマートフォン対応版」(30.8%/n37)「無くて不便な機能は無かった」(21.7%/n26)という結果となった。

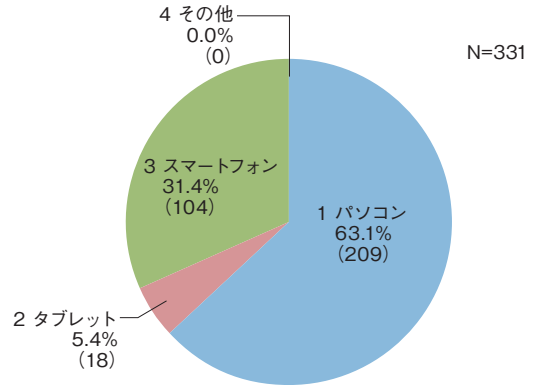
Q15-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N120)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」を見てみて、事業所選択に役に立ちましたか。(お答えは1つ)



第三者評価を詳しく見た人(N120)のうち、93.3%/n112が「役に立った」と回答している。

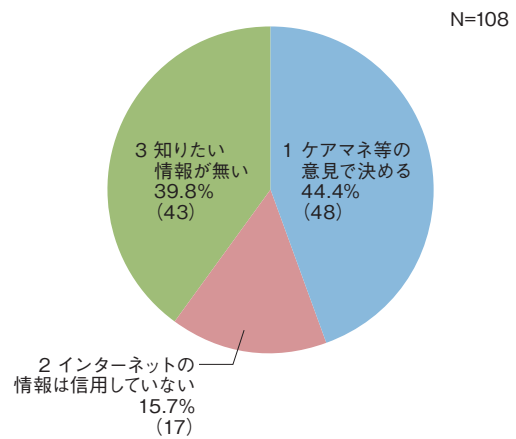
知らない

Q11-2-1 今後新たな介護サービス事業所を選ぶ際、「福祉サービス第三者評価」を使ってみようと思う方(N331)にお伺いします。あなたが、「福祉サービス第三者評価」を見るときは、何で見ると思いますか。(お答えは1つ)



「パソコン」が63.1%/n209と最も高い割合を占め、次いで「スマートフォン」31.4%/n104という結果となった。

Q11-2-2 今後新たな介護サービス事業所を選ぶ際、「福祉サービス第三者評価」を使ってみようと思わない方(N108)にお伺いいたします。その理由について、該当するものを選択下さい。(お答えは1つ)



第三者評価を使ってみようと思わない理由として「ケアマネ等の意見で決める」(44.4%/n48)が最も多く、次いで「知りたい情報が無い」(39.8%/n43)「インターネットの情報は信用していない」(15.7%/n17)という結果となった。

# 区市町村アンケート

## 1 調査目的

区市町村における事業所への受審促進及び都民の認知度向上に対する次の取り組み状況等を把握するため。

- (1)法定計画への記載や、受審費用の補助など、事業所に対する受審促進の取り組み状況等
- (2)東京都福祉サービス第三者評価を周知するパンフレットの配布方法や、その他の情報発信

## 2 調査対象者

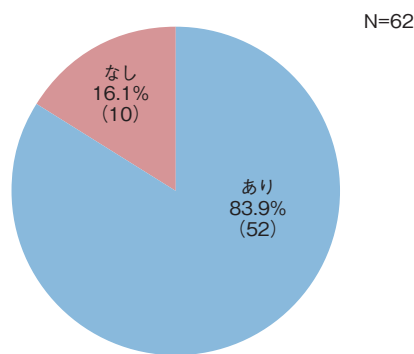
都内62区市町村

## 3 調査方法及び回収結果

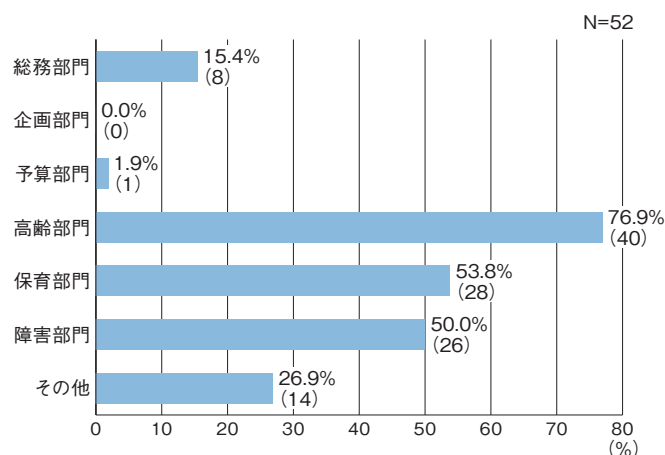
都内62区市町村に対し、令和5年2月1日に郵送にて調査票を送付し、令和5年2月24日までに区市町村から回答を得た。

## 4 属性

### ① 第三者評価の担当部署の有無

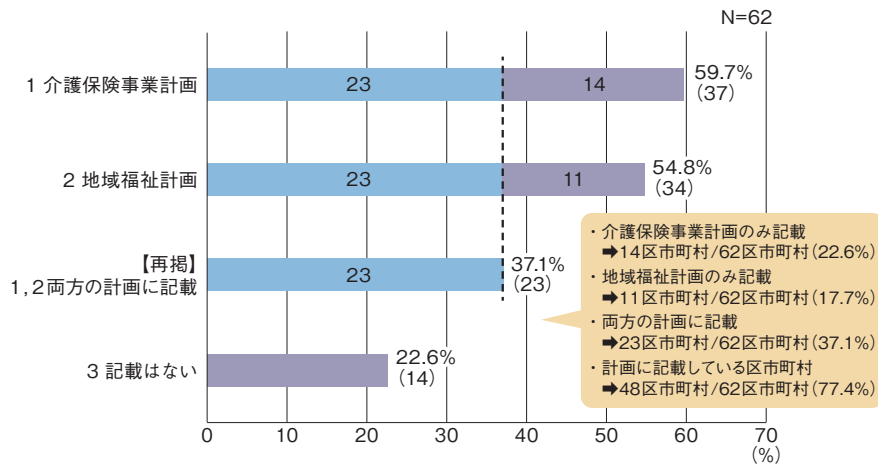


### ② (①で「あり」の場合) 担当部署 (複数回答可)



# 区市町村アンケート集計・分析結果

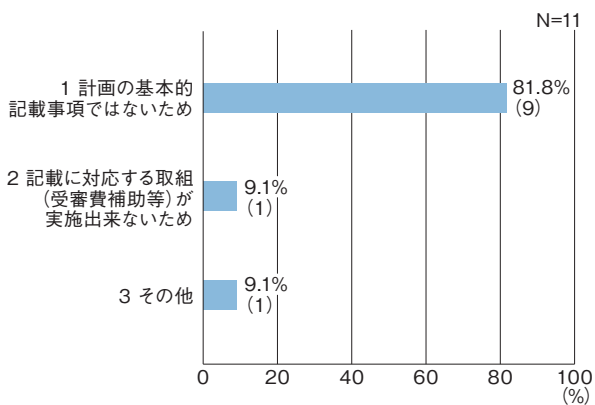
**Q1** 「福祉サービス第三者評価」について介護保険事業計画または地域福祉計画に記載がありますか  
 (「3 記載していない」を除き、複数回答可)



「福祉サービス第三者評価」について計画に記載している区市町村は、合計48区市町村(77.4%)であった。  
 そのうち、介護保険事業計画・地域福祉計画に記載がある区市町村が23区市町村(37.1%)、介護保険事業計画のみ記載がある区市町村が14区市町村(22.6%)、地域福祉計画のみ記載がある区市町村が11区市町村(17.7%)であった。  
 計画に記載していない区市町村は、合計14区市町村(22.6%)であった。

## 介護保険事業計画に記載している / 地域福祉計画に記載している / 両方の計画に記載している

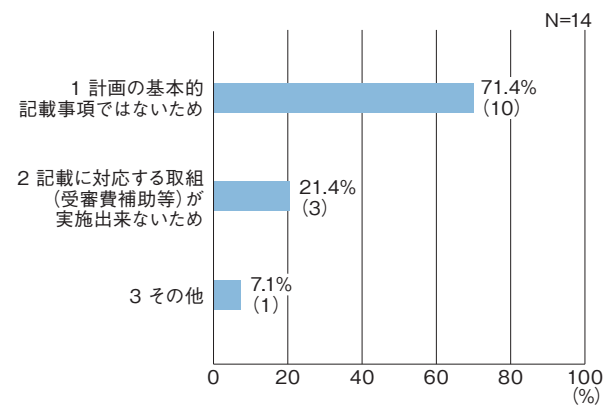
**Q2** 【地域福祉計画のみ記載している区市町村(N11)】  
 「福祉サービス第三者評価」を介護保険事業計画に記載しない理由は何ですか(複数回答可)



介護保険事業計画に「福祉サービス第三者評価」について記載しない理由は、「計画の基本的記載事項ではないため」(81.8%/n9)が最も多く、次いで「記載に対応する取組(受審費補助等)が実施出来ないため」(9.1%/n1)、「その他」(9.1%/n1)となった。

## 記載していない

**Q14** 「福祉サービス第三者評価」を計画に記載しない理由は何ですか(複数回答可)

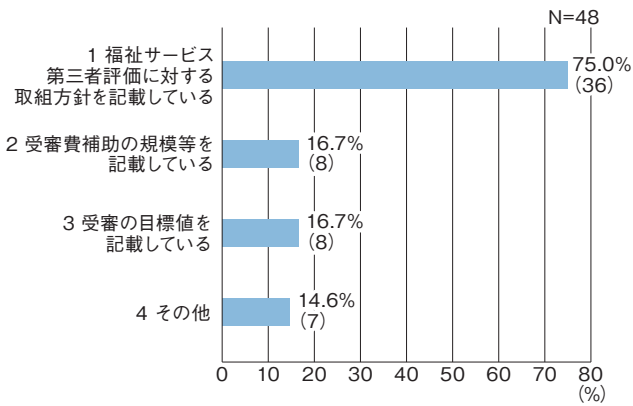


計画に「福祉サービス第三者評価」について記載しない理由は、「計画の基本的記載事項ではないため」(71.4%/n10)が最も多かった。

介護保険事業計画に記載している／  
地域福祉計画に記載している／両方の計画に記載している

記載していない

Q3 「福祉サービス第三者評価」について記載している計画には、どのように記載していますか（複数回答可）

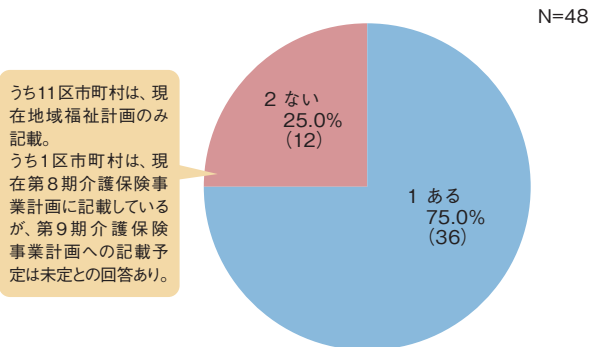


「4 その他」の主な自由回答一覧

- ・ 受審費の補助について記載
- ・ 事業概要及び計画策定年度末時点の見込み値
- ・ 定期的な受審勧奨を行っていくことを記載
- ・ 事業内容、要綱を記載
- ・ 既存事業として記載
- ・ 第三者評価制度の受審の奨励
- ・ 第三者評価に対する取組方針

福祉サービス第三者評価について、どのように計画へ記載しているかは、「福祉サービス第三者評価に対する取組方針を記載している」(75%/n36)が最も多く、次いで「受審費補助の規模等を記載している」(16.7%/n8)、「受審の目標値を記載している」(16.7%/n8)、「その他」(14.6%/n7)となった。

Q4 第9期介護保険事業計画に「福祉サービス第三者評価」について記載する予定はありますか（お答えは1つ）

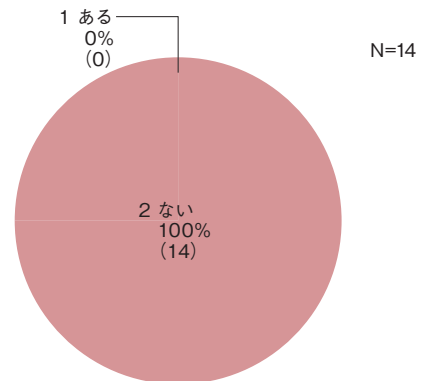


うち11区市町村は、現在地域福祉計画のみ記載。  
うち1区市町村は、現在第8期介護保険事業計画に記載しているが、第9期介護保険事業計画への記載予定は未定との回答あり。

現在、地域福祉計画や介護保険事業計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している48区市町村のうち、36区市町村(75%)が「第9期介護保険事業計画に第三者評価について記載する予定はある」と回答し、12区市町村(25%)が「記載する予定はない」と回答した。「記載する予定はない」と回答した12区市町村のうち11区市町村は、現在地域福祉計画のみ第三者評価について記載しており、1区市町村は第8期介護保険事業計画に記載しているが、第9期介護保険事業計画への記載予定は未定との回答があった。

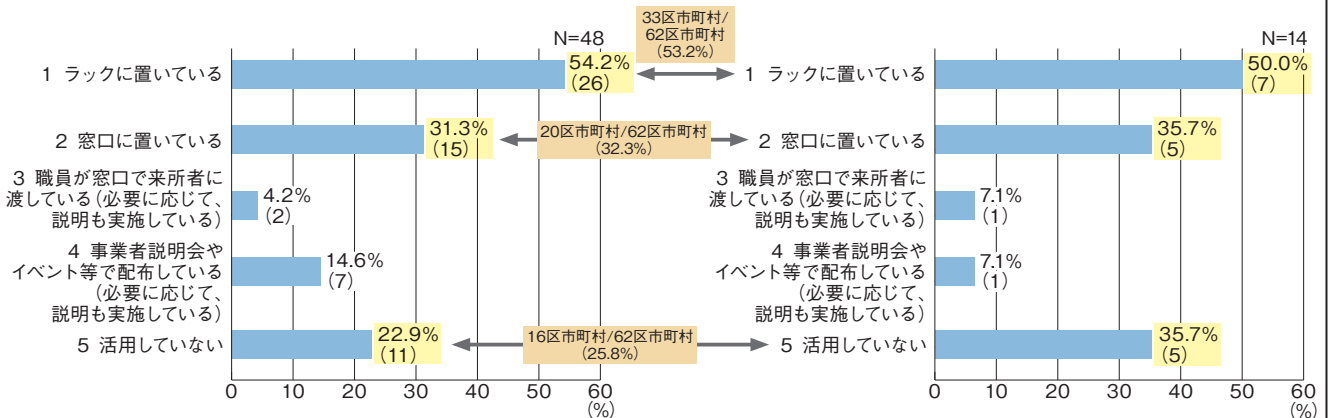
現在、地域福祉計画や介護保険事業計画に全く記載していない14区市町村は、第9期介護保険事業計画についても「記載する予定はない」と回答した。

Q15 第9期介護保険事業計画に「福祉サービス第三者評価」について記載する予定はありますか（お答えは1つ）



**Q5** 評価推進機構で作成している事業者向け・都民向けの福祉サービス第三者評価制度の周知パンフレットをどのように活用していますか。(複数回答可)

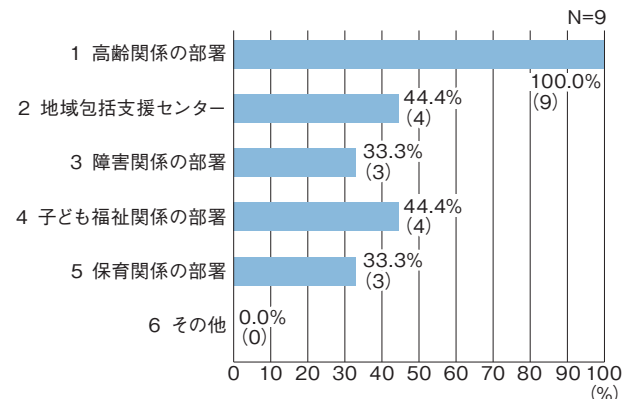
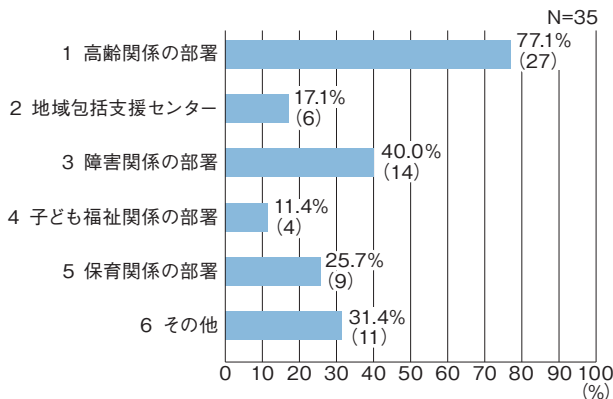
**Q16** 評価推進機構で作成している事業者向け・都民向けの福祉サービス第三者評価制度の周知パンフレットをどのように活用していますか。(複数回答可)



第三者評価制度の周知パンフレットの活用方法は、計画の記載状況に関わらず、62区市町村のうち33区市町村が「ラックに置いている」(53.2%)と答え、20区市町村が「窓口に置いている」(32.3%)と答え、活用方法の上位を占めた。さらに、計画の記載状況に関わらず、62区市町村のうち16区市町村が「活用していない」(25.8%)と回答した。

**Q6** 【Q5で「ラックに置いている」「窓口に置いている」「職員が窓口で来所者に渡している(必要に応じて、説明も実施している)」と回答した区市町村(N35)】  
どちらの窓口で設置又は配布していますか。(複数回答可)

**Q17** 【Q16で「ラックに置いている」「窓口に置いている」「職員が窓口で来所者に渡している(必要に応じて、説明も実施している)」と回答した区市町村(N9)】  
どちらの窓口で設置又は配布していますか。(複数回答可)



「6 その他」の主な自由回答一覧

- ・地域福祉の所管部署
- ・各公立保育園の窓口
- ・事業所訪問時に配布

パンフレットの設置又は配布場所については、現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している区市町村は、「高齢関係の部署」が77.1%(n27)と最も多く、次いで「障害関係の部署」が40%(n14)、「その他」が31.4%(n11)を占め、自由回答には「地域福祉の所管部署」が多く挙がった。

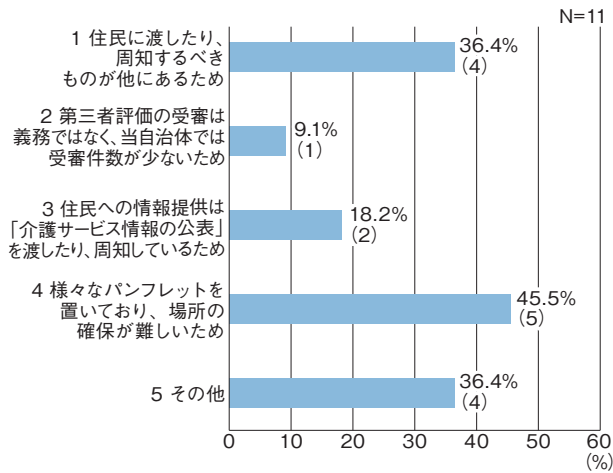
現在計画に記載していない区市町村は、「高齢関係の部署」が100%(n9)と最も多く、次いで「地域包括支援センター」が44.4%(n4)、「子ども福祉関係の部署」が44.4%(n4)となった。



介護保険事業計画に記載している／  
地域福祉計画に記載している／両方の計画に記載している

記載していない

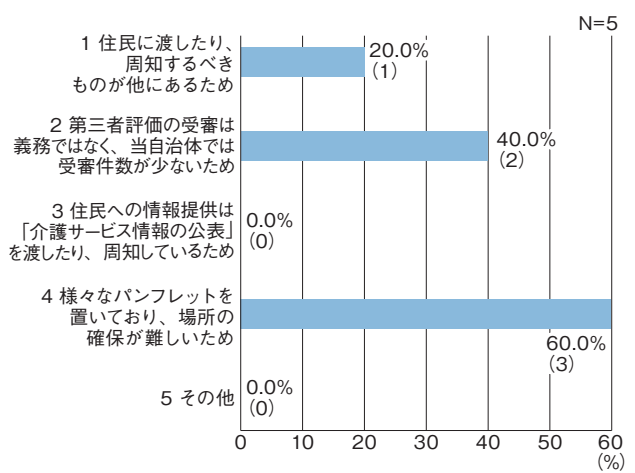
Q7 【Q5で「活用していない」と回答した区市町村(N11)】  
パンフレットを活用しないのは何故ですか(複数回答可)



「5 その他」の主な自由回答一覧

- ・ポスターを掲示しているためパンフレットは置いていない
- ・ホームページ等で周知しているため

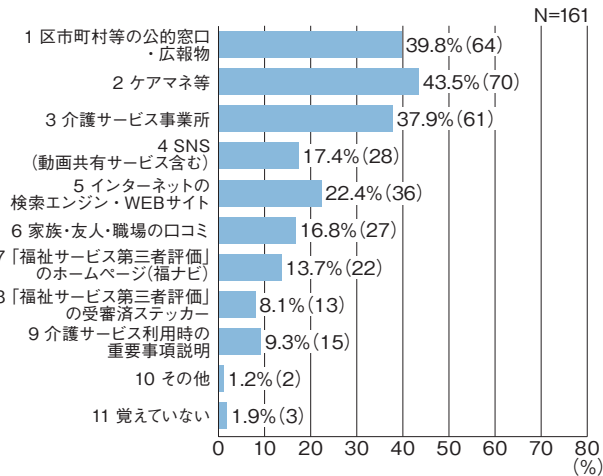
Q18 【Q16で「活用していない」と回答した区市町村(N5)】  
パンフレットを活用しないのは何故ですか(複数回答可)



パンフレットを活用しない理由については、計画の記載状況に関わらず、「様々なパンフレットを置いており、場所の確保が難しいため」が最も多かった。

6-1 <再掲> 都民アンケート(介護サービス利用者又はその家族)

「福祉サービス第三者評価」を知っている方(N161)にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」を何から知りましたか。(お答えはいくつでも)

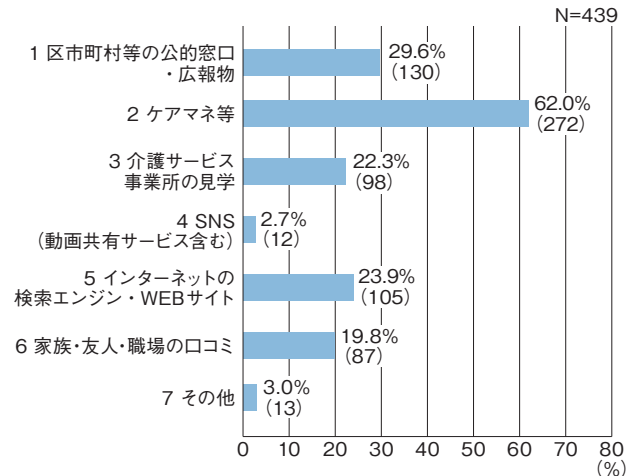


「福祉サービス第三者評価」を知っている人の知った経緯は、「ケアマネ等」(43.5%/n70)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(39.8%/n64)「介護サービス事業所」(37.9%/n61)もほぼ同率で高い傾向にあった。

「福祉サービス第三者評価」を知らない人の介護サービス事業所の情報収集方法は、「ケアマネ等」(62%/n272)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(29.6%/n130)「インターネットの検索エンジン・WEBサイト」(23.9%/n105)も活用されていることが分かった。

5-2 <再掲> 都民アンケート(介護サービス利用者又はその家族)

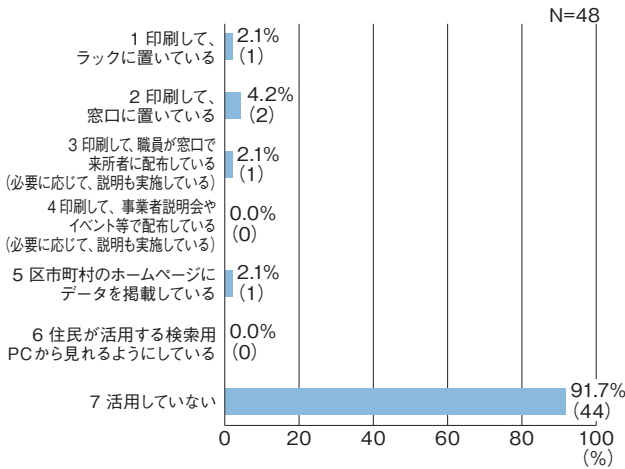
「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。あなたは、介護サービス事業所の情報収集をどのようにしましたか。(お答えはいくつでも)



