

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。

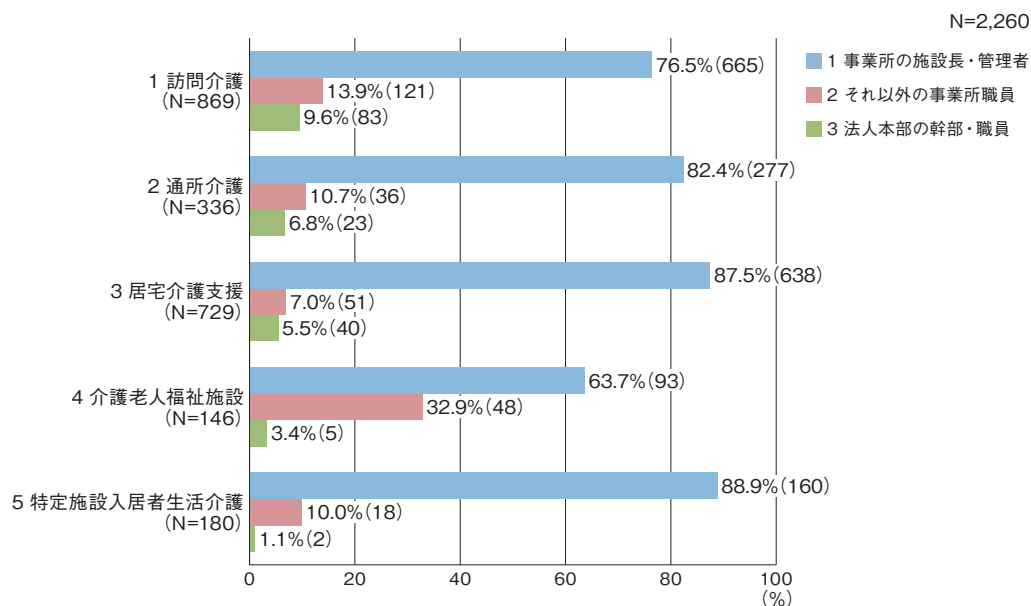
令和5年3月7日に一度回答を締め切ったのち、令和5年3月13日に、令和5年3月8日時点で未回答の事業所に対し回答ページにリンクするQRコードとURLを印字した督促はがきを郵送し、令和5年3月20日に完全に回答を締め切った。

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%

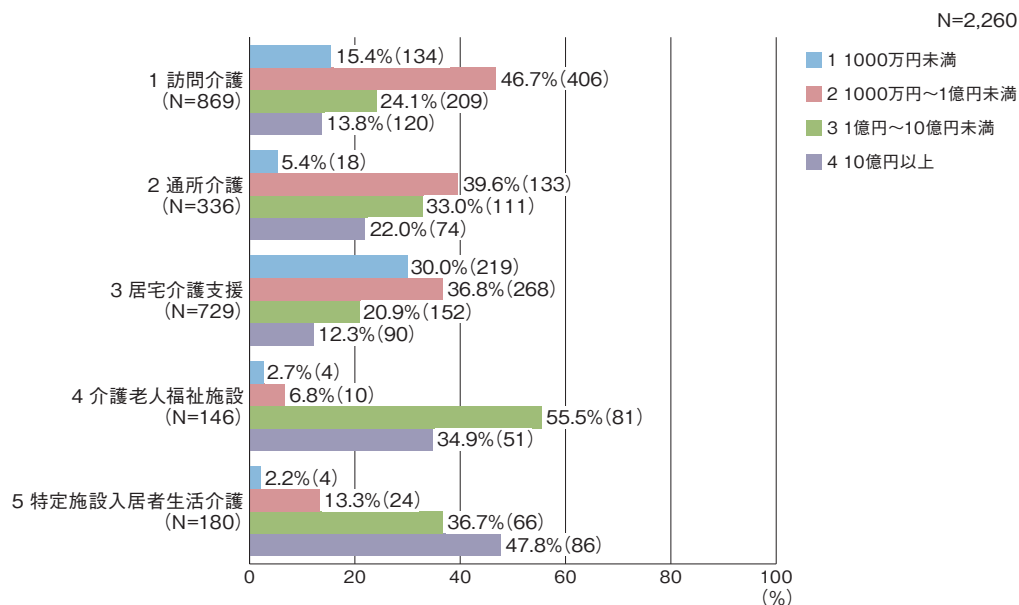
アンケートの結果、訪問介護事業所869件、通所介護事業所336件、居宅介護支援事業所729件、介護老人福祉施設146件、特定施設入居者生活介護事業所180件 合計2,260件から回答を得た。

