

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

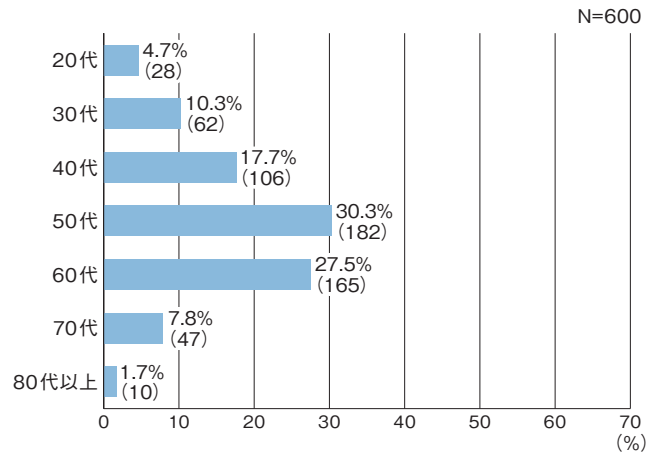
- ・インターネットリサーチ会社が保有する東京都内の男女20歳以上のモニタ42,075人に対し、スクリーニング調査*を実施。
- ・スクリーニング調査で調査対象者に該当した回答モニタに対し、令和4年3月17日にWEBアンケート調査を配信し、令和4年3月22日に600人より回答を得た。

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。

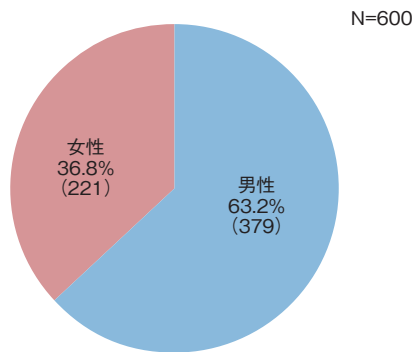
※スクリーニング調査：調査対象者の条件抽出をするために、アンケート調査に先駆けて行う事前調査

4 属性

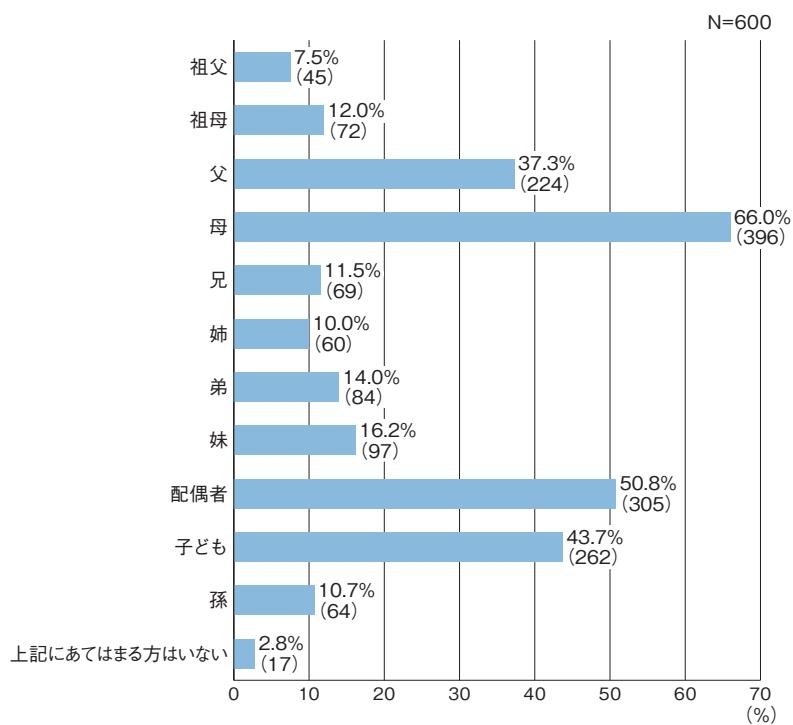
①年代



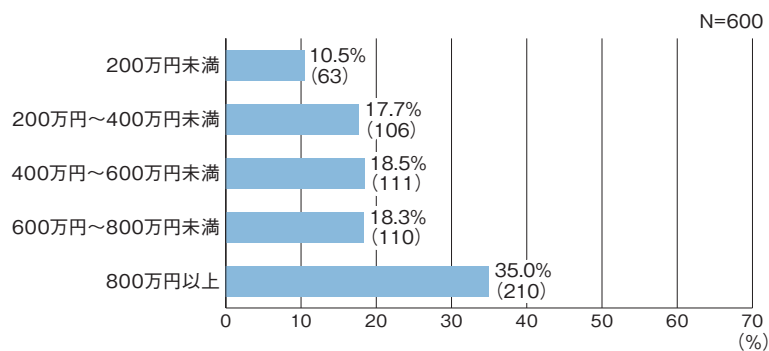
②性別



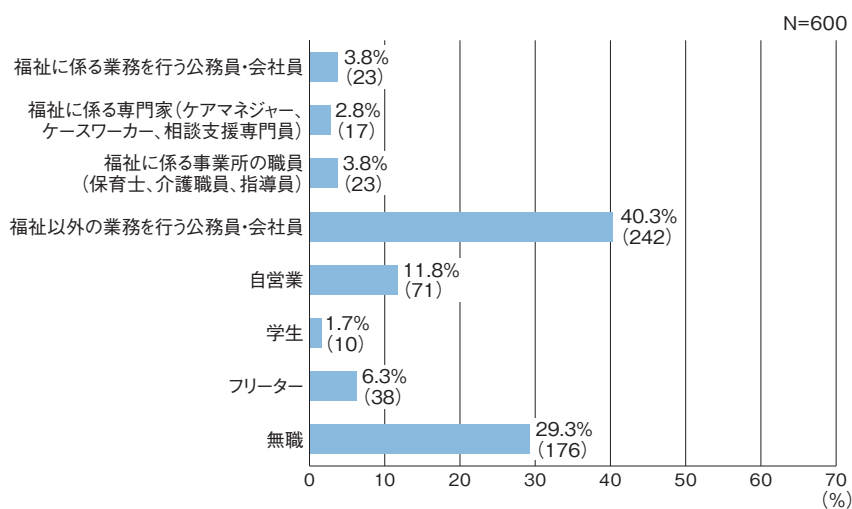
③家族構成 (複数回答可)



