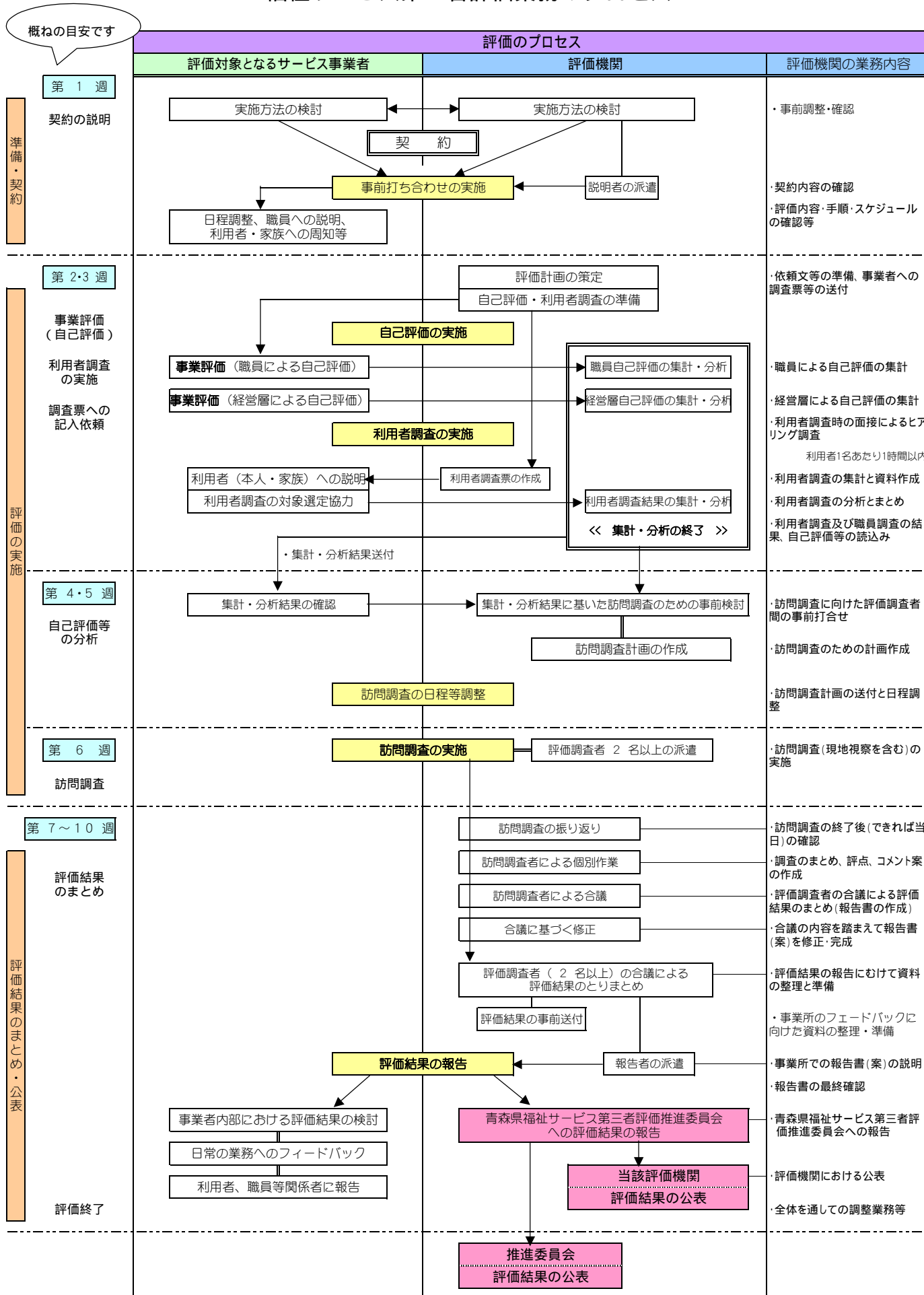


# 福祉サービス第三者評価業務のプロセス



注) 1事業者の評価に要する時間は、概ねの目安として二カ月半(10週間)とした。

## 事業者側のチェックポイント

### ポイント 1

- ・評価機関の選定にあたっては、以下のようなことを確認することが必要です。
  - ① 評価機関として、どのような特徴があるのか。
  - ② どのような評価調査者が所属しているのか。また、経歴はどうか。
  - ③ 過去にどのような評価を実施したのか。
  - ④ 料金はいくらか。

### ポイント 2

- ・利用者の個人情報にかかわる秘密保持については、事業者は、利用者との利用契約時において、あらかじめ契約条項に盛り込み、説明の上、利用者から同意を得ることが必要です。

