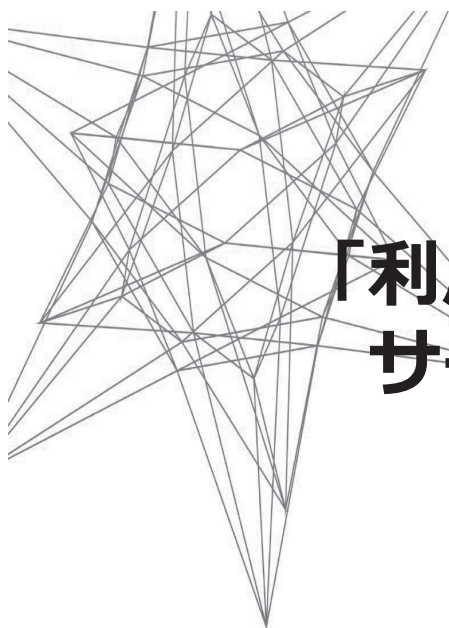




「利用者の サービス選択に資する 情報のあり方」

中間ユーザーの視点から

公益社団法人 東京社会福祉士会
地域包括支援センター委員会 川崎 裕彰

東京社会福祉士会 地域包括支援センター委員会の活動

- ・ 全国の自治体の取組み課題となっている地域包括ケア推進に関する情報交換、意見交換の場を設け、東京における地域包括ケア推進に寄与する。
- ・ 地域包括ケア推進における社会福祉士の役割や活動成果などを内外に発信して、社会福祉士の社会的認知の向上を図る。
- ・ 都内の地域包括ケア関連機関で働く社会福祉士が期待される役割を果たすことができるように、必要な知識、技術、価値の伝達、普及を進める。



平成30年 介護保険改正

◆運営基準

第四条 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、第十八条に規定する運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

2 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援の提供の開始に際し、あらかじめ、居宅サービス計画が第一条の二に規定する基本方針及び利用者の希望に基づき作成されるものであり、利用者は複数の指定居宅サービス事業者等を紹介するよう求めることができること等につき説明を行い、理解を得なければならない。

◆解釈通知

3 運営に関する基準

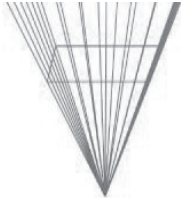
(1) 内容及び手続きの説明及び同意

基準第4条は、(中略)

また、指定居宅介護支援は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立つて行われるものであり、居宅サービス計画は基準第1条の2の基本方針及び利

用者の希望に基づき作成されるものである。このため、指定居宅介護支援について利用者の主体的な参加が重要であり、居宅サービス計画の作成にあたって利用者から介護支援専門員に対して複数の指定居宅サービス事業者等の紹介を求めることや、居宅サービス計画原案に位置付けた指定居宅サービス事業者等の選定理由の説明を求めることが可能であること等につき十分説明を行わなければならない。なお、この内容を利用申込者又はその家族に説明を行うに当たって

は、理解が得られるよう、文書の交付に加えて口頭での説明を懇切丁寧に行うとともに、それを理解したことについて必ず利用申込者から署名を得なければならない。



アンケート調査や
ヒヤリング調査から
見えてきたこと

利用者が知りたい情報



- 選ぶ基準がわからない
- **ケアマネジャーの提案**する事業者に選択
（お任せ、情報が多い、支援者が信頼している等）
※高齢分野の特徴？
- 事業所の**特徴**
- **空き情報**
- 利用**受付可能**かどうか
- 直接聞きにくい情報は載っていてほしい
- 選択に関わる**家族の視点**も（代理契約？）
- 過去の不祥事や虐待の有無など、**マイナスな情報**も

どのような媒体が良いか



- ハートページ、介護サービス情報公開システム、
保険者ホームページ、役所の窓口で提供など
- 実際に訪問して確認（新規施設の見学会等）
- インターネットの活用（年齢層による）
- 冊子等の活用（分野による）
- 情報提供者（ケアマネジャーへの周知）が必要

第三者評価 評価結果の活用 ①



- 「**第三者評価**」の名称がわかりにくい、なじみにくい
- **受審事業者数が少ない**
（受けやすい金額設定、全事業者が受ける、義務化にするなど）
- 利用者が理解しやすい**項目や表記の仕方が必要**
- **検索しやすい工夫**（種別・地域分けなど）
- サービス内容等を**比較**できるようなシステム
- 手軽に**出力できるデザイン**（写真等の活用も）
- **活字情報**のみでは見にくい

第三者評価 評価結果の活用 ②



- 情報の**更新**
- **順位**を付ける方法は合わないと思う
- 評価結果が良いことが、利用者にとって良いか判断できない
- 他の媒体と**連動**
- 介護保険窓口で必須**配付**

その他

- 緊急時の情報活用
- 空いている事業所を紹介するしかない現状
- 第三者評価受審は、PDCAサイクルをまわす、職員が自分たちの業務を客観的に振り返る、認めてもらう達成感、やりがいにつながっている

自己決定と意思決定支援

- 「自己決定」は本人の持つ権利（自己決定権）である
- 自己決定権は、憲法における基本的人権の一つ
- どんなに判断能力が低下しようとも、本人には「意思」がある
- 本人の意思決定を、他者が支援することは、本人の自己決定権を侵害することとなる
- 支援者が支援することは、本人の権利を侵害するという意識を持ち、必要最小限の範囲に留めることが重要

東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課「平成30年度自立支援・介護予防に向けた地域ケア会議実践者養成研修事業研修テキスト」を参考に作成

自己決定権とは



- 本人に選択肢があること
- 本人に情報があること
- 本人が理解し選べるような支援があること
- 自分自身の決定に参加ができていること

・ 平成29年度公益社団法人東京社会福祉士会基礎研修Ⅲ権利擁護・法学系科目資料から引用

研修会〔東京会場〕
トライアル版の内容と
利用者のサービス選択に資する情報のあり方

期 日：2019 年 2 月 7 日（木）
会 場：全国社会福祉協議会（東京都千代田区）

社会福祉法人新生会
多機能型施設 ワークセンターむろおか
施設長 山内雄幸

（以下は、研修会（東京会場）における山内雄幸氏の発言要旨を全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会がまとめたものです）

●事業所の概要

当事業所は、岩手県盛岡市のちょうど真南の方角に隣接する矢巾町にある。矢巾町の人口は2万8千人弱、企業を誘致した流通センターがあり、最近では盛岡市から県で最も大きな病院が移転して来たり、盛岡市のベッドタウンとしても栄えている町であるが、面積はとても小さい自治体である（約67km²）。

運営法人である社会福祉法人新生会は昭和58（1983）年に設立され、法人本部をはじめとして7事業所から構成される法人である。

7つの事業所の種別は、医療型障害児入所支援施設（かつての重症心身障害児者施設）と、障害者支援施設2カ所、多機能型施設2カ所、共同生活援助事業所1カ所、相談支援事業所が1カ所という構成で、法人職員全230名余である。町役場の職員が約200名であるから、その職員数を超えている。

