

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^{*1}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^{*2}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。

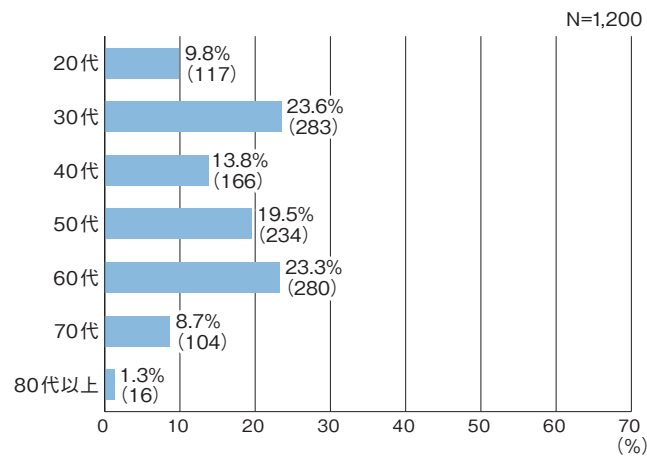
※2 スクリーニング調査：調査対象者の条件抽出をするために、アンケート調査に先駆けて行う事前調査

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

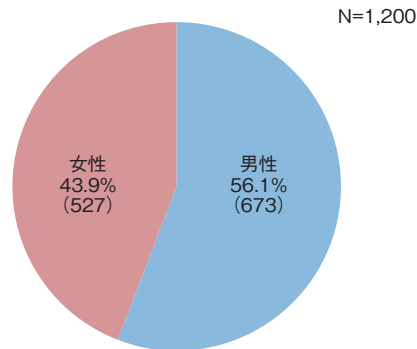
なお、調査対象者が一部重複する都民アンケートⅡは令和4年3月22日に回答を締め切り、そのときの回答者を除いて都民アンケートⅠを令和4年3月24日に配信しているため、2つの都民アンケートを重複して回答したモニタはいない。