### ポイント 3

- ・受審にあたっては、福祉サービス第三者評価についての理解を深めておくことが大切です。

### ポイント 4

- ・評価機関の決定にあたっては、評価機関からの話を聞いて見るなどによって、評価の実施方法について確認することが大切です。

その際の確認事項としては、以下のようなことが考えられます。

- ① 契約した場合、評価をどのように進めるのか。
- ② どのような評価調査者が、評価を実施するのか。
- ③ 料金はいくらか。
- ④ 期間はどれくらいか。

### ポイント 5

- ・評価受審の契約締結にあたっては、モデル契約書を参照してください。

### ポイント 6

- ・評価を効果的にするには、サービス評価の趣旨、目的、利用者調査や自己評価などの具体的な実施方法について、事業所内の職員に十分な周知が必要です。

・また、利用者（家族）についても、サービス評価の趣旨、目的、利用者調査の具体的な実施方法を、あらかじめ十分理解してもらうことが大切です。

・利用者（家族）に対して、調査の趣旨が十分に伝わらないと、利用者が積極的に答えられないかったり、設問と違う回答をしてしまったりして、その後の適正な利用者調査の集計・分析が困難となります。

#### ポイント 7

- ・評価機関は、利用者調査・自己評価の事前分析を行った上で、訪問調査の際に確認したい事項及び資料について、事業者に依頼します。
- ・また、評価機関の訪問調査実施にあたって、対象サービスについて分かる者と経営の分かる者の複数の評価調査者が訪問することを評価機関に確認してください。

#### ポイント 8

- ・評価機関は、①利用者調査の集計・分析、②事業評価（自己評価（全職員調査））の集計・分析、を踏まえて、訪問当日の方針を立て、短期間で効果的なヒアリングを実施するようにします。
- ・事業者は、利用者調査等の結果の提供を事前に受けことが出来ます。また、当日、その内容について説明を受けることが出来ます。

#### ポイント 9

- ・2人以上の評価調査者による合議プロセス、役割分担を確認してください。

#### ポイント 10

- ・評価機関から事業者に対し、第三者としての評価結果の提示・説明が行われます。その際、これまでの利用者調査などとあわせて、評価レポートが提示されます。レポート内容は、事業者の現状（強み、改善点等）を明らかにし、次の一歩を踏み出せることを目指しています。
- ・疑問点などを質問し、十分説明をいけて、自らの強みや改善点を把握する。
- ・内容を確認する中で、表現がわかりにくい場合は、分かりやすい表現へ修正することが重要です。

#### ポイント 11

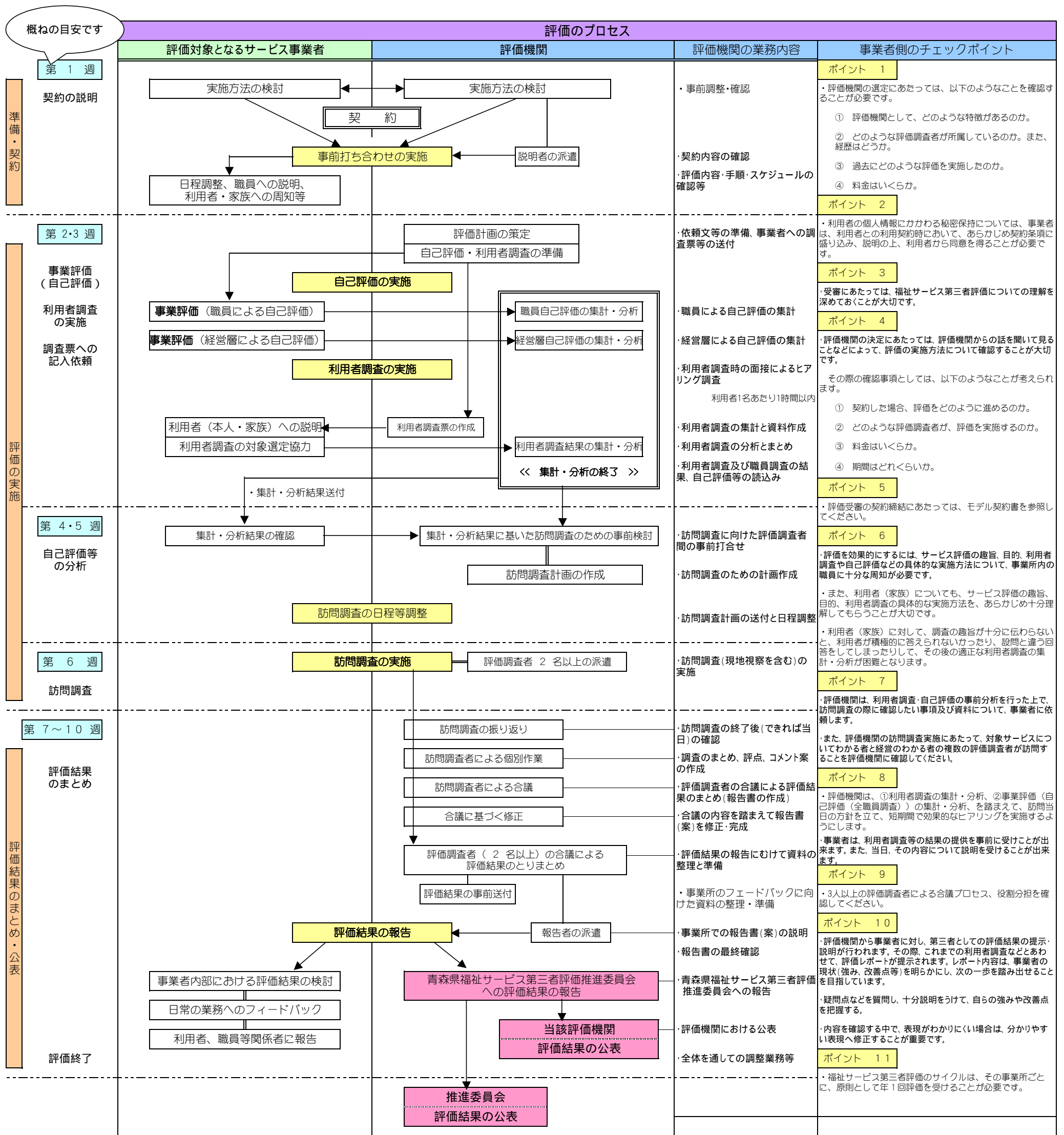
- ・福祉サービス第三者評価のサイクルは、その事業所ごとに、原則として年1回評価を受けることが必要です。

