

福祉サービス第三者評価 標準実施要領（手順書）

1. ソキウスコンサルティング株式会社は、福祉サービス第三者評価を行う際に、当実施要領に沿って行うこととします。
2. 事業者からの受審の申し込み、または見積りの依頼を受けた場合、事務局は
 - (1) 事業者の過去の受審回数、受審方法
 - (2) ホームページ等による施設概要
 - (3) 利用者アンケートの配布件数
 - (4) 希望する訪問調査および評価結果報告の時期
 - (5) その他考慮すべき事項を確認したうえで、事務局による標準作業工数見積もりに基づく見積りを作成し、社内の決裁を得て、第三者評価の流れとおおまかなスケジュールとともに見積りを提出します。
3. 契約にあたっては必ず事業者を訪問の上、ソキウスコンサルティング株式会社の定める自己評価方法、スケジュール等について事業者の確認をとったうえで契約を行います。自己評価については、
 - (1) 全職員への周知と全職員が「評価調査実践マニュアル」に示された例1～例5の方法を参考に、全職員が関わって行うこと
 - (2) 評価項目ごとの「評価の着眼点」の該当するすべての項目について説明されていることについて不十分な点があれば、再度自己評価を依頼する必要があることを説明します。
4. 調査の方法は、別表1の「第三者評価の流れ」に沿って評価調査を行います。
 - (1) 事務局は評価調査者と事業者との関係、事業者の特徴、評価調査員の経験、スケジュール等を考慮し、評価調査チームを決定します。評価調査チームは組織運営管理分野1名、福祉サービス分野1名の2名とします。事務局判断で評価調査の作業量、評価調査員作業スキルなどによって1名増員し3名で行う場合もあります。訪問調査は2日間とし、評価調査チームは両日とも同じ評価調査員が全員で行います。
 - (2) 契約後速やかに利用者アンケートの内容、利用者への案内文を事業者に確認し、利用者への配布を行います。配布は事業者による利用者への手

渡し、回収は評価機関への郵便による直送とします。配布から概ね2～3週間後を締め切りに設定します。

- (3) 自己評価に先立って、その意義や取り組み方法について事業者からの依頼があれば、職員への説明会を行います。自己評価結果を確認し、別紙2を参考に評価の根拠となる資料を整理して提出を依頼します。ただし、ホームページに公表されている資料、評価調査時に確認した方が望ましい資料などを考慮し、できるだけ事業者の負担の軽減に努めます。
- (4) 評価調査チームの代表者は福祉施設管理者を事前訪問します。この機会を使い評価調査当日の開始終了時間・交通手段（駐車スペース）・昼食・調査打合せ場所の確認とあわせて提出資料の回収などを行います。訪問調査当日のスケジュールは別紙3を標準とし、施設管理者に説明を行い適宜調整します。
- (5) 評価調査チームは事前打ち合わせを行い、提出資料、自己評価結果、利用者アンケートの集計をもとに評価調査当日の確認事項・方法・役割分担について擦り合わせを行います。

5. 評価調査当日は、確認したスケジュールに沿って評価調査を行います。

- (1) 訪問調査の服装は、利用者が違和感を感じないように、また施設職員に対し失礼にならないよう配慮し、フォーマル・華美な服装は避けます。
- (2) 訪問調査当日の最初に評価調査者証を提示します。再度スケジュール（別紙3）を確認するとともに、昼食の提供を受ける場合は、先に精算をすませ、必ず領収証をいただきます。
- (3) 訪問調査時に利用者アンケートの集計結果（暫定版）を説明します。コメント等に利用者の勘違い、事務局の捉え間違いなどがなければ確認し、最終版は評価結果説明時に提出することとし、集計結果（暫定版）は回収します。
- (4) 聞き取り・見学など訪問調査はすべて2名（3名の場合は3名）が一緒に行います。担当分けなどをして1名しか確認していない事項がないようにします。

6. 評価結果の報告書の作成

- (1) 評価調査者はおおむね2週間以内をめぐりに事務局へ調査結果報告書を提出します。ただし、年末年始・大型連休などを考慮し事務局は最長4週間まで延長することができます。
- (2) 報告書は必ず訪問調査した全員が内容を確認したものを提出します。
 - (a) (b) (c)の評価については、別途定める基準に照らして判断したもの

を記入します。

- (3) コメントは施設の取り組みの中で特徴的な事、特に優れている事などを中心に簡潔にまとめ、(b) (c) の評価を記入した項目については、必ずその理由を記述します。「です」「ます」調については、報告書全体で統一していれば、どちらでも可とします。