4 属性

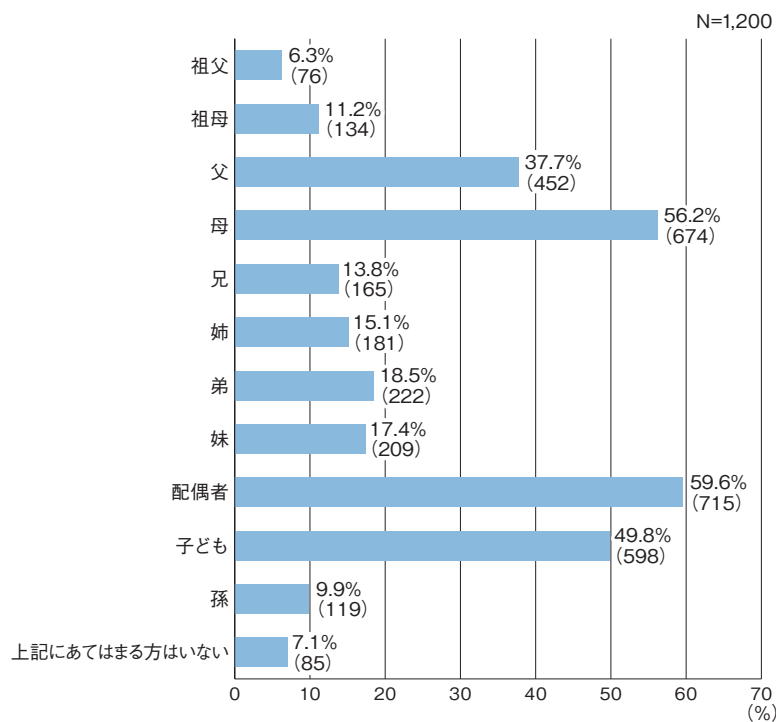
①年代



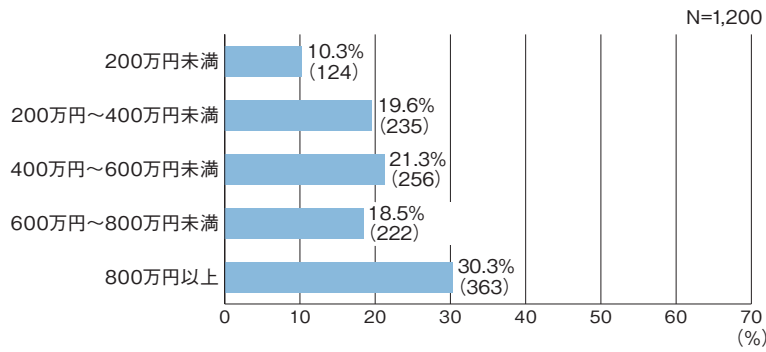
②性別



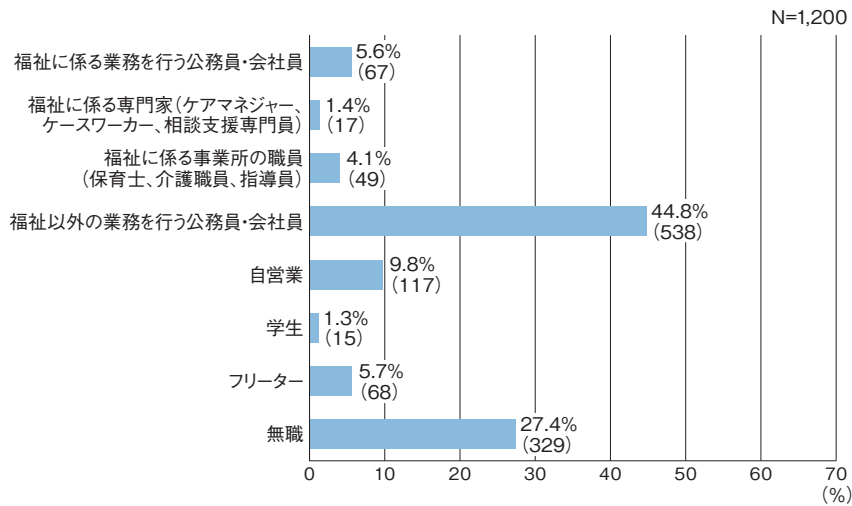
③家族構成 (複数回答可)



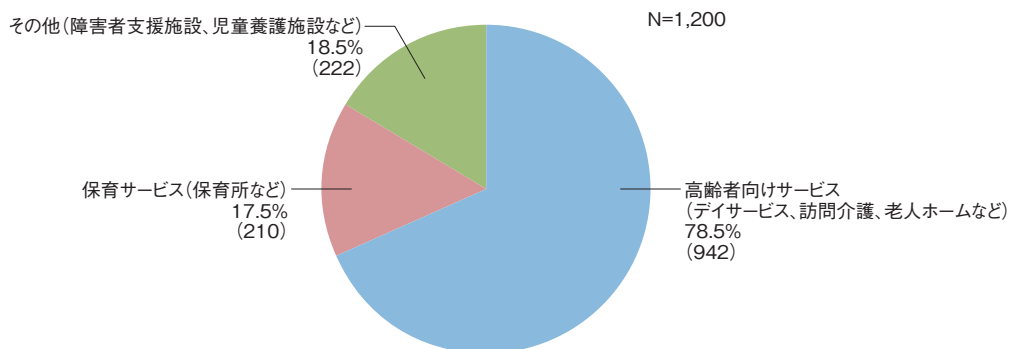
④収入



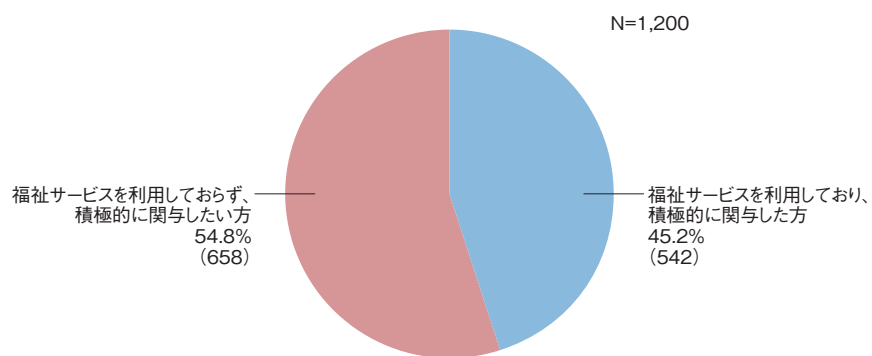
⑤職業



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)



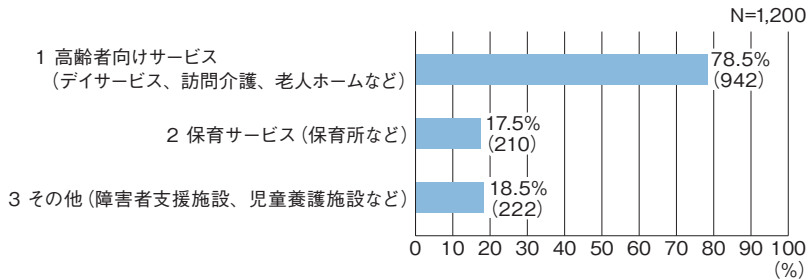
⑦福祉サービス事業所を決める際の積極的な関与の有無



都民アンケート I 集計・分析結果

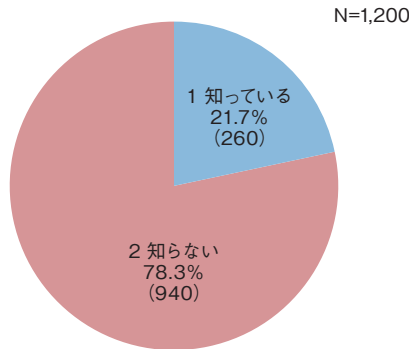
(現在、自身又は家族が福祉サービスを利用しており、サービスを定める際に積極的に関与した都民、または、まだ自身又は家族が福祉サービスを利用していないけれど、その可能性が出てきたら、積極的に関与したい都民)

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。

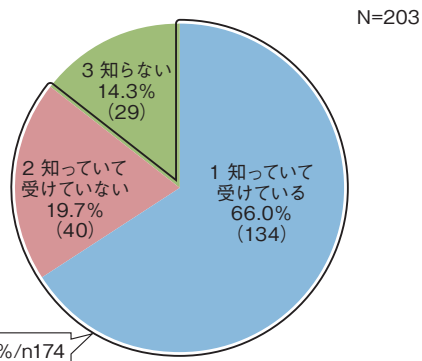
Q2 あなたは、福祉サービス事業所を決める際に役立つ「福祉サービス第三者評価」を知っていますか。(お答えは1つ)