法人のホームページや各施設のブログ等があるので、ご参照いただきたい。

●社会福祉法人新生会（<http://www.i-shinseikai.jp/>）

●多機能型施設ワークセンターむろおか

私はそれらの事業所のなかの多機能型施設「ワークセンターむろおか」に属している。この施設は、平成 16（2004）年 4 月に重度身体障害者施設の通所部として事業をスタートして、平成 19（2007）年 6 月には、現在の多機能型事業所として独立している。

事業は、就労継続支援 B 型事業所（定員 28 名で）であり、主な作業は、委託作業を中心に頑張っている。最近では岩手県内の第三セクターの会社が「サヴァ缶」というものをヒットさせている。黄・赤・緑のサバの缶詰で、フランス語で「元気ですか」の意味の *Ça va*（サヴァ）と「サバ」をひっかけた命名であるが、かなりヒットしている。当事業所では、この会社から 3 缶入りのギフト商品の梱包に使われる化粧箱を依頼され、仕事はかなり増えている。

それはとてもよいと思うが、課題は、今日依頼が来て「明日までに納品してほしい」という依頼のあることだが、私たち職員が「断わろうかな」というときに、むしろ利用者から「やりましょうよ」と声をかけてもらい、日々の仕事を行っているところである。

また、通年ではほぼ絶えない作業に「フルーツ・キャップ」がある。フルーツ・キャップ作業とは、高級なリンゴ等のフルーツを買うと、果実が発砲プラスチックのふわふわしたネットに包まれてくると思うが、あれが 1 本まっすぐになったものに輪ゴムを中心に掛けて、ひっくり返し、ちょうど半分にした形でフルーツを出荷する作業である。

同じように「ワインキャップ」を並行してつくっている。これも通年で仕事はあるが単価がかなり安く、できれば単価が高く、納期に余裕がある仕事を探しているが、そういうものは、なかなかない状況である。

なお、来年 4 月以降に計画しているのが「農・福連携」である。農業と共同した作業を検討している。現在はリンゴ農家と「どの部分の作業なら私たちにできるか」などということを検討しているところである。この取り組みの弱点は「農・福連携」と言っても岩手県は寒冷的地域なので、連携する期間がある程度限られてしまい、通年の作業にはなりにくい点である。そのあたりも考慮しながら、今後は「この期間は別の作業にかかってこの作業を休み、終わったらまた戻って作業する」という形が企業に許してもらえるのかというのがあって、そのあたりのバランスを見ながら、委託作業の開拓等を進めているところである。

●生活介護事業、就労移行支援事業など

生活介護事業は定員 6 名で、作業をベースにいろいろな余暇活動を取り入れていている。就労移行支援事業も定員 6 名と最少人数であるが、毎年 2～3 名は就職につながっている。その人たちのため、実は平成 30 年度は 4 月から報酬単価が切り下げられ、事業の実施を継続するかどうかかなり悩んだが、実際に利用してもらえて就職者も例年数名出ているので、今後も実施していこうと方向性を定めている。

その代わり、報酬単価が下がった部分を補うために、就労定着支援事業が平成 30 年度から始まったところなので、私たちも平成 31 年 4 月以降、取り組もうと準備している。下がった部分を何とか就労定着支援事業の実施で補えないかということで、しかしこの事業は就職した人に対するフォロー支援であり、実施施設から就職していった利用者をフォローし、その分の経費を支給してもらうという事業のため、正直な話、単価的には非常に少ないものである。

当事業所の特徴は、利用者全体のうち、知的障害 4 割、身体障害 4 割、精神障害 2 割という

概ね構成である。利用者の障害程度はさまざまで、年齢層も 19～71 歳と、幅広い利用者層が当事業所で過ごしている。

当事業所の作業場にはちょっとした休憩室があり、作業場はワンフロアで、そこで皆が協力して活躍しているという状況である。利用者だけでなく家族も含めて全体的にわいわいやつていて、ちょっとしたことは「利用者同士で解決してしまう」という状況に魅力を感じて「入りたいです」と言ってくれる利用希望者もいる。特に重度の知的障害の家族から「何とかここに入れませんか」ということで、熱心に相談を受けることが多い。

1 カ月の平均工賃は 1 万 2 千円ほどで、岩手県の場合、平均 1 万 7～8 千円ぐらいなので、まだそこまで到達できていないところであり、今後の課題となっている。

●エコレストランあいのの

委託作業をしている本体事業所から車で 10 分ほどの場所に「エコレストランあいのの」というショップと事業所を兼ねた店舗を開いている。

このレストランの主力は生パスタ、窯焼きピザ、定食類である。全ての食材というわけにはいかないが、ほとんどは地場のものを使うよう心がけている。

特に人気があるのは「味噌きのこピザ」で、最初は私も「味噌きのこピザ？」と思ったのであるが、これが食べると大変おいしい。ここ東京からはやや遠いが、皆様も、もし足を伸ばす機会がありましたら、ぜひ宜しくをお願いしたい。

矢巾町役場からも、町のズッキーニを特産として PR したいということで「使ってほしい」「協力を」と言われる。しかし、当事業所も収支が火の車である。それでいつも「何とか儲けたい」と思っているが、普段からいろいろ役場には世話になっているし、全部がマイナスではないだろうということで、そのつど前向きに検討するようにしている。

それから、給食の委託業務も受けている。同じ法人内の 7 事業所のうちの 3 事業所から委託契約をもらって、入所施設 1 カ所、通所施設 2 カ所の給食の配送と調理をしている。

●福祉サービス第三者評価の受け止め方

福祉サービス第三者評価は、これまで、平成 26（2014）年と平成 29（2017）年の 2 回、岩手県社会福祉協議会の評価を受審している。

第三者評価には「事業所の運営サービス体制が客観的にわかって、進む方向性を定めやすくなる」という印象を持っている。どちらかというと、職員は今やっていることにあまり疑問を感じず「これでよし」という状況にとどまっていることが多かったが、評価を受審することで「あれっ？」「おやっ？」と結構気づく部分が多く、毎回「とても有意義なものだな」と思って受審している。

さらに職員は、私も含めて、イメージとしては「第三者評価を受けるにあたっては、大変な業務的負担を伴う」という先入観を、当初には持ってしまいがちである。「あー、何だか時間がかかるな」「今は忙しいのに」となりやすい。それに対し「そうではないよ」と私も職員によく説明するが、どこかで私自身もそう思っているのが、職員を説得するだけの迫力が足りない。さらに、施設の指導監査と第三者評価との違いは、特に若い職員や入職したばかりの職員では違いがわからずに、1 回目の受審のときは「今やっているこれは、監査っていうやつですか」