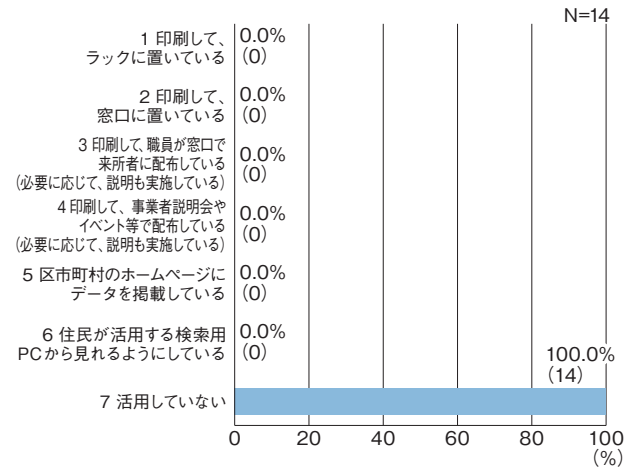
介護保険事業計画に記載している／  
地域福祉計画に記載している／両方の計画に記載している

記載していない

**Q8** 評価推進機構では、都民の方に評価結果を活用してもらうため、区市町村宛てに訪問介護・通所介護・居宅介護支援事業所で福祉サービス第三者評価を受審した事業所のリストを格納したCD-Rを送付しています。高齢分野においてどのように活用していますか。(複数回答可)

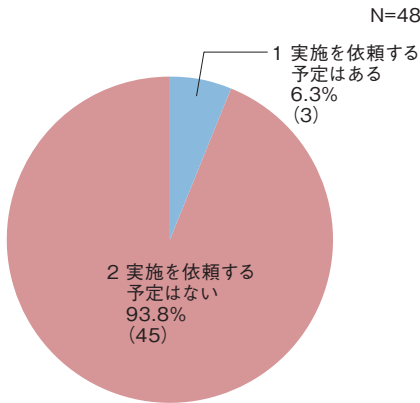


**Q19** 評価推進機構では、都民の方に評価結果を活用してもらうため、区市町村宛てに訪問介護・通所介護・居宅介護支援事業所で福祉サービス第三者評価を受審した事業所のリストを格納したCD-Rを送付しています。高齢分野においてどのように活用していますか。(複数回答可)

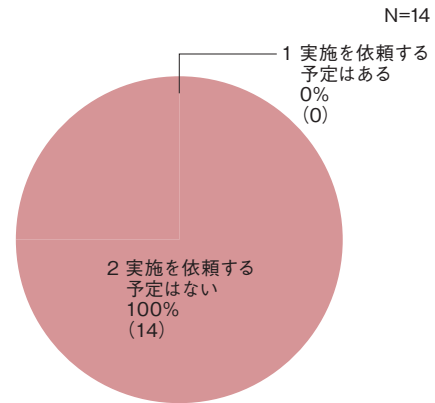


機構が区市町村宛て送付している受審した事業所のリストの活用方法として、現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している48区市町村のうち、4区市町村で「印刷して、ラックに置いている」(2.1%/n1)「印刷して、窓口に置いている」(4.2%/n2)「印刷して、職員が窓口で来所者に配布している(必要に応じて、説明も実施している)」(2.1%/n1)「区市町村のホームページにデータを掲載している」(2.1%/n1)が挙げられたが、44区市町村は「活用していない」(91.7%)と回答した。計画に記載していない14区市町村は、全14区市町村で活用していなかった。

**Q9** 評価推進機構では、区市町村のご依頼を受けて、事業者連絡会等で福祉サービス第三者評価制度の概要や受審を呼びかける活動を行っています。今後、高齢分野において実施を依頼する予定はありますか。(お答えは1つ)



**Q20** 評価推進機構では、区市町村のご依頼を受けて、事業者連絡会等で福祉サービス第三者評価制度の概要や受審を呼びかける活動を行っています。今後、高齢分野において実施を依頼する予定はありますか。(お答えは1つ)

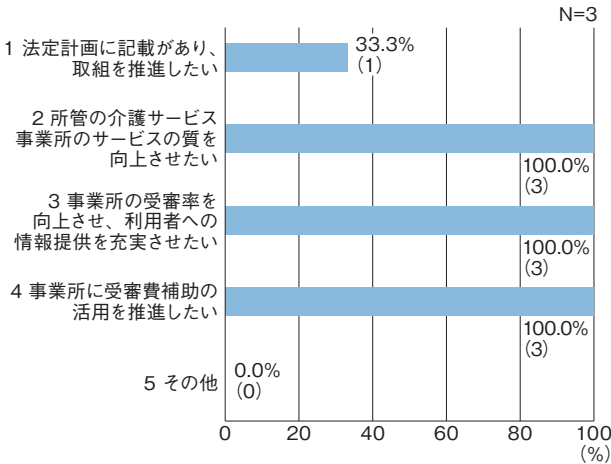


現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している45区市町村(93.8%)及び計画に記載していない全14区市町村(100%)は、機構が事業者連絡会等で実施する第三者評価制度の概要の説明や受審を呼びかける活動について「実施を依頼する予定はない」と回答した。

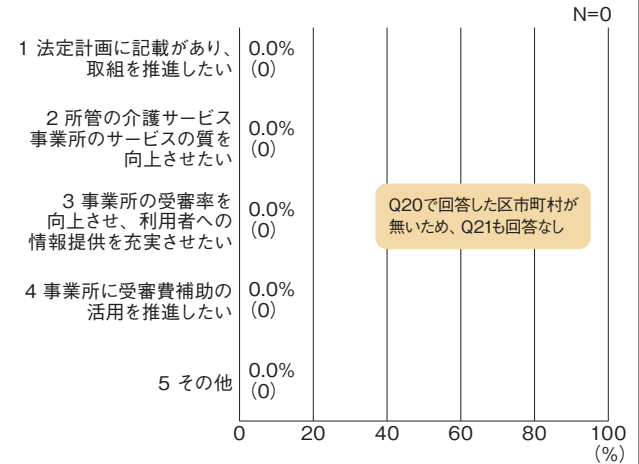
介護保険事業計画に記載している／  
地域福祉計画に記載している／両方の計画に記載している

記載していない

Q10 【Q9で「実施を依頼する予定はある」と回答した区市町村(N3)】  
実施を依頼する理由は何ですか(複数回答可)



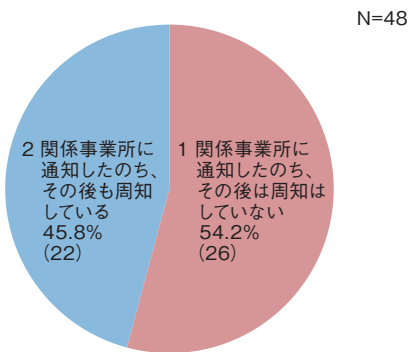
Q21 【Q20で「実施を依頼する予定はある」と回答した区市町村(N0)】  
実施を依頼する理由は何ですか(複数回答可)



現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している区市町村で、Q9で「実施を依頼する予定はある」と回答した区市町村の実施を依頼する理由は、「所管の介護サービス事業所のサービスの質を向上させたい」(100%/n3)、「事業所の受審率を向上させ、利用者への情報提供を充実させたい」(100%/n3)、「事業所に受審費補助の活用を推進したい」(100%/n3)、次いで「法定計画に記載があり、取組を推進したい」(33.3%/n1)となった。  
計画に記載していない14区市町村では、Q20で回答がなかったため、Q21も回答はない。

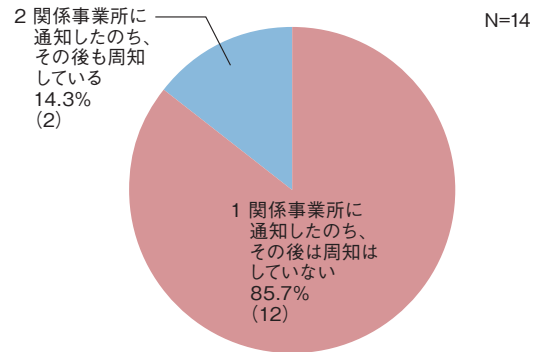
Q11 訪問介護、通所介護、介護老人福祉施設等のサービス\*では、「あらかじめ利用申込者又はその家族に説明する必要がある重要事項」に「第三者評価の受審状況」が盛り込まれていますが、関係事業所に通知したのち、周知は行っていますか。  
(お答えは1つ)

※訪問介護、通所介護、居宅介護支援、短期入所生活介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護、介護老人福祉施設



Q22 訪問介護、通所介護、介護老人福祉施設等のサービス\*では、「あらかじめ利用申込者又はその家族に説明する必要がある重要事項」に「第三者評価の受審状況」が盛り込まれていますが、関係事業所に通知したのち、周知は行っていますか。  
(お答えは1つ)

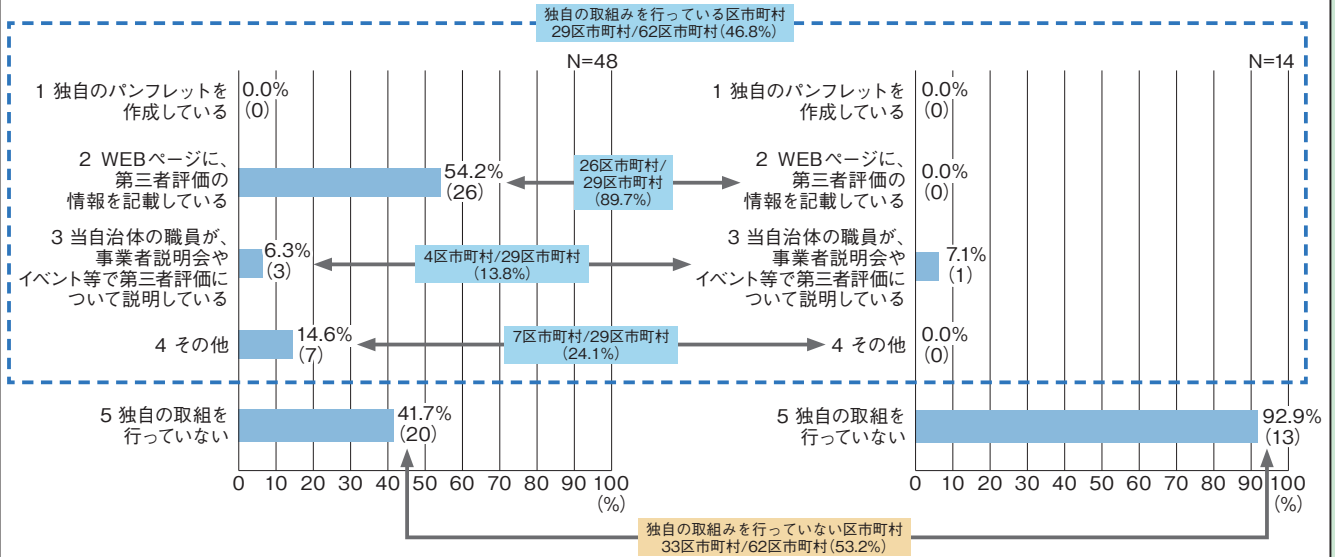
※訪問介護、通所介護、居宅介護支援、短期入所生活介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護、介護老人福祉施設



現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している48区市町村のうち、22区市町村(45.8%)は「関係事業所に通知したのち、その後も周知している」と回答した一方で、半数を超える26区市町村(54.2%)は「関係事業所に通知したのち、その後は周知していない」と回答した。  
現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載していない14区市町村のうち、2区市町村(14.3%)は「関係事業所に通知したのち、その後も周知している」と回答した一方で、半数を超える12区市町村(85.7%)は「関係事業所に通知したのち、その後は周知していない」と回答した。

Q12 高齢分野において、区市町村独自で、福祉サービス第三者評価の普及推進に向けた取組みをしていますか。(複数選択可)

Q23 高齢分野において、区市町村独自で、福祉サービス第三者評価の普及推進に向けた取組みをしていますか。(複数選択可)



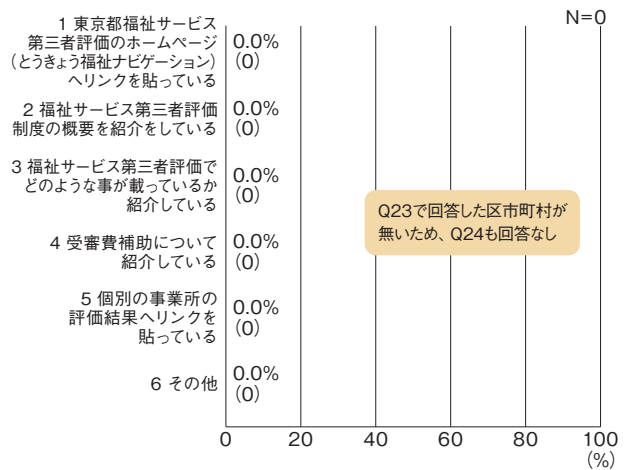
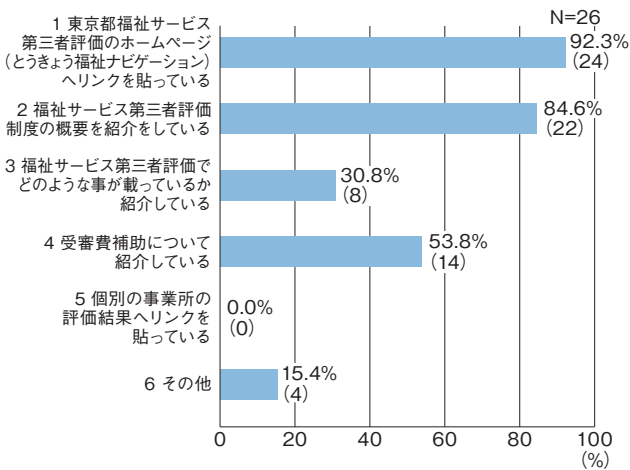
「6 その他」の主な自由回答一覧

- ・ 毎年、受審結果をまとめた冊子を作成し公表
- ・ 住民・事業者等へ配布する冊子に管内の事業所の受審状況を記載
- ・ 対象事業所への次年度の受審予定を調査する際、機構のパンフレットを同封
- ・ 管内の事業所へデータ版のパンフレットを送付
- ・ 介護事業所の実地指導・集団指導時に第三者評価制度を周知、高齢所管・地域包括支援センター窓口での評価結果配布

62区市町村のうち、29区市町村(46.8%)が独自の取組を行っており、そのうち26区市町村が「WEBページに、第三者評価の情報を掲載している」(89.7%)と回答し、4区市町村が「当自治体の職員が、事業者説明会やイベント等で第三者評価について説明している」(13.8%)と回答し、7区市町村が「その他」(24.1%)と回答した。62区市町村のうち、33区市町村は「独自の取組を行っていない」(53.2%)と回答した。

Q13 [Q12で「WEBページに、第三者評価の情報を記載している」と回答した区市町村(N26)]  
WEBページはどのような内容になっていますか。(複数回答可)

Q24 [Q23で「WEBページに、第三者評価の情報を記載している」と回答した区市町村(N0)]  
WEBページはどのような内容になっていますか。(複数回答可)



「6 その他」の主な自由回答一覧

- ・ 自治体が独自に実施しているサービスの評価結果を掲載
- ・ 機構のパンフレットデータを掲載
- ・ 要綱・様式を掲載
- ・ 管内の受審した介護事業所の一覧を掲載

現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している区市町村で、Q12で「WEBページに、第三者評価の情報を記載している」と回答した区市町村では、「東京都福祉サービス第三者評価のホームページ(とうきょう福祉ナビゲーション)へリンクを貼っている」(92.3%/n24)、「福祉サービス第三者評価制度の概要を紹介している」(84.6%/n22)、「受審費補助について紹介している」(53.8%/n14)、「福祉サービス第三者評価でどのような事が載っているか紹介している」(30.8%/n8)が挙げられた。さらに「その他」(15.4%/n4)として「自治体が独自に実施しているサービスの評価結果を掲載」「機構のパンフレットデータを掲載」「要綱・様式を掲載」「管内の受審した介護事業所の一覧を掲載」が挙げられた。

計画に記載していない14区市町村では、Q23で回答がなかったため、Q24も回答はない。

# 事業者アンケート

## 1 調査目的

第三者評価を受審している事業所が感じているメリット及び第三者評価を受審したことがない事業所の受審動機となるインセンティブ等を把握するため。

## 2 調査対象者

令和4年11月17日時点の都内に所在する訪問介護事業所3,266件、通所介護事業所1,597件、居宅介護支援事業所3,235件、介護老人福祉施設558件、特定施設入居者生活介護事業所863件（合計9,519件）

## 3 調査方法及び回収結果

令和5年2月13日にアンケート協力の依頼文を郵送。依頼文には回答ページにリンクするQRコードとURLを印字し、WEB上でアンケートに回答。アンケートの回答締切は令和5年3月7日とした。アンケートに回答する前の画面に、次のとおり都民アンケートの結果を表示。

（公財）東京都福祉保健財団では、令和3年度に、本人又は家族が福祉サービスを利用している、又は現在利用はしていないが、今後利用する予定がある20歳以上の都民1,200人にアンケートを実施しました。その結果、

- 約4人に1人にあたる21.7%の方が、「福祉サービス第三者評価を知っている」と回答
- また、そのうち本人又は家族が福祉サービスを利用している方の85.7%が、「利用している福祉サービス事業所が、『福祉サービス第三者評価』を受審しているかどうかを知っている」と回答
- 「利用している福祉サービス事業所が、『福祉サービス第三者評価』を受審したことを知っている」と回答した方の97.8%が「事業所が『福祉サービス第三者評価』を受審したことは良かった」と回答
- さらに、福祉サービス第三者評価を知っていて、詳しく見た方の93.2%が、「『福祉サービス第三者評価』を見て、福祉サービス事業所を選ぶ際に役に立った」と回答

このような結果も踏まえ、次の設問にご回答いただくようお願いいたします。

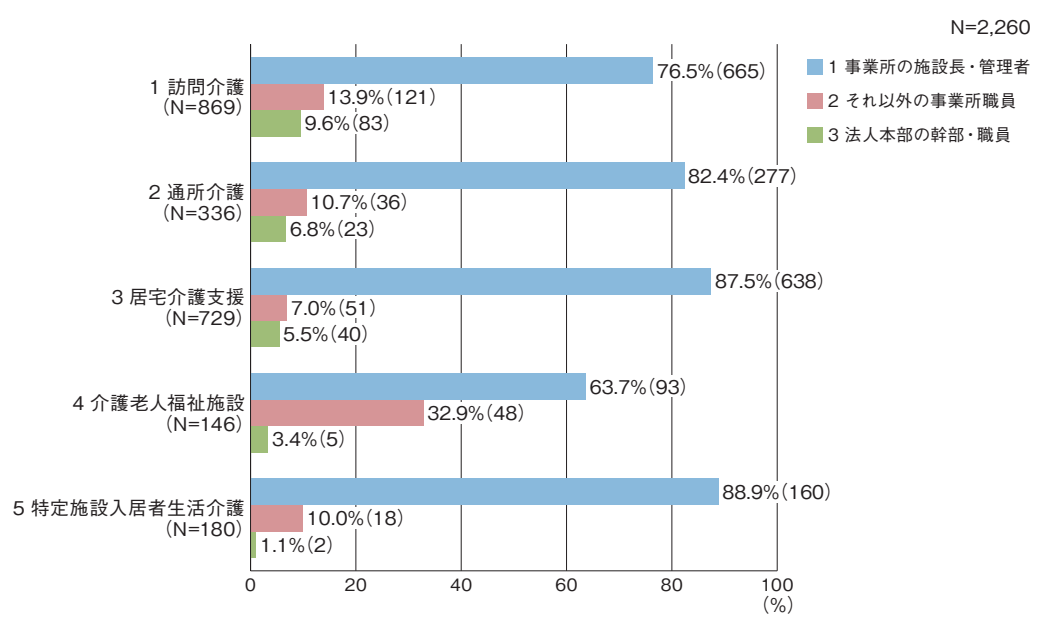
令和5年3月7日に一度回答を締め切ったのち、令和5年3月13日に、令和5年3月8日時点で未回答の事業所に対し回答ページにリンクするQRコードとURLを印字した督促はがきを郵送し、令和5年3月20日に完全に回答を締め切った。

事業所種別	事業所数 (R4.11.17時点)	有効回答数	回収率
訪問介護	3,266件	869件	26.6%
通所介護	1,597件	336件	21.0%
居宅介護支援	3,235件	729件	22.5%
介護老人福祉施設	558件	146件	26.2%
特定施設入居者生活介護	863件	180件	20.9%
合計	9,519件	2,260件	23.7%

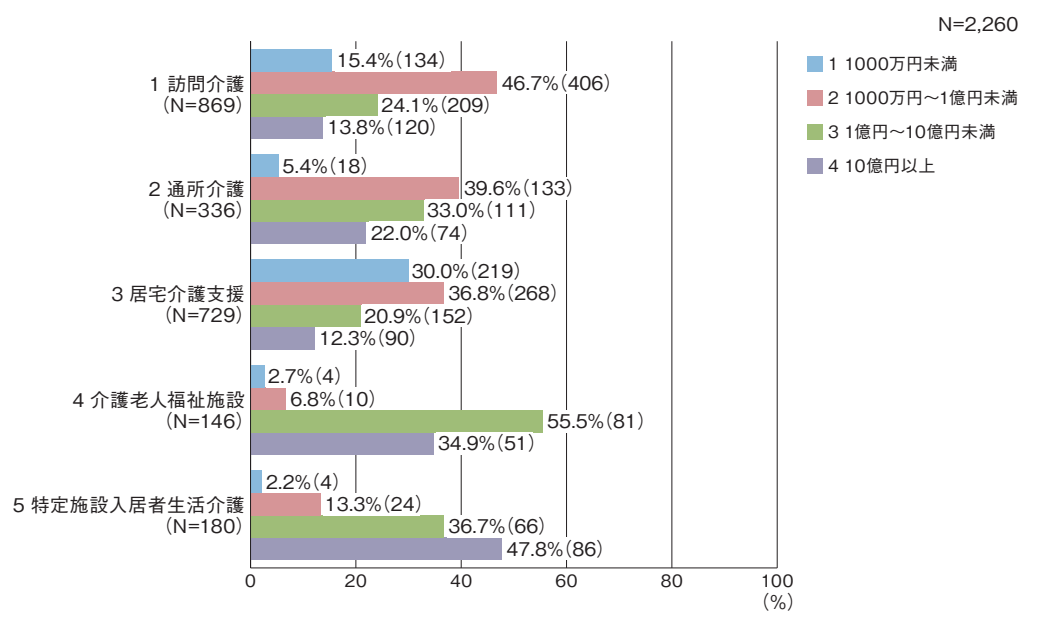
アンケートの結果、訪問介護事業所869件、通所介護事業所336件、居宅介護支援事業所729件、介護老人福祉施設146件、特定施設入居者生活介護事業所180件 合計2,260件から回答を得た。

