

IV モデル調査事業所のアンケート調査

1 モデル調査事業所のアンケート調査について

1-1 目的

モデル調査実施事業所を対象として、モデル調査手法の内容や制度全般に関する項目（趣旨、今後の方向性、手数料等）、調査の感想などについて、アンケート調査を行った。調査手法に関する意見を取りまとめ、今後の調査のあり方を事業所側の検討する際の資料として活用することを目的として実施した。

1-2 調査の内容

- (1) 調査手法に関する事項
 - ・ 基本情報の調査について
 - ・ 運営情報の調査について
 - ・ 画像等の撮影について
 - ・ 書面調査について
- (2) 調査に関する事項
 - ・ 訪問調査の意義について
 - ・ 調査全般に関する事項について

1-3 調査の実施状況

- (1) 調査実施期間 平成24年11月～平成24年12月
- (2) 集計日時 平成24年2月末現在
- (3) 協力事業所 10事業所（回収率100%）
- (4) 集計方法 以下の条件を考慮し、単純集計した
 - ①その他に記載の項目で、選択肢とほぼ同様の内容は選択肢の集計数に含める。
 - ②自由回答については、記載内容を勘案し、要約を行った上で集計を行う。
 - ③不要な項目への回答は除外した上で集計を行う。

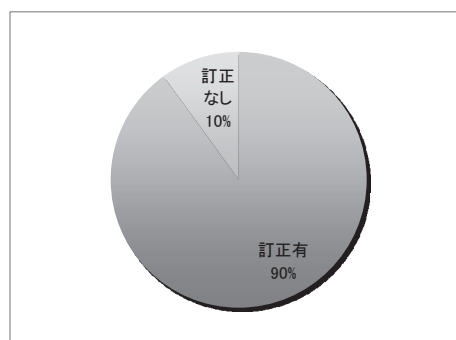
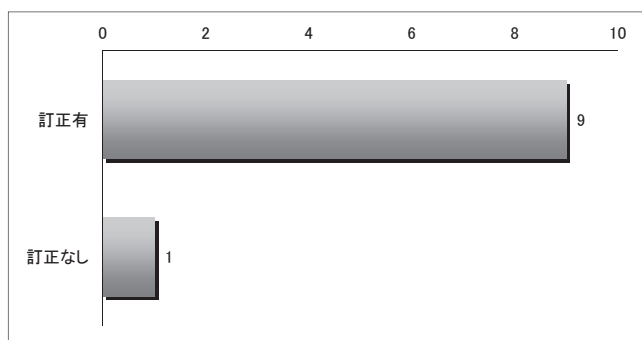
2 アンケート調査の集計結果

2-1 基本情報の調査について

1 口頭確認による訂正箇所の有無

今回のモデル調査では、基本情報については、項目の一部（従業者に関する項目等）を除き、調査員が調査票の項目を読み上げることにより、事業所の記入間違い等を見つける調査を行っている。（平成24年度神奈川県における公表調査に準ずる。）このような調査により、10件中9件の事業所で訂正箇所が見つかった。

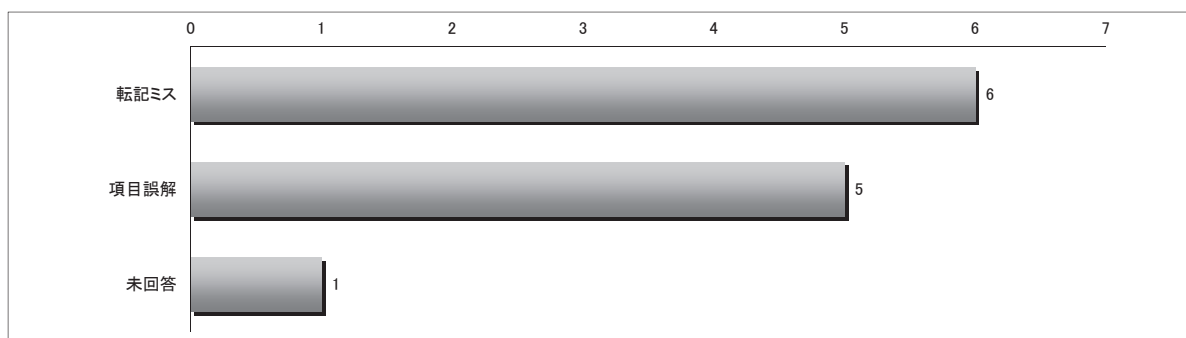
	訂正有	訂正なし
事業所数	9	1
構成比	90%	10%



2 口頭確認による訂正箇所の訂正理由

前項目1の訂正箇所が見つかった事業所において、訂正が必要となった理由は「調査票入力時の転記ミス」が6事業所とが最も多く、続いて「調査票項目解釈の誤解」が5事業所であった。

