# Ⅱ． アンケート調査･ヒアリング調査の結果と分析

## 1 中間ユーザーを対象とする「アンケート調査」の結果

### ＜アンケート調査の方法および回収率＞

#### 1）アンケート調査対象の選定

第三者評価の中間ユーザーは高齢サービスと障害サービス分野に特化し、次の通りとした。

① 介護保険の居宅介護支援事業所
② 障害者総合支援法の相談支援事業所
③ 病院
④ 地域包括支援センター

その理由として、第三者評価の対象サービスである高齢サービス、障害サービスには相談支援事業者として上記の ①～④ が存在し、それぞれに福祉サービス利用や入所・入居の相談支援も業務の一環として位置づけられているからである。一方、保育サービスにはそのような事業所が存在しないこと、社会的養護サービスと救護施設サービスは措置による入所であるためそもそも「サービスを選ぶ」という状況ではなく、アンケート調査対象から除外した。

また、民生児童委員、保護司なども相談支援を担うという点で「中間ユーザー」として位置づけられるが、民生児童委員、保護司などの公開名簿が存在しないこともあって、アンケート調査の実施が困難であると判断し、除外している。

#### 2）アンケート対象の抽出

統計的に信頼できる有効回答数として、500～1,000 カ所程度の事業者は必要であると設定し、回収率を 10～20%程度と見込み、5,000 カ所を抽出することとした。それぞれの事業者数を考慮して、①居宅介護支援事業所 2,000 カ所、②障害相談支援事業所 1,000 カ所、③病院 1,000 カ所、④地域包括支援センター1,000 カ所として、次項の条件のもと、無作為抽出した。

福祉サービスを選択できる条件は、その地域に一定の同種のサービスが存在することが前提であることから、指定都市の事業所から無作為抽出することとした。しかし病院については一定の相談支援職が在籍していることを条件として、医療ソーシャルワーカー（MSW）が 5 名以上在籍している病院としたため、中核市の病院も含まれている。

### 3）アンケート方法

アンケート用紙に返信用封筒を同封して郵送し、回答後は当法人宛に返送してもらった。なお当法人のホームページからもこのアンケート用紙をダウンロードできるようにし、E メール添付でも回答できるようにした。

### 4)回収率

総体の送付数は 5,005 件で、回収数は 1,674 件、回収率は 33.4%と、約 3 分の 1 の事業所から回答を得た。そのうち、メールによる回答は 11 件であった。

なお、所在地に関する統計処理については、①東京都、②年間で 100 件以上の受審件数がある府県（大阪府・京都府・千葉県・神奈川県・愛知県・兵庫県：2 府 4 県)、③その他の道県（道・39 県）という分類とした（表 1)。

回収数・回収率の結果は、表 2（サービス種別）・表 3（所在地別）の通りである。

**表1 平成29年度受審件数【所在地別】**

| 受審件数 | | | 件 数 | 総件数 |
|---|---|---|---|---|
| カテゴリー1 | ①東京都 | | 3,191 | 3,191 |
| カテゴリー2<br>（受審件数 100 件以上） | ②2 府 4 県 | 千葉県 | 123 | 1,160 |
| | | 神奈川県 | 397 | |
| | | 愛知県 | 136 | |
| | | 京都府 | 244 | |
| | | 大阪府 | 137 | |
| | | 兵庫県 | 123 | |
| カテゴリー3<br>（受審件数 100 件未満） | ③その他の道県（道・39 県） | | 947 | 947 |

「全国社会福祉協議会」公表の統計より作成

**表2 回収数･回収率【サービス種別】**

| サービスの種類 | 送付数 | 回収数 | 回収率 |
|---|---|---|---|
| 居宅介護支援事業所 | 2,001 | 689 | 34.4% |
| 障害者相談支援事業所 | 1,000 | 315 | 31.5% |
| 病　院 | 1,002 | 398 | 39.7% |
| 地域包括支援センター | 1,002 | 262 | 26.1% |
| 無記入 | | 10 | |
| 総　計 | 5,005 | 1,674 | 33.4% |

**表3 回収数･回収率【所在地別】**

| 所在地 | 送付数 | 回収数 | 回収率 |
|---|---|---|---|
| 東京都 | 1,017 | 310 | 30.5 |
| 2 府 4 県 | 2,214 | 678 | 30.6 |
| その他の道県 | 1,774 | 686 | 38.7 |
| 総　計 | 5,005 | 1,674 | 33.4 |

# ＜アンケート調査の結果＞

以下に、アンケート調査の結果を示す。アンケート調査結果は、総計のほか、事業所のサービス種別、所在地別に集計し、表として示した。

構成は、質問1～3、質問7～9については、質問ごとに、①全体の総計、②居宅介護支援事業所、③障害相談支援事業所、④病院、⑤地域包括支援センター、⑥東京都、⑦2府4県（受審件数100件以上）、⑧その他の道県（受審件数100件未満）のそれぞれ総計を表で示している。

また、質問4～6については、全体の結果と、事業所のサービス種別、所在地別の結果を一つの表にまとめて示している。

なお、無回答であった事業所については除外しているので、表2の回収総数とは合わない。

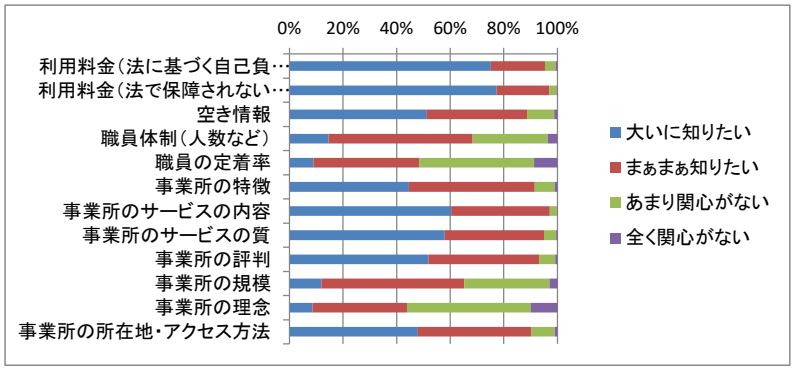
選択肢ごとのクロス集計を行った結果については、コメントとしてまとめている。

## ●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？

1）合 計

| 選択肢 | 1．大いに知りたい | 2．まあまあ知りたい | 3．あまり関心がない | 4．全く関心がない | 合計 | 1・2の計 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 利用料金（法に基づく自己負担分） | 1225（75．1%） | 329（20．1%） | 65（ 3．9%） | 11（0．6%） | 1630 | 1554(95.3%) |
| 利用料金（法で保障されない自己負担分・食費など） | 1264（77．3%） | 322（19．6%） | 43（ 2．6%） | 6（0．3%） | 1635 | 1586(97.0%) |
| 空き情報 | 825（51．2%） | 602（37．4%） | 163（10．1%） | 19（1．1%） | 1609 | 1427(88.7%) |
| 職員体制（人数など） | 234（14．5%） | 865（53．8%） | 452（28．1%） | 56（3．4%） | 1607 | 1099(68.4%) |
| 職員の定着率 | 145（ 9．0%） | 635（39．4%） | 691（42．9%） | 139（8．6%） | 1610 | 780(48.4%) |
| 事業所の特徴 | 726（44．5%） | 765（46．9%） | 122（ 7．4%） | 16（0．9%） | 1629 | 1491(91.5%) |
| 事業所のサービスの内容 | 988（60．3%） | 603（36．8%） | 43（ 2．6%） | 4（0．2%） | 1638 | 1591(97.1%) |
| 事業所のサービスの質 | 944（58．0%） | 603（37．0%） | 73（ 4．4%） | 7（0．4%） | 1627 | 1547(95.1%) |
| 事業所の評判 | 843（51．9%） | 673（41．4%） | 95（ 5．8%） | 13（0．8%） | 1624 | 1516(93.3%) |
| 事業所の規模 | 193（11．9%） | 860（53．2%） | 514（31．8%） | 47（2．9%） | 1614 | 1053(65.2%) |
| 事業所の理念 | 138（ 8．6%） | 565（35．2%） | 738（46．0%） | 160（9．9%） | 1601 | 703(43.9%) |
| 事業所の所在地・アクセス方法 | 775（47．8%） | 687（42．4%） | 140（ 8．6%） | 16（0．9%） | 1618 | 1462(90.4%) |

■グラフ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




・中間ユーザーが感じている「利用者が知りたい情報」としてはやはり「利用料金（法内・法外）」、「事業所のサービスの内容」、「事業所のサービスの質」、「事業所の所在地・アクセス方法」がトップを占める。一方、「事業所の理念」「職員の定着率」についてはあまり関心がないと感じている。理念、定着率とも第三者評価において質の評価を見る重要な項目であるが、「利用者はこれらに関心が少ない」と見ているようである。

2) 居宅介護支援事業所

| 選択肢 | 1. 大いに知りたい | 2. まあまあ知りたい | 3. あまり関心がない | 4. 全く関心がない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 利用料金(法に基づく自己負担分) | 505(75.2%) | 146(21.7%) | 17(2.5%) | 3( 0.4%) | 671 |
| 利用料金(法で保障されない自己負担分・食費など) | 511(75.8%) | 150(22.2%) | 10(1.4%) | 3( 0.4%) | 674 |
| 空き情報 | 260(39.3%) | 293(44.3%) | 96(14.5%) | 12( 1.8%) | 661 |
| 職員体制(人数など) | 66(10.0%) | 340(51.7%) | 219(33.3%) | 32( 4.8%) | 657 |
| 職員の定着率 | 70(10.6%) | 259(39.2%) | 264(40.0%) | 67(10.1%) | 660 |
| 事業所の特徴 | 273(40.8%) | 316(47.3%) | 68(10.1%) | 11( 1.6%) | 668 |
| 事業所のサービスの内容 | 366(54.1%) | 282(41.7%) | 24(3.5%) | 4( 0.5%) | 676 |
| 事業所のサービスの質 | 351(52.3%) | 276(41.1%) | 38(5.6%) | 5( 0.7%) | 670 |
| 事業所の評判 | 334(49.8%) | 285(42.5%) | 41(6.1%) | 10( 1.4%) | 670 |
| 事業所の規模 | 78(11.8%) | 342(51.8%) | 215(32.6%) | 24( 3.6%) | 659 |
| 事業所の理念 | 51(7.7%) | 206(31.4%) | 313(47.7%) | 85(12.9%) | 655 |
| 事業所の所在地・アクセス方法 | 226(34.0%) | 343(51.7%) | 86(12.9%) | 8( 1.2%) | 663 |

・居宅介護支援事業所が考える利用者が知りたい情報としては、「利用料金(法内・法外)」が最も高く、次に「事業所のサービスの内容」、「事業所のサービスの質」、「事業所の評判」であった。「事業所の理念」や「職員体制」、「職員の定着率」などは高くない。

3) 障害相談支援事業所

| 選択肢 | 1. 大いに知りたい | 2. まあまあ知りたい | 3. あまり関心がない | 4. 全く関心がない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 利用料金(法に基づく自己負担分) | 158(51.8%) | 101(33.1%) | 38(12.4%) | 8(2.6%) | 305 |
| 利用料金(法で保障されない自己負担分・食費など) | 177(58.2%) | 99(32.5%) | 25( 8.2%) | 3(0.9%) | 304 |
| 空き情報 | 198(65.1%) | 78(25.6%) | 25( 8.2%) | 3(0.9%) | 304 |
| 職員体制(人数など) | 55(18.0%) | 147(48.1%) | 89(29.1%) | 14(4.5%) | 305 |
| 職員の定着率 | 23( 7.5%) | 106(34.7%) | 153(50.1%) | 23(7.5%) | 305 |
| 事業所の特徴 | 148(47.8%) | 132(42.7%) | 25( 8.0%) | 4(1.2%) | 309 |
| 事業所のサービスの内容 | 198(64.0%) | 100(32.3%) | 11( 3.5%) | 0(0.0%) | 309 |
| 事業所のサービスの質 | 171(55.7%) | 120(39.0%) | 16( 5.2%) | 0(0.0%) | 307 |
| 事業所の評判 | 146(47.5%) | 135(43.9%) | 26( 8.4%) | 0(0.0%) | 307 |
| 事業所の規模 | 31(10.1%) | 151(49.5%) | 114(37.3%) | 9(2.9%) | 305 |
| 事業所の理念 | 35(11.6%) | 107(35.5%) | 139(46.1%) | 20(6.6%) | 301 |
| 事業所の所在地・アクセス方法 | 154(50.6%) | 116(38.1%) | 28( 9.2%) | 6(1.9%) | 304 |

・障害相談支援事業所が考える利用者が知りたい情報としては、「空き情報」、「事業所のサービスの内容、「利用料金(法外」)が高く、「職員の定着率」、「事業所の規模」、「事業所の理念」などは高くない。「利用料金(法内)」がそれほど高くないのは、所得による利用料軽減策が関係していると思われる。

4) 病院

| 選択肢 | 1. 大いに知りたい | 2. まあまあ知りたい | 3. あまり関心がない | 4. 全く関心がない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 利用料金(法に基づく自己負担分) | 352(89.3%) | 38( 9.6%) | 4( 1.0%) | 0(0.0%) | 394 |
| 利用料金(法で保障されない自己負担分・食費など) | 358(90.4%) | 34( 8.5%) | 4( 1.0%) | 0(0.0%) | 396 |
| 空き情報 | 250(64.1%) | 121(31.0%) | 17( 4.3%) | 2(0.5%) | 390 |
| 職員体制(人数など) | 90(23.1%) | 238(61.1%) | 59(15.1%) | 2(0.5%) | 389 |
| 職員の定着率 | 26( 6.7%) | 176(45.3%) | 160(41.2%) | 26(6.7%) | 388 |
| 事業所の特徴 | 186(47.3%) | 193(49.1%) | 14( 3.5%) | 0(0.0%) | 393 |
| 事業所のサービスの内容 | 255(64.5%) | 137(34.6%) | 3( 0.7%) | 0(0.0%) | 395 |
| 事業所のサービスの質 | 261(66.4%) | 119(30.2%) | 11( 2.7%) | 2(0.5%) | 393 |
| 事業所の評判 | 221(56.3%) | 158(40.3%) | 10( 2.5%) | 3(0.7%) | 392 |
| 事業所の規模 | 54(13.7%) | 221(56.3%) | 110(28.0%) | 7(1.7%) | 392 |
| 事業所の理念 | 37( 9.4%) | 155(39.7%) | 171(43.8%) | 27(6.9%) | 390 |
| 事業所の所在地・アクセス方法 | 279(70.9%) | 108(27.4%) | 5( 1.2%) | 1(0.2%) | 393 |

・病院(MSW)が考える利用者が知りたい情報としては、「利用料金(法内・法外)」が最も高く、次に「事業所のサービスの質」、「事業所のサービスの内容」、「空き情報」であった。「職員の定着率」、「事業所の理念」や「事業所の規模」などは高くない。

5) 地域包括支援センター

| 選択肢 | 1. 大いに知りたい | 2. まあまあ知りたい | 3. あまり関心がない | 4. 全く関心がない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 利用料金(法に基づく自己負担分) | 210(80.7%) | 44(16.9%) | 6( 2.3%) | 0( 0.0%) | 260 |
| 利用料金(法で保障されない自己負担分・食費など) | 218(83.5%) | 39(14.9%) | 4( 1.5%) | 0( 0.0%) | 261 |
| 空き情報 | 117(46.0%) | 110(43.3%) | 25( 9.8%) | 2( 0.7%) | 254 |
| 職員体制(人数など) | 23( 8.9%) | 140(54.6%) | 85(33.2%) | 8( 3.1%) | 256 |
| 職員の定着率 | 26(10.1%) | 94(36.5%) | 114(44.3%) | 23( 8.9%) | 257 |
| 事業所の特徴 | 119(45.9%) | 124(47.8%) | 15( 5.7%) | 1( 0.3%) | 259 |
| 事業所のサービスの内容 | 169(65.5%) | 84(32.5%) | 5( 1.9%) | 0( 0.0%) | 258 |
| 事業所のサービスの質 | 161(62.6%) | 88(34.2%) | 8( 3.1%) | 0( 0.0%) | 257 |
| 事業所の評判 | 142(55.6%) | 95(37.2%) | 18( 7.0%) | 0( 0.0%) | 255 |
| 事業所の規模 | 30(11.6%) | 146(56.5%) | 75(29.0%) | 7( 2.7%) | 258 |
| 事業所の理念 | 15( 5.8%) | 97(38.0%) | 115(45.0%) | 28(10.9%) | 255 |
| 事業所の所在地・アクセス方法 | 116(44.9%) | 120(46.5%) | 21(8.1%) | 1( 0.3%) | 258 |

・地域包括支援センターが考える利用者が知りたい情報としては、「利用料金(法内・法外)」が最も高く、次に「事業所のサービスの内容」、「事業所のサービスの質」、「事業所の評判」であった。「事業所の理念」や「職員体制」、「職員の定着率」などは高くない。居宅介護支援事業所とまったく同じ傾向がみられるのは相談支援業務に親和性があるからと思われる。

6) 東京都

| 選択肢 | 1. 大いに知りたい | 2. まあまあ知りたい | 3. あまり関心がない | 4. 全く関心がない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 利用料金(法に基づく自己負担分) | 211(69.8%) | 72(23.8%) | 18( 5.9%) | 1( 0.3%) | 302 |
| 利用料金(法で保障されない自己負担分・食費など) | 212(69.9%) | 82(27.0%) | 8( 2.6%) | 1( 0.3%) | 303 |
| 空き情報 | 151(50.5%) | 108(36.1%) | 36(12.0%) | 4( 1.3%) | 299 |
| 職員体制(人数など) | 52(17.6%) | 159(53.8%) | 72(24.4%) | 12( 4.0%) | 295 |
| 職員の定着率 | 32(10.8%) | 124(42.0%) | 113(38.3%) | 26( 8.8%) | 295 |
| 事業所の特徴 | 129(42.8%) | 142(47.1%) | 27( 8.9%) | 3( 0.9%) | 301 |
| 事業所のサービスの内容 | 177(59.0%) | 106(35.3%) | 16( 5.3%) | 1( 0.3%) | 300 |
| 事業所のサービスの質 | 178(59.3%) | 103(34.3%) | 18( 6.0%) | 1( 0.3%) | 300 |
| 事業所の評判 | 157(52.3%) | 119(39.6%) | 20( 6.6%) | 4( 1.3%) | 300 |
| 事業所の規模 | 46(15.4%) | 145(48.8%) | 94(31.6%) | 12( 4.0%) | 297 |
| 事業所の理念 | 32(11.0%) | 107(36.8%) | 118(40.6%) | 33(11.3%) | 290 |
| 事業所の所在地・アクセス方法 | 134(45.5%) | 126(42.8%) | 30(10.2%) | 4( 1.3%) | 294 |

・東京都の事業所が考える利用者が知りたい情報としては、「利用料金(法内・法外)」が最も高く、次に「事業所のサービスの質」、「事業所のサービスの内容」、「事業所の評判」であった。「事業所の理念」や「職員の定着率」、「事業所の規模」などは高くない。

7) 2府4県(受審件数100件以上)

| 選択肢 | 1. 大いに知りたい | 2. まあまあ知りたい | 3. あまり関心がない | 4. 全く関心がない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 利用料金(法に基づく自己負担分) | 482(72.6%) | 143(21.5%) | 29( 4.3%) | 9( 1.3%) | 663 |
| 利用料金(法で保障されない自己負担分・食費など) | 500(75.1%) | 138(20.7%) | 22( 3.3%) | 5( 0.7%) | 665 |
| 空き情報 | 304(46.6%) | 258(39.5%) | 78(11.9%) | 12( 1.8%) | 652 |
| 職員体制(人数など) | 75(11.5%) | 342(52.5%) | 207(31.7%) | 27( 4.1%) | 651 |
| 職員の定着率 | 51( 7.7%) | 250(38.2%) | 297(45.4%) | 56( 8.5%) | 654 |
| 事業所の特徴 | 264(39.8%) | 326(49.2%) | 62( 9.3%) | 10( 1.5%) | 662 |
| 事業所のサービスの内容 | 384(57.5%) | 261(39.1%) | 20( 2.9%) | 2( 0.2%) | 667 |
| 事業所のサービスの質 | 365(55.3%) | 263(39.9%) | 29( 4.4%) | 2( 0.3%) | 659 |
| 事業所の評判 | 331(50.2%) | 279(42.3%) | 45( 6.8%) | 4( 0.6%) | 659 |
| 事業所の規模 | 62( 9.4%) | 351(53.7%) | 221(33.8%) | 19( 2.9%) | 653 |
| 事業所の理念 | 45( 6.8%) | 232(35.5%) | 310(47.4%) | 66(10.1%) | 653 |
| 事業所の所在地・アクセス方法 | 285(43.3%) | 297(45.1%) | 69(10.4%) | 7( 1.0%) | 658 |

・2府4県の事業所が考える利用者が知りたい情報としては「利用料金(法内・法外)」が最も高く、次に「事業所のサービスの内容」「事業所のサービスの質」「事業所の評判」であった。「事業所の理念」や「職員の定着率」「事業所の規模」などは高くない。東京都とほぼ同じ傾向である。

8) その他道県(受審件数100件未満)

| 選択肢 | 1. 大いに知りたい | 2. まあまあ知りたい | 3. あまり関心がない | 4. 全く関心がない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 利用料金(法に基づく自己負担分) | 541(80.1%) | 115(17.0%) | 18( 2.6%) | 1(0.1%) | 675 |
| 利用料金(法で保障されない自己負担分・食費など) | 561(82.8%) | 103(15.2%) | 13( 1.9%) | 0(0.0%) | 677 |
| 空き情報 | 374(56.0%) | 239(35.8%) | 51( 7.6%) | 3(0.4%) | 667 |
| 職員体制(人数など) | 108(16.0%) | 370(55.1%) | 176(26.2%) | 17(2.5%) | 671 |
| 職員の定着率 | 63( 9.3%) | 267(39.7%) | 284(42.3%) | 57(8.4%) | 671 |
| 事業所の特徴 | 337(49.8%) | 303(44.8%) | 33( 4.8%) | 3(0.4%) | 676 |
| 事業所のサービスの内容 | 435(63.8%) | 238(34.9%) | 7( 1.0%) | 1(0.1%) | 681 |
| 事業所のサービスの質 | 407(60.0%) | 241(35.5%) | 26( 3.8%) | 4(0.5%) | 678 |
| 事業所の評判 | 360(53.3%) | 280(41.4%) | 30( 4.4%) | 5(0.7%) | 675 |
| 事業所の規模 | 88(13.0%) | 368(54.5%) | 201(29.8%) | 17(2.5%) | 674 |
| 事業所の理念 | 62( 9.2%) | 231(34.5%) | 313(46.8%) | 62(9.2%) | 668 |
| 事業所の所在地・アクセス方法 | 362(53.5%) | 267(39.4%) | 42( 6.2%) | 5(0.7%) | 676 |

・その他の道県の事業所が考える利用者が知りたい情報としては、「利用料金(法内・法外)」が最も高く、次に「事業所のサービスの内容」、「事業所のサービスの質」、「空き情報」であった。「事業所の理念」や「職員の定着率」、「事業所の規模」などは高くない。東京都、2府4県とほぼ同じ傾向である。

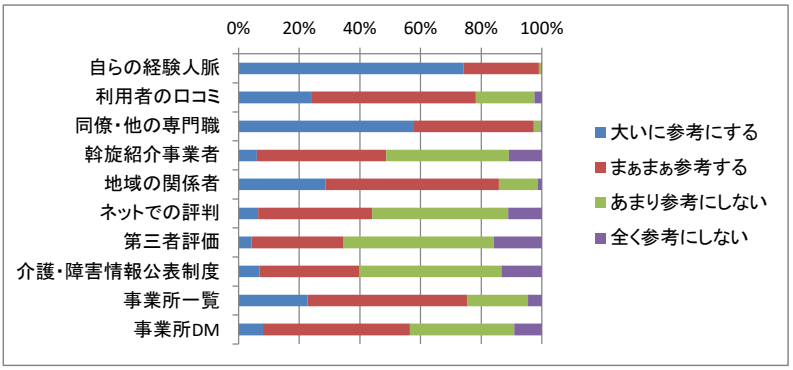
【選択肢ごとのクロス集計の特徴】
①料金の情報については、事業所種別により有意な差があり、障害相談支援事業所が「利用料金(法内)」への関心が薄かった。当然とも思えるが、所得による利用料軽減策が関係していると思われる。
②料金の情報については、所在地別により有意な差があり、東京都は他の地域に比べ「利用料金(法内・法外」への関心は低い。受審件数が低いところほど料金への関心が高いのは、都道府県の所得格差が反映されているのではないかと思われる。

## ●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？

1)合 計

| 選択肢 | 1．大いに参考にする | 2．まあまあ参考にする | 3．あまり参考にしない | 4．全く参考にしない | 合計 | 1・2の計 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 1219（74．1%） | 410（24．9%） | 13（0．7%） | 3（ 0．1%） | 1645 | 1629(99.0%) |
| 利用者間などの口コミで | 393（24．2%） | 876（54．0%） | 314（19．3%） | 39（ 2．4%） | 1622 | 1269(78.2%) |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 944（57．5%） | 653（39．7%） | 37（ 2．2%） | 7（ 0．4%） | 1641 | 1597(97.3%) |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 96（ 5．9%） | 684（42．6%） | 648（40．4%） | 174（10．8%） | 1602 | 780(48.7%) |
| 地域の関係者に聞いて | 467（28．7%） | 927（57．1%） | 208（12．8%） | 21（ 1．2%） | 1623 | 1394(85.9%) |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 104（ 6．4%） | 605（37．5%） | 722（44．8%） | 179（11．1%） | 1610 | 709(44.0%) |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 67（ 4．1%） | 488（30．4%） | 792（49．4%） | 254（15．8%） | 1601 | 555(34.7%) |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 111（ 6．9%） | 529（32．9%） | 753（46．8%） | 214（13．3%） | 1607 | 640(39.8%) |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 370（22．7%） | 858（52．7%） | 325（19．9%） | 73（ 4．4%） | 1626 | 1228(75.5%) |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 130（ 8．0%） | 783（48．4%） | 558（34．5%） | 146（ 9．0%） | 1617 | 913(56.5%) |

■グラフ2：利用者への情報提供に、参考にする媒体




・やはり、「自らの経験・人脈で」や「同僚や他の専門職に聞いて」、「地域の関係者に聞いて」がトップ3であった。「役所が作っている事業所一覧」もまあまあ利用されているようである。「ネットでの評判」などの情報を参考にしていると答える割合はさほど高くない。「第三者評価の結果を見て」と答えた割合は最低であった。

2) 居宅介護支援事業所

| 選択肢 | 1．大いに参考にする | 2．まあまあ参考にする | 3．あまり参考にしない | 4．全く参考にしない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 518（76．1%） | 157（23．0%） | 4（ 0．5%） | 1（ 0．1%） | 680 |
| 利用者間などの口コミで | 203（30．2%） | 357（53．2%） | 92（13．7%） | 18（ 2．6%） | 670 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 391（57．5%） | 267（39．2%） | 18（ 2．6%） | 4（ 0．5%） | 680 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 39（ 5．9%） | 257（39．0%） | 277（42．0%） | 85（12．9%） | 658 |
| 地域の関係者に聞いて | 170（25．3%） | 393（58．6%） | 93（13．8%） | 14（ 2．0%） | 670 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 48（ 7．2%） | 253（38．2%） | 285（43．1%） | 75（11．3%） | 661 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 27（ 4．1%） | 177（26．8%） | 338（51．3%） | 116（17．6%） | 658 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 49（ 7．4%） | 197（29．8%） | 317（47．9%） | 98（14．8%） | 661 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 116（17．3%） | 338（50．4%） | 172（25．6%） | 44（ 6．5%） | 670 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 67（10．0%） | 323（48．3%） | 215（32．1%） | 63（ 9．4%） | 668 |

・居宅介護支援事業所では、「自らの経験・人脈」や「同僚や他の専門職に聞いて」が多く、次に「利用者の口コミ」であった。「第三者評価の結果を見て」は最も少ない。「介護・障害サービスの情報公表制度」は利用者にはあまり活用されてと感じているようである。

3) 障害相談支援事業所

| 選択肢 | 1．大いに参考にする | 2．まあまあ参考にする | 3．あまり参考にしない | 4．全く参考にしない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 222（71．1%） | 84（26．9%） | 4（ 1．2%） | 2（ 0．6%） | 312 |
| 利用者間などの口コミで | 79（26．0%） | 160（52．8%） | 58（19．1%） | 6（ 1．9%） | 303 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 171（55．3%） | 128（41．4%） | 7（ 2．2%） | 3（ 0．9%） | 309 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 21（ 7．0%） | 131（43．6%） | 118（39．3%） | 30（10．0%） | 300 |
| 地域の関係者に聞いて | 113（36．9%） | 155（50．6%） | 36（11．7%） | 2（ 0．6%） | 306 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 21（ 6．9%） | 125（41．1%） | 128（42．1%） | 30（ 9．8%） | 304 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 17（ 5．7%） | 103（34．5%） | 139（46．6%） | 39（13．0%） | 298 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 31（10．2%） | 125（41．5%） | 118（39．2%） | 27（ 8．9%） | 301 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 94（30．6%） | 165（53．7%） | 40（13．0%） | 8（ 2．6%） | 307 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 18（ 5．9%） | 127（42．0%） | 123（40．7%） | 34（11．2%） | 302 |

障害相談支援事業所では、「自らの経験・人脈で」や「同僚や他の専門職に聞いて」が多く、次に「地域の関係者に聞いて」であった。「第三者評価」は最も少ない。「介護・障害サービスの情報公表制度」を活用していると答えた割合は事業所種別ではもっとも多い。障害サービス事業所の情報公表制度ができたことがインパクトになっているのであろうか。

4) 病院

| 選択肢 | 1. 大いに参考にする | 2. まあまあ参考にする | 3. あまり参考にしない | 4. 全く参考にしない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 281 (71.5%) | 108 (27.4%) | 4 ( 1.0%) | 0 ( 0.0%) | 393 |
| 利用者間などの口コミで | 50 (12.7%) | 209 (53.4%) | 118 (30.1%) | 14 ( 3.5%) | 391 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 219 (55.8%) | 163 (41.5%) | 10 ( 2.5%) | 0 ( 0.0%) | 392 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 25 ( 6.4%) | 173 (44.3%) | 148 (37.9%) | 44 (11.2%) | 390 |
| 地域の関係者に聞いて | 125 (31.8%) | 225 (57.3%) | 41 (10.4%) | 1 ( 0.2%) | 392 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 23 ( 5.9%) | 144 (37.0%) | 182 (46.7%) | 40 (10.2%) | 389 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 19 ( 4.8%) | 119 (30.5%) | 190 (48.7%) | 62 (15.8%) | 390 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 22 ( 5.6%) | 115 (29.5%) | 202 (51.9%) | 50 (12.8%) | 389 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 101 (25.8%) | 220 (56.2%) | 60 (15.3%) | 10 ( 2.5%) | 391 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 30 ( 7.7%) | 190 (48.8%) | 137 (35.2%) | 32 ( 8.2%) | 389 |

・病院では、「自らの経験・人脈で」や「同僚や他の専門職に聞いて」が多く、次に「地域の関係者に聞いて」であった。「第三者評価」、「介護・障害サービスの情報公表制度」ともに、利用者にはあまり活用されていないと感じている。

5)地域包括支援センター

| 選択肢 | 1. 大いに参考にする | 2. まあまあ参考にする | 3. あまり参考にしない | 4. 全く参考にしない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 198 (76.1%) | 61 (23.4%) | 1 ( 0.3%) | 0 ( 0.0%) | 260 |
| 利用者間などの口コミで | 61 (23.6%) | 150 (58.1%) | 46 (17.8%) | 1 ( 0.3%) | 258 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 163 (62.6%) | 95 (36.5%) | 2 ( 0.7%) | 0 ( 0.0%) | 260 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 11 ( 4.3%) | 123 (48.4%) | 105 (41.3%) | 15 ( 5.9%) | 254 |
| 地域の関係者に聞いて | 59 (23.1%) | 154 (60.3%) | 38 (14.9%) | 4 ( 1.5%) | 255 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 12 ( 4.6%) | 83 (32.4%) | 127 (49.6%) | 34 (13.2%) | 256 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 4 ( 1.5%) | 89 (34.9%) | 125 (49.0%) | 37 (14.5%) | 255 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 9 ( 3.5%) | 92 (35.9%) | 116 (45.3%) | 39 (15.2%) | 256 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 59 (22.8%) | 135 (52.3%) | 53 (20.5%) | 11 ( 4.2%) | 258 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 15 ( 5.8%) | 143 (55.4%) | 83 (32.1%) | 17 ( 6.5%) | 258 |

・地域包括支援センターでも、「自らの経験・人脈で」や「同僚や他の専門職に聞いて」が多く、次に「利用者の口コミ」と「地域の関係者に聞いて」が並ぶ。他の事業所と同様に「第三者評価」、「介護・障害サービスの情報公表制度」ともに、利用者にはあまり活用されていないと感じている。

6) 東京都

| 選択肢 | 1. 大いに参考にする | 2. まあまあ参考にする | 3. あまり参考にしない | 4. 全く参考にしない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 229 (74.5%) | 75 (24.4%) | 3 ( 0.9%) | 0 ( 0.0%) | 307 |
| 利用者間などの口コミで | 89 (29.3%) | 158 (52.1%) | 47 (15.5%) | 9 ( 2.9%) | 303 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 183 (59.6%) | 113 (36.8%) | 10 ( 3.2%) | 1 ( 0.3%) | 307 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 17 ( 5.7%) | 124 (42.1%) | 129 (43.8%) | 24 ( 8.1%) | 294 |
| 地域の関係者に聞いて | 99 (32.6%) | 172 (56.7%) | 27 ( 8.9%) | 5 ( 1.6%) | 303 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 12 ( 4.0%) | 125 (41.8%) | 134 (44.8%) | 28 ( 9.3%) | 299 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 11 ( 3.6%) | 90 (30.2%) | 141 (47.3%) | 56 (18.7%) | 298 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 14 ( 4.7%) | 93 (31.4%) | 140 (47.2%) | 49 (16.5%) | 296 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 72 (23.9%) | 159 (52.8%) | 50 (16.6%) | 20 (6.6%) | 301 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 26 ( 8.6%) | 129 (43.1%) | 112 (37.4%) | 32 (10.7%) | 299 |

・所在地別の東京都では、「自らの経験・人脈で」や「同僚や他の専門職に聞いて」が多く、次に「地域の関係者に聞いて」であった。「ネットでの評判」は他府県に比べて低くなっている。意外なのは、飛び抜けて受審が進んでいる東京都では、「第三者評価」を利用者が「大いに参考にする」と答えた割合が所在地別では最も低かった。「まあまあ参考にする」の割合も他府県と同様で、受審率の高さが影響していないことをうかがわせる。

7) 2府4県（受審件数100件以上）

| 選択肢 | 1. 大いに参考にする | 2. まあまあ参考にする | 3. あまり参考にしない | 4. 全く参考にしない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 482 (72.3%) | 175 (26.2%) | 7 ( 1.0%) | 2 ( 0.3%) | 666 |
| 利用者間などの口コミで | 154 (23.4%) | 363 (55.3%) | 126 (19.2%) | 13 ( 1.9%) | 656 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 382 (57.7%) | 261 (39.4%) | 15 ( 2.2%) | 4 ( 0.6%) | 662 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 37 ( 5.7%) | 266 (41.0%) | 281 (43.3%) | 64 ( 9.8%) | 648 |
| 地域の関係者に聞いて | 189 (28.8%) | 372 (56.7%) | 87 (13.2%) | 8 ( 1.2%) | 656 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 45 ( 6.8%) | 249 (38.0%) | 291 (44.4%) | 69 (10.5%) | 654 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 30 ( 4.6%) | 201 (31.0%) | 326 (50.3%) | 90 (13.9%) | 647 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 44 ( 6.7%) | 236 (36.1%) | 291 (44.6%) | 81 (12.4%) | 652 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 128 (19.3%) | 351 (53.1%) | 143 (21.6%) | 39 ( 5.9%) | 661 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 46 ( 7.0%) | 296 (45.3%) | 245 (37.5%) | 66 (10.1%) | 653 |

・2府4県では、「自らの経験・人脈で」や「同僚や他の専門職に聞いて」が多く、次に「地域の関係者に聞いて」であった。「第三者評価」、「介護・障害サービスの情報公表制度」ともに、利用者にはあまり活用されていないと感じている。

8) その他道県（受審件数100件未満）

| 選択肢 | 1．大いに参考にする | 2．まあまあ参考にする | 3．あまり参考にしない | 4．全く参考にしない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 512（75.0%） | 166（24.3%） | 3（ 0.4%） | 1（ 0.1%） | 682 |
| 利用者間などの口コミで | 152（22.5%） | 362（53.7%） | 142（21.0%） | 17（2.5%） | 673 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 385（56.4%） | 283（41.4%） | 12（ 1.7%） | 2（ 0.2%） | 682 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 43（ 6.4%） | 301（44.9%） | 239（35.6%） | 87（12.9%） | 670 |
| 地域の関係者に聞いて | 182（27.0%） | 385（57.1%） | 99（14.6%） | 8（ 1.1%） | 674 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 47（ 7.0%） | 234（35.1%） | 301（45.1%） | 84（12.6%） | 666 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 26（ 3.9%） | 201（30.1%） | 330（49.5%） | 109（16.3%） | 666 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 53（ 7.9%） | 204（30.4%） | 327（48.8%） | 85（12.7%） | 669 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 173（25.6%） | 353（52.3%） | 133（19.7%） | 15（ 2.2%） | 674 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 58（ 8.5%） | 364（53.9%） | 205（30.3%） | 48（ 7.1%） | 675 |

・その他の道県でも、同様の傾向で「自らの経験・人脈で」や「同僚や他の専門職に聞いて」が多く、次に「地域の関係者に聞いて」であった。「役所が作っている事業所一覧」も他の地域に比べて高い。「第三者評価」が最も低いが、次に「斡旋紹介事業者」、「ネットでの評判」であり、公的ではない媒体への信頼度が低い。

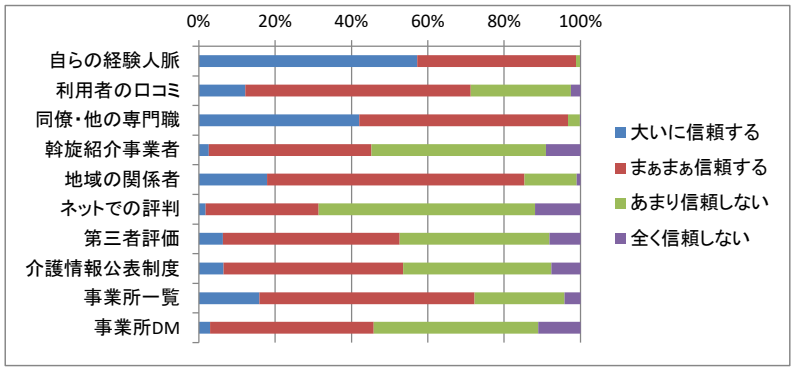
【選択肢ごとのクロス集計の特徴】
・事業所一覧については、居宅介護支援事業所では他の事業所に比べ参考にしていないところが多い。障害相談支援事業所は事業所一覧を大いに参考にしている。
・情報の公表制度は障害相談支援事業所が参考にしているところが多い。病院・居宅介護支援事業所は情報の公表をあまり参考にしていない。
・障害相談支援事業所と病院では、「地域の関係者にきいて」が多い。
・病院では「利用者の口コミ」を参考にする割合が低い。
・その他の道県では、「事業所DM」が多くなっている。

## ●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？

1) 合計

| 選択肢 | 1．大いに信頼する | 2．まあまあ信頼する | 3．あまり信頼しない | 4．全く信頼しない | 合計 | 1・2の計 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 949（57.2%） | 689（41.5%） | 17（ 1.0%） | 2（ 0.1%） | 1657 | 1638(98.9%) |
| 利用者間などの口コミで | 199（12.1%） | 964（59.0%） | 428（26.2%） | 41（ 2.5%） | 1632 | 1163(71.3%) |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 694（42.0%） | 902（54.6%） | 51（3.0%） | 3（ 0.1%） | 1650 | 1596(96.7%) |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 42（ 2.6%） | 686（42.6%） | 735（45.6%） | 146（ 9.0%） | 1609 | 728(45.2%) |
| 地域の関係者に聞いて | 291（17.8%） | 1099（67.4%） | 223（13.6%） | 16（ 0.9%） | 1629 | 1390(85.3%) |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 29（ 1.7%） | 478（29.5%） | 916（56.7%） | 192（11.8%） | 1615 | 507(31.4%) |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 101（ 6.2%） | 743（46.2%） | 630（39.2%） | 131（ 8.1%） | 1605 | 844(52.6%) |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 105（ 6.5%） | 758（47.0%） | 626（38.8%） | 123（ 7.6%） | 1612 | 863(53.5%) |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 259（15.9%） | 917（56.3%） | 383（23.5%） | 68（ 4.1%） | 1627 | 1176(72.3%) |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 48（2.9%） | 696（42.8%） | 699（43.0%） | 180（11.0%） | 1623 | 744(45.8%) |