4 属性

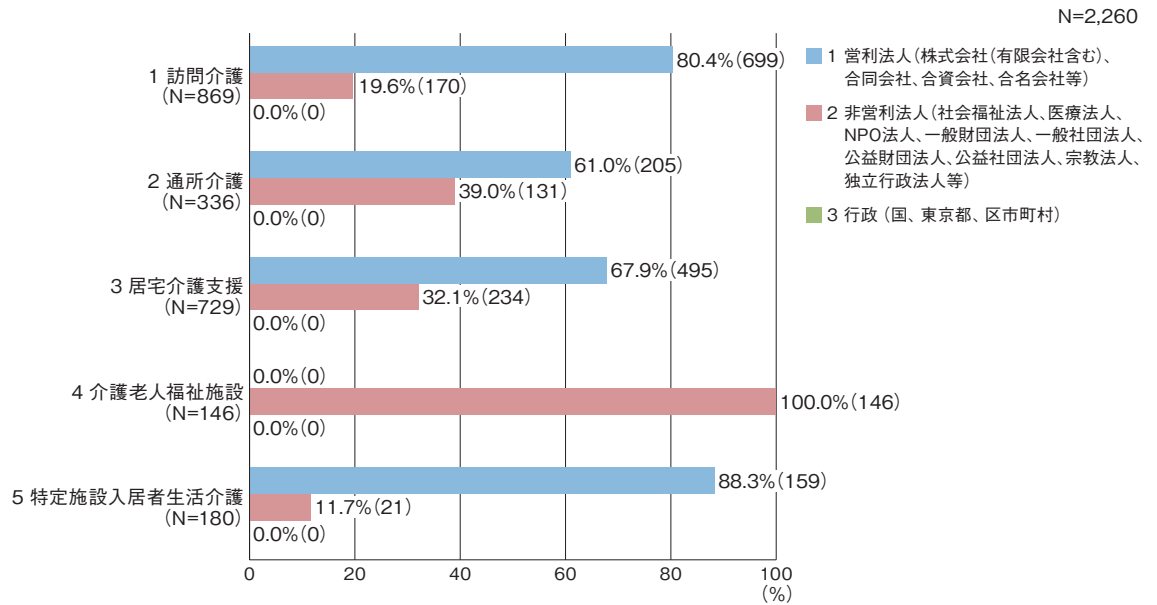
①回答責任者



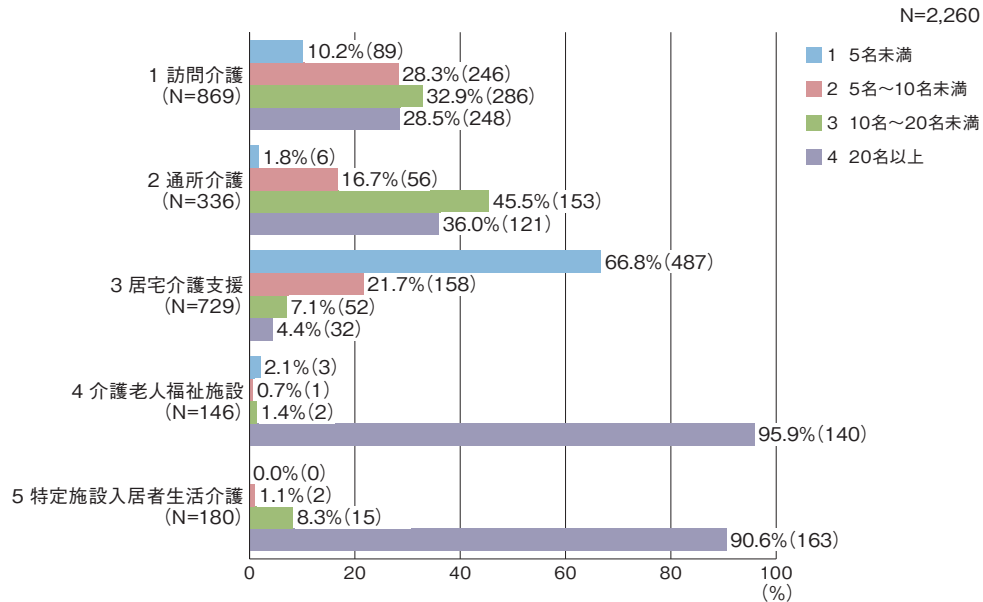
②法人の売上高



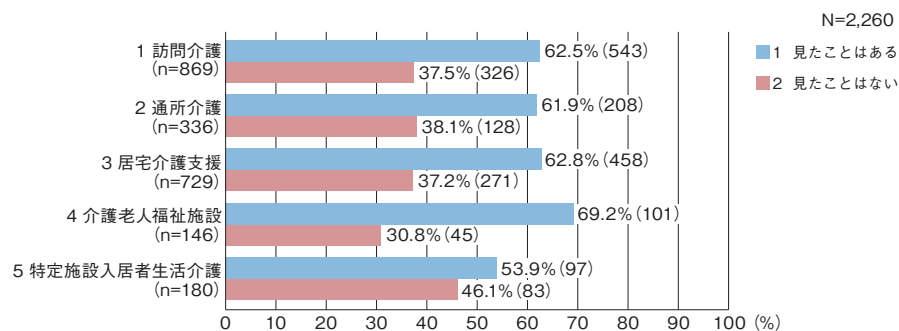
③法人の形態



④事業所職員数

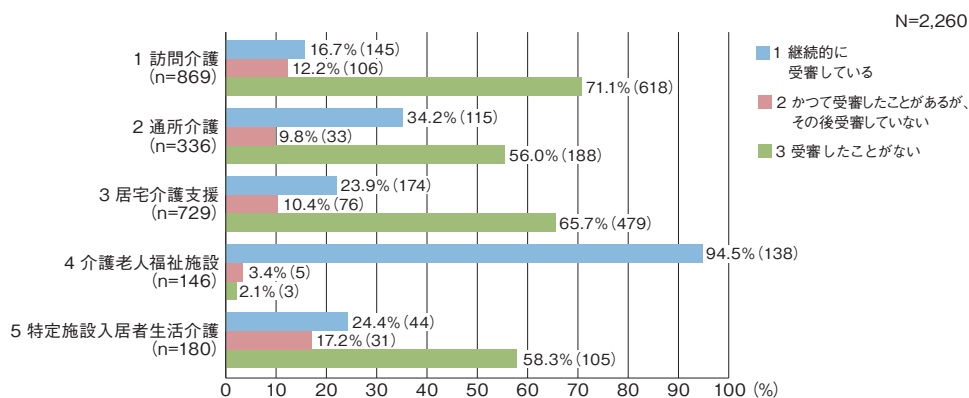


Q1 直近3カ月以内に、東京都福祉サービス第三者評価の情報を掲載しているWEBサイト「とうきょう福祉ナビゲーション」を見たことはありますか。



「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。

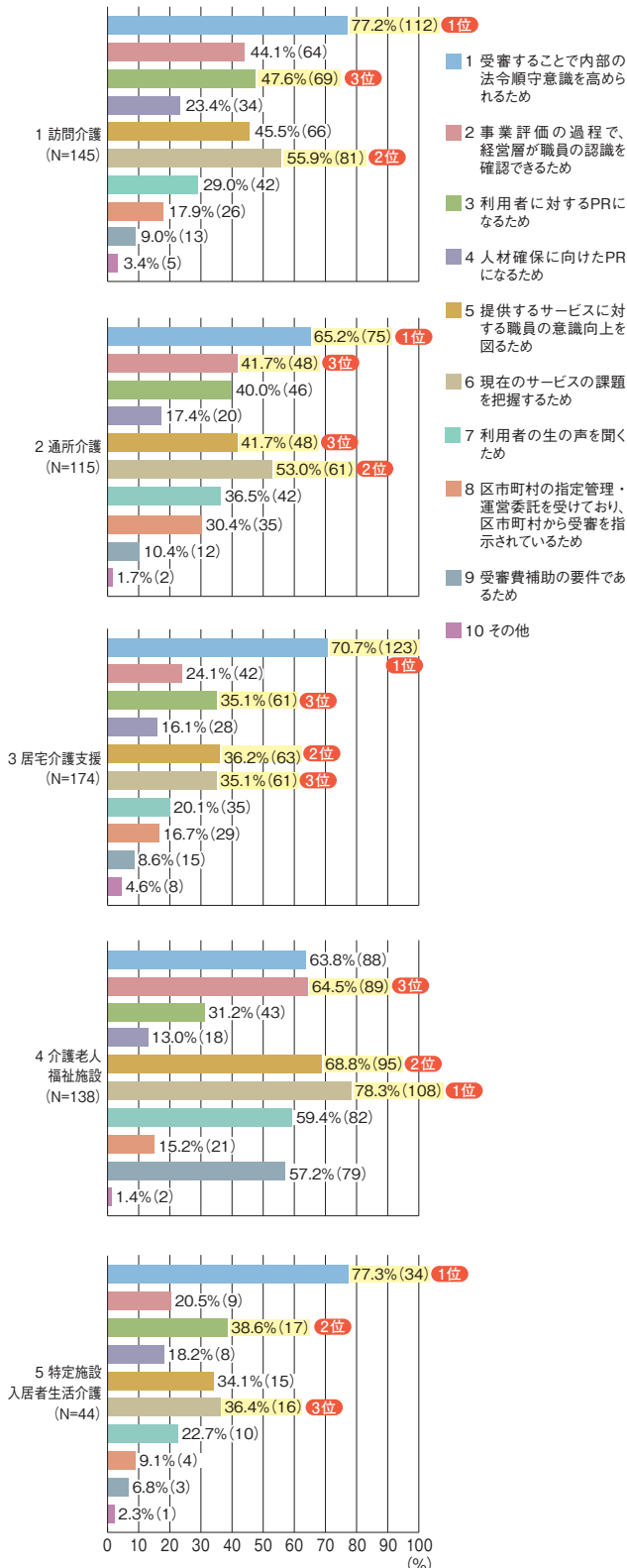


「東京都福祉サービス第三者評価を受審したことはあるか」は、訪問介護が16.7%(n145)、通所介護が34.2%(n115)、居宅介護支援が23.9%(n174)、介護老人福祉施設が94.5%(n138)、特定施設入居者生活介護が24.4%(n44)が「継続的に受審している」と回答した。