などと、彼らからは何度も問われたものである。「違うよ。監査は“最低限でやっているか”ということで、それと第三者評価は別なんだよ」と説明していくと、職員も「そうなんですね」ということで理解していき、受審1回目より2回目では個々の職員の理解度も深まっていったと思う。

これからも、理解者がどんどん増えていけばよいなと思っている。

●今回の「トライアル版」(案)モデル評価事業に参加して

今回の「利用者向け評価結果トライアル版」モデル評価事業に参加した感想は、恥ずかしい話であるが、今になって改めて「第三者評価は事業所の質の向上につながる取り組みである」ということを感じた。職員には私もいつもそう説明してきたし、わかっているつもりではいたのであるが、これまでは「利用者・家族への情報提供」という意味から捉え、深く理解してはいなかったように思う。それで、今も「恥ずかしいな」と思いながら、ここで話しているのであるが、もしかしたら、かなり多くの施設でも、そういうところはまだあるのではないかとと思っている。

●障害者にとっての「わかりやすさ」とは

モデル評価事業を進めるにあたっては、利用者にもさまざまなことを尋ねてみた。そのなかでは、特に知的障害のある利用者に対して「わかるように説明する」「わかってもらう」ということに、非常に難しさを感じている。

一口に「障害者」と言っても、身体障害・知的障害・精神障害それぞれに利用者がいて皆がさまざまな要望を持っているので、そこを一つの基準だけでやっていくことは、やはりとても難しいことなのであろうとは思っている。手渡す説明文書などには読み仮名（ルビ）を付ける必要もあるのであろうし、説明者用の資料の作成も必要なのではないかと、今回モデル事業に参加して、いろいろなことを考えることになった。

特に、利用者から寄せられた声のなかでは「自主的」ということに積極的ではない状況が、これは簡単に言ってしまうと「どこかの誰かが、いつかは自分のこと何とかしてくれるのではないか」のような考え方が、利用者は強いのではないかとということで、私は「違うよ、自分のことは自分でチャレンジしていくよ」と言うのであるが、やはりどこかで、今までの方向性で言うと「相談支援事業所の職員が全部やってくれる」とか、そういう返答をする利用者もいたと思う。いつも「いやいや、自分のことだから、自分で納得できなければね」などと、説明はしているが、それでもやはり利用者の「そんなものかな」などという言葉で、会話が終わってしまうようなこともある。

実際に評価結果を見せたときには、文字数の多さから、何となく最初から拒否してしまう。「もういいかな」などと、文字数の多さなどから拒否してしまう利用者もいた。その一方で、評価結果の文章を、一所懸命に読もうと努力している利用者もいた。それらのことから、私としては「冊子や写真があれば、もう少し誰にも取っかかりやすいのではないか」「何かやさしいイメージが持てる方法はないのかな」「何か工夫があれば、それでいくらか関わられるようになるのかな」といったイメージを持っている。

例えば「音声版」があると、障害者の場合には、幅広い利用者に手軽に利用してもらえるの

ではないかとも感じた。映像があり、音声があつて、その 2 つがあれば一番よいのであるが、費用のこと、期間のことなど、3 年に 1 回受審してくださいということになると、どうしても難しいので、せめて音声版があれば、利用者にとって選択しやすくなるのではないかと思っている。

●「総評」の部分を音声版にして比較できるようにすること

モデル評価事業の効果測定ヒアリングの会議に参加した際、参加していた事業所の面々から「各事業所の評価に関する『総評』という項目があればよいのではないか」という意見が出て、私も「なるほどな」と思った。

そして、その「総評」に関して「音声版」を出せば、だいたい統一的な項目に組めるのではないかという感想も、今は持っている。

受審事業所の情報が、同じ枠で受け手に届けられるということは、利用者にとっても比較しやすくなるのではないかと思う。事業所やサービスを比べることが目的ではないのかもしれないが、情報というものは、右へ左へと幅広いものだけではなく、ある程度は「総評」としてまとめて表記すれば、誰にも見やすく、わかりやすいのではないかと思っている。

●利用者にとって必要な情報

利用者に「何が必要な情報か」と話を聞くと、本当に面白いように答えはさまざまであるが、最初に出てきたのは「工賃」である。利用者は「工賃が知りたいよ」と言う。

そして「通院時の送迎や支払いを、やってもらえるのか。そういうところあるのか」「役場の手続き、一緒に行ってもらえるのか」「買い物も、何かどうなの」といったことで、そういったところに強い興味を持っている。

簡単に言うと「用足し」という部分で使いたいのかと思うが、逆に言えば、銀行に行くとか役場に行くとか、そういうことは、利用者にとって苦手な部分である。逆に本当に必要な部分とも捉えられるかと思う。

最初は「ずいぶん自由気ままに言うな」と思ったが、実際生活のなかで「本当に必要な部分なのだな」と、改めて考えたような状況である。

●文章表現や評価細目について

文章表現については、文章が長く続けられるより、箇条書きで区切られていると、利用者は内容を捉えやすいようである。説明する側としても、箇条書きになっていると、説明も「この 1 行の内容に対して」ということなので、やりやすかったという感想を持つ。自分でも、箇条書きを試してみたが、そのほうがやりやすかったと思う。

トライアル版では「評価細目数を統合して」という話が先ほどあったが、統合して全体数を少なくし、見やすくしてみた。その際の事業所としての話であるが、細目数を統合したときに「a. 評価」と「b. 評価」の項目も統合してあったので、コメントしたときは「b. 評価」の講評が多いので、目立つようである。本当はこちらの項目では「a. 評価」を取っているのに、それが目立たないと、事業所の側としては「少し損したな」というような気持ちを持つのではないかと、小さな話であるが、そういうイメージも持った。

●利用者に対する情報と事業所にとっての情報

利用者に対する情報という側面に重点を置き過ぎると、むしろ「評価が霞んでしまうのではないか」「各事業所の PR 合戦になっていくのではないか」「そのあたりの線引きは、どうなるのであろうか」ということは、客観的に思っているところである。

12 月に「トライアル版」(案) の会議が開催されたとき、私もそこに参加させてもらったが、利用者に対する情報提供のあり方の検討や、利用者の暮らしの質の向上のために、このように一所懸命やっている人たちがいるのだなということに感銘を受けた。

●受審していない事業所との差別化をどう図るか

今後の検討課題について、私が言うべきことではないかもしれないが、むしろちょっと水を差してしまうのではないかとという危惧も持っているが、現状では全国的に福祉人材が不足している。当法人内でも、入所支援サービスを提供する事業所が中心に職員が慢性的に充足しない状況が続く。つまり、一時的に職員がいないのではなく、慢性的に職員がいない状況となっている。

今後のことを考えていくと「サービスの質の向上」という課題もあるわけであるが、果して現在のサービス水準を、維持していけるのであろうか。むしろ「何とか維持していかなければならない」として、現実的には、特に若い職員は「第三者評価を受けている場合などではないのではないか」という声が出てくることも事実である。