7. 評価決定委員会による評価

事務局は評価決定会議のメンバーについてかながわ福祉サービス第三者評価推進機構（以下「推進機構」という）の要領を確認の上、訪問調査後4週間以内をめぐりに評価決定委員会を招集します。また評価決定会議の1週間前をめぐりに各委員に事前に評価結果報告書（案）などの資料を配布します。評価決定会議には評価調査員1名が詳細説明のために参加できるものとします。

8. 評価結果の報告と公表

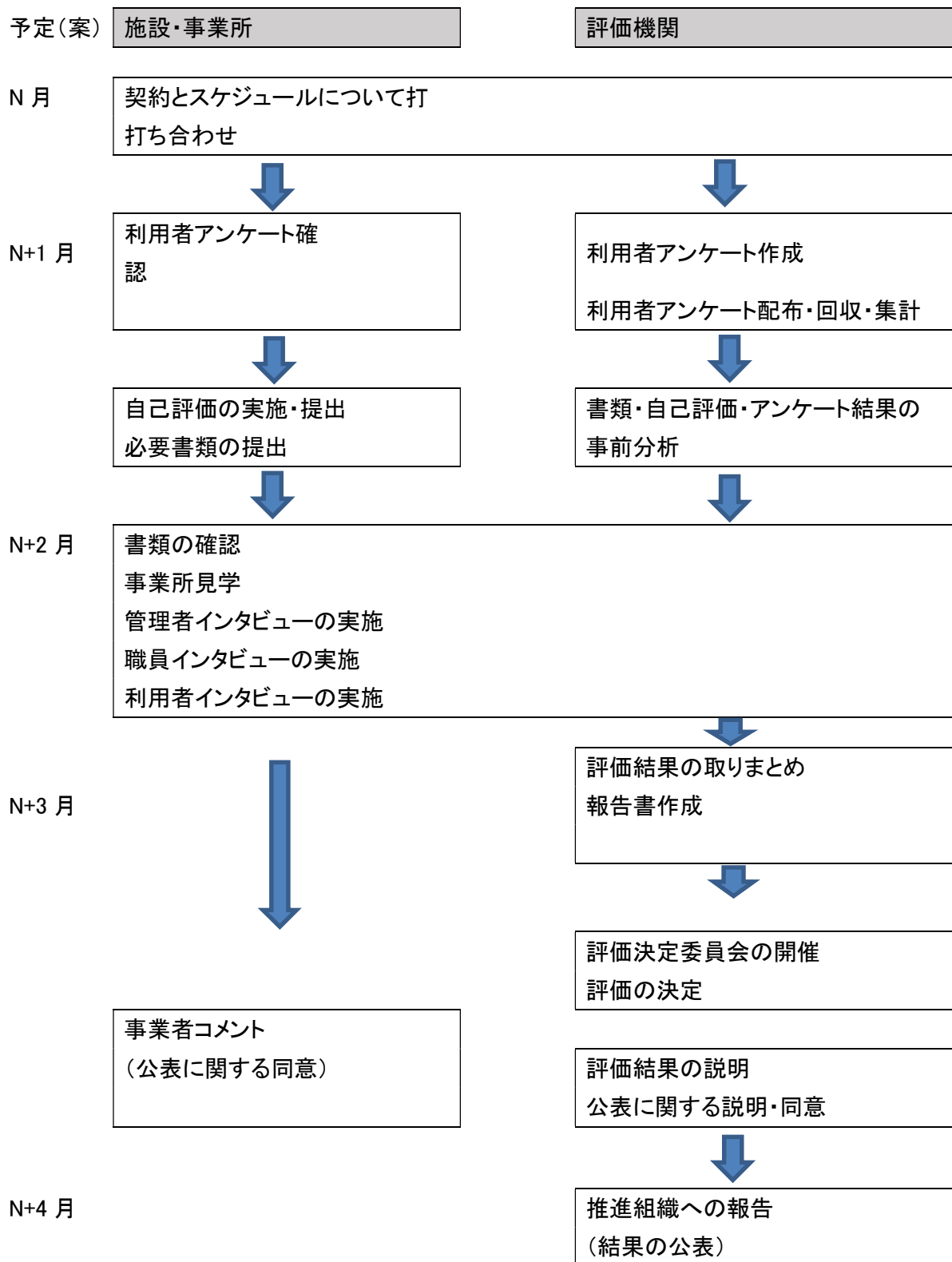
- (1) 事務局は評価決定会議の結果を評価調査者にフィードバックし、評価調査者は2週間以内をめぐりに施設への報告日程を調整します。原則として評価結果報告は、調査を行ったメンバー（2人以上）が訪問し説明を行います。
- (2) 事業者から公表についての同意書を取り付けます。
- (3) 事務局はすみやかに推進機構に調査報告書を提出するとともに、WAM ネット・ソキウスコンサルティング株式会社ホームページ掲載の手続きを行います。

