

滋賀県健康福祉サービス第三者評価利用者調査実施要項

1 目的

自己評価結果および訪問調査結果との差異を確認・分析し、利用者のサービスに対する満足度を確認する。

2 調査対象

(1) 調査の対象者

利用者本人への調査を原則とする。

(2) 調査の対象範囲

- ・利用者の意向や満足度を客観的なデータとして把握するには全数調査が望ましいものと考えられるが、利用者への負担や調査実施に要する業務量等を勘案し、原則として、下記により利用者調査を実施するものとする。

(施設入所サービスの場合)

- ・定員が20人以下の場合
原則として全数調査
- ・定員が21人以上の場合
原則として、定員の30%または21人のいずれが多い人数以上

(訪問サービスの場合)

調査対象：概ね1ヶ月以内にサービスを利用した方

- ・利用者が20人以下の場合
原則として全数調査
- ・利用者が21人以上の場合
原則として、定員の30%または21人のいずれが多い人数以上

- ・調査対象者の選定は、事業者と評価機関において十分協議を行い、利用者の状態（障害の特性、健康状態など）に配慮して行うものとする。この場合、どのような基準で選定を行ったのかを明確にしておくものとする。
- ・認知症などにより判断能力が低下している利用者やコミュニケーションが困難と判断される利用者については、家族等を調査対象に加えるものとする。

3 調査方法

(1) アンケート調査

ア 調査対象者の決定

- ・事業者と評価機関において十分協議を行い調査対象者を決定する。

イ 利用者の承諾

- ・事前に事業者から利用者に対して、アンケート調査を実施することを説明してもらい、利用者から承諾を得る。

ウ 利用者への説明（調査票の配付）

- ・事業者の協力を得て説明会等を開催し、調査票を配付する。
- ・在宅サービス等の場合は、事業者から調査票の郵送等を行う。
- ・評価機関が利用者の住所録等を入手し直接送付することは、プライバシー保護の観点から望ましくない。

エ 調査票の回収

- ・調査票は、原則として評価機関が直接回収する。
- ・郵送により回収する場合は、評価機関あてに直接送付してもらう。
- ・事業者でのとりまとめを依頼する場合は、利用者のプライバシーを守るため、個別に密封した状態での回収を依頼するなどの配慮が必要である。

（２）聞き取り調査

ア 調査対象者の決定

- ・事業者と評価機関において十分協議を行い調査対象者を決定する。

イ 利用者等の承諾

- ・事前に事業者から利用者に対して、聞き取り調査を実施することを説明してもらい、利用者から承諾を得る。必要に応じて、家族等に対しても、聞き取り調査の実施について承認を求めるものとする。

ウ 聞き取り調査事前打ち合わせ

- ・調査を承諾した利用者の情報を事業者に用意してもらう。
- ・スムーズに聞き取り調査を行うため、利用者に接する際に配慮が求められる事項について情報収集を行う。
- ・評価調査者間においては、項目ごとの聞き方（言葉の言い換え方など）について、事前に話し合いを行う。

エ 聞き取り調査当日

- ・調査当日は、利用者の状態などを再度確認する。
- ・事業者の協力を得ながら、調査対象者が気兼ねなく回答しやすいような環境づくりに努める。

4 利用者調査結果の取扱い

- ・評価項目毎の評価結果を判定する際の判断材料、評価の概要(コメント)を作成する際の参考資料として活用する。
- ・評価結果は、評価調査者チームの合議で(または第三者評価委員会において)、評価項目ごとに総合的に判断し決定を行うが、利用者調査の結果は、事前調査（自己評価結果、事前提出資料に基づく調査）や訪問調査の結果と同じように、評価結果決定の際の参考資料として使用するものとする。

附 則

この要項は、平成18年9月14日から施行する。