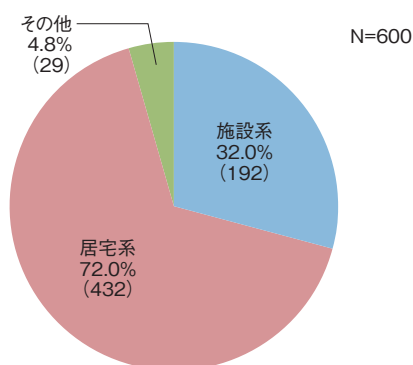
④収入



⑤職業

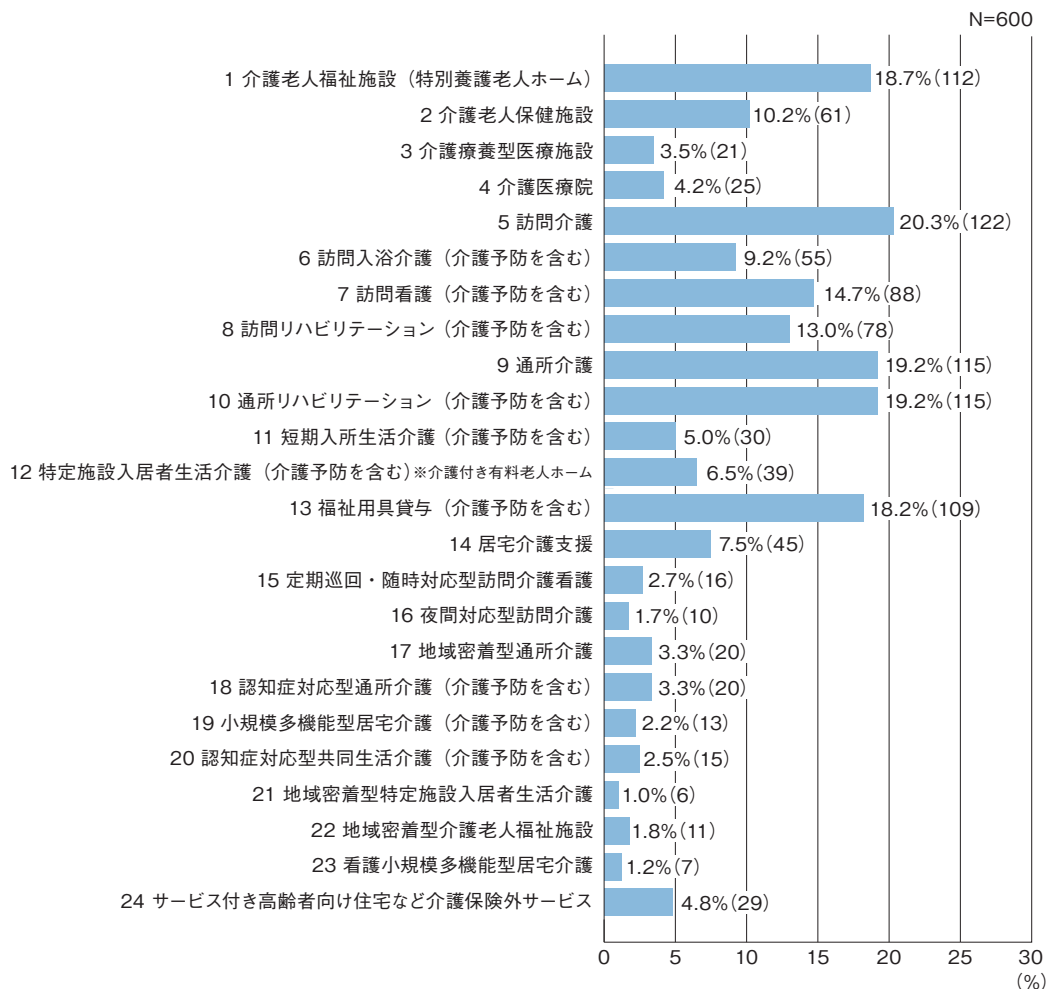


⑥利用している介護サービス区分(複数回答可)



