

# 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

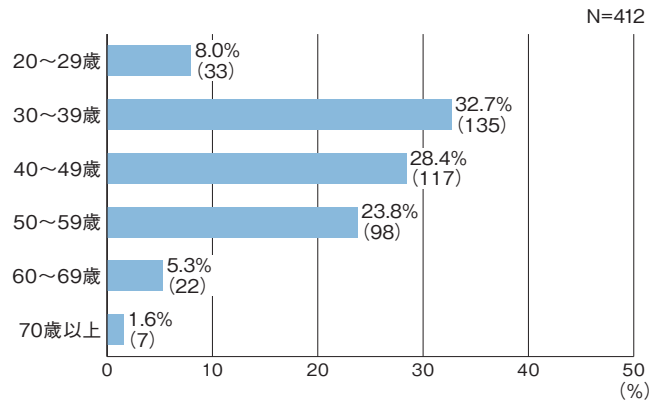
このような結果も踏まえ、次の設問にご回答いただくようお願いいたします。

### 2 インタビュー

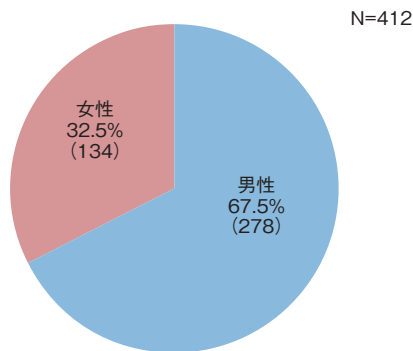
アンケートでインタビュー協力の承諾が得られた2人の回答モニタに対し、令和5年3月20日と令和5年3月23日にインターネットリサーチ会社が手配したインタビュアーが、インタビューを実施。

## 4 属性

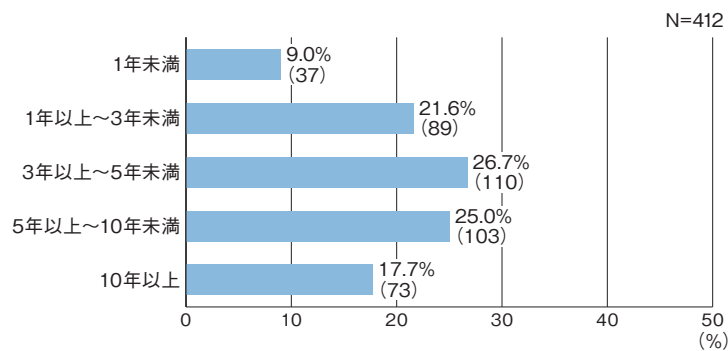
### ①年代



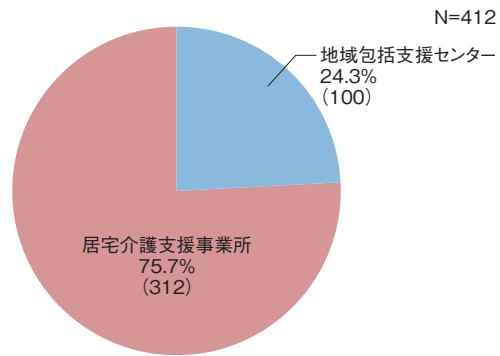
### ②性別



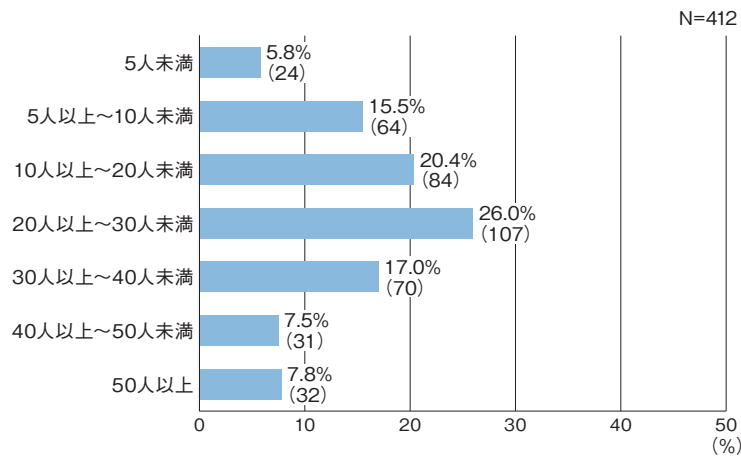
### ③勤務年数



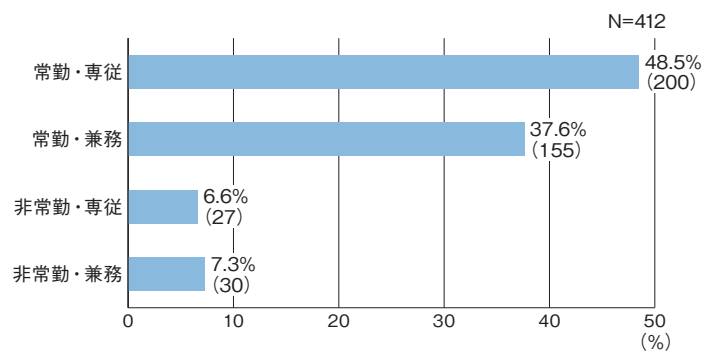
④業務内容



⑤担当利用者数

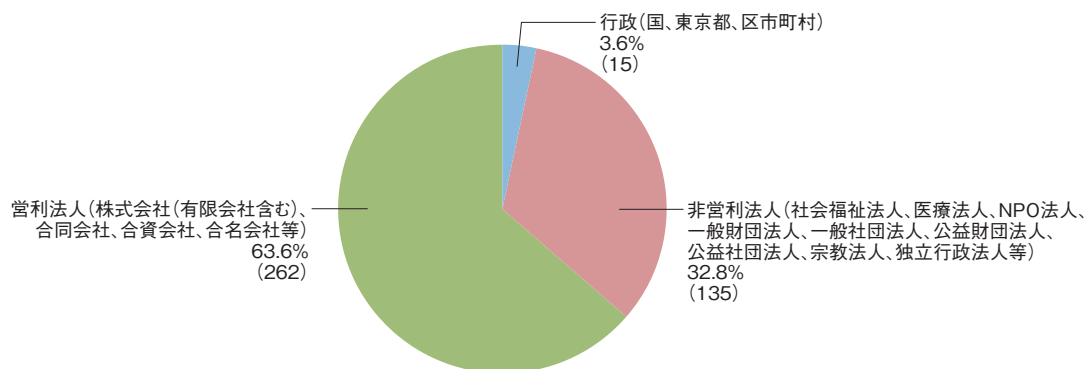


⑥勤務形態



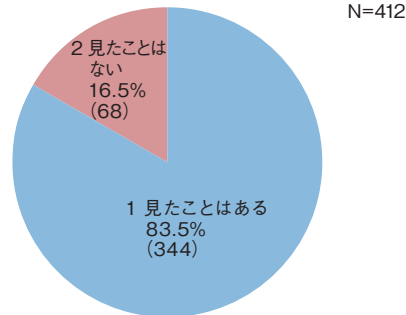
### ⑦ 所属事業所の法人の形態

N=412



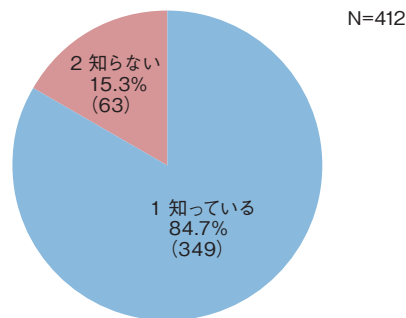
# ケアマネジャーアンケート・インタビュー集計・分析結果

**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。



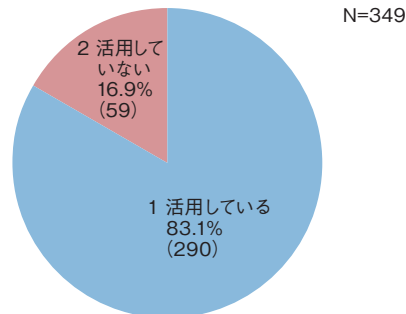
「見たことがある」が83.5%(n344)、「見たことはない」が16.5%(n68)という結果となった。