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。

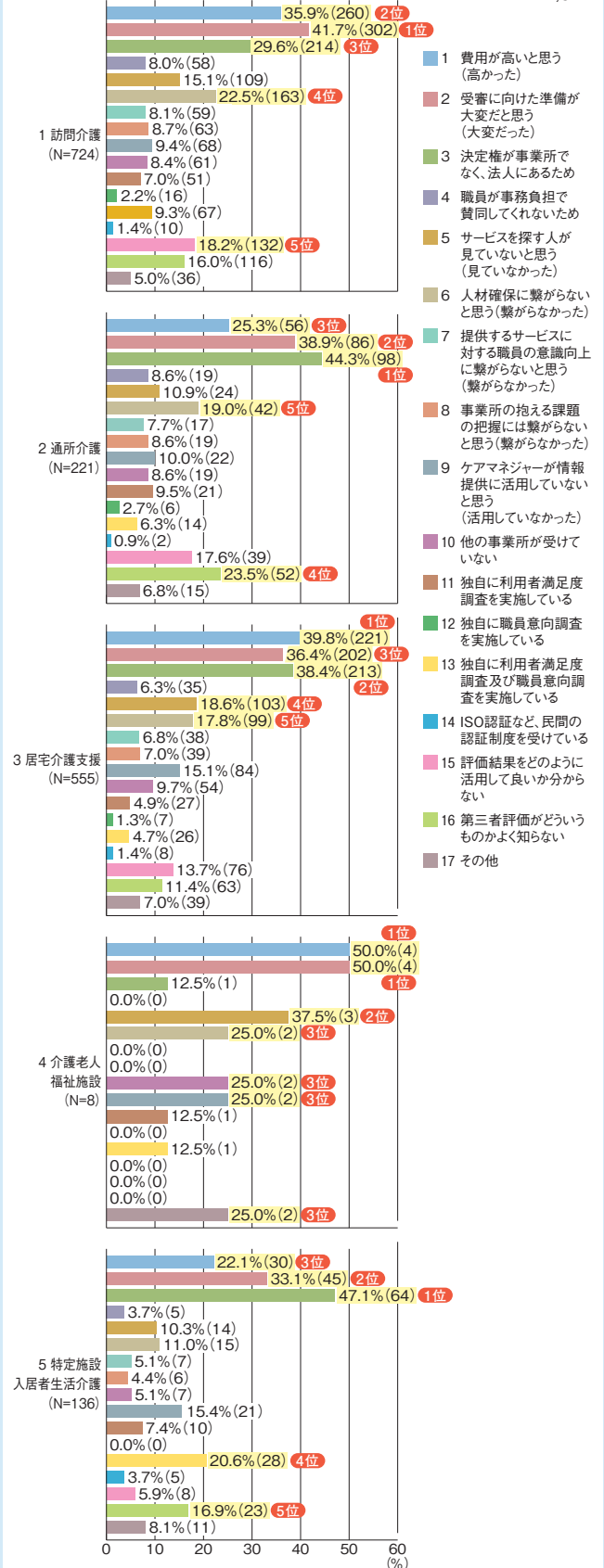
訪問介護・居宅介護支援・特定施設入居者生活介護の3サービスで上位1～3位に入っていたのは「利用者に対するPRになるため」であった。

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。

	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 利用者への要望や 苦情に対する対応	5 発生した事故の対応	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の体制	8 事故・感染発生等を想定した 定常・緊急時・教育研修等の取組	9 利用者の要望や苦情に 対応するための取組	10 食事時間や就寝の 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 家族の情動提供の取組	13 設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
訪問介護 (N=260)	1位 28 40.6%	2位 17 24.6%	3位 12 17.4%	4位 10 14.5%	5位 3 4.3%	6位 2 2.9%	7位 6 8.7%	8位 1 1.4%	9位 1 1.4%	10位 3 4.3%	11位 0 0.0%	12位 0 0.0%	13位 1 1.4%	14位 0 0.0%	15位 0 0.0%
通所介護 (N=56)	1位 2 3.6%	2位 17 30.6%	3位 7 12.5%	4位 10 17.9%	5位 9 16.1%	6位 2 3.6%	7位 8 14.3%	8位 1 1.8%	9位 1 1.8%	10位 15 26.8%	11位 2 3.6%	12位 1 1.8%	13位 6 10.7%	14位 6 10.7%	15位 0 0.0%
居宅介護支援 (N=221)	1位 47 21.3%	2位 23 10.4%	3位 29 13.1%	4位 18 8.1%	5位 5 2.3%	6位 17 7.7%	7位 17 7.7%	8位 7 3.2%	9位 30 13.6%	10位 3 1.4%	11位 5 2.3%	12位 7 3.2%	13位 10 4.5%	14位 0 0.0%	15位 2 0.9%

N=236

	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 利用者への要望や 苦情に対する対応	5 発生した事故の対応	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の体制	8 事故・感染発生等を想定した 定常・緊急時・教育研修等の取組	9 利用者の要望や苦情に 対応するための取組	10 食事時間や就寝の 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 家族の情動提供の取組	13 設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
訪問介護 (N=260)	1位 36 78.3%	2位 15 32.6%	3位 7 15.2%	4位 0 0.0%	5位 0 0.0%	6位 0 0.0%	7位 0 0.0%	8位 0 0.0%	9位 2 4.3%	10位 0 0.0%	11位 0 0.0%	12位 0 0.0%	13位 0 0.0%	14位 0 0.0%	15位 0 0.0%
通所介護 (N=56)	1位 2 3.6%	2位 15 26.8%	3位 7 12.5%	4位 10 17.9%	5位 9 16.1%	6位 2 3.6%	7位 8 14.3%	8位 1 1.8%	9位 1 1.8%	10位 15 26.8%	11位 2 3.6%	12位 1 1.8%	13位 6 10.7%	14位 6 10.7%	15位 0 0.0%
居宅介護支援 (N=221)	1位 47 21.3%	2位 23 10.4%	3位 29 13.1%	4位 18 8.1%	5位 5 2.3%	6位 17 7.7%	7位 17 7.7%	8位 7 3.2%	9位 30 13.6%	10位 3 1.4%	11位 5 2.3%	12位 7 3.2%	13位 10 4.5%	14位 0 0.0%	15位 2 0.9%

(N=69)