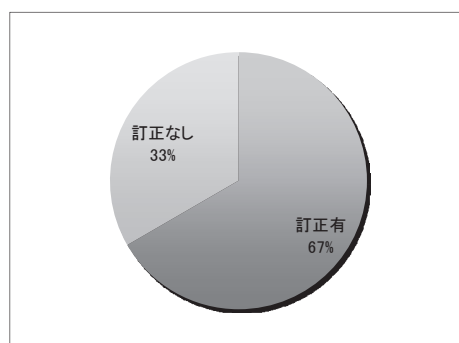
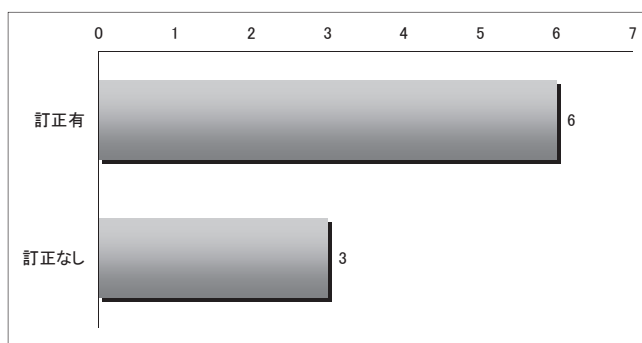
	転記ミス	項目誤解
事業所数	6	5
割合	67%	56%



3 計算、資格証の確認等における訂正箇所の有無

今回のモデル調査では、基本情報の従業者に関する項目において、事業所が調査票を記入した際の材料を基に、調査員が常勤換算の計算や雇用契約書、資格証の確認を行っている。（平成24年度神奈川県における公表調査に準ずる。）このような調査の中で、従業員項目の訂正が必要となった事業所が6事業所あった。

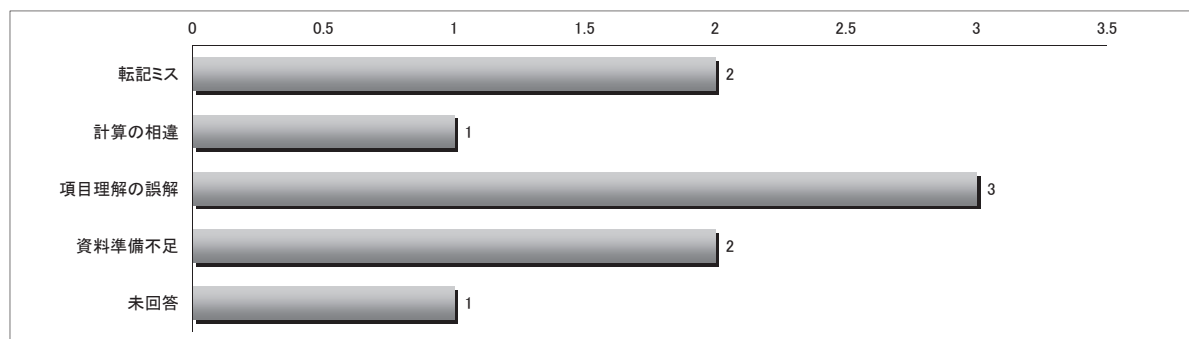
	訂正有	訂正なし
事業所数	6	3
構成比	67%	33%



4 計算、資格証の確認等における訂正箇所の訂正理由

訂正が必要となった理由は「調査票項目解釈の誤解」（3事業所）、「転記ミス」（2事業所）、「資料の準備不足」（2事業所）、「計算の相違」（1事業所）と多岐に渡っている。

