

よきよきサービス提供をめざして 福祉サービス利用者意向調査キット 活用のオススメ！！

あなたの事業所では、利用者の思いや意向、希望や期待をどのように掴んでいますか。本会では、事業所が利用者の意向や期待に応える質の高いサービスを提供することをサポートするために「福祉サービス利用者意向調査キット」を開発しました。ぜひご利用ください。

調査の手順、調査結果のあらまし、申し込みの方法などの詳細は、次頁以降をご覧ください。

— 利用者の意向把握が大切な理由 —

利用者の意向を適切に把握することによって、利用者が望むポイントが掴めます。職員がこのポイントをふまえてサービスを提供し、利用者の期待に応えることで、利用者の満足が高まります。利用者の満足は職員の達成感にもつながり、「もっと良いサービスを提供したい」という意欲を引き出します！

— 調査キットのメリット —

職員が調査票を作ったり、集計したりする必要がないので人手をかけずに利用者の意向が把握でき、サービスの質の向上に役立てられます！

— 調査キットのメリット —

利用者は事業所を通さずに県社協に直接回答するので、安心して本音や思いを述べられます！



社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 社会福祉施設・団体担当

TEL 045-311-1424

調査対象サービスと利用料

○調査対象サービス（調査票の種類）

高齢分野〔入所施設版〕・〔通所介護版〕

障害分野〔一般（入所施設版）〕・〔一般（通所施設版）〕・〔就労（移行/継続）支援版〕

保育分野〔保育所版〕

※調査は事業所を単位とします。

※同一事業所で、複数サービスを同時に調査することもできます（特養&デイサービスなど）。

利用料：基本額 35,500 円 ＋（1 名あたり 300 円×調査票配付人数分）

※複数サービスを同時に調査する場合は、基本額追加分として 1 サービスにつき 5,000 円を追加で申し受けます。）

※事業所から利用者に調査票を配付する際にかかる郵送料は、別途、事業所負担となります。

例）特養 100 名、デイサービス 50 名でお申込の場合

35,500 円（基本額）＋5,000 円（追加額）＋（@300 円×150 人）＝85,500 円

よくある
質問にお
答えしま
す。

Q1：第三者評価とはどう違うのですか？

A1：この調査キットは、事業所が「自己評価」の一環として利用者への意向調査を行うことを県社協がバックアップ（調査手続きの一部代行など）する仕組みです。従って調査結果を県社協が「評価」、「公表」することはいたしません。

Q2：調査対象は利用者全員ですか？

A2：調査対象人数は、利用者の状況（利用期間や家族状況など）をふまえ、事業所と調整して決定します。

Q3：調査結果では利用者の個別意見の詳細はわかりますか？

A3：利用者の個別の意見は、回答者が特定されないように整理したうえで、原則としてすべて事業所に報告します。

Q4：利用者への結果の報告はどうなりますか？

A4：調査主体は事業者ですので、利用者への結果報告は事業者が行うこととなります。利用者への結果報告の際は、調査結果を受けての事業所としての今後の努力目標や取組んでいきたい内容などもあわせてご報告ください。



福祉サービス利用者意向調査キット 具体的な利用の手順

① 利用の申し込み

別紙申込書により郵送またはFAXでお申込ください。
申込書が届きましたら、本会から折り返しご連絡します。

② 調査時期、調査対象サービス、調査票配付人数の調整

事業所と相談のうえ、時期や人数を決定します。
利用料をお納めいただきます。

③ 調査票配付

県社協より事業所に人数分の調査票セットを一括送付します。
事業所から利用者にセットを配付していただきます。

配付から回収までは、2週間～1ヶ月を設定

④ 調査票の回収(県社協)

利用者(家族)より記入済の調査票が県社協に直接郵送されます。

⑤ 調査結果の集計・分析(県社協)

県社協では回収した調査票を集計・分析し、調査結果報告書を作成します。

調査票提出締切日から約2ヵ月後(目安)

⑥ 事業所に調査結果報告書を提出

調査結果報告書を事業所に提出して完了となります。

調査票の配付は、家族会の開催時期や施設からの郵送物の送付時期などとあわせる方法もあります。



調査結果報告書を受け取ったら、事業所でよりよいサービス提供に向けて、満足・不満足意見の分析や自己評価を進めていきましょう。

お気軽にお問合せください。

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会 社会福祉施設・団体担当

〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡4-2

TEL 045-311-1424 ・ e-mail sisetu@knsyk.jp