福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方に関する**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 | 　　　　　 | 市区名 | 　　　　　　　　　市・区 |
| 事業所種別 | □介護保険の居宅介護支援事業所　□障害者総合支援法の相談支援事業所□医療機関（病院等）　　　　　　□地域包括支援センター |
| 事業所の規模（利用者数等） | ①居宅介護支援事業所の場合　　・全体のケアプラン担当数（1月につき　　　　　　名）・特定事業所加算の有無　　　　□加算Ⅰ　　□加算Ⅱ　　□加算Ⅲ　　□加算なし |
| ②相談支援事業所の場合　　　　　・全体のサービス等利用計画担当数（H30.10.1時点　　　　　名）　・特定事業所加算の有無　　　　□加算Ⅰ　　□加算Ⅱ　　□加算Ⅲ　　□加算Ⅳ　□加算なし |
| ③医療機関の場合　　　　　　　　　　　・病床数　　　　　　床　　　・月平均外来患者数　　　　　名 |
| ④地域包括支援センターの場合　　　担当区域の人口　　　　　　　　　　　名 |

質問１　福祉サービス事業所の選択にあたり、利用者が知りたい情報とはどのようなものだと思われますか？当てはまる欄に○を付けてください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項　　　目 | 大いに知りたい | まあまあ知りたい | あまり関心ない | 全く関心ない |
| １　利用料金（法に基づく自己負担分） |  |  |  |  |
| ２　利用料金（法で保障されない自己負担分・食費など） |  |  |  |  |
| ３　空き情報 |  |  |  |  |
| ４　職員体制（人数など） |  |  |  |  |
| ５　職員の定着率 |  |  |  |  |
| ６　事業所の特徴 |  |  |  |  |
| ７　事業所のサービスの内容 |  |  |  |  |
| ８　事業所のサービスの質 |  |  |  |  |
| ９　事業所の評判 |  |  |  |  |
| 10　事業所の規模 |  |  |  |  |
| 11　事業所の理念 |  |  |  |  |
| 12　事業所の所在地・アクセス方法 |  |  |  |  |

13　その他

質問２　貴事業所の職員は、利用者へサービス事業所の情報を提供するにあたり、どのような媒体からの情報を参考にしますか？当てはまる欄に○を付けてください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項　　　目 | 大いに参考にする | まあまあ参考にする | あまり参考にしない | まったく参考にしない |
| １　自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） |  |  |  |  |
| ２　利用者間などの口コミで |  |  |  |  |
| ３　同僚や他の専門職に聞いて |  |  |  |  |
| ４　斡旋・紹介事業者の情報で |  |  |  |  |
| ５　地域の関係者に聞いて |  |  |  |  |
| ６　インターネットで事業所の評判を見たりして |  |  |  |  |
| ７　福祉サービス第三者評価の結果を見て |  |  |  |  |
| ８　介護・障害サービス情報の公表制度を見て |  |  |  |  |
| ９　役所が作っている事業所一覧などを見て |  |  |  |  |
| 10　事業者のダイレクトメールや訪問営業などで |  |  |  |  |

11　その他

質問３　質問２で聞いた情報媒体についての信頼度はどの程度でしょうか？当てはまる欄に○を付けてください。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項　　　目 | 大いに信頼する | まあまあ信頼する | あまり信頼しない | まったく信頼しない |
| １　自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） |  |  |  |  |
| ２　利用者間などの口コミで |  |  |  |  |
| ３　同僚や他の専門職に聞いて |  |  |  |  |
| ４　斡旋・紹介事業者の情報で |  |  |  |  |
| ５　地域の関係者に聞いて |  |  |  |  |
| ６　インターネットで事業所の評判を見たりして |  |  |  |  |
| ７　福祉サービス第三者評価の結果を見て |  |  |  |  |
| ８　介護・障害サービス情報の公表制度を見て |  |  |  |  |
| ９　役所が作っている事業所一覧などを見て |  |  |  |  |
| 10　事業者のダイレクトメールや訪問営業などで |  |  |  |  |

11　その他

質問４　貴事業所の職員は、「福祉サービスの第三者評価」という制度があることを知っていますか？当てはまる番号に○を付けてください。※（）内は目安です。

１　ほぼ全員知っている（80%～）

２　まあまあの職員が知っている（50％～80%）

３　知っている職員はあまりいない（20%～50%）

４　職員はほとんど知らない（～20%）

５　その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問５　貴事業所の職員は、利用者へサービス事業所の情報を提供するにあたり「福祉サービスの第三者評価」の評価結果を参考に情報提供していますか？当てはまる番号に○を付けてください。

１　結構参考にしている

２　まあまあ参考にしている

３　あまり参考にしていない

４　ほとんど参考にしていない

５　そもそも評価結果の見方を知らない

６　その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問６　第三者評価を受審している事業所への信頼感は高い方ですか？当てはまる番号に○を付けてください。

１　受審していない事業所よりは信頼感は高いと思う

２　いちがいに高いともいえない

３　評価結果を参考にしたことがないのでわからない

４　その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

質問７　サービス事業所の選択情報の提供に福祉サービス第三者評価が活用されるには、次のような課題があると考えていますが、該当すると思われる項目を上位３つまで選択してください。他の課題があると思われる場合は、「その他」へご記入ください。

|  |  |
| --- | --- |
| 　　　　　　　　　　　選　択　肢 | 順　位（１位・２位・３位を記入） |
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 　　　　　　　　　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | 　　　　　　　　　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | 　　　　　　　　　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | 　　　　　　　　　位 |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 　　　　　　　　　位 |

６　その他（

質問８　福祉サービス第三者評価の評価結果が利用者にとってわかりやすいものとなるには、次のような工夫が必要と考えていますが、該当すると思われる項目を上位３つまで選択してください。他の工夫があると思われる場合は、「その他」へご記入ください。

|  |  |
| --- | --- |
| 　　　　　　　　　　　選　択　肢 | 順　位（１位・２位・３位を記入） |
| １　評価結果の記述を見直し、利用者にわかりやすく提供する | 　　　　　　　　　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 　　　　　　　　　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | 　　　　　　　　　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 　　　　　　　　　位 |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | 　　　　　　　　　位 |

６　その他

質問９　利用者が福祉サービスを選ぶ際の情報に気軽にアクセスできるようにするためには、次のような工夫が必要と考えていますが、該当すると思われる項目を上位３つまで選択してください。他の工夫があると思われる場合は、「その他」へご記入ください。

|  |  |
| --- | --- |
| 　　　　　　　　　　　選　択　肢 | 順　位（１位・２位・３位を記入） |
| １　インターネットのアクセス方法をより簡単なものにする | 　　　　　　　　　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | 　　　　　　　　　位 |
| ３　評価結果をコンパクトな冊子などにして事業所等に配布する | 　　　　　　　　　位 |
| ４　検索時に複数のサービスを簡単に比較出来るようにする | 　　　　　　　　　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 　　　　　　　　　位 |

６　その他

質問１０　その他、利用者が福祉サービスを選択するにあたっての適切な情報提供について、ご意見があればお聞かせください。（自由回答）

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

**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**