

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

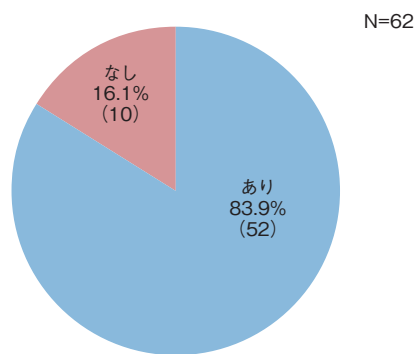
都内62区市町村

3 調査方法及び回収結果

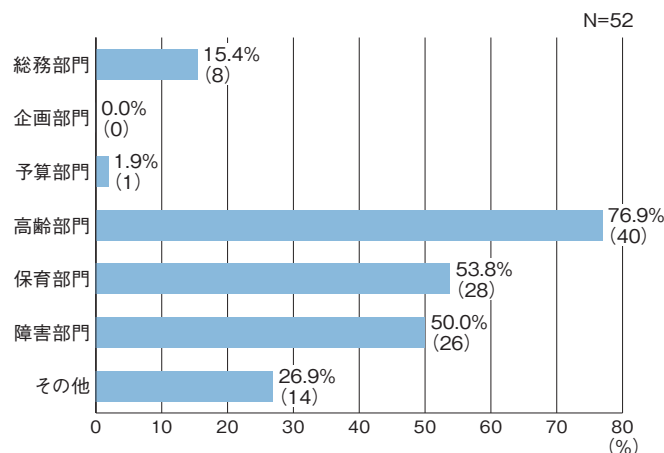
都内62区市町村に対し、令和5年2月1日に郵送にて調査票を送付し、令和5年2月24日までに区市町村から回答を得た。

4 属性

① 第三者評価の担当部署の有無

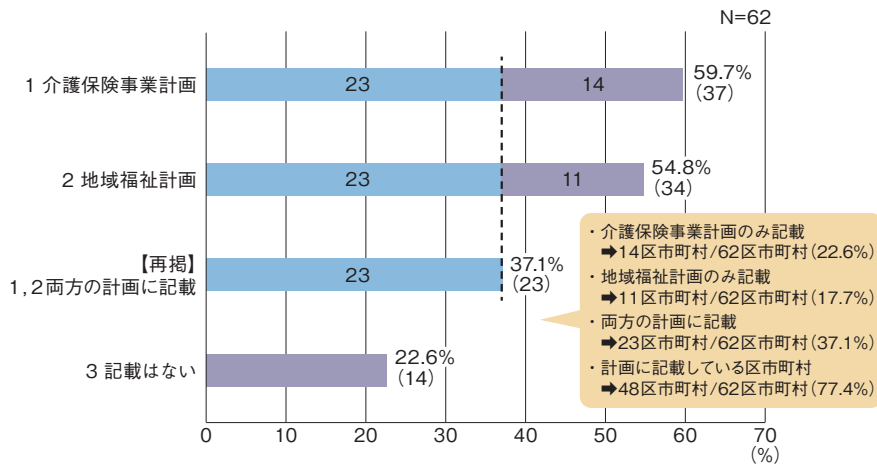


② (①で「あり」の場合) 担当部署 (複数回答可)



区市町村アンケート集計・分析結果

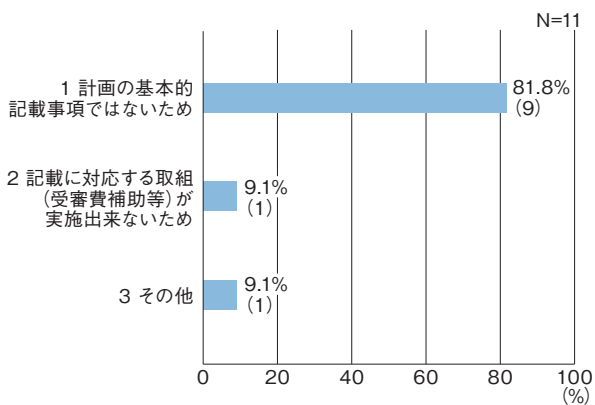
Q1 「福祉サービス第三者評価」について介護保険事業計画または地域福祉計画に記載がありますか
 (「3 記載していない」を除き、複数回答可)



