

# 静岡県福祉サービス第三者評価事業・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し、直接サービス提供を受けている利用者の率直な考えを把握できる機会であり、その結果を評価の参考資料として活用する。

## 2 根拠

評価機関は、利用者に対する聞き取り調査又はアンケート調査を実施する。  
(静岡県福祉サービス第三者評価業務要領・第5条の規定)

## 3 利用者調査の対象者、対象数及び方法等

評価機関の利用者聞き取り調査又はアンケート調査は事業者から提供される「利用者名簿」から無作為に抽出し、「静岡県福祉サービス第三者評価業務実施細則・第4条に規定する」別表に基づき行う。

## 4 利用者調査の内容

- (1) 利用者名簿の提供は、事前に評価機関が事業者から依頼をする。
- (2) 聞き取り調査は、評価機関の定める手法により実施する。
- (3) 聞き取り調査時間は、事前に事業者と調整し、決定する。
- (4) 評価機関は、利用者の状況及び留意事項について、事業者から十分に説明を受けた上で聞き取り調査を実施する。
- (5) 聞き取り調査は、利用者の障害程度により、事業所職員等の協力を得て行うことができる。
- (6) 利用者調査に当たっては、プライバシー保護に十分配慮する。
- (7) 利用者調査（アンケート調査）結果は、利用者個人が特定されないように留意し、「利用者の声、意見」として事業所側に伝えることも必要である。

### 附 則

この要項は、平成16年11月17日から施行する。

### 附 則

この要項は、平成18年5月16日から施行する。