**■グラフ3：利用者への情報提供に、参考にする媒体の信頼度**




・当たり前ともいえるが「自らの経験・人脈で」への信頼度が最も高く、次に「同僚や他の専門職に聞いて」、「地域の関係者に聞いて」と続く。一方、「第三者評価」よりも、「斡旋紹介事業者」「事業所DM」「ネットでの評判」の信頼度は落ちる。「ネットでの評判」の信頼性はかなり薄いようだ。

2) 居宅介護支援事業所

| 選択肢 | 1. 大いに信頼する | 2. まあまあ信頼する | 3. あまり信頼しない | 4. 全く信頼しない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で(紹介経験や見学など) | 428(62.6%) | 250(36.6%) | 5( 0.7%) | 0( 0.0%) | 683 |
| 利用者間などの口コミで | 109(16.2%) | 416(62.0%) | 131(19.5%) | 14( 2.0%) | 670 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 308(45.2%) | 343(50.4%) | 27( 3.9%) | 2( 0.2%) | 680 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 15( 2.2%) | 266(40.3%) | 306(46.4%) | 72(10.9%) | 659 |
| 地域の関係者に聞いて | 113(16.8%) | 448(66.6%) | 102(15.1%) | 9( 1.3%) | 672 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 18( 2.7%) | 211(32.0%) | 355(53.8%) | 75(11.3%) | 659 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 36( 5.4%) | 247(37.5%) | 303(46.0%) | 72(10.9%) | 658 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 40( 6.0%) | 264(39.8%) | 290(43.7%) | 69(10.4%) | 663 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 86(12.8%) | 356(53.2%) | 185(27.6%) | 41( 6.1%) | 668 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 23( 3.4%) | 291(43.6%) | 276(41.3%) | 77(11.5%) | 667 |

「自らの経験・人脈で」、「同僚や他の専門職に聞いて」への信頼度が高く、次に「地域の関係者に聞いて」、「利用者の口コミ」と続く。一方、「斡旋紹介事業者」「事業所DM」「ネットでの評判」は信頼度が低い。「第三者評価」の信頼度も高くない。

3) 障害相談支援事業所

| 選択肢 | 1. 大いに信頼する | 2. まあまあ信頼する | 3. あまり信頼しない | 4. 全く信頼しない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で(紹介経験や見学など) | 168(54.0%) | 134(43.0%) | 7( 2.2%) | 2( 0.6%) | 311 |
| 利用者間などの口コミで | 33(10.8%) | 192(62.9%) | 73(23.9%) | 7( 2.2%) | 305 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 128(41.5%) | 169(54.8%) | 10( 3.2%) | 1( 0.3%) | 308 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 8( 2.6%) | 126(42.4%) | 137(46.1%) | 26( 8.7%) | 297 |
| 地域の関係者に聞いて | 68(22.3%) | 198(65.1%) | 36(11.8%) | 2( 0.6%) | 304 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 5( 1.6%) | 101(33.3%) | 169(55.7%) | 28( 9.2%) | 303 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 27( 9.1%) | 139(46.9%) | 112(37.8%) | 18( 6.0%) | 296 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 22( 7.3%) | 151(50.3%) | 113(37.6%) | 14( 4.6%) | 300 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 47(15.4%) | 182(59.6%) | 67(21.9%) | 9( 2.9%) | 305 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 7( 2.3%) | 119(39.6%) | 131(43.6%) | 43(14.3%) | 300 |

・「自らの経験・人脈で」、「同僚や他の専門職に聞いて」への信頼度が高く、次に「地域の関係者に聞いて」、「利用者の口コミ」と続く。「第三者評価」の信頼度は他の事業所よりも高くなっている。

4) 病院

| 選択肢 | 1. 大いに信頼する | 2. まあまあ信頼する | 3. あまり信頼しない | 4. 全く信頼しない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で(紹介経験や見学など) | 199(50.5%) | 190(48.2%) | 5( 1.2%) | 0( 0.0%) | 394 |
| 利用者間などの口コミで | 22( 5.6%) | 198(50.7%) | 153(39.2%) | 17( 4.3%) | 390 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 141(35.9%) | 240(61.2%) | 11( 2.8%) | 0( 0.0%) | 392 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 10( 2.5%) | 177(45.5%) | 168(43.1%) | 34( 8.7%) | 389 |
| 地域の関係者に聞いて | 72(18.4%) | 273(70.0%) | 43(11.0%) | 2( 0.5%) | 390 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 4( 1.0%) | 88(22.7%) | 236(60.9%) | 59(15.2%) | 387 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 22( 5.6%) | 210(54.2%) | 133(34.3%) | 22( 5.6%) | 387 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 26( 6.7%) | 198(51.2%) | 143(37.0%) | 19( 4.9%) | 386 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 80(20.5%) | 219(56.1%) | 84(21.5%) | 7( 1.7%) | 390 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 13( 3.3%) | 167(42.9%) | 170(43.7%) | 39(10.0%) | 389 |

・「自らの経験・人脈で」、「同僚や他の専門職に聞いて」への信頼度が高く、次に「地域の関係者に聞いて」と続く。「利用者の口コミ」は他の事業所の比べ低い。「斡旋紹介事業者」「事業所DM」「ネットでの評判」は信頼度が低い。「第三者評価」の信頼度も高くない。

5) 地域包括支援センター

| 選択肢 | 1. 大いに信頼する | 2. まあまあ信頼する | 3. あまり信頼しない | 4. 全く信頼しない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で(紹介経験や見学など) | 149(57.5%) | 110(42.4%) | 0( 0.0%) | 0( 0.0%) | 259 |
| 利用者間などの口コミで | 33(12.8%) | 152(59.1%) | 69(26.8%) | 3( 1.1%) | 257 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 112(43.0%) | 145(55.7%) | 3( 1.1%) | 0( 0.0%) | 260 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 8( 3.1%) | 113(44.4%) | 119(46.8%) | 14( 5.5%) | 254 |
| 地域の関係者に聞いて | 35(13.7%) | 176(69.2%) | 40(15.7%) | 3( 1.1%) | 254 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 2( 0.7%) | 77(30.0%) | 148(57.8%) | 29(11.3%) | 256 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 14( 5.5%) | 143(56.2%) | 79(31.1%) | 18( 7.0%) | 254 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 15( 5.9%) | 142(56.1%) | 76(30.0%) | 20( 7.9%) | 253 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 42(16.5%) | 156(61.4%) | 46(18.1%) | 10( 3.9%) | 254 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 5( 1.9%) | 115(44.7%) | 116(45.1%) | 21( 8.1%) | 257 |

・「自らの経験・人脈で」はもちろんだが、「同僚や他の専門職に聞いて」への信頼度がきわめて高い。やはり公的機関という認識があるからだろうか。次に「地域の関係者に聞いて」と続く。「事業所DM」「ネットでの評判」は信頼度がかなり低い。「第三者評価」の信頼度も高くない。

6) 東京都

| 選択肢 | 1. 大いに信頼する | 2. まあまあ信頼する | 3. あまり信頼しない | 4. 全く信頼しない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 181 (59.3%) | 122 (40.0%) | 2 ( 0.6%) | 0 ( 0.0%) | 305 |
| 利用者間などの口コミで | 51 (17.0%) | 175 (58.3%) | 67 (22.3%) | 7 ( 2.3%) | 300 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 145 (47.3%) | 151 (49.3%) | 10 ( 3.2%) | 0 ( 0.0%) | 306 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 10 ( 3.4%) | 130 (44.3%) | 128 (43.6%) | 25 ( 8.5%) | 293 |
| 地域の関係者に聞いて | 58 (19.3%) | 207 (69.0%) | 29 ( 9.6%) | 6 ( 2.0%) | 300 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 1 ( 0.3%) | 89 (30.1%) | 173 (58.4%) | 33 (11.1%) | 296 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 21 ( 7.1%) | 135 (45.7%) | 112 (37.9%) | 27 ( 9.1%) | 295 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 19 ( 6.4%) | 144 (48.6%) | 106 (35.8%) | 27 ( 9.1%) | 296 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 49 (16.4%) | 174 (58.5%) | 56 (18.8%) | 18 ( 6.0%) | 297 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 13 ( 4.3%) | 105 (35.4%) | 136 (45.9%) | 42 (14.1%) | 296 |

・「第三者評価」を「あまり信用しない」「まったく信用しない」の合計が47%もあるというのは、東京都の第三者評価が「利用者の選択に資する」ことを目的としているだけに、第三者評価の課題があると思われる。

7) 2府4県（受審件数100件以上）

| 選択肢 | 1. 大いに信頼する | 2. まあまあ信頼する | 3. あまり信頼しない | 4. 全く信頼しない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 373 (55.6%) | 286 (42.6%) | 9 ( 1.3%) | 2 ( 0.2%) | 670 |
| 利用者間などの口コミで | 70 (10.6%) | 395 (60.0%) | 178 (27.0%) | 15 ( 2.2%) | 658 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 271 (40.8%) | 368 (55.4%) | 22 ( 3.3%) | 3 ( 0.4%) | 664 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 14 ( 2.1%) | 259 (39.7%) | 318 (48.8%) | 60 ( 9.2%) | 651 |
| 地域の関係者に聞いて | 125 (19.0%) | 430 (65.5%) | 94 (14.3%) | 7 ( 1.0%) | 656 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 17 ( 2.5%) | 193 (29.4%) | 378 (57.6%) | 68 (10.3%) | 656 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 35 ( 5.3%) | 296 (45.5%) | 266 (40.9%) | 53 ( 8.1%) | 650 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 43 ( 6.5%) | 298 (45.7%) | 260 (39.8%) | 51 ( 7.8%) | 652 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 90 (13.6%) | 359 (54.3%) | 179 (27.0%) | 33 ( 4.9%) | 661 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 18 ( 2.7%) | 260 (39.6%) | 301 (45.8%) | 77 (11.7%) | 656 |

・「事業所一覧」への信頼度が他の地域に比べ低い。「第三者評価」を「あまり信用しない」「まったく信用しない」の合計が49%もあるというのは、受審件数が100件を超えている地域でも、第三者評価結果の利用の課題があると思われる。

8) その他道県（受審件数100件未満）

| 選択肢 | 1. 大いに信頼する | 2. まあまあ信頼する | 3. あまり信頼しない | 4. 全く信頼しない | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|
| 自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など） | 395 (57.9%) | 281 (41.2%) | 6 ( 0.8%) | 0 ( 0.0%) | 682 |
| 利用者間などの口コミで | 78 (11.5%) | 394 (58.4%) | 183 (27.1%) | 19 ( 2.8%) | 674 |
| 同僚や他の専門職に聞いて | 278 (40.8%) | 383 (56.3%) | 19 ( 2.7%) | 0 ( 0.0%) | 680 |
| 斡旋・紹介事業者の情報で | 18 ( 2.7%) | 297 (44.6%) | 289 (43.4%) | 61 ( 9.1%) | 665 |
| 地域の関係者に聞いて | 108 (16.0%) | 462 (68.6%) | 100 (14.8%) | 3 ( 0.4%) | 673 |
| インターネットで事業所の評判を見たりして | 11 ( 1.6%) | 196 (29.5%) | 365 (55.0%) | 91 (13.7%) | 663 |
| 福祉サービス第三者評価の結果を見て | 45 ( 6.8%) | 312 (47.2%) | 252 (38.1%) | 51 ( 7.7%) | 660 |
| 介護・障害サービス情報の公表制度を見て | 43 (6.4%) | 316 (47.5%) | 260 (39.1%) | 45 ( 6.7%) | 664 |
| 役所が作っている事業所一覧などを見て | 120 (17.9%) | 384 (57.3%) | 148 (22.1%) | 17 ( 2.5%) | 669 |
| 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで | 17 ( 2.5%) | 331 (49.3%) | 262 (39.0%) | 61 ( 9.0%) | 671 |

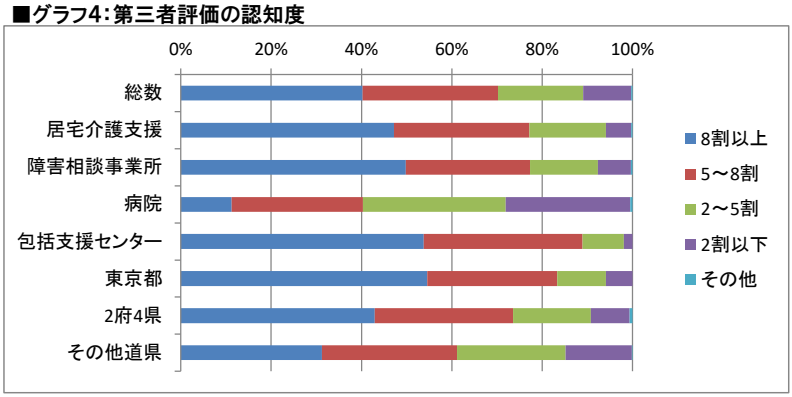
・他の所在地に比べ、「事業者DM」への信頼度が高くなっている。

【選択肢ごとのクロス集計の特徴】
・全体的にネットの評判を信用していないが、特に病院ではあまり信頼していないところが多い。その一方で居宅介護支援事業所と障害相談支援事業所ではある程度信頼しているという事業も多い。
・第三者評価は居宅介護支援事業所では半数以上信頼されていない。一方で障害、病院、地域包括支援センターでは6割以上が信頼と答えている。所在地ごとの差は第三者評価への信頼感はほぼ同様であるので、受審件数が信頼感につながっているとは言えない。
・病院で、「利用者の口コミ」への信頼感が他の事業所に比べて低い。

## ●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？

| 事業所種別・所在地別 | ほぼ全員知っている | まあまあの職員が知っている | 知っている職員はあまりいない | 職員はほとんど知らない | その他 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 総数 | 669(40.2%) | 498(29.9%) | 313(18.8%) | 176(10.5%) | 5(0.3%) | 1661 |
| 居宅介護支援事業所 | 323(47.2%) | 205(29.9%) | 116(16.9%) | 38( 5.5%) | 2(0.2%) | 684 |
| 障害相談支援事業所 | 156(49.8%) | 86(27.4%) | 47(15.0%) | 23( 7.3%) | 1(0.3%) | 313 |
| 病院 | 44(11.2%) | 114(29.0%) | 124(31.6%) | 108(27.5%) | 2(0.5%) | 392 |
| 地域包括支援センター | 141(53.8%) | 92(35.1%) | 24( 9.1%) | 5( 1.9%) | 0(0.0%) | 262 |
| 東京都 | 167(54.5%) | 88(28.7%) | 33(10.7%) | 18( 5.8%) | 0(0.0%) | 306 |
| 2府4県 （受審100件以上） | 289(42.9%) | 206(30.6%) | 116(17.2%) | 58( 8.6%) | 4(0.5%) | 673 |
| その他道県 （受審100件未満） | 213(31.2%) | 204(29.9%) | 164(24.0%) | 100(14.6%) | 1(0.1%) | 682 |

**■グラフ4：第三者評価の認知度**



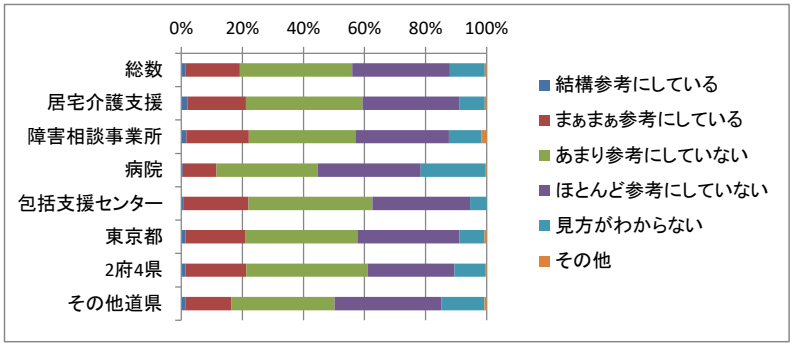

・職員が（ほぼ全員、まあまあ）第三者評価制度を知っているという中間ユーザーは7割にもなる。制度が知られていないというよりも、制度が活用されていない向きがある。また、約3割の中間ユーザーが知らないということも課題であろう。

【選択肢ごとの集計の特徴】
・第三者評価の認知度においては、事業所別、所在地別でいずれも有意な差があり、所在地では東京がもっとも認知度が高く受審件数が少なくなると認知度は下がっている。その他の道県（受審件数100件以下）では他の所在地よりも認知度は低い。
・事業所別では、病院で著しく第三者評価の認知度は低い。一方地域包括支援センターでは認知度がかなり高い。

## ●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？

| 事業所種別・所在地別 | 結構参考にしている | まあまあ参考にしている | あまり参考にしていない | ほとんど参考にしていない | そもそも評価結果の見方を知らない | その他 | 合　計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 総数 | 23(1.3%) | 292(17.7%) | 605(36.8%) | 526(32.0%) | 187(11.3%) | 10(0.6%) | 1643 |
| 居宅介護支援事業所 | 14(2.0%) | 129(19.0%) | 259(38.2%) | 214(31.6%) | 57( 8.4%) | 4(0.5%) | 677 |
| 障害相談支援事業所 | 5(1.6%) | 63(20.5%) | 107(34.8%) | 94(30.6%) | 33(10.7%) | 5(1.6%) | 307 |
| 病院 | 2(0.5%) | 43(11.0%) | 129(33.0%) | 132(33.8%) | 83(21.2%) | 1(0.2%) | 390 |
| 地域包括支援センター | 2(0.7%) | 55(21.2%) | 105(40.5%) | 83(32.0%) | 14( 5.4%) | 0(0.0%) | 259 |
| 東京都 | 4(1.3%) | 60(19.7%) | 112(36.8%) | 101(33.2%) | 25( 8.2%) | 2(0.6%) | 304 |
| 2府4県（受審100件以上） | 9(1.3%) | 132(19.8%) | 264(39.7%) | 189(28.4%) | 67(10.0%) | 3(0.4%) | 664 |
| その他道県（受審100件未満） | 10(1.4%) | 100(14.8%) | 229(33.9%) | 236(34.9%) | 95(14.0%) | 5(0.7%) | 675 |

■グラフ5：第三者評価結果を参考にしているか



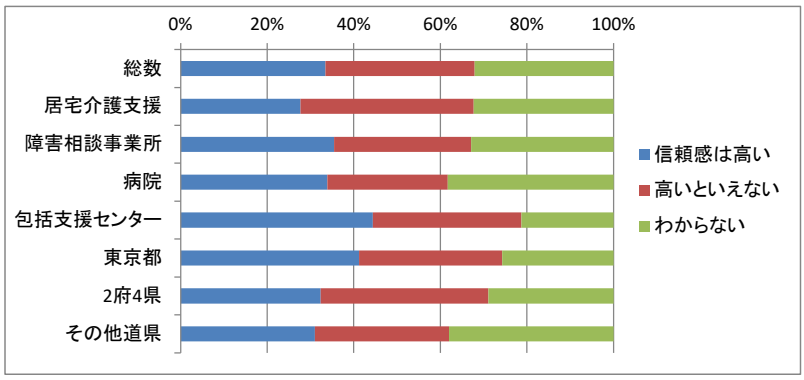

・第三者評価が利用者選択に資するには、中間ユーザーの情報提供が欠かせないが、（結構、まあまあ）参考にしていると答えたのは約2割。普及が進んでいない現段階では高い方かもしれない。

【選択肢ごとの集計の特徴】
・障害相談支援事業所が若干参考にしているところが多い。病院では参考にしていないという回答が多い。
・受審の進んでいない道県では参考にしている率が低い。

## ●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？

| 事業所種別・所在地別 | 受審していない事業所よりは信頼感は高いと思う | いちがいに高いともいえない | 評価結果を参考にしたことがないのでわからない | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 総数 | 549(33.4%) | 567(34.5%) | 526(32.0%) | 1642 |
| 居宅介護支援事業所 | 186(27.6%) | 269(40.0%) | 217(32.2%) | 672 |
| 障害相談支援事業所 | 110(35.4%) | 98(31.6%) | 102(32.9%) | 310 |
| 病院 | 133(33.9%) | 109(27.8%) | 150(38.2%) | 392 |
| 地域包括支援センター | 115(44.4%) | 89(34.3%) | 55(21.2%) | 259 |
| 東京都 | 125(41.2%) | 100(33.0%) | 78(25.7%) | 303 |
| 2府4県（受審100件以上） | 215(32.3%) | 258(38.7%) | 192(28.8%) | 665 |
| その他道県（受審100件未満） | 209(31.0%) | 209(31.0%) | 256(37.9%) | 674 |

**■グラフ2：受審事業所への信頼度**




・受審事業所は質の向上に努力しているはずであるので、「信頼感は高い」という回答が多いのではないかという予想ははずれた。信頼感が「高いともいえない」が3分の1を超えていた。
・受審件数の多い所在地の方が「高いともいえない」が多い傾向は、第三者評価の大きな課題であろう。中間ユーザーに対して第三者評価の意義をPRしていくべきである。

【選択肢ごとの集計の特徴】
・事業所種別では地域包括支援センターが「信頼感が高い」という傾向であり、居宅介護支援事業所は信頼感をあまり持っていない。
・所在地別では、東京がやはり「信頼感が高い」という傾向であるが、それでも33%が「信頼感が低い」と答えている。受審が進んでいない道県では「わからない」という返答が多い。また、受審件数が多い2府4県では「信頼感が高いとは言えない」方が「信頼感が高い」を上回っている。

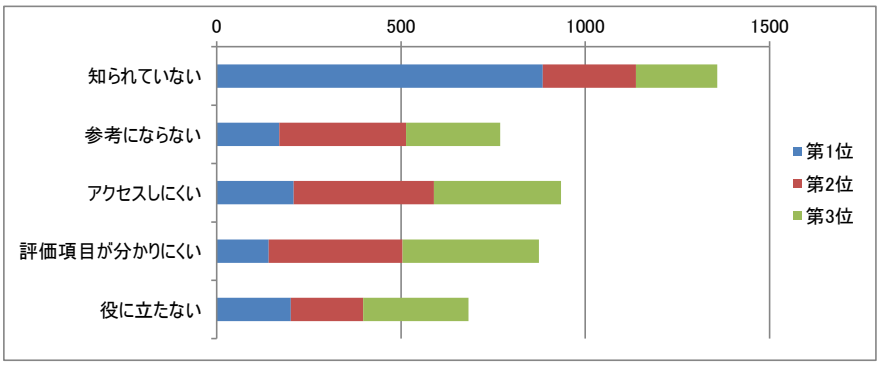
## ●質問7

**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。**

（総数）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 885(55.1%) | 253(16.4%) | 220(14.9%) | 1358 ( 29.4% ) |
| 受審件数が少ないので参考にならない | 170(10.5%) | 344(22.3%) | 255(17.2%) | 769 ( 16.7% ) |
| 評価公表結果にアクセスしづらい | 209(13.0%) | 380(24.7%) | 345(23.3%) | 934 ( 20.2% ) |
| 評価項目がわかりづらい | 141( 8.7%) | 363(23.6%) | 370(25.0%) | 874 ( 18.9% ) |
| 評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 201(12.5%) | 196(12.7%) | 286(19.3%) | 683 ( 14.8% ) |

**■グラフ 7：第三者評価の活用の課題**




・やはり「知られていない」が圧倒的で、次に「アクセスしにくい」となっている。「役に立ちそうもない」「参考にならない」も件数は多く、3位までを見ると「評価項目がわかりづらい」も高い割合である。

（居宅介護支援事業所）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 340(51.2%) | 106(16.5%) | 86(14.0%) | 532 ( 27.8% ) |
| 受審件数が少ないので参考にならない | 73(10.9%) | 134(20.9%) | 113(18.4%) | 320 ( 16.7% ) |
| 評価公表結果にアクセスしづらい | 72(10.8%) | 129(20.1%) | 147(24.0%) | 348 ( 18.2% ) |
| 評価項目がわかりづらい | 62( 9.3%) | 182(28.4%) | 143(23.4%) | 387 ( 20.2% ) |
| 評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 117(17.6%) | 88(13.7%) | 122(19.9%) | 327 ( 17.1% ) |

・1位に着目すると「知られていない」が圧倒的であり、次に「役に立ちそうもない」が続く。「役に立ちそうもない」は、他の事業所より高い割合である。2位以下は「評価項目がわかりづらい」「参考にならない」であった。

（障害相談支援事業所）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 143(48.3%) | 48(17.4%) | 48(17.9%) | 239 ( 28.5% ) |
| 受審件数が少ないので参考にならない | 42(14.1%) | 68(24.7%) | 42(15.6%) | 152 ( 18.1% ) |
| 評価公表結果にアクセスしづらい | 42(14.1%) | 67(24.3%) | 69(25.7%) | 178 ( 21.2% ) |
| 評価項目がわかりづらい | 39(13.1%) | 59(21.4%) | 55(20.5%) | 153 ( 18.2% ) |
| 評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 30(10.1%) | 33(12.0%) | 54(20.1%) | 117 ( 13.9% ) |

・「知られていない」が圧倒的で、次に「参考にならない」「アクセスしづらい」「評価項目がわかりづらい」が続く。

（病院）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 264(68.0%) | 58(15.5%) | 48(13.4%) | 370 ( 33.1% ) |
| 受審件数が少ないので参考にならない | 28( 7.2%) | 98(26.2%) | 66(18.5%) | 192 ( 17.2% ) |
| 評価公表結果にアクセスしづらい | 55(14.1%) | 114(30.5%) | 76(21.3%) | 245 ( 21.9% ) |
| 評価項目がわかりづらい | 18( 4.6%) | 61(16.3%) | 104(29.2%) | 183 ( 16.4% ) |
| 評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 23( 5.9%) | 42(11.2%) | 62(17.4%) | 127 ( 11.4% ) |

・やはり「知られていない」が圧倒的で、他の事業所よりも高い。「アクセスしづらい」も高い割合である。

（地域包括支援センター）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 132(53.2%) | 38(15.8%) | 37(16.0%) | 207 ( 28.8% ) |
| 受審件数が少ないので参考にならない | 26(10.4%) | 43(17.9%) | 32(13.8%) | 101 ( 14.1% ) |
| 評価公表結果にアクセスしづらい | 40(16.1%) | 66(27.6%) | 50(21.6%) | 156 ( 21.7% ) |
| 評価項目がわかりづらい | 22( 8.8%) | 59(24.6%) | 65(28.1%) | 146 ( 20.3% ) |
| 評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 28(11.2%) | 33(13.8%) | 47(20.3%) | 108 ( 15.0% ) |

・「知られていない」に続き「アクセスしづらい」「わかりづらい」が高い。

（東京都）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 127(42.9%) | 58(20.0%) | 49(17.6%) | 234 ( 27.1% ) |
| 受審件数が少ないので参考にならない | 34(11.4%) | 44(15.1%) | 42(15.1%) | 120 ( 13.9% ) |
| 評価公表結果にアクセスしづらい | 51(17.2%) | 71(24.4%) | 58(20.8%) | 180 ( 20.8% ) |
| 評価項目がわかりづらい | 34(11.4%) | 76(26.2%) | 71(25.5%) | 181 ( 20.9% ) |
| 評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 50(16.8%) | 41(14.1%) | 58(20.8%) | 149 ( 17.2% ) |

・「知られていない」がトップではあるが、やはり他の所在地に比べ低い。受審件数が多いがゆえであろう。東京都の「福祉ナビ」は他の道府県に比べアクセスしやすいという評判がある。「アクセスしづらい」が多いのは意外とも言える。

（2府4県・受審件数100件以上）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 349(53.4%) | 104(16.6%) | 86(14.2%) | 539 ( 28.7% ) |
| 受審件数が少ないので参考にならない | 69(10.5%) | 130(20.8%) | 104(17.2%) | 303 ( 16.1% ) |
| 評価公表結果にアクセスしづらい | 83(12.7%) | 157(25.2%) | 137(22.6%) | 377 ( 20.1% ) |
| 評価項目がわかりづらい | 66(10.1%) | 159(25.5%) | 145(24.0%) | 370 ( 19.7% ) |
| 評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 86(13.1%) | 73(11.7%) | 132(21.8%) | 291 ( 15.5% ) |

・「知られていない」に続き「アクセスしづらい」「わかりづらい」が高い。

（その他道県・受審件数100件未満）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | 409(62.2%) | 91(14.6%) | 85(14.3%) | 585 ( 31.2% ) |
| 受審件数が少ないので参考にならない | 67(10.1%) | 170(27.2%) | 109(18.3%) | 346 ( 18.5% ) |
| 評価公表結果にアクセスしづらい | 75(11.4%) | 152(24.3%) | 150(25.2%) | 377 ( 20.1% ) |
| 評価項目がわかりづらい | 41( 6.2%) | 128(20.5%) | 154(25.9%) | 323 ( 17.2% ) |
| 評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | 65( 9.8%) | 82(13.1%) | 96(16.1%) | 243 ( 13.0% ) |

・やはり「知られていない」は所在地別では高くなっている。「アクセスしづらい」も高い。「受審件数が少ないので参考にならない」も高いが、受審件数が多い都府県と有意な差はない。

【選択肢ごとの集計の特徴】
・居宅介護支援事業所は「評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない」が、他の事業所種別に比べ高くなっている。
・第三者評価の認知度は受審件数と比例している（受審件数が多い都府県ほど「福祉サービス第三者評価そのものが知られていない」が低い）。
・「評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない」と答えた割合は受審件数が多い都府県ほど高くなっており、ここにも第三者評価の課題があるのではないか。

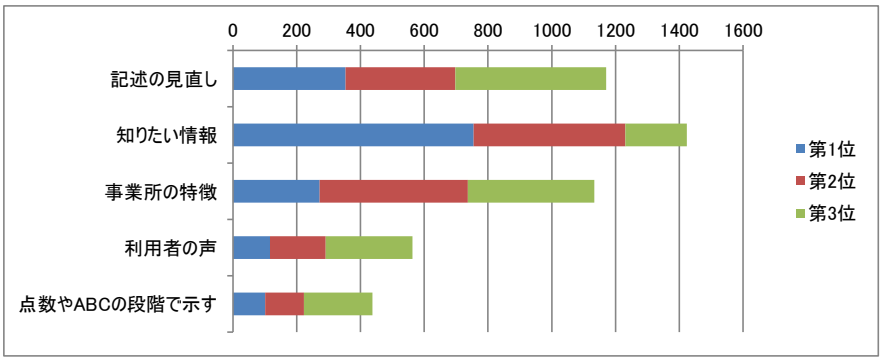
## ●質問8

**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。**

（総数）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 353(22.1%) | 345(21.7%) | 473(30.5%) | 1171 ( 24.8% ) |
| 利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 755(47.2%) | 476(30.0%) | 193(12.4%) | 1424 ( 30.1% ) |
| 事業所の特徴をわかりやすく提供する | 272(17.0%) | 465(29.3%) | 396(25.5%) | 1133 ( 24.0% ) |
| 利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 116( 7.2%) | 175(11.0%) | 272(17.5%) | 563 ( 11.9% ) |
| 総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す | 101( 6.3%) | 122( 7.7%) | 215(13.8%) | 438 ( 9.3% ) |

**■グラフ8：第三者評価の活用の課題**




・「利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる」が最も多く、次に「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」と「事業所の特徴をわかりやすく提供する」がほぼ同じくらいに選択されている。「利用者の声（アンケート結果など）を公表する」「総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す」の選択肢は下位になったが、それなりに選ばれている。

（居宅介護支援事業所）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 144(22.0%) | 138(21.2%) | 183(29.1%) | 465 ( 25.4% ) |
| 利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 292(44.6%) | 199(30.7%) | 96(15.3%) | 487 ( 26.6% ) |
| 事業所の特徴をわかりやすく提供する | 116(17.7%) | 189(29.1%) | 158(25.1%) | 463 ( 25.3% ) |
| 利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 54( 8.2%) | 73(11.2%) | 116(18.5%) | 243 ( 13.3% ) |
| 総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す | 48( 7.3%) | 49( 7.5%) | 74(11.8%) | 171 ( 9.3% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。

（障害相談支援事業所）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 66(22.3%) | 60(20.4%) | 97(33.7%) | 223 ( 25.5% ) |
| 利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 131(44.4%) | 90(30.7%) | 35(12.1%) | 256 ( 29.3% ) |
| 事業所の特徴をわかりやすく提供する | 63(21.3%) | 86(29.3%) | 62(21.6%) | 211 ( 24.1% ) |
| 利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 22( 7.4%) | 36(12.2%) | 47(16.3%) | 105 ( 12.0% ) |
| 総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す | 13( 4.4%) | 21( 7.1%) | 46(16.0%) | 80 ( 9.1% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。

（病院）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 80(20.6%) | 97(25.2%) | 123(32.3%) | 300 ( 26.1% ) |
| 利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 202(52.1%) | 108(28.1%) | 41(10.7%) | 351 ( 30.5% ) |
| 事業所の特徴をわかりやすく提供する | 52(13.4%) | 109(28.3%) | 104(27.3%) | 265 ( 23.0% ) |
| 利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 26( 6.7%) | 35( 9.1%) | 61(16.0%) | 122 ( 10.6% ) |
| 総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す | 27( 6.9%) | 35( 9.1%) | 51(13.4%) | 113 ( 9.8% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。「利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる」が他事業所に比べてやや高い。

（地域包括支援センター）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 59(23.4%) | 47(18.8%) | 69(28.0%) | 175 ( 23.4% ) |
| 利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 127(50.3%) | 75(30.1%) | 20( 8.1%) | 222 ( 29.7% ) |
| 事業所の特徴をわかりやすく提供する | 40(15.8%) | 80(32.1%) | 67(27.2%) | 187 ( 25.0% ) |
| 利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 13( 5.1%) | 30(12.0%) | 47(19.1%) | 90 ( 12.0% ) |
| 総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す | 13( 5.1%) | 17( 6.8%) | 43(17.4%) | 73 ( 9.8% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。

（東京都）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 71(24.0%) | 68(23.1%) | 68(23.6%) | 207 ( 23.6% ) |
| 利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 138(46.7%) | 89(30.2%) | 35(12.1%) | 262 ( 29.9% ) |
| 事業所の特徴をわかりやすく提供する | 48(16.2%) | 82(27.8%) | 75(26.1%) | 205 ( 23.4% ) |
| 利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 21( 7.1%) | 38(12.9%) | 61(21.2%) | 120 ( 13.7% ) |
| 総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す | 17( 5.7%) | 17( 5.7%) | 48(16.7%) | 82 ( 9.4% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。

（2府4県・受審件数100件以上）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 138(21.3%) | 142(22.3%) | 196(31.7%) | 476 ( 25.1% ) |
| 利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 300(46.4%) | 186(29.3%) | 89(14.4%) | 575 ( 30.3% ) |
| 事業所の特徴をわかりやすく提供する | 113(17.4%) | 177(27.9%) | 150(24.2%) | 440 ( 23.2% ) |
| 利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 49( 7.5%) | 73(11.5%) | 104(16.8%) | 226 ( 11.9% ) |
| 総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す | 46( 7.1%) | 56( 8.8%) | 79(12.7%) | 181 ( 9.5% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。

（その他道県・受審件数100件未満）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 144(21.9%) | 135(20.6%) | 209(32.4%) | 488 ( 25.0% ) |
| 利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | 317(48.3%) | 201(30.6%) | 69(10.7%) | 587 ( 30.0% ) |
| 事業所の特徴をわかりやすく提供する | 111(16.9%) | 206(31.4%) | 171(26.5%) | 488 ( 25.0% ) |
| 利用者の声（アンケート結果など）を公表する | 46( 7.0%) | 64( 9.7%) | 107(16.6%) | 217 ( 11.1% ) |
| 総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す | 38( 5.7%) | 49( 7.4%) | 88(13.6%) | 175 ( 9.0% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。

【選択肢ごとの集計の特徴】
・どの事業所、所在地でも同じ傾向であった。トップには「利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる」、「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」が挙げられている。
・「総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す」は比較的少なかった。

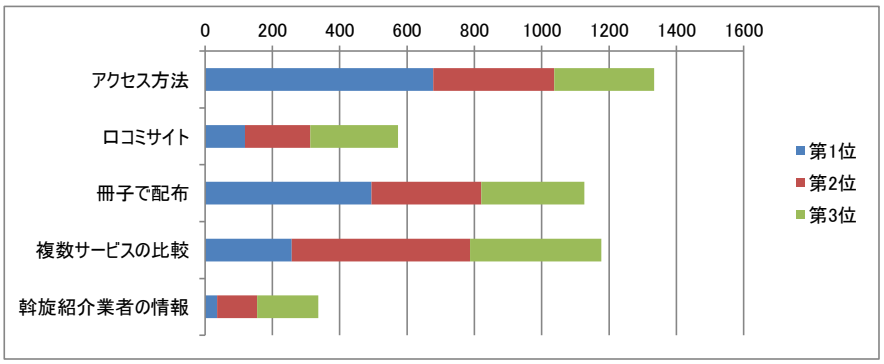
## ●質問9

**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。**

（総数）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 678(42.8%) | 359(23.4%) | 297(20.6%) | 1334 ( 29.3% ) |
| 口コミサイト（食べログのような）を充実する | 119( 7.5%) | 194(12.6%) | 260(18.1%) | 573 ( 12.6% ) |
| 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 | 494(31.1%) | 326(21.3%) | 307(21.3%) | 1127 ( 24.8% ) |
| 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 | 257(16.2%) | 530(34.6%) | 390(27.1%) | 1177 ( 25.9% ) |
| 斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 36( 2.2%) | 119( 7.7%) | 181(12.6%) | 336 ( 7.4% ) |

**■グラフ9 ： サービス選択のための情報へのアクセス**




・「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」が第1位で、「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」の選択肢も次に選ばれている。「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」の選択肢も合計では結構選択されている。それに対し「口コミサイト（食べログのような）を充実する」と「斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する」の選択肢は、かなり低くなっている。アンケート全体で「ネット情報」「斡旋事業者」に否定的な傾向がはっきりと見られた。

（居宅介護支援事業所）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 262(40.7%) | 126(20.3%) | 133(22.6%) | 521 ( 28.2% ) |
| 口コミサイト（食べログのような）を充実する | 56( 8.7%) | 97(15.6%) | 113(19.2%) | 266 ( 14.4% ) |
| 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 | 222(34.5%) | 123(19.9%) | 116(19.7%) | 461 ( 25.0% ) |
| 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 | 88(13.6%) | 211(34.1%) | 144(24.5%) | 443 ( 24.0% ) |
| 斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 15( 2.3%) | 61( 9.8%) | 80(13.6%) | 156 ( 8.4% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。「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」が他事業所に比べやや多い。

（障害相談支援事業所）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 143(49.1%) | 66(23.5%) | 44(16.8%) | 253 ( 30.4% ) |
| 口コミサイト（食べログのような）を充実する | 19( 6.5%) | 35(12.5%) | 46(17.6%) | 100 ( 12.0% ) |
| 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 | 73(25.0%) | 65(23.2%) | 51(19.5%) | 189 ( 22.7% ) |
| 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 | 48(16.4%) | 90(32.1%) | 80(30.6%) | 218 ( 26.2% ) |
| 斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 8( 2.7%) | 24( 8.5%) | 40(15.3%) | 72 ( 8.7% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。「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」が他事業所に比べやや少ない。

（病院）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 171(44.3%) | 110(29.1%) | 62(17.4%) | 343 ( 30.6% ) |
| 口コミサイト（食べログのような）を充実する | 19( 4.9%) | 30( 7.9%) | 48(13.4%) | 97 ( 8.7% ) |
| 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 | 121(31.3%) | 82(21.6%) | 104(29.2%) | 307 ( 27.4% ) |
| 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 | 69(17.8%) | 139(36.7%) | 103(28.9%) | 311 ( 27.8% ) |
| 斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 6( 1.5%) | 17 (4.4%) | 39(10.9%) | 62 ( 5.5% ) |

・総数とほぼ同じ傾向であるが「口コミサイト（食べログのような）を充実する」が他事業所に比べ少ない。

（地域包括支援センター）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 98(38.4%) | 57(23.4%) | 53(23.6%) | 208 ( 28.8% ) |
| 口コミサイト（食べログのような）を充実する | 25( 9.8%) | 31(12.7%) | 52(23.2%) | 108 ( 15.0% ) |
| 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 | 75(29.4%) | 55(22.6%) | 35(15.6%) | 165 ( 22.9% ) |
| 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 | 50(19.6%) | 85(34.9%) | 62(27.6%) | 197 ( 27.3% ) |
| 斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 7( 2.7%) | 15( 6.1%) | 22( 9.8%) | 44 ( 6.1% ) |

・総数とほぼ同じ傾向であるが、「口コミサイト（食べログのような）を充実する」が他事業所に比べ多くなっている。病院とはだいぶ差がある。

（東京都）

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 134(45.7%) | 69(24.2%) | 43(16.0%) | 246 ( #### ) |
| 口コミサイト（食べログのような）を充実する | 18( 6.1%) | 35(12.3%) | 64(23.8%) | 117 ( #### ) |
| 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 | 91(31.0%) | 53(18.6%) | 45(16.7%) | 189 ( #### ) |
| 斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 3( 1.0%) | 22( 7.7%) | 39(14.5%) | 64 ( #### ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。「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」が他事業所に比べやや多い。