「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

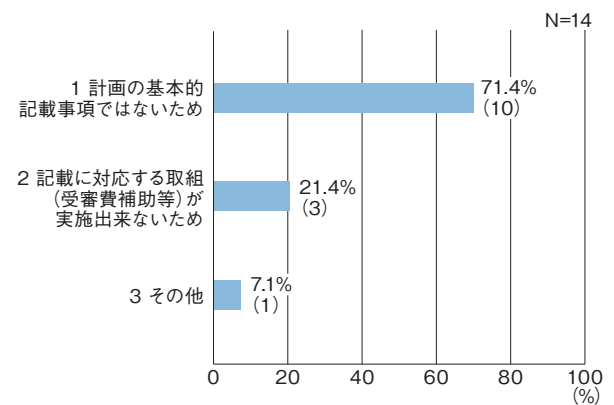
Q2 【地域福祉計画のみ記載している区市町村(N11)】
 「福祉サービス第三者評価」を介護保険事業計画に記載しない理由は何ですか(複数回答可)



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)

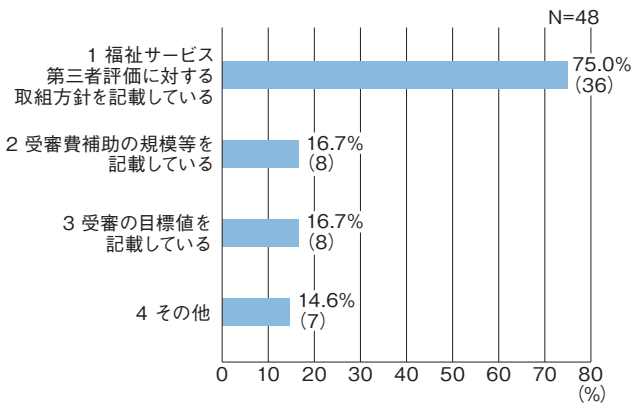


計画に「福祉サービス第三者評価」について記載しない理由は、「計画の基本的記載事項ではないため」(71.4%/n10)が最も多かった。

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）

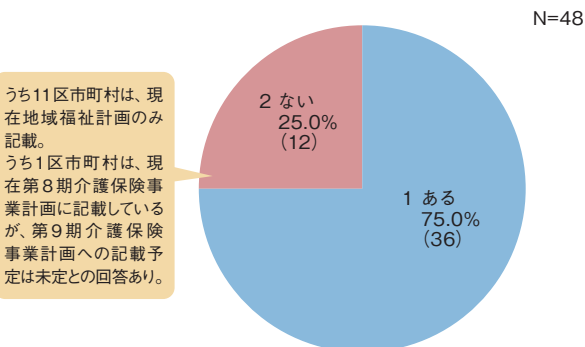


「4 その他」の主な自由回答一覧

- ・ 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）

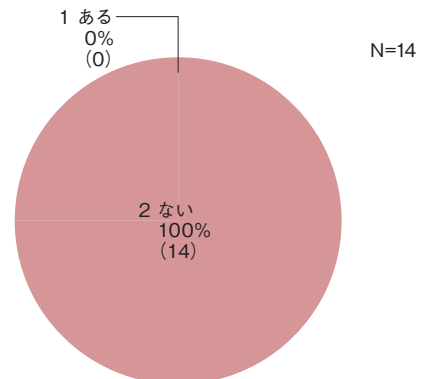


うち11区市町村は、現在地域福祉計画のみ記載。
うち1区市町村は、現在第8期介護保険事業計画に記載しているが、第9期介護保険事業計画への記載予定は未定との回答あり。