9. 評価調査の資料等の取り扱い

- (1) 評価調査員は、事業者への評価結果報告後1か月以内に、評価調査で入手した資料を事務局へ提出し、データを消去します。
- (2) 事務局は評価結果確定後3年間資料を保管し、経過後速やかにすべての資料・データを廃棄します。

令和3年12月1日 制定

別紙1 第三者評価のながれ



別紙2 事前提出資料

- 福祉施設・事業所の概要(「基本情報シート」、「事業プロフィール」など)
- 福祉施設・事業所のパンフレット
- 中長期計画書、中長期財政計画書(策定している場合)
- 前年度事業報告書、本年度事業計画書、前年度決算書、本年度予算書
- 組織図、委員会組織図、会議体系
- 広報誌(直近の号を2、3号程度)
- 自立支援計画の様式
- 利用者との契約書様式、重要事項説明書様式
- アセスメント様式
- 利用者向けのしおり(入所時の説明資料、入所中の説明資料)
- 前年度(前回)の自己評価結果

- その他必要に応じて施設の負担ないならないよう留意して、提出依頼する。

別紙3 福祉サービス第三者評価 訪問調査標準スケジュール

【第1日目】10:00～17:00（または16:00）

時間	内容	出席者	内容及びポイント
	自宅から直行	評価調査者	
9:50	施設到着		
10:00～ 10:10～	あいさつ オリエンテーション	管理者 現場責任者 評価調査者	あいさつとオリエンテーション (1) 自己紹介(身分証の提示) (2) 聞き取り調査スケジュールの説明 (3) 調査目的の説明 (4) 昼食代金の支払い(領収証)
10:20～	施設についての説明 視察	管理者 現場責任者 評価調査者	・施設設立の経緯や概要、施設の理念等の説明(管理者) ・施設内の視察
10:40～	利用者アンケート結果説明 聞き取り調査① (共通評価項目)	管理者 現場責任者 評価調査者	・取り違え、表現の間違いなどを確認する。 ・自己評価表の流れに沿って、自己評価や所見欄の記載内容及び評価の着眼点の状況などを確認していく。
12:00～	昼食・休憩 資料確認	※利用者の様子を見たり、一緒に食べたりするため、施設の時間に合わせる。 個人記録等の資料を閲覧する。	
13:00～ 17:00	聞き取り調査② (共通評価項目)	管理者 現場責任者 評価調査者	・午前中の聞き取りに引き続き、自己評価と所見欄の記載内容、評価の着眼点の状況などを確認していく。 ・基本評価項目が終わり次第、終了 ※状況により内容評価項目を進めてもよい。
17:00	第1日目終了		

【第2日目】 10:00～15:00（または16:00）

時間	内容	出席者	内容及びポイント
	自宅から直行	評価調査者	
10:00～	受審事業所着 聞き取り調査 ③（内容評価項目）	管理者 現場責任者 評価調査者	※前日の状況等により、早める場合がある。 ・前日の聞き取りに引き続き、自己評価と所見欄の記載内容、評価の着眼点の状況などを確認していく。
12:00～	昼食・休憩 職員への聞き取り打合せ	※利用者の様子を見たり、一緒に食べたりするため、施設の時間に合わせる。	
13:00～	職員への聞き取り	職員2名 評価調査者	※施設から職員2名を選んでいただく。（管理者は同席しない。） ・あらかじめ決めておいた項目について、職員の立場でどう感じて受け止め、あるいはどうかかわり、どう願っているか等を聞く。 ※管理者から聞き取りしたことを検証することが目的ではない。
13:50～	聞き取り調査の概評準備	評価調査者	評価調査者間で話し合い
14:10 ～ 15:00	聞き取り調査の概評	管理者 現場責任者 評価調査者	・2日間の聞き取り調査等の概評を伝える。 ・評価結果の公表に至る流れを、簡潔に確認する。
15:00	訪問調査終了		