（2府4県・受審件数100件以上）

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 258(40.6%) | 145(23.6%) | 140(24.3%) | 543 ( 29.8% ) |
| 口コミサイト（食べログのような）を充実する | 55( 8.6%) | 84(13.7%) | 96(16.6%) | 235 ( 12.9% ) |
| 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 | 188(29.6%) | 138(22.5%) | 124(21.5%) | 450 ( 24.7% ) |
| 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 | 117(18.4%) | 200(32.6%) | 154(26.7%) | 471 ( 25.8% ) |
| 斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 17( 2.6%) | 46( 7.5%) | 62(10.7%) | 125 ( 6.9% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。「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」を1位に選んでいる割合がやや高い。

（その他道県・受審件数100件未満）

| 選択肢 | 1位 | 2位 | 3位 | 合計 |
|---|---|---|---|---|
| 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 | 286(43.5%) | 145(22.9%) | 114(19.2%) | 545 ( 29.0% ) |
| 口コミサイト（食べログのような）を充実する | 46( 7.0%) | 75(11.8%) | 100(16.9%) | 221 ( 11.8% ) |
| 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 | 215(32.7%) | 135(21.3%) | 138(23.3%) | 488 ( 26.0% ) |
| 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 | 93(14.1%) | 225(35.6%) | 159(26.9%) | 477 ( 25.4% ) |
| 斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | 16( 2.4%) | 51( 8.0%) | 80(13.5%) | 147 ( 7.8% ) |

・総数とほぼ同じ傾向である。「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」が、受審数が多い都府県に比べて高くなっているのは、第三者評価自体が知られていないためかもしれない。

【選択肢ごとの集計の特徴】

・どの事業所、所在地も、ほぼ同じ傾向であった。
・「口コミサイト」の充実に病院が否定的なのは、他の事業所より、病院は口コミサイトで話題にされることが多いからであろうと思われる。

●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？」 その他欄の回答

| 都道府県 | 市区 | 事業所種別 | その他(自由回答をそのまま記載) |
|---|---|---|---|
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 医療的対応の範囲、自費（介護保険外サービス）の有無、公費（生活保護）での利用（入居）の可否。 |
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 食事がある場合はどのような食事内容なのか。 |
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 理念まで気にされる利用者にあまり会ったことがない。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 地域包括 | 通所系や入所系の場合、建物の築年数や設備、利用者の状況～どの地域の利用者が多いとか、介護度はどのくらいの人が多いとか。 |
| 埼玉県 | さいたま | 居宅介護支援 | 定員が何名のサービス事業所なのか。入浴がある場合、どんな浴槽か。 |
| 埼玉県 | さいたま | 病院 | 利用者層（「男性が多い」や「若年の方も多い」など）。 |
| 千葉県 | 千葉市 | 地域包括 | 男女比（利用者）、認知症の方がどの程度いらっしゃるか。 |
| 東京都 | 杉並区 | 障害相談支援 | 短期入所やグループホーム、居宅介護（移動支援含む）の空き情報は、ホテルの予約・空き情報などのような仕組みがあると良いと思う。 |
| 東京都 | 江東区 | 障害相談支援 | １．２に関しては、障害者だと自己負担がない方が多いので知っていますね。 |
| 東京都 | 葛飾区 | 障害相談支援 | 工賃、男女比、年齢層。 |
| 東京都 | 練馬区 | 障害相談支援 | 職員の専門性、経験年数、適正。 |
| 東京都 | 江戸川区 | 地域包括 | 地域包括支援センターに「事業所を紹介してほしい」と言われますが、中立公正な立場から案内はするが紹介はしない方針です。まれに、決定能力のない方もいますが。「評判は？」「どこがいいですか？」「老舗ですか？」などの質問が多いです。 |
| 東京都 | 杉並区 | 病院 | どんな人がどんな理由・目的で利用しているか。何がウリなのか、何を得意としている事業所なのか、が知りたい。その事業所のこだわりや設立経緯などもわかると嬉しい。 |
| 東京都 | 中野区 | 障害相談支援 | 利用できる頻度・回数、利用できる時間帯。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | サービス可能エリア（送迎可能エリア）、利用者・職員の男女比。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 項目１・２に関しては利用するサービスによる。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 個別のニーズに合致しているかどうか巾広い情報が必要。Ex.医療的な対応をどこまでしてくれるか？支援困難ケースへの体制があるかどうか？など。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 障害相談支援 | 何をしてくれるのか、何ができるのかを分り易く説明する必要がある。利用者さんは何を聞いたらいいかも分かっていない場合が多い。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 居宅介護支援 | 必要としたいサービスに理解があるケアマネジャーがいるかどうか。介護福祉サービスの説明をしてくれる事業者かどうか。<br>マニュアル以外のところをどう親身になってくれるのか（家族の実状に応じ）。 |
| 新潟県 | 新潟市 | 地域包括 | 空き情報についてはリアルタイムに知りたい。 |
| 長野県 | 長野市 | 病院 | 特に施設入所のための空き情報と、入所順位情報。 |
| 岐阜県 | 岐阜市 | 病院 | 病院にとって「大いに知りたい」情報は、医療依存度の高い患者の受入体制です（含 24時体制）。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | 空きがあって使えそうかどうかが必要な情報。 |
| 静岡県 | 沼津市 | 病院 | 施設の開設年数（新しいところでは、人材がまだ不慣れであったり、という事を、患者様が心配することがあります）。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | 必要なサービスも不足している状況があるので、選ぶというよりも空いている所で受けてもらう現実がある。 |
| 静岡県 | 富士市 | 病院 | 質や評判はその人の考え方ひとつで変わるため参考とならない。特に事業所の方が記入している場合はほぼあてにならない。理念がそのまま「質」に反映されているか疑問のためあまり興味なし。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 居宅介護支援 | 他の利用者がどういう方々か（介護度、疾患、BPSDの有無、男女比、大声を出したり怒り出す人がいないか等）。 |
| 愛知県 | 豊田市 | 病院 | サービス利用の手続き方法。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 障害相談支援 | 知りたがっている方と出会ったことがない。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 居宅介護支援 | 生活保護者対象か。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 愛知県 | 名古屋市 | 病院 | 利用者にとっては、福祉サービス事業所を利用することそのものが初めてであり、選ぶ基準がわからない。事業者によってサービスの質や内容・定着率に差があるという認識は薄いのではないか？<br>逆に言うと、一定の質の高さが担保されていると思われていると感じる。<br>多くの方は、ケアマネの勧める事業所を選択されると思う。 |
| 京都府 | 京都市 | 居宅介護支援 | 金もうけ第一主義の業者かどうか。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 男女別人数、内覧（室内、トイレ、浴室など）、食事内容（写真があればいいかと思います）。 |
| 大阪府 | 堺市 | 居宅介護支援 | サービスで知りたい内容は変わります。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 無記入 | 上記事業は昨年止めています。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 障害相談支援 | 利用者の年齢層、男女比、障害種別、支給される工賃の額。 |
| 兵庫県 | 神戸市 | 居宅介護支援 | サービスの内容や評判は気になっているが、その他のことは、ケアマネにゆだねていることが多い。 |
| 岡山県 | 岡山市 | 障害相談支援 | 送迎範囲（日中活動であれば・・）、支援範囲（ヘルパーなど）、利用に必要な準備（書類等）、建物の特徴（バリアフリーの有無）、利用者の口コミ、事業所の評価。 |
| 広島県 | 広島市 | 病院 | 利用者が月々総額いくら支払うのか。施設利用の場合、待機期間の目安。 |
| 広島県 | 広島市 | 地域包括 | 利用料金については利用者、家族とも関心が高いと感じています。サービス内容、質について以前よりも関心が高まっていると思います（施設虐待等の報道）。 |
| 愛媛県 | 松山市 | 病院 | よく質問されるのが料金と、空き状況、内容や質も気にされることが多いです。逆に理念に対しての関心はないようです。気になる部分は実際どうお金がかかるか、自分達の都合に合わせてもらえる施設なのか？というところが関心高いです。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 障害相談支援 | 医療（近くの病院、本人の病気等に対応できる場所）、買いものができる場所、髪を切る所など生活に関する場所。 |
| 福岡県 | 大牟田市 | 病院 | 医療処置や看護ケアがどれくらいでできるかを知りたい。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 居宅介護支援 | サービス内容になるかもしれませんが、個別対応の有無など。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 通所サービスの場合、利用人数や年齢別利用者の割合等。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 居宅介護支援 | 特色。 |
| 佐賀県 | 佐賀市 | 病院 | 医療のバックアップ体制（通院、入院支援）。 |
| 長崎県 | 長崎市 | 病院 | 医療面のフォロー体制（嘱託医や協力医療機関等）の情報。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 病院 | 当院では金銭的に余裕のない方が多く入院されている傾向があります。入院時や、他院より転院して来られる際も、病衣の料金やアクセス方法（バス、電車）を重視して当院を選ばれる方もいらっしゃいます。このような状況ですので、施設選びの際も、どれだけ安い施設か、家族さま来設時のアクセス方法（自家用車がないと難しい遠い場所はNGなど）はとても気にされているように感じます。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 居宅介護支援 | 入居者（すでに入居している）に対して、認知症が多いか車椅子の人が多いか等。 |
| 宮崎県 | 宮崎市 | 病院 | 介護度によるサービス内容の違い。 |

●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？」のその他欄の回答

| 都道府県 | 市区 | 事業所種別 | その他（自由回答をそのまま記載） |
|---|---|---|---|
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 第三者評価のホームページを見たことがない。主にケアマネジャーの業務の範囲と考えている。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 営業で脚色されたものはあまり参考にしません。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 直接その事業所を訪問することもあります。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 家族の事前見学をすすめている。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 障害相談支援 | 「７」については、評価結果が無い為回答不可。 |
| 埼玉県 | さいたま市 | 居宅介護支援 | 新規でできた施設等、見学に必ず行くようにしている。 |
| 千葉県 | 千葉市 | 居宅介護支援 | ハートページをよく使っています。 |
| 東京都 | 江戸川区 | 地域包括 | 「ハートページ」、「WAM-NET」又は区のホームページから探すことが多いです。 |
| 東京都 | 世田谷区 | 居宅介護支援 | サービス事業所の本当の意味での質、評判は、インターネットでのホームページや、情報公開制度では一切分からないと思います。第三者評価については、在宅ケアの事業所は任意で受けているため（お金もかかる）、積極的に第三者評価の調査を受けている在宅の事業所は評価が高いと思います。 |
| 東京都 | 中野区 | 障害相談支援 | 事業所別連絡会等で情報交換。 |
| 東京都 | 目黒区 | 病院 | 第三者評価に関しては表面上のもので見ても、一般的なことしか書かれておらず参考にならない。 |
| 東京都 | 葛飾区 | 障害相談支援 | ホームページの評判は見ないが、内容は参考にする。 |
| 東京都 | 目黒区 | 居宅介護支援 | まだ紹介事業者、第三者評価を利用したことがないです。 |
| 東京都 | 渋谷区 | 居宅介護支援 | 地域包括からの推薦が多い。 |
| 東京都 | 世田谷区 | 地域包括 | 通所事業所に関しては送迎範囲があり、訪問事業所、特に総合事業で訪問介護要支援を担当してくれる事業所が限られているため、評価、情報などを気にするなど選択の余地はないのが現状です。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 決めてはなく、見学・体験を利用して判断していただく。候補は、アクセスや規模を手掛かりに複数提示。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 地域包括 | 書類も必要かもしれませんが、サービス事業所の持つ雰囲気や職員の対応、職員が何を目指し仕事をしているか等、評価出来ない所での良さも含め、情報として提供しています。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 殆どの職員は自分の経験値から得た情報を持ち、職員同志で共有する。福祉は人なり、ですから良い職員が多くいる事業所が選ばれていると思います。 |
| 長野県 | 長野市 | 病院 | サービス事業所のパンフ。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | スタッフ間で情報の共有はしている。実際に直接見聞きしたものと、スタッフからの情報で伝えている。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | まずは、自分の目で見てです。利用者、家族にも、そのように勧める事が多いです。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 病院 | 選択肢7～9を見る前に選択肢1～5で判断することが多い。 |
| 愛知県 | 豊田市 | 病院 | 直接TELして、そこでの職員の方の対応。 |
| 京都府 | 京都市 | 地域包括 | 介護保険エリアマップは手にとって見ながら確認でき、高齢者にはわかりやすい。ネットに比べ紙媒体は、やはり入りやすい。 |
| 京都府 | 京都市 | 居宅介護支援 | 地域の研修や会合での情報交換。 |
| 京都府 | 京都市 | 居宅介護支援 | 利用者の口コミはそれぞれ感じ方が異なるためあまり参考にしない。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 障害相談支援 | 選択肢の６は使えない。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 医療介護連携相談室のホームページで（空き状況や特色が記載されています）。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 地域包括 | 実際に訪問して、話をして、自ら、情報収集する方が確実。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 兵庫県 | 神戸市 | 居宅介護支援 | 聞いた情報は参考材料にはしますが、必ず足を運んでいます。運べないような地域の事業所については、その地域の包括に確認しますが、包括は口コミ的な情報は流さないので、その際は、インターネット等での情報に頼ることが多いです。 |
| 兵庫県 | 神戸市 | 居宅介護支援 | 直接見たり、聞いたりすることが多い。利用者からの評判は、意見として、大きく影響してくる。 |
| 岡山県 | 岡山市 | 病院 | 公表しているのがいつの時点の情報なのか、はっきり分かれば活用しますが、あまりよくわからないため。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 選択肢10は、訪問営業であれば「まあまあ参考にする」 |
| 福岡県 | 大牟田市 | 病院 | 実際に自分で訪問して施設を確認するのが一番信頼できるし、参考にします。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 紹介する前に必ず自らの目で確かめるようにしている。自分がよくわからないところを紹介することはない。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 病院 | これまでも様々な情報を参考に施設探しを行なってまいりましたが、信頼性が高く、かつ手に入れやすい情報を頼りにしています。 |

●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？」のその他欄の回答

| 都道府県 | 市区 | 事業所種別 | その他（自由回答をそのまま記載） |
|---|---|---|---|
| 北海道 | 函館市 | 病院 | 選択肢7～10はケースbyケース。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 第三者評価のホームページを見たことがなかった。 |
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 本当に利用する人に合った内容なのか、わからないことは信頼していない。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 居宅介護支援 | 近年、ネット上の情報信頼度が全般的に低下しているので、ネットの情報を信頼するのは危険があると思います。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 障害相談支援 | 「７」については、評価結果が無い為回答不可。 |
| 埼玉県 | さいたま市 | 障害相談支援 | 参考にして、自分で実際に確認して判断します。 |
| 埼玉県 | さいたま市 | 居宅介護支援 | 福祉サービス第三者評価実施が、保育園程度です。 |
| 千葉県 | 船橋市 | 病院 | 今までのやりとりから信頼できる事業所の方へ相談するため、今までのやりとりから信頼できない事業所へは相談しない。 |
| 東京都 | 墨田区 | 居宅介護支援 | 質問2と質問3は同じ質問では？ |
| 東京都 | 杉並区 | 病院 | 評価が高い低いは利用者にとってどうか、なので、その人の価値観と合うかどうか、どんな情報も参考程度に提供し、実際に見学することを勧めています。 |
| 東京都 | 文京区 | 病院 | 福祉サービス第三者評価をほぼ知りませんでした、すみません。なので、知らなかったので参考にしなかったというのが、現状です。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 逐次、情報が更新（１～２か月以内）されなければ信頼度は低い。事業所の改廃は、とても多く、口コミ等も担当職員が総入れ替えで評価が変わる。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 地域包括 | やはり、日頃より関係する事業所間・職員間での情報が信頼できる。以前はよかったが、責任者が変更となったことで、サービスの質が低下することもある。リアルタイムで情報を収集するには、いまその事業所を利用する人から話を聴くのが一番だと思う。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 地域包括 | 選択肢9は、一覧から、信頼は図れないため、空欄にしました。 |
| 神奈川県 | 相模原市 | 居宅介護支援 | ケアマネジャーとして、利用サービスの事業所の特色や対応などしっかりと情報収集して、事業所評価そして利用者に合うサービス事業所選択や提案は必須と思います。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 個人の価値観による評価の差は考慮している。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 目で見て直に経験すること≒関係を持つこと、が信頼につながります。ネットの情報はあてにならないことをサービスの公表を受ける事業所としてよく分かっています。訪問調査では、調査項目をクリアすることが求めるサービスにつながらないとということ。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 居宅介護支援 | 選択肢7と８は、あまり聞かない。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 病院 | 選択肢7～9を信頼していない訳ではなく、選択肢1～5が詳しく早く入手できる媒体であるため。 |
| 愛知県 | 豊田市 | 病院 | 選択肢10については、必要な情報や対応内容で直接に確認するため。 |
| 愛知県 | 松山市 | 病院 | 情報は流動的なので何か1つを特別に信頼するということがないです。<br>しかし、利用されている方が長く利用させて頂き、楽しそうな様子を拝見した時は事業所への信頼度は高くなります。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 障害相談支援 | 選択肢6は、使えない。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 質問２と質問３の「参考」と「信頼」の違いは？ |
| 広島県 | 広島市 | 居宅介護支援 | 選択肢10は質問などができるため、よりわかりやすい。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 病院 | 選択肢７、８は、信頼性は多少あると思いますが、日々の忙しい業務の中、わざわざネットにアクセスして参考にすることはあまりないし、そこまでの価値（信頼性）は感じません。選択肢３は、私自身が見学に行ったり、過去に患者さまを紹介していない事業所だと、聞いていたほど良いイメージは持たないこともあります（職員さんの雰囲気などの感じ方は人それぞれなので、難しい部分もあるとは思います）。 |
| 鹿児島県 | 鹿児島市 | 病院 | 選択肢10については、そこに書かれていたり担当者の話をうのみにするのではなく、対応の様子で利用者に親身なのかあくまで利用者獲得のために働いているのか、見きわめるよう努力しています。 |

**●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？」のその他欄の回答**

| 都道府県 | 市区 | 事業所種別 | その他（自由回答をそのまま記載） |
|---|---|---|---|
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 一人ケアマネです。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 障害相談支援 | 存在意義がわからない。しかもお金を取る時点で特に思う。 |
| 大阪府 | 平野市 | 居宅介護支援 | １人しかいない。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 定期的に実施している。 |

●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？」のその他欄の回答

| 都道府県 | 市区 | 事業所種別 | その他（自由回答をそのまま記載） |
|---|---|---|---|
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | グループホーム検討の時に一部参照。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 障害相談支援 | 評価結果が無い為、参考にしていない。 |
| 福島県 | 郡山市 | 病院 | 結果の提供がない。情報が入ってこない。 |
| 埼玉県 | さいたま市 | 居宅介護支援 | 情報提供が市内事業所について未実施。 |
| 千葉県 | 千葉市 | 居宅介護支援 | 事業所の数が少ない。 |
| 千葉県 | 千葉市 | 地域包括 | どの事業所が受審しているのか知らない。 |
| 東京都 | 中央区 | 障害相談支援 | 今まで確認していない。 |
| 東京都 | 荒川区 | 居宅介護支援 | 参考にしたことはない。 |
| 東京都 | 中野区 | 障害相談支援 | 知ってる職員があまりいないので、参考にしていないのが現状。 |
| 東京都 | 杉並区 | 障害相談支援 | 当該区の事業所が、まだ掲載されていない事業所があるのであまり参考にしていない。 |
| 東京都 | 世田谷区 | 地域包括 | 参考にして情報提供するほど事業所数ありません。 |
| 神奈川県 | 相模原市 | 障害相談支援 | 開設したばかりの事業所で未だ第三者評価を受けたことがありません。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 知識の無い調査員が調査をしている。調査結果が信用出来ない。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 居宅介護支援 | 見方は知っているが見ない。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 見たことがない。 |
| 新潟県 | 新潟市 | 障害相談支援 | 第三者評価を取り入れている事業所が少ないので情報提供できない。 |
| 静岡県 | 静岡市 | 障害相談支援 | 評価結果を疑うことはないが、日常の業務に必要な範囲と離れていると感じる。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 障害相談支援 | その事業所を評価しているかどうかが不明。 |
| 京都府 | 京都市 | 障害相談支援 | 第三者評価の評価結果を知らない。 |
| 京都府 | 京都市 | 居宅介護支援 | 評価機関のレベルがまちまちで信頼性がなく、見ない。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 障害相談支援 | 職員いない。管理者兼相談員1人のみ。 |
| 広島県 | 広島市 | 居宅介護支援 | 評価結果の見方を知らない職員が多い。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 障害相談支援 | 北九州は、保育所しか、第三者評価が、ネットに出ないため。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 障害相談支援 | 参考にしなければならないが、まだできていない。当事業所においても、第三者評価にまだ取り組めていない。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 病院 | 職員によって個人差がある。平均すると選択肢3。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 第3者評価では、良いところだけを見せて悪いところは隠していると思うので。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 全く参考にしていない。 |

●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？」のその他欄の回答

| 都道府県 | 市区 | 事業所種別 | その他（自由回答をそのまま記載） |
|---|---|---|---|
| 宮城県 | 仙台市 | 居宅介護支援 | 評価結果と利用者の満足度が一致しない。第三者評価の結果が優れていても利用者さんの感想で「楽しい」「親切」等の満足度が高いわけではない。高齢者や子世代の人たちもWAM NETを知っているわけではない。 |
| 千葉県 | 千葉市 | 地域包括 | 評価者の判断基準が信頼できない。 |
| 東京都 | 新宿区 | 地域包括 | 受審の有無で信頼感に変化はない。 |
| 東京都 | 港区 | 居宅介護支援 | あまり信頼度は高くない。 |
| 東京都 | 世田谷区 | 居宅介護支援 | 第三者評価を受審している事業が、ケアマネに送付して来る書類には、詳細の記入が無かったりしており、参考にならないことがある。 |
| 東京都 | 大田区 | 病院 | 不明。利用したことがほぼないため。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 居宅介護支援 | 「信頼感」を評価できず。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 第三者評価はやる意味が無い。 |
| 静岡県 | 静岡市 | 障害相談支援 | 低い。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 障害相談支援 | 存在の必要性が見出せない。 |
| 島根県 | 松江市 | 病院 | 評価者と被評価者（事業所）の関係性に疑問を持つ。評価の結果と評価者への報酬。継続して毎年でも「評価を得る・報酬を得る」ための相互利益の構造があるのではないかと勘ぐる。評価者・被評価者がともに少ないからだと思っているが、この認識自体も正しいかわからない。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 受審云々にこだわらず、自らの目で確かめるため、第三者評価など、どうでもよい。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 居宅介護支援 | 不明。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 病院 | ほとんど参考にしていません。 |

**●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。」のその他欄の回答**

| 都道府県 | 市区 | 事業所種別 | その他（自由回答をそのまま記載） |
|---|---|---|---|
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 1位、評価を受けるのにお金がかかる。そもそも介護サービス情報公表という義務化されている制度があるのに、それが活用されていない。事業者の金銭負担ばかり増えていくとつらい。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 質的評価が表れにくい評価だと感じている。 |
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | そもそも利用者は評価を気にしていないため、評価は必要ないと思っています。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 何をもって質の評価を行うのか難しい。結果、事業所では工夫・改善することができないハード・立地で評価されてしまう。福祉は人のサービスでどのようにソフト面を評価していくのかわからない。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 受審コストが高く、皆が受けられないのでは・・ |
| 宮城県 | 仙台市 | 地域包括 | 「福祉サービスの第三者評価」について名前は知っている程度の為、活用に至るまでの課題を記入するまでではない。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 居宅介護支援 | webリンクから解答できると良いと思います |
| 宮城県 | 仙台市 | 地域包括 | 詳しく知らないので順位つけづらい |
| 宮城県 | 仙台市 | 障害相談支援 | 実施実績が無く、情報提供を行なった事が無い為、回答不可。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 障害相談支援 | 費用面。 |
| 埼玉県 | さいたま市 | 病院 | 広報がいきとどいていないので、業界内でも知られていない。評価を受けるために事業所が”一時的”に頑張った結果という印象が強く、参考にならない。 |
| 埼玉県 | さいたま市 | 地域包括 | 事業者の状況は変わりやすいので、評価日と公表までの期間があいていると参考にできない点。 |
| 埼玉県 | さいたま市 | 居宅介護支援 | 評価者がそもそものサービス内容についてほとんど理解していない人が多いといわれているので(受けた事業所の話し)信頼する気にならない。 |
| 東京都 | 練馬区 | 居宅介護支援 | サービス事業所の選択に第三者評価を活用する人の存在が想像できない。小さい事業所は第三者評価を受けるまでの余裕がないが、選択される時基準から落とされることもいちがいに言えないと思う。 |
| 東京都 | 板橋区 | 障害相談支援 | 評価公表結果の見方がわからない。 |
| 東京都 | 足立区 | 病院 | 「悪いことをしたときに調査が入る」イメージがメディアの影響で世間に認識されている。福祉事業者にも同じ感覚の人が多少いることが課題か。 |
| 東京都 | 江戸川区 | 地域包括 | 行政の事業所一覧から、第三者評価にリンクするくらい容易に見られるようにする。評価を受審するのにお金がかかる。経済的余裕のある事業所しか受審できない。全事業所が受審できるように無料化すべきと思う。 |
| 東京都 | 北区 | 地域包括 | サービスを選択する時は場所も重要になっている。そのため、顔の見えるやりとりを事業所とできている。地域外となると情報が少ないため、検索する事があるかもしれません。ただし、地域包括ケアシステムが構築されていけば事業所との連携も進んでいくため、アクセス回数は少ないかもしれません。ただ、一般の利用者さんはアクセスする方は増えていくかもしれません。 |
| 東京都 | 世田谷区 | 地域包括 | 情報がタイムリーではない。 |
| 東京都 | 杉並区 | 地域包括 | 情報の鮮度、信頼度が低い。 |
| 東京都 | 港区 | 居宅介護支援 | 調査員のレベルが低い。調査員の憑意的な解釈が多い。第三者評価を受審する為の料金が高い。→一部の限られた事業所しか受審できない。→費用＞効果→ほとんどない。調査中に受審先の職員を「上から目線」で脅したり、バカにしたり　提供されている食事をタダ食いしたり、「調査員はとにかく行かないでくれ」との声が多々上がっています。 |
| 東京都 | 荒川区 | 居宅介護支援 | 日々動く介護の現場には、過去の評価は実務的に利用価値は低い。行政の施策での検討などに利用する情報ではないか？ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 東京都 | 葛飾区 | 病院 | 評価軸とその根拠が正しいのかがわからない。 |
| 東京都 | 江戸川区 | 地域包括 | もっと直観的に見やすいと良いと思います。 |
| 東京都 | 中央区 | 障害相談支援 | 施設が受審を任意としており一律でないため、受審結果を一律で比較することができていない現状がある。各評価機関により評価結果が違う可能性がある。 |
| 東京都 | 目黒区 | 病院 | 前回受審時の指摘事項が、どの様に改善されたのか、されなかったのかが比較できるような提示が望ましい。 |
| 東京都 | 世田谷区 | 障害相談支援 | 第三者評価のための準備をして受けている評価については実際と乖離していて役に立たない。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 行政の事業者評価の目安にはなるが、一般利用者からの判断材料にはなりにくい。極端な高評価などは逆に疑わしく思える。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 地域包括 | 一覧があったり、ぱっとみてわかるものがあれば、もっと活用できるかと思う。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 障害相談支援 | うちの地域では第三者評価を利用できる方が少ない。インターネットの利用者は極少数。行政のアリバイづくりの色彩が濃いのでは？行政の担当者自身もこの制度を利用していない？ |
| 神奈川県 | 横浜市 | 病院 | 各事業所が評価機関を選択するので、基準が統一されているのか疑問に感じる。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 地域包括 | 項目が細かくアクセスした人が読まない、読み込まない、量が多く全部は読まない→のではないかと思われる。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 地域包括 | 利用者は、支援者などから手軽に情報を得ようとするため、利用者に届くこと自体が難しいと考えます。したがって、工夫うんぬんではないかと推察します。。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 居宅介護支援 | 情報が古い。 |
| 神奈川県 | 相模原市 | 病院 | そもそも、利用者が知りたいことの適切な評価なのか？評価をしに行っている方々は、評価を信頼されてますか？そもそもそこを聞きたい。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 居宅介護支援 | 第三者評価より、身近な情報が確実。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 地域包括 | 第三者評価を知っていても、その必要性と信用度について周知されているように感じない。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 団塊の世代がお客様になってくるとネット情報も有用なツールとして認知されるようになるかもしれませんが、今の所、認知が低いです。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 調査員が無知。調査結果が信用出来ない。第三者評価は実施する必要ない。業務内容に明るい、良く理解している調査員が調査に当り指導できるようにする。現在の第三者評価制度は税金の無駄遣い。即中止すべきです！！ |
| 神奈川県 | 相模原市 | 地域包括 | 調査機関をあまり信用していないが3位。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 何のために必要なのかがわからない。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 病院 | 評価の信憑性が担保されているのか分からない。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 居宅介護支援 | 費用と手間がかかるため。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 地域包括 | 利用者（家族）の生の声もききたい。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 利用者からの評価が必ずしも全体にあてはまるのかの信頼度がそこまで高くないと思われ、どうしても、経験からの事業所評価になる。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 地域包括 | 事業所としては必要性を感じない。状況によっては参考にすることもあるが、業務にはある程度エリアが絞りこまれていることもあり、あらためて確認する必要がない。市民にとっては、客観的に情報を集めるには良いツールであるし、もっと浸透したら良いと思う。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 情報公表制度がありながら、第三者評価までする必要性をまるで感じない。 |
| 新潟県 | 新潟市 | 地域包括 | そもそも、お客様がサービスを選択する上で、ネットをみて選択することがむずかしく全事業所で実施していることでないので評価しづらい。お客様はパンフレットを見たほうがわかりやすい。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 長野県 | 長野市 | 病院 | 市街地を少し離れるとサービス事業所を選択する事ができない。事業所そのものが少なく、選択の余地がない。先日も居宅支援事業所が統合されたり、ディサービスが閉鎖された案内が届いています。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 居宅介護支援 | 1位は、利用料金の問題です。 |
| 静岡県 | 静岡市 | 地域包括 | 以前、病院機能評価を受けた病院の医療法人に勤務しており、評価の際の立会いなどをした経験があるが、評価を受けたから、それなりの信頼度があると理解できるが、そうした評価を知らない人にとっては、評価＝信頼にはつながりにくいと思われる。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 居宅介護支援 | 今まで第三者評価を利用したことがない。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | サービス選択には利用者の状態に対して必要なサービス内容があるか等だと思う。 |
| 静岡県 | 静岡市 | 地域包括 | 山間地のためサービスは限られ選択できない。情報が活用できない。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 居宅介護支援 | 情報量が多く、必要な事が分かりずらい。理想と実際（現実）は直接見ないと各事業所の状況は分かりにくいと思います。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | その他の順位が分かりません。 |
| 静岡県 | 静岡市 | 障害相談支援 | 内容をパッと理解できないため、急場に活用しにくいと感じる。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | 必要な情報が得られない。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | 必要な情報がない。 |
| 静岡県 | 静岡市 | 地域包括 | 評価公表結果が、どこに記載されているから知らない。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 地域包括 | そもそも高齢者や家族がインターネットで情報検索しているとあまり感じない。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 居宅介護支援 | 評価そのものを知らなかったので活用できていない。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 病院 | 評価が適切なのか不安がある。 |
| 京都府 | 京都市 | 居宅介護支援 | 京都には独自の介護・福祉の第三者評価があるので、利用するにはそちら。 |
| 京都府 | 京都府 | 病院 | 交通の利便性など評価にないもので施設を選択させられることが多いです。福祉サービスの第3者評価を受けているからその施設は良いということにつながらない部分があるように思います。医療機関にも評価の受審はありますが、評価を受審する為に体制を整えるといった本来の目的から少し外れるような場面が見られるのも現実です。それが分かるからこそ、普段の様子がどうかや、利便性などが選択に大きく影響しているようにも思えます。 |
| 京都府 | 京都市 | 障害相談支援 | 事業所の考えや財政状況に大きく左右されると考えます。お金を支払ってでも受審しようというメリットをアピールする必要があると考えます。 |
| 京都府 | 京都市 | 病院 | 第三者評価の結果が良いことが、担当患者にとってベストかは、判断が病院からはできない。結局、相手先の事業所の窓口になる方の対応、正確さ、速さなどで、使い勝手のよい所に依頼しがちである。 |
| 京都府 | 京都市 | 地域包括 | 第三者評価を基準に選択していない。 |
| 京都府 | 京都市 | 障害相談支援 | 費用負担が大きい。 |
| 京都府 | 京都市 | 居宅介護支援 | 利用者個々のニーズが色々で、直接、相談員と話をする方が解決が早いから、結局参考にしても対応する事業所との相談が必要になる。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 障害相談支援 | 2位として、第三者評価を見てる余裕がない。 |
| 大阪府 | 堺市 | 居宅介護支援 | 参考にすることが全く意識にないため、調べることもない。 |
| 大阪府 | 堺市 | 障害相談支援 | 事業内容、職員構成、配置、空き情報など流動性の高いものが多く、特に小さな事業所では、評価時の実態が維持されにくいのではないか。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 信頼できない。 |
| 大阪府 | 堺市 | 障害相談支援 | 費用がかかる。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 利用者（高齢者）が調べる事が出来ないシステムだ。（支援者から提供はできるが・・） |
| 兵庫県 | 神戸市 | 居宅介護支援 | インターネットを使える方に限られてくるので、今の高齢者や家族には利用しづらいと思う。 |
| 兵庫県 | 神戸市 | 障害相談支援 | 評価機関や評価者の情報公開が不足している。評価基準がわかりにくい。 |
| 岡山県 | 倉敷市 | 病院 | 第三者評価への信頼度。 |
| 岡山県 | 岡山市 | 病院 | 病院のスタッフはある程度知っているが、利用者や患者に説明しにくい。 |
| 岡山県 | 岡山市 | 障害相談支援 | 評価内容と実際のサービスがどのように結びつくか？どのように結びつけて、選択時に活かすのかが利用者にとってはわかりにくいと思う。 |
| 広島県 | 広島市 | 病院 | 病院では第三者評価があることそのものが知られていないので、正当な回答が困難と思われる。 |
| 山口県 | 下関市 | 病院 | 1位　他者が行った評価を基に、情報提供する事に抵抗がある。 |
| 愛媛県 | 名古屋市 | 障害相談支援 | 評価内容は文書整備が多い様に思われ、そのため利用者の方への周知等は適切に行われていると思いますが、実際対面支援となると、文書の評価では参考にすることが難しい気がします。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 介護サービス情報公表システムを活用している。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 障害相談支援 | 金額、受審費用が高い。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 評価結果が良くても、実際入所等利用されている方がどう思っているか、わからないと思う。事業所として、計画・評価等の体制を整えていても、書類等に追われて、入所・利用者様と関わる時間が少なくなっている、という所はあると感じている。やはり大切なのは、本当に働いている職員さんの対応だと思う。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 地域包括 | 評価を掲載している事業所もあるので周知度が高いので課題があるとは思えず、失礼ですが未記入にしております。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 病院 | 複数の事業所を比較検討しやすくなれば、活用の機会が増えると思います。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 利用者に事業所を紹介するということは紹介責任が発生する。周りの評価も大事であろうが、自らで確かめることが肝要であると考える。利用者の状態を把握し、それに合致した事業所を紹介するのであれば、必ず紹介者自身が確認しておく必要がある。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 居宅介護支援 | わからない。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 障害相談支援 | エンドユーザーさん視点での評価項目内容であれば、理解されやすく使いやすいのではないかと考える。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 居宅介護支援 | 組織のサービスを評価すると言うことであるが、サービスを提供するのは、実際には、理念や目標（各々の組織）ではなく個々の職員であり、個人を各々評価するには、サービスを受けた側から評価をうけるものだと思う。感情の良かったと思う評価でなく、きちんとした評価基準がいる。しかも万人に理解できる評価基準が。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 居宅介護支援 | 第三者評価の名称をわかりやすく、検索しやすい工夫が必要では？認知度が高くなる様工夫を。 |

