

岡山県福祉サービス第三者評価利用者調査実施要項

1 目的

利用者調査は、評価業務の一環として実施、直接サービス提供を受けている利用者や家族の率直な考えを把握できる機会であり、利用者の意向や満足度を把握するなど、評価の参考資料として活用する。

2 調査対象者

利用者調査は、利用者本人又は家族に対する全数調査が望ましいが、利用者数や利用者の状況等に応じ、事業者と協議のうえ、実態に応じた対象を選定して差し支えないものとする。

3 調査方法

聞き取り調査又はアンケート調査によることとするが、必要に応じその他の方式を採用することは差し支えない。アンケート調査にあたっては、調査票は事業者から送付することとするが、回答は直接評価機関に送付するか、事業者が回収する場合は、密封のまま評価機関に回付する旨明らかにしておくなど利用者があるのままでの意見を表明しやすい方法を工夫すること。

4 調査項目

利用者調査の調査項目については、標準的な項目については別紙のとおりとするが、評価機関が施設の種別や入所者実態を勘案の上、適宜、項目を追加又は修正して使用することは差し支えない。

5 調査結果の取扱い

実地調査前に集計、分析を行い、実地調査の資料とするとともに、利用者個人が特定されないように留意し、事前に「利用者の声・意見」として、事業者に提供することが望ましい。

附則

- 1 この要項は、平成18年7月1日から施行する。