21.7%/n260が「知っている」と回答した。

知っている

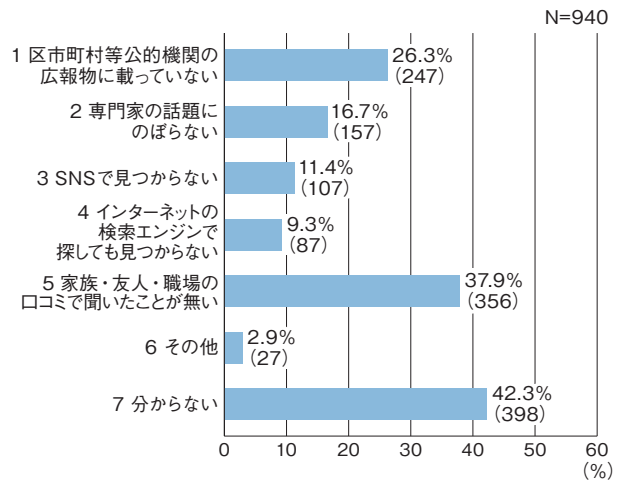
Q3-1 「福祉サービス第三者評価」を知っており、現在自身又は家族が福祉サービスを利用している方(N203)にお伺いします。あなた又は家族が利用している福祉サービス事業所が、「福祉サービス第三者評価」を受けているかどうか、知っていますか。(お答えは1つ)



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)

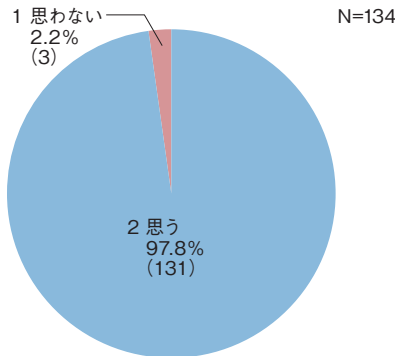


第三者評価を知る機会が無かった理由は、「分からない」(42.3%/n398)を除くと、1位が「家族・友人・職場の口コミで聞いたことが無い」(37.9%/n356)、2位が「区市町村等公的機関の広報物に載っていない」(26.3%/n247)、3位が「専門家の話題にのぼらない」(16.7%/n157)となった。

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)

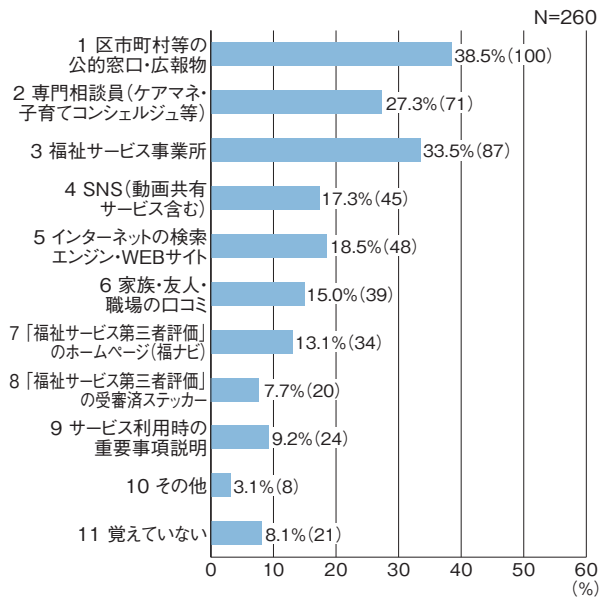


第三者評価を受審している事業所の利用者の97.8%/n131が「事業所が受審したことは良かったと思う」と回答しており、受審に対する高い満足度が伺えた。

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)

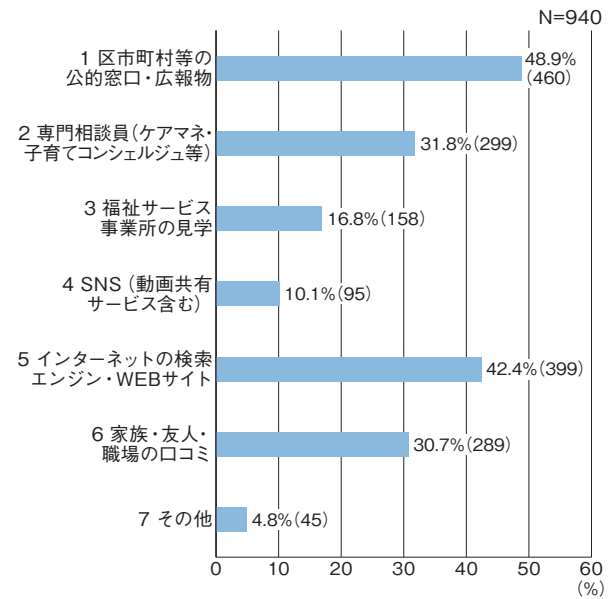


第三者評価を知っている人(N260)の知った経緯は、「区市町村等の公的窓口・広報物」(38.5%/n100)が最も高く、次いで「福祉サービス事業所」(33.5%/n87)、「専門相談員(ケアマネ・子育てコンシェルジュ等)」(27.3%/n71)となっている。