●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。」のその他欄の回答

| 都道府県 | 市区 | 事業所種別 | その他（自由回答をそのまま記載） |
|---|---|---|---|
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | アンケート結果はアンケートの取り方や一人の利用者の声の大きさで左右されるため、希望しない。 |
| 北海道 | 札幌市 | 地域包括 | インターネットだけではなく、見学者等に配布すれば良い。 |
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 職員の人がらや、今利用している利用者の特徴など、その事業所の雰囲気など、それぞれの利用者の個性に合う、合わない等があるため、言葉や数値だけでは難しいのではないか？実際に事業所や利用者をこの目で見て判断するので、パソコン画面だけ見て参考にするのは難しいと思う。 |
| 北海道 | 函館市 | 病院 | 第三者評価の存在そのもの（どのような情報が得られるのかも含めて）の周知がまず必要。 |
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 任意ではなく、完全義務化とする。 |
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 福祉サービス第三者評価が活用できることを周知する。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 福祉サービス第三者評価を行っていることを広報してほしい。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 誘導されそうな不確かな情報である利用者の声（医療では広告からんでくると禁じられている）は避け、特徴を示したほうが分かりやすいです。 |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 利用者が直接サービスを選択するという状況より、ケアマネジャーなどの関係者がわかりやすいものを求める。 |
| 北海道 | 札幌市 | 居宅介護支援 | 利用者から何が必要なのか、何を知りたいのか聴いてから考えたほうがいいのでは？ |
| 北海道 | 札幌市 | 病院 | 第三者評価が病院機能評価、ISOと同格になること、全ては事業所の品質向上に関することでステータス・中身は利用者は問わない。ネジ購入にISO、JISの中身は調べない。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 居宅介護支援 | 事業所のホームページやケアマネ・病院等人からの情報を参照される事が多いように思います。 |
| 宮城県 | 仙台市 | 居宅介護支援 | 評価で順位をつける方法は合わないと考えます。 |
| 埼玉県 | 所沢市 | 病院 | 福祉サービス第三者評価がどういった団体で何を目的に活動しているのか、もっと色々な場所に公表して頂けたらと思いました。 |
| 千葉県 | 千葉県 | 居宅介護支援 | 利用者と一番つなっがっているケアマネに周知しなければ何をやっても意味がない。 |
| 東京都 | 練馬区 | 居宅介護支援 | まず第三者評価を受けやすい金額にしてほしい。利用者が見るというより、家族になると思う（ほとんど）。子や孫かな。 |
| 東京都 | 板橋区 | 障害相談支援 | 見たことがないのでわからない。 |
| 東京都 | 練馬区 | 居宅介護支援 | 未来的にも活用されるとは思い難い。評価制度は不要。 |
| 東京都 | 葛飾区 | 障害相談支援 | 「第三者評価」という呼び名はなじみにくい。 |
| 東京都 | 中央区 | 障害相談支援 | WAM NETから施設を探すとき、施設名を一文字間違えたり未入力であるとエラーになってしまう。施設を絞り込めるカテゴリーがたくさんあるとアクセスしやすくなる。（市区町村や施設名称も一部分だけでもヒット） |
| 東京都 | 荒川区 | 居宅介護支援 | 事業所間での評価、利用中の利用者の評価など、実感のある評価内容でなければ現場では活用できません。そうした仕組みを是非、御検討下さい。 |
| 東京都 | 杉並区 | 病院 | 実際に利用している方々の性別・年齢・障害・利用に至る理由などの統計資料が事業所毎にあると大体のカラーや特徴がつかみやすい。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 東京都 | 練馬区 | 地域包括 | 全事業所が受けないと意味がないと思います。 |
| 東京都 | 八王子市 | 病院 | そもそも利用者がいいと思うものが専門職からいいと評価するとは限らず、その逆もあるので。表と裏があることを理解すべき。 |
| 東京都 | 江東区 | 障害相談支援 | 第三者評価をひろめたいのですか？特化した所が一番最初に見れなきゃダメかと。（例 医療的ケア対応） |
| 東京都 | 北区 | 居宅介護支援 | 第三者評価を見る事が高齢者にはできない。家族もいない方もいます。 |
| 東京都 | 中野区 | 障害相談支援 | 評価結果を事業所のホームページに記載できるようにする。 |
| 東京都 | 世田谷区 | 居宅介護支援 | 良いコメント（評価）は公表すべきと思います。 |
| 東京都 | 江戸川区 | 障害相談支援 | 利用者にとって第三者評価はまったく意識していない。 |
| 東京都 | 江戸川区 | 地域包括 | 利用者は第三者評価を求めていないと思う。特養などは入れればいい。なので、受審されていても、いなくても興味はないと思われる。わかりやすさを求めるのであれば、ホテルのランクのように星5つまでの表示とするのが良い。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 可能であれば職員や施設を視覚的に（映像）見られると良い。プライバシーの問題など、不可能とは思うが「見られる」ことが事業者にとっても意識高揚に寄与すると思う。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 病院 | 2位、未受審の公表。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 障害相談支援 | 行政自身がこの制度を積極的に利用し、信頼性、認知度を高めてください。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 現高齢者がインターネットを活用している率はどの程度有るか？又利用者家族もその評価をみているか・・・何の為の第三者評価で有るのか不明瞭。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | サービスを提供する事業所の知識や技術技術ばかりが、先行しておりサービスに対応する人達の人間性も必要だと思います（評価の仕方は難しいかもしれませんが）。事業所の名前だけが先行している現在では、契約を受けてしまえば、後は関係ないと思われるケアプランになります。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 正直興味がありません。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | そもそもどのようなサービスがあるかわからない利用者に対して「こんなサービスがあります」→「お近くにはそのサービスで〇〇があります」という流れが必要なのではないか。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 第三者評価制度は無くして、法律に基づく金監査の頻度を上げる。金監査は毎年実施する。そして、その結果を市民に分かりやすく公表する。公表は行政の公報誌及びインターネットで即公開する。金監査は全事業所について毎年行う。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 病院 | 常に最新の情報を更新する。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 居宅介護支援 | 人それぞれ評価の違いがあるのでABCとか表示されても、利用者が好むかどうか、であれば地域の情報が利用しやすい。 |
| 神奈川県 | 相模原市 | 病院 | 覆面調査が必要かと考える。（これは世の中全ての調査にあてはまりますが） |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 利用者がインターネットを日常的に利用する環境にあるとは言えず、全事業所の評価を全利用者に配布する費用もかなりな額になると思う。 |
| 神奈川県 | 川崎市 | 地域包括 | 利用者は、支援者などから手軽に情報を得ようとするため、利用者に届くこと自体が難しいと考えます。したがって、工夫うんぬんではないかと推察します。 |
| 神奈川県 | 横浜市 | 居宅介護支援 | 順位のつけようがないです。そもそも何のために必要かなのを情報発信していないのに、制度を維持しようとする姿勢に腹立たしくなる。 |
| 静岡県 | 浜松市 | 居宅介護支援 | 柔軟な対応を求めている方が多いので、生の情報があると活用につながりやすいと感じます。 |
| 静岡県 | 静岡市 | 障害相談支援 | たとえばショートステイなどあの人は利用できてこの人はできないなど利用者によって対応が違うので、質の担保がなされていないわかりにくいです。ちゃんと評価がされていれば、このような差別にも思える行為はないはずでは。 |
| 静岡県 | 富士市 | 病院 | 利用者のアンケート結果も、現在利用されている方で直接職員に手渡しする場合は渡しにくいと思うので、収集方法の検討必要。利用終了された方の意見の方が本音が出やすいと思います。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 静岡県 | 浜松市 | 地域包括 | 利用ないため意見ができません。 |
| 愛知県 | 豊田市 | 病院 | インターネットで公表する。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 地域包括 | 認定申請時に、一覧表に加え評価結果を記載して事業所選択の参考になるように情報提供する。 |
| 愛知県 | 名古屋市 | 居宅介護支援 | 福祉サービスは公助なので、人と比べて使う使えないものがあると言うことを挙げることが必要だと思います。アセスメントして支援のプロセスに沿って支援する中で要望だけが強くなり、又関わり方が困難になりやすいと思う。 |
| 滋賀県 | 大津市 | 病院 | 福祉サービス第三者評価の周知。 |
| 京都府 | 京都市 | 居宅介護支援 | 第三者評価を知ってもらうこと。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 選択肢5にはしましたが、高い評価を得る目的で、自事業所を過大評価したり、高い評価を得る為に調査員に便宜をはかろうとしたりする問題が発生する懸念があります |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | アクセスしやすくするが1位。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | そもそも不要だと思う。評価が良くても結局利用者に合うか合わないかはここで違うし。利用してみて気に入らない場合はいつでも事業所を変えることもできるので、通所介護は体験利用して、その時の印象で決めることが多く、第三者の評価は不要だと思う。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 福祉サービスの現場の忙しさから受けること自体すばらしいと思う反面、やはり行ってみないとわからないし、聞きにくいことは載っていてほしい。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 障害相談支援 | 利用者がわかりやすくなるには事業者全てがそれを把握し、活用するような状況が生まれないと難しいのではないかと感じる。障害だけで考えても障害種別により評価や有用性は変わるし、普遍的な評価がそもそもむずかしいのでは…。 |
| 大阪府 | 大阪市 | 居宅介護支援 | 利用する方が何を基準とするかを研究していただければ有難い。 |
| 岡山県 | 岡山市 | 居宅介護支援 | 全ての事業所が受審すべきだと思う。そうでないと比べられない。 |
| 岡山県 | 倉敷市 | 病院 | まずは第三者評価の信用性を示してもらえればと思う。 |
| 広島県 | 広島市 | 病院 | 福祉サービス第三者評価の評価結果があるという周知、広報。 |
| 高知県 | 高知市 | 病院 | 申し訳ありませんが、今回のアンケートで初めて知りました。社会的養護施設以外が検索できたらいいですね。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 地域包括 | 工夫することが必要であれば選択肢5くらいです。わかりやすいからです。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 第三者評価自体の必要性がそもそも疑問である。 |
| 福岡県 | 北九州市 | 居宅介護支援 | 評価結果の総評と結果のコメントは参考になる。視覚的に見やすく分かりやすくすると良い。 |
| 福岡県 | 福岡市 | 居宅介護支援 | もっと気軽に閲覧できるような工夫が必要。（例）65歳以上の方に無償で専用のタブレットを提供して、閲覧できるようにする。CM以外で、専門員（コンシェルジュ）を配置して、包括支援センター等に、公平な事業所を検討をする。 |
| 佐賀県 | 佐賀市 | 病院 | 施設検索と一緒にみることができる。 |
| 熊本県 | 熊本市 | 病院 | もう少し料金がはっきり分かりやすいものが増えたらと常々感じていますので、料金周知も充実してくれたらと願っています。（施設によって総額〇〇円としながらも、A施設は光熱費込み、B施設は光熱費含まずなどを小さく書いてあるので、慣れない家族さんは大変混乱されています） |
| 無記入 | | 病院 | アクセスし易くする。 |

**●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」のその他の回答**

・質問9については、116件のその他の回答があったので、種別に対してカテゴリー分類して示す。
・複数のカテゴリーにまたがる意見は、主要なものを判断し、1つのカテゴリーに収めている。なお「他の質問項目への回答と同じ内容」というものは除外して、109件を対象とした。
※凡例：居宅＝居宅介護支援事業所、障害＝障害者相談支援事業所、包括＝地域包括支援センター

**カテゴリー1：利用者はインターネットを利用していない（あるいは）紙媒体での提供が望ましい**

居宅 ： 3～4割弱の人がスマホやパソコンを持っているが本人は上手く使えていない。独居・高齢夫婦世帯も多く若い人の協力がうすい。

居宅 ： インターネット（PC・スマホ等）を利用していない高齢者は多いと思います。冊子等でも閲覧するべきでは？

居宅 ： インターネットに馴染みがない方も多いので、お手数だとは思いますが冊子があると便利だと思います。

居宅 ： インターネットをされない人もまだ多いとは思います。

居宅 ： インターネット等は使えない方が多い。

居宅 ： そもそもインターネットにアクセスできる世代が限られている。

居宅 ： 役所の介護保険の窓口の所に冊子を提供する。

居宅 ： 利用者、自らPCにアクセスするとは思えない。もっとアナログな方法が必要では？　回覧板等。

居宅 ： 利用者で、IT使用できる人、殆どいないと思います。

居宅 ： 利用者はインターネットを見る環境にない。インターネット以外での公表を考えるべき。

居宅 ： そもそも高齢者はパソコンやスマートフォンを使用していないので、紙ベースでなければ難しいのではないか？

居宅 ： インターネットが使えない人も多数いるので、インターネット以外の方法でも情報が得られるようにするべきだと思う。

居宅 ： インターネットを利用する利用者が少ない。

居宅 ： ネット環境に不慣れな利用者家族も多く、ご本人に至っては携帯電話も扱い慣れていないので、紙ベースでの情報提供が必要。
または、案内番号の設置もニーズとしてはあるのかもしれない。

居宅 ： 利用者が必ずしも高齢者とは限らず、家族が選択する事もあるが、〝ネット冊子を読む〞これ自体が負担かもしれない。

居宅 ： インターネットのない環境では、冊子などが有効と思われるがあまり情報が多くても読む気にならないと思う。サービス毎に必要だと思われる情報にしぼり込むようにすれば分かりやすい。

居宅 ： インターネットの上位検索がお金をかければできるため、あまり信用しない。また、80歳代の利用者が多く、インターネットを使えない人が多い。

居宅 ： これからは気軽にインターネットを見る人が増えるかもしれないが、まだまだそうでない人がいるので、紙ベースでわかりやすいものがあるとよい。

居宅 ： もっと情報を欲しいが、まだまだ知らないサービス事業所がある。冊子になっていると良いし、新しくオープンしたところも随時載せてもらえたら有難いです。

居宅 ： 特に高齢者は全ての方がインターネットを使用又は使いこなせている訳ではない為、冊子等、手に取って何度も見られるものの方が良いと思います。

居宅 ： 利用者が高齢である場合、インターネットは利用が難しいのでは？

居宅 ： 必要な方がインターネットを自ら検索できる状況ではない。（高齢・病気等）

障害 ： インターネット、アクセス、口コミサイト、などアンケートを記入している者にも理解できない、操作できないので、アンケートに答えるのはできにくい。

障害 ： 地域ごとのサービス種別ごとの評価冊子があれば使いたい。

障害 ： インターネットができない人もいるので、ネット以外での情報提供もあるとよいと思う。

障害 ： 携帯やPCでインターネットにアクセスできる利用者はそんなには多くない。冊子等を作成し、行政窓口等にて配布できるとよいのではないか。サービスを利用する方がまず相談に行く場としては役所が多いと思う。

障害 ： 障害分野においては、インターネットのアクセスという点においてのハードルが高い利用者、保護者が多いと感じます。

病院 ： 住所地近郊の情報が得やすいと良いと思います。ネット上の検索で絞り込みもできますが、年配の方には操作しにくいと思いますので見やすいツールがあれば良いと思います。

病院 ： SNSの充実も大切ですが、利用者も高齢の方の場合、検索方法やその後の相談方法が分かりにくいのではないかと思います。あえてアナログツールもあっても良いかと思っております。

病院 ： インターネットの利用については、利用年齢層により難しいと思われます。

病院 ： インターネットを使った広報活動やレビューの掲載は、メインの利用者である高齢世帯の目にふれない可能性の方が高い。

包括 ： 利用者本人や家族が使うためには、わざわざアクセスするようなネット媒体ではなく「置いてあったら手にとってパラパラめくれる」状態の媒体でないとおすすめしにくいです。

包括 ： インターネット活用がむずかしい方への対応策を考えて欲しい。

包括 ： 老々介護や独居世帯は、SNSと一番遠い方たちとお見受けします。

包括 ： 利用者はインターネットのアクセスをあまりしない。

包括 ： アナログな手法が最初は効果的。

包括 ： 口コミサイトは、情報整理・更新などの点で有効であると思うが、職員向けであって、利用者にとっては（家族がしっかりしていれば別だが）、インターネット、PC、タブレットなど使いこなせるか疑問である。

**カテゴリー2：ネットでのアクセス・操作の容易さが必要である**

居宅 ： ○○区、通所介護とか検索したら、一目で地域の資源がわかるといいですね。

居宅 ： ハートページと合体する。

居宅 ： 利用料金・利用時間・利用曜日・他の必要な利用料金・食事の内容・風呂の大きさ・対応方法・レクの内容など、ディであれば必要な内容を一つずつ比較できるようにしてはどうだろうか。

居宅 ： 全ての利用者がネットを使用できる訳ではないが、今後は世代的に利用が増え、有効活用できるのでは。

居宅 ： 口コミは反対。検索してみたがまず写真が出る、などわかりやすくしてほしい。検索の仕方が難しい。

障害 ： アクセスする方法をどのように簡単なものにするか。

障害 ： YES or NO で選択していき、結果、欲しい情報に絞り込むことができるようにする。

障害 ： 市町村で検索をかけたら評価を受けた事業所が一覧で出るようにするなどして、情報を得る事自体を簡単にできることが必要。

障害 ： 検索時に1クリックで見れないと、あきらめちゃいますね。

病院 ： 評価結果が種別や地域で分かれておらず、見たい施設にたどりつけないと思います。

病院 ： 検索でトップの方に出ているとアクセスしやすいです。

包括 ： 施設のHPとリンクさせて、一緒にみられるようにしたら。

**カテゴリー3：情報がタイムリーではない**

居宅 ： 良いと思っていた事業所でもスタッフが揃って辞めてしまったり…情報は確定したものにならないので。

障害 ： 時間とともに情報が変化するので、すぐに情報が古くなる現実があるので、冊子等にするにも、更新をどのようにするかが大切と考えます。

病院 ： 冊子の方が高齢者になじみやすいが、情報の更新の遅れる心配がある。

病院 ： 冊子にすると情報がタイムリーでなくなってしまう。

病院 ： インターネットのサイトを充実させ、タイムリーに更新して信頼のある内容にし、手軽にプリントアウトできるようなデザインにする。（いろんなサイトがあり、今ひとつどこがいいのか分からない）

包括 ： 冊子等で頂いても、見ない可能性が考えられます。又収納に困る事もあります。ネット利用が手軽かと思います。

包括 ： 紙媒体は情報の更新が大変だと思うので、冊子は不要だと思う。

包括 ： 情報の鮮度を上げる。

**カテゴリー4：口コミサイト等はネガティブ情報が蔓延し、信用できない**

居宅 ： 口コミサイトほど、怖いものはない。食べログも、でたらめが多い。真実が、利用者に伝わらない。大手企業なら、いろいろな手を使ってでも、口コミしそうである。

居宅 ： ネット情報に対する信頼が低下しています。ネット情報に頼るのは危険ではないでしょうか？

障害 ： どの様な業種においても口コミサイトは完全に信頼出来るものではないように思う。

障害 ： どれも当てはまらないので回答できません。特にインターネットでの情報の取扱いは余程注意しないとネガティブな情報が蔓延する恐れがあります。

病院 ： 口コミサイト的なものは逆に信用できない。冊子での配布は更新のたびに版が古くなるため、ネット経由で見られるものがよい。

病院 ： 食べログのような、といっても嘘も多いので信用できません。所詮はそんなものだと思います。斡旋業者は信用できません。

病院 ： 悪意ある口コミもあり、業者がサイトを改変できるため、「２」はできるだけ採用すべきでないと考えます。

包括 ： ロコミサイトは信頼できない。サービス事業所に恨みを持つ人が書き込みしたり、逆に自分の事業所に良い書き込みをするなど食べログでもありますね。

包括 ： ロコミサイトは野放しではダメ、監修し、監視が必要。モンスターのマトにならないように。

包括 ： ロコミは主観的になりやすいのでは？正しい情報か否か誤解をうけそう。

包括 ： 比較サイトを作ることは面白いと思うが、利用者が5つ星を求めているとも限らない。

**カテゴリー5：内容が充実すると情報提供・利用しやすい**

居宅 ： 「医療処置対応」「24時間」「施設内調理」「増床」など可能な範囲で一覧に。利用者や職員に関する情報は固定化しづらいが、更新を増やし「男性職員」とか「女性利用者多い」などの情報が公表されれば、使い勝手が良くなる（利用者が自己判断できる）。

居宅 ： サービスの項目ごとに、事業所比較ができるようにする。

居宅 ： 事業所の特徴が分かり易い情報提供が必要。（第三者評価は項目が多くて、どこを見ればよいのか、利用者には難しい。）

居宅 ： 事業所間での評価、利用中の利用者の評価など、実感のある評価内容でなければ現場では活用できません。そうした仕組みを是非、御検討下さい。

障害 ： 利用料金が具体的にいくらになるのか？

病院 ： 利用者にとって情報提供の充実はとても大切なことだと思います。また我々支援者にとっても強力なツールになると思いますので、よろしくお願い致します。

病院 ： （3）が充実すれば、スタッフが目を通し、ご家族さまに情報提供する機会は今よりも増えると思います。

**カテゴリー6：中間ユーザーに対する情報提供の充実が必要**

居宅 ： ケアマネを通した情報入手が主になると思います。（直接入手は少ない）

居宅 ： 利用者は高齢でPCなどは使わないし、検索もしない。CMの説明や実際に見学して決める。

居宅 ： 現時点で利用者がインターネットアクセスは難しい。利用者・家族や3～5年後くらいにスマートフォンが高齢者に普及すれば変わると思うが、ケアマネジャー自体が利用する位参考にするものじゃないと活用されないと思う。

病院 ： 高齢者・障害者が相手なので利用者が選ぶ時にインターネットを使うことが厳しい。アクセスできる一括のサイト（支援者向け）がほしい。

病院 ： 事業所が多いほど、紙媒体での情報提供はかさばり、かといってネットにアクセスできる方ばかりではないとすると、紹介する側がある程度評価することが大切だと思う。

**カテゴリー7：情報の信頼性**

居宅 ： 情報の正確さをどう見極めるか。

障害 ： 似たように感じるものもあり、信頼性、優先性（サイトの）を判断しにくい。

病院 ： 見る人は公的な機関の情報なのか、民間から発信されている情報なのか気になるところ。公的なホームページにリンクするといいと思う。

病院 ： 情報公表制度との一本化。

病院 ： 地方自治体の提供する情報をリンクする。

**カテゴリー8：表現をわかりやすくすると利用しやすい**

居宅 ： 独居や認知症の方が多く、インターネットを見られる環境もないので、利用者は信頼している人を頼りにしている。小さな字でたくさん説明してあっても、見る気にならないという方が大半。難しいことを相談したりすると、理解できず結局「任せる」となる。

居宅 ： わかりやすい言葉の方が良い。言葉が堅い。

居宅 ： 音声案内。

包括 ： 調査自体どこまで詳しく聞き取りをするか。また調査した側が、それをどう端的にまとめるか。詳しく聞き取ったものを、そのまま詳しく公表しても、文字ばかりで、気軽に見てもらえるようなものにはならないと思う。

**カテゴリー9：評価の方法・内容が不十分**

居宅 ： 人的サービスの場合、資格や経験がサービスの質と直接結びつかない相性であったり、数値化出来ない部分をどのように評価するか。

居宅 ： 万人に通用する評価基準を設定することがそもそも困難。

病院 ： その事業所が自信をもって提供できるサービスを情報提供する。あれもあるこれもある、のではなく。

**カテゴリー10：サービス量が足りない。人材不足**

居宅 ： そもそもサービスの量が足りておらず、利用したい事業所に申し込みをしても利用出来る訳ではない。最新の空き情報が見られる方が有用。

障害 ： 評価が良い・悪いの前に人材不足で、まず受けてくれる事業所を探すことが課題と思われるので、制度の見直しが先決と思います。

障害 ： 静岡市の状況から質問8の状況なのでたとえ情報があっても実際と違うので意味がない。

病院 ： 利用者は圧倒的に高齢者。インターネットを活用できる方は少ない実感。第3者評価は必要で、大切な事は充分理解しているが、実際、サービス量の少ない地域では評価の低い事業所でも利用せざる得ない。

**カテゴリー11：配布場所・配布方法の問題**

居宅 ： 県・市が発行する行政誌にわかりやすく載せる。

居宅 ： テレビ、新聞等、インターネット以外の情報伝達を考える。

居宅 ： 家族が日常生活でよく通う場所においてはどうか→医療機関など。

**カテゴリー12：第三者評価の存在・利用のアピール**

居宅 ： 福祉サービス第三者評価の存在（利用）をもっとアピールする。

居宅 ： 若い年齢、学校等の（小・中・高）での周知も必要。

障害 ： 第三者評価そのものの宣伝。

病院 ： 評価結果の冊子を相談窓口や役所に配布する。

包括 ： 関係者の集まる講習会や研修の場で周知を図る。

**カテゴリー13：その他**

居宅 ： この順位そのものが的外れなものばかりであると思います。事業所をバカにするのもいい加減にして欲しい。

居宅 ： 気軽に相談できる場。公的なものにとどまらず民間又NPO法人家族支援を行う（制度）が必要だと思う。

居宅 ： 高齢の方々は、基本的に様々な情報を手に入れる事は困難です。この内容の順位は論外です。

居宅 ： 活字の中から福祉サービスを選択できる方はそんなに多くない。

居宅 ： 他のサイトを参考にしている人が多い。

**●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」の自由回答**

・質問10については、293件の自由回答があったので、種別に対してカテゴリー分類して示す。
・複数のカテゴリーにまたがる意見は、主要なものを判断し、1つのカテゴリーに収めている。なおなお「他の質問項目への回答と同じ内容」「特にない」という回答は除外し、280件を対象とした。
※凡例：居宅＝居宅介護支援事業所、障害＝障害者相談支援事業所、包括＝地域包括支援センター

**カテゴリー1：利用者のインターネットの利用**

居宅 ： 高齢化した社会では、インターネットアクセスを基本にした公表では浸透しないと思われます。

居宅 ： 高齢者はインターネットになじみがない方が多いので、現時点では利用されていません。インターネットを利用する方が増えれば、参考になるかと思います。こちらから事業所を紹介する際にインターネットの情報を見て紹介しないのは、その時々で職員やサービスが変わり、利用者との相性もあるからです。自分で見学してからお勧めすることが多いです。

居宅 ： 高齢者はネットの情報よりも知り合いが利用しているサービスなどを信頼することの方が多く、ケアマネも地域の情報等をもとに紹介するので、ネットの情報のみを紹介することはない。第三者評価はそもそも誰の為のものかが不明。国や市、大規模事業所のためにあると感じている。事業所の写真や利用者が身近に感じる情報があると良いが、事業所の「良いところ」と「努力すべきところ」が指摘されている表を見て利用者は事業所を選んだりしない。

居宅 ： 高齢者はパソコン操作ができない方が多いので、情報提供は紙ベースとなってしまうと思うが、コストとのかね合いが問題とは思います。アイデアがなく恐縮です。

居宅 ： 高齢者は自身でパソコンをみられない。こちらが印刷してみせないとならず手間がかかる。

居宅 ： 利用者自身が情報検索しやすくするにはインターネットは難しいと思われます。家族が検索することを想定する方が良いかと思います。

居宅 ： 今までのケアマネジャー職として13年の間ネット検索をして施設を探された利用者自らではなく、その家族も、3名程でしたので、まだまだ普及されておらず活用できていないのが現実だと思います。

居宅 ： インターネットや市からの情報誌で提供することが多い。高齢者にもネットの環境がない方にもきちんと伝えるよう実際自分で行って聞いて伝えることも多い。入居施設に関しては、仲介業者が多い。

居宅 ： 利用者は高齢のため家族に分りやすい情報提供が必要。

居宅 ： 冊子よりもインターネットのほうが普及している。高齢者自身が相談に来るときは、口コミからが多く、家族からの相談はインターネットからが多い。冊子からの相談はほとんどない。

居宅 ： パソコンも携帯も持っていない場合は、冊子のようなものやカタログ、パンフレット（紙）のようなもので選択せざるを得ないが、説明をしないと理解ができない方が大半だと思います。

障害 ： インターネットメインでは、利用している方とそうでない方との情報量に大きな差がでるので、必要と思われる。名称・住所・連絡先など基本的な情報変更時にはすぐに対応する。インターネットにアクセスできない方のためのネット以外の情報提供の充実。サービスの種類や内容を解かりやすく説明した資料があるとよい。

障害 ： 利用者が知的がメインなので、インターネットや冊子そのものが分かりづらいです。

障害 ： 重度の知的に障がいがある人がサービスを自分で選択することは困難です。また、高齢の家族がインターネットを利用することは、難しいと思われます。

病院 ： 最近ではインターネットでの情報検索も増え、手軽に情報を集められるようになりましたが、特にご高齢の方を中心にまだまだ「紙媒体の方がわかりやすい」とおっしゃる方もおられます。インターネットと紙媒体、両方の情報提供が双方差がなく行えるような状況になれば良いと思っています。

包括 ： インターネットを活用できない高齢者に、どのように情報提供していくかも大事ではないかと強く感じる。

包括 ： 利用者や家族がインターネットを活用し、情報を得る等している。

包括 ： 高齢の利用者本人がネットから情報を得ることは難しいが、60代までの世代には受け入れられていくと思う。子世代のその方たちに広めることが必要。

**カテゴリー2：ネットでのアクセス・操作の容易さが必要である**

居宅 ： ご利用者の要望によって検索できるようなものがあればよいと思います。

居宅 ： インターネットで検索しても、情報が古かったり、同じ事業所でも内容が違っていたり、公的なものは、調べにくく、すぐに検索にヒットするものは、結局、有料老人ホームの宣伝であったりするため、信頼できる情報が得にくい。

居宅 ： 事業所の所在地が、調べる人の住所を中心としてマップ上に示されると、位置関係や距離感がわかりやすい。ただの口コミでは信頼性が低いので、登録したケアマネ事業所のログイン画面からしか行けない口コミページを作成し、ケアマネの評価を入れてもらう。

居宅 ： 事業所情報へのアクセスが簡単に行なえると参考にすると思う。情報にたどり着くのに手間が多いとめんどうになるし比較もしにくい。

障害 ： システムが分かりづらいため精査が必要だと感じる。

障害 ： 第三者評価関連ページ（HP)を拝見すると、事業種別毎の整理がされていなかったり、ワード検索ができない環境であったりするので、もう少しわかりやすくて調べやすい構成にしていただきたい。障がいをもっている人たちが、もれなくインターネット等の媒体を利用されるとは限らないので、例えば紙ベース等のアナログ的資料の充実が、さらに必要になるのではないかと思う。

障害 ： インターネット、SNSなど利用者にあった事業所情報が得られると良い。

病院 ： MAPから選択できるようなもの。希望の金額や種別を入れると自動的に選別してくれるものがあれば、わかりやすいと思います。

病院 ： インターネットでアクセスしてみましたが、見方がわからなかったです。

病院 ： 調べればすぐ見つけられるようにしてほしい。利用主体の高齢者が第3者評価といってもわからないと思う。

包括 ： 区役所の窓口に、もう少し分かりやすく、第三者評価の評価結果に関するチラシ等を設置してもらう（詳しくはWebで、のような感じのもの）と良いのでは、と思いますが、そもそも、ネットでも見づらいです。スマホアプリとかあるといいなと思いました。

包括 ： 数年前にWAMNETの仕様が変わったことにより、事業所検索がしづらくなりました。新規の事業者など第三者評価の時期に来ていないところは調べようもない状況です。評価も、項目に対する基準は、分かりやすく公表されているとは言えず、評価者の評価のエビデンスをしっかりと明記して掲載する方がよいと思います。

包括 ： 実際に必要に迫られないとサイト等見ないので、その必要に迫られた人が特徴を一目で見られるような、共通の項目だけがあるとよい。全ての人にというより、ピンポイントで考えるべき。

**カテゴリー3：情報がタイムリーではない**

居宅 ： 主観は元々あいまいですし、口コミには悪意もサクラも含まれます。又、一時期良い評価だったとしても、人が入れ替わればわかりません。参考にするなら距離感の近い現地の今現在の声にします。

居宅 ： デイや施設やショートの空き情報を電話で聞くのにとても時間がかかります。代わりに探してくれるサイトや業者があれば良いのですが。リアルタイムな情報を求めます。

居宅 ： 「福祉は人なり」、これにつきます。あるサービス事業所が、とても良いケアを提供していたとしても管理者が変わってケアの質が落ちることが往々にしてあります。流動的な事を情報として溜めて提供することはとても難しいです。

居宅 ： 利用者様に提供したいのは最新の情報です。

障害 ： 空き情報が分かりにくく紹介し辛かったり、横の繋がりが無いと提案しにくいです。空き情報をリアルタイムで表示するようなサイトがあると助かります。

障害 ： 新しい情報でなければ意味がない。事業者が簡単に更新できるしくみも大事。そして新しい情報を迅速に提供する。

病院 ： タイムリーな情報であってほしい。

病院 ： 情報が随時更新されていると継続して利用したり、参考にさせていただくこともあるかと思います。

病院 ： 情報の更新が必要になりますが、労力がかかる点も課題かと思います。可能な限り充実してもらえるとありがたいです。

病院 ： 他事業所の最新の情報の更新を継続していくことが重要と考えております。

包括 ： タイムリーな情報の更新が必須。

包括 ： 掲載された情報の鮮度が2～3ヶ月以内のものである。

包括 ： 情報が古くなってしまい、今、タイムリーな情報が得られない事がある。

包括 ： 情報は流動的なものと思うので、その都度最新のものにしてもらうことは大切と思う。

包括 ： 情報をこまめに新しいものに替える修正があれば良いと思います。

### カテゴリー4：情報の信頼性・口コミ・口コミサイトの問題

居宅 ： 口コミが大きい。しかし、情報があやふや。ネットで探すのは家族のみ。その事業所のホームページを見たりされている。

居宅 ： 利用している方の意見。

居宅 ： 公平な情報と思われていない点。

居宅 ： 行政、地域、企業と、様々なところが事業所の名簿や評価を作っているが、その数が多すぎて、どれを参考にしたらいいかわからなくなります。統一した公式の媒体にしてほしいです。

居宅 ： ネットなどで調べるには、皆あまり変わらないためわかりにくい。

包括 ： 事前の情報については、あくまでも他人の目線でしかなく、口コミで良い悪いが評価できない。サービス内容や特徴をまとめた情報があればいいと思う。

居宅 ： 役所の立場から見たサービスの良さと、利用者やその家族からみたサービスの良さに違いがあります。実際に利用した方々の意見や、私達が訪問したりスタッフとのやりとりでそのサービスの良さがわかります。公に表示された評価は信用できにくいです。（ケアマネージャーの場合）

障害 ： インターネットの書きこみは、悪意のあるものも見受けられますので、参考にするのは難しいかと思います。

障害 ： 一方的な情報提供ではなく、意見し合えるような双方向通信おける情報提供が望ましい。事実誤認またはフェイクの選別ができない情報は、利用者を惑わせるし不利益を与えてしまう。

障害 ： 福祉サービスなので、食べログのようなものは不適切だと思う。”商売”が前に出て”人気”で点が付くようなものは、ない方が良い。第三者の評価を受けよう、というところで既にプラスだと思う（それのために変えることがあっても、きっかけになるので）ので、それ自体の周知と見やすさ、そして、受審につながることに方向づいてもらえたらと感じた。

障害 ： 実際に、利用している人からの評価が一番参考になると考えます。

障害 ： 口コミが一番。良い事業所は、利用者様からの紹介以外ではあまり受けないですよ。

病院 ： 口コミサイトは乱立しており、口コミ件数も少なく、食べログのようにはいかないと思う。

病院 ： 斡旋事業所については、紹介事業所と癒着しているのではと思い、信用していません。

病院 ： 利用者の生の声がなかなか届いてきません。インターネットの情報量もあっせん業者のものばかりで参考になりません。

病院 ： 表向きの評価のみを欲し、実態とかけ離れてしまっている事業所が多すぎて、公的な結果を参考にすることは永久にないと思います。

病院 ： 包括の情報はある程度公益性を担保できていると感じて、頼っています。

病院 ： 利用者の口コミを公表すると、利用者側の一方的な意見が公表されることになり、事業所にとって不利益となる場合が危惧されます。個人的な意見としては、当り障りない程度の基本情報のみで良いのではないかと思います。

包括 ： インターネットがこの先情報入手の軸になる事は間違いない。それを有効に使える世代が、利用者層の中軸になれば事業所の評価等の在り方が変わると思うし、書き込みサイト等が中心となれば誹謗中傷等、次の問題の対応に当たらなければならないようになると思う。

包括 ： インターネットで個人から発信された情報（口コミサイト・掲示板の書き込み）は信憑性が低いと思っています。それでも実際利用した方の情報が一番大切だと思うのでそのような情報を集約する良い方法があればと思います。

包括 ： 基本的な情報＋独自の特徴があれば十分。口こみはあってもいいのでは。

### カテゴリー5：内容のわかりやすさ、必要な情報の記載

居宅 ： ホームページのフォントや大きさを見やすくすると良いと思います。

居宅 ： わかりやすい言葉を選択し、大きな文字でシンプルに表現してほしい。

居宅 ： あまり難しい言葉を並べ立てても、ご利用者様にとって有益な情報にはなりにくいと思います。いかに分かり易くその事業所の特徴等の情報提供ができるか。ここが一番の重要ポイントの様に思われます。

居宅 ： 苦情や事故などの情報ものせてほしい。

居宅 ： 顧客満足度を知りたい。研修内容や職員の体制よりも利用者にとっては重要ではないでしょうか。

居宅 ： 福祉サービスに限らず医療系（在宅医療）や施設など情報もほしいところです。

居宅 ： 地域単位での細かい情報がまとめられた方が活用し易いと思う。

居宅 ： 1件あたりの情報量が多すぎて見きれない。受審件数が少ないので、アクセスしようと思わない。

居宅 ： 自宅の近くの福祉サービスについてわかりやすく知らせる。

居宅 ： 売りになるサービスがわかりやすいとよい。

居宅 ： その事業所の強み＝売りを知らせてほしい！

居宅 ： 特徴を選択できるような事ができると良いと思いました。

居宅 ： 適切な情報提供は正直難しいと思いますが、大きな字で大きな写真でかんたんな言葉でまとめた冊子が良いと思います。

居宅 ： 医療系、福祉系とのサービスの違いなど、わかりやすく説明されてると良いかと存じます。

居宅 ： 事業所の人数規模。職種。通所であれば具体的な取り組み内容（食事・入浴[浴槽の形態]・体操等以外の＋αの部分）

居宅 ： 土、日、祝や日勤の時間外がいつも問題になる。これらの勤務ができる事業所を集めて一括して見られるようにするなどしてほしい。

居宅 ： 色々な情報の中から決められますが、選択する際「食事の充実」や「近隣」ということも大きく重要視されています。

障害 ： サービスの利用対象になれるかどうか、自己判断できるように情報を、わかりやすく得られると良い。サービス提供中の様子が、写真付きで見られると、わかりやすくてよい。

障害 ： 空き情報。どのような職種の職員がいるのか(例えば看護師が常勤しているかどうかなど)。

障害 ： 福祉サービスの内容を、分かりやすく、具体的に何ができて、何ができないかを明記して欲しい。箇条書きでコンパクトに伝えて欲しい。

障害 ： 空き状況など。

障害 ： 相談員も当事者もサービスの空き状況が最も知りたいのではないかと考えております。

障害 ： 福祉サービスを利用している様子を、映像等で紹介できるようにしたら良いと思います。

障害 ： 相談支援事業所がまだ載っていないようです。

障害 ： サービス事業所の人が行うサービス内容の説明会の要点のみ短く編集したビデオや動画があると良いと思います。

障害 ： そもそも福祉サービス自体が複雑で分かりにくいので、一般の方は「何が分からないかが分からない」状態の方がほとんどだと思います。サービス内容が誰にでも分かりやすく周知していき、適正な選択につなげていける様にしないといけないと思います。

障害 ： 通所の場合は事業所の写真の掲載とか、見てわかるものが良い。

障害 ： 施設・事業所の運営面　サービス内容とその実施状況が客観的に評価され、わかりやすく結果が提示されていること。

病院 ： ①選択には支払金額と家族からアクセス利便性をよくたずねられる。②入所の場合は自費払いの巾が大きい。入所してから苦言を受けることあり。

病院 ： 比較できたり、施設の特徴がわかりやすいもの。施設内の写真や活動内容がわかるものがあるとわかりやすい。

病院 ： 費用のみならず、理念・体制などがサービスの質に大きく影響するものであるが、短期間で結論を出さなければという状況におかれている方には理念や体制というのは後回しにしてしまう傾向がある。普段からサービス利用を自身のことと捉え、身近かに感じていると選択するときの大切なポイントであると感じられると思うので、啓発が必要だと思います。

病院 ： 利用料について（個別に変動する項目があるので難しいかと思いますが）概算（1か月あたり）がわかるとよい。

病院 ： 介護1、要支援の人がうけることのできるサービス（各事業所）具体的に回数など。

病院 ： 難しい情報を細かく載せても高齢の方などは分かりにくいと思います。分かりやすく簡単に理解しやすいものにしてほしい。

病院 ： 利用者が求める情報が何かをより吟味してわかりやすく評価する必要がある。

病院 ： 部屋代など、数室だけ生活保護でも入れる料金で設定し、総額〇〇円～と記されているため「安い」と思って問い合わせても、実は多くの部屋が生保では入れない額（その分部屋も広いようですが）だったりするため、〇〇円の部屋〇室、××円の部屋×室ありなどのような表示があれば問い合わせの手間が省けるのになと思ってしまいます。（その時間で手厚い支援ができる余裕ができます）

病院 ： 料金の目安、サービス内容（どの範囲までするか）、アクセスが分かればよいのではないか。

病院 ： 利用したい施設の特長が容易に比較できるように表示方法の工夫をしてもらいたい。

病院 ： 利用する人は初めての方も多いので誰が見ても、どのような事業者で何を提供してくれるのかが分かりやすい情報提供されていると良いと思います。利用者は料金もですが、質や評判を気にされる方が多いように思います。

病院 ： 現在、選択肢が多すぎて利用者さん達が何を基準に選べばいいのか分からないという声を聴きます。利用者さん目線で「リハビリを受けたい」「泊まりたい」「レクリエーションが充実」といった希望内容で情報の選択ができるような仕組みがあると良いのではないでしょうか。

病院 ： あくまでも選択をするための情報収集の手段のひとつと考えます。相談窓口の詳細が載せてあると良いと思います。

病院 ： 情報は多いことが良いとは限らない。

包括 ： 利用者の男女比や平均介護度など。施設の写真など。

包括 ： スマホなど小さい画面でも見やすいものであることがまず必要だと思う。

包括 ： 事業所の写真や、評価のグラフは見やすいようです。比較も良いですが、立地、運動の内容や量も気にされる方が増えました。シルバー向けスポーツジムのような所の人気は高いかも。

包括 ： 事業所の特徴と利用者のニーズのマッチングさせることができる様な工夫があると良いと思います。

包括 ： 予算、食事内容、送迎サービス、付加的サービスなど、利用のイメージが具体的につかみやすい説明が必要。相談の段階では、皆さま不安な気持ちを抱いているので、イメージをつかむことによって、事が一歩進んだ実感を得て頂き、より落ち着いて自己選択の力を発揮してきただきたいと考える。不安な方に対して「分からない説明」では意味がない。

包括 ： 事業所の特長などがわからないと利用者は自分では選べない。

### カテゴリー6：評価結果がわかりにくい・ニーズとかけ離れている

居宅 ： グループホームの第三者評価を読んだことがあるのですが　大概良い評価ばかりの印象　処遇面や職員の質などよくわからず選択の判断の参考にはならなかった。

居宅 ： サービスの質というが、利用者個々に求めることは違う。一概に高いだの、低いだとの点数や評価はできない。項目を少なく、明確にすること、「参考までに」というスタンスが前面に出ると良い。

居宅 ： 過去に不祥事・虐待があったのか、またどのように対応し、処分はどうだったのか、悪い面の情報も必要だと思う。繰り返している事業所は能力がないと思うのですすめたくない。

障害 ： 第三者評価の項目や基準と、利用者のニーズや要望とがかけ離れている。利用者の知りたいこと＝第三者評価ではない。

病院 ： 情報提供をする側として、事業所の評価内容については十分にあると思うが、利用者が必要としている情報とは少し違っておりあまり参考にできない現状。

### カテゴリー7：中間ユーザーの必要性、中間ユーザーへの情報提供の充実

居宅 ： サービスは導入以降も変える事が可能なので、最初の選択が相性があわなくても影響は少ないと思います。同一法人の囲い込みに関しては、ケアマネジャーが適切な指導をすれば劣悪なサービスの増長は防げると思います。

居宅 ： 利用者が知りたい情報を気軽に検索出来るのは良いことであるが、潜在的なニーズもあり、入口としての検索は良いが、やはり、相談機関を通し、選択できるシステムになる方がよいと考える。

居宅 ： 利用者は受け身で積極的に情報を知る事ができないと思う。

居宅 ： 利用者がサービスを選択する為に情報提供を行うが、本人と家族が決定する事が難しく「どれが良いですか」と丸投げされる時が多い。

居宅 ： 事業所選択や提案をする者（ケアマネジャー等）が事業所情報サービス内容や支援内容、特色、対応などを収集する義務があり、必須だと思います。そのうえで利用者にあったサービス事業所の提案により利用目的や利用することで生活改善、自立支援につながると思います。ケアマネジャーも事業所を評価する役割を果たす必要があり、ケアマネジャーの質の向上も急務と思います。

居宅 ： 利用者の方が直接サービス事業所を選択することは少なく、担当のケアマネジャーが提示する案から選択することが多い

居宅 ： 福祉サービスの内容がそもそも複雑すぎる。情報提供に当たっては、個別性(利用者)があり、提供者側のスキルアップが求められている。

居宅 ： 支援者が、公正中立な視点をもち、適正かつ正確な情報提供を行う義務があると思います。私達、支援者が適切な情報を受け取ることが最優先だと思います。

居宅 ： 利用者のほとんど高齢でインターネットなどできない。忙しい家族も選ぶことができず　ケアマネや地域包括へ頼むことかほとんど。ケアマネへの情報提供が一番の現実。ケアマネも忙しいので自分の信じる知っているものにかたよる。

居宅 ： 包括や区役所、ケアマネからの発信がほとんどなので、利用者にどれだけの情報を提供できるかは、プラン作成に関わるサイドにかかっていると思う。利用者が情報を捜して、選択するのは難しい。家族などがよほど介護保険について理解されている場合は捜して発信してくれることもあるが、ごくまれ。

