

利用者調査について

1 目的

利用者調査は、評価業務の一環として実施し、サービスを受けている利用者の率直な考えを直接把握できる機会であり、サービスに対する利用者の意向や満足度を把握することを目的としています。

2 実施主体

利用者調査の実施主体は、事業所（施設）の福祉サービスを評価する評価等機関です。調査票の回収に当たっては、回答内容の秘密を守るために、評価等機関あてに個別に郵送する、各自で密封したものを事業者が回収して評価等機関あてに一括送付する等の工夫をします。

3 利用者調査にあたって

利用者調査は、福祉サービス事業所（施設）における福祉サービスの質を高めるため、第三者評価を行うに当たり、この評価の参考にするために行うものです。

この調査は、無記名で行われるため、お名前や回答の結果が漏れ、何らかの不利益が生じることは一切ありませんので、調査票の記入について御協力くださるようお願いいたします。

4 利用者調査票の記入

利用者調査票の記入にあたっては、自分の気持ちに一番近いものをつけてください。誰がどういう回答をしたか、事業者側に伝わることはありませんので率直な意見を聞かせてください。

5 利用者調査の結果

事業所（施設）に結果を報告する際には、評価結果報告のみならず、利用者調査の結果から得られた成果も、なるべく報告するようにします。

ただし、利用者調査で集めた回答内容について、回答した利用者が特定できるような場合、利用者や職員の回答に他の職員や利用者などの関係者が「名指し」で記載されているような場合は事業者への報告は行わないものとします。