ただし「いま上を目指さないと、現状維持できない」ということは話し合っているが、その話をする自分で、どれだけ迫力があるのか、実際に職員が不足しているなか、そうした疑問を持ちながら、迷いに迷いながら対策も増やしているところで、若干そのような気持ちも持っている。

受審する以上、受審していない施設と何らかの差別化が得られるものでなければ、今後の受審数に影響していくのではないかと、こういう立場なので若干思っているところである。

サービスの質の向上に向けて
新たな気づきを共に探ります！



東京都福祉サービス第三者評価機関！ 認証番号：＃\$%&'\$(

株式会社 **ふくし・ファーム**

● 東京都の評価 - 評価実施件数と実施率

施設系は全ての種別で高い実施率となっている。
背景として、「第三者評価の受審費用が補助されていること」や、
「一定期間内における評価の受審が人件費等運営に係る補助金の交付要件に含まれていること」
などが挙げられる。

	平成29年度 評価実施件数	平成29年度 実施率 ※1	平成28年度 評価実施件数	平成28年度 実施率 ※2	前年度比	過去1回以上 評価実施実績 のある事業所数 ※3
評価実施件数合計	3,191	(13.8%)	2,970	(13.2%)	221	7,614
施設系	1,739	(39.7%)	1,645	(39.2%)	94	4,006
高齢	400	(49.1%)	381	(49.0%)	19	610
障害	120	(79.5%)	108	(71.1%)	12	156
子ども家庭	1,190	(35.2%)	1,129	(34.9%)	61	3,206
婦人保護・保護	29	(90.6%)	27	(84.4%)	2	34
居宅系	1,452	(7.7%)	1,325	(7.2%)	127	3,608
高齢	909	(6.9%)	851	(6.5%)	58	2,276
障害	543	(9.7%)	474	(9.0%)	69	1,332

※1

「平成29年度実施率」は、平成29年4月1日現在の評価対象事業所数に対する、平成29年度の評価実施件数の割合である。

※2

「平成28年度実施率」は、平成28年4月1日現在の評価対象事業所数に対する、平成28年度の評価実施件数の割合である。

※3

「過去1回以上評価実施実績のある事業所数」の合計数等は、平成29年度の評価対象サービス以外の事業所は含んでいない。

1

東京都福祉サービス評価推進機構年次報告（平成29年度版）より

● 東京都の評価 – 評価機関数の推移

4 評価機関認証実績

多様な評価機関の参入により、認証評価機関は117となっている。
内訳としては株式会社43機関、次いで特定非営利法人が42機関となっている他、多様な形態の法人が見受けられる。

	申請	前年度から 継続認証	新規認証	取消	辞退	各年度末 評価機関数
14年度	52		52	0	0	52
15年度	59	51	58	0	2	107
16年度	31	106	31	0	11	126
17年度	19	126	19	4	12	129
18年度	12	127	11	1	11	126
19年度	11	124	11	0	7	128
20年度	6	122	5	0	2	125
21年度	12	121	12	0	7	126
22年度	7	125	5	0	1	129
23年度	8	126	7	0	3	130
24年度	9	126	8	0	3	131
25年度	9	128	6	1	5	128
26年度	6	125	5	0	4	126
27年度	4	123	3	0	3	123
28年度	4	119	4	0	0	123
29年度	4	118	4	1	4	117

(認証の有効期間は平成29年4月1日を始期とする3か年度ごとの期間)

注: 15年度、18年度、25年度認証に関しては、1件不認証。
20年度、23年度、24年度、26年度、27年度に関しては、1件申請取り下げ、22年度、25年度に関しては、2件申請取り下げ。

東京都福祉サービス評価推進機構年次報告（平成29年度版）より

2

● 評価機関の紹介 – 株式会社ふくし・ファームの事業内容

“やさしさ”の種を植え、芽生えを見守り、実をつけるまで育みます

株式会社ふくし・ファームは、福祉サービス提供者をクライアントとして以下のサービスを提供するコンサルティングファームです。

東京都福祉サービス第三者評価

... 福祉サービスの質、およびサービス提供能力の向上を目指し、利用者と職員が共に「現在（いま）ある価値」を再認識し、「これから手にする価値」を発見できる機会をお届けします♪

F³研究・開発事業

... 福祉関連の情報を集約し、最先端の取り組みを紹介するとともに、10年後を見据えながら福祉サービスの発展に向けて研究と提言を行います。福祉サービスの在り方について多様性を認めつつ、「アウトカム(結果)」に直結する手段を見極めます。

コンサルティング事業

... 高いスキルと問題発見・解決能力を背景にした実効性のある提案を心がけ、クライアントの抱える課題の解消や目標の達成を手伝います。特に、職員の意識改革を重視し、施設の一体的な取り組みを推進します。



3

● 評価機関情報①

◆ 評価機関情報 ◆

認証番号	No. 機構04-134
評価機関名	株式会社 ふくし・ファーム
代表者	加藤 正樹
所在地 (所在地) (電話) (FAX) (ホームページ) (E-mail)	203-0031 東京都東久留米市南町 1-13-38 03-3332-3334 03-6794-8676 http://servicehyouka.com/hp1/ fukushi-farm@servicehyouka.com
当初認証年月日	2004年12月17日
苦情窓口 (苦情受付担当者名) (苦情受付担当者フリガナ) (受付時間) (電話番号) (FAX番号) (E-Mailアドレス)	山下 克也 ヤマシタ カツヤ 午前10時から18時 03-3332-3334 03-6794-8676 fukushi-farm@servicehyouka.com
福祉サービス第三者評価以外の 主な業務内容	・経営コンサルティング業務 ・社内業務監査受託
評価実績件数	高齢者 29件 子ども・ひとり親 30件

とうきょう福祉ナビゲーション(<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>)より

4

● 評価機関情報②

主たる所属評価者	13名 (評価者養成講習修了 者番号)	(評価に関する主な資格・経験等)
	No. H0202003	銀行系金融機関の組織運営・管理業務歴9年
	No. H0202018	社会・介護福祉士・社会福祉修士。特養介護・相談員5年、訪問介護事業所管理者・提供責任者5年、精神障がい者支援事業所支援員
	No. H0403064	大手流通系関連会社 経理担当役員7年勤務、DPEチェーン 役員として1年勤務
	No. H0601041	経営コンサルタント
	No. H0601051	ボランティアセンターにおいてボランティア・コーディネーターとして3年以上勤務
	No. H0601067	保育士
	No. H0701023	保育士、福祉士、社会福祉士、介護支援専門員、精神保健福祉士
	No. H1201009	コンサルタント(印刷機及び、付属装置に精通)
	No. H1301009	保育園において11年保育業務に携わる。
	No. H1601015	コンサルティング会社にて、営利企業や福祉団体の経営管理体制、人事制度の構築支援のほか、管理者向け研修講師などを担当
	No. H1701050	民間の有料老人ホーム、デイサービスにて現場介護士として7年勤務。区立老人福祉センター(類似施設含む)にて7年間勤務。
	No. H1701068	通所介護事業所で介護職、責任者として8年勤務。取得資格:介護福祉士、福祉住環境コーディネーター。
	No. H1801008	特別養護老人ホーム入所者に対する健康管理業務を7年間勤務。現在は老人福祉センターの管理運営責任者(館長)を務めている。