**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。

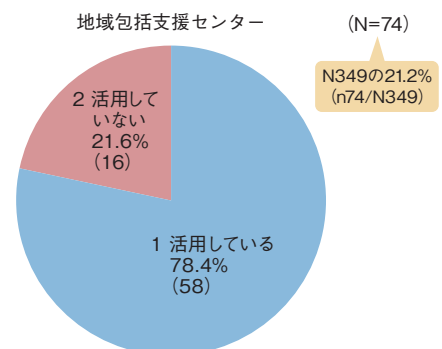
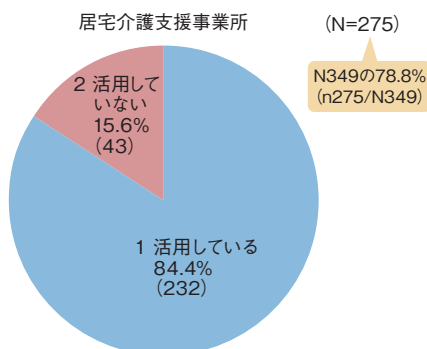
**Q3** あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を業務に活用していますか。



「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

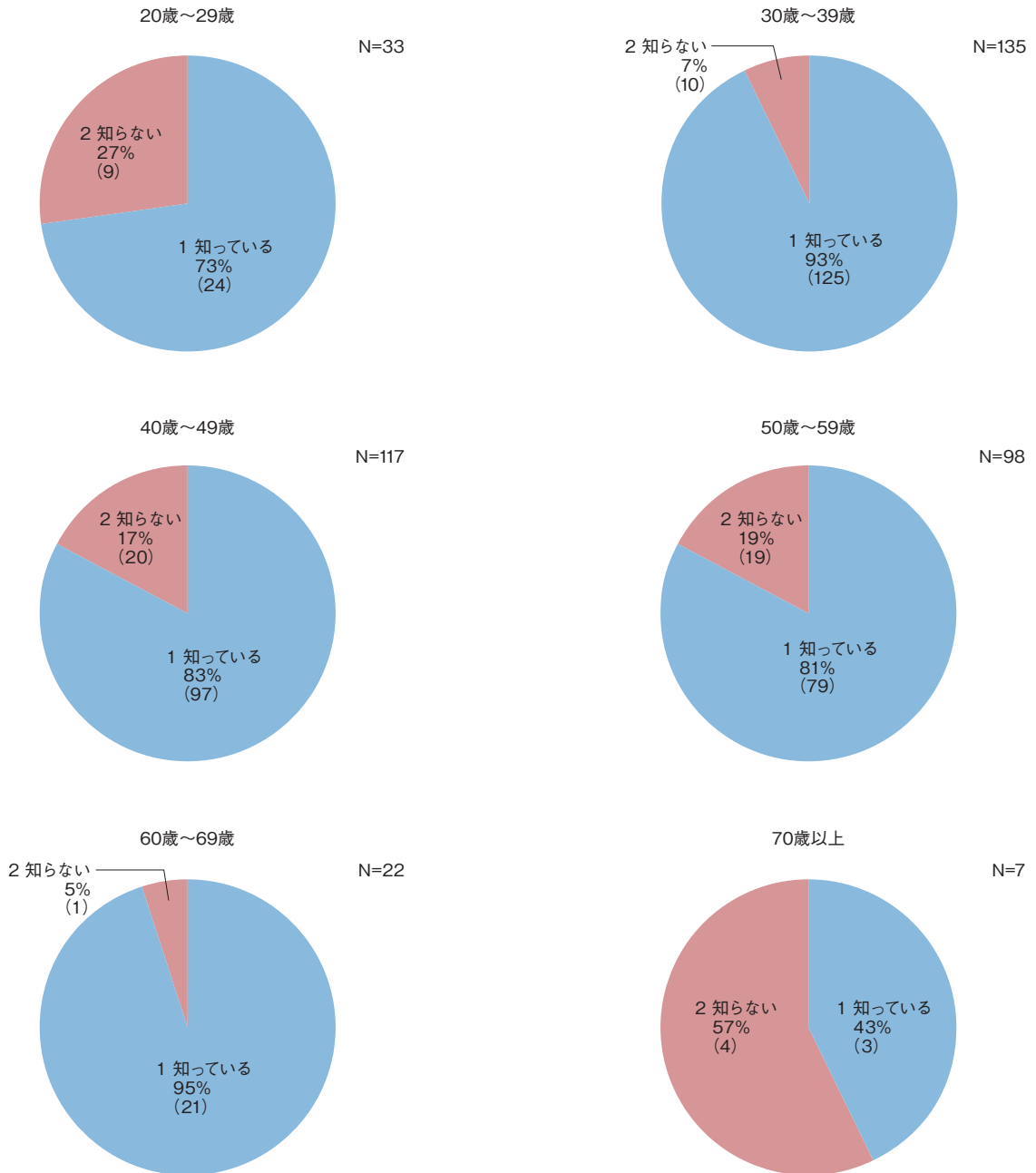
行：あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を業務に活用していますか。  
列：業務内容



