

資料篇

- 資料 1 調査研究委員会／専門部会の開催経過 438
- 資料 2 中間ユーザーへのアンケート調査票 440
- 資料 3 中間ユーザーへのヒアリング調査票 444
- 資料 4 福祉サービス第三者評価事業：研修会のご案内 449

調査研究委員会の開催経過

回	期 日	開催地	主な協議内容
第 1 回	平成 30 年 9 月 16 日	東京都 品川区内	<p>I. 概要説明</p> <p>① 福祉サービス第三者評価事業の全体像（目的・実施体制・評価のプロセスなど）</p> <p>② 都道府県ごとの「利用者調査」の実施状況</p> <p>③ 調査研究事業の概要</p> <p>II. 協 議</p> <p>① 現場（支援者である中間ユーザー）における福祉サービス第三者評価事業に関する認識等について</p> <p>② アンケート調査の内容・送付先など</p> <p>③ 利用者調査結果トライアル版の内容について（利用者や支援者が必要とする有益〔活用可能〕な情報とは何か）</p>
第 2 回	平成 30 年 12 月 15 日	東京都 品川区内	<p>① アンケート調査の進捗状況</p> <p>② ヒアリング調査（中間ユーザー対象）の実施方法等</p> <p>③ 利用者向け評価結果トライアル版（案）モデル事業の進捗状況</p> <p>④ 研修会の内容（2 月 7 日〔東京会場〕、2 月 10 日〔岡山会場〕、2 月 17 日〔名古屋会場〕（日）いずれも午後 1 時 30 分から開催）</p>
第 3 回	平成 31 年 1 月 27 日	東京都 品川区内	<p>① アンケート調査結果の概要</p> <p>② ヒアリング調査（中間ユーザー対象）の実施状況の報告</p> <p>③ 研修会の内容（2 月 7 日〔東京会場〕、2 月 10 日〔岡山会場〕、2 月 17 日〔名古屋会場〕（日）いずれも午後 1 時 30 分から開催）</p>
第 4 回	平成 31 年 3 月 21 日	東京都 品川区内	<p>○調査研究事業のまとめ</p> <p>（アンケート調査、ヒアリング調査、利用者向け評価結果トライアル版〔案〕モデル評価事業など）</p>

専門部会の開催経過

回	期 日	開催地	主な協議内容
第 1 回	平成 30 年 7 月 22 日	東京都 品川区	I. 事業の全体像 ① 目的等 ② 事業内容 ③ 委員候補の選出（14名） 学識経験者、評価調査者、評価推進組織、中間ユーザー団体（介護支援専門員協会、地域包括支援センターの全国連絡会、相談支援専門員の職能団体、MSW 協会、民生児童委員協議会など）、および当法人役員 ④ スケジュール II. 専門部会委員の選出（8名） III. 役割分担
第 2 回	平成 30 年 12 月 15 日	東京都 品川区	① アンケート調査について ② 利用者向け評価結果トライアル版（案）について ③ 調査研究委員会について
第 3 回	平成 30 年 10 月 28 日	東京都 千代田区	① アンケート調査 ② 利用者向け評価結果トライアル版（案） ・利用者向け（保護者向け）評価細目 ・モデル事業の実施方法 ・実施説明会の運営（役割分担） ・その他

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	<input type="checkbox"/> 介護保険の居宅介護支援事業所 <input type="checkbox"/> 障害者総合支援法の相談支援事業所 <input type="checkbox"/> 医療機関（病院等） <input type="checkbox"/> 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 ・特定事業所加算の有無	・全体のケアプラン担当数(1月につき _____名) <input type="checkbox"/> 加算Ⅰ <input type="checkbox"/> 加算Ⅱ <input type="checkbox"/> 加算Ⅲ <input type="checkbox"/> 加算なし	
	②相談支援事業所の場合 ・特定事業所加算の有無	・全体のサービス等利用計画担当数(H30.10.1時点_____名) <input type="checkbox"/> 加算Ⅰ <input type="checkbox"/> 加算Ⅱ <input type="checkbox"/> 加算Ⅲ <input type="checkbox"/> 加算Ⅳ <input type="checkbox"/> 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いますか？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が高い方ですか？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が高いと思う
- 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

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調査研究
ヒアリング調査票

2019年1月22日 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

■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	<input type="checkbox"/> 介護保険の居宅介護支援事業所 <input type="checkbox"/> 障害者総合支援法の相談支援事業所 <input type="checkbox"/> 医療機関（病院等） <input type="checkbox"/> 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		<input type="checkbox"/> 加算Ⅰ <input type="checkbox"/> 加算Ⅱ <input type="checkbox"/> 加算Ⅲ <input type="checkbox"/> 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		<input type="checkbox"/> 加算Ⅰ <input type="checkbox"/> 加算Ⅱ <input type="checkbox"/> 加算Ⅲ <input type="checkbox"/> 加算Ⅳ <input type="checkbox"/> 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いますか？（当てはまる欄に○印）

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	(具体的に)			

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

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○印）

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	（具体的に）			

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

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○印）

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	（具体的に）			

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

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？（当てはまる欄に○印）※（ ）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（ ）

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

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？（当てはまる欄に○印）

- 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（ ）

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

質問6 第三者評価を受審している事業所への信頼感が高い方ですか？（当てはまる欄に○印）

- 1 受審していない事業所よりは信頼感が高いと思う
- 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（ ）