# 福祉サービス第三者評価業務の流れと標準的に要する時間

		評価のプロセス				評価に要する標準的な時間					
		評価対象となるサービス事業者	評価機関	評価機関の業務内容	事業者側のチェックポイント	評価調査者 1	評価調査者 2	計	集計作業等の補助者	評価に要する時間の合計	
準備・契約	第 1 週	実施方法の検討		・事前調整・確認	ポイント 1 ・評価機関の選定にあたっては、以下のようなことを確認する必要があります。 ① 評価機関として、どのような特徴があるのか。 ② どのような評価調査者が所属しているのか。また、経歴はどうか。 ③ 過去にどのような評価を実施したのか。 ④ 料金はいくらか。				1 時間	1 時間	
	契約の説明	契約		・契約内容の確認		1 時間	1 時間	2 時間		2 時間	
評価の実施	第 2・3 週	事前打ち合わせの実施		・依頼文等の準備、事業者への調査票等の送付	ポイント 2 ・利用者の個人情報にかかわる秘密保持については、事業者は、利用者との利用契約時において、あらかじめ契約条項に盛り込み、説明の上、利用者から同意を得ることが必要です。				8 時間	8 時間	
		自己評価の実施	・職員による自己評価の集計	ポイント 3 ・受審にあたっては、福祉サービス第三者評価についての理解を深めておくことが大切です。						8 時間	8 時間
	事業評価（職員による自己評価）	・経営層による自己評価の集計	ポイント 4 ・評価機関の決定にあたっては、評価機関からの話を聞いて見るなどによって、評価の実施方法について確認することが大切です。 その際の確認事項としては、以下のようなことが考えられます。 ① 契約した場合、評価をどのように進めるのか。 ② どのような評価調査者が、評価を実施するのか。 ③ 料金はいくらか。 ④ 期間はどれくらいか。		6 時間	6 時間	12 時間		12 時間		
	事業評価（経営層による自己評価）	・利用者調査時の面接によるヒアリング調査 利用者1名あたり1時間以内			@ 4 5 分 × 8 名	@ 4 5 分 × 8 名					
	利用者調査の実施	・利用者調査の集計と資料作成	ポイント 5 ・評価受審の契約締結にあたっては、モデル契約書を参照してください。								
	利用者（本人・家族）への説明	・利用者調査の分析とまとめ	ポイント 6 ・評価を効果的にするには、サービス評価の趣旨、目的、利用者調査や自己評価などの具体的な実施方法について、事業所内の職員に十分な周知が必要です。 ・また、利用者（家族）についても、サービス評価の趣旨、目的、利用者調査の具体的な実施方法を、あらかじめ十分理解してもらうことが大切です。		5 時間	5 時間	10 時間			10 時間	
	利用者調査の対象選定協力	・利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み	ポイント 7 ・利用者（家族）に対して、調査の趣旨が十分に伝わらないと、利用者が積極的に答えられないったり、設問と違う回答をしてしまったりして、その後の適正な利用者調査の集計・分析が困難となります。		8 時間	8 時間	16 時間			16 時間	
	集計・分析結果の送付	・訪問調査に向けた評価調査者間の事前打合せ	ポイント 8 ・評価機関は、①利用者調査の集計・分析、②事業評価（自己評価（全職員調査））の集計・分析、を踏まえて、訪問当日の方針を立て、短期間で効果的なヒアリングを実施するようにします。								
	集計・分析結果の確認	・訪問調査のための計画作成	ポイント 9 ・事業者は、利用者調査等の結果の提供を事前に受けことが出来ます。また、当日、その内容について説明を受けることが出来ます。		4 時間	4 時間	8 時間			8 時間	