	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 利用者への要望や 苦情に対する対応	5 発生した事故の対応	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の体制	8 事故・感染発生等を想定した 定常・緊急時・教育研修等の取組	9 利用者の要望や苦情に 対応するための取組	10 食事時間や就寝の 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 家族の情動提供の取組	13 設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
訪問介護 (N=260)	1位 35 57.4%	2位 10 16.4%	3位 6 10.0%	4位 11 18.0%	5位 7 11.5%	6位 1 1.6%	7位 1 1.6%	8位 2 3.3%	9位 2 3.3%	10位 14 23.0%	11位 0 0.0%	12位 1 1.6%	13位 2 3.3%	14位 0 0.0%	15位 0 0.0%
通所介護 (N=56)	1位 7 12.5%	2位 15 26.8%	3位 7 12.5%	4位 10 17.9%	5位 9 16.1%	6位 2 3.6%	7位 8 14.3%	8位 1 1.8%	9位 1 1.8%	10位 15 26.8%	11位 2 3.6%	12位 1 1.8%	13位 6 10.7%	14位 6 10.7%	15位 0 0.0%
居宅介護支援 (N=221)	1位 46 20.8%	2位 21 9.5%	3位 32 14.5%	4位 15 6.8%	5位 3 1.4%	6位 15 6.8%	7位 15 6.8%	8位 11 5.0%	9位 25 11.3%	10位 0 0.0%	11位 1 0.5%	12位 6 2.7%	13位 9 4.1%	14位 0 0.0%	15位 5 2.3%

(N=61)

	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 利用者への要望や 苦情に対する対応	5 発生した事故の対応	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の体制	8 事故・感染発生等を想定した 定常・緊急時・教育研修等の取組	9 利用者の要望や苦情に 対応するための取組	10 食事時間や就寝の 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 家族の情動提供の取組	13 設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
訪問介護 (N=260)	1位 32 74.4%	2位 6 14.0%	3位 3 7.0%	4位 0 0.0%	5位 0 0.0%	6位 0 0.0%	7位 0 0.0%	8位 0 0.0%	9位 2 4.7%	10位 0 0.0%	11位 0 0.0%	12位 0 0.0%	13位 0 0.0%	14位 0 0.0%	15位 0 0.0%
通所介護 (N=56)	1位 3 5.4%	2位 12 21.4%	3位 3 5.4%	4位 12 21.4%	5位 2 3.6%	6位 3 5.4%	7位 0 0.0%	8位 0 0.0%	9位 4 7.1%	10位 9 16.1%	11位 0 0.0%	12位 1 1.8%	13位 4 7.1%	14位 0 0.0%	15位 0 0.0%
居宅介護支援 (N=221)	1位 40 18.1%	2位 26 11.8%	3位 21 9.5%	4位 16 7.2%	5位 3 1.4%	6位 16 7.2%	7位 16 7.2%	8位 11 5.0%	9位 25 11.3%	10位 0 0.0%	11位 1 0.5%	12位 6 2.7%	13位 9 4.1%	14位 0 0.0%	15位 5 2.3%

(N=43)

	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 利用者への要望や 苦情に対する対応	5 発生した事故の対応	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の体制	8 事故・感染発生等を想定した 定常・緊急時・教育研修等の取組	9 利用者の要望や苦情に 対応するための取組	10 食事時間や就寝の 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 家族の情動提供の取組	13 設備や環境への取組	14 その他	15 特になし
訪問介護 (N=260)	1位 11 64.7%	2位 3 17.6%	3位 1 5.9%	4位 0 0.0%	5位 0 0.0%	6位 0 0.0%	7位 0 0.0%	8位 0 0.0%	9位 2 11.8%	10位 0 0.0%	11位 0 0.0%	12位 0 0.0%	13位 0 0.0%	14位 0 0.0%	15位 0 0.0%
通所介護 (N=56)	1位 2 3.6%	2位 12 21.4%	3位 3 5.4%	4位 12 21.4%	5位 2 3.6%	6位 3 5.4%	7位 0 0.0%	8位 0 0.0%	9位 4 7.1%	10位 9 16.1%	11位 0 0.0%	12位 1 1.8%	13位 4 7.1%	14位 0 0.0%	15位 0 0.0%
居宅介護支援 (N=221)	1位 16 7.2%	2位 23 10.4%	3位 5 2.3%	4位 9 4.1%	5位 5 2.3%	6位 16 7.2%	7位 16 7.2%	8位 11 5.0%	9位 25 11.3%	10位 0 0.0%	11位 1 0.5%	12位 6 2.7%	13位 9 4.1%	14位 0 0.0%	15位 5 2.3%

(N=17)

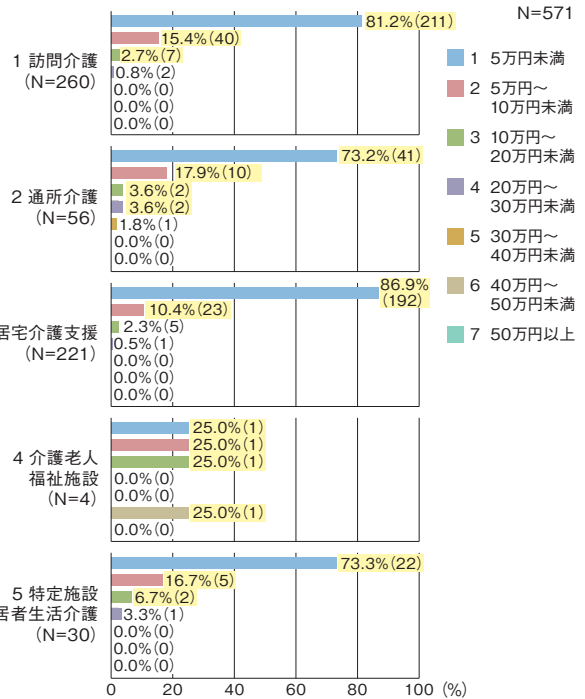
第三者評価を継続的に受審している事業所が「利用者に対するPRになる」と感じている情報は、各サービスで1～3位に挙げた選択肢の合計上位4位までに「事業所の良い点・改善点、特に力を入れている取組」「利用者や家族へのアンケートの結果」「事業者の理念の実現やコンプライアンス徹底への取組」「利用者の意向等に応じたサービス提供への取組」が挙がった。

訪問介護では、1位に挙げた選択肢の中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」が挙がった。

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

Q2-2-1

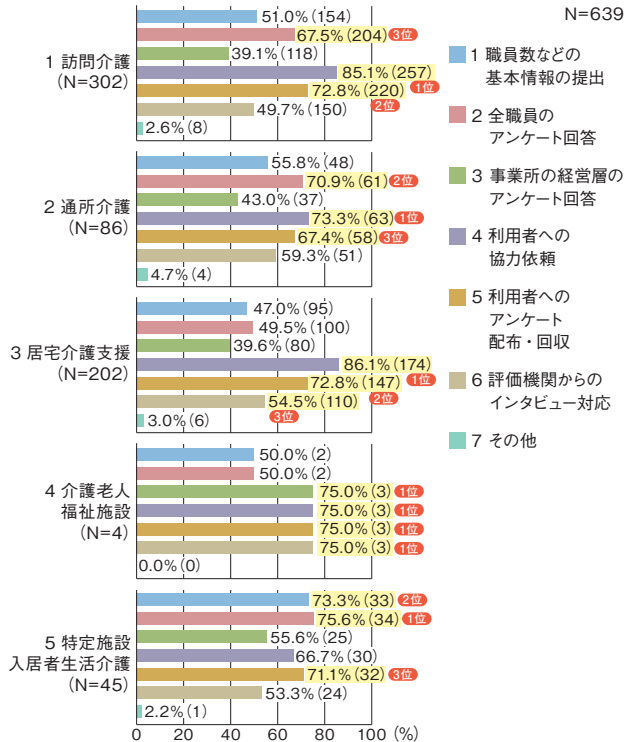
【Q2-2で現在受審していない理由として「費用が高いと思う(高かった)」と回答した事業所(N571)のみ】
適切だと思う価格はいくらかですか。



