

# 福祉サービス第三者評価の実施ガイド



公益社団法人 新潟県社会福祉士会

外部評価機関「あいエイド新潟」

〒950-0994 新潟市中央区上所 2-2-2 新潟ユニゾンプラザ 3 階

☎ 025-281-5502 / fax 025-281-5504

メール : ai-aid.niigata@clock.ocn.ne.jp

ホームページ URL : <http://csw-niigata.sub.jp/>

(2017 年 10 月改訂)

## 目 次

<b>I. はじめに</b>	3
1. (公社)新潟県社会福祉士会外部評価機関「あいエイド新潟」 が実施する福祉サービス第三者評価	
2. 福祉サービス第三者評価の目的	
3. 福祉サービス第三者評価の実施プロセス	
<b>II. 福祉サービス第三者評価 各プロセスの概要</b>	5
1. 受審の申込み	5
2. 契約	5
3. 事前提出書類等	6
4. 説明会	6
5. 自己評価	7
6. 利用者調査	8
7. 訪問調査	10
8. 評価結果の報告・確定	10
9. 評価結果の公表	11

## I. はじめに

### 1. (公社)新潟県社会福祉士会外部評価機関「あいエイド新潟」が実施する福祉サービス第三者評価

「あいエイド新潟」は(公社)新潟県社会福祉士会の中に作られた第三者評価を実施する機関です。皆様の「応援団」になることを目的に、地域密着型サービス評価の外部評価機関や介護サービス情報の公表の調査機関としての実績を積んできました。

当機関は、社会福祉士や介護支援専門員等社会福祉事業、介護事業等に対する専門的な資格を持ち、実際に福祉サービス事業に従事してきた、経験豊富な評価調査者から構成されています。現業の経験だけでなく施設長等の管理運営経験のある調査員も多数おり、適切な評価及びアドバイスを実施いたします。

更に、評価調査者研修を定期的を実施し、評価の質を確保しております。

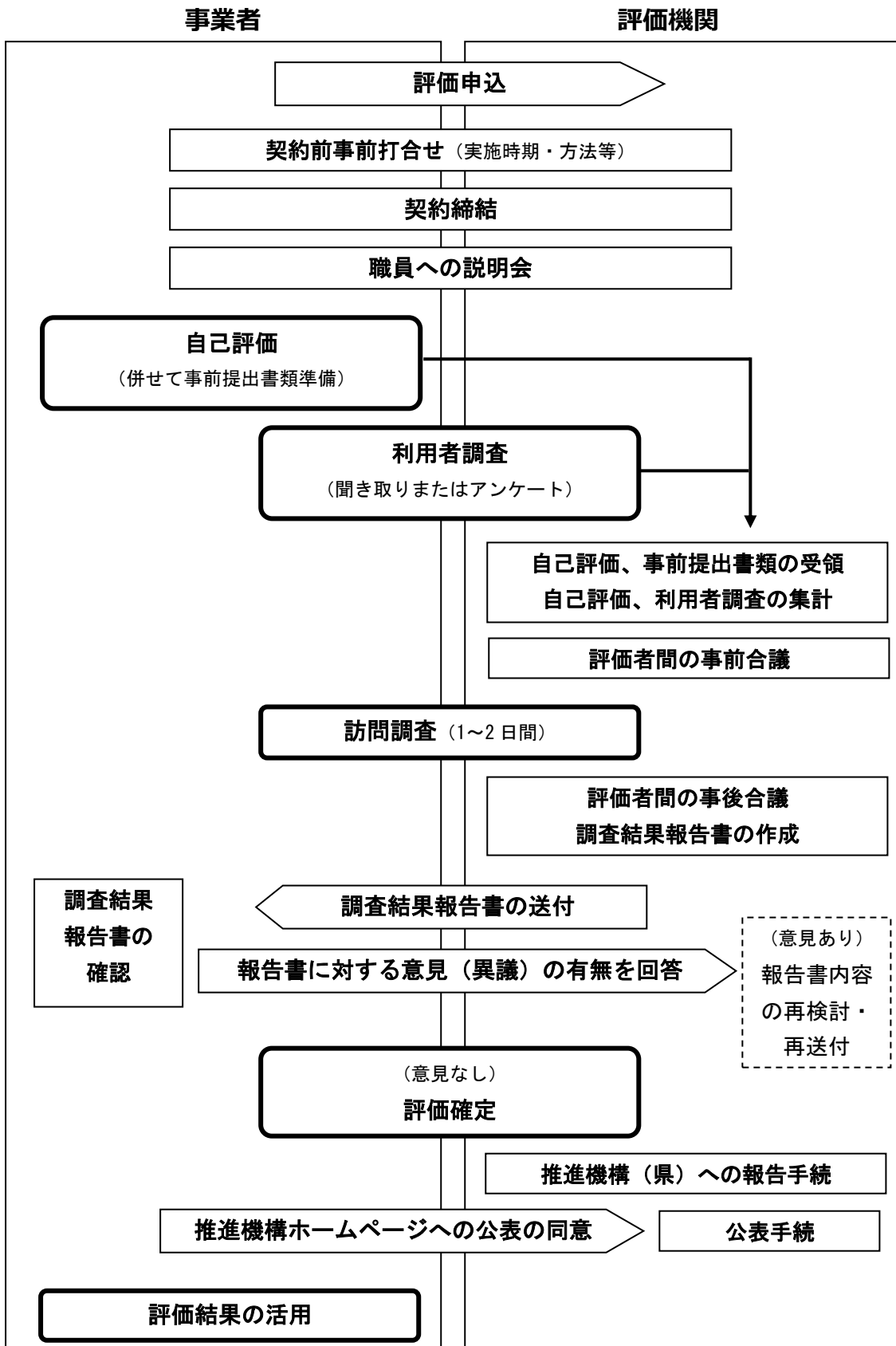
また、当機関が培ってきた多方面(法律、財務、労務、人事、組織管理、各種福祉サービス関連等)のネットワークを活かして、必要に応じ事業所の要望にも応じることができます。

