

日本会計コンサルティング株式会社 標準的な評価手法及び手順

第三者評価は、利用者調査、訪問調査、書面調査にて行われています。

申込みから評価結果の公表までの全体の流れは以下のとおりです。

◆福祉サービス第三者評価の流れ

1. 準備

- ①情報収集・評価機関の選定
- ②契約締結
- ③施設の事前準備



2. 事前調査

- ④利用者家族アンケート
- ⑤自己評価



3. 訪問調査

- ⑥現地訪問
- ⑦利用者本人調査
- ⑧事業所調査



4. 結果報告・公表

- ⑨調査結果報告
- ⑩事業者意見提出
- ⑪調査結果の公表
- ⑫サービスの質に向けた改善

①情報収集・評価機関の選定 情報を収集して、評価機関を決定

- 評価機関の特徴
- 料金設定
- 評価の実施方法、実施期間
- 結果分析の方法

などを確認し、最も施設に合った評価機関を決定しましょう。

②契約締結 契約内容を十分に確認し、評価機関と契約を締結

まず、評価機関に

- 評価の実施方法、スケジュール
- 評価調査員、評価委員会
- 施設側がやるべきこと（書類の準備等）
- 結果の公表内容、方法等（公表が原則です）

などについて確認しましょう。

第三者評価の受審には、契約に基づく費用が発生します。

契約書では、

- 料金（支払方法、時期なども含む）
- 個人情報の取扱い、倫理規定
- 契約解除、損害賠償、苦情対応

などについても確認しましょう。

③施設の事前準備

◆周知、趣旨説明

利用者、利用者家族、施設職員に評価について周知し、趣旨を理解してもらってください。

評価受審の趣旨、実施方法、結果の公表内容や方法について説明しましょう。

※職員が趣旨を理解し、施設全体で取り組めるよう工夫してください。

◆書類等の準備

評価機関と調整し、事前に提出する書類、事業者調査時に確認する書類などを決定し、準備してください。

※評価の実施にあたっては、施設に関する様々な資料の分析が必要になります。

資料の提供には可能な限りご協力をお願いします。

④利用者家族アンケート

評価機関から、利用者全員の家族にアンケートを行います。

① 個人情報の観点から、調査票は施設から郵送または手渡しで配布します。

② 回収は、匿名性担保のため、直接、評価機関に郵送してもらいます。

※事前に利用者家族に趣旨、実施方法、活用方法等について十分に説明し、協力をお願いしてください。

⑤自己評価

評価調査員による評価と同一の調査票を用いて自己評価を行ってください。

これは、事業者自らが提供するサービスについて改めて振り返るための重要な作業です。

※家族全員にアンケートを実施して決定する、各部署の意見を持ち寄り、各責任者が議論して決定するなど、施設全体で工夫して取り組みましょう。

⑥現地訪問

施設内の環境、設備や全体の雰囲気把握してもらうため、評価調査員に施設内を案内してください。

※また、可能であれば評価調査員が利用者の方々と一緒に昼食が取れるよう配慮をお願いします。

⑦利用者本人調査

利用者本人を対象に、評価調査員が聞き取りによる調査を行います。

(保育分野は0～4歳については観察による調査となります。)

【対象人数】施設利用者の2割または10人のどちらか少ない方

(選出方法については評価機関と十分協議してください。)

※利用者本人には事前に趣旨、方法等について十分に説明し、同意を得てください。

⑧事業所調査

評価調査員が、施設の管理者層を中心にヒアリングを行います。（項目によっては担当の職員の方にもヒアリングする場合がありますので、事前に調整をお願いします）

※当日確認する資料を、ヒアリング実施場所に準備しておいてください。

※個人情報に関わるものについては、ご本人の同意を得ることとし、個人が特定できないようマスキングするなど必要に応じた配慮をしてください。

⑨調査結果報告

評価機関から評価結果が表示されます。

公表されるものについては、必ず提示を受けます。

○施設の特色や良い点・改善すべき点などをまとめた総評

○評価分類ごとの3段階評価、及び評点だけでは表せない施設の良い点、工夫や特色、または評点の理由などのコメント

○利用者家族アンケートや本人調査結果のまとめ

また、その評価機関との契約により作成した書類についても提示を受けます。

※わかりにくい表現や、事実誤認などが見受けられた場合は、評価機関に十分確認してください。

※今後の改善に円滑に結びつけるため、施設長だけでなく、各部署の責任者等が同席するなど、工夫をしましょう。

⑩事業者意見提出

横浜市の評価結果の公表にあたっては、事業者からのコメントも掲載されます。施設内で十分議論し、第三者評価を受けた感想、今後の取組方針などのコメントを作成し、評価機関に提出してください。

⑪調査結果の公表

◆ホームページへの掲載

評価結果は評価機関を通じて横浜市に報告され、ホームページに掲載されます。

◆自己開示

第三者評価の結果は、今後の利用者の方々にとって大切な情報です。

可能な限り施設のホームページや広報等で調査結果を公表してください。

◆利用者、家族への報告

施設のお知らせなどを利用し、調査結果や今後の方針について周知徹底し、ご理解いただくようお願いします。

⑫サービスの質の向上に向けた改善

評価結果をもとに、施設全体でサービスの質の向上について考え、取り組みましょう！！