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)



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位に挙がった。

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

〈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 事業所の良い点・改善点、 特に力を入れている取り組み	2 利用者と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 個人情報管理体制 事故・感染症等を想定した備えや 教育研修の確保や定着・処遇、 必要研修の確保や定着・処遇、 教育研修の取組	8 必要研修の確保や定着・処遇、 必要研修の確保や定着・処遇、 教育研修の取組	9 利用者の意向等に即した 介護の取組	10 献立の選択などの取り組み	11 食事時間や健康維持に向けた支援	12 病状等との連携や利用者の 健康維持に向けた支援	13 家族への情報提供の取り組み	14 介護を受けるときの設備や 環境への取り組み	15 事業所・家族の交流や、 家族への情報提供の取り組み	16 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%	47 39.5%	37 31.7%	31 25.8%	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位に挙がっ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)、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)が挙がった。

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

Q2-1-2

【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ですか。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 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 苦情に対する対応	5 利用者の虐待防止対策と 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 対応したサービス提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 食事時間や 健康維持に向けた支援	12 家族への情報提供の取組	13 事業所と家族の交流や、 設備や環境への取組	14 サビレを受けること の取組	15 特にな い
訪問介護	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%	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%	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%	2 5.9%	4 11.8%	4 11.8%	0 0.0%	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%	1 2.9%	2 5.9%	4 11.8%	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 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 苦情に対する対応	5 利用者の虐待防止対策と 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 対応したサービス提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 食事時間や 健康維持に向けた支援	12 家族への情報提供の取組	13 事業所と家族の交流や、 設備や環境への取組	14 サビレを受けること の取組	15 特にな い
通所介護	1位 9 45.0%	2 10.0%	4 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.0%	5 25.0%	0 0.0%	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%	7 35.0%	2 10.0%	0 0.0%	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%	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%	7 35.0%	0 0.0%	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 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 苦情に対する対応	5 利用者の虐待防止対策と 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 対応したサービス提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 食事時間や 健康維持に向けた支援	12 家族への情報提供の取組	13 事業所と家族の交流や、 設備や環境への取組	14 サビレを受けること の取組	15 特にな い
居宅介護支援	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%	0 0.0%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%
2位	3 10.7%	2 7.1%	11 39.3%	3 10.7%	2 7.1%	3 10.7%	0 0.0%	7 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 10.7%	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 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.1%	0 0.0%	1 3.6%	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%	1 3.6%	1 3.6%
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 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 苦情に対する対応	5 利用者の虐待防止対策と 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 対応したサービス提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 食事時間や 健康維持に向けた支援	12 家族への情報提供の取組	13 事業所と家族の交流や、 設備や環境への取組	14 サビレを受けること の取組	15 特にな い
介護老人福祉施設	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%	0 0.0%
2位	5 27.8%	5 27.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.1%	4 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
3位	2 11.1%	2 11.1%	5 27.8%	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%	0 0.0%
合計	14 77.8%	7 38.9%	11 61.1%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 72.2%	4 22.2%	0 0.0%	5 27.8%	0 0.0%	1 5.6%	0 0.0%	0 0.0%
1番	4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 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 苦情に対する対応	5 利用者の虐待防止対策と 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 対応したサービス提供の取組	10 献立の選択などの取組	11 食事時間や 健康維持に向けた支援	12 家族への情報提供の取組	13 事業所と家族の交流や、 設備や環境への取組	14 サビレを受けること の取組	15 特にな い
特定入居型介護施設	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%	0 0.0%
2位	3 37.5%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
3位	0 0.0%	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%	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%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	2 25.0%	0 0.0%	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。

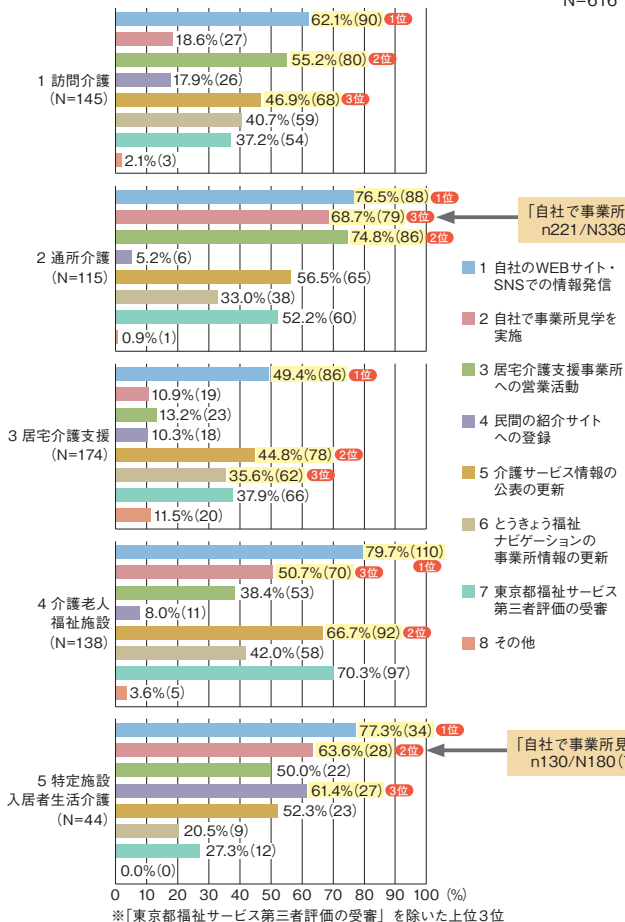
一方で、Q2-1-1と異なり、Q2-1-2は「必要な職員の確保や定着(処遇)、教育・研修の取組」が、各サービスの上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位4位まで及び1位に挙げた選択肢の中の上位3位に挙がった。