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

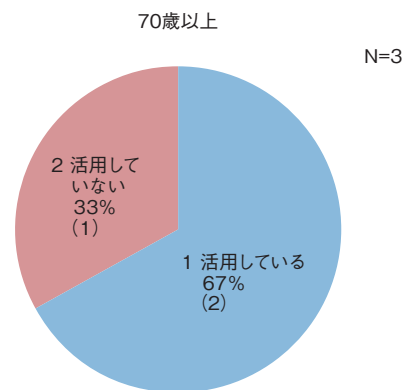
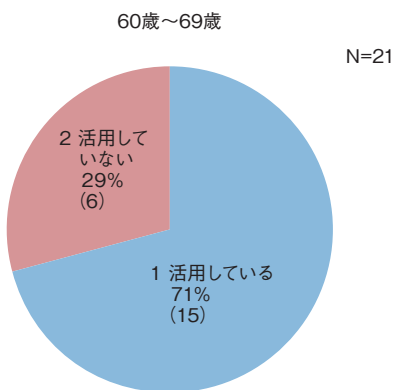
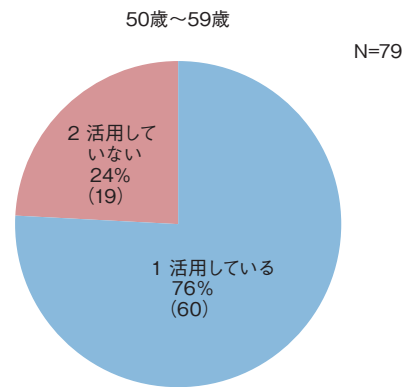
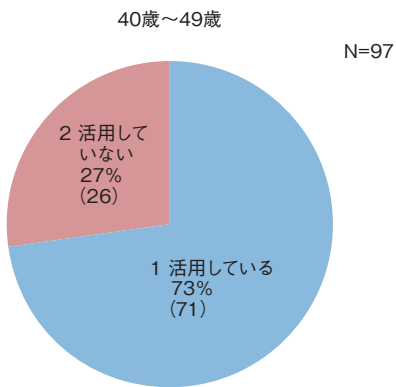
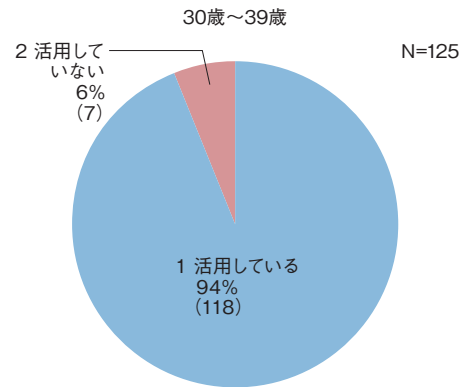
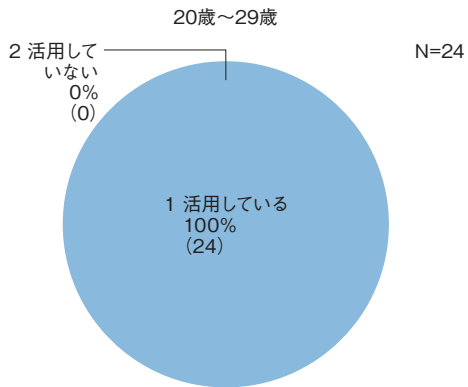
行：Q2あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を知っていますか。  
列：年齢



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

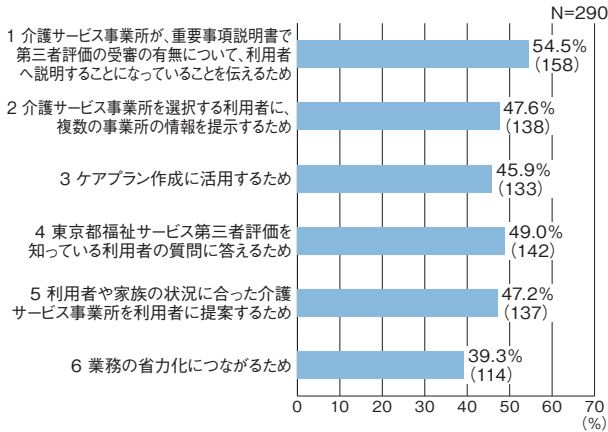
行：Q3あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を業務に活用していますか。  
列：年齢



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。



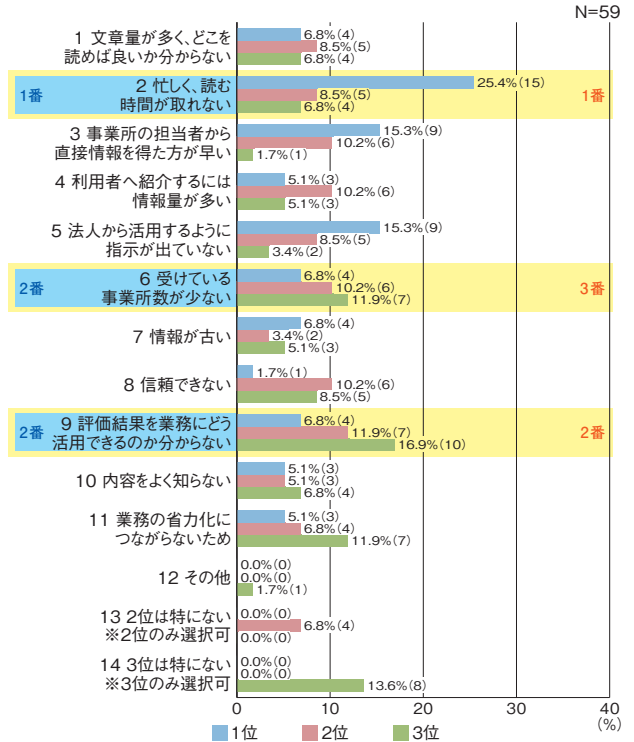
第三者評価の業務での活用方法は、「介護サービス事業所が、重要事項説明書で第三者評価の受審の有無について、利用者へ説明することになっていることを伝えるため」(54.5%/n158)が最も多く、2位が「東京都福祉サービス第三者評価を知っている利用者の質問に答えるため」(49%/n142)、3位が「介護サービス事業所を選択する利用者に、複数の事業所の情報を提示するため」(47.6%/n138)という結果となった。

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位に挙がった  
選択肢の合計上位3位  
● 1位に挙がった選択肢の  
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位に挙がっ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。

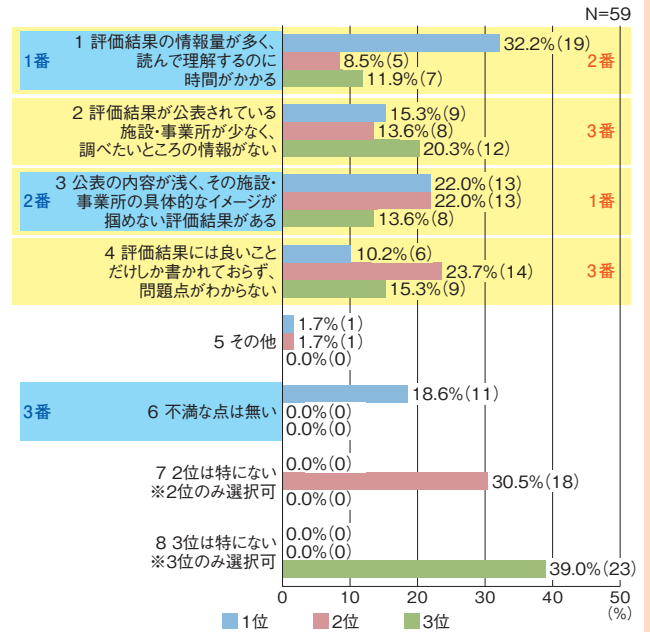


第三者評価を知っていて、活用している

- 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。

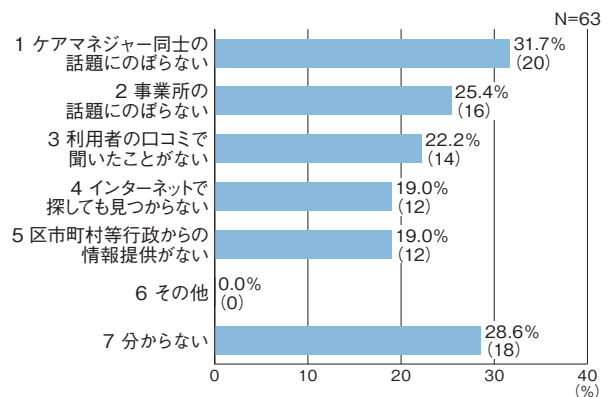


	1	2	3	4	5	6	7	8
全体	19	9	13	6	1	11	0	0
1位	(59)	32.2%	15.3%	22.0%	10.2%	1.7%	18.6%	0.0%
2位	(59)	8.5%	13.6%	22.0%	23.7%	1.7%	0.0%	18.0%
3位	(59)	11.9%	20.3%	13.6%	15.3%	0.0%	0.0%	39.0%
全体	31	29	34	29	2	11	18	23
	52.6%	49.2%	57.6%	49.2%	3.4%	18.6%	30.5%	39.0%
	2番	3番	1番	3番				