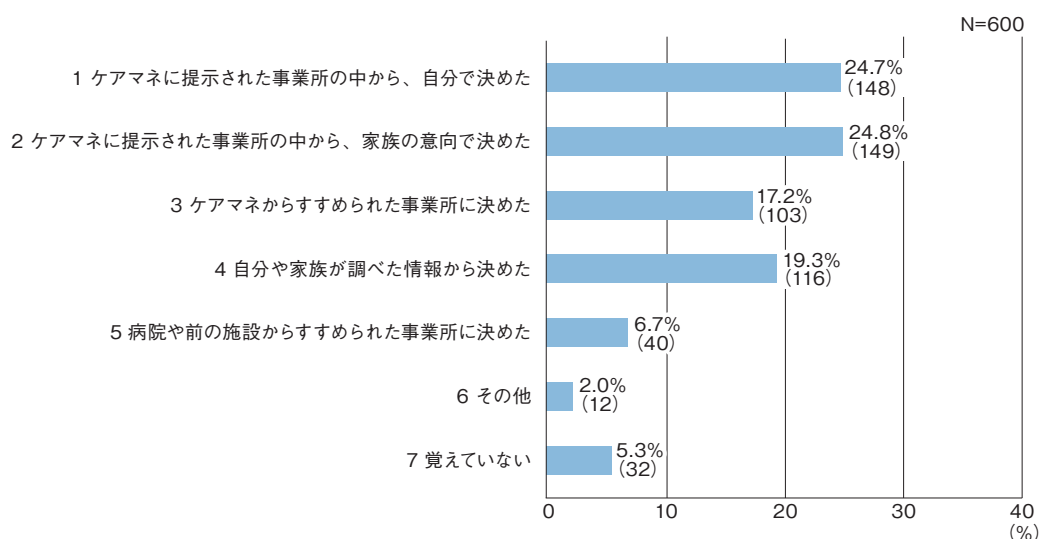
都民アンケートⅡ集計・分析結果（介護サービス利用者又はその家族）

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。

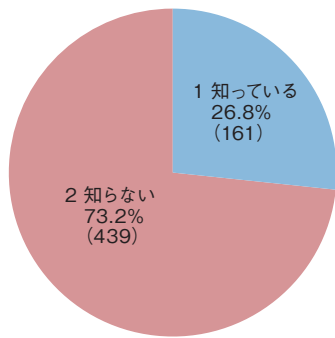


1位が「ケアマネに提示された事業所の中から、家族の意向で決めた」（24.8%/n149）、2位が「ケアマネに提示された事業所の中から、自分で決めた」（24.7%/n148）、3位が「自分や家族が調べた情報から決めた」（19.3%/n116）という結果となった。

知っている

知らない

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

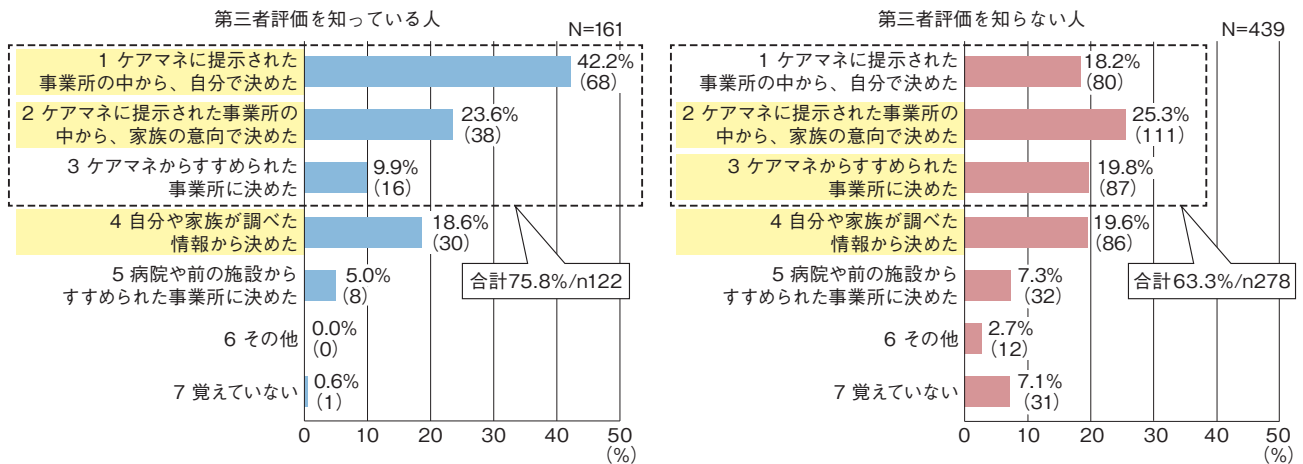
行：属性（サービス区分（居宅系、施設系、その他（介護保険外））
列：Q3あなたは、介護サービス事業所を決める際に役立つ「福祉サービス第三者評価」を知っていますか。(お答えは1つ)

	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

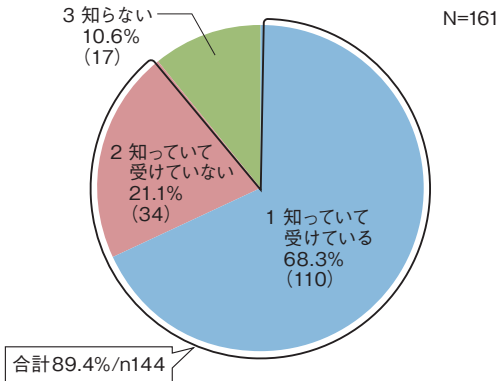
行：Q2あなたは、どのような経緯で現在の介護サービス事業所を決めましたか。(お答えは1つ) ※前問で複数選択の場合は、最も自分の決め方のスタンスに当てはまるものを1つ選んでください。
列：Q3あなたは、介護サービス事業所を決める際に役立つ「福祉サービス第三者評価」を知っていますか。(お答えは1つ)