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

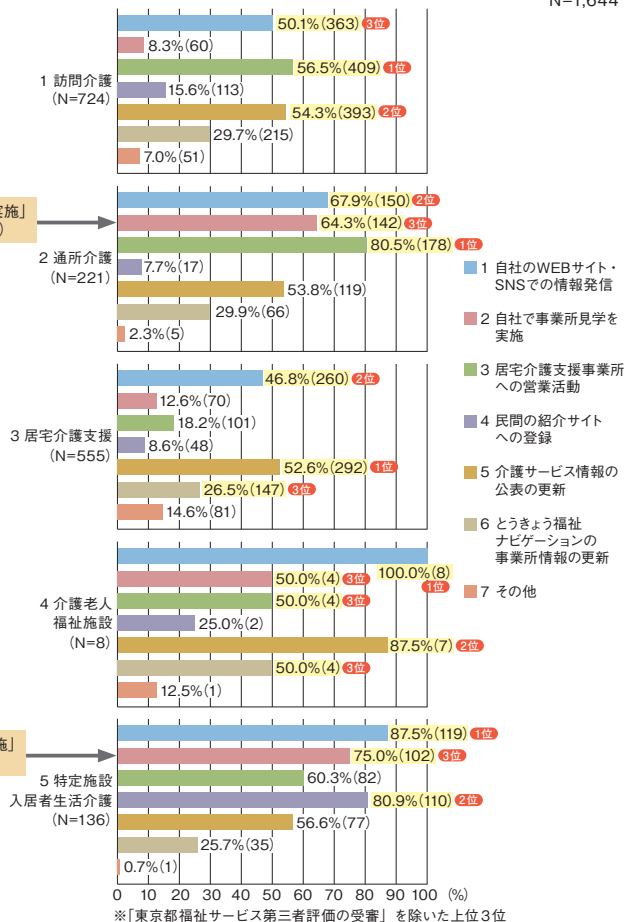
Q3-1 現在、サービスを探している人への広報活動は何で行っていますか。(複数回答可)

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)

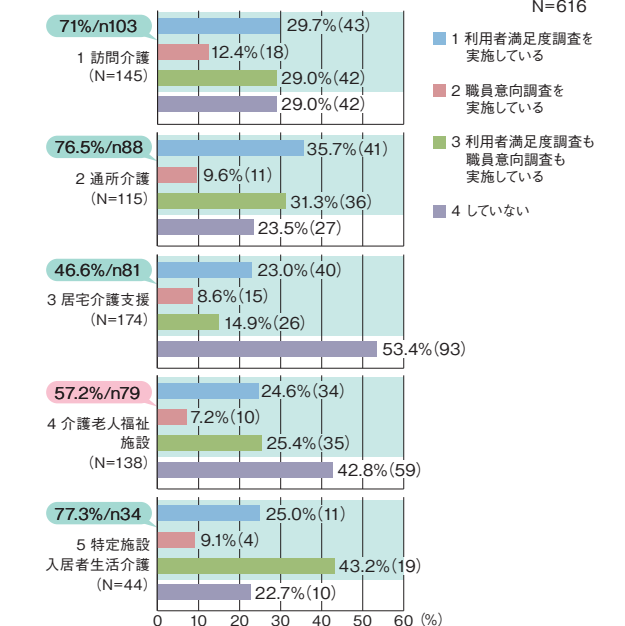
N=1,644



「東京都福祉サービス第三者評価の受賞」を除くと、受賞状況に限らず、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、受賞状況に関わらず、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、第三者評価の受賞率が高い介護老人福祉施設では、継続的に受賞している方で「東京都福祉サービス第三者評価の受賞」を挙げた割合が70.3% (n97) と高かった。

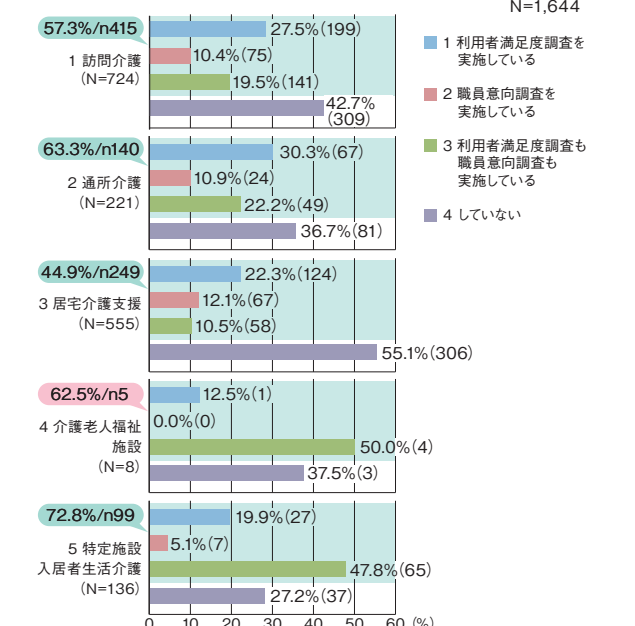
Q4-1 事業所独自に利用者満足度調査や職員意向調査を実施していますか。

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



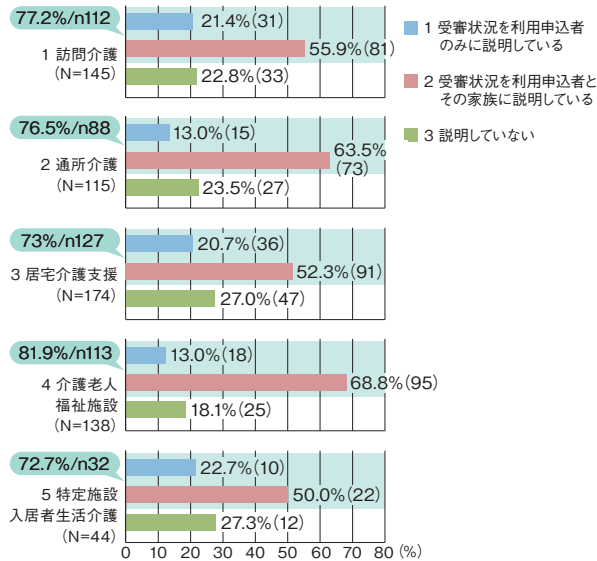
第三者評価の受賞率が高い介護老人福祉施設で、継続的に受賞している方は、利用者満足度調査・職員意向調査をいずれか又は両方実施している割合が57.2% (n79) となっており、第三者評価をかつて受賞したことがあるが、その後受賞していない／受賞したことがない方では、利用者満足度調査・職員意向調査いずれか又は両方実施している割合が62.5% (n5) となっており、第三者評価をその後受賞していない／受賞したことがない事業所は、何らかの調査を実施していることが伺えた。

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。

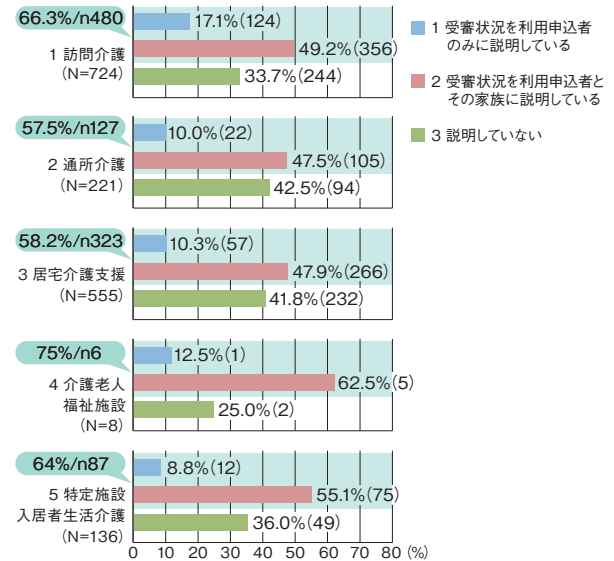
一方で、第三者評価をかつて受審したことがあるが、その後受審していない／受審したことがない事業所では、訪問介護が66.3%(n480)、通所介護が57.5%(n127)、居宅介護支援が58.2%(n323)、介護老人福祉施設が75%(n6)、特定施設入居者生活介護が64%(n87)という結果で、各サービスとも利用申込者又はその家族に説明を行った割合が50%以上であり、かつて受審をしたことがある事業所も、受審したときに説明を行ったことが伺えた。