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

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	

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

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	

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

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	

〔上記のようにお考えになった理由や背景〕

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。

ご協力ありがとうございました。

2019年 1月 11日

第三者評価機関 代表者
都道府県福祉サービス第三者評価推進組織 代表者
福祉サービス第三者評価事業関係者

} 各位

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
会長 新津ふみ子

福祉サービス第三者評価事業：研修会のご案内

時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

私たちは、本年度、福祉サービス第三者評価事業がその目的の一つである「サービス利用者のサービス選択」に資するための課題等について調査研究事業に取り組んでいます（厚生労働省からの補助事業）。

このたび、その一環として下記のとおり研修会を開催することとしました。関係者の皆様におかれましては是非ともご参加くださいますようご案内いたします。

記

1 主旨

サービス利用者の選択に資する情報とは、受審事業所の取組みが一般市民や利用支援にあたる専門職（介護支援専門員等の中間ユーザー）にとってより分かりやすい内容であることが求められます。

そこで、当連絡会では利用者のサービス選択に資する観点から評価細目を再整理し、「利用者向け評価結果トライアル版（モデル）」（以下「トライアル版」）の作成に取り組んできました。

今回の研修会ではそれを提示するとともに、中間ユーザー、トライアル版の作成にご協力いただいた評価機関および福祉サービス事業所の皆様からの意見を交え、利用者に対するサービス選択情報のあり方や課題等について学びます。

2 内容

(1) 調査研究事業の概要報告

「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調査研究」

報告者：全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会理事

(2) 発表

「トライアル版の内容と利用者のサービス選択に資する情報のあり方」

発表者 介護支援専門員、社会福祉士等の中間ユーザー（調査研究委員会委員）
作成に協力いただいた評価機関および福祉サービス事業所

(3) 意見交換

「福祉サービス第三者評価事業と利用者に対するより良いサービス選択情報のあり方」

3 参加対象

評価調査者、都道府県福祉サービス第三者評価推進組織 ほか関係者

4 期日、会場、参加定員等

	東京会場	岡山会場	名古屋会場
期日	2019年2月7日(木)	2019年2月10日(日)	2019年2月17日(日)
時間	開会：午後1時30分 閉会：午後4時	開会：午後2時 閉会：午後4時30分	開会：午後1時30分 閉会：午後4時
会場	全国社会福祉協議会 会議室 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル	T K P 岡山会議室カンファ レンスルーム2 A 岡山県岡山市北区磨屋町 1-6 岡山磨屋町ビル2階	愛知県社会福祉会館 2階ボランティア学習室 愛知県名古屋市東区 白壁1丁目50番地
定員	40名	40名	40名

5 参加費、参加申込方法等

(1) 参加費

無料

(2) 参加申込方法

- ① 別紙の参加申込書に必要事項を記入のうえ、メールまたはファクシミリで本連絡会事務局あてに送信してください。
- ② 申込みの受付は先着順とし、定員になり次第締め切ります。定員を超えた場合は本連絡会ホームページでお知らせしますのでご承知おきください。

メール contact@dai3ren.org Fax 03-3494-9032

6 そのほか

- (1) 参加に伴う交通機関および宿泊等の手配は各自でお願いします。
- (2) 車いす使用など、配慮が必要な場合には、あらかじめ当連絡会にTEL、FAX、Eメール等でその旨をお知らせください。
- (3) 研修会については当連絡会のホームページにも掲載予定です。
- (4) お問い合わせ先、申込先

〒141-0031 東京都品川区西五反田2-31-9 シーバード五反田401
(特定非営利活動法人メイアイヘルプユー内)

TEL 03-6417-3501 (直通) Fax 03-3494-9032

メール contact@dai3ren.org URL <http://www.dai3ren.org/>

【案内図】

〔東京会場 全国社会福祉協議会会議室〕

- ・ 地下鉄銀座線「虎ノ門駅」11番出口より徒歩5分
- ・ 地下鉄千代田線／丸の内線／日比谷線「霞ヶ関駅」A13番出口より徒歩8分
- ・ 地下鉄千代田線／丸の内線「国会議事堂前駅」3番出口より徒歩5分



〔岡山会場 TKP岡山会議室(岡山磨屋町ビル2F)〕

- ・ JR岡山駅東口徒歩約7分



〔名古屋会場 愛知県社会福祉会館 2階ボランティア学習室〕

- ・地下鉄名城線 「市役所」2番出口から東へ徒歩約10分
- ・名鉄瀬戸線 「東大手」から東へ徒歩約6分
- ・基幹バス 「清水口」から徒歩約2分
- ・市バス 「清水口」から徒歩約1分



別紙

研修会参加申込書（兼：受講決定通知書）

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あて

F A X 送信先 0 3 - 3 4 9 4 - 9 0 3 2

団体名	
住所	
連絡担当者名	
電話番号	
F A X	

申込者記入欄				
会場 (○印)	東京会場 岡山会場 名古屋会場			
	〔主催者記入欄〕			
参加 希望 者	No.	氏名 (ふりがな)	職名	参加の可否 (○)
	1			
	2			
	3			

受講決定通知書（以下は主催者が記入）

受付番号：東・岡・名 No. _____

上記、「主催者記入欄」に記載のとおりです。

2019年 月 日

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

(当連絡会からの連絡事項)

- この調査研究は、厚生労働省「平成 30 年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業」により実施したものです

平成 31 年 3 月発行

発行 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

〒141-0031 東京都品川区西五反田 2-31-9 シーバード五反田 401

TEL 03-6417-3501 FAX 03-3494-9032

E-mail contact@dai3ren.org

不許複製