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。

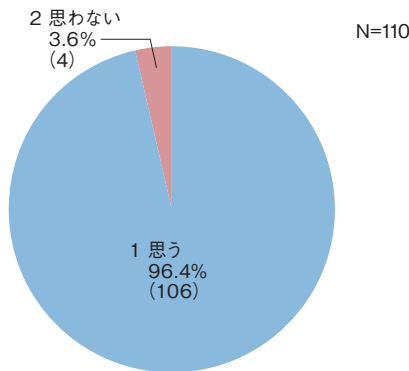
知っている

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。

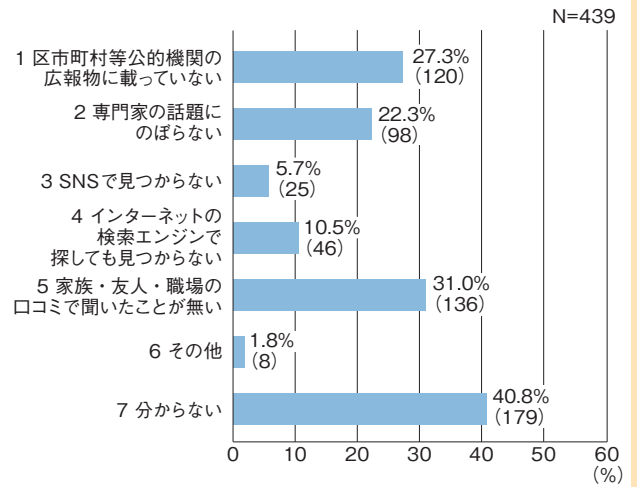
Q5-1 自身又は家族が利用する介護サービス事業所の「福祉サービス第三者評価」の受審状況を知っていて、かつ事業所が受審している方(N110)にお伺いします。あなたは、事業所が「福祉サービス第三者評価」を受審したことは良かったと思いますか。(お答えは1つ)



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

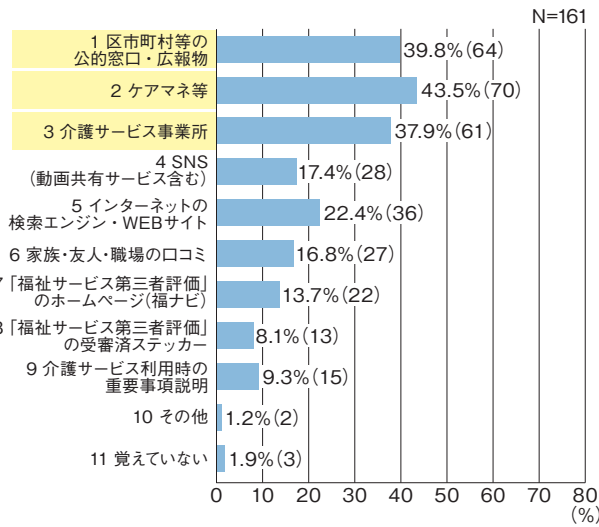
Q4-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方 (N439) にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」を知る機会が無かったのは何故だと思いますか。(お答えはいくつでも)



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)

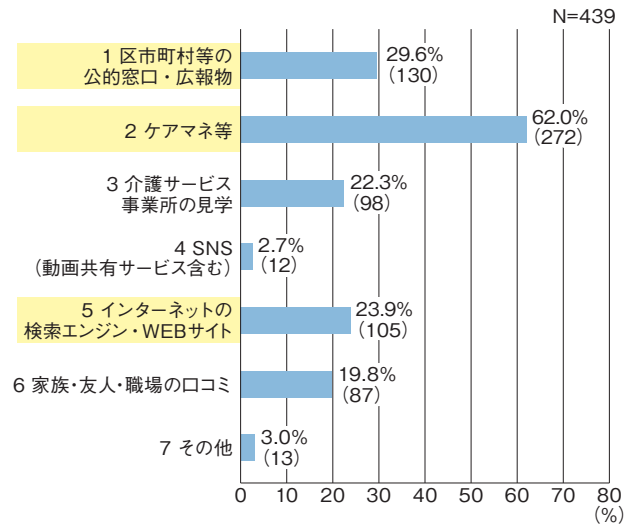


第三者評価を知っている人(N161)の知った経緯は、ケアマネ等(43.5%/n70)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(39.8%/n64)「介護サービス事業所」(37.9%/n61)もほぼ同率で高い傾向にある。

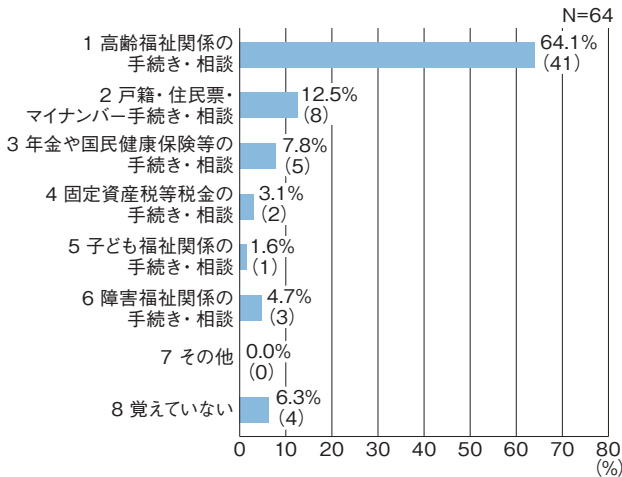
第三者評価を知らない人(N439)の介護サービス事業所の情報収集方法は、ケアマネ等(62.0%/n272)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(29.6%/n130)「インターネットの検索エンジン・WEBサイト」(23.9%/n105)も活用されていることが分かった。

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)