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。

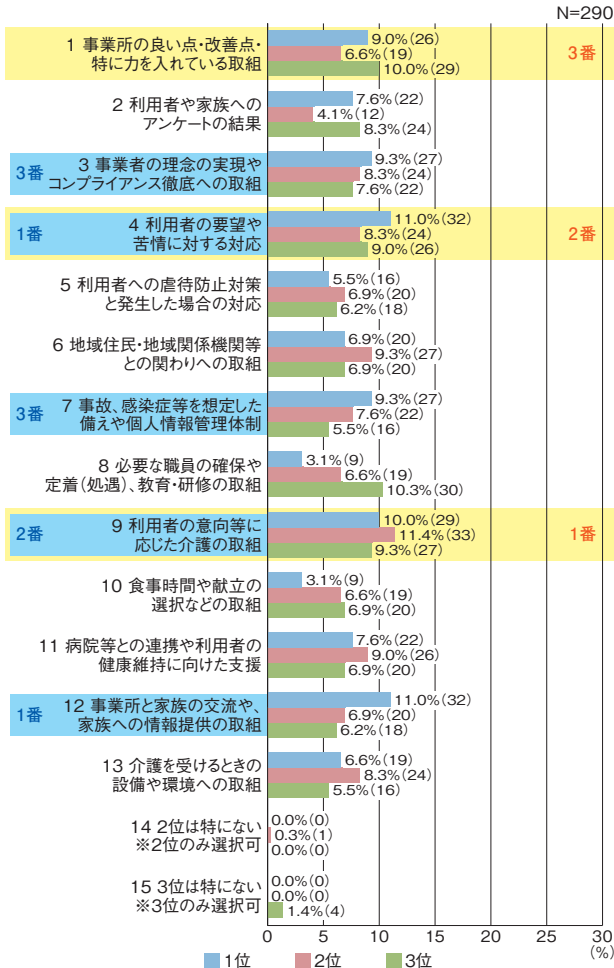


第三者評価を知る機会が無かった理由として考えられることは、「わからない」(28.6%/n18)を除き、「ケアマネジャー同士の話題にのぼらない」(31.7%/n20)が最も多く、2位に「事業所の話題にのぼらない」(25.4%/n16)、3位に「利用者の口コミで聞いたことがない」(22.2%/n14)という結果となった。

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

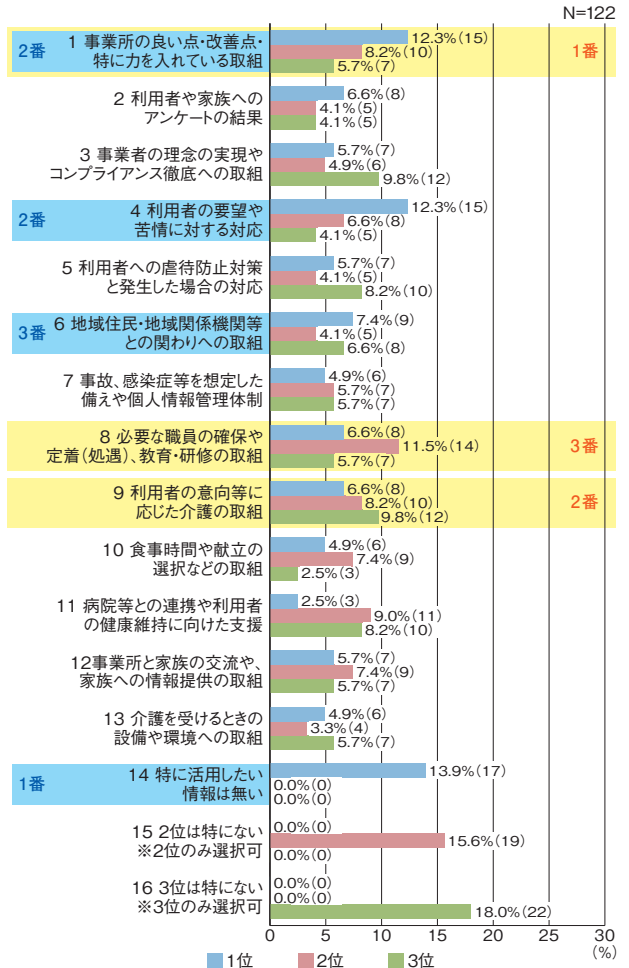
Q5 東京都福祉サービス第三者評価に掲載している情報のうち、特に業務で活用している情報は何ですか。あてはまるものはない方も近いものを優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



順位	1位 (%)	2位 (%)	3位 (%)
1	9.0%	6.6%	10.0%
2	7.6%	4.1%	8.3%
3	9.3%	8.3%	7.6%
4	11.0%	8.3%	9.0%
5	5.5%	6.9%	6.2%
6	6.9%	9.3%	6.9%
7	9.3%	7.6%	5.5%
8	3.1%	6.6%	10.3%
9	10.0%	11.4%	9.3%
10	3.1%	6.6%	6.9%
11	7.6%	9.0%	6.9%
12	11.0%	6.9%	6.2%
13	6.6%	8.3%	5.5%
14	0.0%	0.3%	0.0%
15	0.0%	0.0%	1.4%

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。



順位	1位 (%)	2位 (%)	3位 (%)
1	12.3%	8.2%	5.7%
2	6.6%	4.1%	4.1%
3	5.7%	4.9%	9.8%
4	6.6%	4.1%	12.3%
5	5.7%	4.1%	8.2%
6	7.4%	4.1%	6.6%
7	4.9%	5.7%	5.7%
8	6.6%	5.7%	11.5%
9	6.6%	8.2%	9.8%
10	4.9%	7.4%	2.5%
11	2.5%	9.0%	8.2%
12	5.7%	7.4%	5.7%
13	4.9%	3.3%	5.7%
14	0.0%	0.0%	13.9%
15	0.0%	0.0%	15.6%
16	0.0%	0.0%	18.0%

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」(11.9%/n32)、「事業所と家族の交流や、家族への情報提供の取組」(11.1%/n32)が最も多く、2位に「利用者の意向等に応じた介護の取組」(10.0%/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。

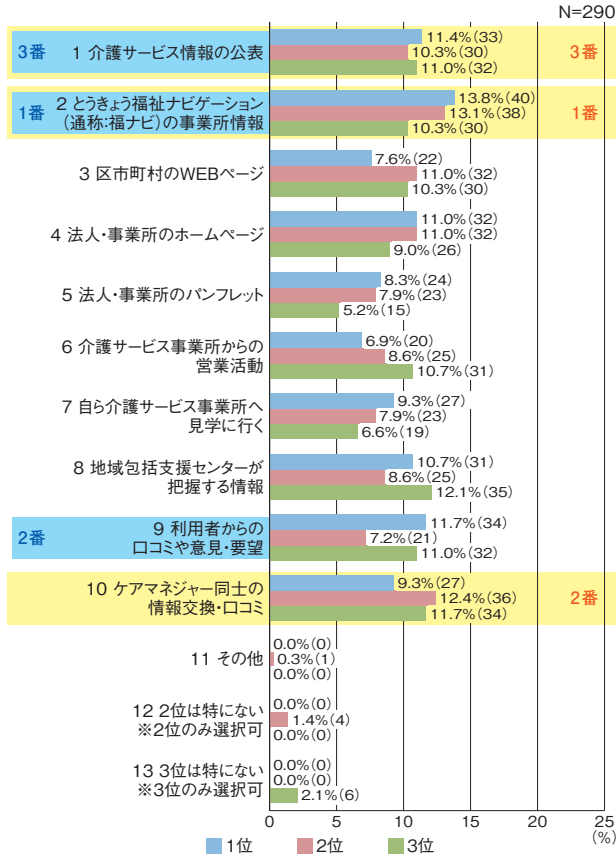
第三者評価を知っているが活用していない又は知らないケアマネジャーの、第三者評価に掲載している情報で活用したいと思う情報は、1位に挙げた選択肢の順位で、「特に活用したい情報は無い」(13.9%/n17)が最も多く、2位に「事業所の良い点・改善点・特に力を入れている取組」(12.3%/n15)、「利用者の要望や苦情に対する対応」(12.3%/n15)、3位に「地域住民・地域関係機関等との関わりへの取組」(7.4%/n9)が挙げた。