とうきょう福祉ナビゲーション(<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>)より

5

● 評価機関の紹介

評価の目的

事業者の皆さまにとっては、現状の評価からはじまり、サービスの質の標準化・事業計画に基づくPDCAの着実な実行・イノベーションの実現を目指す契機となるものです。

同時に、第三者による「いいところ探し」で再発見された魅力をアピールする手立にもなります。

第三者評価とは、第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者に公表することにより、利用者に対する情報提供を行うとともに、サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことで、利用者本位の福祉の実現を目指すものです。

つまり、第三者評価の大きな目的は

- 「利用者のサービス選択」及び「事業の透明性の確保」のための情報提供
- 事業者の皆さんのサービスの質の向上に向けた取り組みの支援

の2点ということです。



日本経営品質賞とは

経営品質協議会HP(<http://www.jqac.com/index.html>)より



日本経営品質賞は、1995年12月、顧客の視点から経営全体を見直し、自己革新を通じて新しい価値を創出し続ける「卓越した経営の仕組み」を有する企業表彰制度として、日本生産性本部が創設致しました。設立以来20年が経過した本賞は、80年代の米国経済の復活に寄与したとされる米国国家品質賞「マルコム・ボールドリッジ国家品質賞（MBQ）」を範としています。私たちの特徴は、現在の成果を生み出したこれまでの経営を体系的に評価し、組織の未来を創造する指針となる具体的な基準を公開し、その基準に基づいて自組織の経営を自己評価すること＝セルフアセスメントを奨励していることです。多くの企業はこのセルフアセスメントを行って経営革新を推進することが、受賞へと至ります。

この考え方は、ヨーロッパをはじめ、世界80か国以上の国や地域で展開されております。

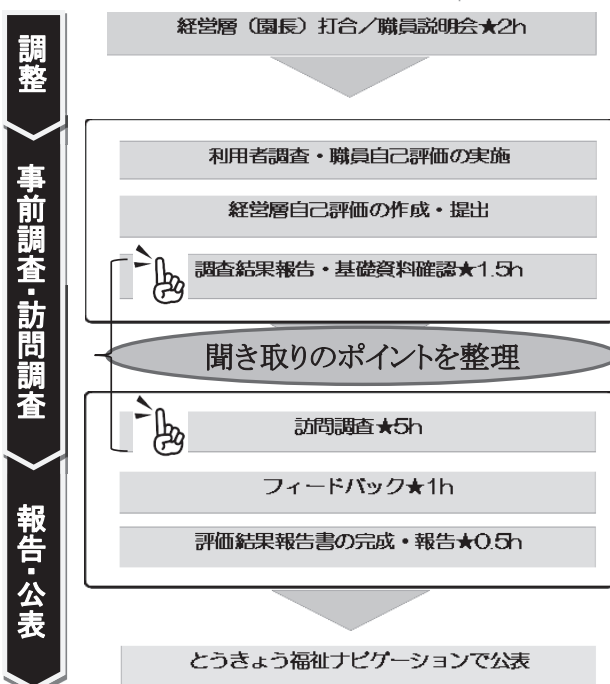
わが国でも、多くの企業や自治体で取組まれているとともに、各地域において地域企業の競争力強化を目的として、地域経営品質賞が創設されています。

6

● 評価機関の紹介 - 受審事業者とのコミュニケーション

評価の流れ

評価の実施手順は制度に則ったものとして行います。ただし、弊社では皆さまの時間的な負担を可能な限り軽減するよう配慮するとともに、コミュニケーション回数を多くするように努めています。



評価制度の目的、評価手法、日程等の全体像について、事前の説明を行います。

利用者および職員の皆さまを対象に調査を実施します。実施期間は3週間程度とします。

経営層の合議による園としての自己評価票を作成していただきます。

回収した各種調査票の集計結果を報告します。併せて、事実確認に関する基礎資料をお預かりします。

作成していただいた自己評価および事前の調査結果を参考に、聞き取り調査を行います。

評価報告書の素案を作成し、内容を報告します。

修正、最終チェック後、報告書内容の最終確認を行います。

園の合意を得られた後、評価推進機構に報告書を提出します。

7

● 評価機関の紹介 - 評価実施上の留意点

◆ふくし・ファームの評価の特徴



真・新・心 発見！

新しい気づき・現在の状況・自分たちの気持ち…これらと向き合うお手伝いをします。
とにかく丁寧にコミュニケーションをとって、評価を受けて良かったと思っていただけるまで寄り添います！

特徴・その1 独自の工夫でストレスフリーな評価を実現！

- ① 独自のサポート資料で抽象的な質問を具体的に置き換えます。
- ② 自己評価票の作成に際して、2回以上作成状況を確認します。
- ③ 確認する資料は訪問調査前に収集、しかも具体的に必要な資料を当社から示します。
- ④ さらに、2回目以降の受審に際しては簡易版自己評価の実施でOK。

特徴・その2 応答型のヒヤリングを実施！

- ⑤ 評価者自身に具体的な改善案がない限り、クライアントの課題を指摘しません。
- ⑥ クライアントからの質問には、情報提供の範囲で積極的に回答します。
- ⑦ じっくり会話できる時間を確保できるようにし、満足度を高めます。
- ⑧ 評価者はコーチングや傾聴を学び、主体的な考え方を引き出します。

特徴・その3 評価受審後のフォローが充実！

- ⑨ 報告書の作成に止まらず、ガイドライン（Q&A）の作成を目的としています。
- ⑩ 簡易的な利用者向けの報告書を作成します。
- ⑪ 報告会を実施し、職員と利用者の理解を促します。

8

● 評価機関の紹介 - 評価受審の成果や満足度を高める工夫 … 利用者向け・職員向けの報告書を提供

報告書を
書き上げるだけでなく、
読んでもらえるまで
フォローする

③ 生活や遊び

Q: 園庭ではどのような動物に触れられることが出来ますか？

A: 「あずき・さるすべり・鳥の木・サ・ハゲ（園庭・おもしろ・スイートピー・ねんど・はら・あじさい）等の園庭環境の樹木や植物を植え、園庭で四季折々の自然に触れることが出来るようにしています。トクモコやハゲやハゲやハゲ等の様々な種類の動物や植物も体験出来るようにしています。また、生物が育つ園庭となるよう、ピオトフ作りにも取り組んでいます。