# 4 属性

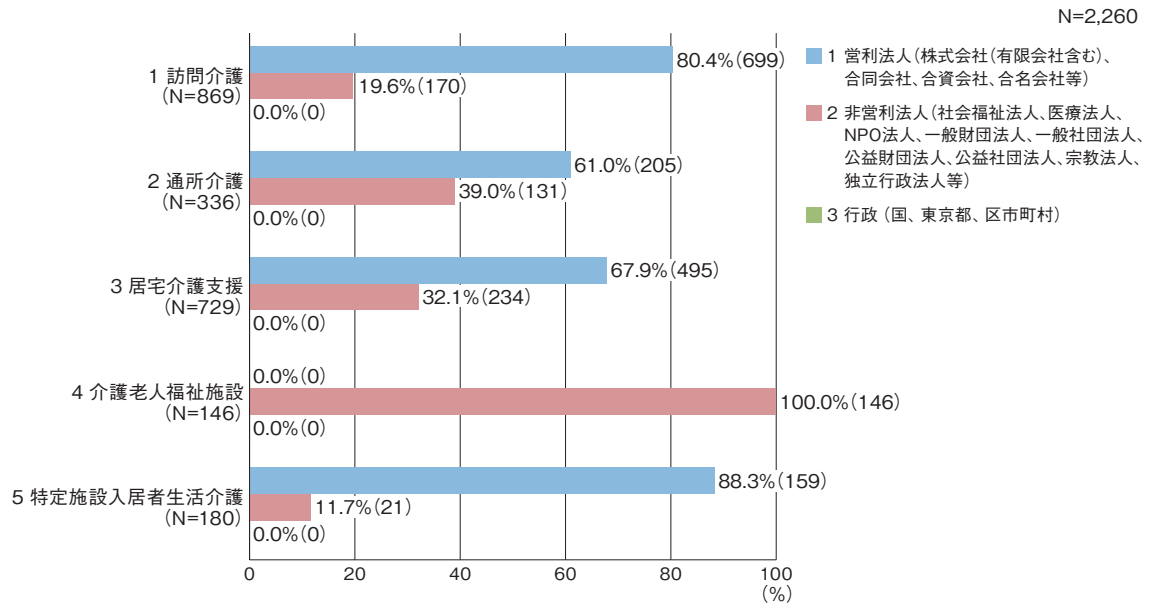
## ①回答責任者



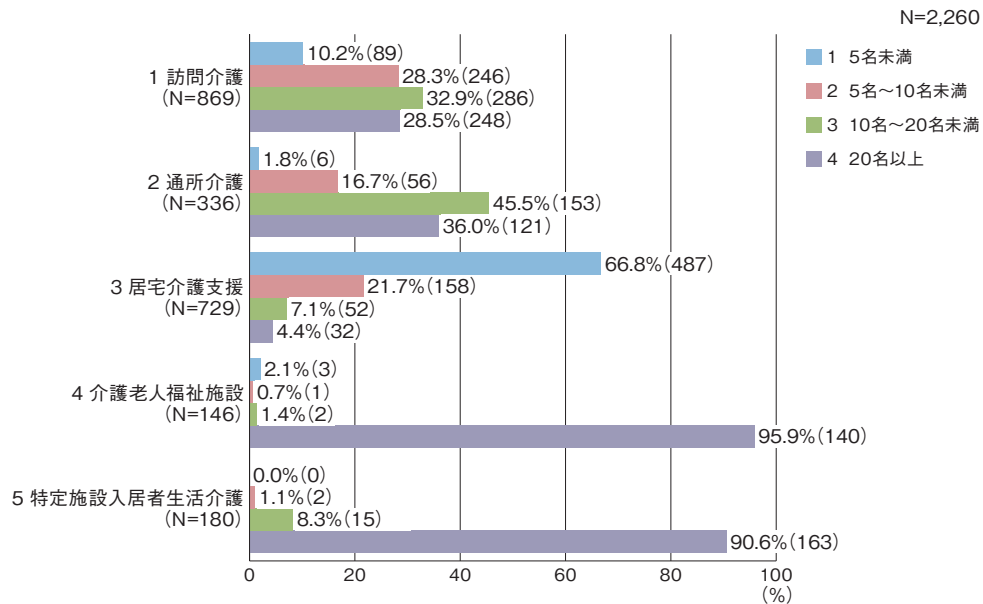
## ②法人の売上高



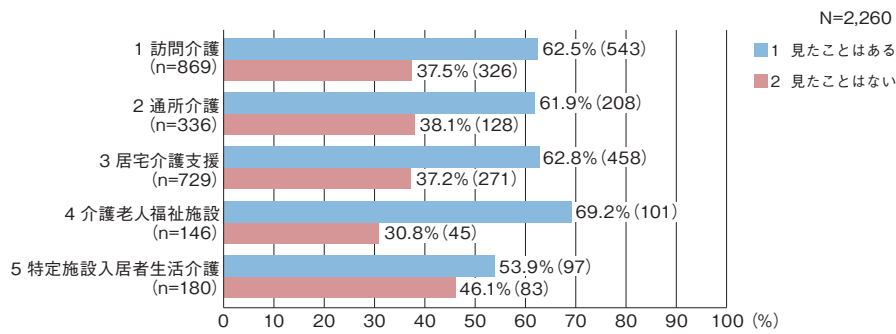
### ③法人の形態



### ④事業所職員数

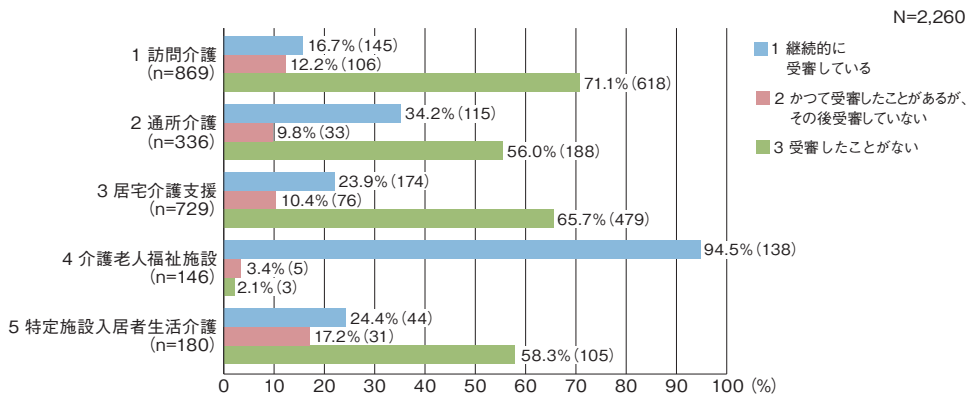


**Q1** 直近3カ月以内に、東京都福祉サービス第三者評価の情報を掲載しているWEBサイト「とうきょう福祉ナビゲーション」を見たことはありますか。



「とうきょう福祉ナビゲーションを見たことはあるか」の割合は、訪問介護が62.5%(n543)、通所介護が61.9%(n208)、居宅介護支援が62.8%(n458)、介護老人福祉施設が69.2%(n101)、特定施設入居者生活介護が53.9%(n97)という結果となった。

**Q2** 東京都福祉サービス第三者評価を受審していますか。



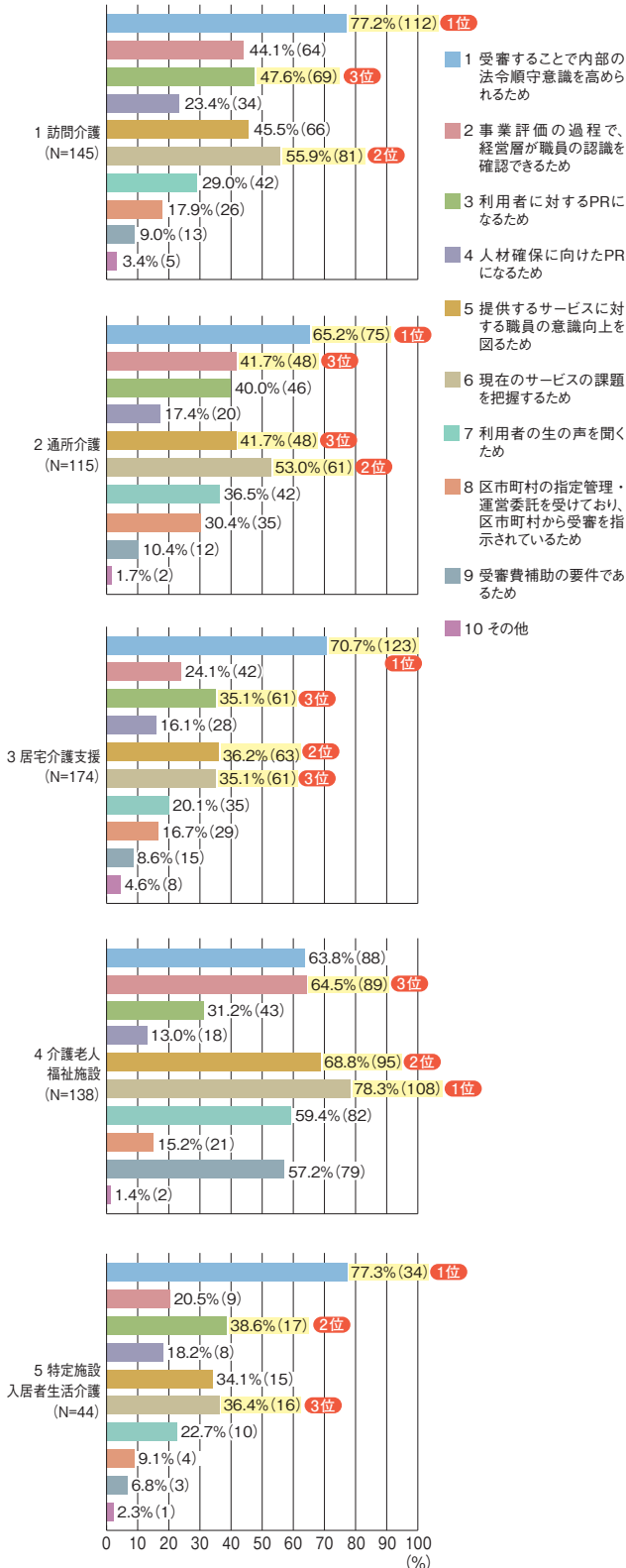
「東京都福祉サービス第三者評価を受審したことはあるか」は、訪問介護が16.7%(n145)、通所介護が34.2%(n115)、居宅介護支援が23.9%(n174)、介護老人福祉施設が94.5%(n138)、特定施設入居者生活介護が24.4%(n44)が「継続的に受審している」と回答した。



第三者評価を継続的に受審している

Q2-1 継続的に受審している理由は何ですか。(複数回答可)

N=616



全サービスで上位1~3位に入っていたのは、「現在のサービスの課題を把握するため」であった。

特別養護老人ホームを除き、訪問介護・通所介護・居宅介護支援・特定施設入居者生活介護の4サービスで上位1~3位に入っていたのは、「受審することで内部の法令順守意識を高められるため」であった。

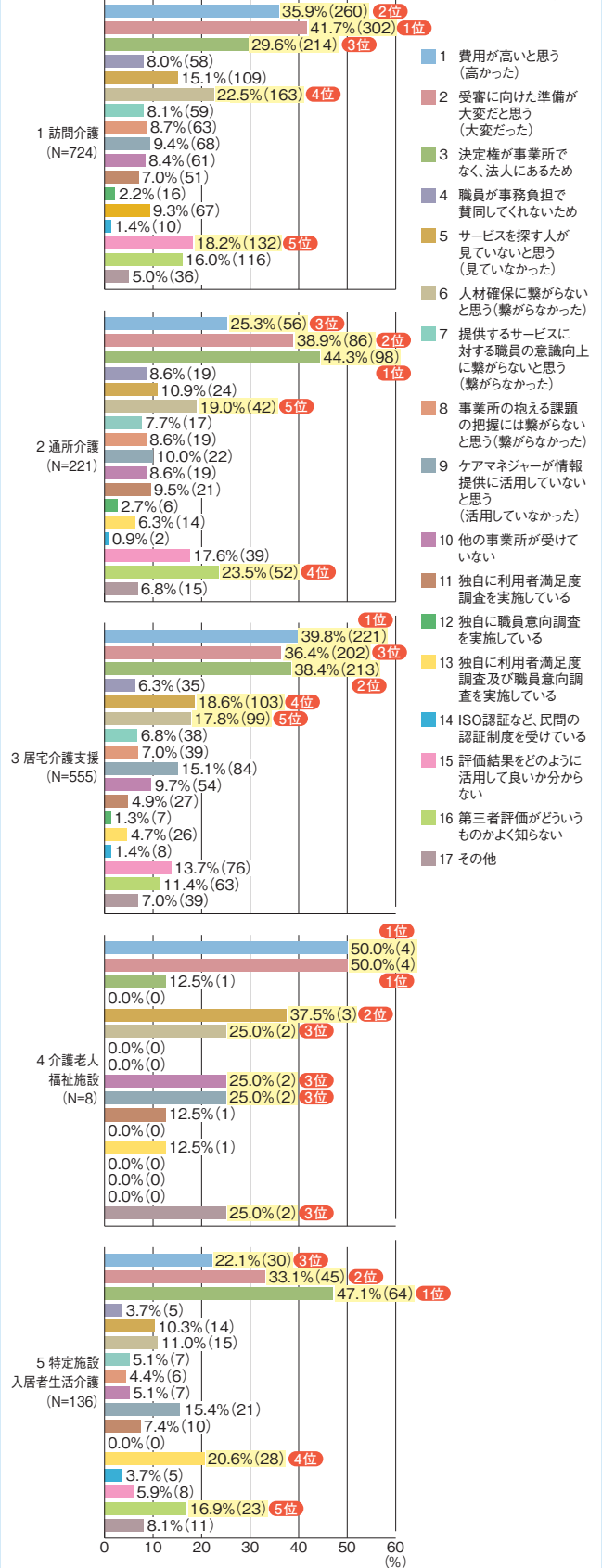
訪問介護・居宅介護支援・特定施設入居者生活介護の3サービスで上位1~3位に入っていたのは「利用者に対するPRになるため」であった。

通所介護・居宅介護支援・介護老人福祉施設の3サービスで上位1~3位に入っていたのは「提供するサービスに対する職員の意識向上を図るため」であった。

第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない/第三者評価を受審したことがない

Q2-2 現在受審していない理由は何ですか。(複数回答可)

N=1,644



現在、第三者評価を受審していない理由として、順位の上下はあるものの、各サービスで「費用が高いと思う(高かった)」「受審に向けた準備が大変だと思う(大変だった)」が上位3位を占め、介護老人福祉施設を除き、訪問介護・通所介護・居宅介護支援・特定施設入居者生活介護で「決定権が事業所ではなく、法人にあるため」が上位3位を占めた。

第三者評価を継続的に受審している

Q2-1-1

【Q2-1で継続的に受審している理由として「利用者に対するPRになるため」と回答した事業所(N236)のみ】

東京都福祉サービス第三者評価で掲載している情報のうち、利用者のPRになると思う情報は何ですか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。

N=236

	1 事業所の良い点(改善点)を、特に力を入れて取り組んでいる取組	2 利用者や家族のアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者の要望や苦情に対する対応	5 発生した事故の防止対策と発生した場合の対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 備えや個人情報管理体制の整備や感染防止策を定めた	8 必要な職員確保や定着(離職)・教育研修への取組	9 利用者の意向に沿ったサービス提供への取組	10 食事時間や就労の選択などの取組	11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	12 家族の情緒提供の取組	13 サブシを受けとるための設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
訪問介護 (N=260)	28 (40.6%)	12 (17.4%)	12 (17.4%)	3 (4.3%)	2 (2.9%)	6 (8.7%)	1 (1.4%)	1 (1.4%)	3 (4.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1位	28	12	12	3	2	6	1	1	3	0	0	0	1	0	0
2位	17	4	10	5	1	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0
3位	2	7	7	9	2	8	1	15	2	1	6	6	0	0	0
合計	47	23	29	18	5	17	7	30	2	5	7	10	2	2	2
1番	68.1%	33.3%	42.0%	26.1%	7.2%	24.6%	10.1%	7.2%	43.5%	2.9%	7.2%	10.1%	14.5%	0.0%	2.9%

(N=69)

	1 事業所の良い点(改善点)を、特に力を入れて取り組んでいる取組	2 利用者や家族のアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者の要望や苦情に対する対応	5 発生した事故の防止対策と発生した場合の対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 備えや個人情報管理体制の整備や感染防止策を定めた	8 必要な職員確保や定着(離職)・教育研修への取組	9 利用者の意向に沿ったサービス提供への取組	10 食事時間や就労の選択などの取組	11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	12 家族の情緒提供の取組	13 サブシを受けとるための設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
通所介護 (N=221)	36 (15.2%)	7 (3.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.9%)	4 (1.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1位	36	7	0	1	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0
2位	2	15	4	3	0	3	1	8	2	0	0	1	3	0	2
3位	4	3	3	6	5	2	2	4	0	0	2	5	5	0	5
合計	42	25	7	10	5	5	13	14	6	2	2	10	8	0	7
1番	87.0%	54.3%	19.6%	17.4%	0.0%	8.7%	6.5%	13.0%	50.0%	4.3%	2.2%	4.3%	17.4%	0.0%	15.2%

(N=46)

	1 事業所の良い点(改善点)を、特に力を入れて取り組んでいる取組	2 利用者や家族のアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者の要望や苦情に対する対応	5 発生した事故の防止対策と発生した場合の対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 備えや個人情報管理体制の整備や感染防止策を定めた	8 必要な職員確保や定着(離職)・教育研修への取組	9 利用者の意向に沿ったサービス提供への取組	10 食事時間や就労の選択などの取組	11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	12 家族の情緒提供の取組	13 サブシを受けとるための設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
居宅介護支援 (N=221)	35 (15.8%)	6 (2.7%)	7 (3.2%)	2 (0.9%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	4 (1.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1位	35	6	7	2	0	1	2	4	0	0	0	1	2	0	0
2位	7	10	11	7	1	1	2	14	1	1	2	1	2	0	2
3位	4	5	14	6	2	7	2	7	0	2	2	5	0	3	3
合計	46	21	32	15	3	9	6	23	1	4	4	9	0	7	7
1番	75.4%	34.5%	52.5%	24.6%	4.9%	14.8%	9.8%	11.5%	41.0%	0.0%	1.6%	6.6%	14.8%	0.0%	8.2%

(N=61)

	1 事業所の良い点(改善点)を、特に力を入れて取り組んでいる取組	2 利用者や家族のアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者の要望や苦情に対する対応	5 発生した事故の防止対策と発生した場合の対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 備えや個人情報管理体制の整備や感染防止策を定めた	8 必要な職員確保や定着(離職)・教育研修への取組	9 利用者の意向に沿ったサービス提供への取組	10 食事時間や就労の選択などの取組	11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	12 家族の情緒提供の取組	13 サブシを受けとるための設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
介護老人福祉施設 (N=4)	32 (74.4%)	6 (14.0%)	3 (7.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (4.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1位	32	6	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
2位	5	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3位	3	3	12	2	3	0	0	4	9	0	1	1	4	0	1
合計	40	26	21	14	6	3	0	4	19	0	1	2	6	0	1
1番	93.0%	60.5%	48.8%	14.0%	7.0%	0.0%	0.0%	9.3%	44.2%	0.0%	2.3%	4.7%	14.0%	0.0%	2.3%

(N=43)

	1 事業所の良い点(改善点)を、特に力を入れて取り組んでいる取組	2 利用者や家族のアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者の要望や苦情に対する対応	5 発生した事故の防止対策と発生した場合の対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 備えや個人情報管理体制の整備や感染防止策を定めた	8 必要な職員確保や定着(離職)・教育研修への取組	9 利用者の意向に沿ったサービス提供への取組	10 食事時間や就労の選択などの取組	11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	12 家族の情緒提供の取組	13 サブシを受けとるための設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
特定施設入居者生活介護 (N=17)	11 (64.7%)	3 (17.6%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (11.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1位	11	3	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
2位	2	2	4	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0
3位	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
合計	13	5	8	0	0	1	1	0	7	0	0	0	0	0	0
1番	94.1%	29.4%	52.9%	0.0%	0.0%	5.9%	5.9%	0.0%	41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(N=17)

第三者評価を継続的に受審している事業所が「利用者に対するPRになる」と感じている情報は、各サービスで1～3位に挙げた選択肢の合計上位4位までに「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組」「利用者や家族へのアンケートの結果」「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組」「利用者の意向等に応じたサービス提供への取組」が挙げられた。

訪問介護では、1位に挙げた選択肢の中の3位に「地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組」が挙がり、特定施設入居者生活介護では、1～3位に挙げた選択肢の合計上位4位までに「利用者の要望や苦情に対する対応」が挙げられた。

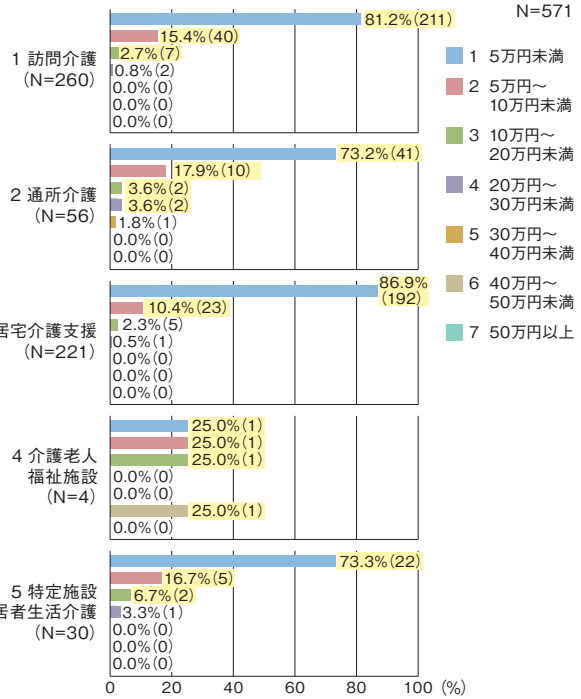
第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／第三者評価を受審したことがない

Q2-2-1

【Q2-2で現在受審していない理由として「費用が高いと思う(高かった)」と回答した事業所(N571)のみ】

適切だと思う価格はいくらかですか。

N=571



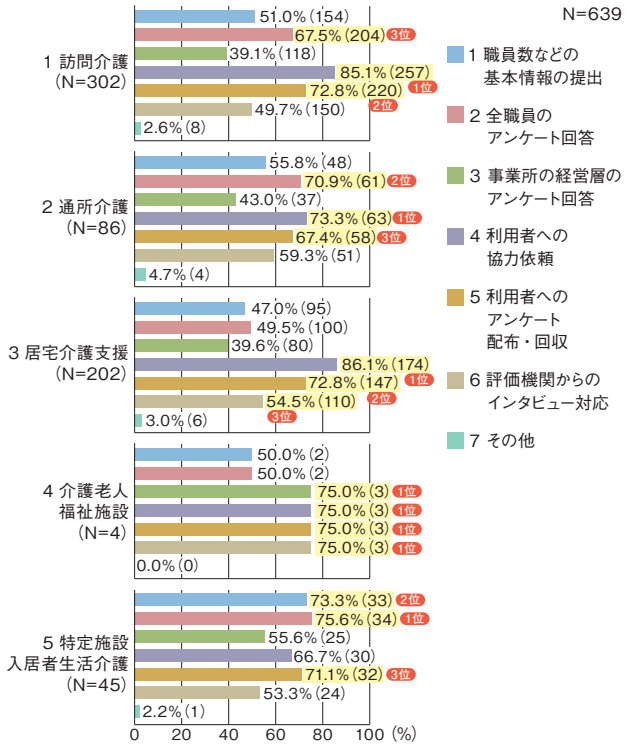
Q2-2で第三者評価を現在受審していない理由として「費用が高いと思う(高かった)」を挙げた事業所が適切だと思う価格は、訪問介護・通所介護・居宅介護支援・特定施設入居者生活介護で「5万円未満」が挙がり、次いで「5万円～10万円未満」が挙がり、安い価格ほど適切だと思う人が多かった。

Q2-2-2

【Q2-2で現在受審していない理由として「受審に向けた準備が大変だと思う(大変だった)」と回答した事業所(N639)のみ】

受審に向けた準備が大変だと思う(大変だった)ことは何ですか。(複数回答可)

N=639



Q2-2で第三者評価を現在受審していない理由として「受審に向けた準備が大変だと思う(大変だった)」を挙げた事業所が、大変だと思う(大変だった)工程は、訪問介護・通所介護・居宅介護支援・介護老人福祉施設で1位に「利用者への協力依頼」が挙がり、特定施設入居者生活介護では「全職員のアンケート回答」が1位に挙げられた。

第三者評価を継続的に受審している

第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／第三者評価を受審したことがない

〈再掲〉都民アンケート(介護サービス利用者又はその家族)