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。

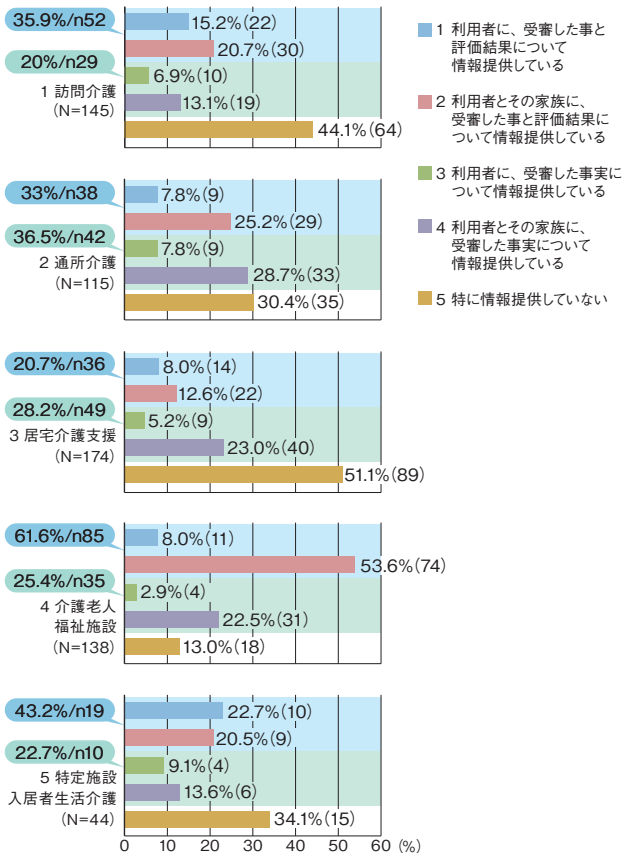
N=1,644



第三者評価を継続的に受審している

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

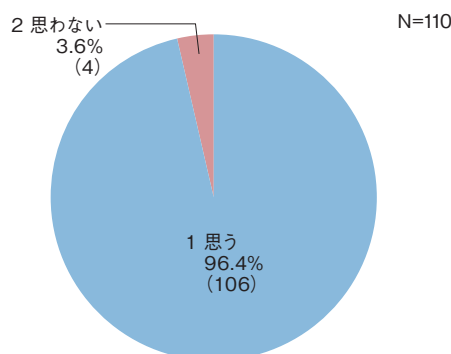


第三者評価を受審した際、利用者やその家族に対し、受審した事と評価結果について情報提供している割合は、訪問介護が35.9%(n52)、通所介護が33%(n38)、居宅介護支援が20.7%(n36)、介護老人福祉施設が61.6%(n85)、特定施設入居者生活介護が43.2%(n19)という結果となった。

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

第三者評価を継続的に受審している

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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
訪問介護	1位 59 40.7%	2位 36 24.8%	3位 13 9.0%	4位 7 4.8%	5位 24 16.6%	6位 5 3.4%	7位 1 0.7%	8位 0 0.0%
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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
通所介護	1位 60 52.2%	2位 13 11.3%	3位 16 13.9%	4位 5 4.3%	5位 19 16.5%	6位 2 1.7%	7位 0 0.0%	8位 0 0.0%
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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
居宅介護支援	1位 86 49.4%	2位 37 21.3%	3位 13 7.5%	4位 6 3.4%	5位 23 13.2%	6位 7 4.0%	7位 2 1.1%	8位 0 0.0%
合計	102 70.7%	123 70.7%	49 40.8%	28 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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
介護老人福祉施設	1位 71 51.4%	2位 25 18.1%	3位 15 10.9%	4位 5 3.6%	5位 15 10.9%	6位 7 5.1%	7位 0 0.0%	8位 0 0.0%
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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
特定施設入居者生活介護	1位 15 34.1%	2位 9 20.5%	3位 3 6.8%	4位 3 6.8%	5位 6 13.6%	6位 8 18.2%	7位 0 0.0%	8位 0 0.0%
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)

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

Q7-2

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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
訪問介護	1位 286 39.5%	2位 108 14.9%	3位 127 17.5%	4位 48 6.6%	5位 92 12.7%	6位 49 6.8%	7位 14 1.9%	8位 0 0.0%
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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
通所介護	1位 78 35.3%	2位 34 15.4%	3位 54 24.4%	4位 37 16.7%	5位 24 10.9%	6位 27 12.2%	7位 24 10.9%	8位 0 0.0%
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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
居宅介護支援	1位 244 44.0%	2位 96 17.3%	3位 87 15.7%	4位 24 4.3%	5位 67 12.1%	6位 22 4.0%	7位 15 2.7%	8位 0 0.0%
合計	118 71.7%	180 63.4%	182 51.7%	267 21.3%	180 32.4%	102 18.4%	19 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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
介護老人福祉施設	1位 3 37.5%	2位 3 37.5%	3位 0 0.0%	4位 0 0.0%	5位 2 25.0%	6位 0 0.0%	7位 0 0.0%	8位 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 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	3 利用した書類や点検作業が 指導検査でも活用できる	4 第三者評価の受審による 補助加算等	5 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	6 利用者に向けて 品質のPRとなる	7 その他	8 特になし
特定施設入居者生活介護	1位 41 30.1%	2位 17 12.5%	3位 24 17.6%	4位 5 3.7%	5位 23 16.9%	6位 25 18.4%	7位 1 0.7%	8位 0 0.0%
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」「利用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。

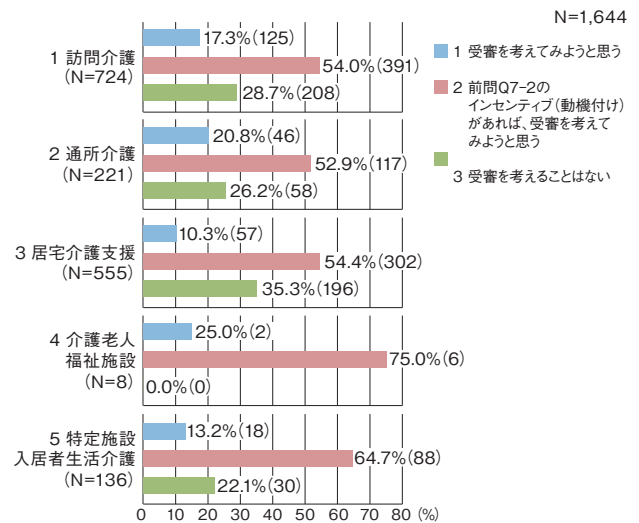
居宅介護支援と特定施設入居者生活介護では「求職者や就職活動中の学生に向けて事業所の運営方針や人材育成方針等のPRとなる」が挙げられた。