居宅 ： 今後、現在の50～60歳世代が介護を必要とする時代になれば、ネット媒体が有効活用されるかもしれないが、現在の世代には必要ない。家族が見ることを主眼にとらえるなら、「そもそもサービスにどのようなものがあるか分かっていない」点を考える必要がある。例えばデイサービスの何たるかを知らない人が複数のデイサービスを比較しようと思うだろうか。必要なのは「身近な相談場所」の提供であり、サービスの比較は相談を受けた側（例えばケアマネジャー）が使いやすいものであればよいのではないか。本当に「利用者目線」が必要なのかははなはだ疑問である。

居宅 ： 在宅ではケアマネジャーにお任せというパターンも多いので、ケアマネジャーを選ぶところから最低2人以上のケアマネジャーのプランを比べてみることが出来るようにしたら良いと思う。ケアマネジャーを変更できることを知らず不要なサービスがプランに入っているケースがあると思います。

居宅 ： それぞれの事業種別自体が理解できないと思うので、各事業者向けに事業所の内容を記してある小冊子を配布してみてはどうか。

障害 ： 利用者がサービスそのものを知らない方が多い。

障害 ： 障害が重い人程、又、高齢である程、必要な情報につながりにくい。インターネット、紙情報だけでなく、地域の社会資源（民生委員、施設、社協、図書館、町会などの）マンパワーによって、当事者に情報が届くようなシステムが必要だと思っている。

障害 ： 例えば事業種別のあとに特徴を示してほしい。同じ知的障害者でも重度の方を紹介すると断られることも多い。そのあたりの点についても言及は必要かと思われます。

障害 ： 利用者・家族は役所が出しているわかりやすい冊子でもどうしていいかわからない方が多い現状だと感じられる。情報提供の前にどこかに相談をしっかり聞いてもらえる場→（みなが周知してなければならない）があれば助かるのでは・・・？と考える。

障害 ： 各事業所の支援相談員に評価結果がわかるようにする事が大事に思います。理由は相談者から問い合わせがあったときに情報を確認して紹介できるからです。

病院 ： 包括支援センター、ケアマネに情報できちんと届く体制が必要だと思います。
急性期病院にとって福祉サービス事業所と連携する期間は少く包括支援センターやケアマネが患者・家族と相談しながら福祉サービスを選択するのが適切と思います

病院 ： 結局はケアマネージャーの紹介次第だと思う。

病院 ： 事業者が増え、ケアマネやMSWも老人ホーム選びについては紹介業者を利用することが増えていると感じる。福祉サービスは、生活に直結するものであるため利用者にとっては、一大事だと考える。紹介する側の責任、事業所を監督する側の責任は大きいと思う。また、安易に事業所を増やさないことも大切だと思う。

病院 ： 自分は病院職員であるが患者さんの対応をするMSWとして、どの担当者になるかによって正直当りハズレがあると感じています。MSWも知識を得る為には今回の件でもう少し正しく情報を得る努力をしないといけないと感じました。

病院 ： そもそも福祉サービスを利用しようとする方の多くが、インターネットにアクセスできない。文字が書いてあるが見えない。意味がわからない。理解できない。ということがある。支援者側が情報を得た上で、その人その人の個別な事情にあわせて、支援させてもらうしかないので、第3者評価は、参考になると思います。

病院 ： 福祉サービスの第三者評価は、事業所の質、透明性を図る上でも非常に大切な指標と思いますが、利用者が直接アクセスする率よりはケアマネ、ソーシャルワーカー　地域包括支援センターなど「人」を介し、「その人の信用」で、利用している現状だと思います。介する支援者にぜひ、利用の簡便な方法を検討下さい。

病院 ： ケアマネージャー、相談支援員の力量や居宅支援事業所の方針しだいだと思います。

包括 ： ケアマネが複数を紹介すること、また選定した理由を明示することが義務づけられましたので、そのあたりも考慮していただければと思います。

包括 ： ネットや文字から得る情報も大切ではあるが信頼できる人からの情報がより頼りにされていると感じる。なので多くの人に情報を発信している人達へ第三者評価の結果が伝わると良いかと思います。

包括 ： 近くに住む家族の場合は、見学などの対応がとれますが、遠くに住む家族が適切な情報を得るのに使えるものがあればと思います。

### カテゴリー8：他の媒体とリンク、他の媒体の活用

居宅 ： 事業所の一覧に、地域ごと、特色、評価内容など、見やすくしておけば良いと思います。

居宅 ： 横浜市では、ハートページという冊子があり、その中で、地域、特徴、預金の説明などをしながら、利用者さんの好みで選んでもらっています。

居宅 ： 各施設のHPから第三者評価のサイトにリンクできるよう義務化するなどの工夫で、事業所の閲覧時に見てもらえる機会が増えるのでは？

居宅 ： 介護サービス情報公表はすでに利用していますが、実際、利用者様達は活用していないように見受けられます。

居宅 ： 情報公表制度は、見てる方ほとんどいないのでムダではないか。

居宅 ： 公表制度が色々な機関で行われているように思うのですが・・・

居宅 ： 区の広報紙に掲載するなどの方法で、多くの人（会議に関わっていない世帯）にも行き渡るようにすれば、サービス全体の質も上がると思う。多様なサービスをうたいながらも質が悪い事業所も多い。利用者が選択する時、近所の人の話や知人がいるという理由で使うことが多くみられる。

居宅 ： 利用者さんとひとことに言ってもとても幅広いニーズと、その利用者さんの状況も様々です。ネットが使えない人もいれば文字が読めない人もいます。利用者さんが、まず一番最初に相談する窓口は、市区町村の窓口だと思います。そこでそれぞれのサービスごとに情報が冊紙になっていると、どんな状況の人にもまず平等に文字ベース（音声データ、CDとか）の情報を提供できるのではないかと感じています。

居宅 ： 利用者は困っている状況で選択するというのは考えるより難しいと思われる。介護保険がいざ必要という時ではなく、例えば、65歳で介護保険証が届く時に、選ぶ参考にできるものがあると知らせる、広めることもありではないか。

障害 ： 市のHPからの情報をまず見るので、そのページから第3者評価等のデータが確認できるとよい。

障害 ： 名古屋市の場合はウェルネットが機能しているので、それと連動するとアクセスしやすくなると思います。

障害 ： 区・市・町によって福祉サービスの利用手続きが種々になっているので、手続きとサービス選択の関係がわかりやすいガイドが必要と考えている。相談支援事業所も福祉サービスの1つとして選択できるガイドも必要と考える。

障害 ： 各区ごとに小冊子等あれば面談時に利用出来る。

障害 ： 事業所の特徴などが載っている冊子を、区役所や保健センターに設置し、目で見てわかるよう工夫できればと思う。

障害 ： 札幌には「元気サーチ」というネットで福祉サービスの空き状況をみるものがあるが、任意なので、すべての事業所が参加していなく、不便な状況。全ての事業所の様子がわかるしくみが必要。

障害 ： 職員数、事業所の特徴、利用者数 etc.記載されている冊子があれば、活用する。

障害 ： 高等部の方が卒業後の行き先を選ぶ時に限ってですが、それぞれの地区で事業所紹介をする場(大学生の就活時の合同説明会)が毎年ひらかれるといいと思う。

病院 ： 各地域の特性があると思うので、市町村をまきこんだ情報収集・確認をして頂き、資料化した冊子を情報提供して頂けると嬉しいです。

病院 ： 地域包括支援センターで新規の相談があったり、事業所の紹介を行う際に、コンパクトにまとめた用紙（A4 1枚）くらいの簡易なものを配布すると良いと思う。その用紙にURLを書いておいて（できればQRコードをはりつけてもよい）アクセスできるようにしておく。今は受審件数が少なく、参考にならないが、上記のような方法で参考にする人が増えれば受審する施設も増えると思う。

病院 ： 利用対象者は、ITについて行けない方が多く、ネットなどの情報配信は、支援者側の（情報を提供する側）ものになっていると思います。やはり、主体として対象者を、サービスの利用者に置くことを考えるのであれば、手元に置く、紙媒体の冊子、リーフレットのようなものが結局は向いていると思う。

病院 ： ネットだけで理解できるものではなく、高齢者にやさしい冊子など、各家庭などに配布してはどうか。

病院 ： 横浜市で出している「ハートページ」を中心に活用しています。この情報誌に入れて頂けると、活用しやすいかもしれません。

病院 ： 情報提供を行うもの同士の情報交換や、ネットワーク作り、サービス提供事業者との共同作業等、表面上の情報に左右されない、仕組み作りが必要であると考えます。

病院 ： インターネットが利用できない方も多々いるので、広報誌に添付するとか回覧板で回す等、アナログ的な方法も必要ではないか。地域包括支援センターからのアプローチも必要かもしれない。

病院 ： 利用する際に地域のどこに相談すれば良いかをわかりやすく利用時間や、連絡先をNETや冊子で教えてほしい。料金がどのくらいかかるのかは、年金生活の高齢者にとって最も必要な情報と思います。

包括 ： 高齢者はネットに不得手な人が多く、紙媒体の方が、わかりやすいと思います。

包括 ： 高齢者は紙媒体にまだまだ馴染みがある。包括・居宅に簡易冊子を置き、利用者に配布するのもよい。

包括 ： 利用者が介護保険の利用を考える際に、必ず目にするような形で評価結果概略を利用者に配付するしくみがあるとよい。

包括 ： 介護サービスの公表とどの様に連動させるかが課題。事業所としては、無駄と思われる事に時間を割きたくはないので一元化してもらえれば助かる。また、サ高住や住宅型有料老人ホームの評価をする必要があると強く思う。

### カテゴリー9：サービス量が足りない。人材不足

居宅 ： 介護の現場は、人手不足、報酬の低下など多くの課題をかかえ、大変な状況です。情報を公開する資源をお持ちなら、人材が流入する為に、何を公開すべきかを御検討下さい。事業所の質をある程度まで確保する必要のある時期は既に過ぎた感があります。

居宅 ： 利用者もしくはその家族が第三者評価を参考にしてサービス事業所を選んだとしても、空きがなくては利用できず、比較すれば評価の低いところしか利用できない場合があります。熱心に調べて選んだ際にその現実への不満が大きくなります。

障害 ： 自分の希望する事業所を選べるくらい複数の事業所があることが　まず、基本と考える。残念ながら、就労移行以外は、まだ事業所が少なく、距離や送迎サービスなど考えると、とりあえず空いているところとなってしまう。

障害 ： 第三者評価の結果だけでなく、現在は区役所から事業所一覧を渡されれる程度の情報提供になっているのが現状である。また、福祉サービスの選択において、利用者の知りたいという部分よりも、まず空いている事業所を探していかないといけない。選択することが出来ていないことが問題と思われる。

障害 ： 現在、選択するのに十分な数の事業者がない。評価よりも空き状況、アクセス（通所等）しやすさ、活動内容等によって選択することが多い。第三者評価は事業所のサービスの質の向上のためにはとても大切と考える。

障害 ： そもそも選択するほど、どの事業も事業所数が足りていない。人材（人手）不足から、新規の立ち上げや規模の拡大が困難なため、先ずはそこへの対応がされないと選択できるまでいかないと思われる。

病院 ： 福祉サービス資源そのものが少なくて選べない。近くにあるかどうかだけで選ぶことになる。

包括 ： 緊急では選択出来るほど空きがない。

包括 ： 事業所の情報があっても、その時に空きがなかったり、介護職員不足で利用がきびしい現状です。評価だけでなく、この業界の明るい未来が示せる魅力ある表現で発信してほしいと思います。

包括 ： 中立公平な立場から数ヵ所（通所は特に）情報提供と見学をお願いし、自己決定してもらうが、福祉用具などは、営業でタイミングに来たところや、キャンペーンをしているところ、又は業者と本人との相性などでこちらから紹介してしまっている。ヘルパーなどは選択の余地はなく、空きのある事業所を紹介するしかなく、こちらが選ぶというほど、事業所がないことが問題…質の良いところは空きはない。利用者が選んでも空きがない。人がいない。運営が上手く行っているか心配になる。紹介したところが倒産したりすると困る。

包括 ： 第三者評価は大切だと思いますが、福祉事業所は働く人達が不足していますし経営も大変です。働く人を大切にする労働環境づくりの根本が求められています。

### カテゴリー10：実際に見学・体験を勧める

居宅 ： 「百聞は一見に如らず」ですね。できる範囲で自身の眼と足でと思っています。始めは少しは拝見をするので、その時に分かりやすいといいですね。よろしくお願い致します。

居宅 ： インターネットを見て見学に行ったご家族が、サービス内容が思っていたより違っていたと言っていた。

居宅 ： 情報として書類でいろいろ持参しても事業所自体閉鎖していたり、スタッフが公表と全く異なる実態であったこともあります。とても良い評価でも、中国、フィリピン、インドネシアの職員が就労していたことで拒否もあったり等・・・実際に当方が良く良く実調してご紹介するのが現実です。

居宅 ： サービス事業所の選択は利用者の将来に関わる大事な問題と思い、その利用者に合うサービス、事業所は慎重に検討し、決めていきます。ケアマネの経験によるところで、ケアマネの人脈や事業所との信頼関係で、利用者への関わりも変わる気がします。デイサービス等は必ず2-3ヶ所を提案して体験の上、決めさせていただいています。

居宅 ： 事業所へ営業にこられるところからチョイスが多いですが、必ず自身の足で出向いて、どうか確認しにいく。あるいは電話でどういった対応ができるかなどをくわしく聞くなど，自身がしっかり信頼できないと利用者さんへすすめること出来ないと考えます。本人、家族の希望の事業所あるときは、そのままつなぐ。

居宅 ： 遠方のサービスを選択するわけではないので、生の声、目で見ることで十分だと思います。

居宅 ： 見学お試し利用を勧める。

居宅 ： 自分の目で見て、働いている人に直接会って決める。

居宅 ： 自分自身で確かめることが大事。

病院 ： 事業所を信頼するには実際自分たちで事業所に足を運ぶしかないと思います。インターネットでどんな素晴しい結果をみても隣が工場で臭いや騒音だらけだったり。いろいろと問題があることもあります。

病院 ： 福祉サービスも多種多様になっているので、情報提供が難しくなっていると実感している。利用をする方それぞれのニーズをしっかりと聞きとり、その方にマッチした情報提供をすること、また、実際に利用する方やご家族が、そのサービス事業所を直接見たり直接話を聞いたりすることが大切だと思っている。（時間と労力はかかりますが…）

病院 ： 利用者、家族が体験したり、見学しないと本当の情報を得ることは難しいと思われます。福祉サービスの現場をしっかり見て、スタッフの本音を聞くことが大切だと考えます。

### カテゴリー11：受審件数が少ない

居宅 ： 第三者評価は、お金がかかり、受けている所が少なく参考にならない。また、表面的な所しか確認できないのではとの疑いがある。もっと多くの事業所が受けるメリットをつくらないと制度の意味がない。ISOをはじめ、利用者はそうしたものよりもケアマネの意見をとりいれるので。

居宅 ： 第三者評価を実施している事業所が少ないので比較しにくい。

居宅 ： 第三評価を受けるにはお金がかかる。弱小の事業所では支払うことが難しく受けづらいです。

居宅 ： 福祉サービス第三者評価にかかる費用がもう少し手頃な金額であればいいと思います。（3～4万円台）

病院 ： 利用者へもう少しわかりやすく情報を流すことや、制度の周知、受審事業者の拡大も必要と思います。

包括 ： ケアマネがパソコンやパッドを持ち歩いて訪問しているわけでもなく、自宅にパソコン環境がない場もあるので、選択するにあたってはパンフレットやチラシが主になる。あと全ての事業所が実施しているわけではないので、いちがいに言えない。

包括 ： 質の高い施設事業別を目指すところは積極的に取り組んでいるが、そうでないところは費用等に対して不平をいい、取り組んでいない。同じ報酬では、不公平だと思う。少しなんらかの形でペナルティをつけるべきではないか。

### カテゴリー12：第三者評価の存在・利用のアピール

居宅 ： 事業者はともかく利用者の方々に関しては、第三者評価が知られていないのが現状と思われます。様々な機会によって知っていただく事が必要かと思います。

居宅 ： 取り組みとして、サービス選択に資する有効手段と考えます。自己評価より、客観的な情報に信用を持てます。ただ、信用＝世間の浸透度・認知度が低いせいか、活用されていない印象を持っています。まずは関係事業所、事業者への周知（実用性等）を図っていくべきと考えます。

居宅 ： 第三者評価の認知度が低く、利用者が選択する時は広告掲載の多い大手に目が行く傾向がある。

居宅 ： 第三者評価という言葉がかたくるしい。

居宅 ： 第三者評価が客観的で、わかりやすいもので、広く伝わることを願っています。

障害 ： あまり公に知られていないので、色々な媒体を使って周知していく必要があると思います。

障害 ： 制度自体が一般市民に知られていない。独居世帯に周知が進んでいない。

病院 ： 周知徹底がまず先決だと思います。

病院 ： 第三者評価の存在をもっとアピールして頂ければ、より多くの方が興味を持ち参考にされると思います。

病院 ： 第三者評価調査者連絡会という所が今回のアンケートでわかりましたが、それ以外では何もわかりませんので、活動をしていくのであれば、知名度を上げていくことが必要と思われます。

病院 ： サービス事業者は当然自施設を良く宣伝してくるので、第三者評価がより有効なものとして浸透していってほしいです。併せて、実際利用された方の声も大変貴重だと思うので、利用者やその家族の口コミが信頼できる形で広く提供できれば良いと思います。

病院 ： 斡旋・紹介事業者と契約している施設やサービスに偏りが出る恐れがあるので、本来の第三者評価を充実したものにして欲しいです。

病院 ： 選択するための要素（介護保険の仕組み、施設の形態、料金の基準、自分の状態把握…等）専門職と利用者間の知識や認識に大きな差があり過ぎるため、専門職側の意向が強くなる。普及、啓発の更なる強化が必要と感じます。

包括 ： TVコマーシャルやインターネット広告で周知を図ると一気に利用は増えると思います。

包括 ： まずは第三者評価について、知ってもらうこと。相談窓口で使ってもらうこと。使い易くすること。第三者評価の結果と現実のサービスに差があるように感じているのですが、どうでしょうか。

包括 ： 高齢化率が増えている中、福祉サービス事業所も増えている。飲食店なみにあり、情報を集めることも難しくなっている為、第三評価の結果などが、一般市民にも浸とうし、情報にアクセスしやすくなることは良いことだと思います。

包括 ： 自社ホームページやパンフレットは宣伝用であり、やはり客観的な情報は必要である。施設は第三者評価受審によりPDCAサイクルをまわす手助けになったり、職員が自分たちの業務をふり返ったり、認めてもらうことでの達成感や向上心、やりがいにつながったりするので、価値・意義とも高いととらえている。そのため、食べログのようなインパクト重視はしない方が良いと思う。

### カテゴリー13：第三者評価は不要である

居宅 ： 「第三者評価」はすみやかに廃止して、もっと有意義な事に行政のお金を使うようにして下さい。誰も第三者評価は見ていません。また調査員は全員でないにせよ、福祉職員や、その利用者をバカにしています。

居宅 ： このやり方については無駄が多いと思います。

居宅 ： 情報公開や、第三者評価などてまがかかり事業所にとってメリットのないことはやめてほしい。まじめな事業所はまじめにやっている分普段から忙しいんです！（関係者の）口コミが一番正しい。

居宅 ： 第三者評価自体がうまく機能しているようには思えず、不要な事業のように感じています。

居宅 ： 必要であれば事業所が発信するので第三者評価の必要性が感じられない。

居宅 ： 不必要だと思う。どうせ机上の空論のような建前論。抽象論。或いは役に立たない帳票の有無などで評価するだけになるだろう。また、その実施機関が官僚の天下り先となるのでは？なにかと不透明なカネ、ヒトの動きが増えるだけだろう。

居宅 ： 余計なことをして我々の負担を増やさないでいただきたい。そもそも誰も見ていないにも関わらず、存続させる意味がわからない。

障害 ： WAM NET、市役所のホームページで十分。

障害 ： このアンケート自体が行政の「〇〇〇をやっています」というアリバイづくりではないか。血の通った福祉サービスを共につくっていきませんか。

障害 ： 第三者評価の必要性をサービス事業者も利用者も感じていない。

病院 ： 存続意義も含めて検討する必要があるのではないか。

### カテゴリー14：第三者評価の課題・調査員の質の向上

居宅 ： 放置してしまっているワムネットを復元させて、そこからリンクさせる方法がいちばん探しやすいと思う。調査者が介護保険サービスに精通していないと全く意味のない調査になっている。

居宅 ： 働いているスタッフをランダムに選んで自分の事業のおすすめポイント、ケアマネからの口コミでこんな時の対応が良かった等、利用した人からの内容がいいのでは？（食べログのようなことは点数をお金でやりとりすることになるのであてにならないです）

居宅 ： 評価をされているが、感想を述べられているだけに感じる。利用者や家族が見てもピンとこないのではないか。可能な限りで写真等を取り入れるなど、工夫をしてはどうか。誰に向けて作成しているのかが分からない。

居宅 ： 利用者、家族は評価表内容にある法に基づく書式、体制、理念よりも、各事業所の質や対応力、サービスの内容等を必要としているため第三者評価は参考になっていない。

居宅 ： 本人や家族がその利用についてどうなのか聞きとりをして、評価するのはよいことだと思います。

居宅 ： 利用者は自ら選ぶことが難しい（情報が多すぎる）ので、また、その情報が必ずしも信頼がおけるとは限らないので、第三者評価で総合評価をA+、A、B＋、B、C＋、Cなどの段階で示してほしい。

障害 ： 基本的にクチコミを聞いて調査を行うことが多いが、人によって評価が違うため、判断に迷うことがある。客観的な立場からの情報が、取り出しやすいシステムがあると助かるだろうな…と思います。

障害 ： 第三者評価を利用者や家族に回答してもらう質問項目を、工夫する必要があると感じています。施設への思いは個々の利用者障害の種別や程度によって異なると思うのでなかなか、点数や評価（A、B、Cなど）で表わすことは難しいように思います。

障害 ： 事業所側と利用者側、それぞれの主観に偏らないような評価と記述がされるかどうかが、重要と思います。評価機関と評価者の情報公開と研修内容の充実が大切と思います。

障害 ： この制度の中で適切な情報提供というものがあるのかわからない。お金のある事業所は内装・パンフレットに力を入れられるので、よい事業所のほうにみえる。実践力や利用者にとって心ある事業所がどのような情報提供でわかるのか？

病院 ： 訪問調査員の質向上。

病院 ： 福祉サービスは、人と人とがダイレクトに関わるがゆえに、主観的な部分での評価につながりやすい。第三評価しているといっても、条件がきびしく利用者を選んでいるところもあるのかと思います。そのあたりもわかるようになると選びやすいです。

病院 ： 調査員の方々の身内がサービス必要になった時に、この評価が信頼できるものを作って欲しい。また、モダンな意見が欲しいです。

病院 ： 誠実に事実を提供していただくと選択しやすくなります。

病院 ： 良い意見（結果）のみを提供するのではなく、改善（課題）意見も同時に提供できれば判断できると思う。

病院 ： 病院も評価機構の認定をうけていますが、実体と評価が同じではない印象をうけます。やはり、実際に利用した人（その人が信頼がおける場合に限る）の体験を聞いて、皆さん選んでいるように思います。

病院 ： どのようにアンケートをとられているかがわからない。利用している方は良いように書くと思う。実際と異なる情報などもあり、正誤性に欠ける。そのサービスを使わなかった方の意見も反映させてこその第三者評価だと思う。

包括 ： 良いことばかりではなく、改善の取り組みなど、ウィークポイントを含めて開示する。

包括 ： 第三者評価は評価する側とされる側が雇う側雇われる側になっているので、しっかりと評価されているのか疑問が残る部分があります。

包括 ： 調査方法の実態がわからないので、一概に言えません。案外、口コミの方が正しかったりすることが多く感じます。普段の姿をどう評価するのか？なので、あまり参考にすることはありません。

包括 ： アクセスのしやすさと信頼性などを高めてより広報してもらえればと思います。

包括 ： 評価機関が悪い評価をつけると、次に評価依頼がないことをおそれて、悪い評価をつけていない。現場と評価が違いすぎる施設がある。

包括 ： 評価にあたって、多くの基準項目は必要と思われるが、利用する立場になった際に、何を基準にサービス選択するかといわれるとやはり体感が多くを占めると感じる。体験してみてソフト面や事業所の理念などを肌で感じて評価ということが多いのではないか。ではロコミが評価に大きな影響を与えるかと言われると難しい。ロコミ評価が高くても体験してみたら・・・ということも多い。しかしファーストコンタクト、選択肢を絞る段階ではやはりロコミや第三者評価は大きな基準となると感じるので、やはり情報にアクセスしやすいということが必要と思われる。

### カテゴリー15：その他

居宅 ： 多くの事業所の情報を分析して選択するというのが高齢者には難しい。希望条件を入れたら何か所か紹介してくれるようなシステムが必要だと思う。

居宅 ： ケアマネの理念として利用者本位は、ほとんどのケアマネが念頭にあると思うし、利用者からの希望を聞いて、それに近い形で対応してもらえる事業所をさがすので、評価よりも個人の希望にどこまで近づけるかを考えている。「全て任せる」と言われ、同じ法人のサービスを紹介したとしても、連携を取りやすい等メリットもあり、その形がその利用者にとって最善であるとケアマネが判断したと思うし、もし、何か問題が発生すれば、いつでも事業所変更できるので、ケアマネもいつでも変えられるし、情報提供はそこまで重要視しなくていいのでは？

居宅 ： 実際に施設の紹介会社から住宅型の紹介を頂きましたが、ご利用者様として質よりも金額の重視の点から遠方になってしまう事でお断わりをした案件もあります。

居宅 ： Web等のリンクを告知・開示する様にすれば解答しやすいと思う。

居宅 ： 公助というサービスとは・・といったことが理解しやすい情報提供できることを、行政から説明できる場があると納得しやすい事例もある。

居宅 ： 実際に利用する前と利用してからで大きく印象が変わる事が多い。

居宅 ： 訪問系のサービスは利用の前の見学やお試しといったことができないので、利用者が選択するための情報そのものが少ない。会議に出席するような管理者の対応が良くても、実際に関わる職員の対応が悪く、クレームにつながることもある。結局はどのような人が援助をしてくれるのかが大切なので、援助に入る人の情報も公表できるような制度であれば、利用者の満足度も高まると思う。利用者の「事業所への信頼度」を高める情報よりも、「スタッフへの信頼度」を高めるような情報を、こちらも知りたいです。

居宅 ： 古いかもしれないが「人と人」ということを重じている人も多く、評価項目で評価されていなくとも、本人、家族にとって良い事業所というのがある。本人・家族の生活に照らし合せ受容できる情報を求め、サービス選択するのではないかと思います。

居宅 ： 大きい法人の抱え込み。集中減算の対応を契約時に行っているのが現況で、居宅を独立事業所のみにしないと、これはいつまでも続くと思います。

居宅 ： 恣意的に特定の事業者に誘導することは論外だが、ある程度責任を持って情報提供しようと考えれば「情報の多い」事業所に頼る形にならざるを得ない。利用者・家族がケアマネに「とっておきの情報」を期待するのは仕方がないが、ケアマネに対しても「顔の見える情報」が必要だと考える。さまざまなメディアが利用できる時代に（逆に信頼できるように情報がわかりづらくなっているが）公的な第三者が映像を交えた情報を提供していただくことを期待する。

居宅 ： 利用者からの電話対応出来るシステム（運営に人、モノ、金がかかるので現実味がないが）情報と利用者の距離が遠い。

障害 ： 利用者が何を、どのように手伝ってほしいと具体的に訴えても、サービス事業所の理念や質が利用者のためと言うより、事業所の都合が優先される傾向が見られ、利用者が苦労しているのではないか（事業所主体の福祉？）。

障害 ： 利用者の方が行政の窓口にサービスの受給について申請に来た際は、計画相談の利用について流れを説明するとともに、相談の事業所をどこにお願いしていくかなどもその場である程度利用者の方と行政側で目安をつけてから事業所への連絡を行政側からしていただきたい。直接利用者の方から連絡を頂くと断れない場合があるため（事業所数が足りていない現状があるので）。

障害 ： サービスを利用しはじめるのに、事業所さがしをどのようにしたら良いのか出発点が不明なのではないか。安易に事業者に委託しているのではと思う。

障害 ： 選択するにあたり、市内にある福祉サービス事業所の全部を見学に行くのはとても時間がかかる。何をねらって利用するのか。そのためにはどこが良いのかを保護者と話し合える人材が必要。

障害 ： 市の福祉（障がい）が、終わっている状況です。大きな法人がちゃんとやっていない部分もありそれを行政が目をつむっている。ゆえに、適切な情報提供には程遠い。やっているとしている数だけそろえて終わりなのである。

病院 ： 自社の事業の展開においても、皆様がどの様に情報収集を行い、選択しているのかを知りたいと思います。

病院 ： 相談窓口の周知活動が必要。名前すら聞いたことのない機関もあれば、利用者もどこに足を運べばいいか、分からない。入院してから福祉の窓口を病院スタッフが伝えて、初めて知る方が多い。

病院 ： 福祉サービスは利用者からすると、どんなものが必要でどういうサービスがあるのか分からない人が多いと思います。施設の種類もたくさんありどれがどんな施設なのかもわかりづらい。

病院 ： 負担割合変更等の周知など。今の消費税UPみたいに医療介護保険の変更について大々的に発信してほしい。

# 2　中間ユーザーを対象とする「ヒアリング調査」の結果

## 1）ヒアリング調査の目的と内容

利用者が福祉サービスを選択する際に、選択に資する情報を提供することを業務として担っている「中間ユーザー」を対象として「ヒアリング調査」を実施した。調査の対象は、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、病院の医療ソーシャルワーク部門、地域包括支援センターである（協力機関数の内訳は「ヒアリング調査対象事業所一覧」参照)。

ヒアリングの内容は、中間ユーザーへの「アンケート調査」の質問項目と同じで、対象者にはまずアンケート調査票に回答を記入してもらい、その結果を参考にヒアリング調査を実施した。

## 2）ヒアリング調査の対象事業所

**■ヒアリング調査対象事業所一覧**

| No. | 協力機関 | | | 種　別 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 事業所名 | 氏　名 | 所在地 | 介護支援 | 相談支援 | 病　院 | 地域包括 |
| 1 | 北海道がんセンター | 木川 幸一 | 北海道札幌市 | | | ○ | |
| 2 | 札幌西円山病院地域連携推進室 | 大植 友樹 | 北海道札幌市 | | | ○ | |
| 3 | 札幌西円山病院在宅ケアセンター | 田村 智美 | 北海道札幌市 | ○ | | | |
| 4 | 相談支援センターこすもす | 伊藤佳世子 | 千葉県千葉市 | | ○ | | |
| 5 | 相談支援センターあらかわ | 岡部 正文 | 東京都荒川区 | | ○ | | |
| 6 | 足立区地域包括支援センターさの | 渡部 敦子 | 東京都足立区 | | | | ○ |
| 7 | 東京社会福祉士会<br>地域包括支援センター委員会委員 | 川崎 裕彰 | ― | | | | ○ |
| 8 | 武蔵野赤十字病院<br>在宅介護・地域包括支援センター | 庄司 幸江 | 東京都武蔵野市 | | | | ○ |
| 9 | 貴志園相談センターゆいまーる | 冨岡 貴生 | 神奈川県綾瀬市 | | ○ | | |
| 10 | 名古屋市天白区<br>西部いきいき支援センター | 津田 明宏 | 愛知県名古屋市 | | | | ○ |
| 11 | 蒲郡市障がい者支援センター | 鈴木 康仁 | 愛知県蒲郡市 | | ○ | | |
| 12 | 京都民医連中央病院<br>患者総合サポートセンター | 甲田由美子 | 京都府京都市 | | | ○ | |
| 13 | 社会福祉法人修光学園 | 森　　亮 | 京都府京都市 | | ○ | | |
| 14 | プラン学研都市 | 上野　靖 | 福岡県北九州市 | ○ | | | |
| 15 | 北九州福祉サービス株式会社<br>ケアプランサービスセンター | 金子 大介 | 福岡県北九州市 | ○ | | | |
| 16 | ケアプランコスモ | 大平ひとみ | 福岡県北九州市 | ○ | | | |
| 事業所数（計） | | | | 4カ所 | 5カ所 | 3カ所 | 4カ所 |

### 3）ヒアリング調査の回答結果まとめ方

利用者への情報提供を業務として担う「中間ユーザー」を対象とするヒアリング調査への回答結果を、質問ごと（質問 1～9）に集約し、まとめた。

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、病院の医療ソーシャルワーク部門、地域包括支援センターなど調査対象となった中間ユーザーに対する質問ごとの集約方法は、以下の通りである。

**●質問1**

**福祉サービス事業所の選択に当たり、利用者が知りたい情報はどのようなものだと思われますか**

この質問 1 の「利用者が知りたい情報」については、次の 2 つの視点からまとめた。

**① 比較しやすい情報**

比較しやすい情報として、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、職員体制（人数など）、4. 職員の定着率、10. 事業所の規模、12. 事業所の所在地・アクセス方法を含めた。

**② 利用してみないと判断しにくい情報**

利用してみないと判断しにくい情報として、 6. 事業所の特徴、7. 事業所のサービス内容、8. 事業所のサービスの質、9. 事業所の評判、11. 事業所の理念を含めた。

**●質問2**

**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当たり、どのような媒体からの情報を参考にしますか**

この質問 2 では「情報の媒体の視点」から、次の 5 つの媒体に分類してまとめた。

**① 自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

「自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報」として、1. 自らの経験・人脈（紹介や経験や見学まど）、3. 同僚や他の専門職に聞いて、5. 地域の関係者に聞いてを含めた。

**② 利用者間などの口コミ**

**③ 間接的な情報**

「間接的な情報」として、4. 斡旋・紹介事業者の情報で、6. インターネットで事業所の評判を見たりして、11. 事業者のダイレクトメールや訪問営業などでを含めた。

**④ 制度：福祉サービス第三者評価の結果を見て／介護・障害サービス情報の公表制度を見て**

**⑤ 冊子：役所が作っている事業所一覧等を見て**

**●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**

質問 3 は、質問 2 を発展させた内容であるため、分類は質問 2 と同様とした。

**●質問4～9**

質問 4 から質問 9 については、各質問についての判断根拠を要約した。

## 4）ヒアリング調査の対象事業所からの回答結果

## A. 介護保険法の居宅介護支援事業所＜4カ所＞

### ① 北海道札幌市の居宅介護支援事業所

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・利用者から居宅介護事業所として選択されたあとの対応についてであるが、利用者によってはサービスの費用の詳細を確認したいというケースは多い。

・送迎にどのくらい時間がかかるのか、家族の面会の都合なども考えて、事業所の所在地が確認されることも多い。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・事業所の特徴や内容は、利用者のアセスメント後のケアプランの作成に際して、事業所を選択した理由として、ケアマネジャーから具体的に説明している項目である。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・当事業所の場合、ケアマネジャーが 9 名と多いため、利用している事業所数も多い。そのためケアマネジャーが知っている実際の生の情報が有効なことが多い。さらに連携している事業所や専門職からの情報がとても参考になる。

当事業所内では、常に情報交換が行われ、またサービス担当者会議などで情報交換をしているので、専門職（訪問看護師、医師など）からの情報も得やすく、相談しやすい。

●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） | | | |

**■間接的な情報**

・インターネットによるロコミは、感覚的な情報であり、信頼性がないので、あまり参考にしていない。

・事業所が開設しているホームページは信頼できる。

●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）※（　）内は目安の%

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

（　　）

**■制度の内容が知られてない**

・福祉サービスの第三者評価制度の名は知っていても、実際に介護サービスの評価がどのように行われているのか、わからなかった。研修などでも触れられることはない。

・介護サービス情報公表システムを周知しており、利用されている。

●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

（　　）

**■制度として機能していない**

・実際に受審件数が少なく、また情報が古いため、参考にならない。

●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（当てはまる欄に○印）

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

（　　）

・特に意見はない。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | １　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | ２　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | ３　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | |
| ６　その他 | |

**■制度の周知度が低い**

・まず、周知されていないため、活用に至っていない。実際に検索しても、介護サービスの受審件数が少なく、受審期日も古いため、情報としては使用しづらいと思われた。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | １　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | ２　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | ３　位 |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■わかりやすさ、そして利用者の声の活用**

・利用者の視点に立ったわかりやすい情報ではないとなかなか理解しにくい。専門用語をわかりやすくする必要がある。

・よく「他の人はどのようにサービスを利用しているか」「どうしているのかなどを知りたい」と聞くので、実際の利用者の声は、意外と参考にされるのではないか。

●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（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | ２　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 | ３　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■インターネットへはアクセスがしやすいこと、また使えない人のためには冊子が必要**

・インターネットを使用できる利用者や家族は、ホームページなどを見て、積極的に情報を得ている。そのため、検索しやすいシステムは必要である。

・インターネットを使用できないという利用者もいるので冊子なども必要である。情報が複雑にならず、簡単で、わかりやすい内容であることがよい。

●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。

・まずは情報提供の方法を利用者に周知されるような工夫が必要である。

・利用者や家族も役所窓口で事業所一覧を渡されるが、居宅事業所をどうやって選択したらよいのかわからないとよく聞くので、複雑にならない程度の情報等が掲載されている冊子があってもよいのではないか。

## ② 福岡県北九州市の居宅介護支援事業所･1

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・「利用料金」に関する関心が最も高く、「事業所の所在地・アクセス」への関心が高い。

・利用者や家族からは、具体的な情報を教えてくれないから参考にならないという批判はあるが、ある程度は情報をピックアップして伝えている。

・まず所在地から事業所を選び、並行して利用料金の話題になる。空き情報は利用者の緊急性の有無で異なり、さほど緊急性がなければ事業所が空くまでの期間をどうつなぐかが課題となる。家族が看られず自宅介護が難しいということであれば、どこかの入所施設を考えなければならず、その場合も利用料金はいくらまで出せるかとなる。料金のことは特に家族にとって非常に関心の高い情報である。

・所在地の近さは大事な情報で、利用したい条件と合っても所在地が離れていたら近い事業所を優先する人がいる。なかには、近さが最優先という人もおり、高齢者は地元からあまり離れたくないという意識が強く、居住地からあまり離れていないところを選ぶ傾向がある。しかし率直に言って、家族は本人の意向は二の次で、料金を重視し、近い方がよいという場合も遠い方がよいという場合もあり、それぞれの家族の事情によってさまざまである。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・頭のなかで事業所をピックアップするときは、数カ所を考え、自分がよく知っている事業所を優先する。そこが何らかで合わなければ代わりの事業所を検討する。実際に見聞きしている事業所であれば、利用者に合うかどうかはわかるし、知らないところは紹介しない。

・自分の持っている情報の範囲で対応できない場合は、他の職員のアドバイスや、同業の専門職から、あるいは紹介事業をしている方から情報を得る場合もある。医療関係者からの情報もある。利用したことのある事業所との世間話や会議で同席した人から情報を得たりすることもある。

・「地域の関係者」とは研修会に参加した際に会う人、同業者、施設やデイサービスの職員、医療関係者などである。

・人脈は大事で、介護サービス情報公表システムは見ない訳ではないが、実際に関わって知っている専門職や利用者からの情報を参考にしたいと考えている。また利用者が語る事業所に対する不満は、間違いのない情報であると考えている。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・「役所が作る事業所一覧」に関してはハートページが網羅されていてわかりやすい。情報も更新されていて、常備してよく活用している。

●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） | | | |

**■間接的な情報**

・「インターネットでの評判」は、誰が書いているかわからないので、信用しない。正確ではないからである。

・「ダイレクトメール」は、さほど信頼しないが、新規事業所の場合は情報が新鮮である。営業に来た社員と実際にやりとりをしていると、相手の知識レベルや考え方が伝わってくる人とそうでない人がいて、よくわかる。しっかりした人はいるし、信頼もできる。しかし、毎回同じ内容のダイレクトメールを送ってくるような事業所は信頼しない。

●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）※（　）内は目安の%

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

**■制度を知らない**

・過って、制度を知っている職員はいたが、全体的には周知されていない。制度の名称くらいは聞いたことがあるという職員が多く、内容までは理解してはいないのが現状である。

●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
（　　）

**■情報としての活用はない**

・制度をほとんど知らないので、参考にすることはない。

●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（当てはまる欄に○印）

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
（　　）

**■制度の趣旨から判断したとき、受審事業所は信頼できるのではないか**

・第三者評価には最も信頼できる情報が入っているはずである。受審している事業所があれば、参考にするし信頼もする。第三者が評価するということで、そもそも信頼されるべきものとして立ち上げられた制度であるはずで、したがって受審する事業所の数が増えれば比較もできるし、私たちの説明の裏づけにもなると思いう。

・公表されている結果には、よい点や改善すべき点が書いてあるが、改善すべきことについての指摘があると事業所の印象が悪くなって利用者から敬遠されるのでないか。また、それによって事業所は受審したくなくなるかもしれない。受審の広がりは難しい課題だと思う。

・公表評価結果の文書は堅苦しい印象だが、介護サービス情報公表システムに比べれば見やすく工夫されていると感じる。

・内容は、われわれの立場からすると参考になる。第三者からの意見としてこうした方がよいということが書かれていて、事業者も改善に結びつけられるのではないか。しかし「PDCA を使い云々…」と書かれていた箇所があり、一般的によく使われる言葉であるが、具体的にどうしたらよいかはわかりづらく、具体性に欠ける印象も受けた。