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。

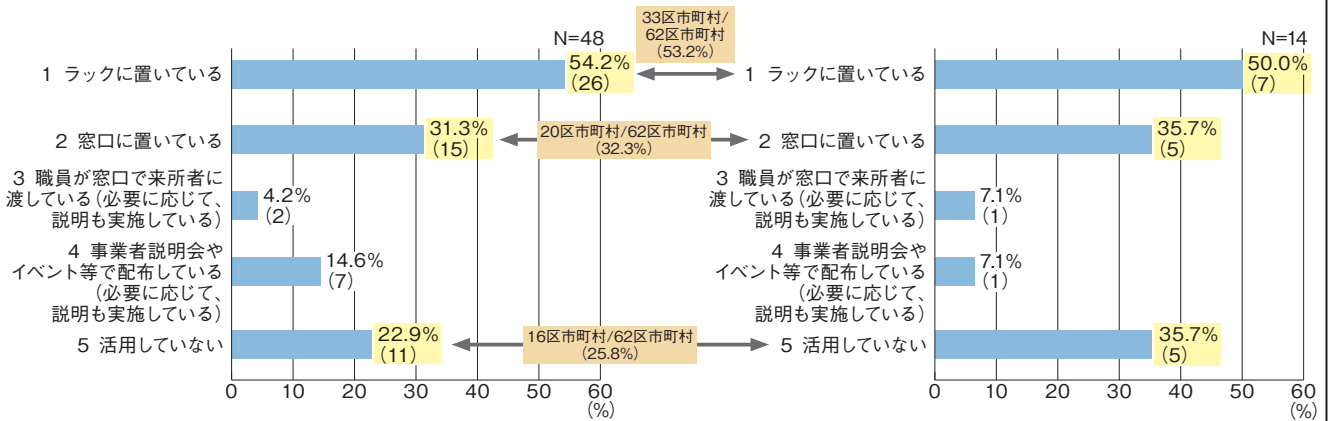
現在、地域福祉計画や介護保険事業計画に全く記載していない14区市町村は、第9期介護保険事業計画についても「記載する予定はない」と回答した。

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)

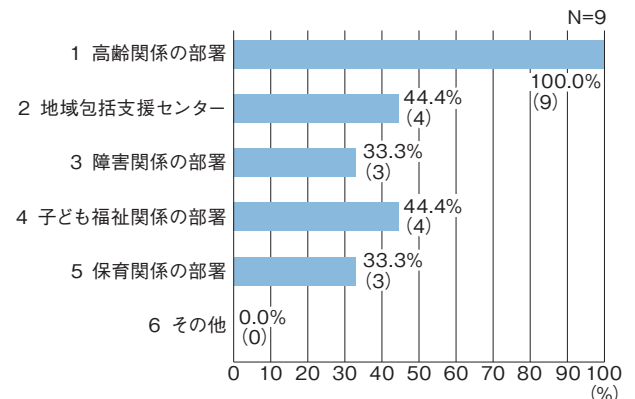
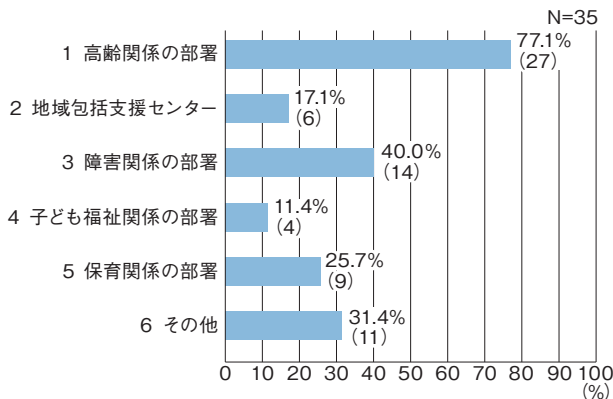
Q16 評価推進機構で作成している事業者向け・都民向けの福祉サービス第三者評価制度の周知パンフレットをどのように活用していますか。(複数回答可)



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

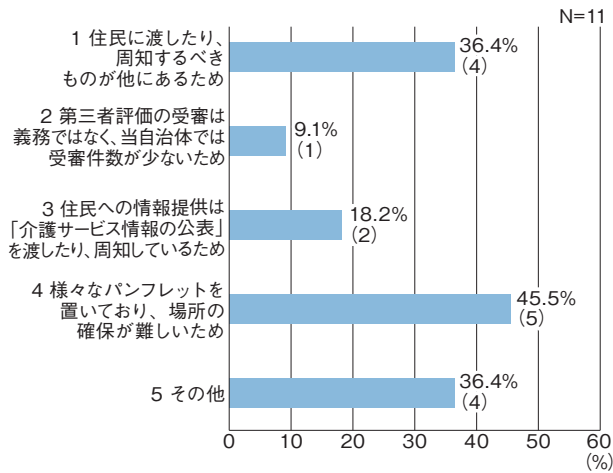
パンフレットの設置又は配布場所については、現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している区市町村は、「高齢関係の部署」が77.1%(n27)と最も多く、次いで「障害関係の部署」が40%(n14)、「その他」が31.4%(n11)を占め、自由回答には「地域福祉の所管部署」が多く挙がった。