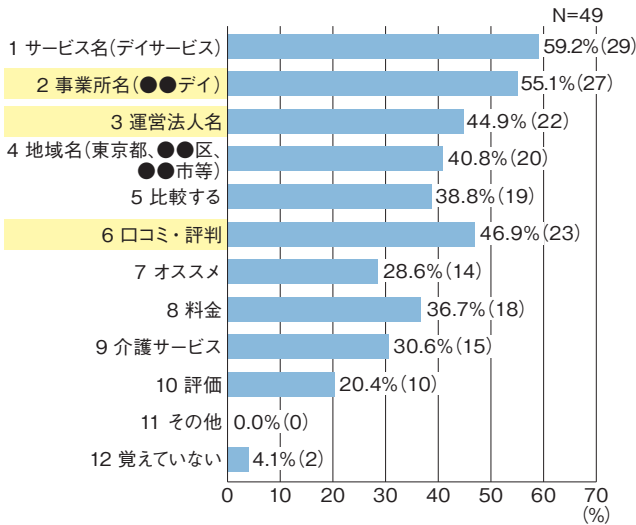


「高齢福祉関係の手続き・相談」(64.1%/n41)が最も多く、次いで「戸籍・住民票・マイナンバー手続き・相談」(12.5%/n8)「年金や国民健康保険等の手続き・相談」(7.8%/n5)という結果となった。

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)



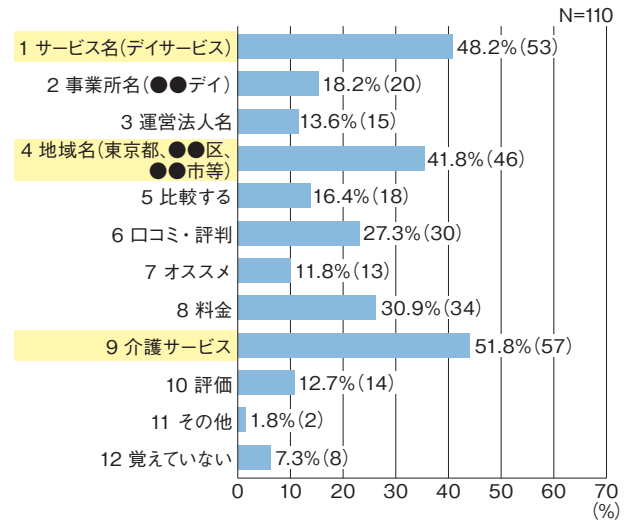
第三者評価を知っている人(N49)は、事業所名(55.1%/n27)、運営法人名(44.9%/n22)、口コミ・評判(46.9%/n23)等、ある程度、事業所や運営法人の候補を決めて、それについて情報収集している傾向が伺えた。

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

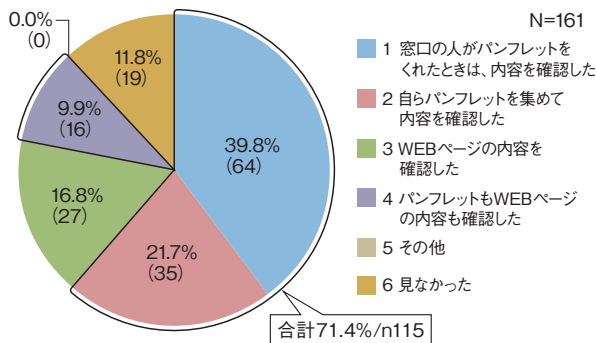
Q6-2-1

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)

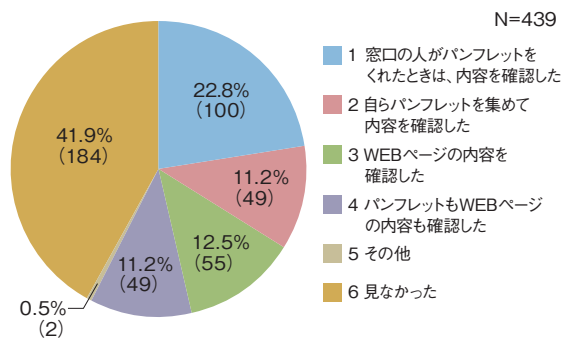


第三者評価を知っている人(N161)の区市町村や地域包括支援センターにおける情報収集方法については「窓口の人がパンフレットをくれたときは、内容を確認した」(39.8%/n64)「自らパンフレットを集めて内容を確認した」(21.7%/n35)「パンフレットもWEBページの内容も確認した」(9.9%/n16)と71.4%(n115)の人がパンフレットを活用して情報収集を行っている。