④ 特別活動

Q: 子どもの体験できる行事について教えてください。

A: 園生活で体験できる主な行事として、子どもの成長を祝う「入園式・運動会・大運動会・大運動会」や季節の行事に因って「子どもの日・七夕祭・夏まつり・お月見まつり・お月見まつり・クリスマス会・新年にむけての会・お正月まつり」等を開催しています。

9

● 評価の質を保つための取り組み
… 評価機関として確認すべき内容を標準化

カテゴリ6-4 サービスの実施		訪問内容	聞き取り内容記載欄	良いと思う点	より良くしたい点
評価項目 6-4-2	1	受審時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している	保護者と交わす連絡ノートの内容を記入してください。 連絡ノートを開閉し毎日記録する対象年齢を記入してください。 家庭内における保護者等と子ども・ユース・アートの取り組みを明記したマニュアル等の名称を記入してください。 録画・録音した記録事項や保護者等の同意から得た写真・記録等(写真・録音)する様子の名称を記入してください。 子ども個別の発達の状態を評価・記録する様子の名称を記入してください。		
	2	発達の状態に応じ、第1期・第2期の生活習慣の大きさを伝え、身につけてほしい	行事やプログラムの企画・実施方法について示したマニュアルの名称を記入してください。 園全体で実施する行事やプログラムの担当者の職種・役職名を記入してください。 園全体で実施する行事やプログラムの反省記録の名称を記入してください。		
	3	休日(昼寝を含む)さや時間帯は子どもに配慮している	お泊り保育を実施し、共同生活を体験している子どもたちが協力しあって何かを達成することした行事の名称を記入してください。 展示物や装飾の制作を子どもたちが共同で世代的交流を目的とした行事やプログラムの名称を記入してください。 食育の推進を目的とした行事やプログラムを記入してください。		
	4	お迎え時に、その子どもの状態を保護者と話し合っている	季節ごちなんだ行事の名称を記入してください。 伝統文化にちなんだ行事の名称を記入してください。 ごっこ遊びの出し物など、子ども自身が内容参加する行事の名称を記入してください。 行事計画は年度当初において日程の詳細をいえますか。 年間行事計画を利用者に配布する時期を記入してください。 保護者が参加・見学できる行事の名称を記入してください。 園児の祖父母が参加・見学できる行事の名称を記入してください。 行事や保護者会について、平日の夜間や土曜日の開催実施はありますか。 行事に際して行ったアンケート調査の名称を記入してください。 上記アンケート調査の結果を保護者に報告やお便りの名称を記入してください。 行政等の関連機関が主催する子育て支援講座の参加人数を記入してください。 お泊り・キャンプ・園外保育等の実施プログラムを記入してください。	子どもが楽しく安心して食事が提供されている	園々のアレルギーへの対応は除去食と代替食のどちらで対応していますか。 朝食や配膳の間違ひを防ぐために取り組んでいる対策について記入してください。 給食の宗教や文化への配慮に関するマニュアルの名称を記入してください。 利用者の食文化への対応は除去食と代替食のどちらで対応していますか。 代替食の提供に際して食材の準備は園で行っていますか。 乳児の食生活リズムを把握・記録する様子の名称を記入してください。 提供する食事(授乳)の時間や量を計画・記録する様子の名称を記入してください。 食事をバイキング形式で提供する機会や行事の名称を記入してください。 おやつや補食をバイキング形式で提供する機会がありますか。 食事量の自由選択や適量配膳など、配膳方法に配慮や工夫をしている内容を記入してください。 木製工芸で調理師が保育室に遊びに来て、子どもと一緒に配膳に参加する機会を記入してください。 食器について「食器の種類や形を豊富に揃える」など形状に関するこだわりを持って揃えていますか。 園外保育(遠足)時は園で用意したお弁当箱に給食を詰めると、環境に合わせて食器を変えていますか。 子どもが自ら栽培や収穫をし、給食に取り入れた食材の名称を記入してください。 子どもが調理の下準備の手伝いをする機会を設けている場合、その内容を記入してください。 調理体験のプログラム名称を記入してください。

評価の質について
標準化を図るために
確認する事実を
あらかじめ設定

今後の課題と展望⇒⇒⇒

- 受審事業者との距離感を保ちつつ、長期的な視点で運営をサポートしていくことが求められていると捉えている。
- 利用希望者や就職希望者に対する情報提供ニーズが高まっており、求められる情報をより正確に届けていく必要がある。
- 5年以上先を見据え、評価者のキャリアを育成していく。
- 評価機関の体制としては、事務局機能の充実が重要であり、評価者以外にも情報分析や文書作成等の専門職を揃えていくことが必要である。
- 評価機関単体としての規模を大きくするか、評価機関同士の連携を強化し、評価機関および評価者の社会的な地位と収入の向上を図りたい。
- そのためにも、評価制度の認知度を高め、評価結果が多くの方に活用される環境を整えていく必要があると考える。

以上、ご清聴いただき、ありがとうございました。

11

1 事業所の紹介

(1) ひまわり福祉会の理念

ひまわり福祉会は、利用者ひとりひとりが望むその人らしい生活を支援し、利用者から信頼され、地域に貢献出来る法人を目指し、すべての人々に対し開かれた、透明で健全かつ活力ある法人作りを行います。

<基本方針>

- 一 私たちは、利用者の人権及び自己選択・自己決定を尊重した福祉サービス提供の実現を目指します。
- 一 私たちは、相談支援や地域自立支援協議会を通じ、地域における福祉ニーズを知り、地域福祉増進のために積極的に対応していきます。
- 一 私たちは、健全な法人経営を行うため、透明性を確保し、相互に情報を共有しネットワーク機能を向上していきます。
- 一 私たちは、福祉サービスの質の向上のために、経験に応じた研修を計画的に行い、専門性を向上していきます。
- 一 私たちは、笑顔あふれる人間関係を構築し、職員ひとりひとりが生き生きと働きがいのある職場づくりを目指します。

(2) ひまわりの風の概要

①目的

この施設は、家庭生活を基本にした助け合いと、ケアホーム的生活を目指し、心のふれあいを大切にする施設です。障がいに関係なく、人としての権利を認め合い、利用者の意思を尊重し、自己決定のための支援を重視し共に生きる場所です。「できないところをそっと支える、きめこまやかな援助」を目指し、職員は、家族であり、協力者であり、支援者でもあります。共に生活する全員が、楽しく、協力しながら「ひまわりの風」をますます好きになっていけるようにしていきます。