	転記ミス	計算の相違	項目理解の誤解	資料準備不足	未回答
事業所数	2	1	3	2	1
割合	33%	17%	50%	33%	17%

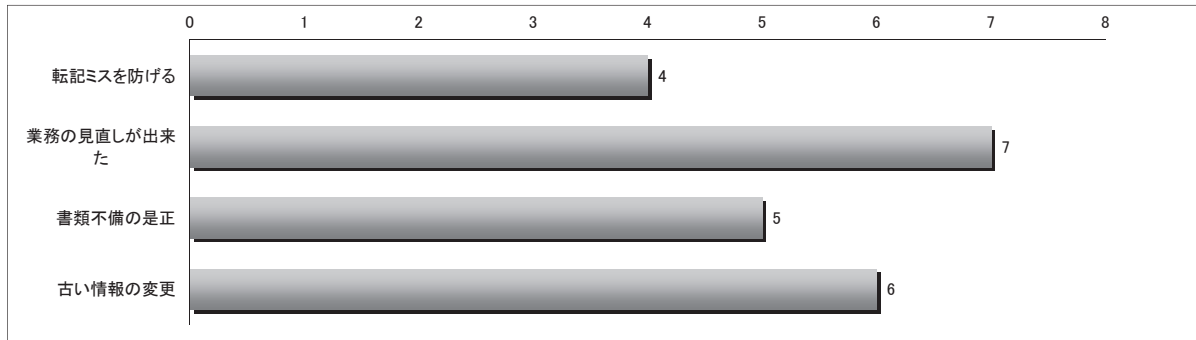


5 基本情報の調査による効果

公表調査において、昨年度までは運営情報の調査のみであり、基本情報の調査については、今回モデル調査を行った事業所も初めての経験であった。このような状況下で、基本情報の調査を行うことによる効果をたずねた項目である。

実際に基本情報の調査を終えての効果としては、「業務の見直しが出来る」が7事業所と最も多く、以下「古い情報の変更ができる」(6事業所)、「書類不備の是正ができる」(5事業所)、「転記ミスを防げる」(4事業所)となり、選択肢以外の「その他」項目には該当がなかった。

	転記ミスを防げる	業務の見直しが出来た	書類不備の是正	古い情報の変更
事業所数	4	7	5	6
割合	40%	70%	50%	60%

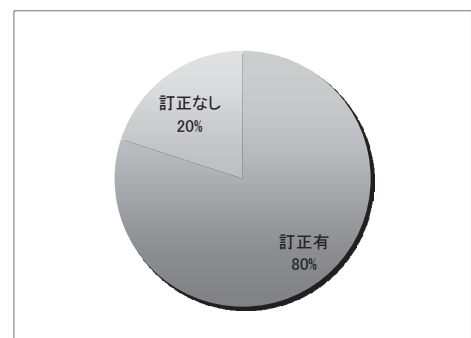
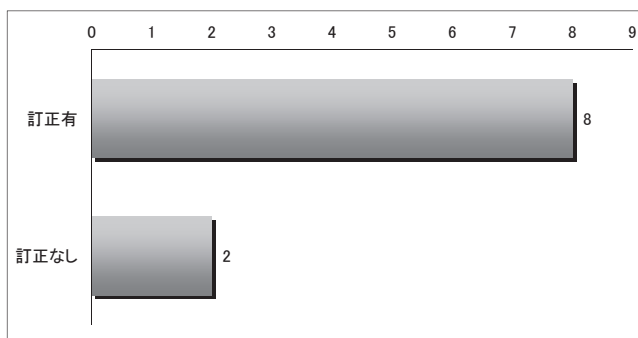


2-2 運営情報の調査について

1 運営情報における訂正箇所の有無

「運営情報（旧調査情報）の調査」において、調査員が訪問し報告内容が正しいか確認したところ、10件中8件の事業所で訂正箇所が見つかった。

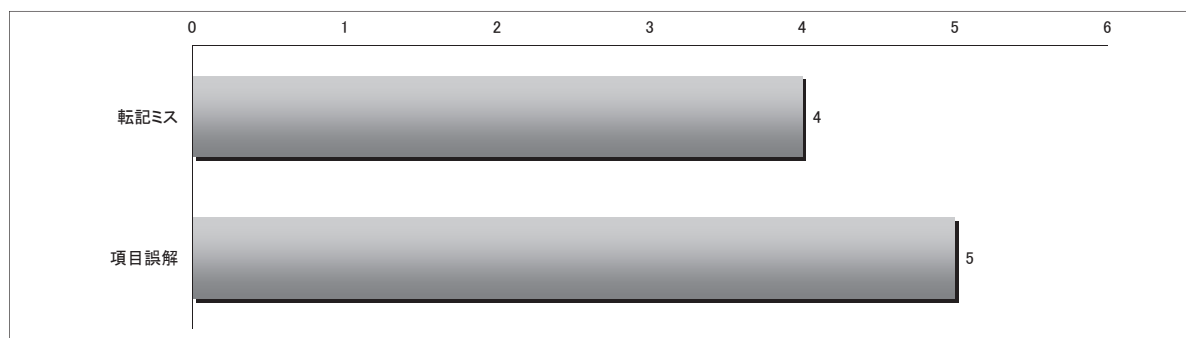
	訂正有	訂正なし
事業所数	8	2
構成比	80%	20%



2 運営情報における訂正箇所の訂正理由

前項目1の訂正箇所が見つかった事業所において、訂正が必要となった理由は「調査票項目解釈の誤解」が5事業所と最も多く、続いて「調査票入力時の転記ミス」が4事業所であった。