### 2. 「あいエイド新潟」が実施する福祉サービス第三者評価の目的

福祉サービス第三者評価事業は、事業所の提供するサービスの質を当事者以外の公平・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価します。それによって、以下の目的を果たすことが期待されます。

- ① 事業者が事業運営における問題点を把握し、具体的な改善に活かすことによりサービスの質の向上に結びつけることができます。結果、利用者がより質の高いサービスを受けることに繋がります。
- ② 福祉サービス第三者評価の結果が公表されることにより、利用者の適切なサービスの選択に資するための情報になることが期待されます。
- ③ さらに当機関は、評価を通して事業所の**良い点**を見出し、改善に継続的に取り組み**進歩**を味わうことにより、事業所で働く皆さんが喜びや自信を感じ前向きな気持ちになっていただけることを期待しています。

### 3. 福祉サービス第三者評価の実施プロセス



## Ⅱ. 福祉サービス第三者評価 各プロセスの概要

### 1. 受審の申込み

#### (1) 見積もり

評価の実施方法や料金は、事業所のサービスの種類や規模、運営状況によって違ってきます。事業所の情報をご提供いただき、見積もりをしますので、「福祉サービス第三者評価見積り依頼書（様式1）」でお申込み下さい。

#### (2) 申込み

見積書を元に受審をご検討下さい。ご質問等は遠慮なくお問合せ下さい。

「福祉サービス第三者評価申込書（様式2）」でお申込み下さい。

自己評価実施から訪問調査まで概ね 2～3 ヶ月、訪問調査から評価結果提示まで約 2 ヶ月を要します。「福祉サービス第三者評価の概要」等を参考にして受審希望期間を指定してください。ご提示いただいた受審希望期間をもとに、大まかなスケジュールを調整させていただきます。大まかなスケジュールが合意できた時点で申込み受け付けとなります。

### 2. 契 約

#### (1) 事前説明（打合せ）

契約の前に打合せを実施します。電話での打合せも可能です。

管理責任者や評価の実務担当者のご対応をお願いいたします。

自己評価や訪問調査の実施時期、説明会の実施方法、利用者調査の実施方法等の打合せ、注意事項のご説明等を行います。

#### (2) 評価調査員

「あいエイド新潟」に所属している評価調査者は、新潟県が実施する新潟県福祉サービス第三者評価調査者養成研修を修了し、当機関の審査に合格した者です。

評価は、評価調査者 2 名以上で実施します。かならず、組織運営管理業務を 3 年以上経験している者と福祉・保健・医療分野の有資格者で当該業務を 3 年以上経験している者から構成されます。