●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」へ記入（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | ２　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | １　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | ３　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | |
| ６　その他 | |

**■受審件数が少ないので、選択時の情報として価値は乏しい**

・受審件数が少ないことが最も大きな課題で、現状では参考にならないと思う。このような現状でも役に立つものとして周知する必要があるのではないか。

**■制度である福祉サービス第三者評価そのものが知られていない**

・制度が知られていないことが課題であるが、受審している事業所は、よいところであってそこから選べるのであれば、利用者が関心を持つかもしれない。

**■評価公表結果にアクセスしづらい**

・インターネットへのアクセス件数を増やしていけるようにしていくことが大切であるが、現状では簡単に検索でない。今はスマートフォンで簡単にアクセスできるサイトが増えているなか、アクセスしにくいのは大きな課題である。絶対に役立つものであれば苦労してでも検索するかもしれないが。

●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
（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | ３　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | ２　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■評価結果の記述内容、及び事業所の特徴を利用者にわかりやすく提供する**

・記述内容は、わかりやすいこと、そして「事業所の特徴」をわかりやすく提供することである。事業所の得意・特徴とは事業所の「売り」のことであり、ここが他と違う、景色がよい、風呂や食事、楽しそうな暮らしができるなど、快適な暮らしがイメージできるかどうかが大切である。通所サービスであれば、外出、レクリエーション、季節の催しもの等であるが、今はどの事業所でも工夫しているから、差別化は難しいかもしれないが。

●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（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | ２　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 | |
| 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 | ３　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■インターネットのアクセス方法をより簡単に、またスマートフォンからアクセスできること**

・インターネットへアクセスがし難いことは大きな問題である。

・「口コミサイトを充実する」については、一般の人からすれば「見やすさ」が大事で、堅苦しい文章が並んでいるよりも自由に入れるものを見る。また、今はパソコンよりもスマートフォンの時代であり、ここに重点を置いた方がよい。不適切なものを載せないための適切な管理は必要であるが、運営を信頼できる第三者がしていれば、掲示板のようなものも有効ではないか。「入口の敷居の低さ」は必要で、今はそういうことが求められているのではないかと思う。

・比較できることも大事であり、ホテルの予約でもアマゾンでも写真や口コミ情報が掲載されていて、簡単に比較ができ、値段を安い順に並べ替えることもできる。そういうことに慣れている人が多い時代なので、重視する必要があるのではないか。

●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。

**■意　見**

・今はインターネットを活用していくことが一番重要だと思う。簡単な掲示板のようなサイトがあれば、そこから見ることができるし、相乗作用で見る人が増えるのではないか。

・あるいは、Q&A のような質問サイトから、正規なホームページに飛ぶようなしくみも重要であろう。

## ③ 福岡県北九州市の居宅介護支援事業所･2

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・利用希望者の関心が高いのは、その事業所からの利用者の評判、家族とのかかわり具合、何かあったときの対応のこと、利用時間、昼食の代金、事業所が力を入れている取り組み、リハビリテーション、カラオケが好きな人だったらカラオケ、アクティビティ、などである。また、その事業所の利用者の介護度を気にする家族もいる。

・私たちは、アセスメントに基づいてサービスを紹介している。本人がさほど気にしない情報であっても、例えば坂が多いなどの地域環境、事業所の出入口の状況、自宅からの距離、事業所の特色や地域の文化、地域の行事によく参加しているなど「どう地域と付き合っているか」なども大切な要素である。

・利用希望者が住む地域に事業所がある場合には、むしろ本人の方がその事業所について詳しく知っている場合がある。支援者側が「利用者に近くてよい」と考えても「このような行事をしているので自分は行きたくない」とか、あるいは「要介護になった自分を近所に見せたくない」というプライドもある。地元の声ならではの、地元でなければわからない情報も貴重である。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・事業所と直接にかかわることで、そこの雰囲気などを体感して事業所を全体的に把握している。新しい事業所は見学をさせてもらうことを基本とし、インターネットではなく直接に見聞きしている。

・当事業所では、サービス種類別にパンフレットを用意して、よりわかりやすい情報を知らせるために、訪問時に利用者に提供している。

**■間接的な情報**

・新規事業所は、営業としてパンフレットなどを持って来てくれるが、その際にパンフレットに書かれていないことを詳しく聞いている。料金、サービス提供時間、医療的ケアへの対応、また通所の場合は特浴の状況など。特に浴室の状況は重要なので、しっかり聞いている。

・インターネットでの評判を見ることはない。そういう情報は信用していない。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護・障害サービス情報の公表制度**

・利用者の自宅で福岡県の介護サービス情報公表システム（以下「公表システム」）を一緒に確認することもある。

・公表システムでは、昼食代などの料金、特浴などの設備面、所在地、会社の体制、職員の人数で事業所の規模が分かり、事業所の基本的な体制や活動が分るので活用している。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・当事業所には、行政が発行する冊子・ハートページがあり、そこには事業所の規模などが出ていて、それでもっと知りたいという場合は公表システムを一緒に見ることで紹介している。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・日常的なかかわりから信頼している事業所より得られる情報は大いに信頼し、参考にしている。悪い情報も含めて共有している。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護・障害サービス情報の公表制度**

・福祉サービス第三者評価（以下「第三者評価」）の評価結果を見る時はある。北九州市では受審事業所は少ないが、評価結果のポイントや、全文をしっかり見ることもある。しかし、利用者は読まないだろうと思う。

・東京都のしくみでは、ここを詳しく見たいというところをクリックすると、もっと詳しく見られるようになっているようで、それは利用者にとって見やすいのではないか。コメントも入っており、すごくよいと思いう。ケアマネジャーが説明するより、よいのではないかと思った。

●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）※（　）内は目安の%

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

**■制度は知っていても、内容は知らないのではないか**

・第三者評価を知っている職員はあまりいない。当事業所では管理者からいろいろな情報提供がされるので、制度の存在は知っていると思うが、内容までは理解していない職員が多いと思う。

改めて聞いたところ、誰も第三者評価結果を見ていなかった。受審している介護事業所が少ないので、それなら見なくてもよいと思っているかもしれない。
・個人的に、以前に他の福祉分野での業務経験があり、そこで第三者評価の受審経験があった。しかし、管理者から情報提供されるまで、介護分野ではこの制度はないと思っていた。

●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

**■参考にしていない**

・受審事業所が少ないので、参考にすることはない。

●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（当てはまる欄に○印）

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

**■公表されている内容から、福祉サービス分野の特徴がわかり難い**

・第三者評価は、事業所の自己研鑽や質の向上のために受審するということであって、利用者のサービス選択のためではないと思う。
・評価結果を見ると、どういう人が評価しているのかが、よくわからない。福岡県では「福岡県介護福祉士会」や「福岡県社会福祉士会」が評価をしているが、介護事業所に対する内容評価を見る限り、評価している人に実際の介護の経験がどの程度あるのか、どの程度まで介護のことを知っているのかと、疑問に思うことがある。
・比較的よく書けているとは思うが、もっと具体的に知りたいし、記述内容が障害でも介護でも全てに通じる一般的な同じようなものに見えてしまう。比較してみると、全ての分野に共通するような書きぶりになっている。「せっかく専門分野ごとに評価しているのに」と思う。
・専門職が見ればわかる内容であることが、ときどきはあるが、一般的に見たら、どの専門職が評価に関わっているのはわからないのではないか。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | ３　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | １　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | ２　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | |
| ６　その他 | |

**■受審件数を増やすこと、及びアクセスのしやすさが必要**

・福岡県では、介護サービス情報の公表制度や、冊子「ハートページ」があるし、そもそも受審件数が少ないから、アクセスしない。また、アクセスしにくさもあり、実際にアクセスしようとしても、簡単にはアクセスできない。

・専門分野の団体などのホームページからリンクできるようにしたほうが、よいのではないか。例えば、日本介護支援専門員協会のホームページにリンクできるバナーを設ければ、もっとアクセスしやすくなるのではないか。今は関係団体や関連サイトとリンクすると効果的と思う。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | １　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | ３　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめて発信する**

・当事業では、専門職同士の交流の機会が結構あるので、利用者の視点での情報発信が増えれば専門職相互の情報共有とその内容もよりよくなっていくと思う。

・当事業所では、冊子やパンフレットを持って行くと利用者や家族から喜ばれるが、それ以外にインターネットで見られる環境になれば、さらによい。そこの事業所に行かなければわからない情報ではなく、わかりやすく、広く情報発信することが大事だと思う。

・利用者からすると、現状の評価結果を読むことは難しい。事業所の特徴をよりわかりやすく、料金、食事、利用時間等の具体的な内容について情報発信していくことが重要であると思う。

●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（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | |
| 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 | １　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■複数のサービスを簡単に検索・比較でき、インターネットのアクセス方法をより簡単にすること**

・冊子の充実が大事であると思う。利用者にとっても有益であり、支援者側の専門職も助かると思う。インターネットにおけるリンクの充実を期待する。

●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。

**■意　見**

・現状の第三者評価は事業所の質の向上のための取り組みであると理解している。しかし今後は利用者が選択しやすい簡潔な情報がインターネットで提供され、事業所を選択すると特徴が理解できて興味が持てたり、より詳しいホームページに飛んだりする等、閲覧しやすい環境になっていくとよい。

・第三者評価のような客観的な情報があれば、私たちが説明する言葉より正確なのではないかと思う。いま、自分たちがしていることが、インターネットで見られるようにできるのであれば、助かる。

・私見であるが「食べログ」のようなサイトもよいのでないかと思う。まずは事業所の所在地や利用料金など入りやすい情報から入って、そこから理念につながったり、看取り件数や利用者によるランク付けがあったり…。これからの世代の人たちにとっては、そういう入り方が有効なのではないか。

・今後は契約書や重要事項説明書の記述内容を読み込み、意見してくる人が増えてくるだろう。「公表されている評価結果にこう書いてあったから選んだのに、実際は違うではないか」という利用者が出てくるだろうと思うし、すでにそういう家族が出てきている。そうしたなかで事業所に関する情報を公表し、利用者は限られた条件のなかで吟味しサービスを選択するということはとてもよいことで、それは支援者にとっても重要である。

・特別養護老人ホームは「安い費用で入所できる」と一般に信じられているような気がするが、現実的には有料老人ホームとさほど変わらない状況になってきている。そんな状況だからこそ、例えば、まず入所か通所かを選択し、次に地域、特浴、昼食代、利用者の男女比などをクリックしていくことで利用可能な事業所が絞られるような情報提供が有効なのではないかと思う。

## ④ 福岡県北九州市の居宅介護支援事業所･3

●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（当てはまる欄に〇印）

| 項　目 | 大いに知りたい | まあまあ知りたい | あまり関心ない | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| １　利用料金（法に基づく自己負担分） | 〇 | | | |
| ２　利用料金（法で保障されない自己負担分・食費など） | 〇 | | | |
| ３　空き情報 | 〇 | | | |
| ４　職員体制（人数など） | | 〇 | | |
| ５　職員の定着率 | | | 〇 | |
| ６　事業所の特徴 | 〇 | | | |
| ７　事業所のサービスの内容 | 〇 | | | |
| ８　事業所のサービスの質 | 〇 | | | |
| ９　事業所の評判 | 〇 | | | |
| 10　事業所の規模 | 〇 | | | |
| 11　事業所の理念 | | | 〇 | |
| 12　事業所の所在地・アクセス方法 | 〇 | | | |
| 13　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・「利用料金」は最も関心が高い。「料金が支払えるか」「その金額は生活が脅かされない程度か」ということを気にする。特に入所系サービスでは、保険対象外の自費を含めてさらに気にする。

・「空き情報」も、言うまでもなく皆が知りたいことであり、これがないと利用にはつながらない。「職員体制（人数など)」がどうかというよりも「事業所の規模」を気にする人はいる。例えば、デイサービスでも大きなところと民家のようなところがあって、大きなところは初めて利用する場合など気後れすることがあるので、まず小さなところから始めるときもある。

・利用希望者にあえて職員定着率の話をすることはないが、当事業所内では職員の入れ替わりが多い事業所は大丈夫なのかと話題にすることはある。

・「事業所の所在地・アクセス方法」は、関心がある。一覧表を見せても選びようがないので、住所が近いところを選ぶことが多い。当事業所が情報提供する場合、まず所在地エリアをベースに事業所を選び、それらの事業所の特徴を伝え、それぞれの特徴からまた 3 カ所くらいを抽出していくという順に整理していく。なお、ヘルパー事業所の場合はコンプライアンスをより重視している。当事業としてケアプランを立案する際に支援チームを作っていくので、きちんとチームを組めない事業所では困るので。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・利用希望者の側では、事業所によって「特徴」があるということがあまり認識されていないと思う。「事業所の特徴」は、当事業所から話題にすると、家族は関心を持つ。大規模か小規模か、見た目が施設のようなところか、利用時間は長いか短いか、運動系のプログラムを頑張っているのか、レクリエーションが得意なのか、風呂は個浴か大風呂かリフト浴か、送迎の有無、などである。なかには「いろいろな刺激を受けさせたいから」として、複数の事業所を希望する家族もいるし、また「あそこがよいと聞いた」とか「ご近所の○○○さんが△△△事業所に行っているみたいなので…」という家族もいる。

・事業所の「サービスの質」は「利用料金」と並んでとても関心が高いが、よし悪しについては言えないため、体験利用や見学を勧めている。「サービスの質」は、施設であれば居心地がよいと思えるか、安心感があるかが大事と思う。楽しい、食事がおいしい、職員がやさしい等も結局は居心地のよさへの関心である。施設入所は、率直に言って、実態は家族が求めている場合が多いので、本人が「もう帰りたい」とは言わないということが大事になっている。また、状態などが変わっても同じ事業所で別サービスを提供できる、きちん連携してくれるということも安心感になると思う。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・事業所は絶対に自分の目で見て確かめ、紹介している。事業所が新しく開設されると内覧会の段階から見に行き、この地域で見てない事業所はほとんどないと思う。

**■間接的な情報**

・インターネットは、ほとんど使わない。事業所の概要を見ることはあっても実際の自分の目で見ることが大切だと思っている。利用者と事業所のマッチングなので、自分の持っている情報が重要だと考えている。

**■役所が作成している事業所一覧**

・役所が作成している一覧のようなもののなかでは「ハートページ」を活用している。入所系の施設に関しては、北九州市が高齢者向けの福祉ガイドをつくっていて、施設の一覧が掲載されているため、まずそれを家族に見せる。それでわかるのは住所くらいではあるが、所在地は重要な情報であるから。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・全体的に「まったく信頼しない」ということはないが、やはり「自らの経験・人脈で」ということの信頼度は高い。

**■利用者間などの口コミ**

・「利用者間の口コミ」も大事と考えている。利用者がすごく嬉しそうに楽しそうに利用している事業所は「よいのだろうな」と思う。ただ、それもマッチング次第であり、他の利用者だとだめだったけれど「この利用者には合うのだろうな」という自分なりの指標がある。

**■福祉サービス第三者評価の結果を見て**

・福祉サービス第三者評価の結果は、これまで全く見たことはなかった。

●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）※（　）内は目安の％

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

**■制度名を聞いたことはあるが、内容は全く知らない**

・個人的に制度自体は知っていたが、今回のヒアリング調査にあたって事業所内の職員何人かに聞いたところ、全く知らない職員がいたので驚いた。全体的には、制度の名称は聞いていても、内容は知らないというところだと思う。受審が義務か任意かも自分たちでは説明できない。

●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

**■制度を知らないので、参考にしていない**

・制度に対する理解がなかったので、参考にしようがない。また、自分たちの持っている情報を信頼しているので、そもそもインターネットの情報を活用しようとは思っていない。ただ、自分たちの持っている情報云々の前に、事業所を選ぶのは利用者なので、それを利用者が活用できるどうかということが課題だと思う。

●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（当てはまる欄に○印）

（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

**■受審している事業所のほうが志は高いのではないか**

・受審しているということは志が高い事業所であると思う。受審したいと思うのは、自分たちの仕事に自信や誇りを持っているのではないか。面倒なことを、きちんと他人の目で見てもらって評価を受けたいと考えるのは、自分たち自身を高めたいというモチベーションのある事業所なのだろうと思う。

・もし「活動内容についてよく理解していない事業所のなかから、受審している事業所か、受審していない事業所か、どちらの事業所を選ぶか」と問われたら、それは絶対、第三者評価を受審している事業所を選ぶと思う。

●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」へ記入してください
（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | １　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | ３　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | ２　位 |
| ６　その他 | |

**■受審件数が少ないので参考にならない**

・受審件数が少ないということでは、そもそも良し悪しの比較ができない。最も大きな課題だと思う。

**■評価結果は比較しづらく、サービスの選択の役に立ちそうにない**

・公表されている評価結果は、一枚物の文書なので、あれでは読んで比較することができない。何と何を比べているのか、頭の中が混乱してくる。例えば表のような形になっていて項目ごとに比較ができるなど、何らかの工夫が必要である。項目ごとにＡ事業所とＢ事業所の比較ができてこそ「選択に資する情報」と言える。そういう意味では、文章ではなく「一覧」のようなものがよいと思う。最後には、コメント、自由記述、備考くらいはあるべきだとは思うが。

**■評価公表結果にアクセスしづらい**

・評価公表結果へのアクセスがしづらいから「利用していない」というわけではないと思うが、今後の課題として考えるなら、アクセスのしづらさは解決すべき課題ではないか。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | ２　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | ３　位 |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■わかりやすい記述、そして事業所の特徴を提供すること**

・利用者に見てもらうためには、利用者にとってわかりやすいことが必須である。文章だけでは比較し難く、視覚化、見える化により、比較しやすくなるのではないか。そして、情報提供する支援者が「こういうサイトで見ることができますよ」と紹介しやすくなるのではないか。

・「事業所の特徴をわかりやすく提供する」という点も同様である。「特徴」を比較して見られるようにすることが重要であると思う。利用者が知りたいのは「特徴」や「内容」であり、そこを基準に選ぶはずなので、そこがわかりやすくなっているかどうかが重要だと思う。

**■利用者の声（アンケート結果など）を公表する**

・「利用者の声（アンケート結果など）を公表する」も重要である。利用者が楽しそうにしている、喜んでいるということは、大いに参考になる。嘘っぽい言葉では、だめであるが、利用者の声が信憑性をもって掲載されていれば「この事業所はこうなのか」と、よりリアルに理解することができる。また、他の職員とのやりとりでも「ここの事業所はどうか」と聞いたときに、職員から必ずエピソードや「私の担当している○○さんがこう言っています」という利用者の「逐語」が出てくる。そうすると、その事業所のイメージが伝わりやすいと思う。

・業務上、モニタリングで毎月訪問し、サービスの満足度を確認するので、利用者の声や会話のなかから満足度はわかる。利用者の満足度が全てではないが、満足度は聞くべき大切な確認事項となっている。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | ３　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 | ２　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■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**

・実際に第三者評価の結果を検索してみたところ、児童養護施設は全国社会福祉協議会のホームページで見られたが、高齢分野の事業所では、結果までたどり着けなかった。インターネットの使い勝手を、もっとよくすべきだと思う。

**■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**

・少なくとも公表評価結果はコンパクトであってほしい。ハートページは見るので、そういったものに、第三者評価に関する情報がコンパクトに載っていたら、読むかもしれない。

●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。

**■意　見**

・これまでは「第三者評価」について、改めて考えたことはなかったが、実際に公表評価結果を見たときに「これを使うだろうか」「活用するだろうか」と疑問に思った。

・利用者が関心を持っていることは「利用料金」「事業所の特徴」「サービスの内容」だと思う。詳細な情報ではなく、評価結果に関する簡素な情報等が「ハートページ」に載っていたらよいと思う。ケアマネジャーは「ハートページ」を絶対に見ているので、これを活用したらよいのではないか。

## B. 障害者総合支援法の相談支援事業所＜5カ所＞

### ① 千葉県千葉市の相談支援事業所

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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） | | | |

**■比較しやすい情報**

・当事業所の利用者の特徴として難病が多い。そのほか、身体障害、精神障害、医療的なケアを必要とする児童、また精神障害では医療観察法病棟からの退院者が多い。介護が必要な利用者が多く、親が高齢になって介護が大変になっている状況もあって、生活介護や就労系のサービス、短期入所、ホームヘルプなど、さまざまなサービスを利用したいという希望は非常に強い。

・障害の入所施設の場合、数が少なくて、なかなか入れない。待機は年単位で、選ぶというより「入れるところを探す」というのが実態であり、希望する事業所に「空き」があるかどうかが、一番気になるところである。サービスの質、事業所の評判、事業所内部のことなどが明確な希望として上がってくることはあまりない。

・利用者の特性から、サービスの継続が重要である。そのためサービス提供事業所の職員体制を重視している（職員数など）。非常勤職員の割合が高い事業所が多く、ホームページ等で事業所の体制を確認している。特定のヘルパーが退職するとサービス提供そのものも終わらざるを得ない場合があり、そのためにはある程度の事業所の規模と常勤職員を確保できている事業所でないとサービスの継続ができないという実態がある。

・「事業所の所在地・アクセス方法」に関しては、逆に事業所側が利用者宅に行ける範囲であるかどうかが課題になっている。サービスの量が少ないため、事業所側からすると、サービスを提供するエリアがすでに非常に広くなっていることが影響している。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・在宅サービスの場合、利用者はサービス内容までは調べていないのではないかと思う。需要と供給のバランスがあまりにも悪いなかで、利用者は「受けてくれる事業所に依頼するしかない」というイメージが強いのではないか。

・求めるサービスの質に関しては、例えばヘルパー事業所であれば、コミュニケーション能力と介護技術を利用者は共通して求めるのではないか。身体障害者はコミュニケーションがしっかりできるので、長く一緒にいるヘルパーにコミュニケーション能力を求める意向は強く、個別性も非常に高いので、自分の状態像に合った介護技術を期待する利用者がとても多いと思う。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・「自らの経験・人脈で」を、最も参考にしている。また同僚や他の専門職も重要な媒体であり、当事業所の相談支援専門員やケアマネジャーのほか支援に関係するネットワークを活用しながら「どこかよい事業所がないか」と聞いている。

**■間接的な情報**

・インターネットの情報では「ワムネット」を活用して、事業所の概要を把握している。特に、利用者の年齢によっては「介護保険サービスを利用できないか」なども含めて、できる限り手を

尽くして探している。ただ、インターネット上の評判は、トラブルが起きた場合でない限り見ることはない。
・「事業所のダイレクトメールや訪問営業」については、そもそも選択肢が少ないことから、訪問営業やダイレクトメールなどでも提示されれば、そこに相談することはある。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護・障害サービス情報の公表制度**
・福祉サービス第三者評価事業を見ることはない。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**
・「役所が作っている事業所一覧」は、まあまあ参考にしている。市役所発行の「事業所一覧」を見ながら電話をかけまくるというときもある。例えば、重度訪問介護では千葉市の指定を受けている事業所の約１割しか実際には実施してないという状況である。指定を受けていても、実際に稼働しているか、医療的ケアを実施しているか、児童に対応しているかなど確認しないと、対応している社会資源が限られている。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**
・「自らの経験・人脈で」と「同僚の他の専門職に聞いて」が、一番である。同じ地域の専門職の意見はとても信頼している。専門職が関わり、利用者の要望をしっかり聞き把握しているので、そういったところの情報は信頼している。

**■間接的な情報**
・「ダイレクトメールや訪問営業」による情報も、単に指定をとっているだけという事業所があるので、信頼はしていない。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護･障害サービス情報の公表制度**

・第三者評価の結果は、これまでは実際に見たことはないが、もし見たら「まあまあ信頼する」のではないかと思う。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・「役所が作っている事業所一覧」は、実際に実施しているかどうかについて確認をしない限り、信頼しない。

●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）※（　）内は目安の%

（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
（　　）

**■第三者評価制度の対象は高齢者施設という印象である**

・職員 5 名で、そのなかには社会福祉士もいることから、第三者評価という制度は知っていると思う。また、当法人のグループホームに対する行政の実地指導の際、第三者評価の受審の有無が確認されるので、それによって知っている職員もいると思う。
・制度は知っていても「高齢者施設用」という印象である。千葉県内では、障害施設で受審している事業所はとても少ないし、障害施設を評価できる評価機関も少ない状況にある。

●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
（　　）

**■受審が進めば参考にするかもしれない**

・現状ではほとんど参考にしていない。もしもっと多くの事業所が受審していれば、それなりに参考にするだろうとは思う。

●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（当てはまる欄に○印）

（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

（　　）

**■自主的な受審をしている事業所に対する評価がある**

・障害分野では、第三者評価を受審しても、例えば実地指導を受ける間隔が伸びるというようなこともないなかで、あえて評価を受けている事業所はよい事業所だと思う。当法人の事業所でも受審を考えているところである。

・いくつかの事業所の評価結果を見たところ、居宅介護事業所で受けているところがあったが、個人的にあまりよい印象ではない事業所の評価がむしろ高かった。ひょっとしたら私が事業所を見る基準と、第三者評価の調査評価者の基準は違うのではないだろうかという部分と、そもそも居宅介護事業所の体制やサービスの質の評価は「難しいのではないか」と思う部分があった。

●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」へ記入してください

（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | ２　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | １　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | ３　位 |
| ６　その他 | |

**■受審件数が少ないから参考にはならない**

・「受審件数が少ないから参考にならない」が１位であるが、事業所の数が圧倒的に少ないこともあって、第三者評価を活用してサービス選択するという段階になっていない。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | １　位 |
| ６　その他 | |

**■総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す**

・「総合的な評価結果を点数や ABC などの段階で示す」を 1 位とした。一目で見ることができるのではないかと考える。評価結果を詳細に見ていくことは難しいので、導入や入口の部分では、ABC といった 3 段階評価をしていれば、C だから選ばないというように、選択に活かせる情報になるかもしれないと思う。

**■事業所の特徴をわかりやすく提供する**

・「事業所の特徴」を重視している利用者は多く、それが見られると、よいのではないかと思う。特徴を例示すると、在宅サービスであれば、家事がすごく上手、身体介助は強い、夜間や土日の対応、移動支援の状況などである。また、グループホームであれば、知的障害者が多い、管理的ルールが少ない、金銭管理を支援してくれるなどがある。そのほか、個別的なニーズにどの程度対応するか、送迎の実態、離職率、常勤職員と非常勤職員の割合なども、事業所の重要な特徴の一つであり、それらから事業所の特徴がわかるとよいと思う。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | ２　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 | ３　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 | |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■インターネットのアクセス方法をより簡単にして、口コミサイトのようなものを活用する**

・「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」は重要であると思う。また「口コミサイト（食べログのような）を充実する」もよいと思う。

**■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**

・「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」といった取り組みも「あったらよいな」と思う。

●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。

**■意　見**

・平成 25 年に県立施設の千葉県袖ヶ浦福祉センター養育園で職員が利用者に暴行して死亡させるという事件が起きた。あの施設の第三者評価の結果は全て「a」であった。「何を見ていたのか」という声を含めて、千葉県内で第三者評価が注目されたのは、そのときである。第三者評価そのもののよし悪しではなく、第三者評価でも「虐待が見えなかった」ということが話題になったが、第三者評価について知る契機にもなった。

・障害分野では「地域生活支援拠点等の整備」といって、複数の事業所による連携が重視されている。今後は、そういう視点からの「サービスの質」や「連携力」なども一つの評価軸になってくるのかもしれない。例えば「このグループホームに入ると、いくつの訪問看護ステーションやホームヘルプ事業所が選べるか」などである。障害分野ではいろいろなサービスが選べるということが利用者にとって利点が大きいので、言わば「連携力」がある事業所が強くなっていくのであろうと思う。

・特に在宅サービスは、複数の小規模な事業所によるさまざまなサービスの組み合わせで生活を成り立たせている。その体制がしっかり整ってサービス提供されると、利用者の満足度は非常に高い。しかし、そういう視点からの評価は難しいのではないかと思う。1 カ所の事業所評価では利用者の「生活の質」をどう維持・向上させようと取り組んでいるかは、測れないと思う。また、利用者の視点から言っても、入所施設と違い、そのような「連携した支援体制」によって生活を維持しているということは少し理解しにくく、サービスの質についても、評価することが難しいのではないか。

・当法人も、透明性を確保しようと考えている。そこで他の事業所と組んでサービスを提供する方針を決めた。複数の事業所が相互に見ることになるし、仮に利用者が「一つの事業所とうまくいかない、考え方が合わない」となっても、他の事業所が対応することで救われるということもある。確かに第三者評価で外部の目が入れば質の向上を図れるし、利用者の権利擁護にもなる。しかし、そこまでいかないなかで「外部の目」をどう入れていくか考えたときに、複数事業所による支援という選択肢が現状はないと考えた。第三者評価でそういったこともある程度評価してもらえると、利用者にとって救いとなるのではないか。

## ② 東京都荒川区の相談支援事業所

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・利用料金について「法に基づく自己負担分」は受給者証で概ねわかるので、むしろそれ以外の「法で保障されない自己負担分・食費など」を知りたいようである。

・「空き情報」は、グループホームは不足しているので、関心が高い。しかし、地域性が影響し、当地域では「ヘルパー事業所が少なくて困る」や「通所系が空いていなくて困る」ということはそれほどではない。

・「職員の定着率」は、あまり関心がなさそうである。法人・組織体制等への関心より、しっかり対応してくれるのか、信頼できる職員なのか、安心して利用できる雰囲気があるのか等の関心が高いと思う。

・「事業所の所在地・アクセス」や「事業所の規模」はトップではない。事業所に通う場合が多いので、関心がないわけではないと思うが。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・「事業所の特徴」については、その事業所の「売り」「カラー」であるとはいえ、例えば就労系事業所であれば「就職までの期間が非常に短い」や「そのために企業実習を積極的に取り入れている」であり、当事業所としても意図的に事業所のカラーを伝えている。逆に敬遠するのは同じ就労系でもずっと就労のマナー講座や塾のようなことばかりやっているような事業所である。

・「事業所のサービスの内容」については、家族からすれば「事業名」である程度は判断できる。メニュー、プログラム、作業所であれば作業内容、生活訓練であればプログラム、どんな体験・経験をすることができるのかという点ある。当事業所の利用者は、精神障害 5 割、知的障害 4 割、身体障害 1 割というぐらいのバランスで、ADL が自立している利用者が比較的多いので、風呂や食事の支援より「就職するための技術」「居心地のよさ、雰囲気」などの側面が重視される。
・「事業所のサービスの質」についても関心が高く、本人に合った形でのサービス提供が個別的に提供されるか、十把一絡げではなく個別性が高い支援か、事業所の経営優先でなく利用者中心に考えるかなどが「質を見る視点」である。四角四面ではなく柔軟にその人と一緒に課題を考え、いろいろな資源を使って対応してくれる幅の広さ、深さが重要と考えている。
・「事業所の評判」も高いポイントで、他の利用者の口コミの評判に関心があると思う。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・対象とするエリアはだいたい決まっているので、その範囲の事業所は把握している。当職場の職員同士で事業所情報をシェアすることもあり得る。
・地域の事業所の職員からの情報に関しては、ケア会議やモニタリングでその職員の視点や取り組んでいることに関するやりとりから、よし悪しが見える。利用者の個別性を見ているかどうか、事業所内で完結しようとしているか、他の資源も利用しようとしているかは一目瞭然である。
・利用者自身の希望がそこで適うかどうかがポイントで、支援者としてはそれに適した事業所かどうかを一緒に見て回りながらその雰囲気を感じ、最終選択につなげている。このような活動により、地域のすべての事業所を直接に見ている。利用者も仲間同士で直接訪問している、また、すでにインターネットで見たということもある。

**■間接的な情報**

・インターネットで事業所の情報を見ることはあるが、そこでの「評判」は、自分たちが直接に触れた情報ではないので当てにしていない。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護･障害サービス情報の公表制度**

・福祉サービス第三者評価の情報を参考にして使うことはない。掲載されている情報をしっかり頭に入れ、理解するまでが大変であるという印象がある。

・「障害者福祉サービス等情報公表システム」は見たことはある。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・「役所が作っている事業所一覧」は、電話帳代わりに使っている。

●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） | | | |

**■自らの経験･人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・「自らの経験・人脈」が一番重要である。

・「地域の関係者に聞いて」で思い浮かぶのは、行政職員、医療機関、訪問看護などである。

**■間接的な情報**

・不思議なもので、実際に見て「よいな」と思った事業所については改めてホームページを見るようなことはない。その逆に「何か引っかかるな」とか「不安だな」と感じた事業所の場合には、ホームページで確認することがある。

・訪問看護や就労系事業所からの「ダイレクトメールや訪問営業」がある。担当者と直接に対面できるのはよいことで、営業が訪問してきた際にはその事業所の姿勢や考え方を聞き、しっかり答えられるかどうかで評価している。

●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）※（　）内は目安の%

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
（　　）

**■当事業所の専門職は知っている**

・半分以上の職員は、この制度について知っている。職員の 3 分の 2 は専門職（5 名）で、ピアサポーターが 3 分の 1（2 名）であるが、専門職は第三者評価について知識として知っているが、ピアサポーターは教えないと知らないだろうと思う。専門職にはセンター長から伝えているが、いずれにしても業務上で見ることはない。

●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
（　　）

**■参考にすることはない**

・業務上で見ることがないので、ほとんど参考にしていない。

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？（当てはまる欄に○印）

(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
（　　）

**■受審事業所には信頼感はある**

・受審していない事業所よりも信頼感はある。受審することはそれなりの負担があり、評価項目に添って組織的に振り返りのプロセスを踏んでいるわけであり、そこは組織として評価できると思う。

●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」へ記入（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | １　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | |
| ６　その他 | |

**■福祉サービス第三者評価そのものが知られていない**

・福祉サービス第三者評価そのものが、知られていない。相談支援専門員にも知られていない。法定研修で取り上げられていないのではないか。研修のなかでも「自分で直接見た情報を自分の価値観を入れ過ぎずに伝えましょう」といったスタイルが強い感じがする。

**■公表されている情報はわかり難い**

・公表されている評価結果の文書量が多過ぎて、しっかり読み込まなければ頭に入らない。都の「福ナビ」のホームページでは、評価結果の「簡易版」が公表されているが、文字情報だけでは知っている事業所でない限り、イメージできないと思う。

**■評価結果がサービスの選択に役に立ちそうにない**

・「評価公表結果にアクセスしづらい」ということはないと思う。東京都荒川区の事業所は、そのほとんど受審している。「評価項目がわかりづらい」という感じも、あまりしない。荒川区役所のホームページには「福祉サービス第三者評価」のページがあり、区内で受審した事業所の一覧が見られ、ワムネットにリンクして評価結果を閲覧することもできる。強いて言えば、「評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない」という課題がある。

・全体的には、公表された評価結果と当事業所の活動のなかで直接見てきた情報に違いがあると、「どうなのかな」と思うことがある。例えば「権利擁護の取り組み」に関して、私たちは疑問を感じたのに、公表結果では評価が高かったとすれば、疑問が生ずる。しかし評価調査者は１日か２日のかかわりでしかなく、日常的にかかわっている私たちとでは、事業所との接点の時間量が違うので、私たちと同じような判断をするのは難しいのではないか。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ３　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | ２　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | １　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■事業所の特徴をわかりやすく提供する**

・まずは「事業所の特徴をわかりやすく提供する」ことが重要である。特徴とは「売り」「カラー」「強み」のことで、比較できる情報である。例えば、就労移行であれば、何人就労したか年度の実績がホームページに載っていることがあるが、そういったことよりも、むしろそのためにどういう取り組みを行ったのかという就労支援の内容・プロセス、工夫、他にない強み、取り組みが重要だと思う。

**■利用者の知りたい情報を利用者にとってわかりやすいこと**

・「利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる」ことが大事であり、法外の自己負担金や空き情報があれば喜ばれるし、それは私たちにとっても知りたい情報である。

・「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」については、利用者が選択するということを考えると、評価結果の記述は見直した方がよい。しかし、単に確認するということであれば、少々の工夫でよいかもしれない。

・逆に、ある事業所の姿勢や取り組みに疑問を持ったときに第三者評価結果を見るのであれば、あまりコンパクトにまとめられていると「確認したいこと」が逆に読み取れなくなってしまう。そのような課題を確認するときは、今の評価コメントの講評部分において、例えば当該事業所の課題が色分けして示されているようなスタイルであれば参考にしやすいのではないか。ただし、評価調査者が第三者評価を通じて見えることと、私たちが業務を通じて見えることでは、情報の内容がずれるのではないかと思う。

・利用者が求める情報と、事業所や専門職が求める情報は異なるので「利用者向けのページ」と「関係者向けのページ」のように分けた方がよいかもしれない。そのようにすれば、当事業所の立場から言えば、例えばその事業所の権利擁護の取り組みを焦点化して、事業所とのやりとりができるかもしれない。

●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」へ記入（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | |
| 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 | １　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■検索時に複数のサービスを簡単に比較できるようにする**

・情報が比較できれば、よいかもしれない。

**■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**

・インターネットのアクセスについては、あまり困っていないのではないか。

**■情報を冊子での配布は膨大な量になり、必要性に課題がある**

・冊子にして配布すると、膨大な量になってしまうので、冊子も不要ではないか。必要なときにアクセスできればよいと思う。

・第三者評価の使い方の案内が年１回くらい送られてくると認識されて良いのではないかと思う。効果的に第三者評価を活用している事業所の紹介情報も有効で、年１回配布されてくるだけでもアクセスする頻度が上がるような気がする。

●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。

**■意　見**

・利用者は、事業所やサービスを選ぶとき情報を持っていないので、そもそも困っていることに気づいていない場合が多い。基本的には受け身で「それなら見学してみるか」そして「それなら利用してみるか」という感じになっている。また、体調が十分でない場合も多く「あちこち見るのも大変だから、とりあえずそこで」となってしまう場合もある。

・家族としては、情報が少なくて困っている状況があるのではないか。ワムネットなどのホームページで確認しようとしている親もときどきいるが、その事業所がどのようなことに力を入れているのかを把握することは、難しいのが現状である。

## ③ 神奈川県綾瀬市の相談支援事業所

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| １　利用料金（法に基づく自己負担分） | ○ | | | |
| ２　利用料金<br>（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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・利用者本人および家族は、「利用料金（法に基づく自己負担分」「利用料金（法で保障されない自己負担分・食費など）に関すること」の２つを気にする。

・利用者本人は、活動の内容以外の項目については、それほど関心がないと思われるが、強いて言えば「事業所の所在地・アクセス方法」に関心がある。「近い方がよい」という利用者は多く、公共交通機関の利便性、送迎があるか、自転車で来られるか等に関心が高いようである。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・当事業所としては、利用者・家族の希望に応じて必要な情報を伝えている。情報を提供する際には、事業所の雰囲気のよし悪しなど相談員の主観に基づく情報はなるべく避けて、サービスの内容、作業種目、就労と就労移行の結果等の事実を紹介し、事業所についてのイメージを持ってもらえるようにしている。例えば、単なる「生活介護」ではなく仕事を中心としている、仕事はこういうことをしていて介護のプログラムとして健康プログラムがある、別の作業プログラムがある、重度の利用者が多い、軽度の利用者が多い、生活介護から就労継続支援Ｂ型に行き就職につながっているなど、その事業所が提供しているサービスの内容をイメージできるように説明をしている。そして、興味を持った事業所があれば見学に行くなどして、直接事業所から話を聞く場面を設けるようにしている。

・障害福祉制度は「社会参加」に重きを置いているため生活介護や就労継続・就労移行を通した社会参加の工夫を知ることは大事と思う。
・余暇活動など、社会体験支援への関心が高いようである。例えば就労継続支援 B 型であっても仕事だけではなく、そこでの余暇や行事などいろいろな取り組みが行われているなど、そういう楽しみには興味があるのではないか。

**■サービスの内容やサービスの特徴を保護者の視点で**

・保護者にとっては「利用料金（法に基づく自己負担分)」と「利用料金（法で保障されない自己負担分・食費など)」は重要であるが、そのほかに「空き情報」も関心が高いかもしれない。職員体制にはあまり関心がないように思えるが、職員の定着率は「まあまあ」程度である。
・保護者は「事業所の特徴」「サービスの内容」「サービスの質」「事業所の評判」には「大いに」関心がある。子どもを預けるので、親が若い世代であるほどそれらを気にする。一方、年配の親になるほど「とにかく入れてもらえれば有難い」などという感じである。また「事業所の規模」にはあまり関心がない。「事業所の理念」は「まあまあ知りたい」程度だが、アクセスは「大いに知りたい」情報である。
・保護者は「支援の内容」を具体的に知りたいのではないか。単に「就労継続支援 B 型」「生活介護」ではなく、もっと細かな具体的な内容と、その結果についてである。就労移行であれば、毎年の就職率は何%か、定着率はどうなのかなど、保護者からすると数字に出てくる結果を知ることで、事業内容が理解しやすくなるのかもしれない。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・相談支援という中立性を保つ立場から「客観性があるかどうか」で判断すると「自らの経験・人脈で（紹介経験や見学など)」が一番であり、興味がある事業所であれば見学に行く。

**■間接的な情報**

・事業所の情報はインターネットで調べることがあり、それに伴って評判も出てくることがある。「まあそんなこともあったのか」程度に見る。

・「事業者のダイレクトメールや訪問営業」は、営業が来た際に直接話を聞く。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護・障害サービス情報の公表制度**