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

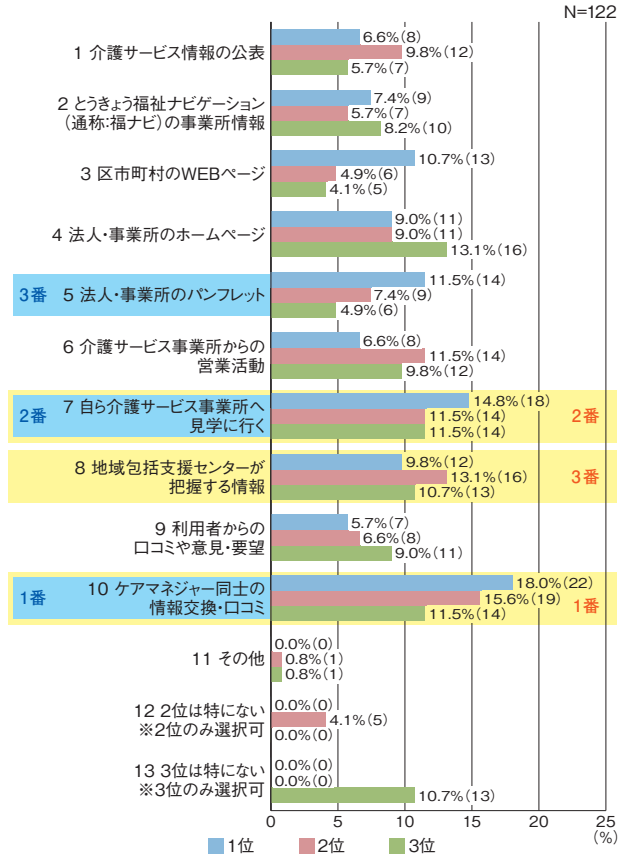
Q6 東京都福祉サービス第三者評価以外で、事業所の情報収集手段として活用しているものは何ですか。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



	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)	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)	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)	9.8%	5.7%	4.9%	9.0%	7.4%	11.5%	11.5%	13.1%	6.6%	15.6%	0.8%	4.1%	0.0%
3位 (122)	5.7%	10.7%	4.1%	13.1%	4.9%	9.8%	12.1%	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。

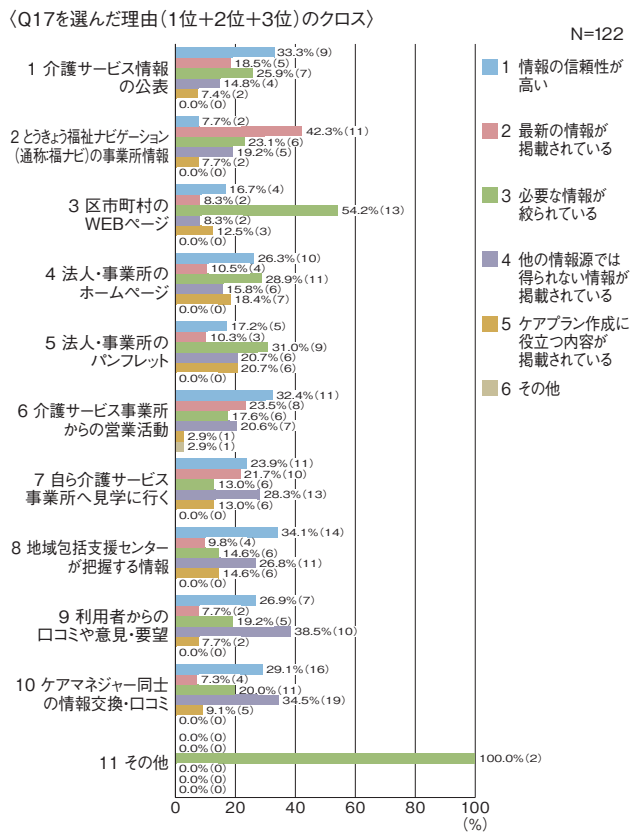
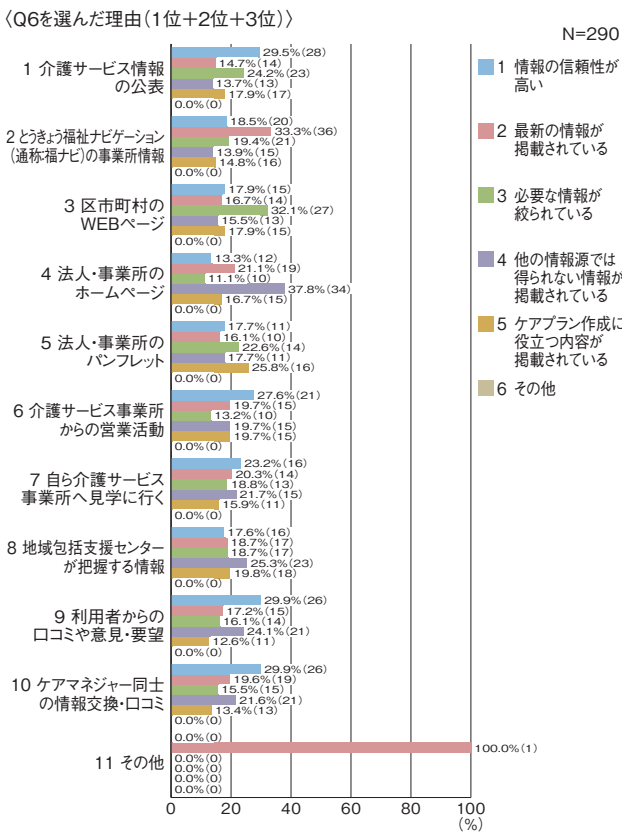
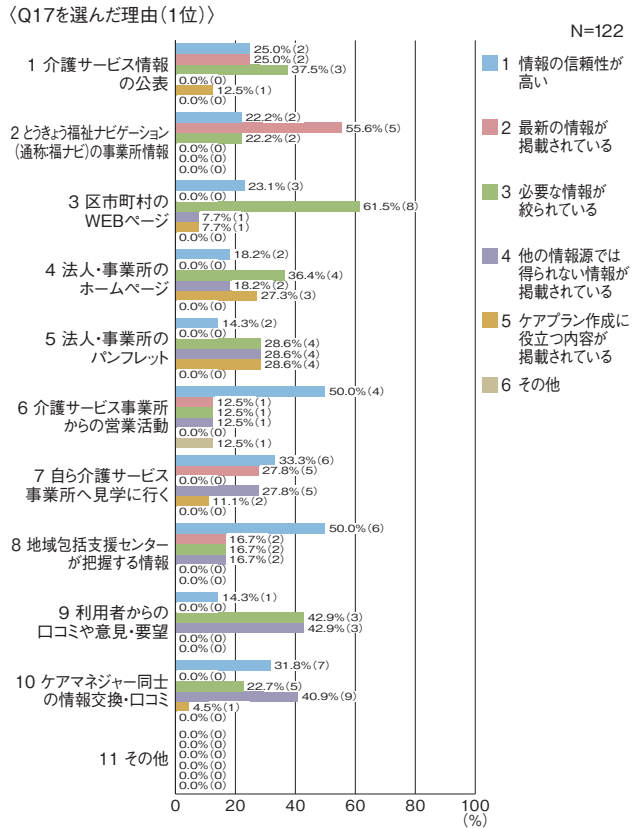
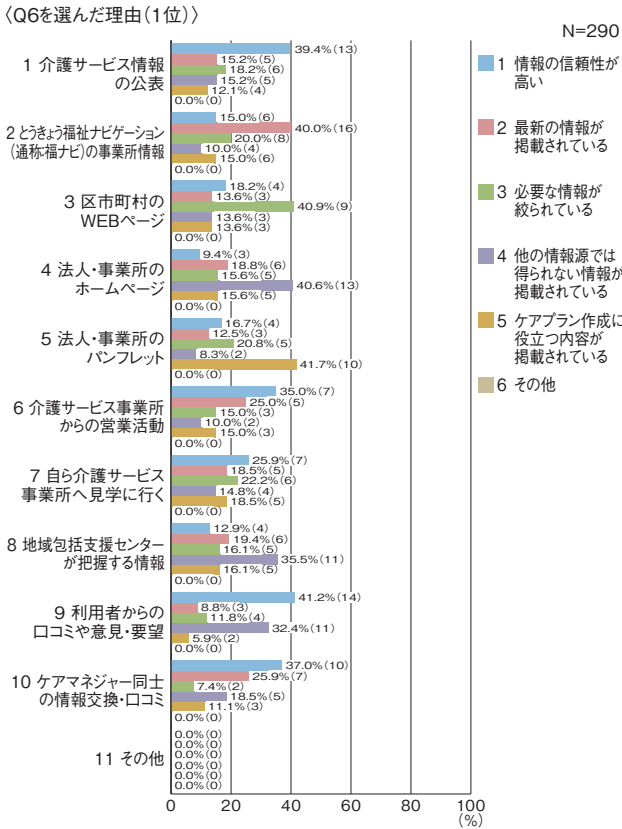
上位1~3位に挙げた選択肢の合計上位3位でも、「ケアマネジャー同士の情報交換・口コミ」(45.1%/n55)が最も多く、2位に「自ら介護サービス事業所へ見学に行く」(37.8%/n46)、3位に「地域包括支援センターが把握する情報」(33.6%/n41)が挙げた。