②開設年月日

平成11年4月1日

③施設の種別

指定障害者支援施設（施設入所支援・生活介護・就労移行支援）

短期入所

④定員

生活介護	52名	施設入所支援	50名	就労移行	8名
短期入所	8名				

2 第三者評価受審について

第三者評価受審の目的は、自らが提供している福祉サービスについてのエビデンスを確認することであり、よりよいサービスの向上を目指すものである。

ひまわり福祉会は平成27年度の受審が初めてであったが、ひまわりの風では、施設の利用者会議において利用者調査の方法を説明し、保護者には家族会の時に説明を行った。職員には研修という形で第三者評価の説明と評価方法を体験してもらった。職員を6組のグループに分けてグループワークを行う中で、自分たちの仕事や組織について改めて考え直す良い機会となった。

評価結果については、評価が上がった点、下がった点において自己評価と異なったのはなぜであるかを考え直し、改善が必要な部分について、誰が何をどのように行うかを考えた。評価を受けた結果として支援における手順書などが作成されている。

利用者会議において評価結果を説明したが、丁寧に情報を開示するという点では反省が残り、意見や感想を求めるところができていなかったため、今回の評価では、それを実施していく。

評価結果のファイルは事務所のテーブルに設置し、誰もが閲覧できるようにしている。しかし、認識が薄いのが現状でもある。今後は、事業所の職員が、自分たちの事業所の方針や目的、どのような形でサービスを実施しているのかなど、共通の認識を持つことができるためのツールとしていく。

3 モデル事業について

トライアル版に参加させていただいて感じたことは、まず利用者の視点はどこにあるかということである。障害福祉サービスを選択するときに利用者がまずどのサービスを使いたいと思うか。就労継続支援であるのか、生活介護であるのか、施設入所支援であるのか、といったとき、入所施設は絶対数が少ない。利用者が選択して利用するということができない現状がある。しかし、だからと言って施設の運営や支援がどのように行われているかがあいまいでいいわけではない。就労支援型の事業所であれば、何が一番知りたいのか、就職率や工賃などであれば、そういった情報をまとめて比較できるようなものがあれば見やすくてよいのではないか。生活介護事業所であれば、強度行動障害者の受け入れをどのようにしているか、実際にどのような支援が行われているのかなど、選択に重要な観点であると思う。そのように考えると、評価項目によっては、利用者や家族等の満足度や意見、感想などがあるとよいのではないか。

また、第三者評価を受審していることは、自己の福祉サービスの質の向上に対して前向きに取り組んでいる事業所であるということが、利用者に理解してもらっただけでも選択肢のひとつとなると考える。全事業所を名簿で並べ、受審している事業所がどこであるかがすぐにわかるということも利用者のサービス選択に資するといえるのではないか。

最後に、自己評価を行う職員から、第三者評価の評価項目数が多く、質問内容を理解するのが難しいという意見があったため、今回の利用者向けの項目は職員が自己評価を行う際に活用できるのではないかと感じた。

社会福祉法人クムレ



倉敷市民から愛され信頼される福祉サービスの提供を目指し、地域、利用者、職員、ボランティア等多くの人々とともに手を携えていこうという願いのもと

「ともに育ち共に生きる」という理念を定めている

基本方針

- ①利用者満足の実現 ②集う人の幸せの実現
- ③強くしなやかな組織作り④地域社会への貢献

行動指針

- ①私たちは心にアンテナを張り小さなニーズも見逃さない支援を提供します。
- ②私たちは、人、仲間を大切にします。
- ③私たちは高い目標をもって仕事にチャレンジします。

支援の指針となるクムレ10の心得があり、切れ目のない支援体制を目指すため第二期中期経営計画4年目の年を迎えている。



社会福祉法人 クムレ

自律・尊厳・ハビリは、クムレの大切な支援観であり、「かけがえのないたったひとりの人生を支えていく」尊厳を価値基盤とし、その人らしい自立支援を行っている。

施設福祉から地域福祉への転換を目指し平成30年から水島倉敷の事業エリアごとに地域特性や風土と福祉事業の状況を織り込んだクムレ拠点コンセプト(大切にしたい支援の考え方)を作った。そこには地域に暮らす人達と新たな福祉の文化を作りたいとの思いがある。福祉サービスを提供する側と受ける人とを分けるのではなく一緒になって住み心地の良い地域作りをしていこう。

国が目指す地域共生社会の実現と法人理念は一致している。



社会福祉法人 クムレ

倉敷学園が、聞き取り調査後すぐに行ったこと。

①倉敷学園業務指針の作成

法人理念と児童発達支援ガイドラインと倉敷学園の方針を根幹に、なぜその業務を行うのか、業務の目的を示した業務マニュアル(指針)を作成した。

②鍵をかけない教室

安全のため施錠をしていた教室。数年前から鍵をかけない支援へ、職員の意識の切り替えを行っていたが、活動内容の見直し、職員の配置で環境の見直しができた。

※家族にどのように受審内容を伝えていくか。
「第三者評価受審報告会」には、限られた家族しか参加されないため、年度初めの保護者会での「倉敷学園の支援について」話すときに受審内容について伝達した。報告会の様子や第三者評価については、法人ホームページに掲載している。私たちのサービスは目に見えない。家族にわかりやすく伝えていく方法は、今後法人内でも検討していく。

トライアル版に参加して

- 第三者評価受審時に、職員がどのように答えていいのか難しく感じていた共通項目の組織・運営・管理は、利用者が興味ある内容ではない。トライアル版では、語句がわかりやすく、内容もシンプルになっていた。
- 利用者・家族には外国人もいるため表や図、写真などもあればより分かりやすいのかと感じた。

- トライアル版に参加しあらためて受審内容を見直す機会になった。
- 法人の基本方針には利用者満足の追求を掲げている。第三者評価は私たちの支援について、改善に取り組むホームワークである。
- わかりやすい記述になったトライアル版を使用して家族会で伝えていく。

第三者評価中間ユーザー



日本介護支援専門員協会
常任理事 坪根 雅子

I. 組織について

▶ 日本唯一の介護支援専門員個人を会員とする職能団体

- 設立年月日：平成17年11月3日
- 会員数：28,792名（平成30年4月10日現在、47都道府県）
- 都道府県支部 46支部（11ブロック）
- 理事30名・監事2名

▶ 設立の目的

- 公正・中立なケアマネジメントの確立
- 介護支援専門員の資質と社会的地位の向上
- 国民の健康と福祉の向上



会員について

- 居宅介護支援部会
- 認知症対応型生活介護部会
- 小規模多機能型居宅介護部会
- 施設部会
- 地域包括支援センター部会

福祉サービス第三者評価制度

- 福祉サービスですので、障害、介護、保育、が領域をまたいでいるため、
- 介護保険分野で当協会、
- 障害分野と、
- 入退院、
- 児童養護施設、などの関係機関が中間ユーザーとして対象

