

IV. 各都道府県における 利用者調査結果の公表状況

1 利用者調査の実施状況と結果の公表状況

各都道府県における「利用者調査」の実施状況、およびその調査結果の公表状況等について、独立行政法人「福祉医療機構」の総合情報サイトであるワムネット（WAMNET）、あるいは、各都道府県推進組織のホームページで調査したところ、以下のような状況であった。

1)利用者調査の実施状況

上記の各ホームページの情報によると「利用者調査」を義務化している都道府県は、30カ所であった（「一覧表」参照・次頁）。

2)利用者調査結果の公表状況

また「利用者調査」の結果を公開している都道府県は、10カ所であった。

さらに、その10カ所のうち、公開している利用者調査結果に関して、総括的な記述（総評）を掲載している都道府県は8カ所、グラフ化するなど表示の方法について工夫している都道府県が4カ所あった。

各都道府県における利用者調査結果の公開状況

2018年3月25日現在

(ワムネットおよび各都道府県推進組織のホームページで公開されている情報から把握できた範囲で整理したもの)

No.	都道府県	利用者調査の実施方針				公開の有無		公開している情報			備考
		義務	努力義務	任意	その他(※)	あり	なし	総評	集計結果の数値	グラフ表示	
1	北海道		○				○	-	-	-	
2	青森県	○					○	-	-	-	原則実施
3	岩手県		○				○	-	-	-	
4	宮城県		○				○	-	-	-	
5	秋田県				○		○	-	-	-	
6	山形県	○					○	-	-	-	
7	福島県				○		○	-	-	-	
8	茨城県	○					○	-	-	-	
9	栃木県			○			○	-	-	-	
10	群馬県				○		○	-	-	-	
11	埼玉県	○					○	-	-	-	
12	千葉県	○					○	-	-	-	
13	東京都	○				○		○	○		
14	神奈川県	○				○		○	○	○	原則実施
15	新潟県	○					○	-	-	-	
16	富山県	○					○	-	-	-	
17	石川県			○			○	-	-	-	受審事業所の希望により実施
18	福井県	○					○	-	-	-	
19	山梨県				○	○		○			
20	長野県	○				○		○	○		
21	岐阜県	○					○	-	-	-	
22	静岡県	○					○	-	-	-	
23	愛知県	○					○	-	-	-	
24	三重県				○		○	-	-	-	
25	滋賀県	○				○		○	○	○	
26	京都府	○					○	-	-	-	
27	大阪府		○			○		○	△		集計結果の数値の一部を公開
28	兵庫県				○		○	-	-	-	
29	奈良県	○				○		△	△	△	一部の受審事業所は公開
30	和歌山県		○				○	-	-	-	
31	鳥取県				○		○	-	-	-	
32	島根県	○					○	-	-	-	
33	岡山県	○					○	-	-	-	
34	広島県				○		○	-	-	-	
35	山口県	○					○	-	-	-	
36	徳島県	○					○	-	-	-	
37	香川県	○					○	-	-	-	
38	愛媛県		○				○	-	-	-	
39	高知県		○				○	-	-	-	
40	福岡県	○					○	-	-	-	
41	佐賀県	○					○	-	-	-	
42	長崎県	○				○		○	○	○	
43	熊本県	○					○	-	-	-	実施した利用者調査の「手法」と「対象者数」を公開
44	大分県	○					○	-	-	-	
45	宮崎県	○					○	-	-	-	
46	鹿児島県	○				○		○			
47	沖縄県	○				○		○	○	○	
合計		30	7	2	8	10	37	8	7	4	

(※) 「利用者調査の実施方針」の「その他」は、ホームページから明確には読み取れなかったもの

2 利用者調査の目的・位置づけ・実施方法

全国社会福祉協議会の『福祉サービス第三者評価 実践マニュアル』（Version 2；2014）では、利用者調査について、以下のように解説されている（p.57）。

＜利用者調査の目的と位置づけ＞

- ・利用者調査は、利用者の福祉サービスに対する満足度や意向を第三者が把握し、受審する福祉施設・事業所へフィードバックすることにより、当該福祉施設・事業所がより一層福祉サービスの質の向上に取り組むことを主な目的としています。
- ・ただし利用者調査は、第三者評価と関連する取り組みではありますが、都道府県推進組織の方針によっては、必ず実施しなければならないものではありません（社会的養護関係施設については、利用者調査の実施は必須です）。しかし、利用者の視点から、福祉サービスを評価することは有益であり、可能な限り利用者調査を実施し、利用者の意見・要望を取り入れて福祉サービスの質の向上に役立てることが大切です。（以下、略）

＜利用者調査の要否と実施方法の検討＞

- ・利用者調査の要否や実施方法は、全国統一的に定められているわけではありません。該当する都道府県推進組織の方針を確認の上、受審する福祉施設・事業所の種別や状況を勘案し、利用者調査実施の要否や実施方法を検討してください。
- ・利用者調査を行う場合、できるかぎり全数調査を行うことが望ましいでしょう。ただし、受審する福祉施設・事業所の種別や状況などから、全数調査が難しい場合もあります。該当する都道府県推進組織の方針に沿って、当該福祉施設・事業所と十分話し合いながら利用者調査の実施方法や調査対象を決めるようにしてください。
- ・利用者調査は、訪問調査前に実施し、利用者調査の結果を踏まえて訪問調査に出向くことで、より効果的な訪問調査の実施を可能にします。また、訪問前と訪問調査時の両方で、利用者調査を行うことは、評価の信頼性を高めることにつながります。

3 利用者調査に関する検討課題の提案

なお、本章において述べた「利用者調査の実施状況」および「利用者調査結果の公開状況」については、今後の検討課題とすることを提案する。