

利用者アンケート実施要領

1. 利用者アンケートの目的と意義

利用者アンケートは、利用者の福祉サービスに対する満足度や意向などを第三者である評価機関が把握し、その結果を「アドバイス・レポート」や「総合評価」に間接的に反映させることにより、第三者評価を受診した事業所がより一層、サービスの質の向上に取り組むことを目的としています。

また、利用者の視点からサービスを評価することにより、事業者が利用者の意見や要望をサービス内容に取り入れ、サービスの質の向上に役立てることも出来ます。

2. 利用者アンケートの方法

受診する事業所（介護分野で受診する場合はメインの種別）の利用者をアイウエオ順に並べ利用者名簿を作成します。福祉分野で受診される場合で、複数のサービスを利用している利用者がある場合は、名寄せして名簿を作成してください。

3. 利用者アンケートの対象者

アンケート実施のサンプリングは、事業所の規模に応じて次の方法で行ってください。

①アンケートに回答する者は、利用者本人（成年後見人）及び利用者の家族とします。

②アンケートの実施数

原則として定員の40%にアンケートを実施することとします。

（ただし、最大で50名を限度とします。）

③定員が50名以下の場合、20名にアンケートを実施することとします。

（ただし、定員が20名以下の場合、全員にアンケートを実施します。）

（サンプリング方法） 利用者名簿のリストに上から番号をつけ、5, 10, 15, 20…番目の利用者のサンプリングを行います。

ただし、受診回数が複数になり、アンケート対象者が前回と重なることが予想される場合については、サンプリングを以下の通りとします。

〔2回目受診〕 「1, 6, 11, 16, 21…番目」

〔3回目受診〕 「2, 7, 12, 17, 22…番目」

〔4回目受診〕 「3, 8, 13, 18, 23…番目」

〔5回目受診〕 「4, 9, 14, 19, 24…番目」

※アンケートの対象外となる利用者

以下の条件に当てはまる利用者は、上記のサンプリングの対象外とします。

①当該事業所でのサービスの利用期間が1ヶ月未満の方

②独居で認知症が有る場合等、アンケートへの回答を得ることが難しいと判断される方

③夫婦でサービスを利用の場合であって、二人のうち名簿の順位が下になる方

なお、サンプリングの対象外となる方がある場合、次の順位に当たる方を繰り上げてサンプリングを行ってください。

4. アンケートの実施

評価機関からアンケート用紙と回収用の封筒が事業所へ送付されますので、事業所から対象者へ渡してください。事業所はアンケート用紙を密封された状態で利用者から回収し、評価機関へ返送してください。

5. 利用者名簿の保管

適正なアンケート対象者のサンプリングが行われたことを確認するために、利用者名簿の提示を求める場合があるので、作成した利用者名簿は3年間保管してください。

※受診事業所の方へお願い

- アンケートは、事業所で回収して、まとめて評価機関へ送付してください。
- 適正な調査の実施のため、評価機関の示す期限までに、アンケートを回収して、評価機関へ送付してください。
- 事業所の方は、アンケートの内容を見ないでください。
- 事業所の方は、アンケートを代筆しないでください。回答が困難な利用者がサンプリングされた場合は、前ページにあるよう次の順位に当たる方を繰り上げてください。