

福祉サービス第三者評価 実践マニュアル

【Version 2】

平成 26 年 3 月

**社会福祉法人 全国社会福祉協議会
福祉サービスの質の向上推進委員会
評価調査者部会**

目 次

はじめに	1
マニュアルの目的・構成・留意点等.....	2
第1章 第三者評価と福祉サービスの質の向上	3
1. 福祉サービス第三者評価の意義と効果	5
①福祉サービス第三者評価とは	5
②第三者評価受審の効果	7
③第三者評価受審の動機	9
2. 福祉施設・事業所における福祉サービスの質の向上に向けた組織づくり .. 10	
①第三者評価と福祉サービスの質の向上	10
②第三者評価の受審に向けた体制づくり	13
③第三者評価受審の主なポイント	16
第2章 評価調査者の役割と評価機関の体制づくり	19
1. 評価調査者の役割	21
①評価調査者の役割	21
②評価のポイント	23
2. 評価機関の体制づくり ～評価チームの編成～	25
①評価チームの編成	25
3. 評価機関・評価調査者に期待すること	26
①第三者評価の受審施設・事業所からの要望等	26
第3章 第三者評価のプロセスと留意点 ～申込から受審まで～	27
1. 受審申込から受審に至る流れ	29
①第三者評価業務の全体像	29
②問い合わせや相談に対する説明、対応	31
③契約の締結	33
④評価調査者の決定	36
⑤受審する福祉施設・事業所への事前説明、スケジュール調整	37
⑥受審する福祉施設・事業所の受審準備	40
⑦利用者等への説明	43
第4章 自己評価	45
1. 自己評価	47
①自己評価の実施方法の検討と実施	47

第5章 利用者調査	55
1. 利用者調査の方法.....	57
①利用者調査の実施方法の検討と実施.....	57
②利用者調査の活用.....	64
第6章 事前分析・事前準備	67
1. 各種評価資料の入手.....	69
①評価資料の入手.....	69
2. 事前分析の実施.....	71
①事前分析の実施(評価調査者が個別に実施すること).....	71
3. 事前協議・事前準備の実施.....	74
①評価調査者間の事前協議の実施.....	74
②事前準備(受審する福祉施設・事業所への連絡・依頼など)の実施.....	75
第7章 訪問調査	77
1. 訪問調査の実施.....	79
①訪問調査当日の流れ.....	79
②見学の実施.....	83
③職員への聞き取り.....	85
④訪問福祉サービスの訪問調査の実施.....	88
第8章 評価結果の決定(合議)	89
1. 評価の決定(合議).....	91
①訪問調査終了直後の合議.....	91
②評価結果とりまとめの合議.....	93
③評価結果報告書の作成.....	95
第9章 評価結果の報告と公表	99
1. 評価結果の報告と公表.....	101
①受審した福祉施設・事業所への評価結果の報告.....	101
②評価結果の公表.....	102

はじめに

第三者評価事業は、平成 16 年 5 月に厚生労働省が都道府県に通知した「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」により実施され、10 年が経過しようとしています。

この間、福祉サービス第三者評価事業は、各都道府県が設置した推進組織のもとに、福祉施設・事業所が事業運営および提供する福祉サービスの課題を把握し、福祉サービスの質の向上をはかることを目的として、普及がはかられてきましたが、あらためてその有効的な活用が課題とされています。

一方、今、日本の社会保障・福祉政策は、2025 年に向け大きな転換期にあります。医療・介護、子ども・子育て、社会的養護、障害者福祉、生活困窮者支援など平成 27 年度以降を起点とする各分野の制度改正が予定され、福祉サービスの量的な拡充とともに、質的な拡充が求められています。このような状況のなか、福祉施設・事業所には、福祉サービスの質の向上および運営・経営の透明性の取組を推進する観点から第三者評価の受審が一層必要とされています。

第三者評価事業の全国推進組織である全国社会福祉協議会では、こうした情勢を受け、第三者評価事業による質の向上を進めるとともに、苦情解決等も含め、全国の福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上を総合的に推進していくため、既存の「福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会」を再編し、新たに「福祉サービスの質の向上推進委員会」を平成 25 年 8 月に設置し、事業展開をはかることとしました。