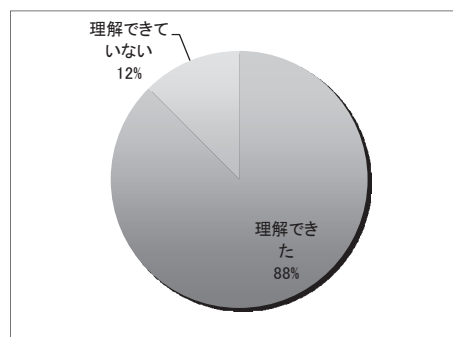
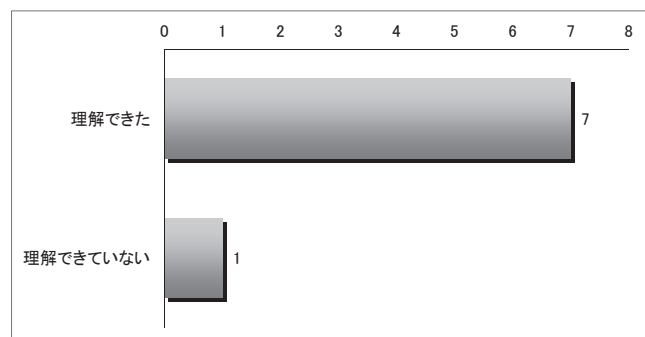
	転記ミス	項目誤解
事業所数	4	5
割合	50%	63%



3 調査員説明による訂正箇所の理解の状況

訪問調査において、報告した内容の事実確認ができない際は、調査員が項目の趣旨や解釈を事業所に説明し、項目の訂正について事業所の同意を得ることとしている。今回のモデル調査では、7事業所から調査員の説明を「理解できた」との回答を得ることができた。但し「理解できなかった」との回答も1事業所あった。

	理解できた	理解できなかった
事業所数	7	1
構成比	88%	13%

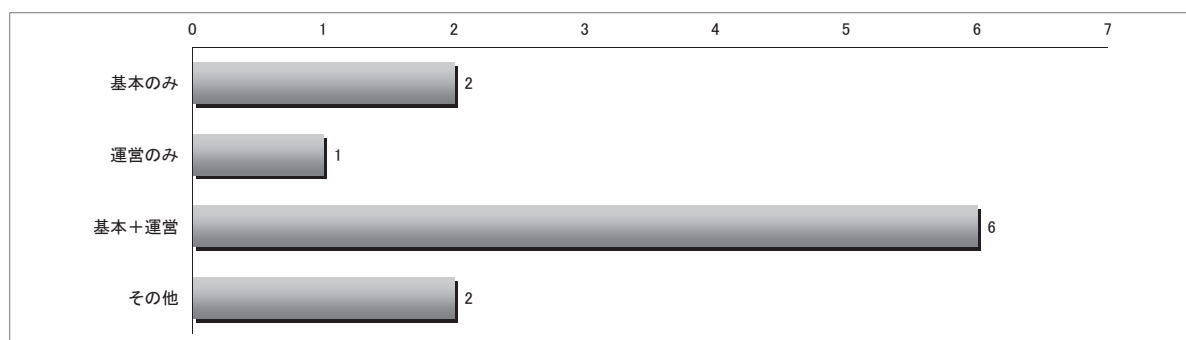


2-3 訪問調査の意義について

1 公表制度において必要な調査手法

今回のモデル調査では、対象事業所全てが「基本情報の調査」、「運営情報の調査」を行っており、それぞれの調査を行った上で当項目の回答をいただいた。その結果、必要な調査としては、「基本情報+運営情報の調査」が6事業所と最も多く、「基本情報のみ」(2事業所)、「運営情報のみ」(1事業所)の順となった。また、その他の意見としては、「公表情報利用者の視覚に訴えるもの」や「必要性を感じない」(各1事業所)という意見も伺われた。

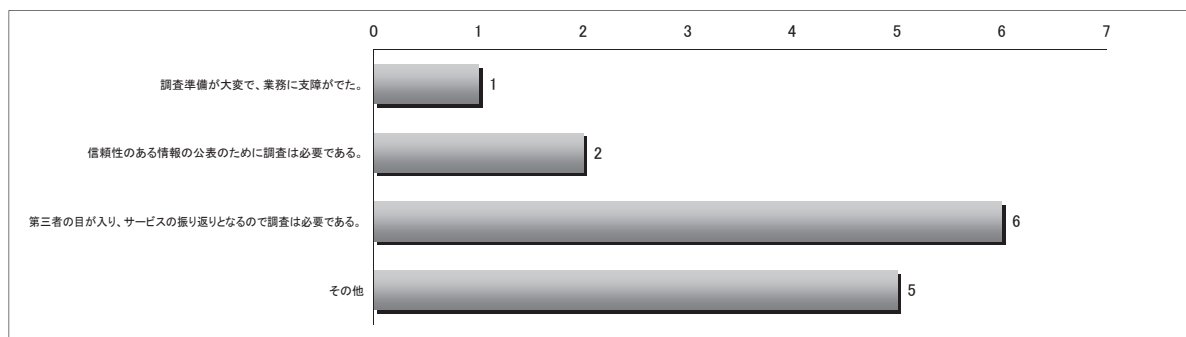
	基本のみ	運営のみ	基本+運営	その他
事業所数	2	1	6	2
割合	20%	10%	60%	20%