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

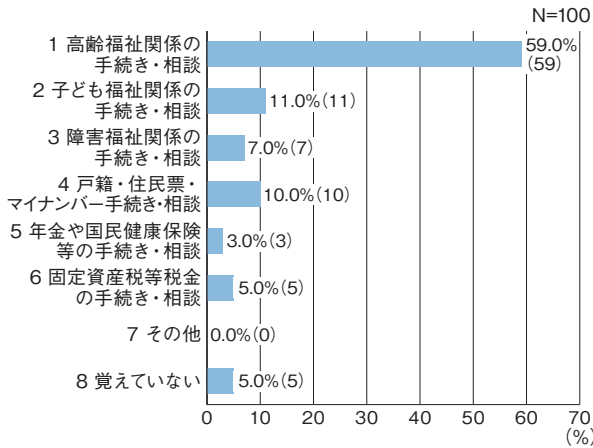
「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N940)にお伺いします。あなたは、福祉サービス事業所の情報収集をどのようにしましたか。(今後すると思いますか。)(お答えはいくつでも)



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)



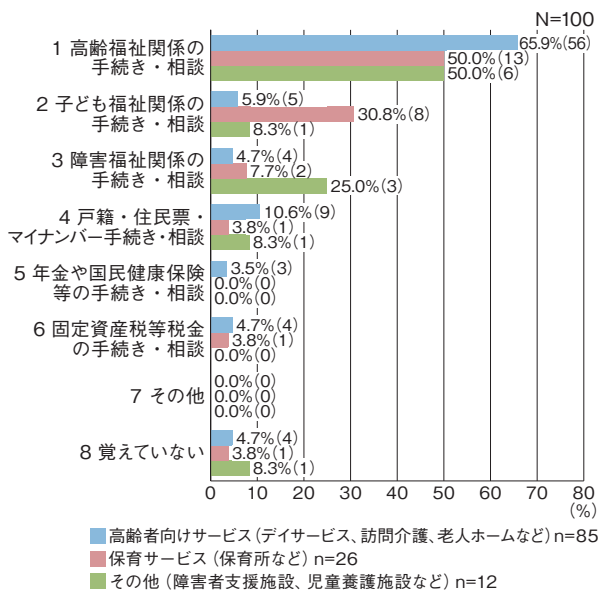
「高齢福祉関係の手続き・相談」(59%/n59)が最も多く、次いで「子ども福祉関係の手続き・相談」(11%/n11)、「戸籍・住民票・マイナンバー手続き・相談」(10%/n10)という結果となった。

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。

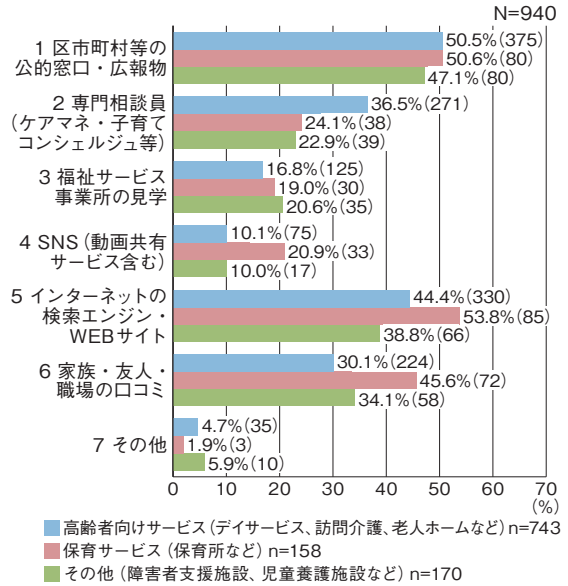
知らない

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。

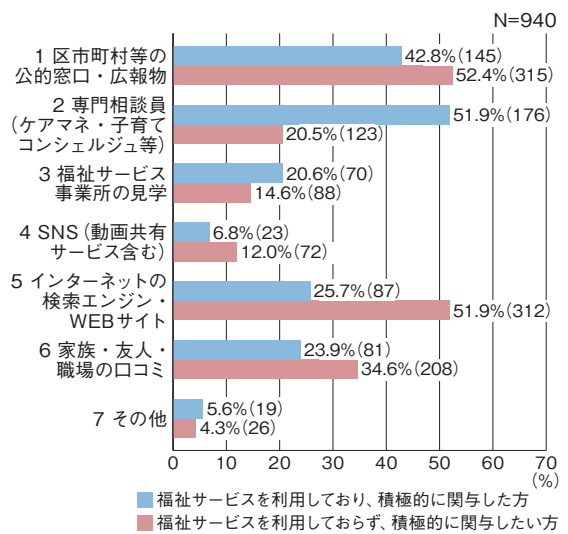
保育分野では、「インターネットの検索エンジン・WEBサイト」(53.8%/n85)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(50.6%/n80)、「家族・友人・職場の口コミ」(45.6%/n72)となっている。

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)