契約時に、担当評価調査者をお知らせしますので利害関係等をご確認下さい。

#### (3) 契 約

事前説明でご納得いただきましたら、契約をさせていただきます。契約書と重要事項説明書を作成しますので、契約書へご捺印ください。事

業者（運営法人）と当会との契約となります。

### 3. 事前提出書類

訪問調査前に、事前書類として以下の書類を提出下さい。

①事前提出書類（一覧表参照）

書類の名称は一般的なものですので、該当する書類をご用意下さい。  
一覧表にないもので、評価に関連があると思われるものがありましたら積極的にご用意下さい。

②自己評価票

経営層用と職員用があります。経営層用は項目ごとに記載欄がありますのでご注意下さい。

### 4. 説明会

**福祉サービス第三者評価は、事業所の全体で取り組む姿勢と、全職員一人ひとりの自己評価が大切**です。そこで、職員皆さんの福祉サービス第三者評価への理解と適切な実施のために、職員への説明会を実施してください。

ご要望があれば、「あいエイド新潟」では説明会の実施をお手伝いします。実施方法は2通りあります。どちらかご選択下さい。時間や内容をご希望をお聞かせ下さい。

① 職員研修会方式

職員研修会として実施します。福祉サービス第三者評価の意義や目的の基本的な事項、自己評価への取組方法について説明を実施します。

② 幹部職員会議形式

① の職員研修会よりリーダー向けの内容となります。

★所用時間 1時間～1時間半

★内 容

- ・福祉サービス第三者評価の理解
- ・福祉サービス第三者評価の項目の概要
- ・自己評価の取り組み方法

★ご準備いただきたいこと…報告会実施までに、新潟県福祉サービス第三者評価基準を職員に配布し、目を通しておい

★評価機関が準備する書類…レジメ、自己評価票（記入提出用）

\* **事業所自らが積極的に福祉サービス第三者評価へ取り組む雰囲気づくりが大切**です。説明会の冒頭では、管理者様からご挨拶やご説明をお願いいたします。

## 5. 自己評価

### (1) 事業所にとっての自己評価の意義

皆さんが実施している組織運営やサービスの質を見直す機会となります。一斉に取り組むことにより、事業所のよいところ、現在の課題、職員間の違いを具体的に見出すことができます。

事業所全体でサービスの向上に取り組むきっかけとなります。

### (2) 自己評価の方法

自己評価票は経営層と職員との2種類をご提出いただきます。評価の判断は、「新潟県福祉サービス第三者評価基準」の評価基準の考え方と評価のポイントをご覧ください。

自己評価の実施方法や実施期間などの詳細については、事前打ち合わせ時のご相談となります（実施期間の目安は2週間～1ヶ月）。

#### ① 経営層

経営層用の自己評価票を作成してください。部長や課長クラス以上の決定権をもつ職員が合議で1つの自己評価票を作成してください。

ア) 各項目の「評価の着眼点」について、貴施設（事業所）に該当する（取り組みを行っている）ものには『着眼点チェック欄』にチェックを入れ、「取り組みの状況（判断の根拠）」欄に、なぜチェックを入れたのか若しくは入れないのか、貴施設（事業所）の状況をできる限り具体的に記入してください（チェックが入らない場合もその理由や状況を必ず記入）。欄内に収まらない場合は別紙等を利用して記載しても構いません。

イ) 各項目の「判断基準結果（a、b、c）」は、『新潟県福祉サービス第三者評価基準』の「判断基準」および「評価基準の考え方と評価のポイント」をよく読み、総合的に判断してください。

※参考：新潟県のQ&Aでは

- ・「評価の着眼点」のすべてにチェックがついたら「a」
  - ・「評価の着眼点」のすべてではないが、1つ以上にチェックがついたら「b」
  - ・「評価の着眼点」のどれにもチェックがつかなかったら「c」
- という判断の目安が示されています。

ウ) 自己評価票の最後のページには、貴施設（事業所）の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点を自由に記載してください。

#### ② 職員

正職員・臨時職員、常勤・非常勤を問わず、施設（事業所）に雇用さ

れている職員全員が実施してください。経営層の自己評価に参加した職員は、各自で個別の自己評価も実施してください。

他の職員と話し合ったり調整したりしないで個人で実施してください。

ア) 各項目の「評価の着眼点」について、貴施設（事業所）に該当する（取り組みを行っている）ものには、『着眼点チェック欄』にチェックを入れてください。「何となく」記入するのではなく、根拠と理由をもって自施設（事業所）の取り組み状況を振り返り、記載をしてください。

イ) 「判断基準結果（a、b、c）」は、『新潟県福祉サービス第三者評価基準』の「判断基準」および「評価基準の考え方と評価のポイント」をよく読み、総合的に判断してください。