Q12-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方にお伺いします。(N120)あなたが、「福祉サービス第三者評価」を見て参考になった情報は何ですか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)

N=120

	1 特に力をいれている取り組み	2 利用者や家族のアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取り組み	4 利用者の要望や苦情に対する対応	5 利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取り組み	7 事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	8 必要な職員の確保や定着へ処遇、教育・研修の取り組み	9 利用者の意向等に際した介護の取り組み	10 食事時間や献立の選択などの取り組み	11 病状等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	12 事業者と家族の交流や、家族への情報提供の取り組み	13 介護を受けるときの設備や環境への取り組み	14 参考にならなかった
1位	55 45.8%	14 11.7%	14 11.7%	9 7.5%	7 5.8%	3 2.5%	4 3.3%	5 4.2%	6 5.0%	0 0.0%	1 0.8%	0 0.0%	2 1.7%	0 0.0%
2位	6 5.0%	25 20.8%	21 17.5%	23 19.2%	15 12.5%	6 5.0%	4 3.3%	7 5.8%	5 4.2%	3 2.5%	3 2.5%	1 0.8%	1 0.8%	0 0.0%
3位	5 4.2%	3 2.5%	22 18.3%	13 10.8%	16 13.3%	12 10.0%	12 10.0%	9 7.5%	8 6.7%	4 3.3%	10 8.3%	4 3.3%	2 1.7%	0 0.0%
合計	66 55.0%	42 35.0%	57 47.5%	45 37.5%	38 31.7%	21 17.5%	20 16.7%	21 17.5%	19 15.8%	7 5.8%	14 11.7%	5 4.2%	5 4.2%	0 0.0%
	1番	4番	2番	3番	5番									

1～3位に挙げた選択肢の合計上位5位までに1位「事業所の良い点・改善点、特に力をいれている取り組み」(55%/n66)、2位「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取り組み」(47.5%/n57)、3位「利用者の要望や苦情に対する対応」(37.5%/n45)、4位「利用者や家族へのアンケートの結果」(35%/n42)、5位「利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応」(31.7%/n38)が挙げられた。

第三者評価を継続的に受審している

Q2-1-2

【Q2-1で継続的に受審している理由として「人材確保に向けたPRになるため」と回答した事業所(N108)のみ】  
 東京都福祉サービス第三者評価で掲載している情報のうち、人材確保に向けたPRになると思う情報は何か。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。

N=108

	1 事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組	2 利用者や家族へのアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者や家族へのアンケートの結果	5 利用者の要望や苦情に対する対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	8 必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組	9 利用者の意向等に合わせたサビ提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 健康維持に向けた支援	12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	13 サービスを受けることでの設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
1位	17 50.0%	4 11.8%	6 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.9%	0 0.0%	3 8.8%	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	
2位	4 11.8%	4 11.8%	7 20.6%	2 5.9%	1 2.9%	0 0.0%	1 2.9%	7 20.6%	4 11.8%	0 0.0%	1 2.9%	2 5.9%	1 2.9%	0 0.0%	
3位	3 8.8%	6 17.6%	6 17.6%	3 8.8%	1 2.9%	2 5.9%	3 8.8%	4 11.8%	4 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.9%	0 0.0%	
合計	24 70.6%	14 41.2%	19 55.9%	5 14.7%	2 5.9%	4 11.8%	4 11.8%	14 41.2%	9 26.5%	0 0.0%	2 5.9%	2 5.9%	4 11.8%	0 0.0%	
	1番	3番	2番					3番	4番						

(N=34)

	1 事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組	2 利用者や家族へのアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者や家族へのアンケートの結果	5 利用者の要望や苦情に対する対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	8 必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組	9 利用者の意向等に合わせたサビ提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 健康維持に向けた支援	12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	13 サービスを受けることでの設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
1位	9 45.0%	2 10.0%	4 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 20.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
2位	3 15.0%	3 15.0%	2 10.0%	1 5.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.0%	2 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	
3位	5 25.0%	0 0.0%	5 25.0%	2 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	
合計	16 80.0%	5 25.0%	11 55.0%	3 15.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 65.0%	4 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 30.0%	0 0.0%	0 0.0%	
	1番		3番					2番				4番			

(N=20)

	1 事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組	2 利用者や家族へのアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者や家族へのアンケートの結果	5 利用者の要望や苦情に対する対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	8 必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組	9 利用者の意向等に合わせたサビ提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 健康維持に向けた支援	12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	13 サービスを受けることでの設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
1位	15 53.6%	1 3.6%	5 17.9%	1 3.6%	1 3.6%	1 3.6%	0 0.0%	3 10.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	
2位	7 23.1%	1 3.6%	3 10.7%	2 7.1%	2 7.1%	3 10.7%	0 0.0%	2 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
3位	3 10.7%	1 3.6%	3 10.7%	3 10.7%	2 7.1%	3 10.7%	1 3.6%	7 23.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.1%	0 0.0%	1 3.6%	1 3.6%	
合計	20 71.4%	4 14.3%	19 67.9%	5 17.9%	5 17.9%	5 17.9%	3 10.7%	13 46.4%	3 10.7%	0 0.0%	2 7.1%	0 0.0%	3 10.7%	3 10.7%	
	1番		2番	4番	4番			3番							

(N=28)

	1 事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組	2 利用者や家族へのアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者や家族へのアンケートの結果	5 利用者の要望や苦情に対する対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	8 必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組	9 利用者の意向等に合わせたサビ提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 健康維持に向けた支援	12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	13 サービスを受けることでの設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
1位	11 61.1%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
2位	5 27.8%	0 0.0%	5 27.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.6%	2 11.1%	2 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
3位	2 11.1%	2 11.1%	2 11.1%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 27.8%	0 0.0%	0 0.0%	5 27.8%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	
合計	14 77.8%	2 11.1%	11 61.1%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.6%	13 72.2%	4 22.2%	0 0.0%	5 27.8%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	
	1番		3番					2番							

(N=18)

	1 事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組	2 利用者や家族へのアンケートの結果	3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	4 利用者や家族へのアンケートの結果	5 利用者の要望や苦情に対する対応	6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7 事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	8 必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組	9 利用者の意向等に合わせたサビ提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 健康維持に向けた支援	12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	13 サービスを受けることでの設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
1位	3 37.5%	1 12.5%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	
2位	3 37.5%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	
3位	1 12.5%	0 0.0%	3 37.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	
合計	7 87.5%	2 25.0%	4 50.0%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	3 37.5%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	2 25.0%	0 0.0%	
	1番	4番	2番					4番	3番			4番			

(N=8)

第三者評価を継続的に受審している事業所が「人材確保に向けたPRになる」と感じている情報は、各サービスで1位に挙げた選択肢の中の上位1～3位に「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組」「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組」が挙がり、さらに「居宅介護支援と介護老人福祉施設を除いて」「利用者や家族へのアンケートの結果」も上位3位に挙がり、Q2-1-1の利用者に対するPRになると感じている情報と同様の傾向であることが分かった。

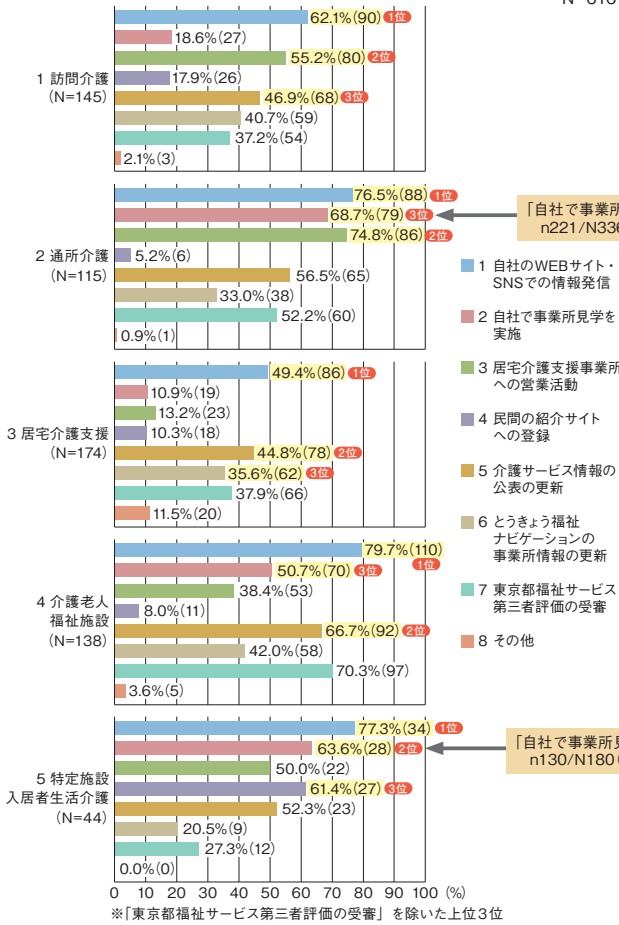
一方で、Q2-1-1と異なり、Q2-1-2は「必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組」が、各サービスの上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位4位まで及び1位に挙げた選択肢の中の上位3位に挙げた。

第三者評価を継続的に受審している

第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／第三者評価を受審したことがない

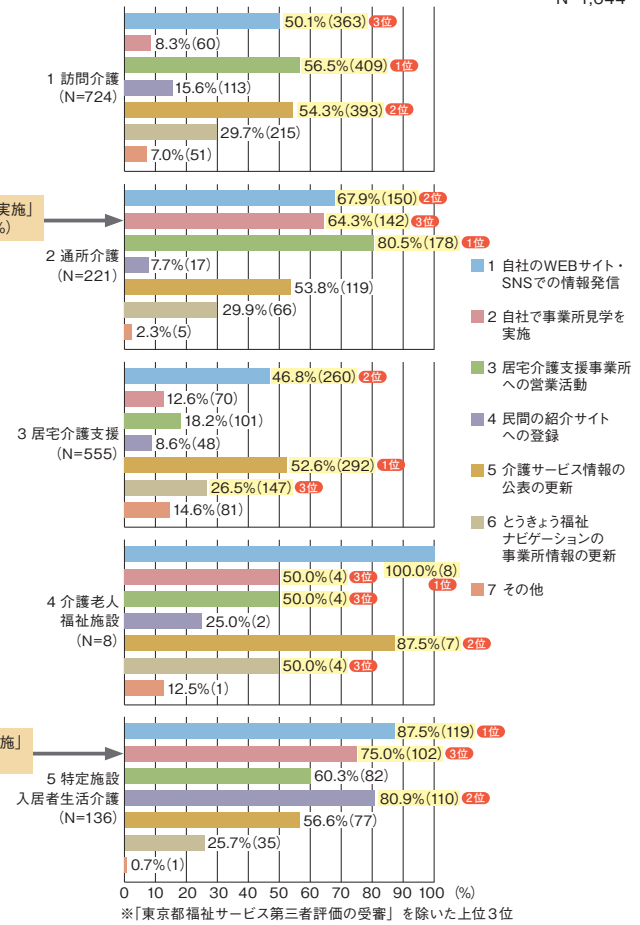
Q3-1 現在、サービスを探している人への広報活動は何で行っていますか。(複数回答可)

N=616



Q3-2 現在、サービスを探している人への広報活動は何で行っていますか。(複数回答可)

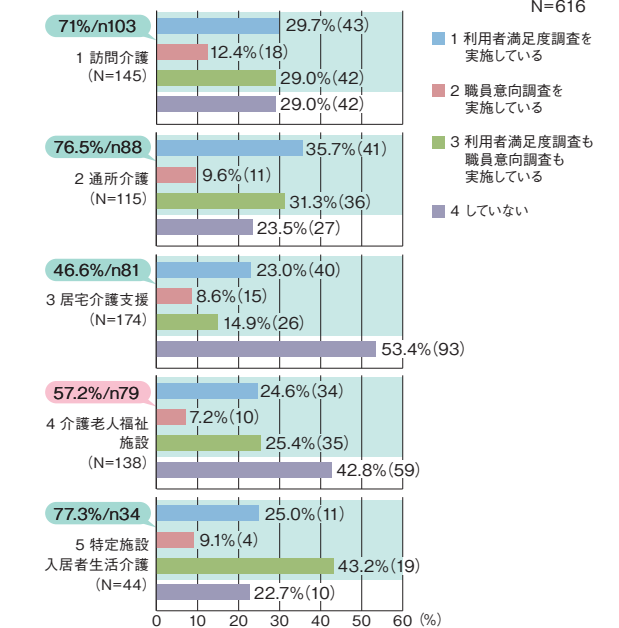
N=1,644



「東京都福祉サービス第三者評価の受審」を除くと、受審状況に限らず、各サービスで上位3位の傾向が同じであった。そのほかの傾向として、受審状況に関わらず、通所介護は65.8% (n221)、特定施設入居者生活介護は72.2% (n130)と「自社で事業所見学を実施」を挙げた割合が高く、第三者評価の受審率が高い介護老人福祉施設では、継続的に受審している方で「東京都福祉サービス第三者評価の受審」を挙げた割合が70.3% (n97)と高かった。

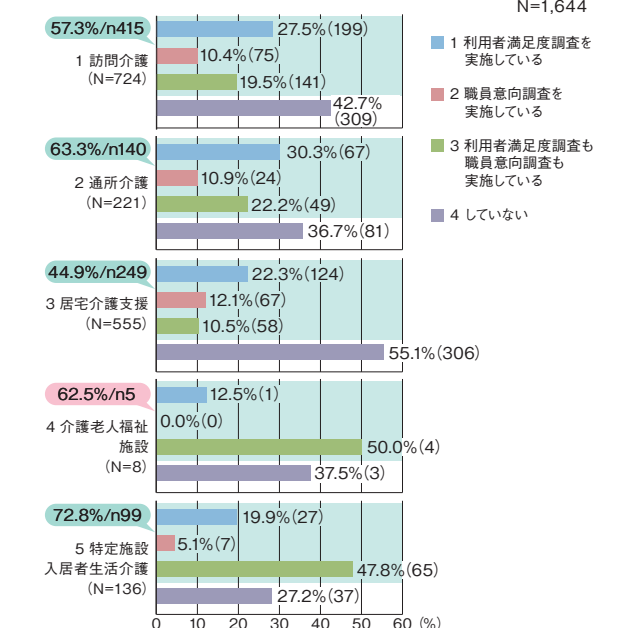
Q4-1 事業所独自に利用者満足度調査や職員意向調査を実施していますか。

N=616



Q4-2 事業所独自に利用者満足度調査や職員意向調査を実施していますか。

N=1,644



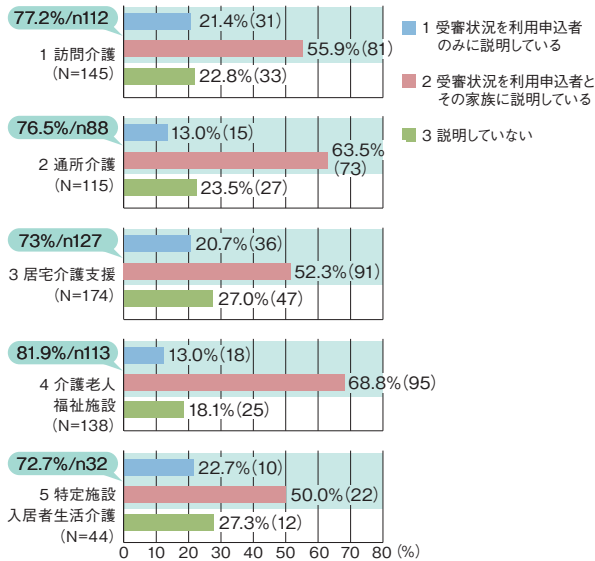
第三者評価の受審率が高い介護老人福祉施設で、継続的に受審している方は、利用者満足度調査・職員意向調査をいずれか又は両方実施している割合が57.2% (n79)となっており、第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／受審したことがない方では、利用者満足度調査・職員意向調査いずれか又は両方実施している割合が62.5% (n5)となっており、第三者評価をその後受審していない／受審したことがない事業所は、何らかの調査を実施していることが同えた。

第三者評価を継続的に受審している

Q5-1

福祉サービス第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日等）は、サービス提供の開始にあたって、あらかじめ利用申込者又はその家族に説明する必要がある「重要事項」として位置付けられていますが、利用申込者に説明は行っていますか。

N=616

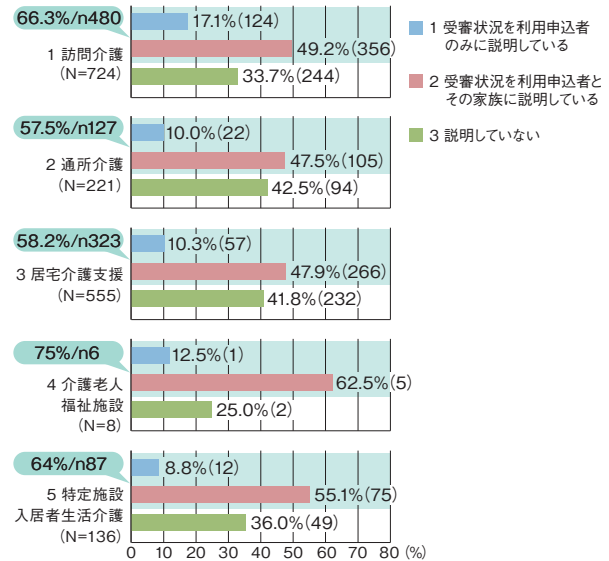


第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／第三者評価を受審したことがない

Q5-2

福祉サービス第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日等）は、サービス提供の開始にあたって、あらかじめ利用申込者又はその家族に説明する必要がある「重要事項」として位置付けられていますが、利用申込者に説明は行っていますか。

N=1,644



第三者評価を継続的に受審している事業所の、あらかじめ利用申込者又はその家族に対して、第三者評価の実施状況を説明している割合は、訪問介護が77.2%(n112)、通所介護が76.5%(n88)、居宅介護支援が73%(n127)、介護老人福祉施設が81.9%(n113)、特定施設入居者生活介護が72.7%(n32)という結果となった。

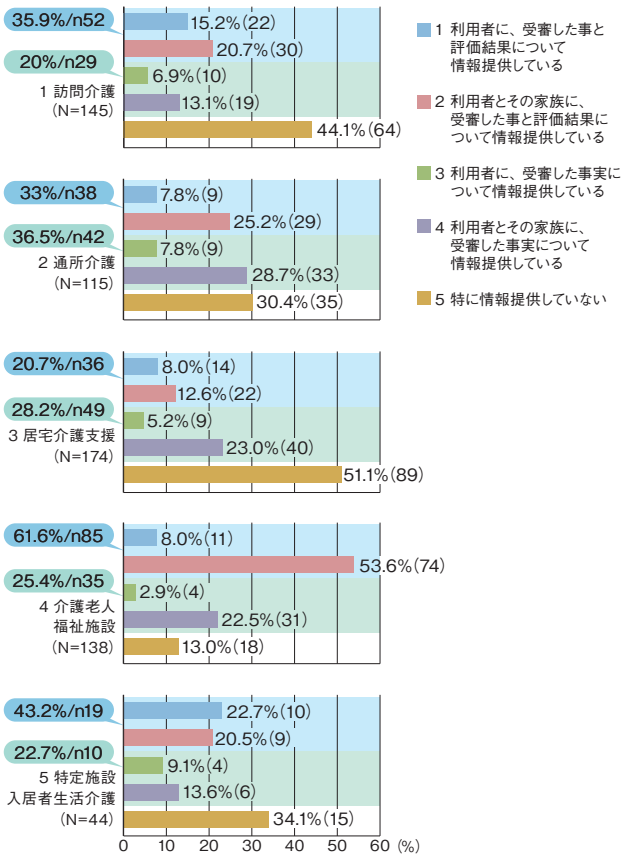
一方で、第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／受審したことがない事業所では、訪問介護が66.3%(n480)、通所介護が57.5%(n127)、居宅介護支援が58.2%(n323)、介護老人福祉施設が75%(n6)、特定施設入居者生活介護が64%(n87)という結果で、各サービスとも利用申込者又はその家族に説明を行った割合が50%以上であり、かつて受審をしたことがある事業所も、受審したときに説明を行ったことが伺えた。

第三者評価を継続的に受審している

第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／第三者評価を受審したことがない

Q6-1 東京都福祉サービス第三者評価を受審した際、利用者とその家族には、受審した事を情報提供していますか。

N=616

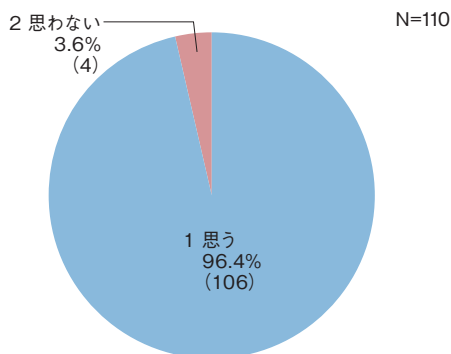


第三者評価を受審した際、利用者やその家族に対し、受審した事と評価結果について情報提供している割合は、訪問介護が35.9%(n52)、通所介護が33%(n38)、居宅介護支援が20.7%(n36)、介護老人福祉施設が61.6%(n85)、特定施設入居者生活介護が43.2%(n19)という結果となった。

利用者やその家族に対し、受審した事実のみ情報提供している割合は、訪問介護が20%(n29)、通所介護が36.5%(n42)、居宅介護支援が28.2%(n49)、介護老人福祉施設が25.4%(n35)、特定施設入居者生活介護が22.7%(n10)という結果となり、通所介護と居宅介護支援は、受審した事実のみ情報提供している割合が高かった。

〈再掲〉都民アンケート(介護サービス利用者又はその家族)

Q5-1 自身又は家族が利用する介護サービス事業所の第三者評価の受審状況を知っていて、かつ事業所が第三者評価を受審している方(N110)にお伺いします。あなたは、事業所が「福祉サービス第三者評価」を受審したことは良かったと思いますか。(お答えは1つ)



第三者評価を受審している事業所の利用者の96.4%(n106)が「事業所が受審したことは良かったと思う」と回答しており、受審に対する高い満足度が伺えた。

第三者評価を継続的に受審している

第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／第三者評価を受審したことがない

Q7-1

今後、あるとより受審意欲が高まると思うインセンティブ（動機付け）はありますか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。

N=616

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
訪問介護	59 40.7%	36 24.8%	13 9.0%	7 4.8%	24 16.6%	5 3.4%	1 0.7%	0 0.0%
1位	19	21	2	2	2	2	2	2
2位	11	16	26	16	23	24	0	29
3位	7.6%	11.0%	17.9%	11.0%	15.9%	16.6%	0.0%	20.0%
合計	89 61.4%	91 62.8%	60 41.4%	47 32.4%	73 50.3%	37 25.5%	1 0.7%	37 25.5%

(N=145)

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
通所介護	60 52.2%	13 11.3%	16 13.9%	5 4.3%	19 16.5%	2 1.7%	0 0.0%	0 0.0%
1位	12	33	22	16	16	10	0	6
2位	10.4%	28.7%	19.1%	13.9%	13.9%	8.7%	0.0%	5.2%
3位	10.4%	12	16	7.8%	13.9%	13.9%	0.0%	13.0%
合計	84 73.0%	68 59.1%	63 54.8%	30 26.1%	51 44.3%	28 24.3%	0 0.0%	21 18.3%

(N=115)

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
居宅介護支援	86 49.4%	37 21.3%	13 7.5%	6 3.4%	23 13.2%	7 4.0%	2 1.1%	0 0.0%
1位	20	73	22	15	22	7	1	14
2位	11.5%	42.0%	12.6%	8.6%	12.6%	4.0%	0.6%	8.0%
3位	9.7%	13	36	28	25	25	0	30
合計	102 70.7%	123 70.7%	70 40.8%	49 28.2%	70 40.2%	39 22.4%	3 1.7%	44 25.3%

(N=174)

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
介護老人福祉施設	71 51.4%	25 18.1%	15 10.9%	5 3.6%	15 10.9%	7 5.1%	0 0.0%	0 0.0%
1位	22	48	26	15	14	10	0	3
2位	15.9%	34.8%	18.8%	10.9%	10.1%	7.2%	0.0%	2.2%
3位	7	22	44	18	18	22	0	7
合計	100 72.5%	95 68.8%	85 61.6%	38 27.5%	47 34.1%	39 28.3%	0 0.0%	10 7.2%