	訪問調査の日程等調整	・訪問調査計画の送付と日程調整	ポイント 10 ・2人以上の評価調査者による合議プロセス、役割分担を確認してください。		4 時間	4 時間	8 時間			8 時間	
評価結果のまとめ・公表	第 4・5 週	集計・分析結果の確認		・訪問調査（現地視察を含む）の実施	ポイント 11 ・福祉サービス第三者評価のサイクルは、その事業所ごとに、原則として年1回評価を受けることが必要です。				4 時間	4 時間	
	自己評価等の分析	集計・分析結果に基づいた訪問調査のための事前検討		・訪問調査の終了後（できれば当日）の確認		4 時間	4 時間	8 時間		8 時間	
		訪問調査計画の作成		・調査のまとめ、評点、コメント案の作成	ポイント 8 ・評価機関は、①利用者調査の集計・分析、②事業評価（自己評価（全職員調査））の集計・分析、を踏まえて、訪問当日の方針を立て、短期間で効果的なヒアリングを実施するようにします。		8 時間	8 時間	16 時間		16 時間
	第 6 週	訪問調査の実施		・訪問調査者 2 名以上の派遣	・評価調査者の合議による評価結果のまとめ（報告書の作成）	ポイント 9 ・事業者は、利用者調査等の結果の提供を事前に受けことが出来ます。また、当日、その内容について説明を受けることが出来ます。				4 時間	4 時間
		訪問調査の実施		・合議の内容を踏まえて報告書（案）を修正・完成	・合議のまとめ、評点、コメント案の作成	ポイント 10 ・2人以上の評価調査者による合議プロセス、役割分担を確認してください。					4 時間
	第 7～10 週	訪問調査	訪問調査の振り返り		・評価結果の報告にむけて資料の整理と準備	ポイント 11 ・事業者は、利用者調査等の結果の提供を事前に受けことが出来ます。また、当日、その内容について説明を受けることが出来ます。				4 時間	4 時間
訪問調査者による個別作業			・事業所のフィードバックに向けた資料の整理・準備	ポイント 12 ・2人以上の評価調査者による合議プロセス、役割分担を確認してください。					4 時間	4 時間	
評価結果のまとめ		訪問調査者による合議		・事業者での報告書（案）の説明	・報告書の最終確認					2 時間	2 時間
		合議に基づく修正		・報告書の最終確認	・青森県福祉サービス第三者評価推進委員会への報告					4 時間	8 時間
評価終了	評価結果の報告		・報告者の派遣	・評価機関における公表					2 時間	2 時間	
	事業者内部における評価結果の検討		・事業者への報告	・全体を通しての調整業務等	ポイント 11 ・福祉サービス第三者評価のサイクルは、その事業所ごとに、原則として年1回評価を受けることが必要です。				4 時間	4 時間	
	日常の業務へのフィードバック		・事業者への報告	・報告書の最終確認						4 時間	8 時間
		利用者、職員等関係者に報告		・報告書の最終確認					4 時間	8 時間	
		当該評価機関 評価結果の公表		・報告書の最終確認					4 時間	8 時間	
		推進委員会 評価結果の公表		・報告書の最終確認					4 時間	8 時間	
		合計				6 3 時間	6 3 時間	1 2 6 時間	5 1 時間	1 7 7 時間	

注）1事業者の評価に要する時間は、概ねの目安として二カ月半（10週間）とした。

# 福祉サービス第三者評価業務の流れ



注) 1事業者の評価に要する時間は、概ねの目安として二カ月半（10週間）とした。