第三者評価事業を高めていくために、評価機関・評価調査者の質の向上は不可欠です。そのため、「福祉サービスの質の向上推進委員会」に、評価調査者部会を設置し、『福祉サービス第三者評価実践マニュアル（以下、「実践マニュアル」という）』の改訂検討を行ってきました。

受審件数の多い都道府県においては、評価機関・評価調査者が評価実績を積み重ね、評価のノウハウが蓄積され、評価手法等の標準化がはかられつつあります。こうした実践のノウハウ等をもとに、このたび『実践マニュアル』の改訂版を発行することとなりました。

本書の活用により、評価機関・評価調査者の質の向上がはかられ、福祉施設・事業所、地域社会から信頼される評価事業を展開することにより、利用者本位の福祉サービスの質の向上に資することを願っています。

平成 26 年 3 月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
福祉サービスの質の向上推進委員会

マニュアルの目的・構成・留意点等

1. 目的

- ・ 福祉サービス第三者評価においては、評価機関および評価調査者が実施すべき事項とそのプロセスを示すことにより、評価業務の質を担保し、福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上に資することを目的としています。
- ・ 本マニュアルは、「実施事項」で行うべき基本事項を明確にするとともに、「解説」や「留意点」で詳しく説明を行っています。評価機関は、本マニュアルを参考に現状の業務の再点検を行ってください。

2. マニュアルの構成

- ・ マニュアルの各項目は、次の3点により構成されています。
 - ①実施事項（各項目の冒頭で四角囲いで記載）
 - 福祉サービス第三者評価において評価機関および評価調査者が実施すべき事項
 - ②解説
 - 実施事項の説明
 - ③留意点
 - 実施事項を行う際に留意すべきポイント

3. 留意点

- ・ 「実施事項」は、実務上その多くを評価調査者が行うこととなります。そのうえで、すべての実施項目に関する最終的な責任は評価機関にあります。「実施事項」は、評価機関が評価調査者に「実施させるべき事項」として理解してください。
- ・ 本マニュアルは、評価機関の考え方や実施内容を制限するものではありません。実施すべき事項を担保しつつ、評価機関が最適と考える方針、手法や内容にそって評価を実施してください。
- ・ 福祉サービス第三者評価の評価基準は、全国推進組織がガイドラインを策定し、国がこのガイドラインを都道府県に対して通知し、各都道府県推進組織が評価基準を策定しています。本マニュアルでは評価基準に関する解説は行なっていません。

※福祉サービス第三者評価事業においては、都道府県推進組織が評価基準、評価手法等を定める仕組みとなっています（社会的養護関係施設を除く）ので、詳細については該当する都道府県推進組織に確認をしてください。

第1章

第三者評価と福祉サービスの質の向上

1. 福祉サービス第三者評価の意義と効果

① 福祉サービス第三者評価とは

【解説】

<意義と目的>

- 福祉サービス第三者評価は、福祉施設・事業所の福祉サービスの質について、公正・中立な第三者評価機関が、専門的・客観的な立場のもとに評価を行う仕組みです。

→「よりよい福祉サービス」の水準をめざし、法令上定められる最低基準を満たしたうえでの福祉サービスの質の評価を行います。

- 福祉サービス第三者評価は、福祉施設・事業所における福祉サービスの質の向上をはかることを目的としています。また、評価結果を公表することにより、利用者・家族への説明や情報提供に資するものです。