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。

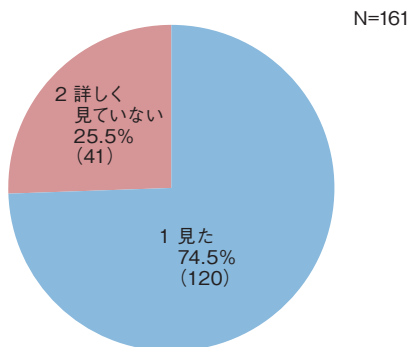
Q7-2

「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

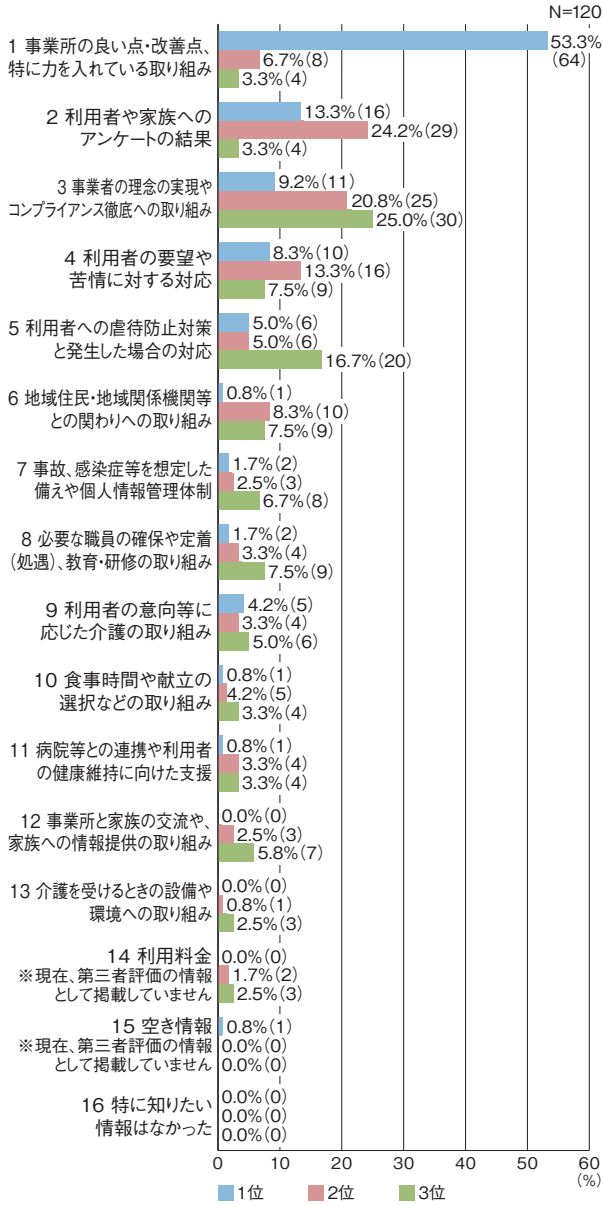
「福祉サービス第三者評価」を知っている方(N161)にお伺いします。あなたは、「福祉サービス第三者評価」を詳しく見ましたか。(お答えは1つ)



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)

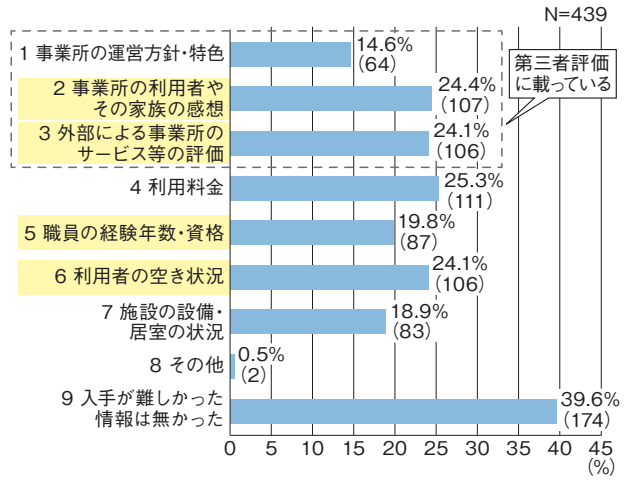


1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	64	16	11	10	6	1	2	5	1	1	0	0	0	1	0
2	8	29	25	16	6	10	3	4	5	4	3	1	2	0	0
3	4	4	30	9	20	9	8	9	6	4	7	3	3	0	0
	3.3%	3.3%	25.0%	7.5%	16.7%	7.5%	6.7%	7.5%	5.0%	3.3%	5.8%	2.5%	2.5%	0.0%	0.0%
	76	49	66	35	32	20	13	15	15	10	9	10	4	5	1
	63.3%	40.8%	55.0%	29.2%	26.7%	16.7%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

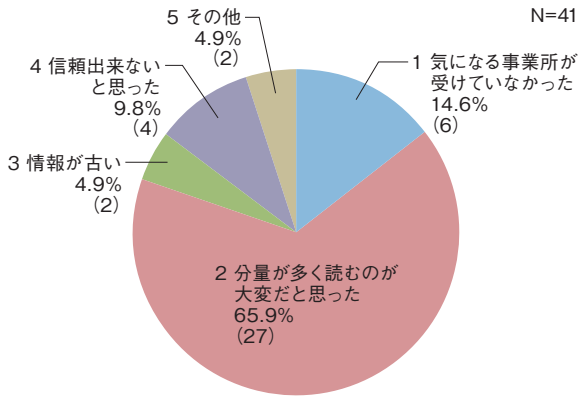
Q8-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。事前に知りたかったけれど、入手が難しかった介護サービス事業所の情報はありましたか。(お答えはいくつでも)



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。

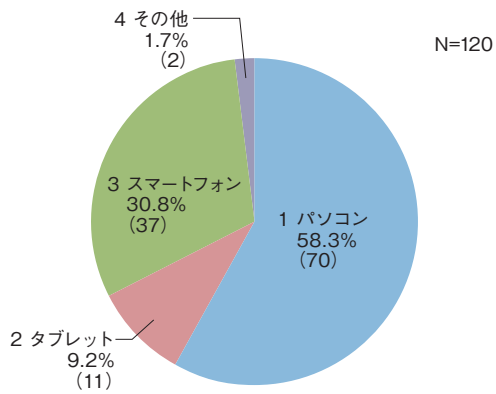
知っている

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)