・福祉サービス第三者評価事業（以下「第三者評価」）は、興味のある施設は見てみようかな、という程度で見る。受審していない事業所の方が多く、障害分野は特に少ない。義務でないことと費用が発生するということ、また、受審が質の向上が現場でうまく繋がっていないことも一因ではないか。監査のように受け取られているということもあると思う。

・「障害者福祉サービス等情報公表システム」は、まだ情報量が少ないため、あまり見ない。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・行政が作成する事業所一覧は、プラスもマイナスもなく客観的なので「大いに」参考にする。実際に自分が見聞きしていなければ「まあまあ」程度である。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・実際に見聞きした情報かどうかが大きい。

**■間接的な情報**

・「インターネットで事業所の評判を見て」は「あまり信頼していない」である。参考にはするが信頼はしていない。

・「事業所のダイレクトメールや訪問営業」の情報は「まあまあ参考にする」ことはある程度で、あまり信頼はしない。

**■利用者間の口コミ**

・「利用者間の口コミで」も信頼はしない。

●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）※（　）内は目安の%

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

**■法人が経営する事業所が第三者評価を受審した際に全職員に報告しているので、周知している**

・当法人内のどこかの事業所が受審したときに職員全員に報告しているので「まあまあの職員が知っている」と思う。法人が主催する会議で受審を推進しているので、評価受審のプロセスなど細かいことは知らなくとも、制度のあることを知っている職員は結構いると思う。

・当事業所内で第三者評価が話題になることはない。そもそも結果を見て事業所を選べるという状況ではない。第三者評価自体の問題ではなく、サービスが少な過ぎることが大前提である

・事業所の選択は、雰囲気や風土や数値結果など、要は事業所と利用者のマッチングができるかどうかが優先されて行われる。「サービスの質の評価」で選択するという段階までには至らずに、第三者評価にはあまり結びつかない。

●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

**■サービスが選べる現状ではないので、参加にはならない**

・サービスを選べる状況ではないので、第三者評価を参考にすることはないという意味である。

●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（当てはまる欄に○印）

（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

（　　）

**■自己評価及びそこに注ぐ労力から見ても、組織がしっかりしていると評価できる**

・受審していない事業所より信頼感はもちろん高い。自己チェックしているのだから。当法人の事業所が受審したときも、書類とヒアリング調査でかなり時間をとられた。複数の職員が労力を使っているので、たとえ結果が低くとも受審したことが評価に値すると思う。それができるほど組織がしっかりしているということである。

・何らかの形で、評価結果が国の給付と連動するとか、社会的な認知度が高まるとか、そういうものが明確になったり、評価結果を通して支援の内容や質が上がったり、事業所としての工夫やアイデアが評価され、広まるなどにつながると、評価の受審が活きると思う。

・事業所の先駆的で特徴的な取り組みや工夫が、標準的な評価項目のほかに、オリジナルな評価項目として見えてくると認知度がぐっと上がり、受審する意味が出てくるかもしれない。現行の制度では、丁寧な意思決定支援などに取り組んでいても、あまり評価されない。そこを評価対象として位置づけすることができれば、事業所もやりがいを持てるのではないか。

・これからの福祉の評価は、既存のようなチェックだけではなく、実践のプロセスの評価をすることができると、参考となる情報になるのではないか。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | ２　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | ３　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | １　位 |
| ６　その他 | |

**■評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない**

・選択するだけのサービスの量が少ないということが、全てに共通して影響していると思う。

・「評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない」については、受審している事業所が少ないことが課題である。ある程度受審が進めばそれが普通になり、むしろ「なぜ受審しないのか」という認識が広がってくる。そのように現状を逆転させることが重要だと思う。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ３　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | ２　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | １　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■事業所の特徴をわかりやすく提供する**

・評価のチェック基準のようなものではない形で、わかりやすく伝える方法がないか。「何%達成した」ではなく、支援の内容や、家族であれば支援の結果など、具体的なイメージが沸くような情報をわかりやすく提供できればよいと思う。

・現在は、多くの研修資料はパワーポイント化されて整えられ、文字だけでなく、図や絵などの視覚的な補足もある。そのように、端的にわかりやすいものにするための工夫が必要である。

・利用者が求めている情報は、支援の内容である。相談員は利用者に対して数字から読み取れる情報も踏まえつつ「内容はこういうもの」「職員はこうである」「こういうことを附随してやっているみたいだよ」などと伝えられることにつながっていくとよいと思う。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | １　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 | ３　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■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**

・「評価結果を冊子などにして事業所等に配布する」の「事業所」を「相談支援事業所」と読むのであれば、この項目が一番である。インターネットは、使い慣れている人とそうでない人がいるため、今でも印刷物の情報を参考にしている人はいるので、冊子があれば便利で、とても参考になると思う。相談業務でも「マップづくり」をしていて、その地図に事業所の写真を貼るなど、

アナログ作業でやっている。若い人たちが増えてきたら、もっとパソコンを使うように変わっていくのかもしれない。
・「障害福祉情報サービスかながわ」というインターネットの総合情報サイトを、行政が作成している。そのほかには、各事業所のホームページで興味・関心があればアクセスすると思われる。冊子・印刷物では、県と市の福祉サービス一覧が全部載っている情報誌がある。
・第三者評価は受審事業所が少なく、株式会社、NPO、社団法人などでは受審していない。受審事業所は大規模な社会福祉法人が多い印象で、それらは評価結果を見なくともだいたいの状況はわかっている。NPO などの小規模な福祉事業所が増えてきているが、エリアが狭く、事業所数も少ないので、第三者評価の結果よりも、実際に見たり聞いたりできるので、それらの状況も概ね知っている。
・市内の事業所等については、当相談支援事業所の基幹相談支援センターで、相談支援のネットワークに事業所登録してもらい、定期的に会議を開いているので、よくわかっている。

●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。

**■意　見**
・第三者評価の受審結果は、印刷物では読み切れないので、報告会などを開いて周囲の人たちに知らせる機会もあった方がよいと思う。興味のある利用者や家族は会に参加するかもしれない。利用者は、情報の入手や選択が苦手な人たちなので、インターネット、印刷物、報告会などで、過重なくらいに知らせる機会を提供することがよいと思う。若い人たちには、情報を得ることが得意でも、処理のしかたがわからない人もいるので、例えば「評価結果の情報はこういうことに役立ちますよ」「当事者支援のイメーシをこういうふうに持てますよ」などと伝えられたらよいのではないか。
・本来は、受審した事業所が「第三者評価の結果をどう活用するか」ということであると思う。当法人の事業所であれば、関係する特別支援学校に簡易版があれば配布するかもしれない。情報発信がとても大事なので、有意義に使うと思う。

## ④ 愛知県蒲郡市の相談支援事業所

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・法に基づく自己負担は、ほぼ無料のため、関心は低い。一方で、食費、日用品費などの実費を要する項目の金額への関心が高い。

●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） | | | |

**■自らの経験･人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・多様な媒体があるが、市内在住者を対象（小規模エリア）にしているため、地域内の事業所は行政窓口からの紹介により当事業所を訪問する機会が多く、各種連絡会、協議会で定期的に情報交換（自立支援協議会の活用など）をしているので、障害分野に関する必要な情報は得られている。対象としている地域内の事業所は、20 カ所程度であり、活動内容や特徴を把握している。事業所を紹介する場合は、同行することが多いので、事業所の特徴などの把握はできている。

・当事業所で相談対応をする職員は 5 名であり、定着率が高く、個人としても情報は持ち合わせているので、職員間での情報交換は充実している。

**■間接的な情報**

・インターネットは、他の業界では一般的になっているものの、この業界はまだ限定的である。ただし、今後さらに広がることが期待される。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・行政窓口の情報が最も信頼度が高い。インターネットは一方的な情報が流れるばかりで注意が必要である。

●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）※（　）内は目安の%

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
（　　）

**■制度の存在を知らない**

・福祉サービス第三者評価についての情報は特になく、会議の場で話題に上がることはほとんどない。

●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
（　　）

**■アクセスの方法について知らない**

・どこにアクセスすれば、第三者評価の結果が得られるか、わからない、知らない。
・都道府県のホームページやワムネットの活用はない。

●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（当てはまる欄に○印）

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
（　　）

**■受審事業所で虐待の発生や職員定着率の低さなどを聞いたことがあり、一概に高いとは言えない**

・第三者評価を受審し、高い評価を受けている法人・事業所で虐待案件が発生していたり、職員定着率が低いことなどを聞いたことがある。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | １　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | ２　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | ３　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | |
| ６　その他：評価そのものの信頼度を上げる必要がある | |

**■意　見**

・特別に意見はない。

●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」へ記入（１位・２位・３位を記入）

| 選　択　肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | １　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | ３　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■意　見**

・特別に意見はない。

●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」へ記入（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | １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 | ３位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■アクセスが簡単で、わかりやすい内容であること**

・「簡単」「わかりやすい」が最も大切で、これはグルメ情報などと同様である。

●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

**■意　見**

・当センターとしては、小規模エリアであるため、関係する事業所の情報は、活動などを通してすでに把握しているので、改めての情報の必要性はない。

・障害のある当事者、高齢の親でもアクセスでき、かつわかりやすい情報提供のしくみをつくらないと、積極的には活用されないと思われる。例えば、福祉課の窓口に、ハローワークのようにインターネットの画面・端末を置き、そこで基本情報とともに第三者評価の結果（内容）も把握できるような手軽さが必要だと思う。

## ⑤　京都府京都市の相談支援事業所

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| １　利用料金（法に基づく自己負担分） | ○ | | | |
| ２　利用料金<br>（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）<br>・食事提供について（直営調理、委託調理、弁当等での提供方法について、価格について、ほか） | | | |

**■比較しやすい情報**

・利用料金に関しては、障害分野では、ほとんど自己負担はないが、基本的に必要な情報として必要である。食費が必要な場合は、知りたい情報である。また、食事提供について、例えば直営調理か委託調理か、弁当等での提供方法、価格については、知りたい情報ではないか。

・職員体制（人数など）には、法定の縛りがあるため、差が出にくいのではないか。また職員の定着率だけでは「よし悪し」はわからないため「必要な情報」とは言い難い。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・地区の自立支援協議会や仕事に関連する諸団体の会議に参加し、情報を得ている。また新規の事業所については、訪問・見学を行うようにしている。

・相談支援事業所として開催している「サービス担当者会議」などで把握できた情報は、チーム内（相談支援事業所の職員 2 名、センター長）で意図的に情報交換し、評価しながら情報共有を図っている。また、法人として障害者の在宅分野の事業を複数実施し、法人内に横断的委員会を設定しているので、そうした委員会の場も、情報交換の機会となっている。なお、情報の一覧、ストック、更新などの取り組みの必要性は、特に感じていない。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護・障害サービス情報の公表制度**

・「福祉サービス第三者評価」や「介護・障害サービス情報の公表制度」は、情報提供を行う段階では、これらの公表データは閲覧していないのが実情である。その理由として、わかりづらさがある。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・行政が作成している事業所に関する情報は、事業所名や住所の紹介に限られるので、相談者の住所の近隣地域に事業所が所在しているかどうかを確認するレベルで活用している。

●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） | | | |

■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報
・質問 2 の回答内容と同様である。

**■間接的な情報**
・インターネット上などで誰が書き込んでいるのかわからない情報は、信頼性が低い。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護･障害サービス情報の公表制度**
・第三者評価は、評価機関や評価調査者によって記載内容にばらつきがあるので信頼することは難しい（評価調査者としても活動しているので内情がわかる)。

●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）※（　）内は目安の%

(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
（　　）

**■法人として第三者評価を定期的に受審している**
・法人事業所では、第三者評価の定期受審を行っているため（3 年に 1 回)、職員には周知されている。なお、未受審の年度には、第三者評価項目を活用し、自己評価を実施している。

●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
（　　）

**■公表情報は文字のみで、わかりづらい**

・情報提供を行う段階では、第三者評価の結果の公表データは閲覧していないのが実情である。評価結果に目を通し、分析するだけの時間的な余裕がないこともその一因かと思う。評価結果はａ・ｂ・ｃ などの評価結果と、あとは文字が多数記載されているので、じっくりと読み込むには、負担が大きい。グラフ、写真、図などを交えた評価結果の公表シートがあれば、参考になるかもしれない。例えば、平均スコアをレーダーチャートで表現して比較できるなどが考えられる。

●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（当てはまる欄に○印）

（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
（　　）

**■一応、信頼感はある**

・受審していない事業所よりは信頼感は高いと思うが、一方で法人（事業所）が小規模の場合は独自の信念に基づいて「あえて受審していない」というような声を聞くこともあるので、一概に言えないと考えている。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | |
| ４　評価項目がわかりづらい | １　位 |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | ２　位 |
| ６　その他：障害福祉サービスでは「施設・事業所を自由に選ぶ」という文化がそもそもなく、数少ない資源に何とかつながるので精一杯という実情があると思う。外食などで「食べログ」のクチコミ情報やスコアを見て多くの店から選ぶのとは次元が違い過ぎる。 | |

**■経験から評価内容は読んでもわかりづらく、評価の高い事業所を選んでも、利用できるとは限らない**

・第三者評価結果の評価項目に記載された文言を理解するには、ある程度の経験や知識が必要である。そのため「評価項目がわかりにくく」、その上「評価の高い事業所を選択すればスムーズに利用につながる」というわけでもない現実があって、それが第三者評価が活用されにくい一因となっているのではないか。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ３　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | １　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | ２　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■グラフなどを使って評価結果をわかりやすく示し、利用者が関心を持つ評価項目にする**

・評価結果は、a・b・c などの評価結果と、あとは文字が多数で、じっくり読み込むには負担が大きい。グラフ、写真、図などを交えた評価結果のシートがあると、参考になるかもしれない。
・評価項目も、利用者が関心を持つ項目に絞り込む必要がある。そして「わかりやすい表現」にすることも大事である。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | ３　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 | １　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■口コミは信頼性に欠け、ホームページの充実が課題である**

・利用者や一般の人などの「口コミ」は、実質的にはあてにならないと考える。利用者・家族も実にさまざまな背景を持ち、利用に至った経緯も、それぞれである。「口コミ」が解禁されると、差別的な書き込み、事実と異なる書き込みなどがあることも含めて、信頼してしまうとリスクが高いと想像できる。

・冊子等で情報を配布することの有用性は高そうであるが、定期的な内容の更新も必要であり、費用対効果が少な過ぎるのではないか。例えば、インターネット上で知りたい事業所を選択し、選択した事業所の情報がまとめて印刷できる Web サービスがあれば、役立ちそうである。

・現状は、第三者評価の結果は、京都府社会福祉協議会が管理する評価機構のホームページ上で紹介されているが、利用者にとってはアクセスが難しい。

・各事業所のホームページがもっと充実すればよいが、不十分な法人事業所も多い。第三者評価結果が、それに代わるようなものであればよいと感じる。

●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。

**■意　見**

・上述したように、少なくとも障害福祉サービスについては「多くのなかから自由に選べる」というほどの資源はない。受審事業所の質の向上（ポジティブアシストにより自主的な取り組みを促す）による効果は高いと考えるが、評価結果が利用者の選択に活用できるまでにはまだ至っていない。

・活用を進めるためには、よりビジュアル化を図って、施設見学に行けない場合にも、事業所の雰囲気やサービスの質が少しでもわかるような内容になれば、選択情報として活用できるのではないか。

## C. 医療機関（病院等）＜3カ所＞

### ① 北海道札幌市の医療機関・1

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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） | | | |

**■病院の特徴**

・MSW は 7 名で「退院支援」と「がん相談」を主に担っている。

・がんに特化した病院であり、退院先は自宅が多い。次にはホスピスや医療療養型の病院に転院することが多く、福祉施設等に紹介することは稀である。ただし、自宅に帰る場合、高齢者向け住宅（サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム等）に入居する場合は在宅サービス（主に介護保険サービス）を調整する。また、外来患者からの相談も多い。近年、高齢者向け住宅への入居の相談も増え、その場合も在宅サービスの調整が必要になる。サービスの調整ではショートステイ等の利用が多く、ある程度まで当窓口で調整し、ケアマネジャーにつないでいる。

・主介護者が、がんになって治療することになった場合は、要介護者にショートステイ、入居・入所施設を紹介し、調整することもある。

**■比較しやすい情報**

・「いくらかかるか」は利用の有無に大きく関わる事項で、利用者の関心も高いと感じている。

・紹介側では「職員定着率」は関心のあるところであるが、利用者にとっては興味がないところではないかと思う。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・事業所の特徴は、紹介側から伝える情報としては有効と判断しているが、利用者側には関心がなさそうである。「特徴」すなわち「サービスの内容」と考える人が多いと思う。

・事業所のサービスの内容・質・評判については、質・評判は気にする人が多く、数々の質問も受けるが、評価する基準がないので返答に窮している現状がある。特に、地域の評判については「よい」「悪い」ともに、紹介側として修正することが難しいと感じている。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・自らの経験や人脈、同僚、他の専門職の意見は、体験しているという点で参考にしている。

**■間接的な情報**

・インターネットは情報一覧としては活用するが、事業内容に関する評判などは当てにならず、全く参考にしない。ただホームページもない事業者の評価は低くなる。事業者のホームページにパンフレット等を紐づけしてダウンロードできるようになっていれば、活用しやすい。

・事業者のダイレクトメールは情報一覧として保管しているが、内容はまったく参考にしない。訪問営業は説明が直接聞けるので、参考になる。

・サービス付き高齢者向け住宅の登録ホームページは料金等が載っているので参考にすることが多い。

**■福祉サービス第三者評価の結果**

・第三者評価は進んで参考にはしない。今回のヒアリングのため、改めて掲載された評価結果を見たが、受審件数が少ないので、参考にはできないと感じた。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・体験したものは信頼している。また、体験していなくとも質問して確認した情報は、ある程度参考にはしている。閲覧だけの情報は信頼していない。

・当院は、がんという病気がメインであり、相手が本当に信頼できる事業所でなければ退院支援できない。そういう意味では「自分の目」が大事と考えている。

・一度利用したところ（例えばショートステイなど）はその後の経過も聞けるし、その事業所の相談員などと顔見知りの関係になるので、紹介しやすい。

**■間接的な情報**

・高齢者住宅系の斡旋事業者はたくさん営業で来るので、情報は受理するが、それで紹介するということはない。

●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）※（　）内は目安の%

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

**■知っている職員はいない**

・職場や実践の場で、会話として出てくることが、まずない。「介護サービス情報」の公表の方が知られていると思うが、それも参考にすることはあまりない。

●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

**■評価結果を目にすることはなく、参考にしていない**

・第三者評価の結果自体を目にすることが今までにない。今回のヒアリングを受けるに当たり、受審事業所を検索したが、現に受審している事業者については当院の特徴から関係を持つことは少なく、あまり紹介する機会がないと思われる。

●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（当てはまる欄に○印）

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

**■評価結果を参考にしたことはなく、信頼度は不明である**

・受審事業者は、たぶん意識の高い事業所と予測されるが、自分がかかわることの多い事業者が評価を受けていないため、わからない。
・病院機能評価はかなり受けるようになったので、それを受審していることでその病院の信頼が高くなることはなく、むしろ受審していない病院の信頼度は低くなると感じる。
・ISO の認証を受けている事業所は、まあまあしっかりしていると感じる。

●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」へ記入（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | １　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | ２　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | |
| ４　評価項目がわかりづらい | ３　位 |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | |
| ６　その他 | |

**■第三者評価そのものが知られていない**

・知られていないのか、知らないだけなのか、その判断がつかないくらいに、わからない。

・評価項目は病院機能評価と共通の部分もあるので理解できるが、病院機能評価と同様に利用者など一般の人が理解することは難しいと思う。

●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」へ記入（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ３　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | ２　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | １　位 |
| ６　その他 | |

**■評価結果をわかりやすく示す必要がある**

・一般に第三者評価をわかってもらうには、段階として示すことがよいと思う。段階が一人歩きしないよう注意する必要はあるが、利用者にとってはわかりやすいと思う。そもそも、第三者による評価であるから、ランク付けは必要と考えている。

・評価している内容をわかりやすく確認できることが、周知につながると考える。

●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」へ記入（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | ３　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 | |
| 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 | １　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■検索時に比較できると選択しやすい**

・インターネットが普及した現在、高齢者も簡単に、情報へアクセスできるようになった。検索したときに比較できれば選びやすく、比較の方法として第三者評価が定着できればよいと思う。

・団塊の世代はスマートフォンで情報を集め、口コミサイトなども参考にしているようである。口コミサイト自体が質のよいものになれば、それらを参考にすることが多くなると思う。

●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

**■意　見**

・当院は、がん患者の支援が中心であり、退院支援として、自宅の他は、緩和ケア病棟、高齢者向け住宅が多く、またショートステイの利用調整などが多くある。自宅への退院支援では、利用するサービスをある程度提案し、調整してからケアマネジャーに引き継ぐが、たまに家族支援として、介護サービスや福祉サービスの利用支援もある。

・医療ニーズへの対応が必要な人ばかりなので、利用者支援として知りたい情報は、高齢者向け住宅などで「どの程度まで医療的ケアに対応できるか」である。長い予後が見込まれると「受け入れが難しい」と言われることもある。高齢者向け住宅は、要介護 1 以上でなければ受け入れてもらえないところも多く、ADL はある程度しっかりしているけれど自宅には戻れないという人の受け入れ先には大変苦労する。がん患者というだけで、大家から断られることもある。

・上記の受け入れ先の情報などは、当院のみならず利用者も知りたいところであるが、なかなか情報集めに苦労する。医療サービス、福祉サービスに限らない情報が必要な時代になってきたのではないかと感じている。

## ② 北海道札幌市の医療機関･2

●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（当てはまる欄に〇印）

| 項　目 | 大いに知りたい | まあまあ知りたい | あまり関心ない | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| １　利用料金（法に基づく自己負担分） | 〇 | | | |
| ２　利用料金（法で保障されない自己負担分・食費など） | 〇 | | | |
| ３　空き情報 | 〇 | | | |
| ４　職員体制（人数など） | 〇 | | | |
| ５　職員の定着率 | | 〇 | | |
| ６　事業所の特徴 | 〇 | | | |
| ７　事業所のサービスの内容 | 〇 | | | |
| ８　事業所のサービスの質 | | | | |
| ９　事業所の評判 | | 〇 | | |
| 10　事業所の規模 | 〇 | | | |
| 11　事業所の理念 | | 〇 | | |
| 12　事業所の所在地・アクセス方法 | 〇 | | | |
| 13　その他 | （具体的に） | | | |

**■病院の特徴**

・医療療養病棟、一般病棟（障害者施設等一般病棟)、回復期リハビリテーション病棟、神経内科病棟と、介護保険に新しく位置づけられた介護医療院を有している。1 カ月の退院患者数は 90～110 名ほどで、そのうち死亡退院が約 20 名、あとは施設や自宅に退院する。回復期リハビリテーション病棟では月 30～40 名が退院し、その内訳は、自宅 4～5 割ほど、サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホームなどが 2～3 割、介護老人保健施設など施設が 1～2 割、そして院内転院が約 1 割である。

・福祉サービス事業所の選択については、一般病棟、回復期リハビリテーション病棟、神経内科病棟の患者が退院する際に関わることが多い。自宅に退院する際は、高齢者の場合は介護保険の利用となるので、居宅介護支援事業所のケアマネジャーと連携することが多く、若年層の場合は何らかの障害を有する場合が多いので、障害者相談支援事業所と連携することが多い。

・具体的な連携は、医療的ケア、リハビリテーション、福祉用具など、医療・リハビリニーズのある人の場合は、当院で調整をある程度してからケアマネジャーに引き継ぐことが多い。特に、福祉用具はリハビリテーション担当から細かな指示があり、当院で福祉用具事業者を選ぶことが多く、患者も料金を気にする程度で、あとは当方に任せ切りということがほとんどである。

・直接、自分たちでサービスを紹介する際に多いのは、退院後の住まい（例えば介護保険施設、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、障害者を受け入れてくれる住宅等）を探して、

紹介することである。サービスは、概ねその住まいに付帯するサービスの利用となることが多い傾向である。
・病院機能評価を受審している。今回、その 3 回目を受審したところである。

**■比較しやすい情報**
・利用料金は、最も知りたい情報である。利用料金によっては、患者が利用できないことも多いので、むしろ患者から先に「月々このくらいなら払える」と料金を設定して、その枠内で探すということが多い状況である。
・空き情報は必須で、インターネットの検索サイトやそのサービス事業所のホームページなども見るが、情報が古く、直接電話等であたってみることが多い。
・職員体制も、わかる範囲で押さえる。やはり、人員や資格などが充実していれば紹介しやすいので、患者や家族も、その事業所の人員が「充実しているか」は知りたいところと思う。
・「事業所の規模」を気にする患者はいる。やはり、大きな法人には信頼感を持つようだ。
・事業所の所在地・アクセス方法は、利用料金の次に関心のあるところである。入所・入居系のサービスの場合は、公共交通機関の利用に便利か、駐車場がたくさんあるかなど、患者ばかりでなく、家族の面会時などの利便性をよく聞かれる。

**■利用してみないと判断しにくい情報**
・その事業所がどのような特徴のあるサービスを提供しているかは、当院として知りたいところであり、患者に紹介するときに、差別化を図る際のポイントになる。特に当院の患者はリハビリテーションの体制が充実しているか、医療ケアが充実しているかなどには、かなり関心がある。医療的ケアをどこまで行えるか、例えばインスリン、サクション、内服管理の支援、食事の形態などである。
・「事業所のサービスの質」は、患者には関心があるところであると思われるが、客観的な評価ができないので、こちらもいい加減に紹介することはない。ただし、行政指導があったなどの悪い情報は参考にする。

●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） | | | |

**■自らの経験･人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・自分で見学して得た情報には自信があるので、なるべく見学するようにしているが、すべてのサービスで見学に行けるわけでもないので、18 名いる MSW の皆の経験を、共有するようにしている。また、院内に居宅介護支援事業所があり、そこから情報をもらうこともある。

**■利用者間の口コミなどで**

・患者が多い病院なので、患者からいろいろ事業所の「生の情報」を聞くことも多い。この頃は高齢者向け住宅の宣伝が多く、そういう施設を利用者の家族が見つけ、自分で問い合わせているようなことも増えてきている。

**■間接的な情報**

・大きな病院なので、さまざまな事業者が営業に来たり、パンフレットを渡されたりするので、それらを区ごとに綴り、何か相談があれば活用している。ただそうした情報を更新するしくみはできていない。

・札幌市では、サービス付き高齢者向け住宅の斡旋事業者が多く、いつも営業に来ている。斡旋事業者は空き情報等は全部調べてくれるので、そういう情報は利用する。しかし、斡旋事業者にとっての営業的な面も必ずあるので、その事業者に丸投げするようなことはしない。自分たちで情報を活用するようにしている。住宅系のサービスは、いつの間にか法人が変わったり、名称が変わったりしているが、そういう情報もタイムリーにもらえる。

**■第三者評価結果や介護･障害サービス情報の公表制度**

・ほとんど参考にしない。第三者評価は、アクセス方法もわからず、また受審している事業所が少ないなどの情報を聞いていので、まず見ることはない。

**■役所が作っている事業所一覧などを見る**

・居宅介護支援事業所は「ハートページ」を活用しているようだが、病院には配布されていないので、その存在を知らなかった。市役所のホームページで、事業所別に一覧が入手できるので、それはいつも手元に置いて活用している。また、ある NPO 法人が作っている高齢者向け住宅の一覧の冊子は、情報量も多く、いつも参考にしている。

**■病院としての独自の情報管理の取り組み**

・病院側の努力として、パンフレットを PDF 化してデータ管理しようとやっているが、なかなか進んでいない。1 つのフォルダにその事業所のパンフレットやさまざまな情報を保管して、内容更新していくようなしくみをつくりたい。

●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） | | | |

**■自らの経験･人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・一般公開されている情報を鵜呑みにすることなく、自らの体験やさまざまな情報を通じて判断したい。18 名いる MSW の皆の経験を共有するようにしている。

**■間接的な情報**

・インターネットで事業所のホームページを見ることから始めている。場合によっては、患者にプリントアウトして渡すこともある。ホームページからの情報は、信頼が強いわけでもないが、事実の記載は参考になる。斡旋事業者は営業的な面が強いので、信頼感はさほど持たない。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護･障害サービス情報の公表制度**

・介護サービス情報の公表制度と福祉サービス第三者評価は全く見たことがないので、信頼感について評価はできない。

●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）※（　）内は目安の%

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
（　　）

**■制度を知っている職員はいない**

・担当部署の全職員に聞いたが、知っている職員は少なかった。
・社会保障制度が変更されるときには勉強会等しているが、診療報酬改定などが主なテーマで、第三者評価等の福祉制度の改定は勉強会のテーマとしてはいない。成年後見制度等の患者支援に必要な制度は、個人で勉強している。

●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
（　　）

**■制度を知らないので、参考にしていない**

・そもそも、評価情報が公開されていることも知らなかった。

●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（当てはまる欄に○印）

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
（　　）

**■制度を知らないので判断できない**

・評価結果を参考にしたことがないので、何とも言えない。

・受審しているところは、意識が高いのかもしれないとは思う。医療で言えば、病院機能評価は、今はどの病院も受けているので、そのことで評価されるということはない。ISO の認証事業所についても信頼感は特にない。

●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」へ記入（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | １　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | ２　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | ３　位 |
| ６　その他 | |

**■情報にアクセスしづらかった**

・医療福祉に携わる者があまり知らないという事実が全てある。今回ヒアリングを受けることになったので、初めてアクセスしてみたが、評価結果にたどり着くまでに、大変に時間がかった。アクセスも課題である。

・今回、ヒアリングを受けるに際し評価結果も見たが、評価細目は事業所の運営マネジメントに関することばかりで、サービスの選択の役に立つかは疑問である。

●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」へ記入（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | １　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | ２　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | ３　位 |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他：福祉サービス第三者評価とはどのようなものであり、どのように情報取得できるのか、知ってもらう必要があると考える | |

**■利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる**

・利用者にとってサービスの内容評価がわかりやすく、読みやすいものである必要がある。

**■事業所の特徴について、わかりやすく情報提供する**

・事業所のサービス内容のうち、独自の取り組みがわかれば参考になる。

・数値化してわかる内容を載せるようにするとよい（褥瘡の発生率など）。

**■利用者の声（アンケート結果など）を公表する**

・利用者の声（アンケート結果など）は参考になる。

●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」へ記入（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | ２　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 | ３　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 | |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■インターネット情報へのアクセス方法をより簡単にする**

・現代社会は情報が分散化しているため、インターネット上で、福祉サービスの情報が一元管理されることが望ましいと思う。例えば札幌市医師会の「医療機関情報マップ」は、自分の症状や住んでいる地区に合った病院・診療所をすぐに見つけられるサイトで、情報更新も早く、とても使い勝手がよい。

**■口コミサイトを充実させる**

・手段としては、インターネットや SNS などで公開することが、時代の風潮と合っているのではないか。団塊の世代が高齢化すると、アクセスする人がさらに多くなると思う。

**■評価結果をコンパクトな冊子などに示して事業所等に配布する**

・評価結果には、基本情報も載せてほしい。例えば利用料金を詳しく載せてほしい。

・事業所も、パンフレットの内容を工夫してほしい。CG できれいにしているパンフレットは、あまり現場を把握できない。現場がわかりやすく伝わるように作ってほしいし、料金表なども、別添でよいからきちんと作成しておいてほしい。

●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。

**■意　見**

・利用者や家族からも、役所の窓口で事業所一覧を手渡されるが「居宅事業所をどうやって選択したらよいのか、わからない」という話を聞く。あまり複雑にならない程度の情報が掲載されている冊子があればよいと思う。

## ③ 京都府京都市の医療機関

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| １　利用料金（法に基づく自己負担分） | ○ | | | |
| ２　利用料金<br>（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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■病院の特徴**

・入退院時は「患者総合サポートセンター・センター」（総合相談：患者相談窓口、医療安全相談窓口、がん相談窓口、介護福祉相談窓口）の職員（10 名の職員、ソーシャルワー）が参加して、カンファレンスを実施している。入院時は主に「患者総合サポートセンター」で家族面談を行う。院内の多職種カンファレンスは、各病棟師長を交えて病棟担当のソーシャルワーカーと実施している。退院に際して必要な患者カンファンレスは院内でも実施し、また外部のケアマネジャーも参加する拡大カンファレンスとして実施している。

・転院する場合は老人保健施設や療養型病院等を紹介する。自宅以外の転院先は、老健、療養型病院、グループホーム、サービス付き高齢者住宅、有料ホームがほとんどである。

・入院 3 日目にカンファレンスを実施し、在宅での生活状況などを把握しているが、そのときに苦情を聞くことがある。担当ケアマネジャーへの不満、主治医への不満などである。苦情内容はそのまま鵜呑みにせず、担当のケアマネジャーへの不満は伝えて要因を明らかにした上で再調整することもあるし、誤解が解ける場合もある。退院時は、主治医に関しては病院としての紹介はしない。かかりつけ医の交代は、基本的には家族から伝えてもらうようにし、病院側からかかりつけ医に相談することは差し控えている。

**■比較しやすい情報／利用してみないと判断しにくい情報**

・利用者が知りたい情報としてあげられるのは、料金、空き情報、サービスの内容や質、そして所在地ではないかと思う。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・病院の方針で毎年地域の事業所を訪問し、直接情報収集してデータ化している。

・「入退院支援加算」（加算要件：スクリーニング、（院内）多職種カンファレンス、退院支援面談（患者・家族）、地域連携懇談・年 3 回以上）を取っている。年 3 回程度は相談窓口職員が地域の居宅介護支援事業所 30 カ所程度を訪問し、活動状況を把握している。医療系に強い居宅介護支援事業所であるか否かを意識している。

・患者に対して地域資源を紹介する分野は、主に居宅介護支援事業所である。また、地域に所在する病院、クリニック、老人保健施設なども定期的に訪問している。これらの訪問した事業所に関する情報は、センター・職場としてデータ化している。具体的には老健・療養等病院の情報の一覧を作成している。その内容は、空床状況や、どのような患者を受け入れることができるのか（例えば、認知症の有無やその程度、医療処置行為（インスリン・点滴・輸血・胃瘻・経鼻注入などの有無やその程度）などである。

**■障害サービス情報の公表制度や役所が発行する冊子**

・情報が少ないサービス分野については、行政などが発行する冊子を活用している。高齢分野の情報は豊富であるが、障害・児童分野に関する情報が少ないので、障害サービス情報公表制度や行政などが発行する冊子から情報を得ている。事業所のホームページを見ることも多い。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・地域の居宅介護支援事業所やクリニックなどの医療機関を訪問し、職場として情報をデータ化して活用している。

・実際の連携を通じて情報量も多くなり、信頼感が増す。

**■福祉サービス第三者評価の結果**

・3年ごとの受審で、公開されている情報は、必ずしも直近の情報であるとは言えない。

・信頼性は低いのではないかと思える。

●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○印）※（　）内は目安の%

(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
（　　）

**■法人・事業所として「評価」を活用し、また評価調査者として活動している**

・センター長が、第三者評価調査者として活動している。

・病院として「日本医療機能評価機構」の認定や「ISO」の認証を取得するなど評価には関心が高い。

●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○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
（　　）

**■公開されている情報はわかり難い**

・公開されている情報は、わかり難い。

●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○印）

（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
（　　）

**■受審するという前向きな姿勢がある**

・受審する方針や目標があること自体から「前向きな事業所」と判断できるのではないか。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | ３　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | １　位 |
| ４　評価項目がわかりづらい | ２　位 |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | |
| ６　その他 | |

**■アクセスのしづらさ、および評価項目が役立つか疑問**

・京都府社会福祉協議会のホームページから検索して、やっとたどり着く感じである。インターネットを開けば、すぐにたどり着くようであれとよい。
・現在の評価項目は、サービスの選択に役に立つかどうか、疑問である。

●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」へ記入（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | ２　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | １　位 |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | ３　位 |
| ６　その他 | |

**■利用者調査の結果の公開が必要**

・京都府社会福祉協議会のホームページには、利用者調査のアンケート結果は公表されていない。利用者の声を公表する必要があるのではないか。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | |
| 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 | ２　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | ３　位 |
| ６　その他 | |

**■インターネットへのアクセスのしやすさが必要**

・インターネットは調べやすいので、アクセス方法の簡便化が必要である。

●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

**■意　見**

・文章資料だけでは限界である。どのようなサービスなのか、それがわかる内容と写真があれば、利用が必要な段階で活用することはできるのではないか。

## D. 地域包括支援センター＜4カ所＞

### ① 東京都足立区の地域包括支援センター

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・「利用料金（法に基づく自己負担分）」は、必ず聞かれる。利用料金で、自己負担分・食費度については、デイサービスでは「食費の額」は聞かれる。金額が事業所によって大きく違う。

・「空き情報」は、利用者から質問されることはないが、実際には知りたい情報だと思う。実際の相談過程では、選択した事業所について自分たちで空き状況を確認しているが…。

・「職員体制（人数など）」を利用者から直接聞かれることはないが、重要な情報なので私たちは説明している。居宅介護支援事業所では、あるケアマネジャーが利用者の希望に合わなくなったときにも、複数のケアマネジャーがいる事業所であれば、担当者を交代してもらえて安心ということもある。

・当事業では「公正性・中立性」が求められる。必ず一覧表によって、事業所を紹介している。紹介したなかから、利用者の要望を丁寧に把握しつつ、事業所を抽出している。一人の利用者に対して複数の訪問サービスが導入された場合、実質的に小規模な事業所では対応できないことも多いから、利用者も規模の大きな事業所を希望する。

・「事業所の所在地」も利用者が知りたい大きな情報である。所在地が近い事業所は安心できるのかもしれない。ただ、訪問介護では、近い事業所を希望する場合と遠い事業所を希望する場合の

両方がある。また、個人情報のことを心配し、同じマンションに出入りしている事業所を嫌がる利用者もいる。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・デイサービスの場合は、どのような活動をやっているのかなど、訪問介護であればヘルパーの年齢・性別が重視される。排泄は同性介助で、身体介護は力のある男性職員に、また生活介護も「性別」「年代」の要望がある。若いヘルパーは掃除が上手でないといったイメージがあるからと思う。「掃除が上手にできるのか」と質問を受けることもある。利用者には「事業所は選べるが、ヘルパーは選べない」と説明はしつつ、利用者の意向を伝えることも約束している。

・「事業所の評判」を利用者は気にするが、地域包括支援センターは、特に行政指導が入っているような事業所を除き、選択肢のなかで誘導的な説明はしない。また地域包括支援センターの役割として、新しい事業所には経験を積んでほしいので、説明しながら紹介することもある。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・自分の人脈からの情報は大いに参考にしている。事業所と直接に話したり、聞いたりしている情報を重視している。ケアプランに基づくやりとりはもちろん、きちんとサービス提供しているのか、質問サービス管理責任者を通してすぐ回答が返ってくるか、利用者の状況をしっかり把握しているかなどから、その事業所の情報を収集し、精査している。

・職員が退職したとの情報はすぐ入る。鍵となる職員が辞めると、質的に下がってしまうことがあるが、一人の職員が辞めたことで情報が伝わりにくくなった事業所であるとすれば、体制的にどうなのか、引き継ぎやフォローする体制がどうなのかと慎重に見ている。

・「地域の関係者」については、医療機関の医師から、その評価を聞くことがある。

**■利用者間などの口コミ**

・「利用者間などの口コミ」も、特にデイサービスと訪問介護では参考にする。モニタリング時、サービス内容がきちんと提供されているかどうかを含め、利用者の声を必ず聞く。

**■間接的な情報**

・「インターネットでの事業所の評判」は参考にしないが、有料老人ホームを検索するときには、口コミサイトを見ることはある。

・「事業者のダイレクトメールや訪問営業」では、ダイレクトメールはさほどではないが、事業所から訪問営業に来た職員については直接話が聞けるので、大いに参考にしている。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護･障害サービス情報の公表制度**

・福祉サービス第三者評価については、ほとんど見ない。ただし、当法人内の別の事業所が受審したことがあり、その際には参考までに周辺事業所の受審結果を把握した。

・介護サービス情報公表システムは、地域包括支援センターが居宅介護支援事業所に仕事を委託するときなどにそのシステムから情報を得るので、当事業所としては必ず見るようにしている。また、新しい事業所を使うときにも、必ず活用する。体制や加算の状況など、そういう意味では「利用者のサービス選択に関係している」という側面はあると思う。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・「役所が作っている事業所一覧など」では「介護なび・あだち」という足立区が無料で配布している事業所一覧を大いに参考にしている。足立区介護サービス事業者連絡協議会が監修しているもので、一覧表には「事業所の定休日」が記載され、居宅介護支援事業所は土日曜日に営業していない事業所があるので、便利に使っている。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・いずれにしても、直接的に見聞きして実感できる情報を信頼しているし、その情報は常に精査している。利用者からの評判がよいヘルパーや訪問介護事業所でもコンプライアンスが不十分な場合には、よい評価をするわけにはいかない。