※参考：新潟県のQ&Aでは

- ・「評価の着眼点」のすべてにチェックがいたら「a」
  - ・「評価の着眼点」のすべてではないが、1つ以上にチェックがいたら「b」
  - ・「評価の着眼点」のどれにもチェックがつかなかったら「c」
- という判断の目安が示されています。

ウ) 最後のページには、貴施設（事業所）の特に良いと思う点、特に改善したいと思う点を自由に記載してください。

エ) シートを封筒（評価機関より配布）に入れ密封してください。開封は評価機関で行います。

#### （４） 回収および結果

##### ① 回収

基本的には貴施設（事業所）で回収をお願いします。なるべく多くの職員から提出してもらえるように回収方法をお考えください。回収した自己評価票は、事前提出書類とともに、期限までに評価機関へご提出ください。

##### ② 結果

職員の自己評価の回答数および自由記載内容を集計し、経営層自己評価結果と並記して比較しやすくしたうえで、訪問調査までにご提示します。

その際、自由記載欄に記入された内容のうち、記入した個人が特定される可能性があるもの、特定の個人を攻撃するような内容であると思われるもの等については評価機関で修正または削除いたしますのでご了承ください。

## 6. 利用者調査

第三者評価事業の利用者調査は、利用者（利用者自身による回答が困難な



場合は保護者、成年後見人等）がどのように感じているかを把握することが目的であり、利用者満足度を評価するものではありません。

提供される支援及びその結果に対して、利用者の声を把握し、その意向の尊重や反映を行うことは、支援の質を高めます。

評価の判断にあたっては、利用者の回答をそのまま受け止めるだけでなく、回答の意図するところなどにも配慮します。

利用者調査の結果は、評価者が第三者評価を取りまとめる上での参考情報とするとともに、調査結果を施設・事業所へフィードバックします。

(1) 利用者からの直接聞き取り方式 (2) 書面アンケート方式 のいずれかの方法で実施します。(1)の方法を基本としますが、施設・事業所と相談のうえ決定します。なお、乳幼児を対象とする保育所や、訪問サービス系の事業所においては②の方法を取ります。

### (1) 聞き取り調査

評価調査者が、利用者調査票の設問に基づき直接利用者から聞き取ります。

原則、全利用者が聞き取り調査の対象となりますが、コミュニケーションが難しい方が多い場合は、全利用者の10%以上(10%が5名に満たない場合は5名以上)とします。

聞き取り調査は、半日～1日要します。実施日は協議して決めます。

聞き取り調査の対象者には事業所からあらかじめ説明をお願い致します。説明会を実施される場合は、「あいエイド新潟」がお手伝いすることもできます。

### (2) アンケート調査

訪問系のサービス等や直接調査者が聞き取ることが難しい場合、利用者及びその家族からアンケート調査を実施します。

#### 【手 順】

#### ① 対象者の決定

原則、利用者(その家族)全員を対象とします。

例) 保育所 現在利用している乳幼児の保護者全員  
訪問介護 契約月のご利用者全員

#### ② 発送

調査票等は、施設・事業所から利用者(保護者)への郵送等により配布します(個人情報観点から、評価機関が個人名や住所をうかがうことはできないため)。

#### ◆ 発送物

- A. 説明文1 (事業所で作成してください)
- B. 説明文2 (評価機関が作成したもの)
- C. 調査票 (新潟県が定める項目による。評価機関が準備)
- D. 回収用封筒 (評価機関が準備)

③ 回収

調査票は無記名とし、記入した調査票は、事業所内に専用ポスト（鍵付き。評価機関が準備）を設置し期限を決めて回収する方法、または利用者（保護者）から直接評価機関に返送してもらう形のいずれかで回収します。回収方法は施設・事業所や利用者の状況に応じて、施設・事業所と相談のうえ決定します。