中間ユーザーとして

アセスメントを行い、利用者に適切な介護サービスを計画に立案する。

訪問介護、訪問看護、通所介護、通所リハビリテーション
福祉用具貸与、など

保険外サービス（ゴミ出しボランティア、配食サービス等）

さらに、在宅が困難になった場合

施設サービスへつなぐ。

特別養護老人ホーム、特定施設入所者生活介護、
住宅型有料老人ホームなど

アンケート（中間報告）

1000件を超える回収

業種別では居宅介護支援36%、

障害支援相談21%、

病院23%、

地域包括支援センター14%である。

福祉サービス利用について

①大いに知りたい情報は自己負担金と空き状況が多く、外部評価調査項目の理念や職員体制は低い数値であった。

②では、どのような媒体で事業所情報を得ているかというと、自らの知見や人脈、同僚の意見などを参考にしている。行政から配布される事業所一覧などを参考にすることが多く、福祉サービスの第3者評価の活用は少ない。

③福祉サービスの第3者評価を3割の事業所（障害も含む）が知らない。

④福祉サービスの第3者評価を利用しない理由は、知らない、アクセスがしにくい、評価項目がわからない。

アンケートから見えてくる情報・・居宅支援

- ①大いに知りたい情報は自己負担金と空き状況が多く、外部評価調査項目の理念や職員体制は低い数値であった。
- ②では、どのような媒体で事業所情報を得ているかというと、自らの知見や人脈、同僚の意見などを参考にしている。行政から配布される事業所一覧などを参考にすることが多く、福祉サービスの第三者評価の活用は少ない。
- ③福祉サービスの第三者評価を3割の事業所（障害も含む）が知らない。
- ④福祉サービスの第三者評価を利用しない理由は、知らない、アクセスがしにくい、評価項目がわからない

ヒアリング 意見：北九州で3事業所

- ①やはり、第三者評価について、地域での評価者がまちまちである。
- ②もう少し、ICTの活用など時代背景を考えて

ほしい情報から、評価表にたどり着く仕組み作りを
中間ユーザーや、利用者家族は期待している。

利用者のサービス選択に資する 情報の在り方

中間ユーザー(調査研究委員会委員)
公益社団法人日本医療社会福祉協会
(医療ソーシャルワーカーの職能団体)

1

中間ユーザー（医療ソーシャルワーカー）

「社会福祉士の名称を用いて、専門的知識及び技術をもって、身体上若しくは精神上の障害があること又は環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導、福祉サービスを提供する者又は医師その他の保健医療サービスを提供する者その他の関係者との連絡及び調整、その他の援助を行うことを業とする者をいう」

社会福祉士及び介護福祉士法より

厚生労働省 医療ソーシャルワーカー業務指針

- (1) 療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助
- (2) 退院援助
- (3) 社会復帰援助
- (4) 受診・受療援助
- (5) 経済的問題の解決、調整援助
- (6) 地域活動

医療ソーシャルワーカー 保健医療機関で勤務するソーシャルワーカー

平成19年4月1日より施行された改正医療法により創設された
医療機能情報提供制度（医療情報ネット）について

目的：住民・患者による医療機関の適切な選択を支援すること

医療機関の広告、医療機関ホームページ、院内掲示等に限られ、その内容にも医療機関間や地域間で差があり、住民・患者がその内容を客観的に比較できず、理解できない

サポートの観点：医療機関に関する相談対応や助言を行う機能（医療安全支援センター）を都道府県等に設けている。

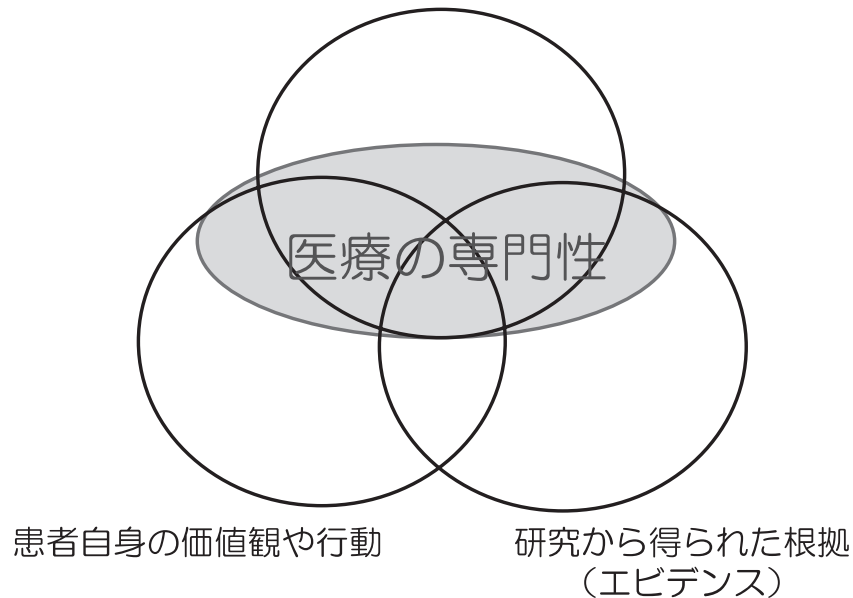
インフォームドコンセント（Informed Consent）

「医師は、患者に対して病気に関する情報を提供し、患者が治療方針を決める」という必要性。

病名や病状に関する情報にとどまらず、期待される効果や治療の成功率、治療にかかる費用、治療のあとにどのような後遺症が残る可能性があるか、副作用といったことが、この具体的な内容。

ムンテラ：医師が患者に対して病状や治療などに関する説明を行うこと。かつて、臨床では医師が患者の治療方針を決定すると、医師が患者にムンテラを行い、患者はその方針に従うかたちが多かった。

根拠に基づく医療（意思決定） EBM
Evidence-based Medicine)



利用者のサービス選択

「患者へ情報提供し、福祉サービス事業者を選択する」
（患者の意識決定支援、患者の自己決定支援）

「決める」感覚
決めている、決められる、決められる、決めさせられる
決められてしまう、決めてもらう、決めざるを得ない・・・

決定－責任

- ・ 自己決定は自己責任を合意するか
- ・ 支援者側の「責任」問題

「患者の意思決定支援・自己決定支援」
さまざまな取り組みや研究が行われている。

がんと診断された患者が、治療体験者からの体験談（ピアサポート）や医学的な情報をもとに複数の選択肢から自分にあった治療方法を決めるのを手助けする取り組み。

医療従事者 →（一方通行の情報） 患者

患者 → 治療を受けることに対する「思い」 医療従事者

医療従事者も患者の「語り」に注目するようになっている。

福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方に検する調査研究

中間ユーザー（医療ソーシャルワーカー）が
情報提供するにあたり、参考度は高くない

- ・ 斡旋・紹介事業者の情報
- ・ インターネットで事業者の評判を見たりして
- ・ 福祉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

信頼度は高くない

- ・ 斡旋・紹介事業者の情報
- ・ インターネットで事業者の評判を見たりして
- ・ 事業者のダイレクトメールや訪問営業などで