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

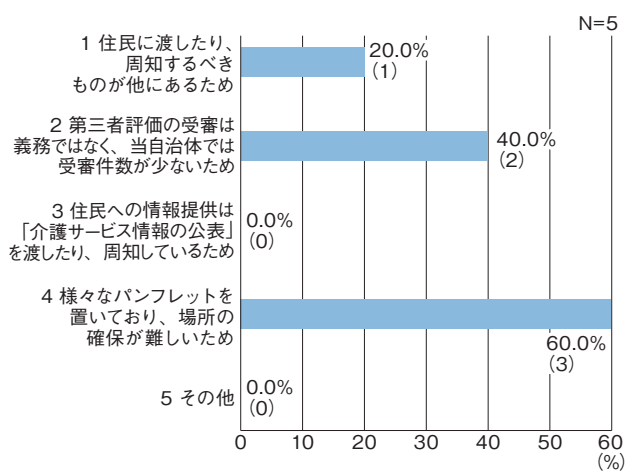
Q7 【Q5で「活用していない」と回答した区市町村(N11)】
パンフレットを活用しないのは何故ですか(複数回答可)



「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

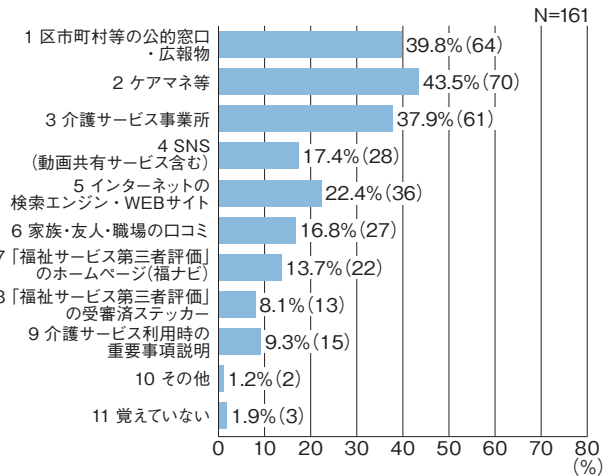
Q18 【Q16で「活用していない」と回答した区市町村(N5)】
パンフレットを活用しないのは何故ですか(複数回答可)



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)

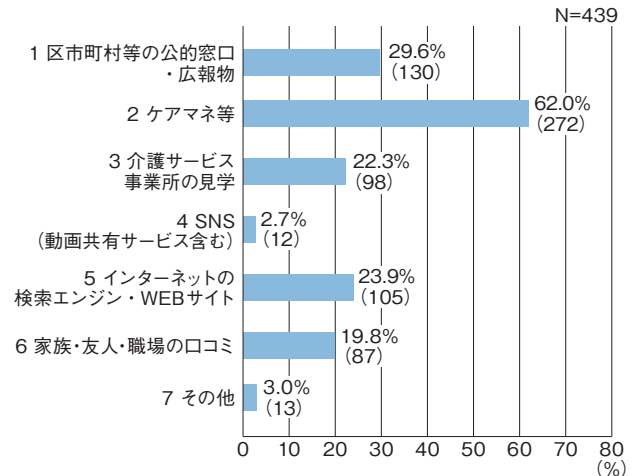


「福祉サービス第三者評価」を知っている人の知った経緯は、「ケアマネ等」(43.5%/n70)が最も高く、次いで「区市町村等の公的窓口・広報物」(39.8%/n64)「介護サービス事業所」(37.9%/n61)もほぼ同率で高い傾向にあった。

「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)