直接評価機関に返送してもらう場合、切手を貼った返送用封筒を評価機関が準備します。

(3) 結果

回収した利用者調査票は項目ごとに集計し、その結果を訪問調査の前にお伝えします。

自由記載内容も集約してお伝えしますが、個人が特定される可能性があるもの、個人を攻撃するような内容になっているもの等は省いたり加工したりする場合があります。

## 7. 訪問調査

評価調査者が、事前提出書類、自己評価結果、利用者調査結果を事前に分析・協議した後に訪問調査を実施します。

訪問調査は1日～2日間で実施します（別紙訪問調査スケジュール例）。併設事業所も同時に行う場合は、協議して決めます。

- ① 訪問調査の日時は、協議して決めさせていただきます。  
当日の日程は、当日にその日の予定等を考慮して協議の上決めさせていただきます。
- ② 当日は、事前提出書類等を拝見します。サービス提供に支障がないよう会議室等をご用意ください。
- ③ 事業所内を見学しますので、利用者にあらかじめ説明をお願いします。プライバシーへの配慮をお願いいたします。
- ④ 質疑応答は経営層から主に実施します。その他、サービスについては実際の提供状況が説明できる職員からの対応をお願いいたします。
- ⑤ 昼食は、ご利用者と同じものを一緒に食べさせていただきますのでご準備をお願いいたします（食事の提供がされている場合）。実費は評価調査者が負担します。

## 8. 評価結果の報告・確定

(1) 評価結果の報告

訪問調査から3ヶ月以内に評価調査者が評価結果報告書を作成します。

(公社)新潟県社会福祉士会の役員等が関係している事業所の場合などは、中立・公平性を保つため、第三者から構成されている『評価決定委員会』の承認を経ます。

その後、完成した評価結果報告書を送付いたします。必要に応じてご説明もいたします。事実誤認がないか等をご確認いただき、報告書到着後2週間以内に評価結果への合意の可否をご報告下さい。

#### 【評価決定委員会とは】

新潟県福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第7条により、評価機関の会員等である福祉サービス事業所、又は評価機関の会員等が経営している福祉サービス事業者、評価機関の代表者や理事、役員等が関係する福祉サービス事業所の場合は、外部の委員による評価決定委員会の承認を得ることになっています。

### (2) 評価結果の確定

#### ① 合意の場合

評価結果報告書の内容でよろしければ、「意見なし」としてお返し下さい。「意見なし」とご記入された日が評価確定日となります。

#### ② 合意できない点がある場合

合意できない点がある場合は、「意見あり」とし、その拳証資料をつけてご返送下さい。拳証資料等をもとに再度評価結果を検討し、双方合意の上で、報告書の修正を行います。

必要に応じて事業所と協議の上、再調査・再評価を行う場合があります。

## 9. 評価結果の公表

### (1) 新潟県ホームページ等への公表手続きについて

確定した評価結果については、当機関から新潟県に評価結果報告書を提出します。その後、新潟県のホームページやWAMNETに公表されます。公表が原則ですが、公表するかどうかは事業所で決めることができます。公表への同意の可否については、評価結果から書面で確認いたします。

なお、新潟県に受審証明書の交付申請を行うことができるのは結果を公表した場合のみとなりますのでご注意ください。

公表は3年間であり、その間、評価結果とともに施設・事業所からコメント等を何回でも追加で公表することができます(評価機関を通じて手続き)。評価の感想やその後の取り組み等もぜひ公表してください。

### (2) 施設・事業所での評価結果の活用

評価結果が確定したら、そこが評価結果を活用したサービスの質の向上への取り組みのスタートラインです。

評価結果をどのように活用するかを組織内で検討し、改善計画を立てて取り組むことが期待されます。

評価結果のなかに「c評価」の細目がある場合には、その細目について改善に取り組むことが施設・事業所の最優先課題となると考えられますが、評価にかかわらず施設・事業所の理念や方針と照合しながら改善すべき事項を明確にして取り組んでいくことが大切です。

《評価結果報告書の活用例》

- インターネットを通じて評価結果報告書を発信  
(具体例)
    - ・法人・施設・事業所のホームページに掲載し発信
    - ・法人・施設・事業所のホームページに、結果が掲載されている新潟県のホームページをリンクして発信
  - 施設・事業所の玄関先などに評価結果報告書を備え付けて来訪者に発信
  - 広報誌などに評価結果報告書の概要を紹介して利用者や家族向けに発信
  - 事業報告書や事業計画書に評価結果報告書の概要を紹介して理事や関係者に発信
  - 利用者・家族等の会で評価結果報告書の概要を直接説明
  - 職員会議で評価結果報告書の概要を直接説明
  - 評価機関の協力を得て評価結果報告会を開催して利用者及び家族等に直接説明
- ⇒当評価機関では、ご希望に応じて報告会を実施いたします。報告会には、事業所職員の皆様その他、法人役員の方や法人内他事業所職員の方などもご参加可能です。ぜひご活用ください。