

## ■基本目標

県社協の基本理念である「だれもがその人らしく健やかで安心して暮らせる福祉社会の実現」を達成するために、常に利用者本位の視点に立ち、福祉サービス事業者の皆様方と共に「サービスの質の向上」に向けて取り組むことによって、利用者の皆様方の利益増進を図ることを目標としています。

## ■基本方針

県社協では、下記の4点を評価の基本方針としています。

### ① 利用者の「声」をサービス向上につなげます！

- ・利用者調査や利用者家族等アンケート調査、利用者満足調査等に積極的に取り組み、利用者の「声」を反映した評価を目指します

### ② 事業者、管理者、職員の「気づき」につながる評価を目指します！

- ・第三者評価はランクづけではありません。事業者の取り組みを評価しつつ、課題の明確化を図り、改善に向けて取り組むことによって、サービスの質の向上を目指します

### ③ 利用者への良質な福祉サービスの提供を目指します！

- ・評価結果を広く、わかりやすく公開することにより、福祉サービス利用者への的確に情報提供いたします

### ④ 福祉施設の機能を地域へ還元し、安心して暮らせる地域社会の実現を目指します！

- ・第三者評価を通じて、社会福祉協議会のもつ地域福祉活動の実践を福祉サービス事業者に還元しながら、福祉施設の社会資源としての機能充実により、地域住民の安心へとつながるような評価を目指します

## ■調査の方法

1件の評価業務は、2名以上の評価調査者が書面調査から調査報告書作成まで一貫して行います。

## 書面調査

- ・事業者が自ら行う自己評価と事業計画や事業報告、各種サービスマニュアル等の事前資料の確認を行います。

## 訪問調査

- ・評価調査者2名以上により、直接施設へ訪問し調査を行います。施設内見学、管理者や一般職員の方からの聞き取り調査、書面調査等を行い評価に必要な情報を収集するための調査を行います。

## 利用者等調査

### (1) 通常調査

利用者及びその家族等に対してサービスに対する意向調査を行います。調査結果は、評価における参考資料として活用するほか、事業者へフィードバックしサービス向上に活用します。

- ①利用者調査（面接による調査）
- ②利用者家族等アンケート調査（郵送方式による調査）

### (2) 満足度調査

利用者及びその家族等に対して、利用している福祉サービスについての「満足度」について調査を行います。調査結果は、評価における参考資料として活用するほか、事業者へフィードバックしサービス向上に活用します。

また、事業者の希望に応じて結果を公開することも可能です。

- ①利用者満足度調査（面接による調査）
- ②利用者家族等満足度調査（郵送方式による調査）

## ■評価の項目

県社協の第三者評価は、青森県福祉サービス第三者評価推進委員会が定める評価項目を基本としながら、国が示す福祉サービス種別ごとのガイドラインを基に評価項目を作成し、評価を行います。

## ■評価の決定

県社協では、評価調査者からの調査報告書を評価審査委員会に諮り、委員会の審査・承認を得たうえで県社協会長が評価結果を決定します。

## ■評価の流れ

