**FAX送付先：03-3494-9032　一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会**

**利用者のサービス選択に資する福祉サービス第三者評価のあり方に関するサービス事業所へのアンケート**

■基本情報（フェイスシート）　　□の欄については当てはまる項目に☑してください。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 都道府県名 | 　　　　　 | 受審事業所名 | 　　　　　　 |
| 直近の受審年 | 　平成　　年 | 第三者評価受審回数 | 　　　　回 | 2016年度のホームページのユニークアクセス数 | 　　　件 |
| 施設種別 | □高齢者施設・事業所　　　□障害者施設・事業所（種別）：□保育所　　　　　　　　　□その他の施設・事業所（種別）： |

※ユニークアクセス数というのは、一定期間に何人がサイトに訪れたかを表す数字です。

質問１　貴事業所が受審した第三者評価の結果について、貴事業所として独自の公表をしていますか？当てはまる番号すべてに○を付けてください。（※ＨＰとは「ホームページ」のことです）

１．評価結果を事業所・法人のＨＰに掲載している

２．事業所・法人のＨＰに、推進機構・ワムネットのＨＰのリンクを貼って、閲覧できるようにしている

３．広報誌等に評価結果（概要などでも可）を掲載している

４．評価結果（概要などでも可）を利用者・家族に配布している

５．事業所内に評価結果を冊子として閲覧できるように置いている

６．地域の町内会等に評価結果（概要などでも可）を回覧している

７．重要事項説明書に、受審したことを記載している

８．独自の公表には取り組んでいない

９．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問２　貴事業所が受審した第三者評価の結果について、利用者・家族や住民が理解しやすい工夫を行っていますか。当てはまる番号すべてに○を付けてください。

１．評価結果について、コメントをつけ解説して、ＨＰなどで公表している

２．評価結果や事業所の自己評価結果が一目でわかるように工夫している

※どのような工夫をしているか、ご記入ください：

３．特にしていない

４．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問３　評価結果の公表は誰がどの程度見ていると思われますか。当てはまる欄に○を付けてください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 　　　　　　　　　　頻度誰が | よく見ている | たまに見ている | あまり見ていない | ほとんど見ていない |
| １　利用者・家族 |  |  |  |  |
| ２　利用を希望する人・家族 |  |  |  |  |
| ３　その他の住民 |  |  |  |  |
| ４　サービス事業者 |  |  |  |  |
| ５　行政職員 |  |  |  |  |
| ６　評価機関関係者 |  |  |  |  |
| ７　学識関係者 |  |  |  |  |

質問４　貴事業所が受審した第三者評価の結果について、利用者または家族向けに説明会（報告会）を開催していますが？当てはまる番号に○を付けてください。

１．開催している（自治会、家族会などの例会などでの報告も可）　（→質問５へ）

２．開催していない

３．かって開催していたがやめた（その理由：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

４．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問５　質問４で「説明会を開催している」とお答えした方にお聞きします。説明会の開催方法、説明者及び対象者をお教えください。

質問５－１　開催方法（当てはまる番号すべてに○を付けてください）

　１．事業所単独で評価結果の説明会として開催している

　２．法人として、いくつかの事業所の評価結果の説明会として開催している

　３．事業所・法人の利用者会や家族会などの定例会で報告している

　４．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

　質問５－２　説明会の説明者（該当する下欄に〇を付けてください

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 法人経営層 | 事業所経営層 | 事業所職員 | 評価機関担当者 | その他 |
|  |  |  |  | 所属： |

質問５－３　説明会の対象者（該当する下欄に〇を付けてください

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 利用者 | 家族 | 住民 | 行政機関 | 事業所職員 | 評価機関 | その他 |
|  |  |  |  |  |  | 所属： |

質問６　第三者評価の目的のひとつに「評価結果が利用者のサービスの選択に資する」ことがありますが、実際に利用者のサービス選択に役立っていると思われますか？当てはまる欄に○を付けてください。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 大いに役立っている | まあまあ役立っている | あまり役立っていない | ほとんど役立っていない |
|  |  |  |  |

質問７　質問６で「第三者評価が利用者のサービス選択に（あまり・ほとんど）役立っていない」と回答された方にお聞きします。その原因として考えられるものはなんでしょうか？あてはまる番号すべてに〇を付けてください。

１．第三者評価そのものが住民に知られていない

２．評価結果が住民にはわかりづらい

３．評価結果への信頼感がない

４．受審件数が少ないので比較できない

５．利用待機者が多いサービスなのでサービスの選択に至らない

６．利用希望者はインターネットアクセスできない人が多い

７．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問８　質問６では全体的な印象を聞きましたが、評価項目の内容からみて、利用者のサービス選択に役立っていると思われる評価項目（全社協版）について、当てはまる欄に○を付けてください。