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。



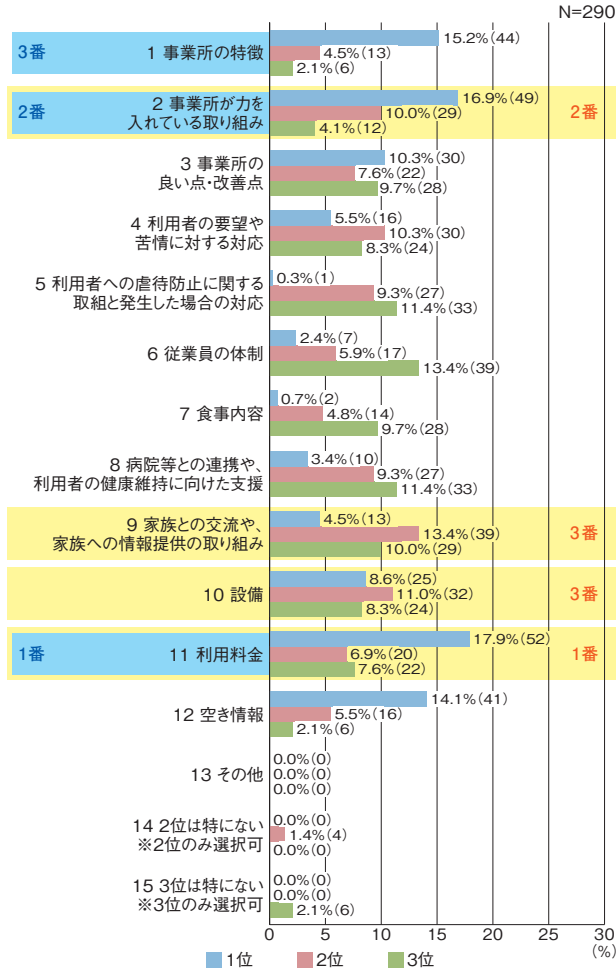
第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの、第三者評価以外の活用している情報収集手段として、Q6の1位は、1位に挙げた選択肢の1位及び上位1～3位に挙げた選択肢の合計の1位ともに「ときょう福祉ナビゲーション(通称:福ナビ)の事業所情報」となり、選んだ理由として「最新の情報が掲載されている」が最も多く、2位に「必要な情報が絞られている」、3位に「情報の信頼性が高い」「ケアプラン作成に役立つ内容が掲載されている」が挙げた。

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

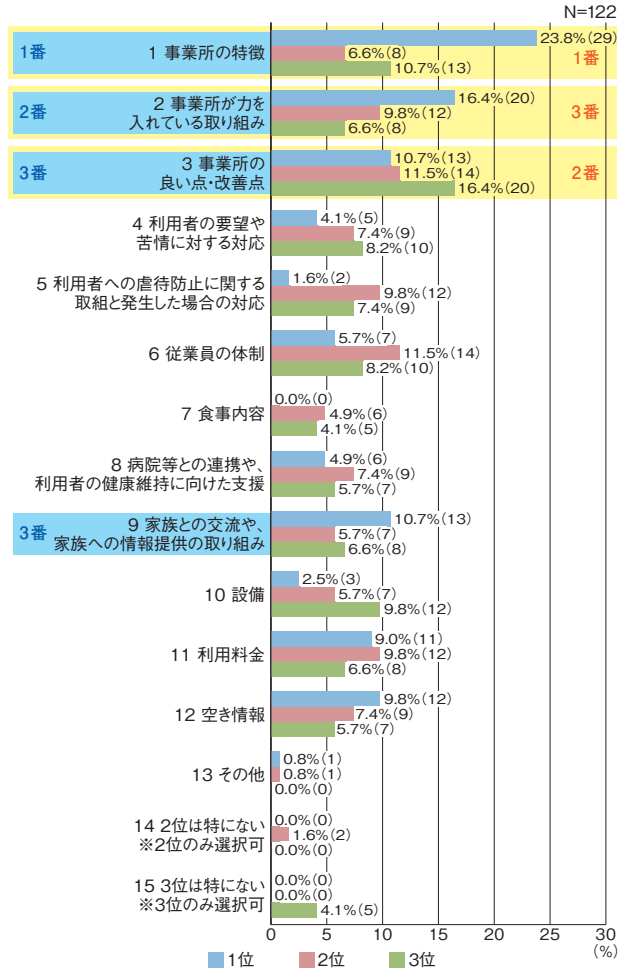
Q8 ケアマネジャーが利用者に対して介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報は何か。優先度の高い順に、1位から3位までお選びください。