2 公表制度における調査の必要性

事業所の報告内容をそのまま公表する手法と、外部の目で事実関係を確認した後に公表する手法に関する比較に関する項目である。事業所の回答からは、「第三者の目が入り、サービスの振り返りとなるので調査は必要である。」が6事業所と最も多く「信頼性のある情報の公表のために調査は必要である。」と調査の意義を見出している事業所がある一方で、「調査準備が大変で、業務に支障がでた。」との意見や、「調査項目の設定や公表制度自体に疑問を感じている」事業所があった。また、「調査は必要であるが毎年を行う必要がない」、「調査員によって解釈が異なる」という意見もあった。

	調査準備が大変で、業務に支障がでた。	信頼性のある情報の公表のために調査は必要である。	第三者の目が入り、サービスの振り返りとなるので調査は必要である。	その他
事業所数	1	2	6	5
構成比	10%	20%	60%	50%

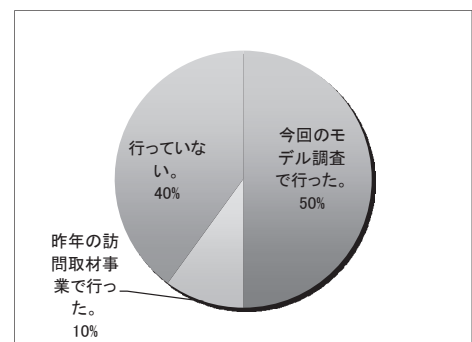
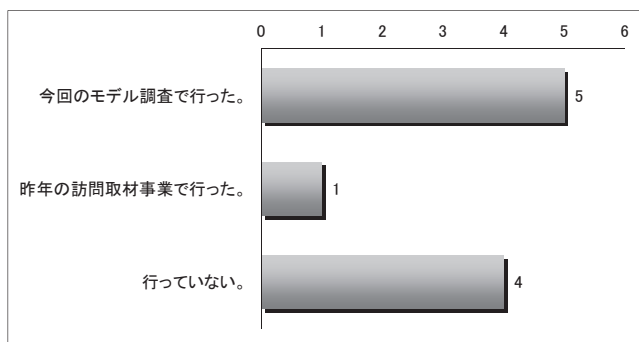


2-4 画像・動画の撮影について

1 画像等の撮影の実施状況

今回のモデル調査及び昨年度の神奈川県で行った訪問取材事業で画像及び動画を撮影した事業所は6事業所であった。

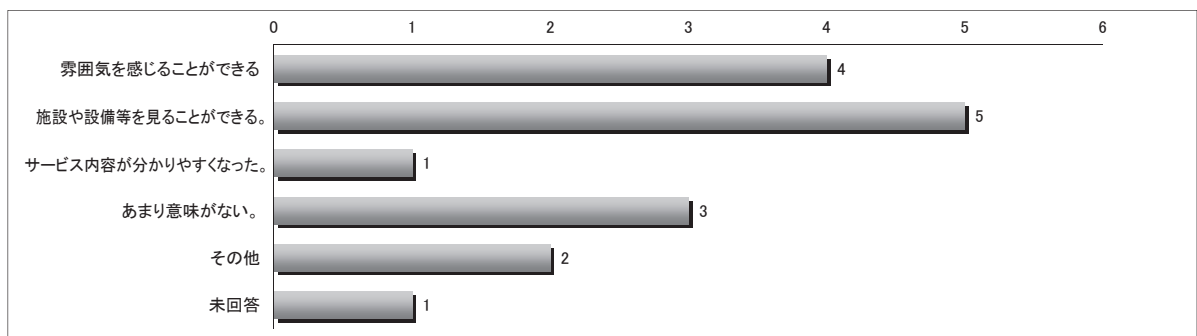
	今回のモデル調査で行った。	昨年の訪問取材事業で行った。	行っていない。
事業所数	5	1	4
構成比	50%	10%	40%



