**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評価推進機構へのアンケート**

■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 | 　　　　　 | 推進機構体制 | □都道府県が直営　　□それ以外　 |
| 担当部署名（連絡先） | 　　　　　　　　　　　　　　　　　　電話またはメール： |
| 担当者数 | 専任　　名（うち常勤　　名・非常勤　　名）　・　兼務　　名（うち常勤　　名・非常勤 |
| 推進機構のホームページの有無　 | 有　・　無 | ホームページの2016年度のユニークアクセス数 | 　　　　件 |
| 2016年度の受審件数（社会的養護を除く）　　 | 　　　　　　件 | 評価機関数 | 　　　　カ所　 |

※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　貴推進機構における第三者評価結果のインターネットにおける公表は、どのような方法で行われていますか？当てはまる番号に○を付けてください。（※ＨＰとは「ホームページ」のことです）

１．推進機構のＨＰに掲載するとともに、ワムネット（福祉医療機構）のＨＰに掲載している

２．推進機構のＨＰにのみ掲載し、ワムネットのＨＰには掲載していない

　※ワムネットに掲載しない理由をお教えください：

３．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問２　第三者評価の結果の公表についてＨＰへの掲載以外に工夫している取り組みがありますか？当てはまる番号に○を付けてください。

１．ＨＰへの掲載のみである

２．ＨＰへの掲載以外にも他の工夫をしている→※工夫の内容をご記入ください。

例）評価結果をプリントアウトして、住民が見ることができるように備えている、など

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　推進機構として、評価結果が住民のサービスの選択に役立つように取り組んでいることについて、あてはまる番号すべてに〇を付けてください。

１．受審マークまたは受審証を発行している

２．評価結果の内容を住民にわかりやすいように工夫している（→質問５へ）

３．第三者評価について、住民向けのシンポジウムを開催している

４．特にしていない

５．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問５　質問４で「評価結果の内容を住民にわかりやすいように工夫している」と回答した方に伺います。工夫の内容について、あてはまる番号すべてに〇を付けてください。

１．評価結果の見方をＨＰなどで解説している

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、お教えください：

３．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

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８　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９　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１０　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１１から１３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。

質問１１　「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→質問１２へ

４．ほとんど役立っていない→質問１２へ

５．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問１２　質問１１で「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」と答えた方へ。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１４　貴都道府県では、第三者評価や介護サービスの情報公表以外に、利用者のサービス選択に役立つシステムを用意していますが？当てはまる番号に○を付けてください。

１．ある

※それはどのようなシステムでしょうか？お教えください：

２．ない

３．その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問１５　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１６　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。*