	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%	10.0%	7.6%	10.3%	9.3%	5.9%	4.8%	9.7%	13.4%	11.0%	6.9%	5.5%	0.0%	1.4%	0.0%
3位	15.2%	4.1%	9.7%	8.3%	11.4%	13.4%	9.7%	11.4%	10.0%	8.3%	7.6%	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
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%	5.7%	6	7.4%	5.7%	5.7%	9.8%	7.4%	0.8%	1.6%	0.0%
3位	10.7%	6.6%	16.4%	8.2%	7.4%	8.2%	4.1%	5.7%	6.6%	9.8%	6.6%	5.7%	0.0%	0.0%	4.1%
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%

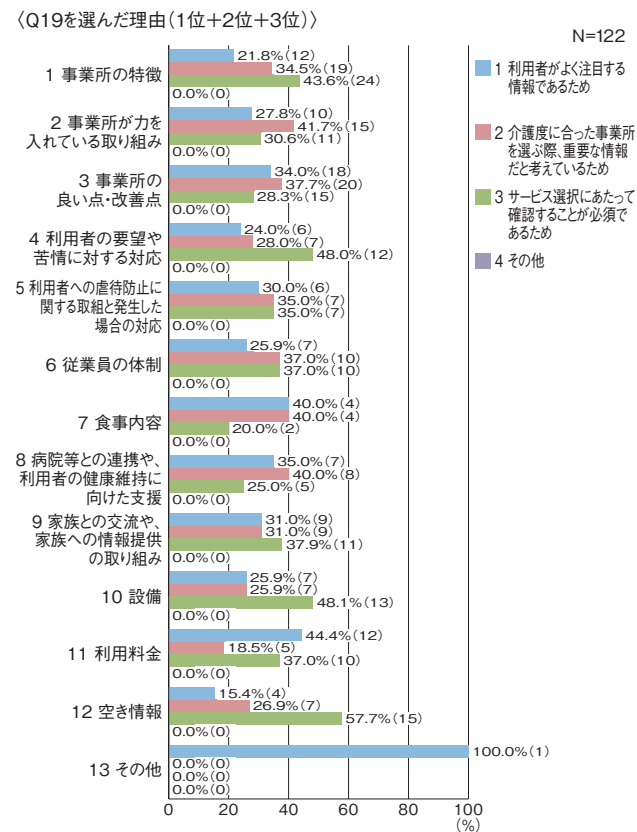
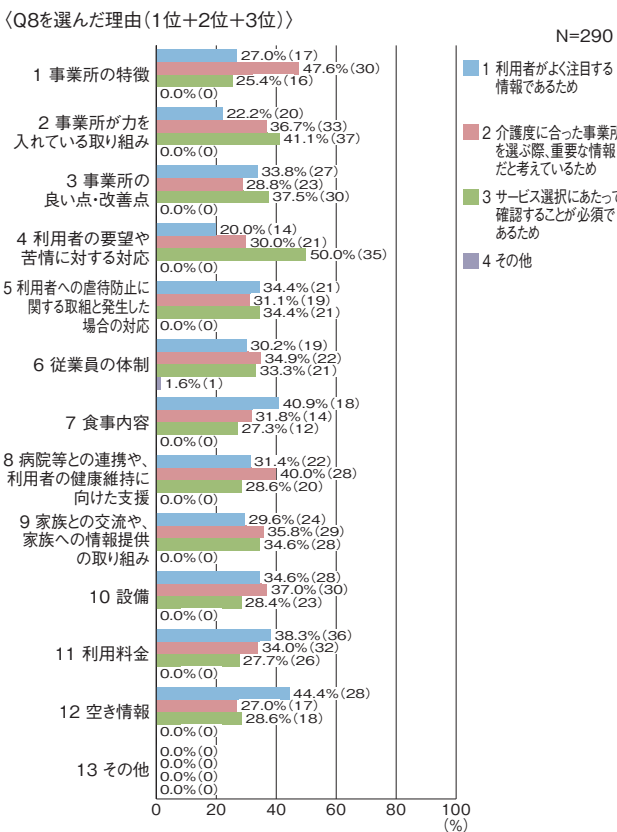
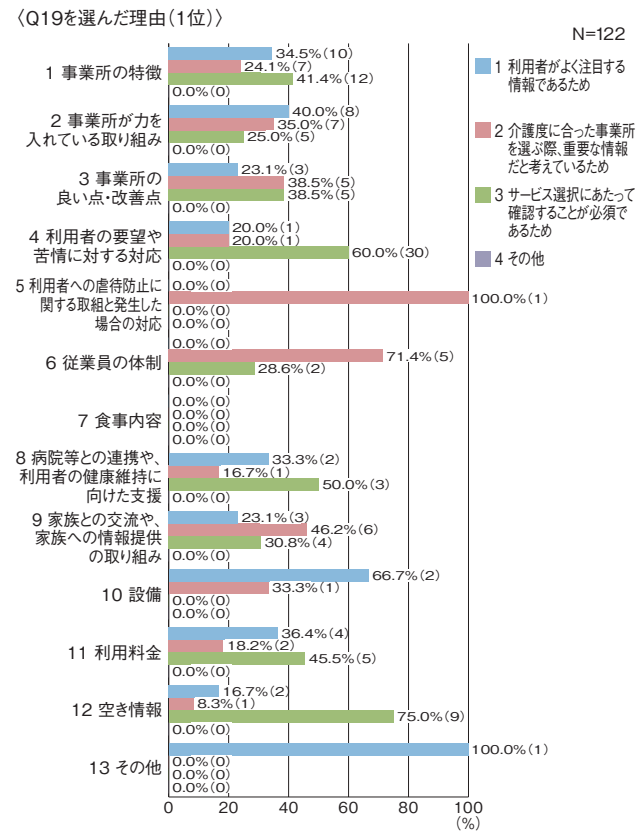
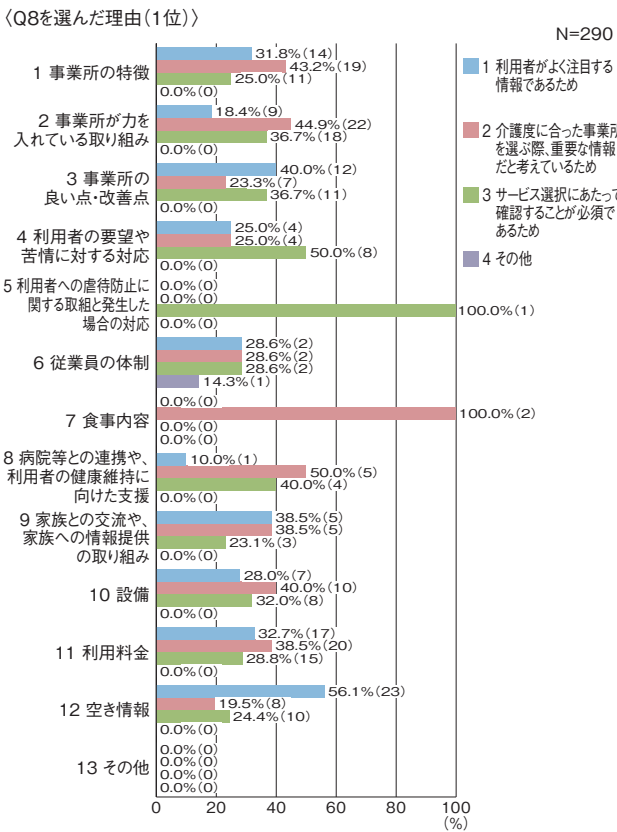
第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの、介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報は、1位に挙げた選択肢の順位で、「利用料金」(17.9%/n52)が最も多く、2位に「事業所が力を入れている取り組み」(16.9%/n49)、3位に「事業所の特徴」(15.2%/n44)が挙げた。  
 上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位3位でも「利用料金」(32.4%/n94)が最も多く、2位に「事業所が力を入れている取り組み」(31%/n90)、3位に「家族との交流や、家族への情報提供の取り組み」(27.9%/n81)、「設備」(27.9%/n81)が挙げた。  
 一方、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、「事業所の特徴」(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「事業所の特徴」(41.1%/n50)が最も多く、2位に「事業所の良い点・改善点」(38.6%/n47)、3位に「事業所が力を入れている取り組み」(32.8%/n40)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