2 画像等が掲載される効果

情報公表システム等に画像等が掲載されることについて、「施設や設備等を見ることができる。」(5事業所)や「雰囲気を感じる事ができる」(4事業所)と事業所においても一定の評価を見出している。一方で「あまり意味がない」(3事業所)や「ほとんど見られていない」との否定的な意見があった。

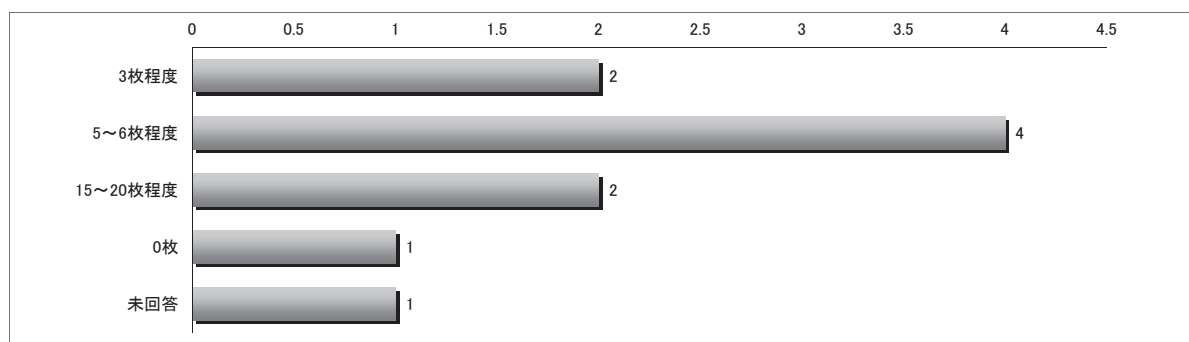
	雰囲気を感じる事ができる	施設や設備等を見ることができる。	サービス内容が分かりやすくなった。	あまり意味がない。	その他	未回答
事業所数	4	5	1	3	2	1
割合	40%	50%	10%	30%	20%	10%



3 公開される画像の適正枚数

情報公表システム等に画像が掲載されるにあたり、事業所画像の必要掲載枚数を集計したところ、「5～6枚程度」が4事業所と最も多く、「3枚程度」、「15枚～20枚」（各2事業所）と続いた。一方、前項において画像等の掲載を「あまり意味がない」と回答した事業所からは「不要」という意見もあった。

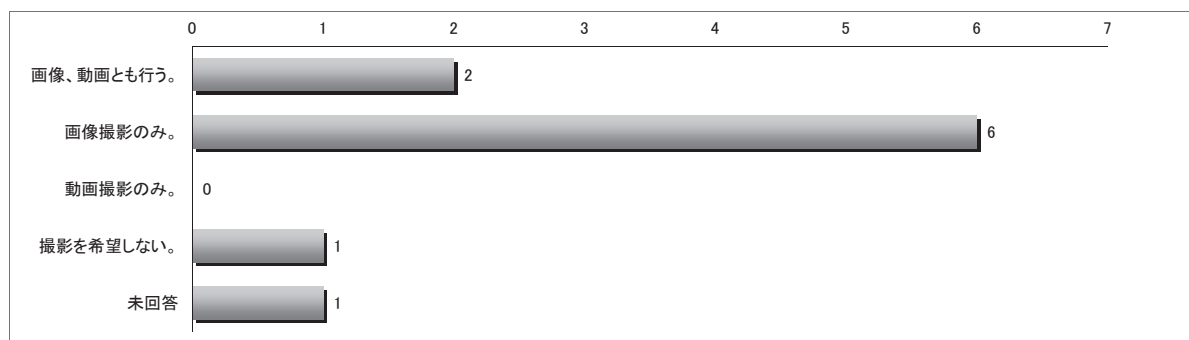
	3枚程度	5～6枚程度	15～20枚程度	0枚	未回答
事業所数	2	4	2	1	1
割合	20%	40%	20%	10%	10%



4 訪問調査時における画像等の撮影希望状況

自由意見からは画像掲載については一定の評価を得ているが、動画までは必要がないという事業所が多い。また、自ら撮影した画像等を掲載したい考えの事業所もあった。

	画像、動画とも行う。	画像撮影のみ。	動画撮影のみ。	撮影を希望しない。	未回答
事業所数	2	6	0	1	1
割合	20%	60%	0%	10%	10%



5 画像・動画撮影に関する意見（自由回答）

- ・動画はナレーションの上手下手があり、見る側としても判断の基準にはなりにくい。
- ・文字より、画像を多くすることでご利用者様にとって理解が容易ではないだろうか
- ・画像や動画は、その事業所の様子や雰囲気を知るのによいと思う。
- ・見る立場からすると、視覚に訴えるものはあったほうがよい。
- ・他事業所の雰囲気がよく感じ取れて印象がよかったので、当事業所の画像・動画の評判がどうであるのか気になる。
- ・調査時の写真では満足できない場合もあるため、事業所で撮影した動画や画像を掲載させて欲しい。
- ・事前に撮影した動画や画像だと利用者様にも見てもらい事前に確認した上での掲載となる。（イベント日の画像等）