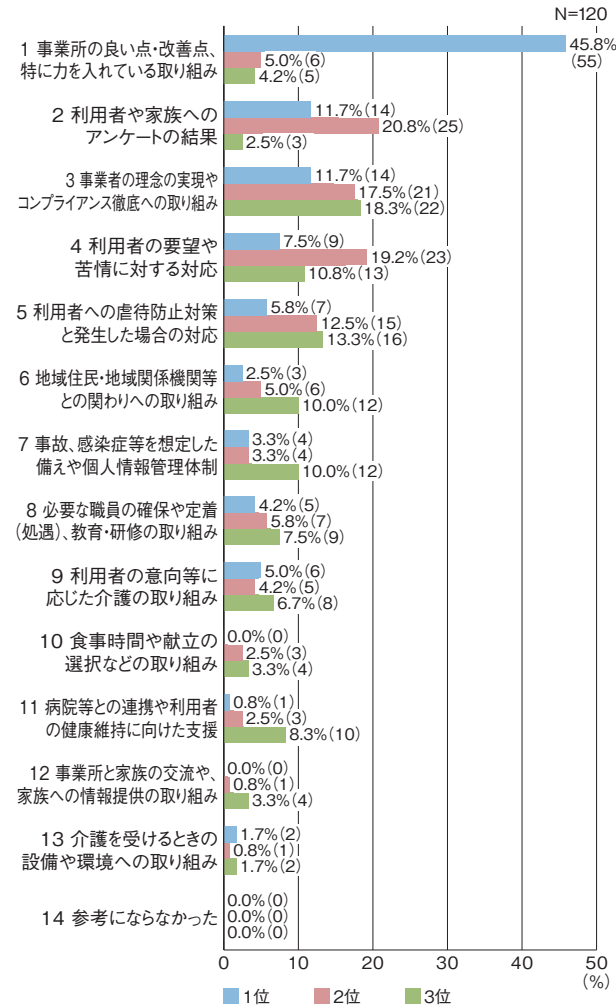


「パソコン」(58.3%/n70)が最も高い割合を占め、次いで「スマートフォン」(30.8%/n37)という結果となった。

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)



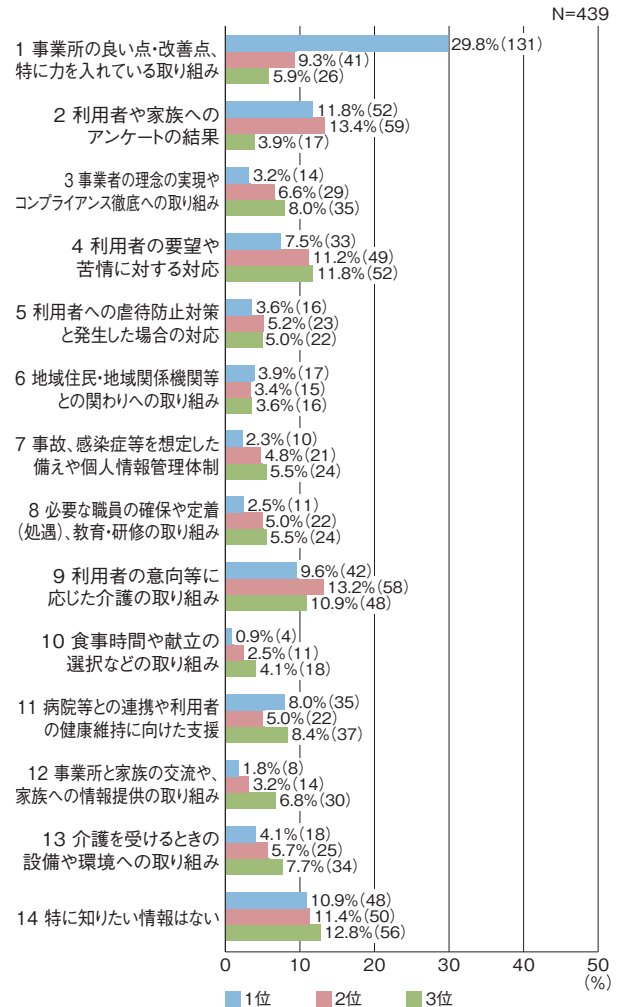
理由	1位 (%)	2位 (%)	3位 (%)
1 事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取り組み	45.8% (55)	5.0% (6)	4.2% (5)
2 利用者や家族へのアンケートの結果	11.7% (14)	20.8% (25)	2.5% (3)
3 事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取り組み	11.7% (14)	17.5% (21)	18.3% (22)
4 利用者の要望や苦情に対する対応	7.5% (9)	19.2% (23)	10.8% (13)
5 利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応	5.8% (7)	12.5% (15)	13.3% (16)
6 地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

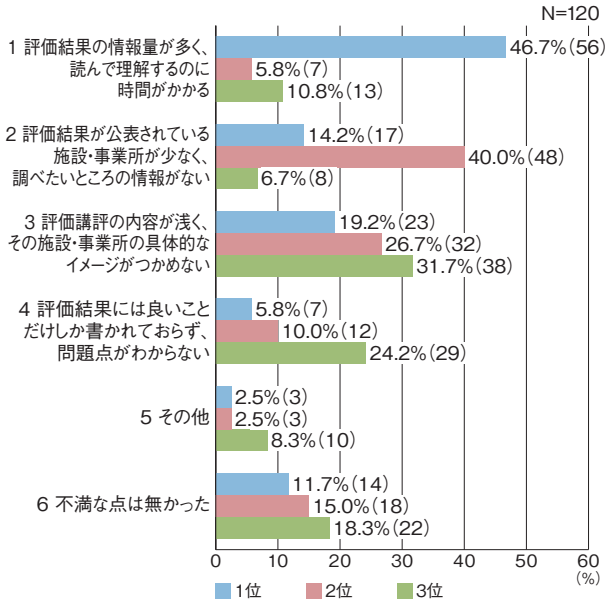
Q9-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」では、利用者の声や、外部による介護サービス事業所のサービス等の評価が載っています。あなたが知りたい情報はありますか。優先度の高い順番に1～3番を選んで下さい。(お答えはそれぞれ1つ)