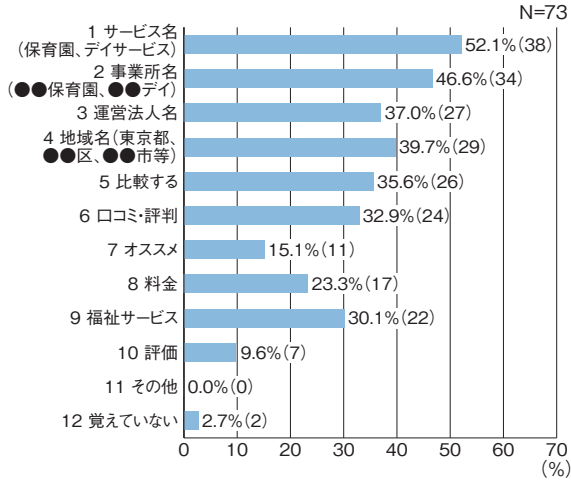
第三者評価を知らない人で、自身又は家族が福祉サービスを利用しており、福祉サービス事業所を決める際に積極的に関与した人の情報収集では、「専門相談員(ケアマネ・子育てコンシェルジュ等)」が51.9%/n176と最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(42.8%/n145)となっている。

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）



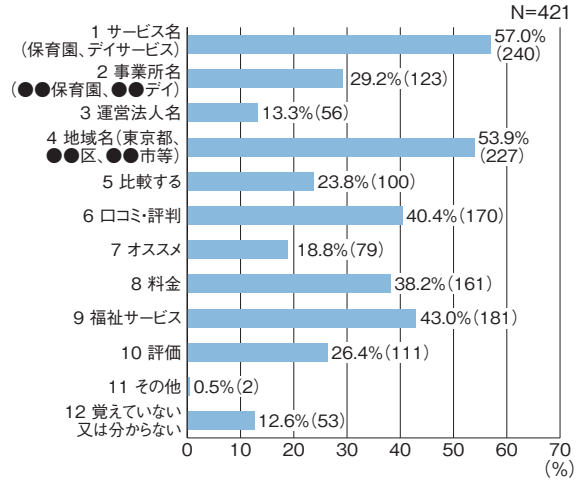
第三者評価を知っている人は、事業所名(46.6%/n34)、運営法人名(37%/n27)等、ある程度、事業所や運営法人の候補を決めて、それについて情報収集している傾向が伺えた。

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

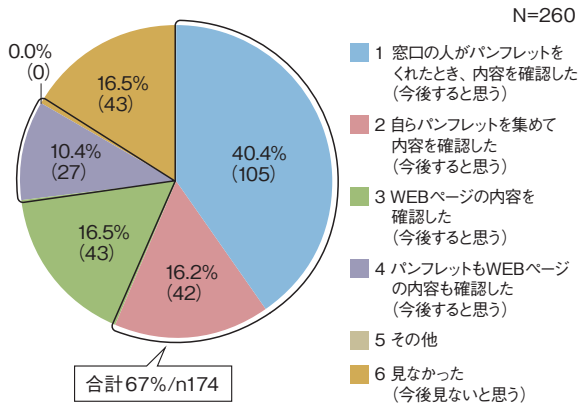
Q5-2

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）

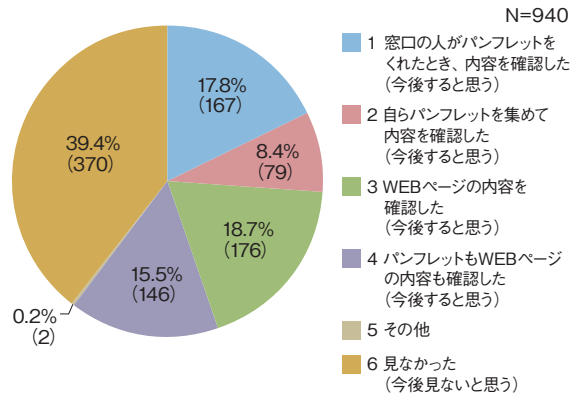


第三者評価を知っている人（N260）の区市町村における情報収集方法については「窓口の人がパンフレットをくれたときは内容を確認した（今後すると思う）（40.4%/n105）」、「自らパンフレットを集めて内容を確認した（今後すると思う）（16.2%/n42）」、「パンフレットもWEBページの内容も確認した（今後すると思う）（10.4%/n27）」と67%（n174）の人がパンフレットを活用して既に情報収集を行っていたり、今後行うと思うと回答した。