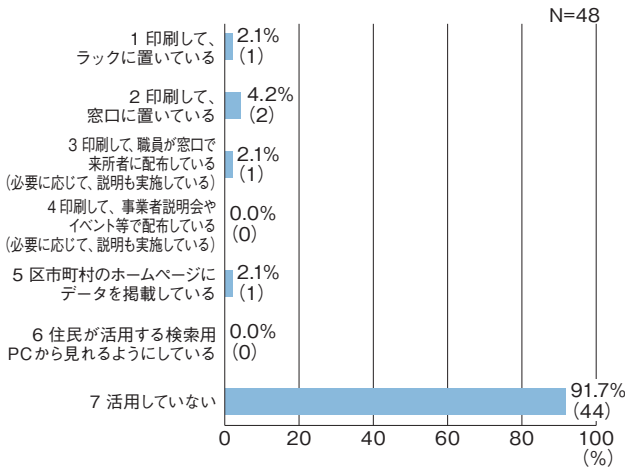
「福祉サービス第三者評価」を知らない方(N439)にお伺いします。あなたは、介護サービス事業所の情報収集をどのようにしましたか。(お答えはいくつでも)



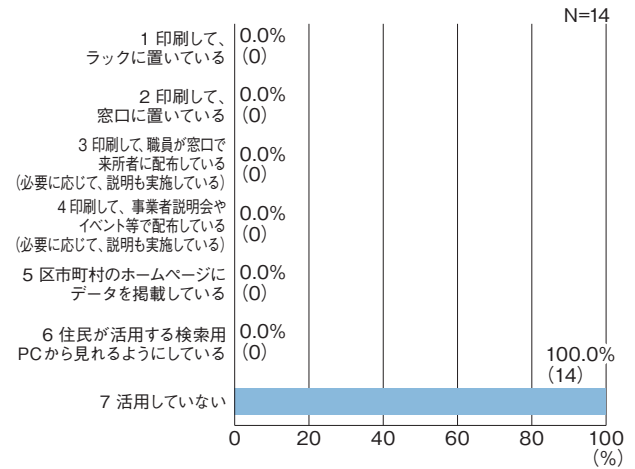
介護保険事業計画に記載している／
地域福祉計画に記載している／両方の計画に記載している

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)

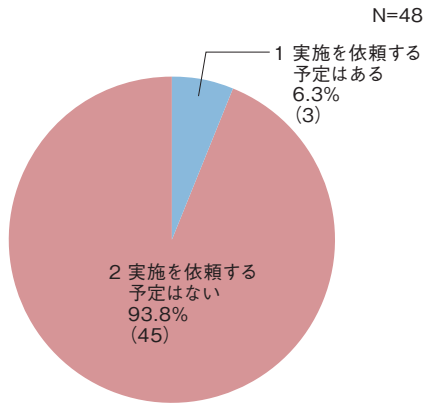


Q19 評価推進機構では、都民の方に評価結果を活用してもらうため、区市町村宛てに訪問介護・通所介護・居宅介護支援事業所で福祉サービス第三者評価を受審した事業所のリストを格納したCD-Rを送付しています。高齢分野においてどのように活用していますか。(複数回答可)

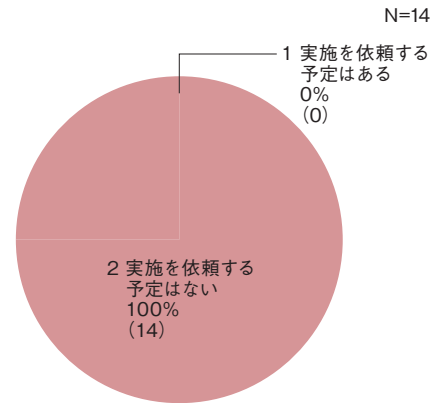


機構が区市町村宛て送付している受審した事業所のリストの活用方法として、現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している48区市町村のうち、4区市町村で「印刷して、ラックに置いている」(2.1%/n1)「印刷して、窓口に置いている」(4.2%/n2)「印刷して、職員が窓口で来所者に配布している(必要に応じて、説明も実施している)」(2.1%/n1)「区市町村のホームページにデータを掲載している」(2.1%/n1)が挙げられたが、44区市町村は「活用していない」(91.7%)と回答した。計画に記載していない14区市町村は、全14区市町村で活用していなかった。

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)