・この地域の特性があって、高齢人口に比較して居宅介護支援事業所などの社会資源が少なく、エリア以外からも事業所が入ってくる。ただし、紹介できるのは当事業所が知っている事業所が中心になる。利用者は所在地が近い事業所を希望する場合が多く、わざわざ遠方の事業所を利用することはない。

**■間接的な情報**

・「斡旋・紹介事業者の情報」は、まあまあ信頼している。

●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）※（　）内は目安の％

（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

**■法人・事業所として第三者評価を受審しているので知っている**

・当法人内の各施設・事業所が受審しているので、ほぼ全職員が知っている。ただ、管理者級の職員はともかく、制度の内容まで知っている職員は半数くらいかもしれない。第三者評価が特に話題になることは少ないが、管理者は他事業所の受審結果を見ているから毎回受けていることはわかるし、そこの職員が当事業所に来れば「偉いね」というやりとりになることもある。

●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

**■利用者に第三者評価の情報を提供することはない**

・第三者評価の結果を参考にして、利用者に対して情報提供することはない。管理者としては、全く参考にしていないというわけではないが、情報として直接活用することはない。それよりも重視しているのは、事業所と直接やりとりするなかで把握した情報である。

●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（当てはまる欄に○印）

（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

（　　）

**■受審事業所のことは、前向きに頑張っている事業所と考える**

・第三者評価を受けているということは、外部からの評価に対して前向きと思われるので、受審していない事業所に比べれば信頼度は高く、感がっている事業所であると考える。

・しかし、評価結果は、必ずしも私たちが感じている評価と一致しない。私たちがよいと考えていることが、評価結果には書かれていないことがある。サービス管理責任者が全体を把握して、きちんとケアマネジャーと連絡をとっている事業所かどうかは、はっきり差が出るものである。しかし、評価結果には、そのことが書き表わされていない印象がある。

●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（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | ３　位 |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | |
| ４　評価項目がわかりづらい | ２　位 |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | １　位 |
| ６　その他 | |

**■評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない**

・現在の第三者評価の公表結果は利用者が選ぶ視点とは異なっているような気がする。利用者は体制的な課題、理念・方針などは直接的には求めていない。それらは、言わば間接的なことがらであり、専門職の立場からすると重要な課題であるが、利用者にとっては少し違うと思う。

**■評価項目がわかりづらい**

・文書表現、またそこで使われている言葉も、利用者にとっては難しい。福祉事業所について、よく知っていなければ理解できない内容であるし、比較もできない。例えば、デイサービスとはどういう支援を提供してくれるところなのかについて知らない人にそれを紹介する内容としては疑問がある。

●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には「その他」へご記入ください（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | ２　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | ３　位 |
| ６　その他 | |

**■評価結果を、利用者から見てわかりやすくする**

・評価結果をA・B・Cなどで示してしまうと、わかりやすくなるかもしれないが先入観や誤解が生じるであろう。しかし東京都の評価結果にはA・B・Cなどの評価はなく、文書のため、利用者には非常にわかりにくいし、記述も堅過ぎると思う。利用者にはかなり噛み砕いて説明しないと理解することは難しいし、なぜこれが評価に値するのかといった説明が必要になると思う。

・第三者評価は、私たちも受審している立場であるし、自らを振り返るよい機会で質の向上にはつながる。しかし、専門的な立場から読むと、評価結果の記述を「この取り組みが本当に必要か」などと疑問に思うこともある。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | |
| 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 | １　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■検索時に複数のサービスを簡単に比較できるようにする**

・サービスを比較できることが大事であると思う。本当に利用者にとってわかりすいのは「比較できること」ではないか。

**■口コミサイト(「食べログ」のような)の充実は、福祉分野においては難しい**

・「口コミサイト」はわかりやすいが、福祉では危険であると思う。新しい事業所が努力して成長することもある。「絶対的なサービスのよさ」を明確にすることは、難しいことである。

●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

**■意　見**

・専門職や事業所にとっての評価結果が同時に「利用者のサービス選択」につながるかどうかは非常に難しく、そこには乖離があると思う。

・しかし今後、事業所は利用者の評判、専門職による評価、第三者評価の結果などによって淘汰されていくのではないか。非常にしっかりやっているところは残っていくと思う。居宅介護支援事業所は極端に言えば少数精鋭になっていくかもしれない時代であるが、どういう体制をとっているか、どういう教育体制をとっているかを見て、紹介していく必要がある。その点を利用者にわかりやすく説明できるかどうかが、大きな課題であろう。

・地域包括支援センターの立場では、複数のサービスを紹介することが義務づけられたことで、その事業所を紹介する根拠をわかりやすく説明できなければならなくなった。そういう意味では、私たちも自分の感覚だけではなく、第三者評価の客観的な指標を活用しながら説明をしなければならない。そういう時代になってきていると思う。

・私たちが第三者評価をもっと使いやすくするには、概略的な記述の部分はもっと簡単でよく、利用者にも説明しやすい内容になっていってほしいと思う。現在の評価項目は、非常に難しい。理念的なことが多くなるというのは理解できるが「それをどうわかりやすく利用者に説明すればよいのだろう」とも思う。情報収集や活用が十分にできない、言わば「情報弱者」にとっては、わかりにくいものと言わざるを得ない。

## ② 東京都武蔵野市の地域包括支援センター

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・利用者の家族によっては、事業所を選ぶにあたって非常に細やかに、他の事業所としっかりと比較して吟味している。そういう場合は、一般的なパンフレットだけでは不十分で、利用料金、職員の定着率、職員の質、どのような人材か、評判などについても聞いてくる場合が最近増えてきた印象がある。

・建物などのハード面よりも、従業者の状況や金額について確認することが多い。職員の資格について、例えばホームヘルパーか介護福祉士か、ケアマネジャーであれば基礎資格は何かなど、そういうところまで確認する利用者・家族もいる。若い世代は、書籍やインターネットでとてもよく勉強している。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・より関心が高いのは「事業所の評判」である。何を「質」とするかはともかく、「質」について情報を求める利用者・家族は多い。その傾向に付随して「定着率」も関心が高い。特に認知症であれば「職員がきちんと介護してくれるのか」に関心がある。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・「自らの経験・人脈で」が最も多い。当事業所は、職員の定着率がよく、皆が経験 10 年以上の職員である。担当地域の人口は約 1 万 4 千人で、ちょうど見渡せるくらいのエリアであること、また「地区別ケース検討会」というエリアのケアマネジャーの勉強会を開催していることから、その人柄やアセスメント能力が自ずとわかっている。このようなかかわりから、経験値の蓄積がある。また法人として居宅介護支援事業所も経営しているので、実際のサービスを導入した際の当事業所に対するヘルパー事業所やその他の介護サービス事業所からのフィードバックの速さ、対応の正確さといったことから、次につながることも多い。

・地域の事業所との信頼関係や互いに積み重ねた経験を踏まえて、情報提供している。当事業の役割の一つとして、新しい事業所でもケースに取り組みながら、ともに育っていくように努めている。経験の浅い一人事業所のケアマネジャーであれば一緒に動き、事業所の管理者とも互いに情報共有しながら「このケースはこう進んでいるから安心して」というやりとりもする。

・例えば、利用者に一覧表を見せてヘルパー事業所を選んでもらおうとするときは、スーパーの込み具合がわかるくらいの「近い事業所」がよいという情報を示して選んでもらい、また「空き情報」については、必要とするサービスの内容を考えながら、ヘルパーの年齢層やサービス提供責任者の経験値などを踏まえて、ある程度は選別し、確認している。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護・障害サービス情報の公表制度**

・第三者評価や介護サービス情報公表システムの活用はない。むしろあの事業所には何々さんがいるという「生の情報」を活用する。この地域には、長年住んで親の面倒を見て、今度は自分の具合が悪くなってきているぐらいの世代も多く、その人たちは、当事業所を信用して「よい人を紹介してくれればよい」と決定権を委ねることも多い。このような場合は連携してきた経験値で

ケアマネジャーや事業所を選ぶことが多い。
・親のために初めて介護保険サービスを利用しようという 40～50 歳代の家族で、しっかり吟味してサービス選択しようという利用者に対しては、公表システムの情報を活用し説明したことはあった。当事業の経験に基づく情報に加えて、一般的な情報も提示した上で、選んでもらった。そうしたパブリックの情報も使いながら利用者に提示できることはよいと思う。
・第三者評価は「とうきょう福祉ナビゲーション」（福ナビ）が公表する「概要版」でも、文章が多い。よい点や改善点が書いてあるが、少し過剰にほめているように感じる記述もあり、疑問に思う部分もある。サービスの質の向上に軸が置かれている分だけ利用者のサービス選択に資する情報としては、ミシュランガイドの「星」のように利用者がよい事業所を見つけ出すのは難しい。普段あまり活用しないが「福ナビ」で公開されている施設の「フェイスシート」のような部分や法人の沿革、母体法人に変化がないかを確認するためになどに活用することはある。

**■役所が作成している冊子**
・「役所が作成している事業所一覧など」については、電話帳のような使い方をしている。市民に渡している。

●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） | | | |

**■自らの経験･人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**
・当事業所が所在する地域は、地域規模からして事業所数は多くない。激しい競合というより、うまく共存している感がある。そのためヘルパーを入れる場合にも、訪問回数が多い場合、1 社での対応が不可能であれば、2 社間で連携して訪問のサービスを入れられるという状況がある。当事業所としては、触れる範囲、見える範囲で調整しているので、利用したことがない事業所はないのではないかと思う。

・当法人は、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所を持っていることで、具体的な支援を通じて、それらの事業所の評価も身をもって感じることができる。

**■間接的な情報、及び制度：福祉サービス第三者評価の結果や介護サービス情報の公表制度を見て**

・参考にしない情報は「インターネットでの事業所の評判」「第三者評価の結果」「介護サービス情報の公表システム」である。目に見えるところの確かな情報をベースに情報を蓄積し、それをある程度峻別しながら、利用者からの相談に対して情報提供する活動であるから、信頼されると思う。一方、第三者評価や公表システムは公的なものとは言え、自ら見て、触ってきた情報ではない。信頼度の問題とも言えるであろうか。

●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）※（　）内は目安の％

（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
（　　）

**■都としての取り組みで、制度として知っている**

・職歴が長いからか、あるいは公表システムの以前は第三者評価しか制度がなかったからなのか、ほぼ全職員が知っている。業務上で閲覧したことのある職員は少ないが、第三者評価を受審した経験のある職員はいる。

●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
（　　）

**■経験知を重視し、第三者評価の公表結果については参考にしていない**

・自らの経験から情報提供しているので、第三者評価を参考にすることはない。

●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（当てはまる欄に○印）

（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

（　　）

**■法人としての取り組みの方針は、健全性の担保の一つとして評価できる**

・複数の事業所を併設している法人が多いように感じる。法人本部が決めたから受審したという事業所も多いとは思う。しかし「襟を正す」というか、さまざまに書類を揃えなければならないなど手間もかかる評価の受審を年間行事に位置づけている事業所は健全だと思う。そうしないと日々の業務に流されてしまうから。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | |
| 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 | |
| ６　その他 | |

**■第三者評価の情報へのアクセスがしづらい**

・この質問への回答は、順番がつけにくい。

・今回のヒアリングを受けるにあたってインターネットで「第三者評価」「東京」をキーワードに検索したところ、福ナビにはつながったが、そこから先の検索は難しく、高齢者にはアクセスができないと感じた。

・東京都医療機関案内サービス「ひまわり」では、自分の住んでいる場所、診療科等をクリックすると、対象となる医療機関の一覧が出てくるしくみであるが、それですら面倒な感じがする。キーワードを考えながら福ナビにやっとたどり着いても、事業所をピンポイントで検索できないとすれば、あらかじめ事業所を選んだ上で検索するということはないと思われる。「よいところを探したい」などと、漠然と検索するという段階では、情報検索は行いにくいと思う。

●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」へ記入（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | ３　位 |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■評価項目にはシンプルさが必要である**

・この質問も、順位をつけにくいものである。

・評価項目の結果は、もっと単純に「星の数」「点数」「ユーザーコメント」などで表示されるとよいのかもしれない。現状では読み込めばわかるのかもしれないが、一見して理解しにくい。

・当業務では「よい事業所を」や「よい人を」と問われるが、その利用者にとっての「よさ」の意味を掘り下げて聞くようにしている。話しやすい人、男性がよい、女性がよいなど、利用者や家族は、そういうシンプルなものを求めているのかもしれない。

・「利用者の声」も、結局は「口コミ」なので、少し疑問に思える。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | |
| 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 | |
| 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 | |
| ６　その他 | |

**■インターネットへのアクセスがより簡単にできること**

・今後はこれまで以上にスマートフォンのアプリケーションを使っていく時代になることから、インターネットで情報にアクセスする際のシステム環境の課題は、大きいと思う。

・ずいぶん勉強している市民が多くなっている。そのため今後は中間ユーザーも 40～50 歳代ですでにマニュアルを読み込み、理解・活用できる市民からの相談に応じていかなければならない状況になる。そういう状況にあっては、冊子の情報はすぐ陳腐化してしまう。

・事業所を比較しやすくするには「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」ということも、考え方としてよいのではないか。タブレット等を使って情報提供する事業所も出てきている。

●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

**■意　見**

・今回のヒアリング調査から「私たち中間ユーザーの役割がかなり大きい」ということを改めて考えた。これを機会として、普段からやりとりをしている事業所の第三者評価の受審状況を見てみようと思う。

・私たち中間ユーザーが「ここを見ておけば安心」と思えるほどに、情報に信頼性があることが重要だと思う。

・第三者評価の公表結果の内容は非常によいもので、よく聞き取っていると思う。しかし第三者評価は「サービスの質の向上」を目的としたものなので、これをカスタマイズするとか、簡易なものにする必要はないのではないか。今回のヒアリングの機会に改めて第三者評価と公表制度を振り返ってみたが、これはこれで価値があるものと思えた。受審の準備には各事業所でしっかり取り組んでいると思うし、それによって事業所が襟を正す部分はとても大きいと思う。

・私たち中間ユーザーも、もっと活用できるように、第三者評価の意味やサイトをよく理解する必要がある。結局は、私たちが利用者に提案する情報が質の担保につながっている状況にある。私たち中間ユーザーが活用できるようになれば、もっと第三者評価が活用されるのではないか。

## ③ 東京都・専門職団体の地域包括支援センター

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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　そのほか | （具体的に） | | | |

**■比較しやすい情報**

・利用希望者からは一番に「利用料金」について質問される。デイサービスでは、昼食の金額が1回1,000円もかかる場合があるので、そういう介護保険以外の負担金がある場合、早めに知りたいのではないか。市町村により自己負担金が異なるのでの自費の話が出ることは多い。

・「事業所の所在地・アクセス方法」も、利用者にとっては、事業所が近いか遠いかということは重要な情報である。訪問介護の場合は、その事業所が対応できる範囲（地域）、通所介護であれば送迎の有無なども伝えている。

・当事業を担当する立場から最近気になることが、人員体制に関する情報である。離職率が高い事業所や、派遣社員の人数がとても多い事業所がある。例えば、デイサービスセンターで職員の半数以上が派遣社員であるという事業所がある。要介護状態が低ければ、楽しみの一つとしての利用で済むかもしれないが、要介護の状態が重い人や、介護方法に特徴がある人などの場合は、かなり厳しいのではないか。そのことが最近とても目立っていて今後も話題になってくることが多いのではないかと考えている。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・利用者から「特徴は何か」「サービスの内容には何があるか」「自費サービスはあるか」「保険の範囲をオーバーしても自費で利用できるか」「介護保険以外の自費サービスと混合して使えるか」

「自費サービスと介護保険サービスを同じヘルパーで利用したいが…」などの質問がある。
・訪問介護事業所で「介護保険以外のサービスはやらない」という事業所もあれば、「草むしりもペットの世話もする」という事業所もある。福祉用具の場合も、同様である。できる限り事前に調べておいて、説明している。
・当事業はサービスの特徴から「空き情報」や「事業所の特徴」を伝えることが多い。「事業所の特徴」は、情報提供する際によく把握した上で伝えたいと考えている。また、利用希望者からは「事業所の評判」を聞かれるが、当事業の役割の範囲では答えられないと思う。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**
・「経験や人脈で」が多く、よく知らない事業所は、同僚からの情報を参考にする。
・サービス担当者会議のあとで、参加した事業所の職員と話をしていると、丁寧に対応していることが理解できる場合がある。このような機会に得られた情報は重要である。
・行政が持っている事業所に関する情報がある。例えば苦情の情報は持っているので、行政から当事業所に「あの事業所はどうか」と照会のあることがある。

**■利用者間の口コミ**
・利用者の口コミは、あまり信用していない。「ここはよかった」という話は「そういう利用者もいた」という程度の認識である。例えば、訪問介護ではヘルパー個人の資質に左右されるので、事業所の評判としては信用しない。

**■間接的な情報**

・インターネットはあまり活用していない。事業所の母体法人を確認することはあるが、事業所単独としてインターネット情報を充実させているところは少ない。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護･障害サービス情報の公表制度**

・福祉サービス第三者評価事業に関して、都内のある区では受審の有無を記載した事業所一覧を当事業所に毎年１回配布してくるので、それを職員で回覧して窓口に置き、市民が活用しやすくしている。情報を理解できる人にはこれを見せたという経験がある。しかし、それで評価結果を検索するということまでは行っていない。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・事業所の連絡会などの団体が「作成したパンフレットを置かせてほしい」と当事業所に持ってくるので、これらを活用・充実させている。このパンフレットに、事業所の特徴や管理者をメモして独自の資料を作成している。随時、新しい情報を書き足している。

●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） | | | |

**■自らの経験･人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・信頼度を高めるため、当事業所ではさまざまなサービス種別の事業所に関して幅広く情報収集して、サービスを組み立てている。なかなかサービスに結びづかせにくい人でも、対応していく必要がある。信頼性がないとミスマッチが生じるので、常に情報の精度を上げている。

・「事業所はどこでも構わない」という利用希望者の場合は新たな事業所を紹介することもあり、それで結果的に利用につながれば、新たな事業所の開拓となることもある。東京都では事業所の数が各市区町村によってばらつきがあり、事業所数が多い地域であれば、仮に利用契約が解約と

なっても新たな事業所が選択できる。そのことを利用希望者にしっかり説明して、実際に使ってもらい、合わなければ替えてもらう。
・サービスの種別によって信頼度の確認方法は少し異なり、デイサービスは事業所数が多いので、3 カ所くらいの見学を勧めている。そうした複数事業所とのやりとりを通じて信頼できる情報を入手する場合もある。

●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）※（　）内は目安の%

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
（　　）

**■行政から受審事業所の有無が分かる一覧表が送られてくるので、制度の周知はできている**

・当事業所の場合、行政から第三者評価受審の有無がわかる事業所一覧の資料が送られてきて、それを回覧している。そのため、制度の内容まではともかくとして、職員は、制度の存在はまあまあ知っているという状況だと思う。
・東京都の場合は、東京都福祉サービス評価推進機構から事業所に第三者評価に関するチラシがたくさん送られてくる。それを窓口に常に配置しているので、必然的に職員は見聞きしている。ただし、利用者等にはあまり配る機会は多くなく、また利用希望者が求める情報とはうまく合致しないので、それを活用して紹介することはない。
・以前、ワムネットに事業所が全件掲載されていたことがあり、事業所情報を細かく知りたいという人には手渡していた。ある程度は簡素に整理された内容で、A4 判 1 枚の分量に収まったので渡しやすかった。手渡す情報の分量としては、それ以上だと多過ぎると思う。
・第三者評価の受審結果については、年間に数回程度であるが、一つの事業所を深く知りたいと思うときに「とうきょう福祉ナビゲーション」（福ナビ）で見ることはある。むしろ、選択できる複数の事業所がある場合には、あまり活用しない。例えば特別養護老人ホームが選択できる状況ではないが、果してそこに決めてよいのか、入ったときにどうなのかということを家族が不安に思っている場合には、情報を引き出して提供することがある。また、当事業所としても理解しておいた方がよいだろうと思うときには、斜め読みであるが見ることがある。あらかじめ事業所に関する細かな情報を知りたいと考える家族も、年間数件ではあるが、いる。
・介護サービス情報公表システムは使わない。

●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（　　）

**■事業所として参考にする方針はない**

・職員は、以前の個人的な業務経験から、たまたま第三者評価のことを知っている程度の現状である。また、一般的には、地域包括支援センターの職員は入れ替わりが多いため、第三者評価に関する情報まで申し送りができていないのではないか。ベテランが多い職員がいる市区町村では比較的認識はしているのではないかと思う。

●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（当てはまる欄に○印）

(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
（　　）

**■組織・事業所にとって、利用者評価、職員自己評価は適度に緊張感を与えている**

・利用者満足度（利用者調査）を測定して、職員の意向を聞き、評価のプロセスを踏んでいるということは、とても貴重なことであると思う。それが個々の利用者への対応にも影響してくると思われ、それなりにサービスの質は上がるだろうと思う。単純にそれだけでよし悪しを判断するものではないが、システム的にきちんと組織を回しているということは認識できる。

・すなわち、利用者調査と職員自己評価をしっかり行うということは、組織にとっては、適度な緊張感があるものだと思う。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | ２　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | |
| ４　評価項目がわかりづらい | １　位 |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | ３　位 |
| ６　その他 | |

**■評価項目のわかりづらさが課題**

・漠然とした感想であるが「事業所の健康診断」のような感じで活用されているのではないかというイメージがあり、第三者評価が利用者の選択に資するかどうかに視点を置いているようには見えない。したがって「利用者が選ぶ」という視点からの評価項目になっているのか、利用者が「サービス選択しよう」と思ったときに、わかりやすい表記となっているのかどうかは、今後の課題であろうと思う。

・評価項目がわかりづらいと、文章を読む形になるので、一見してパッと目に入らない。一方で「図式化されているからわかりやすい」というものでもないと思う。

**■評価結果はサービス選択の役に立ちそうにない**

・「第三者評価そのものが知られてない」が、評価結果は誰に向けて書いているのかということが課題で、利用者に向けて書かれていないのであれば、利用者にとっては評価しにくいと思う。

・「受審件数が少ないので参考にならない」については、東京都でも必ずしも受審件数は多いとは思わないが、課題としてはそれほど上位ではないと思える。

**■評価公表結果にアクセスしづらい**

・アクセスしづらく、またアクセスできてもページ数が多くてわかりにくいとも思う。しかし、それが得たい情報であれば、アクセスするのではないか。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ３　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | ２　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | １　位 |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他 | |

**■事業所の特徴をわかりやすく提供する**

・「事業所の特徴をわかりやすく提供する」というのがサービスを選択するときには重要である。当事業のような場合、情報提供する立場から考えても事業所の特徴を知りたいし、また「特徴を伝えなければ」と考えている。

・訪問介護では、事業所の「特徴」として伝える例としては「年配の女性ヘルパーが多く、ご飯づくりが得意で、おいしい食事をつくってくれる」「男性職員が多いので、比較的フットワークがよい」「若い女性ヘルパーが多いので、お孫さんみたいな感じでお話できますかね」「痰の吸引をやっているので、重度者への対応ができますよ」などがある。

・デイサービスで「特徴」として伝えている例では「プログラムは利用者を子ども扱いした内容ではない」「歌は歌うけれど、童謡ではない」「カラオケをやっている」「簡単なコーラスをやっている」「手芸が好きで、それに取り組んでいる利用者がいる」「囲碁、将棋、麻雀をやっている」などである。

**■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**

・「知りたい情報をわかりやすくまとめる」について、評価結果がわかりやすい状態で公表されていることは重要である。

・「総合的な評価結果を点数やABCなどの段階で示す」については、Aだからどうなのか、またBだからどうなのかという基準がわかっていなければ、内容を理解することができないと思う。また、単純にBだから質が悪く選択できないというものではなく、ちょっと違うのではないかと思える。

**■利用者の声（アンケート結果など）を公表する**

・「利用者の声（アンケート結果など）を公表する」については、アンケート調査だと意見が偏る場合があるので、さほど上位には考えない。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | ３　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 | ２　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■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**

・なぜ、事業所の特徴がインターネットで検索しにくいのか。そもそもインターネットでは介護事業所情報はあまりヒットしない。なかなか知りたいサイトまでたどり着けないので、どうにかならないものかと思う。例えば「利用者虐待をしたことのある事業所」を検索しようとするときには、法人情報から入って、福ナビから入って、などと試みるが、出てくる情報は、求人サイトばかりである。ずっと求人情報が出ている事業所は「あまりよくない事業所なのかな」と思ってしまいたくなるほどである。

・インターネットを利用できる人は、もどかしい思いをしているのではないか。当事業所が会社情報をインターネットで調べるのと同じことである。相談は 80 歳代の人からが多く、その家族は 50 歳代である。インターネットやスマートフォンをうまく使える人もそうでない人もいて、半々くらいであろう。家族がしっかり調べている場合もあるが、介護サービスの情報は探しにくい。また、配食サービスもデイサービスも訪問介護も含めて、検索しても出てこない場合がほとんどではないか。

・第三者評価の公表結果は、インターネットでバーンと上位で検索できるという状況でもない。本当に調べようと思ったときに上がってこないのは課題ではないか。よく検索される言葉やキーワードからつながるための工夫があってもよいのではないかと思う。

・「食べログ」のようなサイトでは、店の名前を入れるとすぐヒットする。なぜ介護事業所の場合には求人情報ばかりヒットするのか、そこは工夫が必要なのではないか。それこそ第三者評価の公表結果が上位にくれば、多くの人がそれを見ると思う。また、評価結果だけではなく、例えば法人情報や系列の事業所情報なども載っていると、さらに上がっていきやすいかもしれない。

**■斡旋･紹介事業者の情報を冊子などで提供する**

・「冊子などで提供する」は、わかりやすい情報でケアマネジャーや地域包括支援センターに配布すると効果はあると思う。内容は簡略にしてもらったほうがよい。例えば「有料老人ホーム」の事業所一覧には、結構な情報量をコンパクトに表示していて見やすいものがある。当事業所にはフリーペーパーで 5 種類くらい置いてあって、それを見て比較検討ができる。そこで関心のある事業所について当たりを付けて、それから個々の事業所のホームページを見るとうことは効果的

ではないかと思う。
・「ハートページ」（各自治体の介護保険課窓口、地域包括支援センター、保険福祉相談所など市・区内関連施設で無料配布されている情報誌）は、毎年発行され、当事業所の職員は端から端まで読み、必ず持ち歩き、そのまま利用者に渡すこともある。第三者評価の受審の有無も掲載され、現場ではかなり使われているので、表記を目立たせるとか、これを何らかの方法で活用すれば、知名度が上がるのではないか。
・各行政により、どのような冊子情報を提供しているかわからないが、そのなかに目立つような表記をするなどの工夫をすればよいのではないか。ただ、全体的に硬い表現の言葉が多いので、もっとわかりやすい文言にするとよいと思う。

●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

**■意　見**
・第三者評価の公表結果はとてもよい情報なので「これを価値があるものとして提示するには、どうしたらよいのだろうか」と本当に考えさせられた。
・「サービスの選択に資する情報」「利用者が選ぶための情報」という視点からはあまり考えず、どちらかというと「事業所の健康診断」のように理解していた。言い換えれば利用者が知りたい情報、興味を持つような言葉になっているどうかが、重要な視点である、利用者が読める言葉に置き換えていくことが必要だと思う。

## ④ 愛知県名古屋市の地域包括支援センター

●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○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 | まったく関心ない |
|---|---|---|---|---|
| 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） | | | |

**■比較しやすい情報**

・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・食費等）」、4「職員体制」、6「事業所の特徴」、7「事業所のサービス内容」、12「事業所の所在地・アクセス方法」は、サービスの選択の際に、質問されることが多い事項であり、示すべき情報とも言える。なお、4「職員体制」については、男性か女性か、常勤か非常勤かを気にする人が多い。

・「空き情報」に関しては、在宅サービスでは、ケアマネジャーがその事業所を紹介する段階で、事業所のサービス内容などが判明することが多いことや、空き状況は常時流動的であるために、利用者が選択する上では重視されていない。ただし、全く空いていない事業所は、除外される。施設サービスでは「空き情報」「待機者がどれぐらいか」を気にすることが多い。

・「職員の定着率」に関しては、在宅サービスの場合に時どき「職員離職率が高いところはやめてほしい」「職員がころころ変わるところはやめてほしい」などと利用者から言われることがある。一方、施設系サービスの場合は、逆に利用者に気にするよう助言している。

・「事業所の規模」に関しては、いわゆる「大手志向」の人がたまにいるが、主として内容の方をより重視する。

・「事業所の所在地・アクセス方法」に関しては、サービス種類によって優先度を示して気にする人がいる。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

・「事業所の特徴」に関しては、事業所の「売り」であると言えるので、確認が必要である。

・「事業所のサービスの質」に関して、質の評価はケアマネジャーの主観（丁寧に対応してくれる信頼できる職員がいるよ…など）による場合があり、データ上の評価を気にする利用者はあまりいないが、内容は気にする。

・「事業所の評判」に関しては、事業所の評判を気にする人はしばしばいるが、主としては内容の方を重視する。

・「事業所の理念」に関しては、事業所の「理念」を気にする人はほとんどいない。理念は法人・事業所が書きたいように書けるので、客観性はなく、また提供されているサービスとの関連性もわからない。したがって、サービス提供の段階においては比較の対象となる情報にならない。

●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） | | | |

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・特に、実際に自分が担当する利用者への対応や、利用者の反応、担当サービス事業所職員との信頼関係は重視される。

・施設サービスについては紹介事業者の情報を参考にすることはある。

**■間接的な情報**

・利用者間の評判やインターネット上の口コミは、情報を提供するにあたっては、情報が誇張・強調されている可能性があるため、参考としない。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護･障害サービス情報の公表制度**

・情報公表制度の内容に「機能訓練あり」とあっても、実態・内容には幅があるため、写真付きパンフレットや職員から聞く情報をより重視する。

・事業所体制などは、公表制度を参考にすることはあり得る。

**■役所が発行する福祉サービス分野の冊子**

・ケアマネジャーは、行政区が発行する冊子（サービス事業所を紹介）や事業所団体が発行する冊子、例えば「何々地域の通所事業所がわかる本」を活用し、サービス内容、男女比、要介護度などを参考に、紹介している場合も多いと思う。

●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） | | | |

**■自らの経験･人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

・自らの経験や人脈が、第一に信頼できる。

**■利用者間などの口コミ**

・利用者間などの口コミについては、事業所を利用している利用者の評価の場合、好ましい点が強調されがちなので、少し参考にするにとどまる。本当によい事業所もあれば、利用者にとってよくても、ケアマネジャーから見ると書類が不十分な事業所というところもある。

**■福祉サービス第三者評価の結果や介護･障害サービス情報の公表制度**

・第三者評価は活用していないが、使えれば多少参考にする可能性はある。

●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）※（　）内は目安の%

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

**■制度の存在を知らない**

・職員が参考にしている場面は見られない。話題にも出ていない。

●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

**■制度の存在を知らないので、評価結果を見たころがない**

・制度のことを知らない職員が多い。知ったとしても、見たい事業所の情報があるのかが、よくわからない。また、知ったとしても、利用者の知りたいことに直接結びつく情報が載っているかどうか、わからない。

●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（当てはまる欄に○印）

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

**■評価結果のコメントの信頼性に疑問がある**

・評価項目が、利用者の知りたいことに直接結びつく情報かどうかは、わからない。
・今回のヒアリングを受けるに際し、評価結果を見たが、評価のコメントで「改善の余地がある」という選択肢は「大概そうなのかな」と思ってしまう。
・例えば、ストレスチェックは、一定の事業所ではしなければならないことになっており、逆に必要のない事業所もある。そういうことが「就業状況への配慮」として評価されることに当たるのか、評価する人の判断によるような印象がある。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| １　福祉サービス第三者評価そのものが知られていない | ２　位 |
| ２　受審件数が少ないので参考にならない | |
| ３　評価公表結果にアクセスしづらい | |
| ４　評価項目がわかりづらい | |
| ５　評価結果がサービスの選択の役に立ちそうにない | １　位 |
| ６　その他：直感的に文字量が多く、多忙な業種の職員などが参考にできる時間がない | |

**■評価項目を利用者目線で定め、わかりやすい表現、読みやすさの視点から文字量を減らす**

・評価結果が利用者のサービス選択に役に立つものであれば、使われる頻度や受審件数が増えるものとなっていくと思うが、そういうものとして受け止められていないため、どちらも伸びないと考えられる。

・いざ知って、評価結果を見たとしても直感的に文字量が多く、多忙なケアマネジャーや家族が複数の事業所の評価結果を読むことができるとは、考えにくい。

・加えて、項目として「経営の改善」も必要なのだが、利用者目線でまず知りたい情報ではない可能性もあり得る。

●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（１位・２位・３位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | ２　位 |
| ２　利用者の知りたい情報をわかりやすくまとめる | １　位 |
| ３　事業所の特徴をわかりやすく提供する | |
| ４　利用者の声（アンケート結果など）を公表する | |
| ５　総合的な評価結果を点数やＡＢＣなどの段階で示す | |
| ６　その他：下に記載の通り | |

**■評価項目を利用者目線で定め、わかりやすい表現、読みやすさの視点から文字量を減らす**

・評価結果の記述もそうだが、評価項目についても、わかりやすさの検討が必要な気がする。

・利用者とケアマネジャーでは知りたい情報が若干異なる場合はあるが、まずは「利用者の知りたい情報は何か」という点からまとめられた方がよい。

・総合的な評価結果を示すより、項目別のレーダーチャート（各項目の点数から全体の大きさがわかるもの）のように、直感的なものがある方が、参考にしやすい気がする。

・情報の階層化が必要である。

第 1 階層：利用者のサービス選択に直接結びつく情報

第 2 階層：事業者としての信頼性の情報

・そして「評価結果の直観性」（レーダーチャート）を同時に実現することがよいのではないかと考える。また、中項目・小項目分類を行うことにより、一般の人たちにとって比較対象がしやすいものとなると思う。

●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（1位・2位・3位を記入）

| 選択肢 | 順　位 |
|---|---|
| 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 | １　位 |
| ２　口コミサイト（食べログのような）を充実する | |
| 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 | ２　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 | ３　位 |
| ５　斡旋・紹介事業者の情報を冊子などで提供する | |
| ６　その他 | |

**■インターネットへのアクセスのしやすさと事業所間の比較ができること**

・インターネットでのアクセスの簡便化は必要だと思う。

・コンパクトな冊子は、PR・周知の意味で役に立つと思う。

・検索時には「同種のサービス」で「複数の事業所」を比較できるとよいと思う。

**■記載のしかたについての工夫点としての「公表シート」の活用**

・まずは、ワムネット（WAM NET）で公開されている「公表シート」に記載する内容をわかりやすくして、その先の評価の結果を見るように誘導する。公表シートでは事業所の特徴、売り、力を入れている点などを、わかりやすく紹介する。また、仮に第 2 回目の受審であれば、前回の受審後の改善の取り組みを記載する。

・記載方法は、内容の焦点を絞って、箇条書きにした方が、読みやすいのではないか。文字数を少なくする。評価細目への記載は、評価を見る視点を整理する。項目をもっとわかりやすく記載する。ある・なしで判断できるとよい。

●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。

**■意　見**

・サービス事業種別の自主ネットワークで作成した情報冊子なども参考になるかと思う。

・第三者評価の公表情報は、求職者にとって職場選択には役立つのではないか。

### 5）ヒアリング調査の結果まとめ

選択情報の提供を業務として担う「中間ユーザー」を対象に行った「ヒアリング調査」結果について、介護保険の居宅介護支援事業所（4 カ所）、障害者総合支援法の相談支援事業所（5 カ所）、医療機関（病院等）の医療ソーシャルワーク部門（3 カ所）、地域包括支援センター（4 カ所）のそれぞれの回答を上記に示した。

ここでは、質問ごとの回答結果について、その全体まとめを述べる。

**●質問1**

**福祉サービス事業所の選択に当たり、利用者が知りたい情報はどのようなものだと思われますか**

**■比較しやすい情報**

「大いに知りたい情報」として「利用料金」があげられた。しかし障害分野・相談支援事業所では、法に基づく自己負担分についてはほぼ無料であり、法で保障されない自己負担分に関心があるという見解があった。

また「事業所の所在地・アクセス方法」は大いに知りたい情報であった。一方「空き情報」はサービスの種別によって関心が異なり、またそもそも事業所数が少ないサービス種別の場合には関心が高くなる傾向があり、さらに地域差も見られた。

医療機関の特徴としては、退院後の住宅に関する相談対応があり、冊子やホームページなどで公開されている情報を活用して、相談に対応している。

**■利用してみないと判断しにくい情報**

全体の傾向として大いに知りたい情報というより「まあまあ知りたい」という情報であった。しかし、地域包括支援センターでは「大いに知りたい」という傾向があり、居宅介護支援事業所では「まあまあ知りたい情報」の傾向があった。

この違いは、地域包括支援センターには「情報提供する役割」が求められているので、事前にサービス内容や質を知っておく必要のあることが影響していると推察される。

**●質問2**

**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当たり、どのような媒体からの情報を参考にしますか**

**●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**

**■自らの経験・人脈、及び事業所の活動を通して連携する事業所などからの情報**

「大いに参考（に）・信頼する」として、「自らの経験・人脈（紹介経験や見学など）」「同僚や他の専門職に聞いて」があげられた。

日常的な活動や支援のなかで、また事例検討会や会議などの機会に、積極的に情報を得ている状況があった。

**■利用者間などの口コミで**

「あまり参考（に）・信頼しない」という傾向であった。

**■間接的な情報**

斡旋・紹介事業者から情報を得たり、インターネットで事業所の評判を見るなどし、事業者の

ダイレクトメールや訪問による営業活動などを受けてという情報を含めて「あまり参考（に）・信頼しない」「まったく参考・信頼にしない」という傾向にあった。

**■制度「福祉サービス第三者評価の結果を見て」「介護・障害サービス情報の公表制度を見て」**

「あまり参考（に）・信頼しない」という傾向にあった。

しかし、「介護・障害サービス情報の公表制度を見て」については、「参考にしている」という事業所があった。

**■冊子「役所が作っている事業所一覧等を見て」**

「大いに参考（に）・信頼する」「まあまあ参考（に）・信頼する」という傾向にあった。役所が作成している事業所一覧（ハートページ）ではなく「地域のサービス事業所団体が独自作成している冊子が有用である」という意見があった。

**●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**

質問 4 について、福祉サービス第三者評価の周知度は 2 つに分かれた。

まず法人として評価を受審している事業所や評価調査者の経験がある場合、あるいは地域的に第三者評価の受審率が高く、行政からも第三者評価に関する情報提供が行われている場合には「ほぼ全員が知っている（80%～）」もしくは「まあまあの職員が知っている（50～80%）」という結果であった。

その一方、そのような取り組みのない地域では「知っている職員はあまりいない」や「職員はほとんど知らない」であり、制度の存在そのものを知らず、研修会などでも周知されていないという現状が浮かび上がった。

**●質問5**

**貴事業所の職員は、利用者へのサービス事業所の情報を提供するにあたり「福祉サービス第三者評価を参考に情報提供していますか**

質問 5 については、問 4 で「ほぼ全員が知っている」「まあまあの職員が知っている」と回答した事業所を含む全員が「ほとんど参考にしていない」と回答している。

情報としてわかりづらいことなどから「事業所や職員個人として直接把握している情報を優先する」という判断であった。

**●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**

質問 6 について、問 4 で福祉サービス第三者評価という制度を「ほぼ全員が知っている」「まあまあ職員が知っている」と回答した人は、全員が「受審していない事業所よりは信頼感は高いと思う」と回答し、事業所の活動を振り返り改善に取り組む姿勢、外部からの評価を受けることに前向きな方針を持っていることなどが、コメントされている。

一方で、問 4 で「知っている職員はあまりいない」「職員はほとんど知らない」と回答した人は質問 6 に対して「一概に高いとはいえない」「評価結果を参考にしたことがないのでわからない」と回答している。

**●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ための課題**

**●質問8**

**福祉サービス第三者評価の結果が利用者にとってわかりやすいものになるための課題**

**●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するような工夫**

質問 7、質問 8、質問 9 については、類似した回答結果であった。利用者がサービスを選択する際のポイントや、公開されている第三者評価結果の活用のしやすさの視点から「わかりやすさ」「アクセスのしやすさ」にまとめられる。

**■わかりやすさ**

「わかりやすさ」では、利用者が関心を持つ評価項目に絞り込むこと、表現のわかりやすさ、事業所の特徴などを伝えるときのわかりやすさが提案されている。

加えて「利用者は利用者調査の結果に関心を持つのではないか」という提案も複数寄せられていた。

**■アクセスのしやすさ**

「アクセスのしやすさ」については、パソコンを開いたとき簡単に第三者評価結果にアクセスできること、また受審事業所間で比較しやすい情報であることが提案されている。

そして、今後の取り組みとして「評価結果をスマートフォンで見ることができるようになるとよい」や「各種専門職団体等のホームページからもリンクできるようになっているとよい」という提案があった。

**●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**

前述した問 7、問 8、問 9 の質問項目における各提案に加えて「今回のヒアリング調査を通して第三者評価への理解が深まった」という感想が寄せられている。

中間ユーザーとともに、この「福祉サービスの第三者評価」を、そして「利用者がサービスを選択する際の活用情報としての評価結果あり方」を、検討していくことの必要性を認識した。