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。

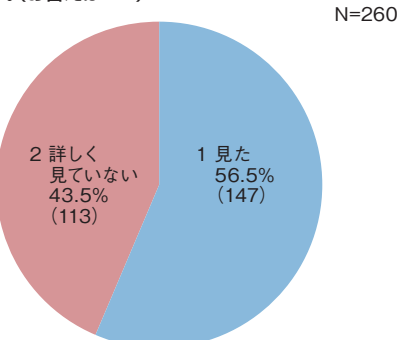
Q6-2

「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

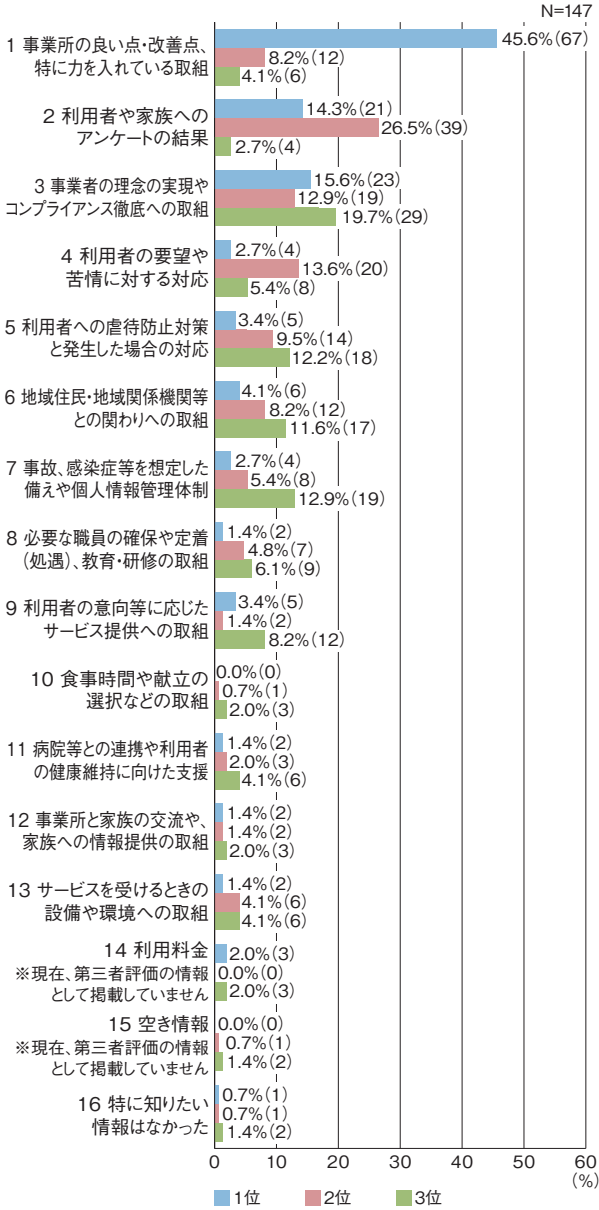
「福祉サービス第三者評価」を知っている方（N260）にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」を詳しく見ましたか。（お答えは1つ）



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)



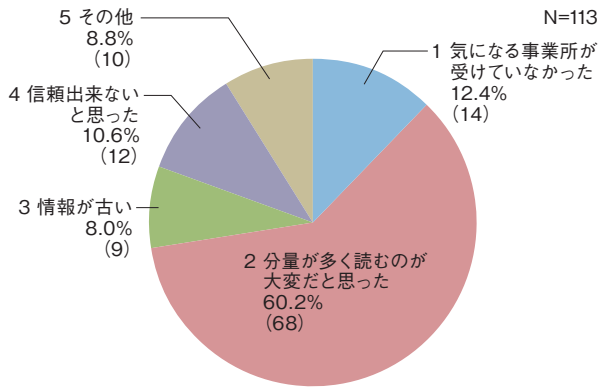
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	67	21	23	4	5	6	4	2	5	0	2	2	2	3	0
2	45.6%	14.3%	15.6%	2.7%	3.4%	4.1%	2.7%	1.4%	3.4%	0.0%	1.4%	1.4%	2.0%	0.0%	0.7%
3	12	39	19	20	14	12	8	7	2	1	3	2	6	0	1
4	8.2%	26.5%	12.9%	13.6%	9.5%	8.2%	5.4%	4.8%	1.4%	0.7%	2.0%	1.4%	4.1%	0.0%	0.7%
5	6	4	29	8	18	17	19	9	12	3	6	3	6	3	2
6	4.1%	2.7%	19.7%	5.4%	12.2%	11.6%	12.9%	6.1%	8.2%	2.0%	4.1%	4.1%	2.0%	1.4%	1.4%
7	85	64	71	32	37	35	31	18	19	4	11	7	14	6	3
8	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%
9	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

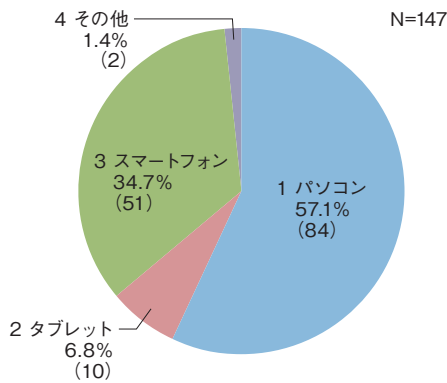
Q8-1において、「福祉サービス第三者評価」を詳しく見ていないと回答した方(N113)にお伺いいたします。その理由について、該当するものを選択下さい。(お答えは1つ)



「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)