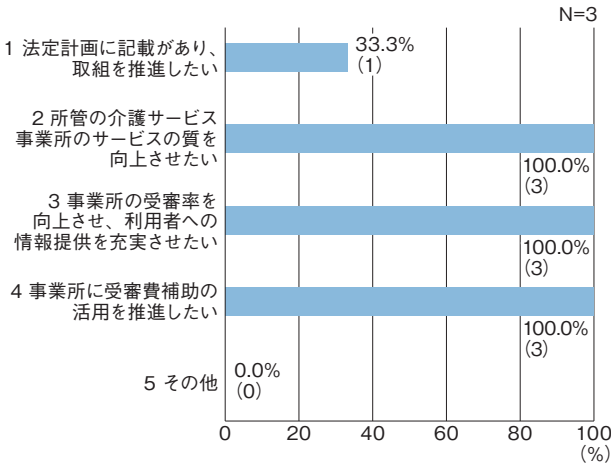


現在計画に「福祉サービス第三者評価」について記載している45区市町村(93.8%)及び計画に記載していない全14区市町村(100%)は、機構が事業者連絡会等で実施する第三者評価制度の概要の説明や受審を呼びかける活動について「実施を依頼する予定はない」と回答した。

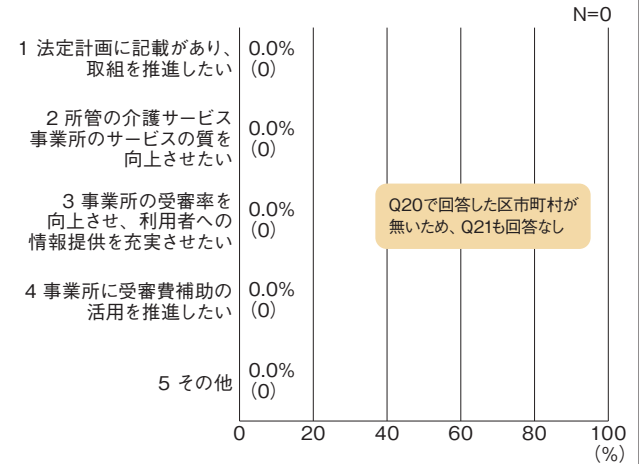
介護保険事業計画に記載している／
地域福祉計画に記載している／両方の計画に記載している

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)



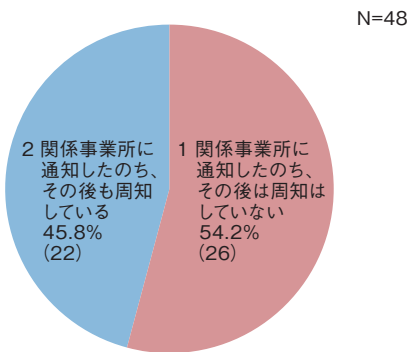
Q21 【Q20で「実施を依頼する予定はある」と回答した区市町村(N0)】
実施を依頼する理由は何ですか(複数回答可)



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。

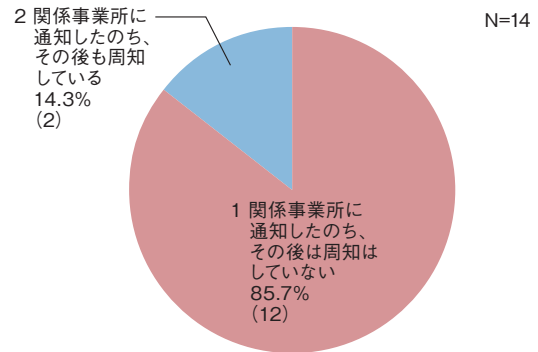
Q11 訪問介護、通所介護、介護老人福祉施設等のサービス*では、「あらかじめ利用申込者又はその家族に説明する必要がある重要事項」に「第三者評価の受審状況」が盛り込まれていますが、関係事業所に通知したのち、周知は行っていますか。
(お答えは1つ)

※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)