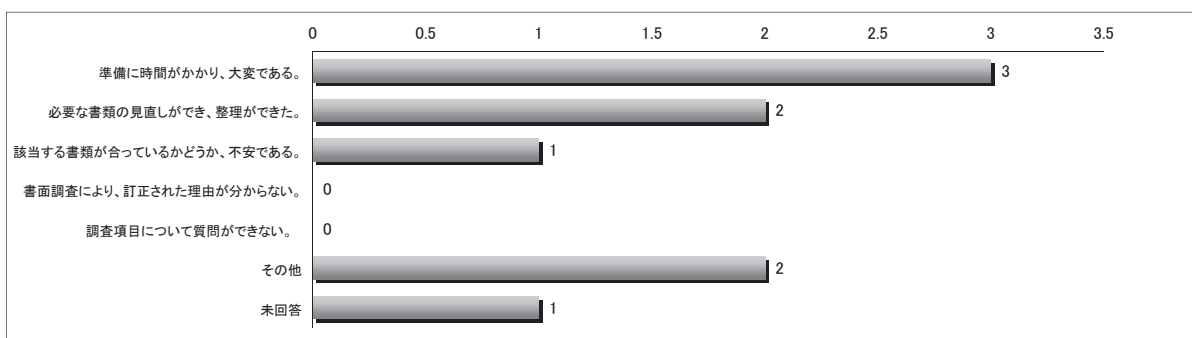
2-5 書面調査について

1 書面調査の感想

書面調査を実施した事業所の調査手法に関する感想としては、「準備に時間がかかり、大変である。」が8事業所となっており、「必要な書類の見直しができ、整理ができた。」が6事業所であった。

	準備に時間がかかり、大変である。	必要な書類の見直しができ、整理ができた。	該当する書類が合っているかどうか、不安である。	書面調査により、訂正された理由が分からない。	調査項目について質問ができない。	その他	未回答
事業所数	3	2	1	0	0	2	1
割合	60%	40%	20%	0%	0%	40%	20%

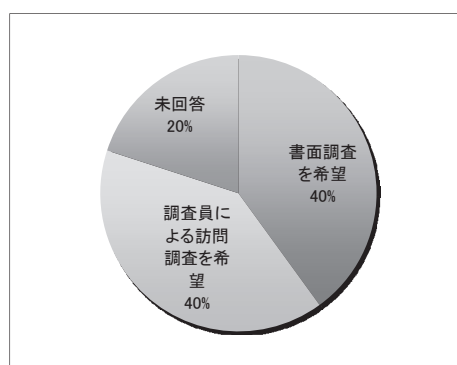
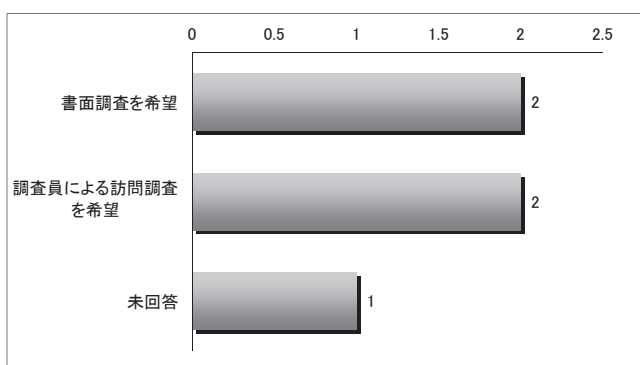
※「その他」として回答いただいた同義の自由回答を含む集計結果。



2 書面調査の希望状況

書面調査及び訪問調査を行ったモデル調査実施事業所に、書面調査、若しくは訪問調査どちらを行いたいかという回答を集計したところ書面調査を希望する事業所と訪問調査を希望する事業所が半々であった。訪問調査を希望する事業所は調査員と確認を進めていくことで疑問点が解決できることや、ミスが発見できるとの利点を見出している。書面調査を希望する事業所は、調査票の回答に沿った書面を準備することで「気がつき」につながることや、調査に時間をとられたくないという意見であった。