（都道府県独自の評価項目を採用している場合は類似の項目でお答えください）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 　　　　　　　　　　役立ち度評価項目（中項目） | 役立っている | まあまあ役立っている | あまり役立っていない | ほとんど役立っていない |
| １　　事業所の基本情報 |  |  |  |  |
| ２　　事業所の理念・基本方針 |  |  |  |  |
| ３　　経営状況の把握 |  |  |  |  |
| ４　　事業計画の策定 |  |  |  |  |
| ５　　福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取り組み |  |  |  |  |
| ６　　管理者の責任とリーダーシップ |  |  |  |  |
| ７　　福祉人材の確保・育成 |  |  |  |  |
| ８　　運営の透明性の確保 |  |  |  |  |
| ９　　地域との交流・地域貢献 |  |  |  |  |
| １０　　利用者本位の福祉サービス |  |  |  |  |
| １１　　福祉サービスの質の確保 |  |  |  |  |
| １２　　各サービスごとの内容評価基準 |  |  |  |  |

質問９　評価項目以外で、利用者のサービス選択に役立つと思われる情報があればお教えください。

（自由記載）

質問１０　福祉サービスの利用を考えている本人・家族が、実際にどのような手段で福祉サービスを選んでいることが多いと思いますか？当てはまる欄に○を付けてください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 　　　　　　　　　　 | よくある | まあまあある | あまりない | ほとんどない |
| １　利用者間などの口コミを聞いて |  |  |  |  |
| ２　ケアマネジャーなどの専門職に聞いて |  |  |  |  |
| ３　民生委員などの地域の関係者に聞いて |  |  |  |  |
| ４　インターネットで事業所の評判を見たりして |  |  |  |  |
| ５　福祉サービス第三者評価の結果を見て |  |  |  |  |
| ６　介護サービス情報の公表制度を見て |  |  |  |  |
| ７　役所が作っている事業所一覧などを見て |  |  |  |  |
| ８　自ら見学に行って |  |  |  |  |
| ９　事業者の営業に接して（説明会や見学会など含む） |  |  |  |  |
| １０　その他：他にあれば記載してください。 |

質問１１　第三者評価が利用者のサービス選択に役立つようになるには、どのような工夫が必要と思われますか？あてはまる番号すべてに〇を付けてください。

１．受審件数を増やすように取り組むべき（受審のインセンティブを与えるなど）

２．推進機構が、住民向けの様々なＰＲをすべき

３．受審した事業所が、地域住民向けに様々なＰＲをすべき

４．第三者評価結果に、サービスの選択を期待すること自体が難しい

５．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

以下、質問１２から１４は、福祉サービス第三者評価事業の課題を検討していくうえでの参考とするため、「介護サービス情報の公表制度」に関して伺うものです。同制度で情報を公表している事業所のみお答えください

質問１２　「介護サービス情報の公表制度」は、利用者のサービス選択に役立つことが一番の目標として位置づけられていますが、実際に利用者（利用を考えている予定者を含む）のサービス選択の役に立っていると思われますか？あてはまる番号に〇を付けてください。

１．大いに役立っている

２．まあまあ役立っている

３．あまり役立っていない

４．ほとんど役立っていない

５．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問１３　介護サービス情報の公表制度が利用者のサービス選択に役立っていないと思われる場合、その原因として考えられるものはなんでしょうか？あてはまる番号すべてに〇を付けてください。

１．介護サービス情報の公表制度そのものが住民に知られていない

２．介護サービス情報の公表内容が住民にはわかりづらい

３．介護サービス情報の公表への信頼感がない

４．利用待機者が多いサービスなのでサービスの選択に至らない

５．利用希望者はインターネットアクセスできない人が多い

６．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問１４　介護サービス情報の公表制度が利用者のサービス選択に役立つようになるには、どのような工夫が必要と思われますか？あてはまる番号すべてに〇を付けてください。

１．公表機関が、住民向けの様々なＰＲをすべき

２．公表されている情報内容を見直し、住民が知りたい情報を掲載すべき

３．住民が見やすいように、開示方法を検討すべき

４．事業所が自らの公表内容を利用者（利用希望者含む）に文書で配布するなどＰＲすべき

５．情報の公表制度は、サービスの選択に資するという目的を達していないので見直すべき

６．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問１５　その他、福祉サービスの第三者評価結果が利用者のサービスの選択に役立つための方策について、ご意見をお聞かせください。（自由回答）

*アンケートは以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。*