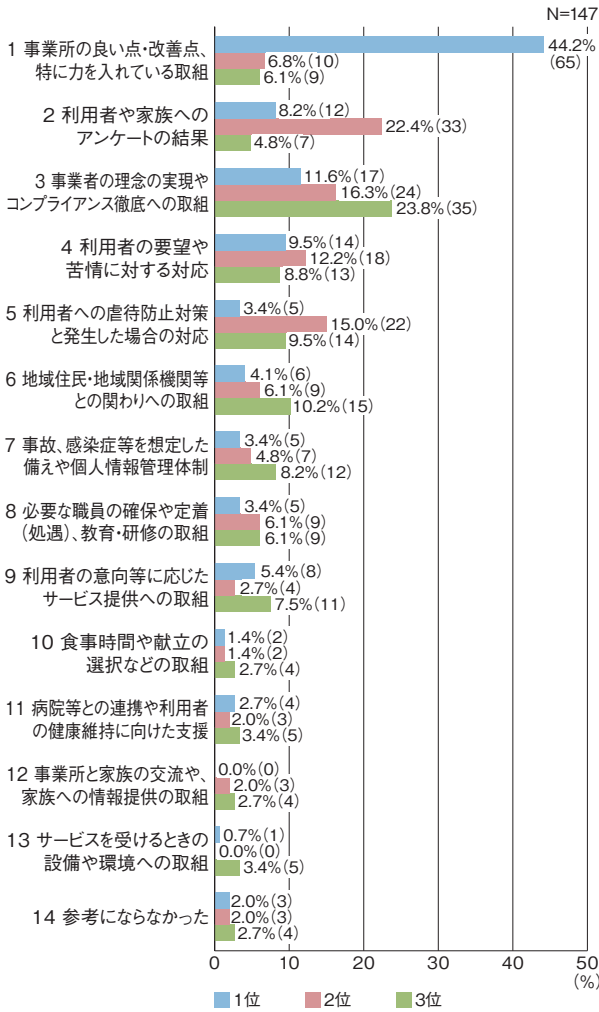


「パソコンで閲覧した」が57.1%/n84と最も高い割合を占めた。次いで、「スマートフォンで閲覧した」が34.7%/n51という結果となった。

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)



理由	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	65	12	17
2 利用者や家族へのアンケートの結果	10	33	24
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	7	35
4 利用者の要望や苦情に対する対応	84	52	76
5 利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応	52	45	41
6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	24	23	23
7 事故、感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	24	23	8
8 必要な職員の確保や定着(処遇、教育・研修)の取組	23	8	12
9 利用者の意向等に応じたサービス提供への取組	12	7	7
10 食事時間や献立の選択などの取組	4	2	6
11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	4	3	1
12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	0	3	3
13 サービスを受けるときの設備や環境への取組	1	0	1
14 参考にならなかった	3	0	2
割合	57.1%	35.4%	27.9%
順位	1番	3番	2番

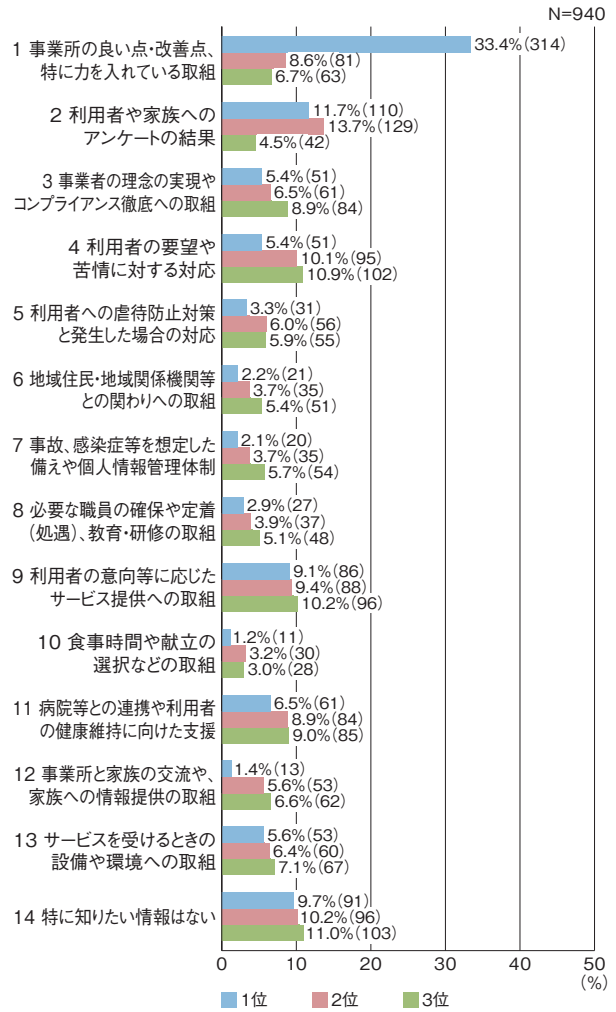
Q9-1-1の第三者評価を知っている人が「第三者評価を見て知りたかった情報」の上位3位と、Q11-1の第三者評価を知っている人が「第三者評価を見て参考になった情報」を比較すると、「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組」「利用者や家族へのアンケートの結果」「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組」が重複しており、これらの情報は「評価結果概要版」に掲載されている。

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

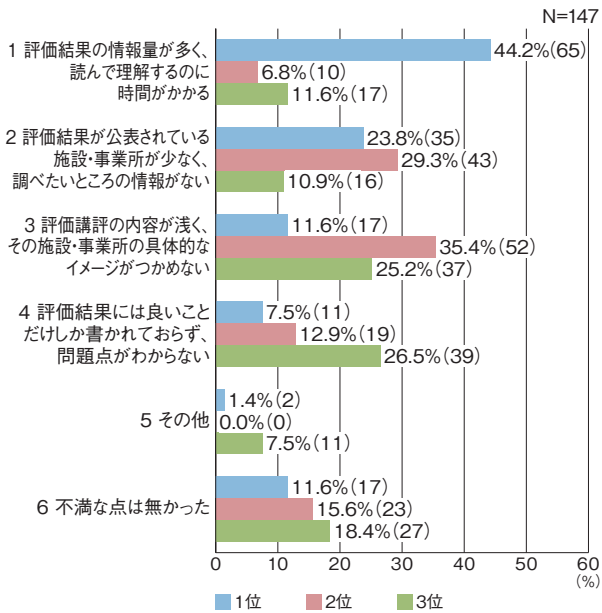
Q7-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N940)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」では、利用者の声や、外部による事業所のサービス等の評価が載っています。あなたが知りたい情報はありますか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)