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。



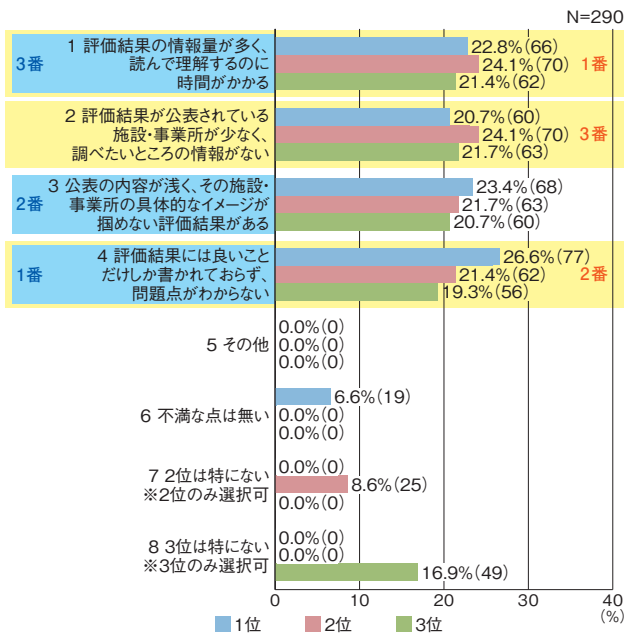
第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーの、介護サービス事業所の情報を提供するにあたり、特に重要だと思う情報として、Q8の1位は、1位に挙げた選択肢の1位及び上位1～3位に挙げた選択肢の合計の1位ともに「利用料金」となり、選んだ理由として、1位に挙げた選択肢の1位では、「介護度にあった事業所を選ぶ際、重要な情報だと考えているため」が最も多く挙げた。

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 (290)	22.8%	20.7%	23.4%	26.6%	0.0%	6.6%	0.0%	0.0%
2位 (290)	24.1%	24.1%	21.7%	21.4%	0.0%	0.0%	8.6%	0.0%
3位 (290)	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				

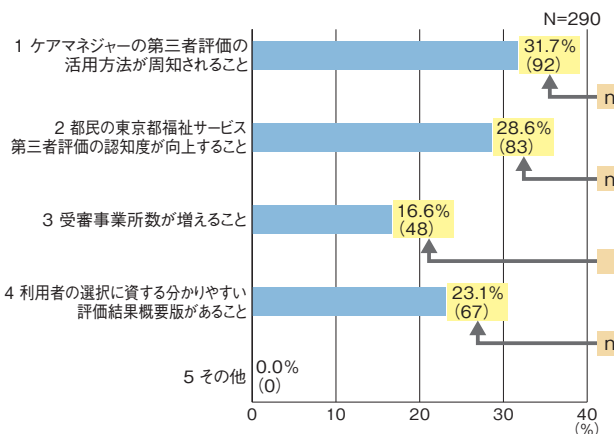
第三者評価の不満な点で、1位に挙げた選択肢の順位で「評価結果には良いことだけしか書かれておらず、問題点がわからない」(26.6%/n77)が最も多く、2位に「公表の内容が浅く、その施設・事業所の具体的なイメージが掴めない評価結果がある」(23.4%/n68)、3位に「評価結果の情報量が多く、読んで理解するのに時間がかかる」(22.8%/n66)が挙げられた。

上位1～3位に挙げた選択肢の合計上位3位は、「評価結果の情報量が多く、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。

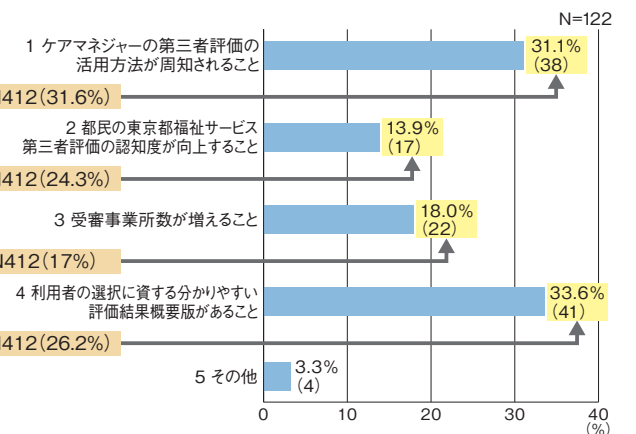
第三者評価を知っているが、活用していない/第三者評価を知らない

- 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。



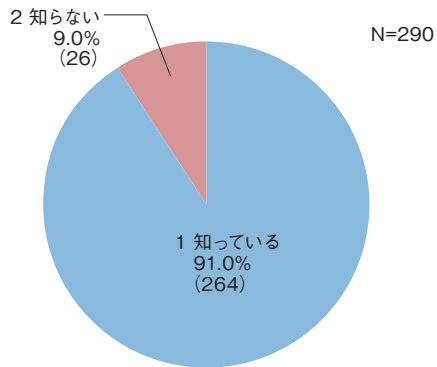
Q21 あなたは、東京都福祉サービス第三者評価を活用してくれるケアマネジャーを増やすには、どのような取組が必要だと思いますか。最もあてはまるものをひとつだけお選びください。



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

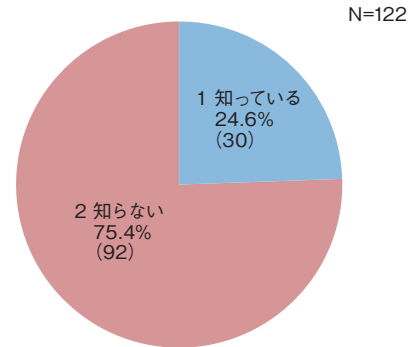
Q12 東京都福祉サービス第三者評価では、事業所の特に力を入れている取り組みや、利用者の声など、掲載内容を絞った「評価結果概要版」が掲載されていることを知っていますか



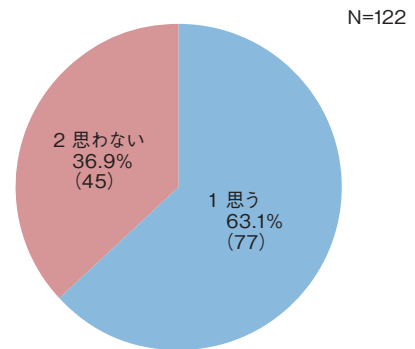
第三者評価を知っていて活用しているケアマネジャーは、評価結果概要版を知らないと回答した割合は9%(n26)となったが、第三者評価を知っているが活用していない又は知らないケアマネジャーが、評価結果概要版を知らないと回答した割合は75.4%(n92)となった。

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ですか。

- ・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、利用者の子どもにとって「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。