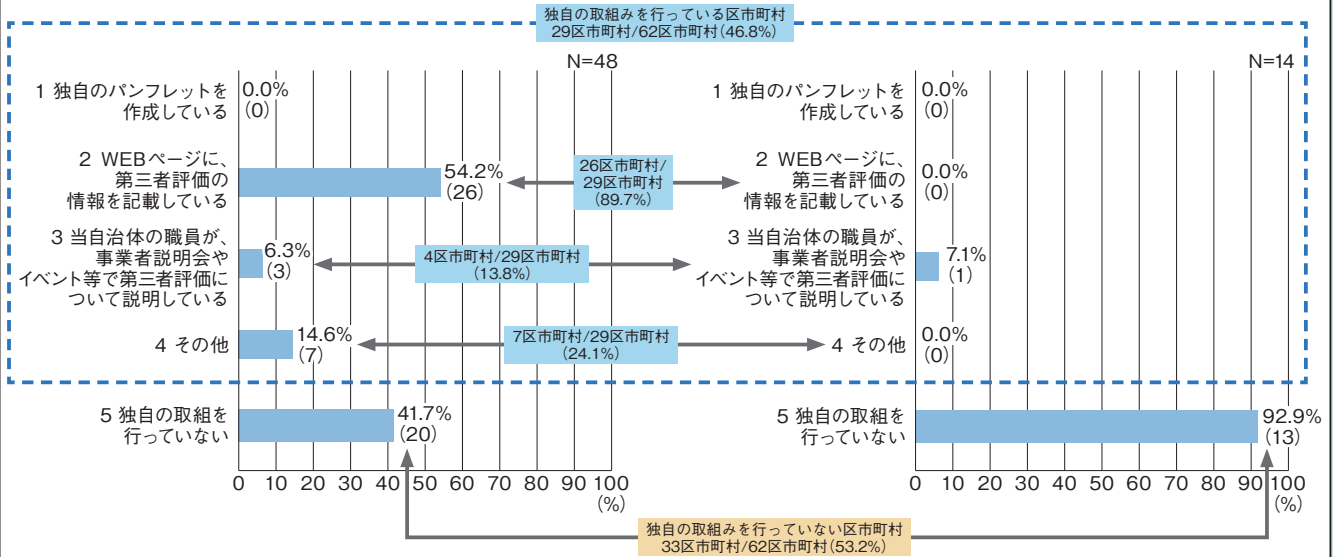
※訪問介護、通所介護、居宅介護支援、短期入所生活介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護、介護老人福祉施設



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)



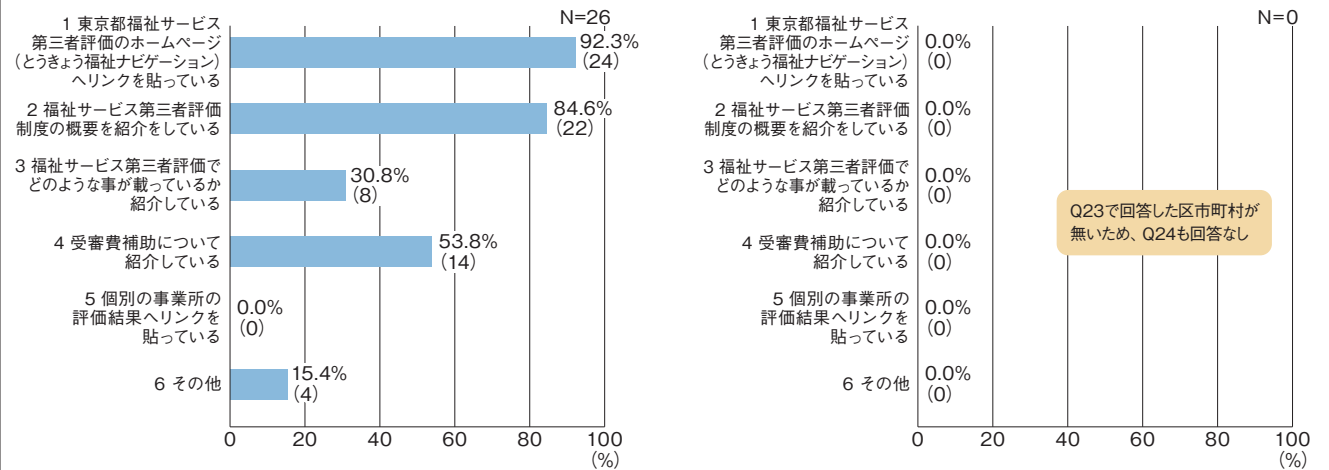
「6 その他」の主な自由回答一覧

- ・ 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。