	書面調査を希望	調査員による訪問調査を希望	未回答
事業所数	2	2	1
構成比	40%	40%	20%



3 書面調査を希望する理由、希望しない理由（自由回答）

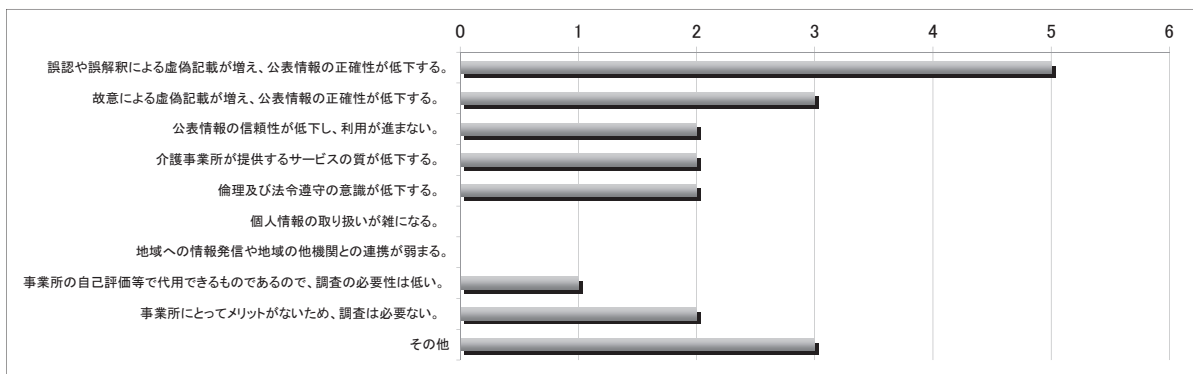
- ・確認のための材料が一点あれば「あり」となるので、全体の見直しにはならないが、こういう点で出来ていないなどの気づきにはなる。それであれば書面調査で十分である。
- ・ミスが発見できる。
- ・調査項目の内容によっては、解釈の食い違いがあるため、訪問調査のほうが直接聞くことが出来る。
- ・訪問調査は時間がかかる。調査員が入る調査は5年に1度ほどでよいと思う。

2-6 調査全般について

1 調査が実施されない場合危惧される事項

事業所より報告された情報を訪問調査を行わずそのまま公表した場合のリスクを集計したところ、「誤認や誤解釈による虚偽記載が増え、公表情報の正確性が低下する。」が5事業所と最も多く、「故意による虚偽記載が増え、公表情報の正確性が低下する。」(3事業所)、「公表情報の信頼性が低下し、利用が進まない。」(2事業所)が続き、情報の正確性が保てないことを危惧する回答が多かった。一方で「事業所にとってメリットがない」(2事業所)、「事業所の自己評価等で代用できるものであるため、調査の必要性は低い。」との回答もあり、両極端の結果となった。

	事業所数	構成比
誤認や誤解釈による虚偽記載が増え、公表情報の正確性が低下する。	5	50%
故意による虚偽記載が増え、公表情報の正確性が低下する。	3	30%
公表情報の信頼性が低下し、利用が進まない。	2	20%
介護事業所が提供するサービスの質が低下する。	2	20%
倫理及び法令遵守の意識が低下する。	2	20%
個人情報の取り扱いが雑になる。	0	0%
地域への情報発信や地域他機関との連携が弱まる。	0	0%
事業所の自己評価等で代用できるものであるため、調査の必要性は低い。	1	10%
事業所にとってメリットがないため、調査は必要ない。	2	20%
その他	3	30%



2 公表調査に望むこと（自由回答）

- ・同じ時期に厚労省等からアンケートが来る。また、運営状況点検書等の重複もあり、これらが一本に纏まって、チェック、改善、勉強、指導（アドバイス）などが一体となるともっと有意義であると思います。このような形になって、本当の改善やチェックが出来れば、料金は妥当。個人としては、一点確認で「あり」では情報公表の意味はないと思っている。
- ・調査項目が多かった
- ・モデル調査のように準備期間が短いほうがよい。
- ・大変な部分もあるが、訪問までの期間に間があると、いつまでも仕事が片付かず、実際の仕事が手につかない。
- ・以前調査員で監査に来たような方がいた。

3 手数料の徴収について

公表制度における事業所の負担は、時間的なものと手数料負担に大別できる。当項目では手数料負担について事業所の意見を集計したところ、「制度趣旨等を考慮しても、大きな負担である。」が7事業所あり「負担ではあるが、事業所の効果を考えると今まで通りで良い。」（2事業所）を大きく上回っている。

	制度趣旨等を考慮しても、大きな負担である。	負担ではあるが、事業所の効果を考えると今まで通りで良い。	その他
事業所数	7	3	1
割合	70%	30%	10%