(N=138)

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
特定施設入居者生活介護	15 34.1%	9 20.5%	3 6.8%	3 6.8%	6 13.6%	8 18.2%	0 0.0%	0 0.0%
1位	2	13	1	1	7	13	0	3
2位	4.5%	25.0%	15.9%	15.9%	29.5%	2.3%	0.0%	6.8%
3位	3	1	8	11	5	9	0	7
合計	20 45.5%	21 47.7%	18 40.9%	21 47.7%	24 54.5%	18 40.9%	0 0.0%	10 22.7%

(N=44)

Q7-2

今後、あるとより受審意欲が高まると思うインセンティブ（動機付け）はありますか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。

N=1,644

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
訪問介護	286 39.5%	108 14.9%	127 17.5%	48 6.6%	92 12.7%	49 6.8%	14 1.9%	0 0.0%
1位	123	222	118	74	90	34	2	61
2位	17.0%	30.7%	16.3%	10.2%	12.4%	4.7%	0.3%	8.4%
3位	87	102	160	73	78	86	2	136
合計	496 68.5%	432 59.7%	405 55.9%	195 26.9%	260 35.9%	169 23.3%	18 2.5%	197 27.2%

(N=724)

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
通所介護	78 35.3%	27 12.2%	39 17.6%	14 6.3%	28 12.7%	33 14.9%	2 0.9%	0 0.0%
1位	34	54	37	24	27	24	0	21
2位	15.4%	24.4%	16.7%	10.9%	12.2%	10.9%	0.0%	9.5%
3位	10.9%	21	24	37	37	22	0	43
合計	136 61.5%	124 56.1%	107 48.4%	59 26.7%	77 34.8%	94 42.5%	2 0.9%	64 29.0%

(N=221)

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
居宅介護支援	244 44.0%	96 17.3%	87 15.7%	24 4.3%	67 12.1%	42 7.6%	15 2.7%	0 0.0%
1位	88	184	78	52	55	27	3	68
2位	15.9%	33.2%	14.1%	9.4%	9.9%	4.9%	0.5%	12.3%
3位	66	72	122	42	58	53	0	141
合計	102 71.7%	123 63.4%	70 51.7%	49 21.3%	70 32.4%	39 18.4%	3 3.4%	209 37.7%

(N=555)

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
介護老人福祉施設	3 37.5%	3 37.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
1位	2	3	0	0	3	0	0	0
2位	25.0%	37.5%	0.0%	0.0%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
3位	2	0	5	1	0	0	0	0
合計	7 87.5%	6 75.0%	5 62.5%	1 12.5%	5 62.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

(N=8)

	1 行政の指導検査の回数や 検査項目の緩和等がある	2 用意した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	3 第三者評価の受審による 補助加算等	4 求職者や就職活動中の学生に 向けて事業所の運営方針や 人材育成方針等のPRとなる	5 利用者に向けて 品質のPRとなる	6 第三者評価制度の認知度が 向上し、受審事業所入所等の 問い合わせが増加する	7 その他	8 特になし
特定施設入居者生活介護	41 30.1%	17 12.5%	24 17.6%	5 3.7%	23 16.9%	25 18.4%	1 0.7%	0 0.0%
1位	27	34	14	23	16	18	0	11
2位	19.9%	25.0%	10.3%	16.9%	11.8%	8.1%	0.0%	8.1%
3位	12	20	24	22	13	12	1	19
合計	80 58.8%	71 52.2%	62 45.6%	50 36.8%	57 41.9%	56 41.2%	2 1.5%	30 22.1%

(N=136)

第三者評価を継続的に受審している事業所の、今後、あるとより受審意欲が高まると思うインセンティブ（動機付け）は、各サービスで上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位4位までに「第三者評価の受審により、行政の指導検査の回数や検査項目の緩和等がある」「用意した書類や点検作業が指導検査でも活用できる」「第三者評価の受審による補助加算等」が挙げられたほか、「利用者に向けて品質のPRとなる」が挙げられた。

居宅介護支援と特定施設入居者生活介護では「求職者や就職活動中の学生に向けて事業所の運営方針や人材育成方針等のPRとなる」が挙げられた。

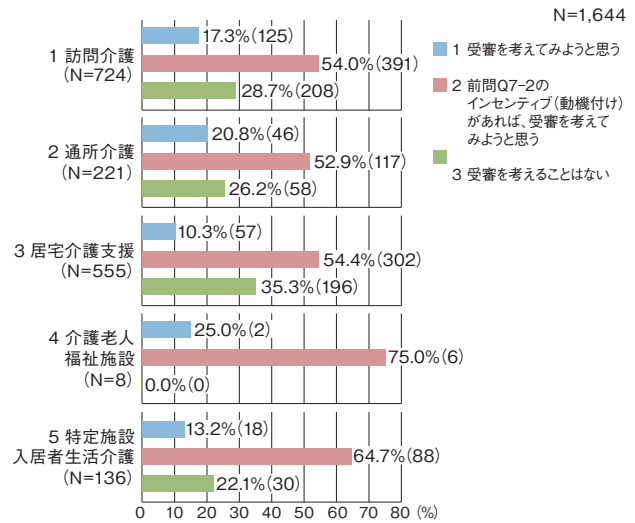
一方、第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／受審したことがない事業所でも、各サービスで上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位4位までに「第三者評価の受審により、行政の指導検査の回数や検査項目の緩和等がある」「用意した書類や点検作業が指導検査でも活用できる」「第三者評価の受審による補助加算等」が挙げられたほか、通所介護を除き「利用者に向けて品質のPRとなる」が挙げられた。



第三者評価を継続的に受審している

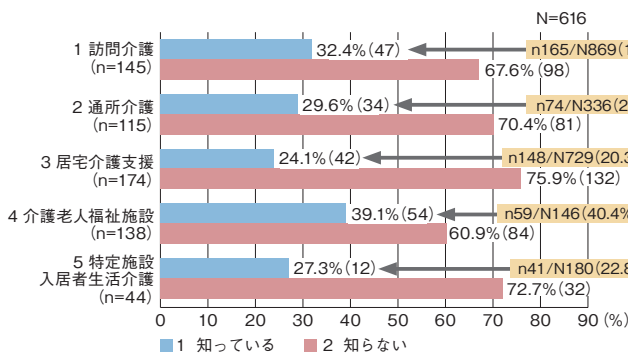
第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／第三者評価を受審したことがない

Q8-2 今後、東京都福祉サービス第三者評価の受審を考慮してみようと思いますか。

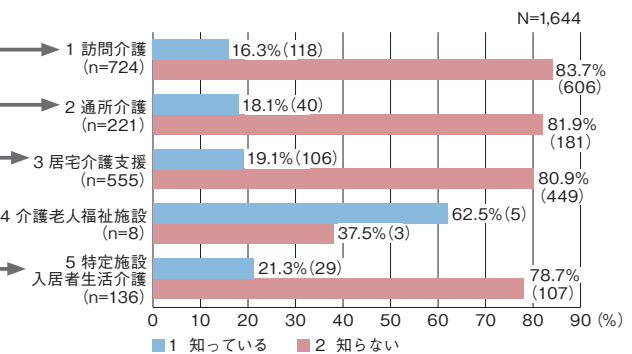


今後、第三者評価の受審を考慮してみようと思う割合は、訪問介護が17.3%(n125)、通所介護が20.8%(n46)、居宅介護支援が10.3%(n57)、介護老人福祉施設が25%(n2)、特定施設入居者生活介護が13.2%(n18)という結果となった。  
また、Q7-2のインセンティブ(動機付け)があれば、受審を考慮してみようと思うと答えた割合は、訪問介護が54%(n391)、通所介護が52.9%(n117)、居宅介護支援が54.4%(n302)、介護老人福祉施設が75%(n6)、特定施設入居者生活介護が64.7%(n88)という結果となった。

Q9-1 標準の評価に比べ、事業所の受審に係る負担や費用を軽減した「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」があることを知っていますか。

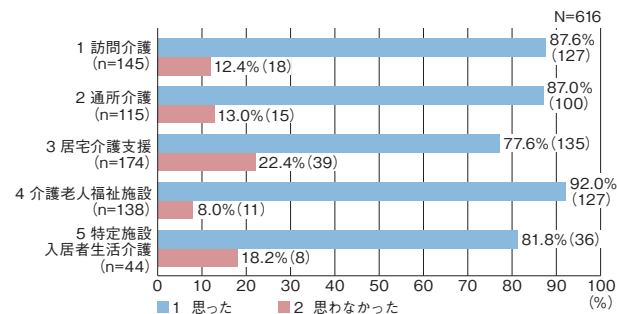


Q9-2 標準の評価に比べ、事業所の受審に係る負担や費用を軽減した「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」があることを知っていますか。



受審促進を目的として小規模な在宅系サービスを中心に組織マネジメント項目の評価を省略した「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」が平成21年度から開始されており、訪問介護・通所介護・居宅介護支援が対象となっており、介護老人福祉施設・特定施設入居者生活介護は対象外となっているが、受審状況に関わらず、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」があることを知っている割合は、訪問介護が19%(n165)、通所介護が22%(n74)、居宅介護支援が20.3%(n148)、介護老人福祉施設が40.4%(n59)、特定施設入居者生活介護が22.8%(n41)という結果となり、受審状況及び対象か否かに関わらず「利用者調査とサービス項目を中心とした評価を知らない」と答えた割合が高かった。

Q10-1 サービス事業者にとって、東京都福祉サービス第三者評価は有効性があると思いませんか。



「第三者評価は有効性があると思った」と回答した割合は、訪問介護が87.6%(n127)、通所介護が87%(n100)、居宅介護支援が77.6%(n135)、介護老人福祉施設が92%(n127)、特定施設入居者生活介護は81.8%(n36)という結果だった。

第三者評価を継続的に受審している

第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／第三者評価を受審したことがない

Q11-1 どのような有効性があると思われましたか。  
優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。

N=525

	1 透明性の確保に努める 事業所だとPRできること	2 受審結果が職員意識や モスベシヨ向上繋がること	3 認識できている課題が 現在のサービスの課題が	4 利用者の正直な声が 聞けること	5 適用しない正当な理由に 該当すること	6 その他	7 特にない
訪問介護	56 44.1%	16 12.6%	32 25.2%	20 15.7%	3 2.4%	0 0.0%	0 0.0%
1位	17 13.4%	27 21.3%	45 35.4%	33 26.0%	4 3.1%	0 0.0%	1 0.8%
2位	15 11.8%	26 20.5%	27 21.3%	30 23.6%	16 12.6%	0 0.0%	13 10.2%
3位	88 69.3%	69 54.3%	104 81.9%	83 65.4%	23 18.1%	0 0.0%	14 11.0%
合計	2番		1番	3番			

(N=127)

	1 透明性の確保に努める 事業所だとPRできること	2 受審結果が職員意識や モスベシヨ向上繋がること	3 認識できている課題が 現在のサービスの課題が	4 利用者の正直な声が 聞けること	5 適用しない正当な理由に 該当すること	6 その他	7 特にない
通所介護	51 51.0%	2 2.0%	26 26.0%	17 17.0%	2 2.0%	2 2.0%	0 0.0%
1位	16 16.0%	17 17.0%	46 46.0%	18 18.0%	1 1.0%	0 0.0%	2 2.0%
2位	19 19.0%	22 22.0%	18 18.0%	29 29.0%	3 3.0%	0 0.0%	9 9.0%
3位	86 86.0%	41 41.0%	90 90.0%	64 64.0%	6 6.0%	2 2.0%	11 11.0%
合計	2番		1番	3番			

(N=100)

	1 透明性の確保に努める 事業所だとPRできること	2 受審結果が職員意識や モスベシヨ向上繋がること	3 認識できている課題が 現在のサービスの課題が	4 利用者の正直な声が 聞けること	5 適用しない正当な理由に 該当すること	6 その他	7 特にない
居宅介護支援	82 60.7%	8 5.9%	28 20.7%	11 8.1%	6 4.4%	0 0.0%	0 0.0%
1位	14 10.4%	36 26.7%	44 32.6%	21 15.6%	10 7.4%	0 0.0%	10 7.4%
2位	17 12.6%	21 15.6%	31 23.0%	32 23.7%	9 6.7%	0 0.0%	25 18.5%
3位	113 83.7%	65 48.1%	103 76.3%	64 47.4%	25 18.5%	0 0.0%	35 25.9%
合計	1番	3番	2番				

(N=135)

	1 透明性の確保に努める 事業所だとPRできること	2 受審結果が職員意識や モスベシヨ向上繋がること	3 認識できている課題が 現在のサービスの課題が	4 利用者の正直な声が 聞けること	5 適用しない正当な理由に 該当すること	6 その他	7 特にない
介護老人福祉施設	42 33.1%	8 6.3%	62 48.8%	15 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
1位	17 13.4%	14 11.0%	43 33.9%	48 37.8%	4 3.1%	1 0.8%	0 0.0%
2位	28 22.0%	39 30.7%	17 13.4%	30 23.6%	7 5.5%	0 0.0%	6 4.7%
3位	87 68.5%	61 48.0%	122 96.1%	93 73.2%	11 8.7%	1 0.8%	6 4.7%
合計	3番		1番	2番			

(N=127)

	1 透明性の確保に努める 事業所だとPRできること	2 受審結果が職員意識や モスベシヨ向上繋がること	3 認識できている課題が 現在のサービスの課題が	4 利用者の正直な声が 聞けること	5 適用しない正当な理由に 該当すること	6 その他	7 特にない
特定施設入居者生活介護	22 61.1%	2 5.6%	7 19.4%	4 11.1%	1 2.8%	0 0.0%	0 0.0%
1位	7 19.4%	6 16.7%	14 38.9%	8 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.8%
2位	1 2.8%	9 25.0%	8 22.2%	8 22.2%	3 8.3%	0 0.0%	7 19.4%
3位	30 83.3%	17 47.2%	29 80.6%	20 55.6%	4 11.1%	0 0.0%	8 22.2%
合計	1番		2番	3番			

(N=36)

1位に挙げた選択肢の中の上位1～3位は、各サービスで「透明性の確保に努める事業所だとPRできること」「現在のサービスの課題が認識できること」「利用者の正直な声が聞けること」が挙がり、第三者評価を継続的に受審している事業所は、コンプライアンス意識を高められることや、現状の課題を把握できていることに有効性を感じていた。

# ケアマネジャーアンケート・インタビュー

## 1 調査目的

東京都福祉サービス第三者評価を業務で活用するケアマネジャーの活用方法や利用者へ提供している情報等を把握するため。

## 2 調査対象者

ケアマネジャー（介護支援専門員）の資格を持ち、現在、東京都内で勤務するケアマネジャー

## 3 調査方法及び回収結果

### 1 アンケート

インターネットリサーチ会社が保有する回答モニタに対し、調査対象者を抽出するスクリーニング調査<sup>\*</sup>を実施した上で、令和5年2月15日にWEBアンケート調査を配信し、令和5年2月18日に412人より有効回答を得た。

アンケートの際、「東京都福祉サービス第三者評価を知っていて、業務で活用している」と回答したインタビュー対象者290人に対し、インタビューへの協力意向を確認。

アンケートに回答する前の画面に、次のとおり都民アンケートの結果を表示。

<sup>\*</sup>スクリーニング調査：調査対象者の条件抽出をするために、アンケート調査に先駆けて行う事前調査

(公財)東京都福祉保健財団では、令和3年度に、本人又は家族が福祉サービスを利用している、又は現在利用はしていないが、今後利用する予定がある20歳以上の都民1,200人にアンケートを実施しました。その結果、

- 約4人に1人にあたる21.7%の方が、「福祉サービス第三者評価を知っている」と回答
- また、そのうち本人又は家族が福祉サービスを利用している方の85.7%が、「利用している福祉サービス事業所が、『福祉サービス第三者評価』を受審しているかどうかを知っている」と回答
- 「利用している福祉サービス事業所が、『福祉サービス第三者評価』を受審したことを知っている」と回答した方の97.8%が「事業所が『福祉サービス第三者評価』を受審したことは良かった」と回答
- さらに、福祉サービス第三者評価を知っていて、詳しく見た方の93.2%が、「『福祉サービス第三者評価』を見て、福祉サービス事業所を選ぶ際に役に立った」と回答

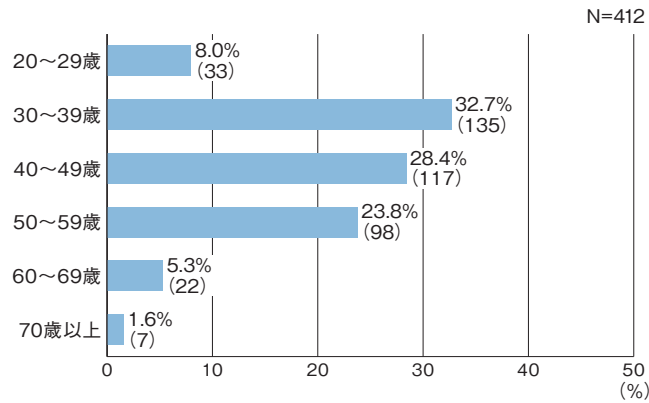
このような結果も踏まえ、次の設問にご回答いただくようお願いいたします。

### 2 インタビュー

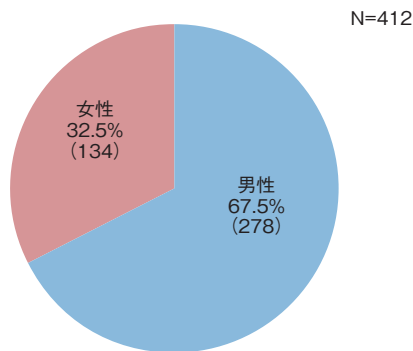
アンケートでインタビュー協力の承諾が得られた2人の回答モニタに対し、令和5年3月20日と令和5年3月23日にインターネットリサーチ会社が手配したインタビュアーが、インタビューを実施。

## 4 属性

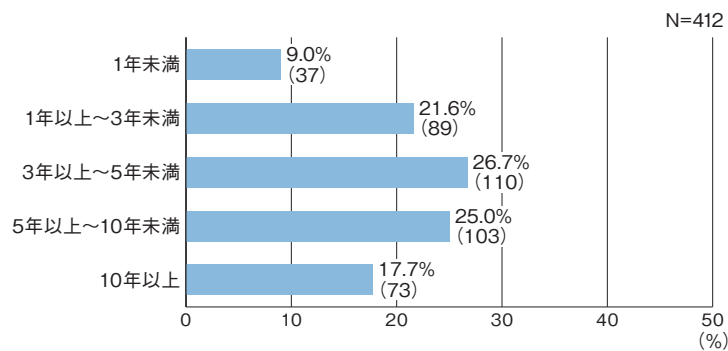
### ①年代



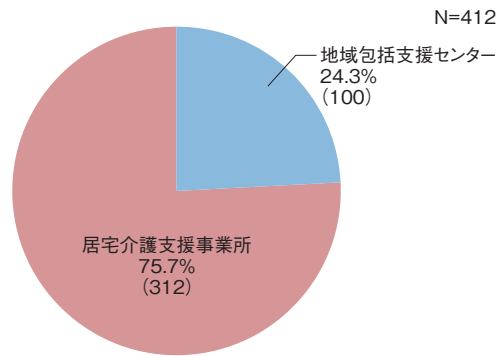
### ②性別



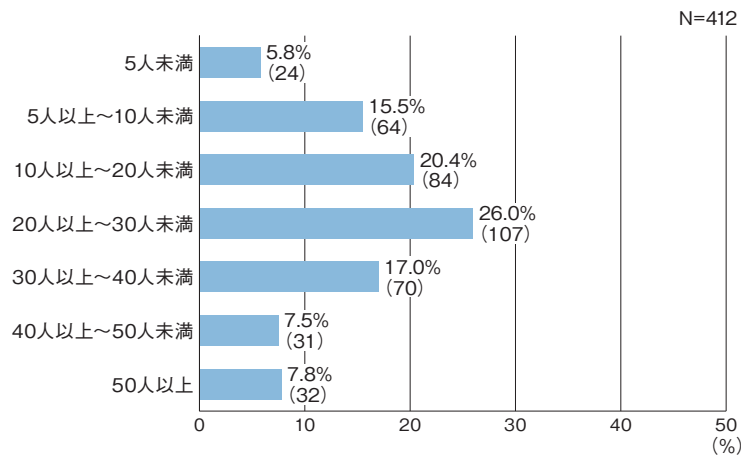
### ③勤務年数



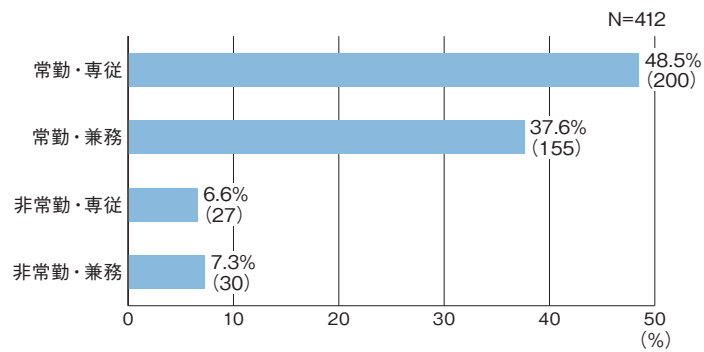
④業務内容



⑤担当利用者数

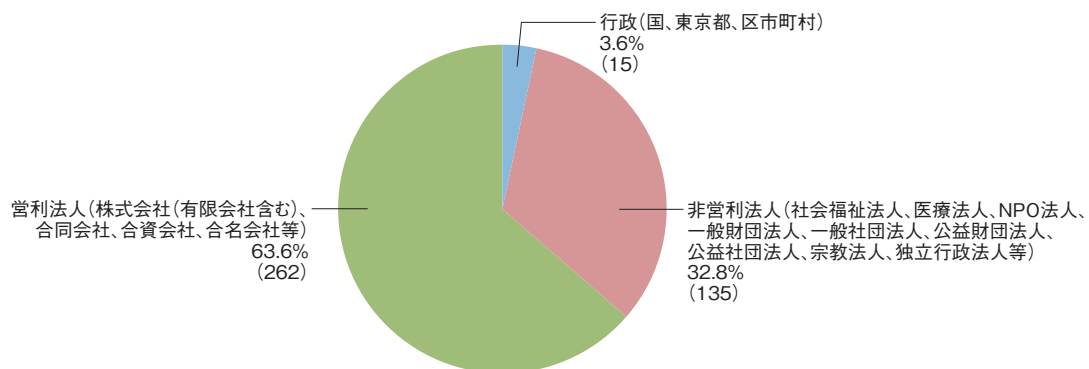


⑥勤務形態



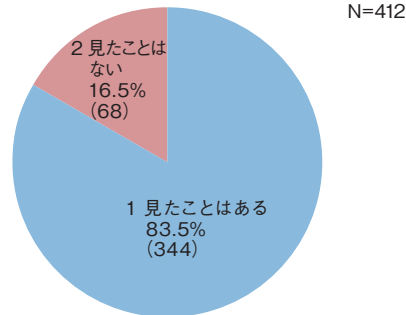
### ⑦所属事業所の法人の形態

N=412



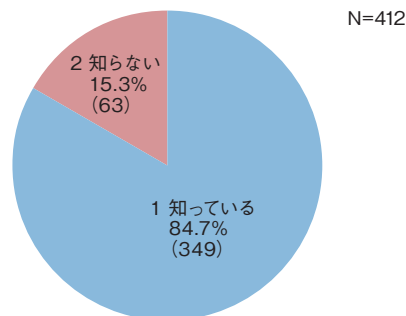
# ケアマネジャーアンケート・インタビュー集計・分析結果

**Q1** 直近3カ月以内に、東京都福祉サービス第三者評価の情報を掲載しているWEBサイト「とうきょう福祉ナビゲーション」を見たことはありますか。



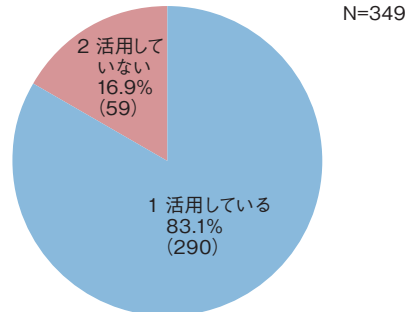
「見たことがある」が83.5%(n344)、「見たことはない」が16.5%(n68)という結果となった。