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り組み	29.8% (131)	9.3% (41)	5.9% (26)
2 利用者や家族へのアンケートの結果	11.8% (52)	13.4% (59)	3.9% (17)
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	3.2% (14)	6.6% (29)	8.0% (35)
4 利用者の要望や苦情に対する対応	7.5% (33)	11.2% (49)	11.8% (52)
5 利用者への虐待防止対策と発生した場合の対応	3.6% (16)	5.2% (23)	5.0% (22)
6 地域住民・地域関係機関等との関わりへの取り組み	3.9% (17)	3.4% (15)	3.6% (16)
7 事故、感染症等を想定した備えや個人情報管理体制	2.3% (10)	4.8% (21)	5.5% (24)
8 必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取り組み	2.5% (11)	5.0% (22)	5.5% (24)
9 利用者の意向等に応じた介護の取り組み	9.6% (42)	13.2% (58)	10.9% (48)
10 食事時間や献立の選択などの取り組み	0.9% (4)	2.5% (11)	4.1% (18)
11 病院等との連携や利用者の健康維持に向けた支援	8.0% (35)	5.0% (22)	8.4% (37)
12 事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取り組み	1.8% (8)	3.2% (14)	6.8% (30)
13 介護を受けるときの設備や環境への取り組み	4.1% (18)	5.7% (25)	7.7% (34)
14 特に知りたい情報はない	10.9% (48)	11.4% (50)	12.8% (56)

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)

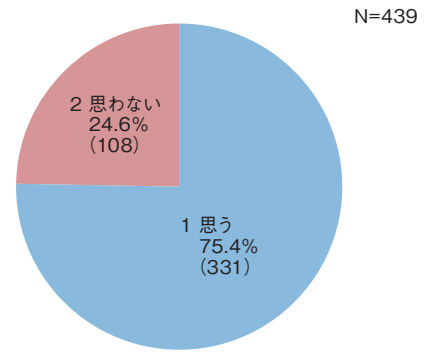


	1 読んで理解するのに時間がかかる	2 評価結果が公表されている施設・事業所が少なく調べたいところの情報がない	3 評価講評の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージがつかめない	4 評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない	5 その他	6 不満な点はなかった
1位	56 46.7%	17 14.2%	23 19.2%	7 5.8%	3 2.5%	14 11.7%
2位	7 5.8%	48 40.0%	32 26.7%	12 10.0%	3 2.5%	18 15.0%
3位	13 10.8%	8 6.7%	38 31.7%	29 24.2%	10 8.3%	22 18.3%

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

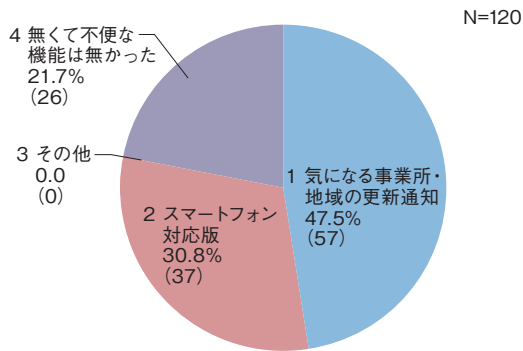
Q10-2 「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。今後新たな介護サービス事業所を選ぶ際、「福祉サービス第三者評価」を使ってみようと思いますか。(お答えは1つ)



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。

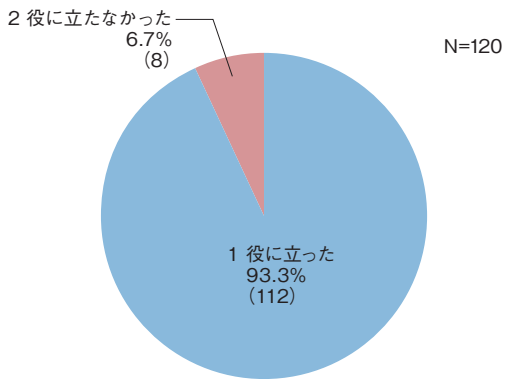
知っている

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。

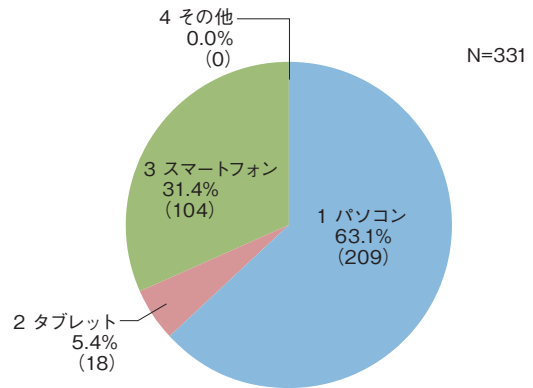
Q15-1 「福祉サービス第三者評価」を詳しく見た方(N120)にお伺いします。「福祉サービス第三者評価」を見てみて、事業所選択に役に立ちましたか。(お答えは1つ)



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。

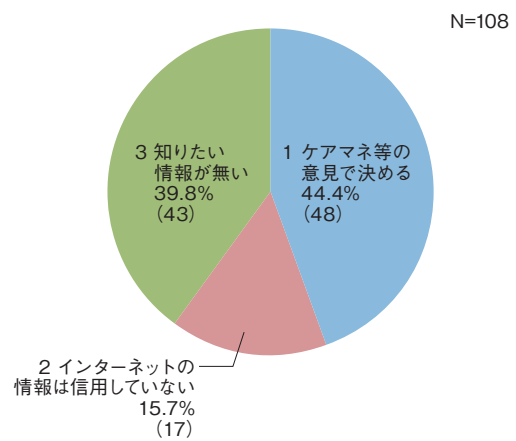
知らない

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。