理由	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	314	110	51
2 利用者や家族へのアンケートの結果	81	129	61
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	63	42	84
4 利用者の要望や苦情に対する対応	458	281	196
5 利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応	248	142	107
6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組	142	107	109
7 事故、感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	107	109	112
8 必要な職員の確保や定着(処遇、教育・研修)の取組	109	112	270
9 利用者の意向等に応じたサービス提供への取組	69	230	128
10 食事時間や献立の選択などの取組	28	230	180
11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	69	230	128
12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組	62	128	180
13 サービスを受けるときの設備や環境への取組	67	180	180
14 特に知りたい情報はない	67	180	290
割合	48.7%	29.9%	20.9%
順位	1番	3番	5番

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)

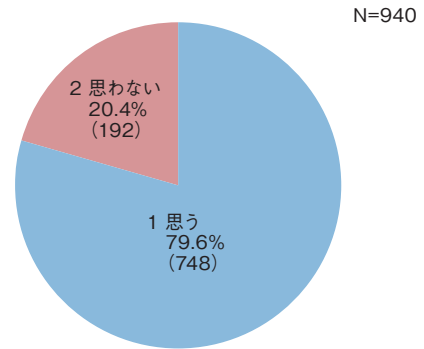


	1 評価結果の情報量が多く、読んで理解するのに時間がかかる	2 評価結果が公表されている施設・事業所が少なく、調べたいところの情報がない	3 評価講評の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージがつかめない	4 評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない	5 その他	6 不満な点は無かった
1位	65 44.2%	35 23.8%	17 11.6%	11 7.5%	2 1.4%	17 11.6%
2位	10 6.8%	43 29.3%	52 35.4%	19 12.9%	0 0.0%	23 15.6%
3位	17 11.6%	16 10.9%	37 25.2%	39 26.5%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

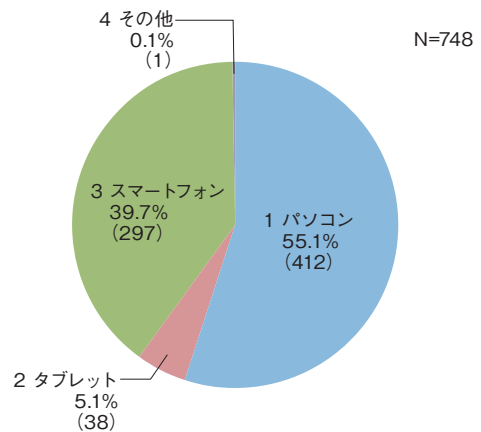
知らない

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)



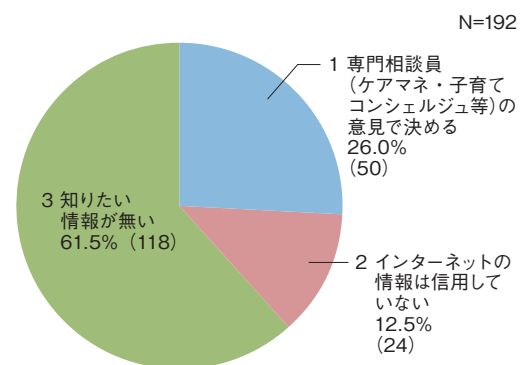
第三者評価を知らない人(N940)のうち、79.6%/n748が「福祉サービス第三者評価を使ってみようと思う」と回答している。

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、何で見ると思いますか。(お答えは1つ)



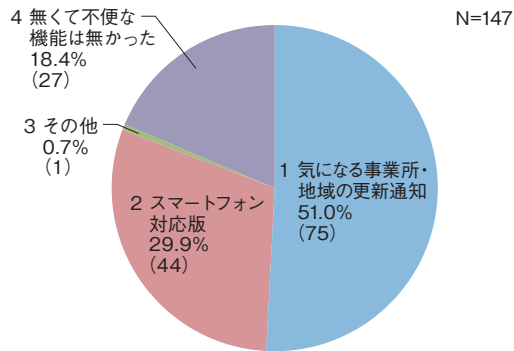
「パソコン」(55.1%/412)が最も高い割合を占め、次いで「スマートフォン」(39.7%/n297)という結果となった。

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)



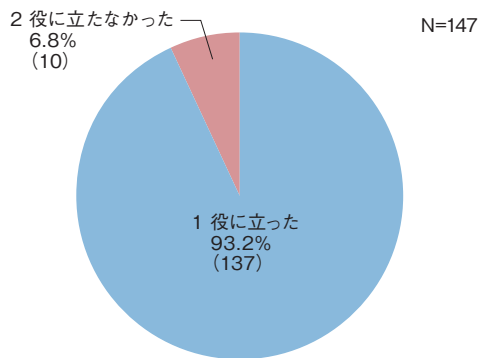
第三者評価を使おうと思わない理由として「知りたい情報が無い」(61.5%/n118)が最も多く、次いで「専門相談員(ケアマネ、子育てコンシェルジュ等)の意見で決める」(26.0%/n50)、「インターネットの情報は信用していない」(12.5%/n24)という結果となった。

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。