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」「利用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

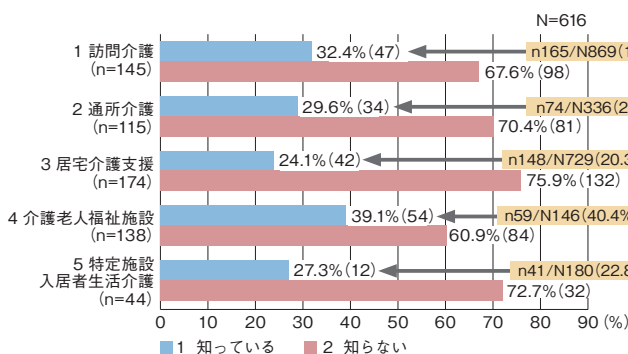
Q8-2 今後、東京都福祉サービス第三者評価の受審を考えてみようと思いますか。



今後、第三者評価の受審を考え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。

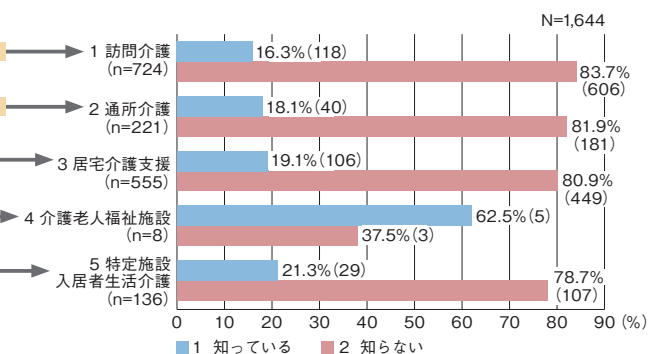
また、Q7-2のインセンティブ(動機付け)があれば、受審を考えてみようと思うと答えた割合は、訪問介護が54%(n391)、通所介護が52.9%(n117)、居宅介護支援が54.4%(n302)、介護老人福祉施設が75%(n6)、特定施設入居者生活介護が64.7%(n88)という結果となった。

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。

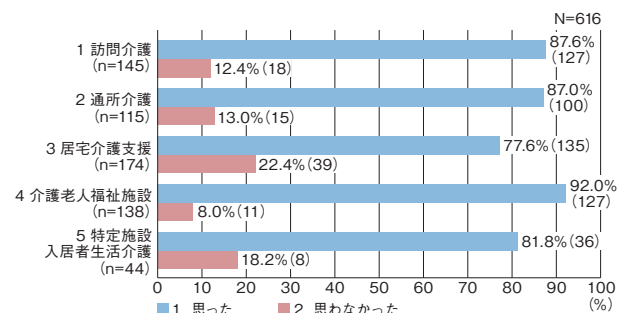


受審促進を目的として小規模な在宅系サービスを中心に組織マネジメント項目の評価を省略した「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」が平成21年度から開始されており、訪問介護・通所介護・居宅介護支援が対象となっており、介護老人福祉施設・特定施設入居者生活介護は対象外となっているが、受審状況に関わらず、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」があることを知っている割合は、訪問介護が19%(n165)、通所介護が22%(n74)、居宅介護支援が20.3%(n148)、介護老人福祉施設が40.4%(n59)、特定施設入居者生活介護が22.8%(n41)という結果となり、受審状況及び対象が否かに関わ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

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。



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

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 モラル向上に繋がること	3 認識できること 現在のサービスの課題が	4 開けること 利用者の正直な声が	5 該当すること 特定事業所集中減算を 適用しない正当な理由に	6 その他	7 特にな
訪問介護	1位	56 44.1%	16 12.6%	32 25.2%	20 15.7%	3 2.4%	0 0.0%	0 0.0%
	2位	17 13.4%	27 21.3%	45 35.4%	33 26.0%	4 3.1%	0 0.0%	1 0.8%
	3位	15 11.8%	26 20.5%	27 21.3%	30 23.6%	16 12.6%	0 0.0%	13 10.2%
	合計	88 69.3%	69 54.3%	104 81.9%	83 65.4%	23 18.1%	0 0.0%	14 11.0%

(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 モラル向上に繋がること	3 認識できること 現在のサービスの課題が	4 開けること 利用者の正直な声が	5 該当すること 特定事業所集中減算を 適用しない正当な理由に	6 その他	7 特にな
通所介護	1位	51 51.0%	2 2.0%	26 26.0%	17 17.0%	2 2.0%	2 2.0%	0 0.0%
	2位	16 16.0%	17 17.0%	46 46.0%	18 18.0%	1 1.0%	0 0.0%	2 2.0%
	3位	19 19.0%	22 22.0%	18 18.0%	29 29.0%	3 3.0%	0 0.0%	9 9.0%
	合計	86 86.0%	41 41.0%	90 90.0%	64 64.0%	6 6.0%	2 2.0%	11 11.0%

(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 モラル向上に繋がること	3 認識できること 現在のサービスの課題が	4 開けること 利用者の正直な声が	5 該当すること 特定事業所集中減算を 適用しない正当な理由に	6 その他	7 特にな
居宅介護支援	1位	82 60.7%	8 5.9%	28 20.7%	11 8.1%	6 4.4%	0 0.0%	0 0.0%
	2位	14 10.4%	36 26.7%	44 32.6%	21 15.6%	10 7.4%	0 0.0%	10 7.4%
	3位	17 12.6%	21 15.6%	31 23.0%	32 23.7%	9 6.7%	0 0.0%	25 18.5%
	合計	113 83.7%	65 48.1%	103 76.3%	64 47.4%	25 18.5%	0 0.0%	35 25.9%

(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 モラル向上に繋がること	3 認識できること 現在のサービスの課題が	4 開けること 利用者の正直な声が	5 該当すること 特定事業所集中減算を 適用しない正当な理由に	6 その他	7 特にな
介護老人福祉施設	1位	42 33.1%	8 6.3%	62 48.8%	15 11.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	2位	17 13.4%	14 11.0%	43 33.9%	48 37.8%	4 3.1%	1 0.8%	0 0.0%
	3位	28 22.0%	39 30.7%	17 13.4%	30 23.6%	7 5.5%	0 0.0%	6 4.7%
	合計	87 68.5%	61 48.0%	122 96.1%	93 73.2%	11 8.7%	1 0.8%	6 4.7%

(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 モラル向上に繋がること	3 認識できること 現在のサービスの課題が	4 開けること 利用者の正直な声が	5 該当すること 特定事業所集中減算を 適用しない正当な理由に	6 その他	7 特にな
特定施設入居者生活介護	1位	22 61.1%	2 5.6%	7 19.4%	4 11.1%	1 2.8%	0 0.0%	0 0.0%
	2位	7 19.4%	6 16.7%	14 38.9%	8 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.8%
	3位	1 2.8%	9 25.0%	8 22.2%	8 22.2%	3 8.3%	0 0.0%	7 19.4%
	合計	30 83.3%	17 47.2%	29 80.6%	20 55.6%	4 11.1%	0 0.0%	8 22.2%

(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ることに有効性を感じていた。

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