**Q2** あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を知っていますか。



「知っている」が84.7%(n349)、「知らない」が15.3%(n63)という結果となった。

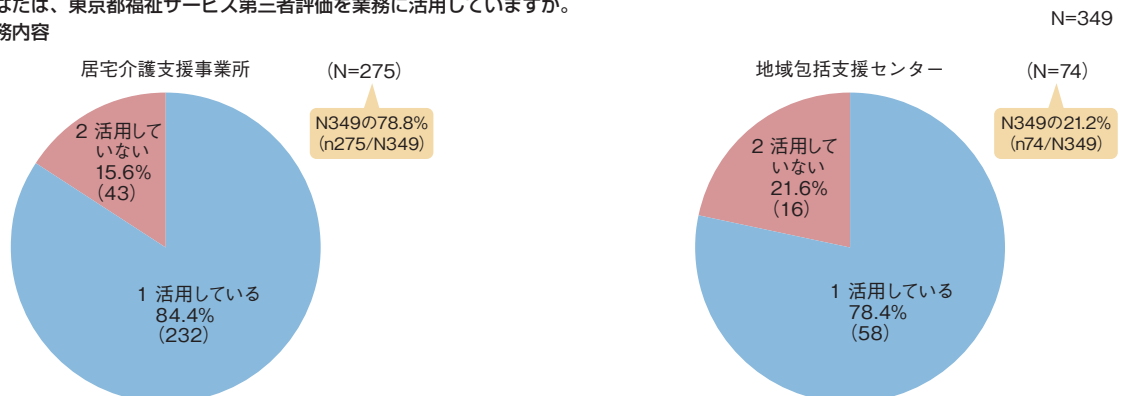
**Q3** あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を業務に活用していますか。



「活用している」が83.1%(n290)、「活用していない」が16.9%(n59)という結果となった。

## C1 業務内容とQ3のクロス

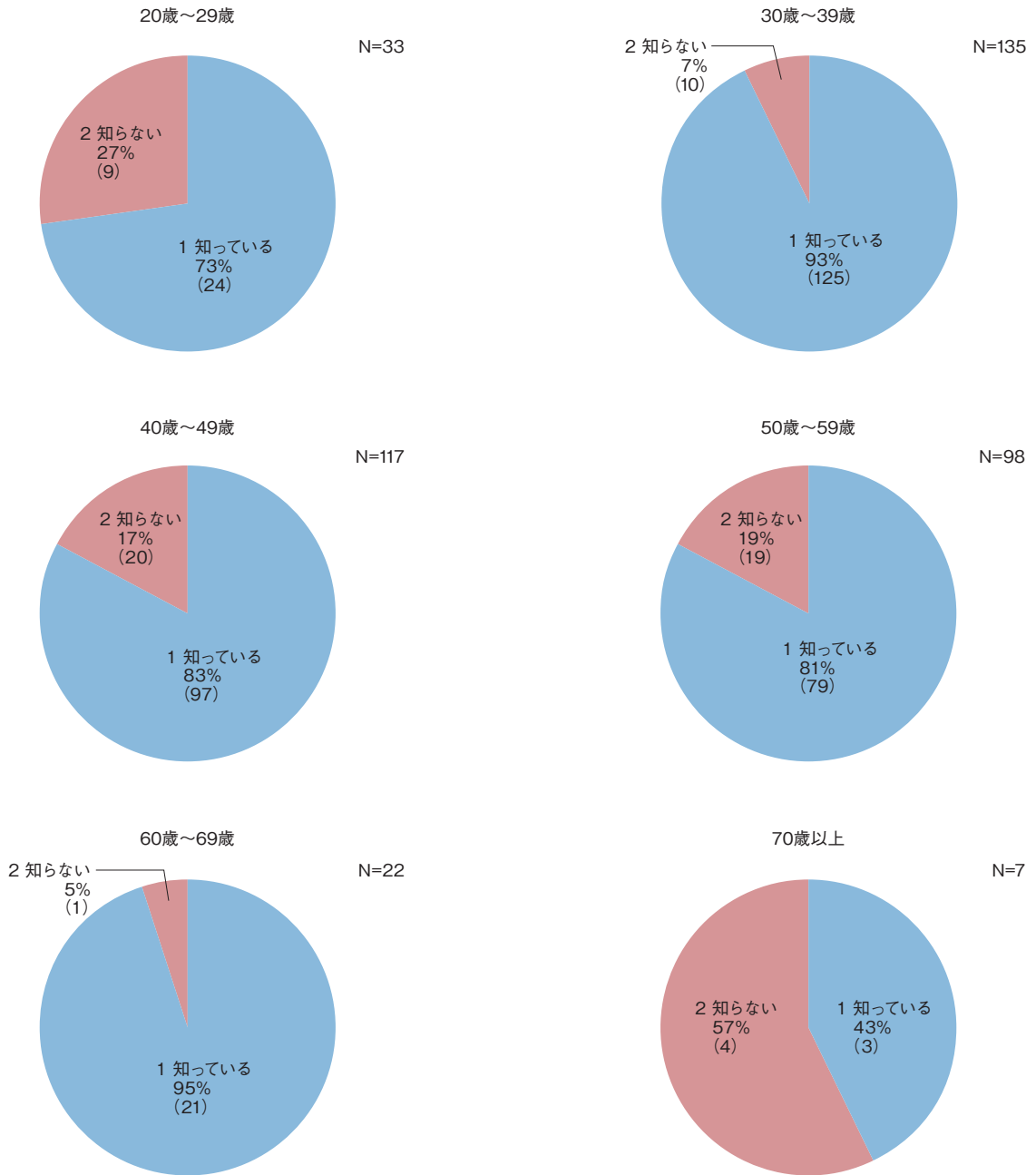
行：あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を業務に活用していますか。  
列：業務内容



まず、第三者評価を知っているケアマネジャー (N349) の内訳は、居宅介護支援事業所が78.8%(n275)、地域包括支援センターが21.2%(n74)となっている。さらに、第三者評価の活用状況を業務内容別に見てみると、居宅介護支援事業所で84.4%(n232)、地域包括支援センターで78.4%(n58)のケアマネジャーが「第三者評価を活用している」と回答した。

C2 Q2と年齢のクロス

行：Q2あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を知っていますか。  
列：年齢

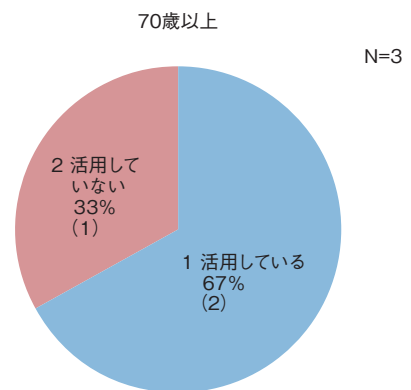
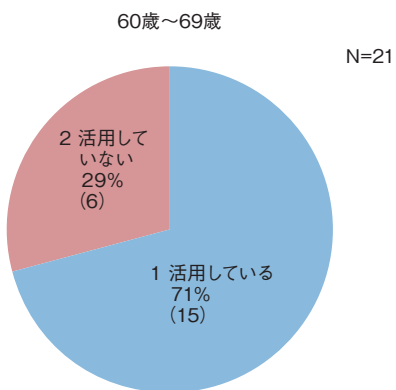
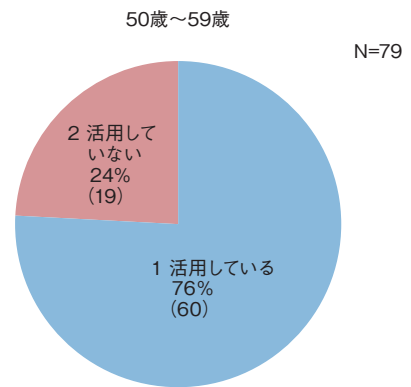
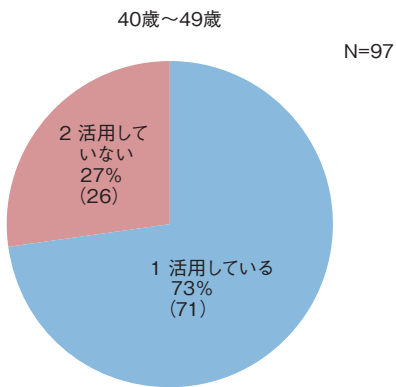
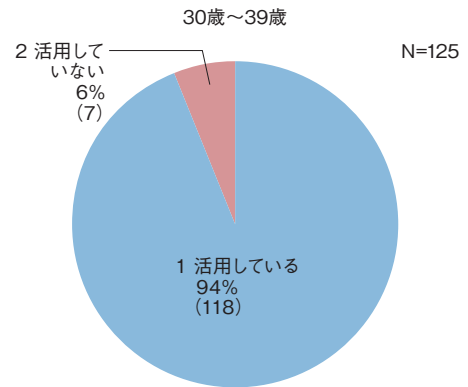
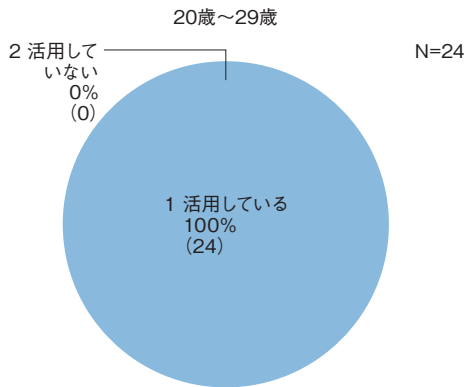


第三者評価を知っているケアマネジャーの傾向として、「20～29歳」「60～69歳」を除き、若い世代ほど福祉サービス第三者評価を知っている傾向が同えた。



C3 Q3と年齢のクロス

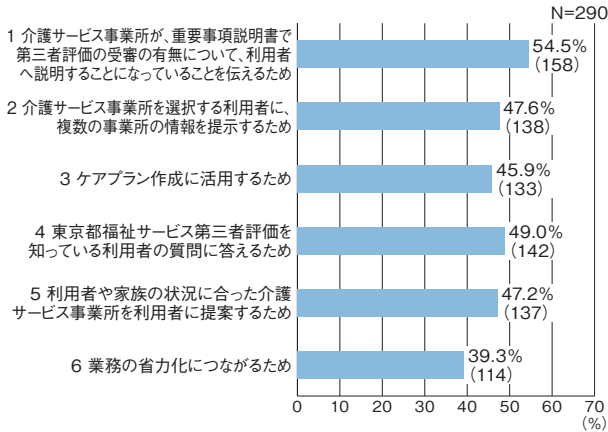
行：Q3あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を業務に活用していますか。  
列：年齢



第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの傾向として、若い世代ほど福祉サービス第三者評価を活用している傾向が伺えた。

第三者評価を知っていて、活用している

Q4 あなたは、東京都福祉サービス第三者評価をどのように業務で活用していますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。



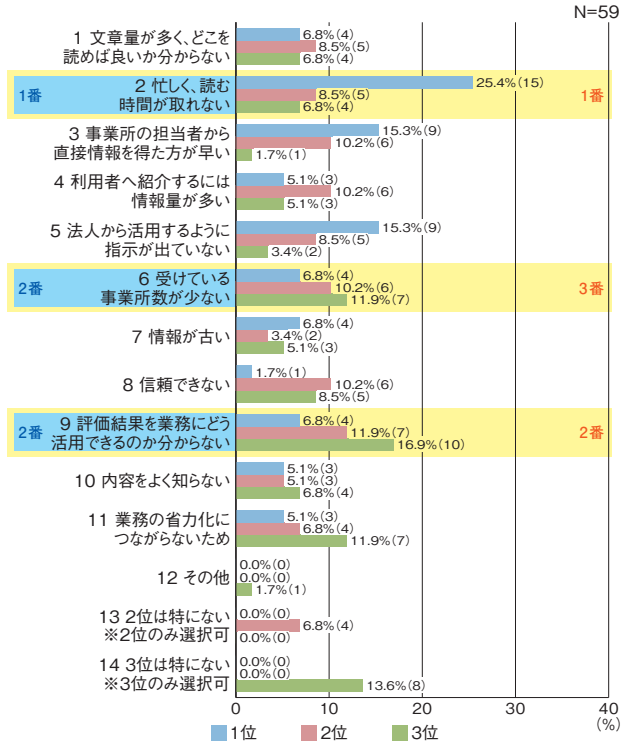
第三者評価の業務での活用方法は、「介護サービス事業所が、重要事項説明書で第三者評価の受審の有無について、利用者へ説明することになっていることを伝えるため」(54.5%/n158)が最も多く、2位が「東京都福祉サービス第三者評価を知っている利用者の質問に答えるため」(49%/n142)、3位が「介護サービス事業所を選択する利用者に、複数の事業所の情報を提示するため」(47.6%/n138)という結果となった。

第三者評価を知っているが、活用していない／第三者評価を知らない

● 上位1～3位に挙げた  
選択肢の合計上位3位  
● 1位に挙げた選択肢の  
上位1～3位

Q13 【Q2で「第三者評価を知っている」Q3で「活用していない」と回答したケアマネジャー(N59)のみ】

あなたが、東京都福祉サービス第三者評価を業務で活用していないのは何故ですか。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
全体	6.8%	25.4%	15.3%	5.1%	15.3%	6.8%	6.8%	1.7%	6.8%	5.1%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%
1位 (59)	4	15	9	3	9	4	4	1	4	3	3	0	0	0
2位 (59)	5	5	6	6	5	6	2	6	7	3	4	0	4	0
3位 (59)	4	4	1	3	2	7	3	5	10	4	7	1	0	8
全体	22.1%	40.7%	27.2%	20.4%	27.2%	28.9%	15.3%	20.4%	35.6%	17.0%	23.8%	1.7%	6.8%	13.6%

第三者評価を活用していない理由は、1位に挙げた選択肢の順で、「忙しく、読む時間が取れない」が最も多く、2位に「事業所の担当者から直接情報を得た方が早い」「法人から活用するように指示が出ていない」が挙げた。

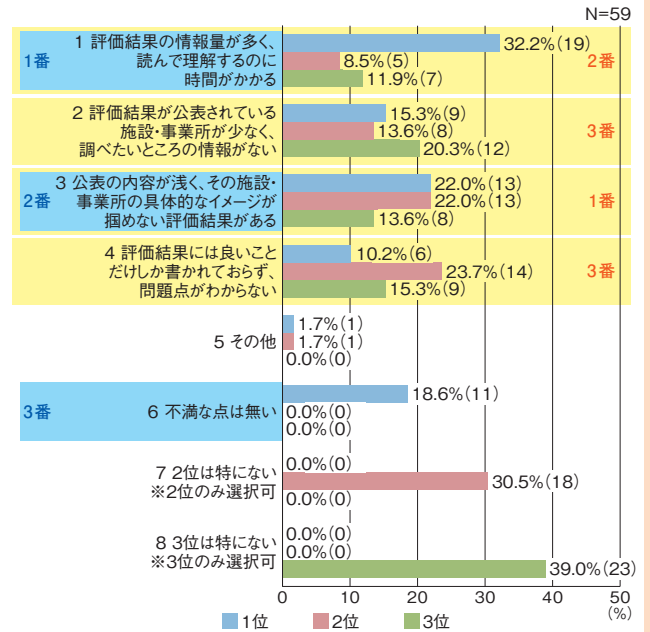
上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位3位でも「忙しく、読む時間が取れない」(40.7%/n24)が最も多く、2位に「評価結果を業務にどう活用できるのかわからない」(35.6%/n21)、3位に「受けている事業所数が少ない」(28.9%/n17)が挙げた。

第三者評価を知っていて、活用している

- 1番 上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位3位
- 2番 1位に挙げた選択肢の上位1～3位

第三者評価を知っているが、活用していない／第三者評価を知らない

**Q14** 【Q2で「第三者評価を知っている」Q3で「活用していない」と回答したケアマネジャー(N59)のみ】  
東京都福祉サービス第三者評価で、不満な点はありませんか。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。

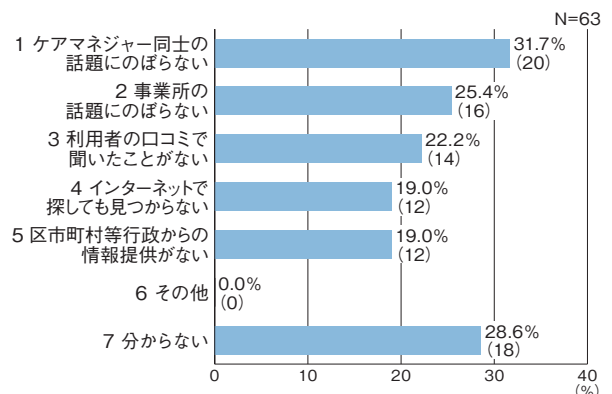


	1	2	3	4	5	6	7	8
全体	19	9	13	6	1	11	0	0
1位	(59)	32.2%	15.3%	22.0%	10.2%	1.7%	18.6%	0.0%
2位	(59)	8.5%	13.6%	22.0%	23.7%	1.7%	0.0%	18.0%
3位	(59)	11.9%	20.3%	13.6%	15.3%	0.0%	0.0%	39.0%
全体	31	29	34	29	2	11	18	23
	52.6%	49.2%	57.6%	49.2%	3.4%	18.6%	30.5%	39.0%
	2番	3番	1番	3番				

第三者評価の不満な点で、1位に挙げた選択肢の順位で、「評価結果の情報量が多く、読んで理解するのに時間がかかる」(32.2%/n19)が最も多く、2位に「公表の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージが掴めない評価結果がある」(22%/n13)、3位に「不満な点はない」(18.6%/n11)、が挙げた。

上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位3位では「公表の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージが掴めない評価結果がある」(57.6%/n34)が最も多く、2位に「評価結果の情報量が多く、読んで理解するのに時間がかかる」(52.6%/n31)、3位に「評価結果が公表されている施設・事業所が少なく、調べたいところの情報がない」(49.2%/n29)「評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない」(49.2%/n29)が挙げた。

**Q15** 【Q3で「第三者評価を知らない」と回答したケアマネジャー(N63)のみ】  
東京都福祉サービス第三者評価を知る機会が無かったのは何故だと思いますか。

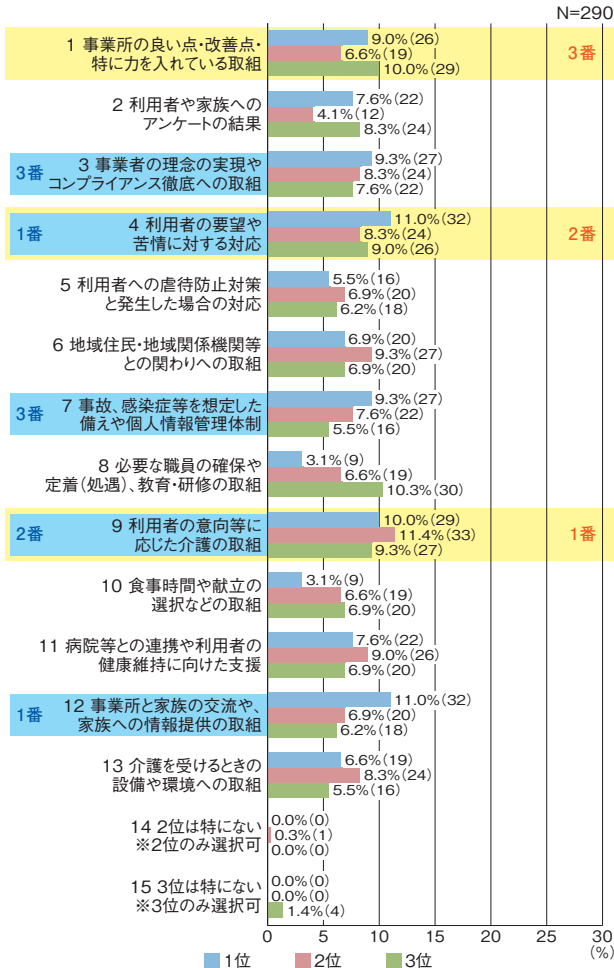


第三者評価を知る機会が無かった理由として考えられることは、「わからない」(28.6%/n18)を除き、「ケアマネジャー同士の話題にのぼらない」(31.7%/n20)が最も多く、2位に「事業所の話題にのぼらない」(25.4%/n16)、3位に「利用者の口コミで聞いたことがない」(22.2%/n14)という結果となった。

第三者評価を知っていて、活用している

- 3番 上位1~3位に挙がった選択肢の合計上位3位
- 2番 1位に挙げた選択肢の上位1~3位

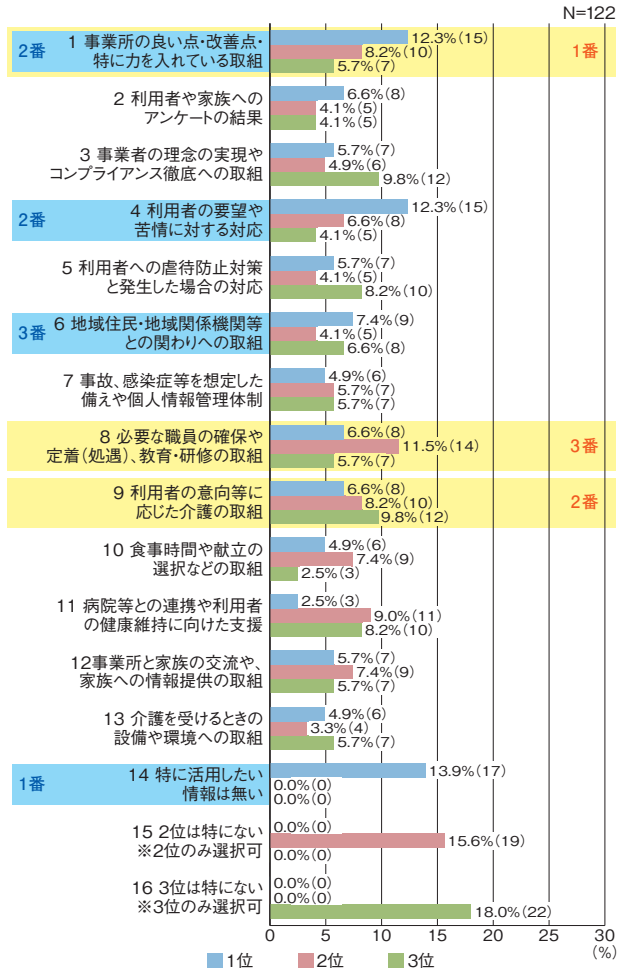
Q5 東京都福祉サービス第三者評価に掲載している情報のうち、特に業務で活用している情報は何ですか。あてはまるものはない方も近いものを優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



項目	1位 (%)	2位 (%)	3位 (%)
1 事業所の良い点・改善点・特に力を入れている取組	9.0%	6.6%	10.0%
2 利用者や家族へのアンケートの結果	7.6%	4.1%	8.3%
3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	9.3%	8.3%	7.6%
4 利用者の要望や苦情に対する対応	11.0%	8.3%	9.0%
5 利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応	5.5%	6.9%	6.2%
6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	6.9%	9.3%	6.9%
7 事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	9.3%	7.6%	5.5%
8 必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組	3.1%	6.6%	10.3%
9 利用者の意向等に応じた介護の取組	10.0%	11.4%	9.3%
10 食事時間や献立の選択などの取組	3.1%	6.6%	6.9%
11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	7.6%	9.0%	6.9%
12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	11.0%	6.9%	6.2%
13 介護を受けるときの設備や環境への取組	6.6%	8.3%	5.5%
14 2位は特にない ※2位のみ選択可	0.0%	0.3%	0.0%
15 3位は特にない ※3位のみ選択可	0.0%	0.0%	1.4%
全体	25.6%	25.2%	28.3%

第三者評価を知っているが、活用していない/第三者評価を知らない

Q16 東京都福祉サービス第三者評価では、利用者の声や、外部による事業所のサービス等の評価が載っていますが、あなたが業務で活用したいと思う情報はありますか。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



項目	1位 (%)	2位 (%)	3位 (%)
1 事業所の良い点・改善点・特に力を入れている取組	12.3%	8.2%	5.7%
2 利用者や家族へのアンケートの結果	6.6%	4.1%	4.1%
3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組	5.7%	4.9%	9.8%
4 利用者の要望や苦情に対する対応	12.3%	6.6%	4.1%
5 利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応	5.7%	4.1%	8.2%
6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	7.4%	4.1%	6.6%
7 事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	4.9%	5.7%	5.7%
8 必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組	6.6%	11.5%	5.7%
9 利用者の意向等にに応じた介護の取組	6.6%	8.2%	9.8%
10 食事時間や献立の選択などの取組	4.9%	7.4%	2.5%
11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	2.5%	9.0%	8.2%
12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	5.7%	7.4%	5.7%
13 介護を受けるときの設備や環境への取組	4.9%	3.3%	5.7%
14 特に活用したい情報は無い	0.0%	0.0%	13.9%
15 2位は特にない ※2位のみ選択可	0.0%	0.0%	15.6%
16 3位は特にない ※3位のみ選択可	0.0%	0.0%	18.0%
全体	26.2%	14.8%	20.4%

第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの、第三者評価に掲載している情報で特に業務で活用している情報は、1位に挙げた選択肢の順位で、「利用者の要望や苦情に対する対応」(11%/n32)、「事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組」(11%/n32)が最も多く、2位に「利用者の意向等にに応じた介護の取組」(10%/n29)、3位に「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組」(9.3%/n27)、「事故・感染症等を想定した備えや個人情報管理体制」(9.3%/n27)が挙げられた。

上位1~3位に挙げた選択肢の合計上位3位では「利用者の意向等にに応じた介護の取組」(30.7%/n89)が最も多く、2位に「利用者の要望や苦情に対する対応」(28.3%/n82)、3位に「事業所の良い点・改善点・特に力を入れている取組」(25.6%/n74)が挙げられた。

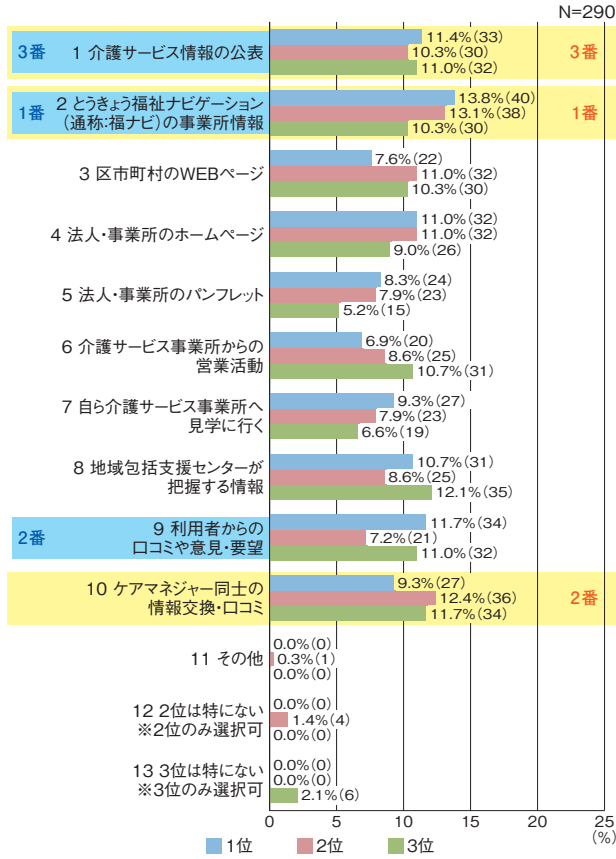
第三者評価を知っているが活用していない又は知らないケアマネジャーの、第三者評価に掲載している情報で活用したいと思う情報は、1位に挙げた選択肢の順位で、「特に活用したい情報は無い」(13.9%/n17)が最も多く、2位に「事業所の良い点・改善点・特に力を入れている取組」(12.3%/n15)、「利用者の要望や苦情に対する対応」(12.3%/n15)、3位に「地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組」(7.4%/n9)が挙げられた。

上位1~3位に挙げた選択肢の合計上位3位では「事業所の良い点・改善点・特に力を入れている取組」(26.2%/n32)が最も多く、2位に「利用者の意向等にに応じた介護の取組」(24.6%/n30)、3位に「必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組」(23.8%/n29)が挙げられた。

第三者評価を知っていて、活用している

- 3番 上位1~3位に挙げた選択肢の合計上位3位
- 1番 1位に挙げた選択肢の上位1~3位

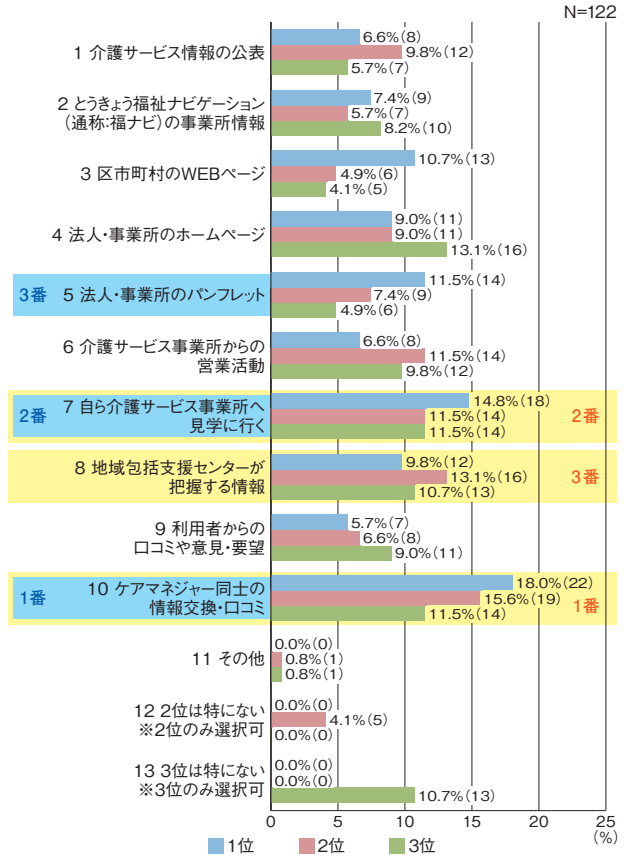
Q6 東京都福祉サービス第三者評価以外で、事業所の情報収集手段として活用しているものは何ですか。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
全体	33	40	22	32	24	20	27	31	34	27	0	0	0
1位 (290)	11.4%	13.8%	7.6%	11.0%	8.3%	6.9%	9.3%	10.7%	11.7%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2位 (290)	30	38	32	32	23	25	23	25	21	36	1	4	0
	10.3%	13.1%	11.0%	11.0%	7.9%	8.6%	7.9%	8.6%	7.2%	12.4%	0.3%	1.4%	0.0%
3位 (290)	32	30	30	26	15	31	19	35	32	34	0	0	6
	11.0%	10.3%	10.3%	9.0%	5.2%	10.7%	6.6%	12.1%	11.0%	11.7%	0.0%	0.0%	2.1%
全体	95	108	84	90	62	76	69	91	87	97	1	4	6
	32.7%	37.2%	28.9%	31.0%	21.4%	26.2%	23.8%	31.4%	29.9%	33.4%	0.3%	1.4%	2.1%

第三者評価を知っているが、活用していない/第三者評価を知らない

Q17 事業所の情報収集手段として活用しているものは何ですか。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
全体	8	9	13	11	14	8	18	12	7	22	0	0	0
1位 (122)	6.6%	7.4%	10.7%	9.0%	11.5%	6.6%	14.8%	9.8%	5.7%	18.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2位 (122)	12	7	6	11	14	14	16	16	8	19	1	5	0
	9.8%	5.7%	4.9%	9.0%	11.5%	11.5%	13.1%	13.1%	6.8%	15.6%	0.8%	4.1%	0.0%
3位 (122)	7	10	5	16	6	12	14	13	11	14	1	0	13
	5.7%	8.2%	4.1%	13.1%	4.9%	9.8%	11.5%	10.7%	9.0%	11.5%	0.8%	0.0%	10.7%
全体	27	26	24	38	29	34	46	41	26	55	2	5	13
	22.1%	21.3%	19.7%	31.1%	23.8%	27.9%	37.8%	33.6%	21.3%	45.1%	1.6%	4.1%	10.7%

第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの、第三者評価以外で活用している事業所の情報収集手段は、1位に挙げた選択肢の順位で、「とうきょう福祉ナビゲーション (通称:福ナビ)の事業所情報」(13.8%/n40)が最も多く、2位に「利用者からの口コミや意見・要望」(11.7%/n34)、3位に「介護サービス情報の公表」(11.4%/n33)が挙げた。

上位1~3位に挙げた選択肢の合計上位3位でも「とうきょう福祉ナビゲーション (通称:福ナビ)の事業所情報」(37.2%/n108)が最も多く、2位に「ケアマネジャー同士の情報交換・口コミ」(33.4%/n97)、3位に「介護サービス情報の公表」(32.7%/n95)が挙げた。

一方、第三者評価を知っているが活用していない又は知らないケアマネジャーの事業所の情報収集手段は、1位に挙げた選択肢の順位で、「ケアマネジャー同士の情報交換・口コミ」(18%/n22)が最も多く、2位に「自ら介護サービス事業所へ見学に行く」(14.8%/n18)、3位に「法人・事業所のパンフレット」(11.5%/n14)が挙げた。

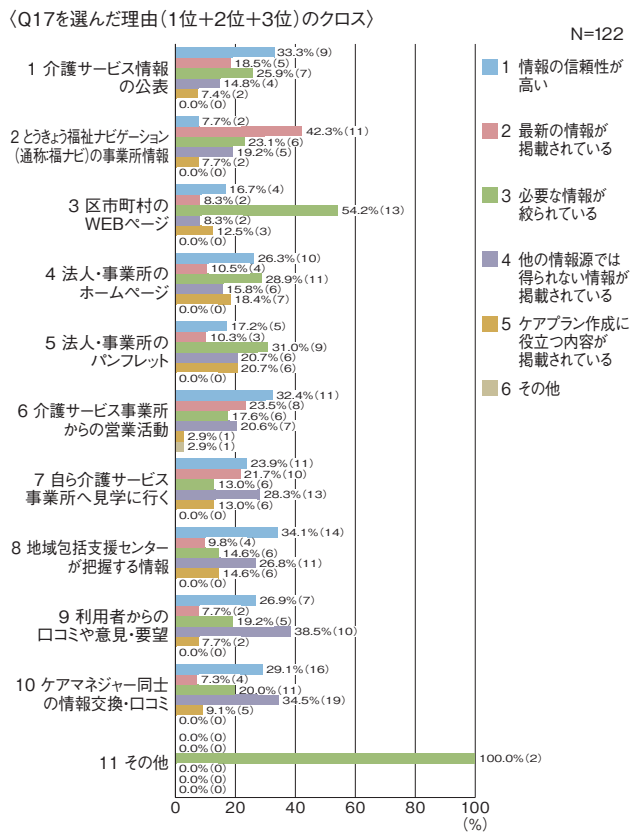
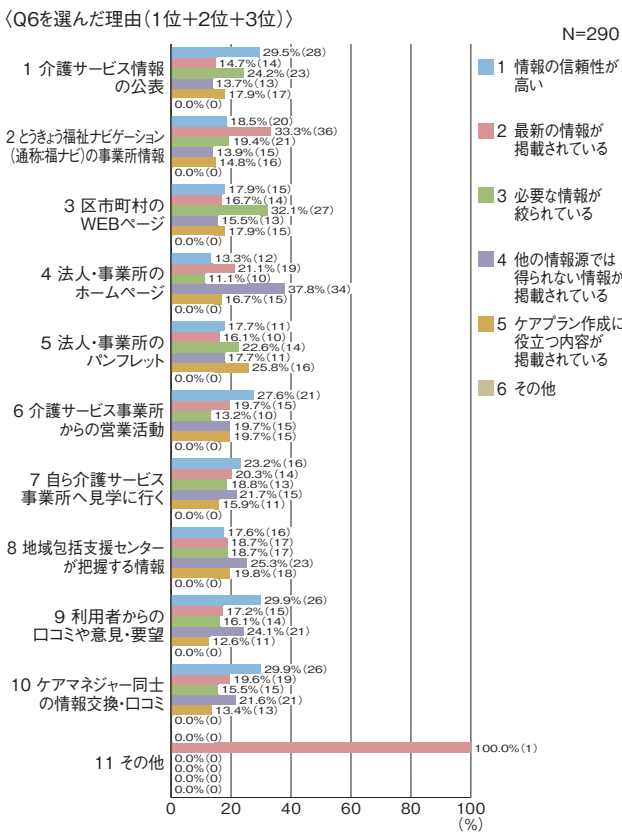
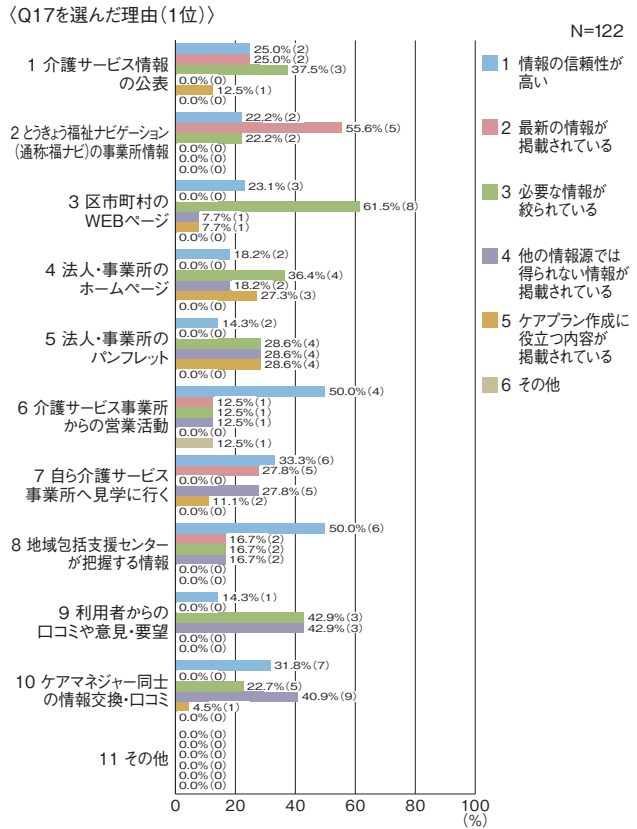
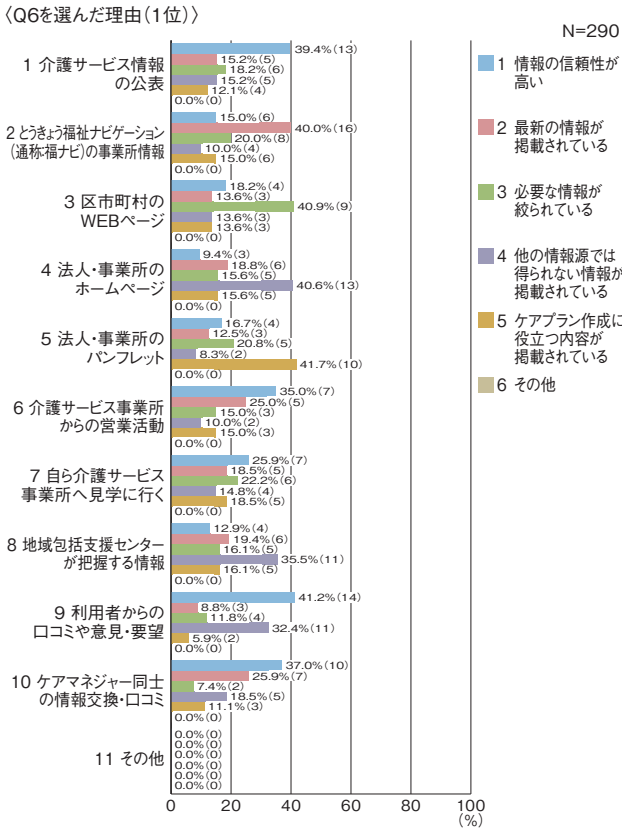
上位1~3位に挙げた選択肢の合計上位3位でも、「ケアマネジャー同士の情報交換・口コミ」(45.1%/n55)が最も多く、2位に「自ら介護サービス事業所へ見学に行く」(37.8%/n46)、3位に「地域包括支援センターが把握する情報」(33.6%/n41)が挙げた。

第三者評価を知っていて、活用している

第三者評価を知っているが、活用していない／第三者評価を知らない

Q7 前問で回答した情報源を活用する理由は何ですか。最もあてはまるものをひとつだけお選びください。

Q18 前問で回答した情報源を活用する理由は何ですか。最もあてはまるものをひとつだけお選びください。



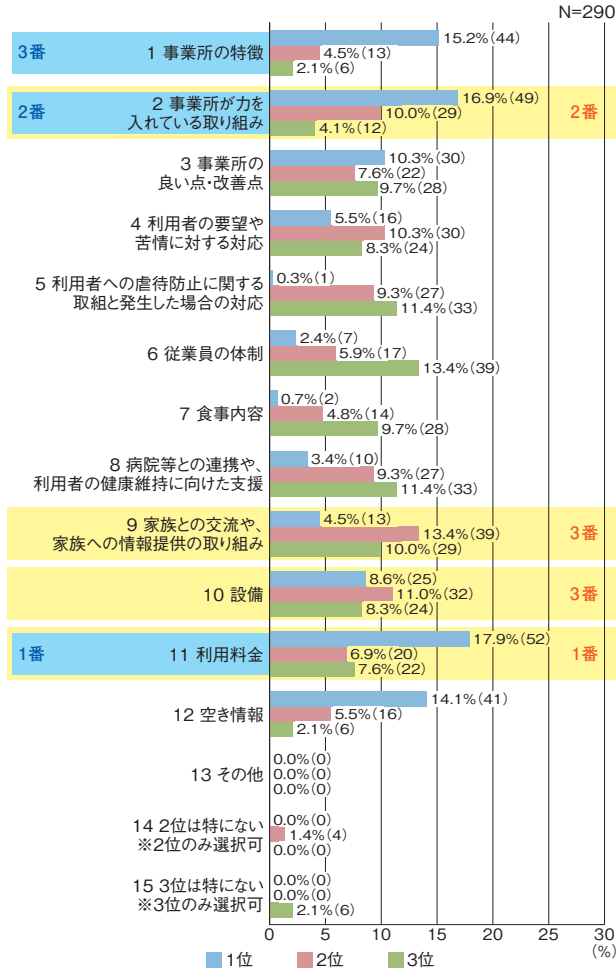
第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの、第三者評価以外の活用している情報収集手段として、Q6の1位は、1位に挙げた選択肢の1位及び上位1～3位に挙げた選択肢の合計の1位ともに「とぎょう福祉ナビゲーション(通称:福ナビ)の事業所情報」となり、選んだ理由として「最新の情報が掲載されている」が最も多く、2位に「必要な情報が絞られている」、3位に「情報の信頼性が高い」「ケアプラン作成に役立つ内容が掲載されている」が挙げた。

一方、第三者評価を知っているが活用していない又は知らないケアマネジャーの活用している情報収集手段として、Q17の1位は、1位に挙げた選択肢の1位及び上位1～3位に挙げた選択肢の合計の1位ともに「ケアマネジャー同士の情報交換・口コミ」となり、選んだ理由として「他の情報源では得られない情報が掲載されている」が最も多く、2位に「情報の信頼性が高い」、3位に「必要な情報が絞られている」が挙げた。

第三者評価を知っていて、活用している

- 番 上位1~3位に挙がった  
選択肢の合計上位3位
- 番 1位に挙げた選択肢の  
上位1~3位

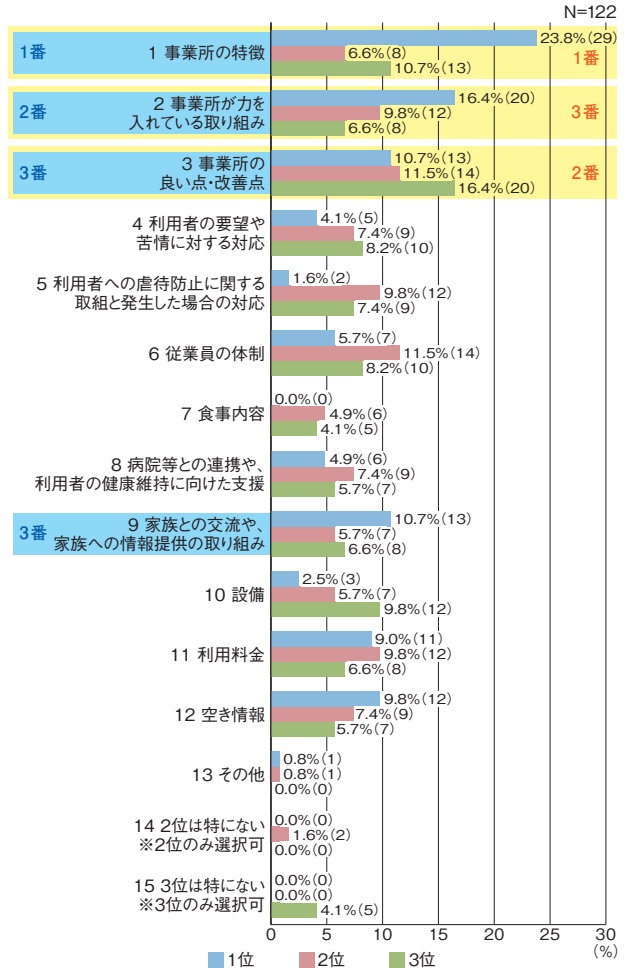
Q8 ケアマネジャーが利用者に対して介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報は何か。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
全体	44	49	30	16	1	7	2	10	13	25	52	41	0	0	0
1位	15.2%	16.9%	10.3%	5.5%	0.3%	2.4%	0.7%	3.4%	4.5%	8.6%	17.9%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%
2位	4.5%	4.1%	7.6%	10.3%	9.3%	5.9%	4.8%	9.3%	13.4%	11.0%	6.9%	5.5%	0.0%	1.4%	0.0%
3位	6	12	28	24	33	39	28	33	29	24	22	6	0	0	6
全体	21.8%	31.0%	27.6%	24.1%	21.0%	21.7%	15.2%	24.1%	27.9%	27.9%	32.4%	21.7%	0.0%	1.4%	2.1%

第三者評価を知っているが、活用していない / 第三者評価を知らない

Q19 ケアマネジャーが利用者に対して介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報は何か。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
全体	29	20	13	5	2	7	0	6	13	3	11	12	1	0	0
1位	23.8%	16.4%	10.7%	4.1%	1.6%	5.7%	0.0%	4.9%	10.7%	2.5%	9.0%	9.8%	0.8%	0.0%	0.0%
2位	6.6%	9.8%	11.5%	7.4%	9.8%	11.5%	4.9%	7.4%	5.7%	5.7%	9.8%	7.4%	0.8%	1.6%	0.0%
3位	13	8	20	10	9	10	5	7	8	12	6	8	7	0	6
全体	50	40	47	24	23	31	11	22	28	22	31	28	2	2	5
全体	41.1%	32.8%	38.6%	19.7%	18.8%	25.4%	9.0%	18.0%	23.0%	18.0%	25.4%	22.9%	1.6%	1.6%	4.1%

第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの、介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報は、1位に挙げた選択肢の順位で、「利用料金」(17.9%/n52)が最も多く、2位に「事業所が力を入れている取り組み」(16.9%/n49)、3位に「事業所の良い点・改善点」(15.2%/n44)が挙げられた。

上位1~3位に挙げた選択肢の合計上位3位でも「利用料金」(32.4%/n94)が最も多く、2位に「事業所が力を入れている取り組み」(31%/n90)、3位に「家族との交流や、家族への情報提供の取り組み」(27.9%/n81)、「設備」(27.9%/n81)が挙げられた。

一方、第三者評価を知っていない又は知らないケアマネジャーの、介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報は、1位に挙げた選択肢の順位で、「事業所の良い点・改善点」(23.8%/n29)が最も多く、2位に「事業所が力を入れている取り組み」(16.4%/n20)、3位に「事業所の良い点・改善点」(10.7%/n13)、「家族との交流や、家族への情報提供の取り組み」(10.7%/n13)が挙げられた。

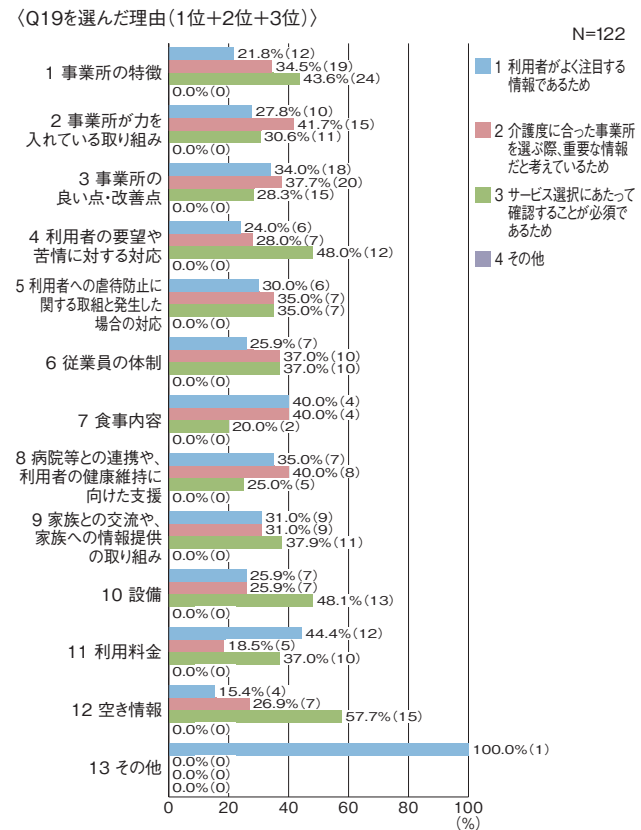
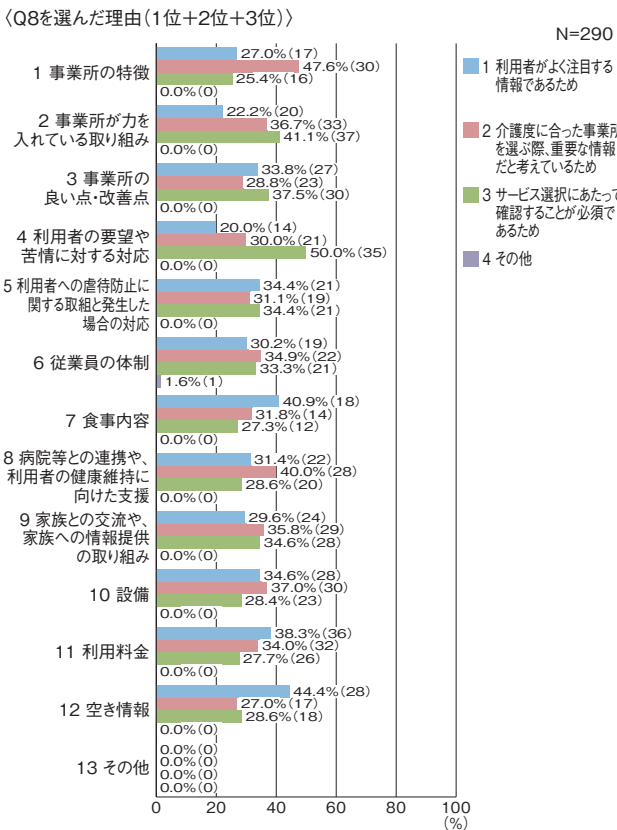
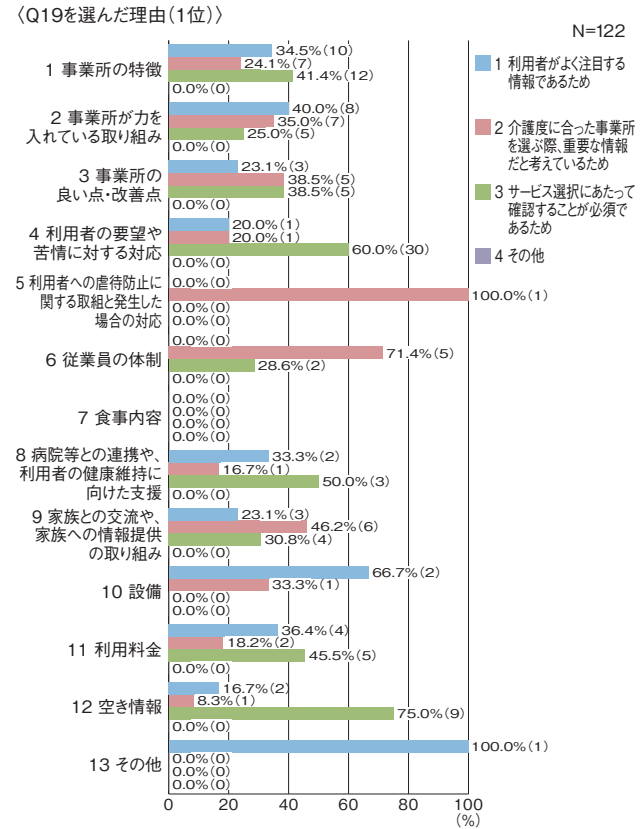
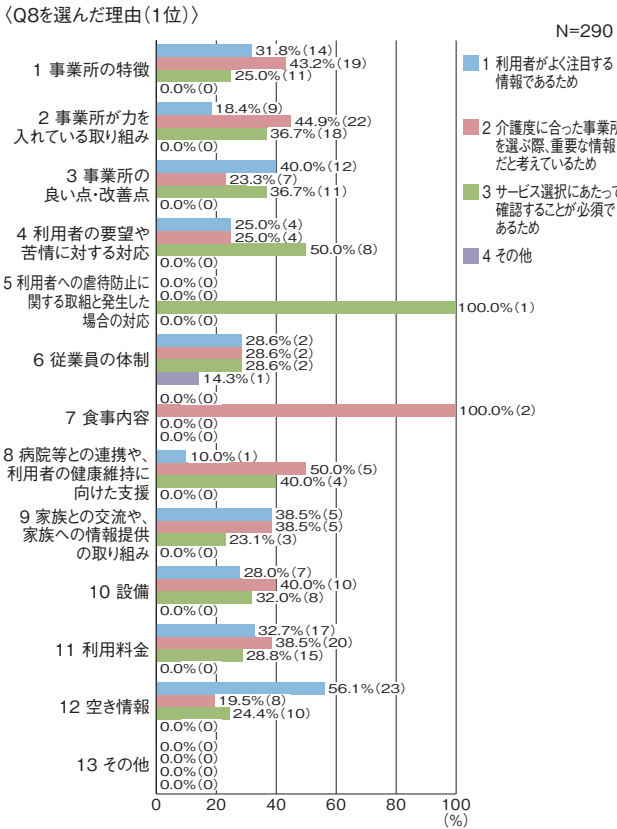
上位1~3位に挙げた選択肢の合計上位3位でも「事業所の良い点・改善点」(38.6%/n47)、2位に「事業所の良い点・改善点」(32.8%/n40)が挙げられた。

第三者評価を知っていて、活用している

第三者評価を知っているが、活用していない／第三者評価を知らない

Q9 前問で回答した情報を利用者に提供している理由は何ですか。最もあてはまるものをひとつだけお選びください。

Q20 前問で回答した情報を利用者に提供している理由は何ですか。最もあてはまるものをひとつだけお選びください。



第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの、介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報として、Q8の1位は、1位に挙げた選択肢の1位及び上位1～3位に挙げた選択肢の合計の1位ともに「利用料金」となり、選んだ理由として、1位に挙げた選択肢の1位では、「介護度にあった事業所を選ぶ際、重要な情報だと考えているため」が最も多く挙げた。

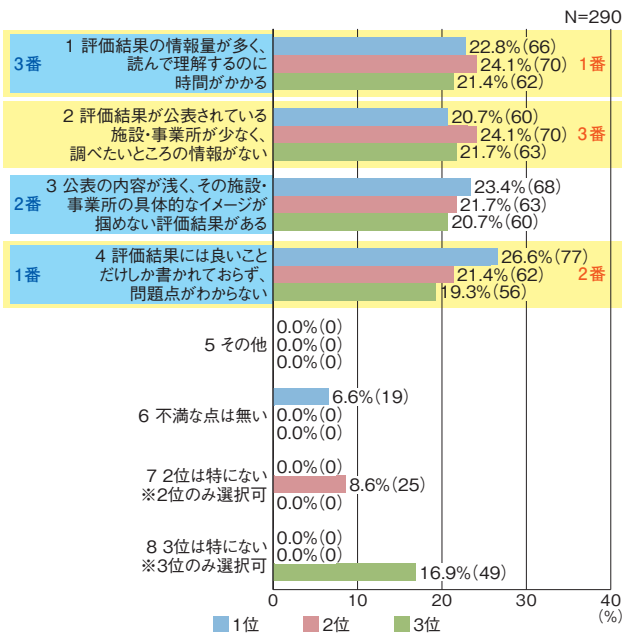
上位1～3位に挙げた選択肢の合計の1位では、「利用者がよく注目する情報であるため」が最も多く挙げた。

一方、第三者評価を知っているが活用していない又は知らないケアマネジャーの、介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報として、Q19の1位は、1位に挙げた選択肢の1位及び上位1～3位に挙げた選択肢の合計の1位ともに「事業所の特徴」となり、選んだ理由として「サービス選択にあたって確認することが必須であるため」が最も多く挙げた。



第三者評価を知っていて、活用している

Q10 東京都福祉サービス第三者評価で、不満な点がありますか。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



	1	2	3	4	5	6	7	8
全体	66	60	68	77	0	19	0	0
1位	22.8%	20.7%	23.4%	26.6%	0.0%	6.6%	0.0%	0.0%
2位	24.1%	24.1%	21.7%	21.4%	0.0%	0.0%	8.6%	0.0%
3位	21.4%	21.7%	20.7%	19.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.9%
全体	198	193	191	195	0	19	25	49
	68.3%	66.5%	65.8%	67.3%	0.0%	6.6%	8.6%	16.9%
	1番	3番		2番				

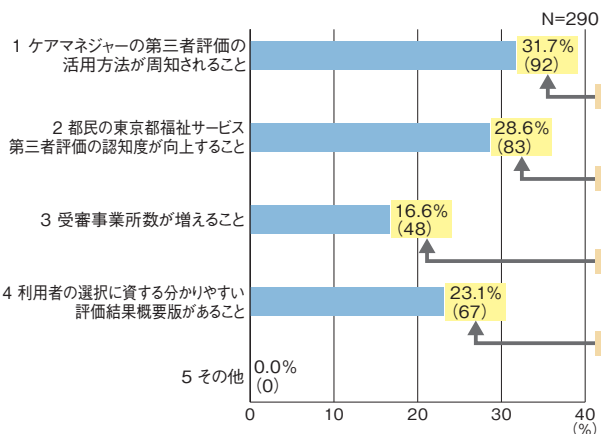
第三者評価の不満な点で、1位に挙げた選択肢の順位で「評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない」(26.6%/n77)が最も多く、2位に「公表の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージが掴めない評価結果がある」(23.4%/n68)、3位に「評価結果の情報が多く、読んで理解するのに時間がかかる」(22.8%/n66)が挙げられた。

上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位3位は、「評価結果の情報が多く、読んで理解するのに時間がかかる」(68.3%/n198)が最も多く、2位に「評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない」(67.3%/n195)、3位に「評価結果が公表されている施設・事業所が少なく調べたいところの情報がない」(66.5%/n193)が挙げられた。

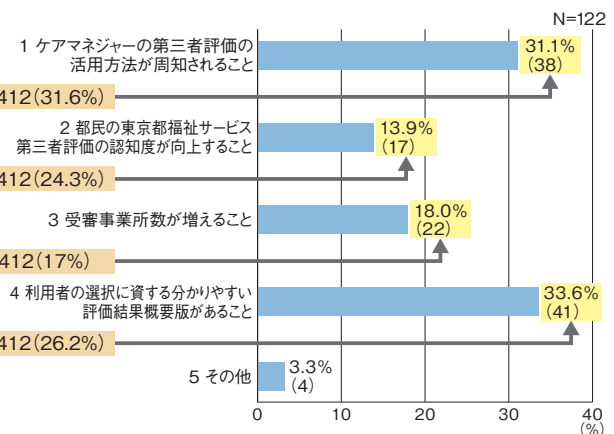
第三者評価を知っているが、活用していない/第三者評価を知らない

- 上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位3位
- 1位に挙げた選択肢の上位1～3位

Q11 あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を活用してくれるケアマネジャーを増やすには、どのような取組が必要だと思いますか。最もあてはまるものをひとつだけお選びください。



Q21 あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を活用してくれるケアマネジャーを増やすには、どのような取組が必要だと思いますか。最もあてはまるものをひとつだけお選びください。

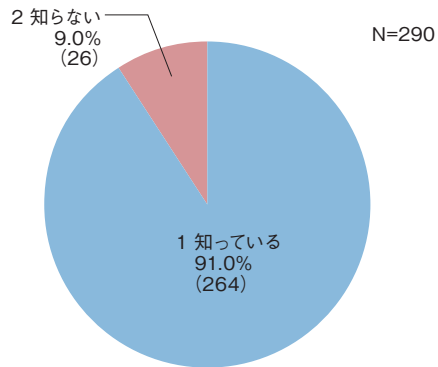


第三者評価の活用状況に限らず、第三者評価を活用してくれるケアマネジャーを増やすために必要と考えられる取組として「ケアマネジャーの第三者評価の活用方法が周知されること」(31.6%/n130)が最も多く挙げられ、次いで「利用者の選択に資する分かりやすい評価結果概要版があること」(26.2%/n108)が挙げられた。

第三者評価を知っていて、活用している

Q12

東京都福祉サービス第三者評価では、事業所の特に力を入れている取り組みや、利用者の声など、掲載内容を絞った「評価結果概要版」が掲載されていることを知っていますか

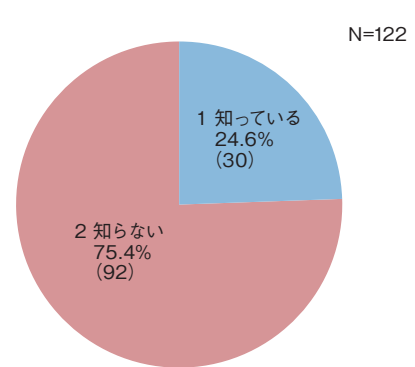


第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーは、評価結果概要版を知らないと回答した割合は9%(n26)となったが、第三者評価を知っているが活用していない又は知らないケアマネジャーが、評価結果概要版を知らないと回答した割合は75.4%(n92)となった。

第三者評価を知っているが、活用していない／第三者評価を知らない

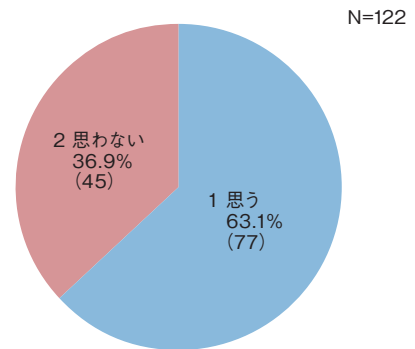
Q22

東京都福祉サービス第三者評価では、事業所の特に力を入れている取り組みや、利用者の声など、掲載内容を絞った「評価結果概要版」が掲載されていることを知っていますか



Q23

東京都福祉サービス第三者評価を活用しているケアマネジャーの活用方法の事例集があったら、活用したいと思いますか。



第三者評価を活用するケアマネジャーの活用方法の事例集があったら、活用したいと思うかは、「思う」が63.1%(n77)、「思わない」が36.9%(n45)という結果となった。

## ケアマネジャーインタビュー

### 調査対象者①

#### 〈所属〉

地域包括支援センター

#### 〈所属事業所の法人の形態〉

非営利法人（社会福祉法人、医療法人、NPO法人、一般財団法人、一般社団法人、公益財団法人、公益社団法人、宗教法人、独立行政法人等）

#### 〈勤務形態〉

常勤・兼務

#### 〈担当利用者数〉

20人以上～30人未満

#### 〈勤務年数〉

5年以上～10年未満

#### 〈年齢〉

50代

### 調査対象者②

#### 〈所属〉

有料老人ホーム、デイサービスなどの複合型施設内の居宅介護支援事業所

#### 〈所属事業所の法人の形態〉

非営利法人（社会福祉法人、医療法人、NPO法人、一般財団法人、一般社団法人、公益財団法人、公益社団法人、宗教法人、独立行政法人等）

#### 〈勤務形態〉

常勤・専従

#### 〈担当利用者数〉

30人以上～40人未満

#### 〈勤務年数〉

10年以上

#### 〈年齢〉

40代

### Q4 あなたは、東京都福祉サービス第三者評価をどのように業務で活用していますか。

・利用者とは必ず契約を交わすので、重要事項説明の一環で、東京都では福祉サービス第三者評価を実施しているということを簡単に説明している。その時には、「第三者の立場から評価する仕組みがあるので、事業所を探す時の目安とすると良い」と伝えている。

伝えるタイミングとしては、利用者のニーズにもよるが、最初からサービスありきで良いところを探したいということであれば、その時に探し方の1つとして第三者評価があることを伝えている。

・インターネットを使える家族には、「とうきょう福祉ナビゲーション」があって、そこから評価結果が見られることを伝えている。ただ、特定の評価結果を見せたことはなく、東京都福祉保健局のWEBサイトで第三者評価制度の紹介ページを印刷して渡したことがある。

プリントアウトをして渡す人は、年に5～6件だと思う。プリントアウトを渡す理由としては、第三者評価が利害関係が無い、第三者的な視点からの評価だからである。福祉の世界では中立は難しいので、全く利害関係のないところから評価をしているのは1つの指標になると思う。

・都民は情報の理解度が高く、自分又は家族のベストなサービスを探すために情報を調べようと、質問してくる人が多い。自分自身でサービス選択を考える人にとって、第三者評価は正しい情報の収集ルートの1つかと思う。

・利用者は地域で生活しているので、近いエリアから事業所を探しており、選択肢が限られる中、選択の指標として第三者評価を伝えている。第三者評価を受審している事業所は多くないので、受審している事が判断材料の1つになると思う。

・あまり多くない例だが、利用者が苦情を申し立てて1年スパンで事業所を変えてしまうケースがあった。管内の近いエリアで提示できる事業所が無くなってしまったとき、通える範囲であれば他自治体の事業所も利用可能なので、他自治体の事業所を「ここは第三者評価を受けていて、見れば中身も分かるのでどうか」と勧めたことがある。

地域包括支援センターでは特定の事業所を勧めることは出来ず、第三者的な中立な立場の内容ということで第三者評価を紹介した。

・受審している事業所が少ない。

・担当している利用者で誰もその施設を使ったことが無い場合は指標がないので、第三者評価を見ることがある。

・中身を突っ込んで知りたいときは、第三者評価は中立性があり信頼性が高いと思う。

・利用者に介護サービス事業所の複数の候補を示すとき、参考資料として評価結果を手元に印刷しておき、聞かれたら答えられるように準備している。

・大学教授や税理士の方など、職業上調べることに長けている方は、自分の親の介護サービス事業所を探すとき、感覚ではなく客観的な情報を求めるケースが多い。

そのような方から相談を受けたとき、評価結果を明示することがある。利用者ご本人は文字もあまり読めないの、利用者の子どもに対して明示するケースが一般的である。

・「100%良い」という形で情報を明示するとその後疑義が生じてしまうが、評価結果は事業所の課題も掲載しているので、「この事業所はここが課題だが、あなたが利用することで、事業所も成長していくのではないか」という明示方法が取れる。

・複数の事業所候補を示すとき、評価を受審していない事業所もあるので、その事業所については自治体も推奨しているとおり、ホームページの掲載情報を活用している。ホームページにはヘルパーの数などが書いてあるので、おおまかな規模感を把握できる。また、併設サービスの有無や住所も載っているので、利用者に合ったサービスか、利用者の家から適切な距離感を調べることに活用している。

あとは、事業所の法人名が書かれているので、運営法人を説明する資料の1つになる。

#### Q6 東京都福祉サービス第三者評価以外で、事業所の情報収集手段として活用しているものは何ですか。

- ・地域包括支援センターは日常生活圏域を担当しているので、自分たちが日々収集している生の情報が一番使える。  
例えば、自分で事業所に訪問したり、来所したケアマネジャーから聞いた情報などがそれに該当する。
- ・「とうきょう福祉ナビゲーションで情報を見て、全部分かったらこの事業所にしよう」ということは出来ない。
- ・事業所へ見学に行ったときは、入ったところの段差などのハード面、職員の対応や動きなどをよく見ている。

- ・介護サービス情報の公表を活用している。利用者から「その事業所について知りたい」というオファーをもらったら利用している。使い勝手としては、自治体がやっているホームページに近い。

#### Q8 ケアマネジャーが利用者に対して介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報は何か。

- ・特に重要だと思う情報は「事業所が特に力を入れている取り組み」「全体の評価講評」だと思う。1人1人に合わせた取組など、事業所の特徴を把握している。
- ・利用者の声はバイアスがかかるので、違う目線の方が参考になっている気がする。
- ・「評価結果全体版」を見ることもあるが、全体像の把握は「評価結果概要版」で十分だと思う。所属の地域包括支援センターでは、参考資料として見ており、あまり時間をかけず全体像を見たい。
- ・第三者評価のWEBサイトで、新たに評価を受審した事業所一覧を、1年に1回はチェックしている。WEBサイト上部に表示される第三者評価の目的は、説明の際、活用している。

- ・営業担当者の人柄やフットワークの軽さは重要だと考えている。あとは、同僚のケアマネジャーから事業所の良さ悪しを聞いておくことも重要だと考えている。
- ・自分で情報を把握するときは、評価結果概要版を斜め読みしている。特に、評価結果概要版のグラフは感覚的に見られるので、よく活用している。  
ただ、利用者の子どものために「評価結果概要版」は情報量が不足していると考えられるので、利用者には全ての情報が掲載されている「評価結果全体版」を渡している。
- ・事業所や企業は、経営が行き詰まったり、人間関係が悪くなったり、様々な問題が生じうるが、その時必ず立ち返るのが事業所の理念だと思っているので、理念が確立されたところかというのはよく見る。
- ・所在している自治体では、管内の事業所を提示することが多く、第三者評価のWEBサイトで、所在地を絞る機能をよく活用している。

#### Q10 東京都福祉サービス第三者評価で、不満な点はありますか。

- ・所在している自治体では第三者評価を受審しているところが少なく、第三者評価を参考に事業所を選んではいけない。より多くの事業所が評価を受審し、一覧になっていけば使いたい。
- ・細かく見れば分かるかもしれないが、「評価」なので、どのような取組を具体的に実施しているかが分からない。例えば、「リハビリの専門職が1人居て、1人何分くらいはリハビリを個別で実施している」などが分かると探している側からして非常に良い。  
第三者評価は全体評価だが、ケアプランは個性が高いので、第三者評価の内容と業務内容の乖離が大きい。
- ・「このような取組が良い」という内容は当然かと思う。見えない部分もあると思うので難しい。

- ・評価機関と事業所のパワーバランス上、課題を多く書きづらいように思う。

#### Q11 あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を活用してくれるケアマネジャーを増やすには、どのような取組が必要だと思いますか。

- ・第三者評価の受審が義務化すれば良いと思う。現在は受審している事業所の数が特に少ない。ケアマネジャーの思いとしては「知っているけど、受審事業所が少ない」というのが本音だと思う。  
所在する自治体で半分くらいの事業所が受審して、利用者へ勧めることが出来たらとても参考になると思う。

- ・第三者評価を知らない人があまりにも多い。核家族化が進み、70～80代の老夫婦など、評価を見るためのデバイスを持っていない世代がいることも関係していると思う。
- ・評価結果の文字量は、利用者の子どもの世代にとっては良いかもしれないが、利用者本人にとっては多いと思う。核家族化が進み、子どもはそれほど利用者のもとを訪れることは少ないと思うので、利用者本人が使うツールとしては問題があると思う。
- ・福祉サービス第三者評価の内容が冊子になっても、文字ばかりで読まないと思う。