→福祉施設・事業所が事業運営における具体的な改善点を把握し、福祉サービスの質の向上に結びつけます。

→福祉施設・事業所の福祉サービスの質に関わる取り組みや成果等を明らかにします。

→利用者の適切な福祉サービスの選択に資するための情報とします。

→福祉サービスを提供する福祉施設・事業所としての説明責任を果たし、利用者や家族、地域からの信頼を高めます。

- 福祉サービス第三者評価基準は、よりよい福祉サービスへ導くための基準であり、「a・b・c」評価は、その到達度を示すものです。

→評価結果は、よりよい福祉サービスに向けた「到達度」です。

参考:社会福祉法(第78条):福祉サービスの質の向上のための措置等

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

《厚生労働省:関連通知》

○福祉サービス第三者評価事業に関する指針:福祉サービス第三者評価事業の目的

- ・個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけることを目的とするものであること。
- ・福祉サービス第三者評価を受けた結果が公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報となること。

○社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について

- ・第三者評価は、まず、評価基準に沿って自己評価を行うことから始まり、施設の職員全体で、施設運営を振り返り、できていることやできていないことを洗い出し、そして、外部の目で評価を受けることを通じて、今後の取組課題を把握することが重要である。外部の第三者に対して、自らの取組を説明できるようになることも重要である。

② 第三者評価受審の効果

【解説】

<福祉施設・事業所からみた第三者評価～受審の効果～>

- ・ 利用者・家族への調査（アンケート等）などを通じて、利用者本位の福祉サービス提供に役立っています。
 - 受審する福祉施設・事業所において、利用者本位の福祉サービスの具体化に向けた改善を考え、取り組むきっかけとなります。

- ・ 利用者本位の福祉サービスの提供においては、福祉施設・事業所における福祉サービスの質の向上に組織的、継続的に取り組むことが必要です。自己評価の実施と第三者評価機関（評価調査者）による評価などを通じて、組織的、継続的に福祉サービスの質の向上に取り組む福祉施設・事業所づくりを行います。
 - 自己評価の実施は、福祉施設・事業所の福祉サービスの現状を把握する取組です。
 - 第三者評価項目が求める、福祉サービスの質を理解する機会となります。
 - 福祉サービスの質の向上における組織的、継続的な取組を促進します。
 - 第三者評価の受審、取組を通じて、受審する福祉施設・事業所全体の質の向上に向けた意識や意欲、福祉サービスの提供に関わる責任感が高まります。

- ・ 福祉サービスの質の向上においては、現在の福祉サービス提供の状況を振り返り、さらなる質の改善に向けた課題や取組を確認することが必要です。
 - 日々の福祉サービス提供を振り返ることにより、改善に向けた課題や取組を明確にします。
 - よりよい福祉サービスの提供に向けた課題や取組が福祉施設・事業所内で共有化されます。

- 第三者評価の評価結果において、自らの福祉施設・事業所の福祉サービスが「a・b・c」のどの水準にあるかを確認することは大切なことです。また、結果を踏まえて、福祉施設・事業所全体で、その評価になった根拠やさらなる福祉サービスの質の向上をはかるための目標設定、体制づくりや方法を考え、取組を進めるきっかけとすることが重要です。

→よりよい福祉サービスに向けたさらなる目標の設定や体制づくりに活用できます。

- 評価結果を公表することを通じて、受審する福祉施設・事業所の特徴や日々の実践、また、福祉サービスの質の向上に関わる取組や姿勢をPRすることや「見える化」につながります。

→第三者評価受審および評価結果を公表することが、福祉サービスの質の向上に意欲的に取り組む福祉施設・事業所であることを示します。

※評価結果の公表は受審施設・事業所の同意のもとになされます。ただし、社会的養護関係施設については、3年に1回以上の第三者評価の受審とともに、評価結果の公表が義務づけられています。

③ 第三者評価受審の動機

【解説】

- ・ 第三者評価を受審する動機を受審した施設・事業所に尋ねてみると、次のようなものがあります。

- 職員は忙しく働いているが、利用者からの呼びかけには「ちょっと待ってください」が口癖になっていた。ある日、利用の相談に対して、理事長である私は「安心して利用してください。」と自信をもって言えなかった。
- 中長期計画や事業計画の策定、見直しに第三者評価を組み込み、計画的に福祉サービスの内容を高めていきたい。
- ベテラン職員の定年退職が迫っており、その経験やノウハウを若手職員に伝えるためにマニュアルを整備したいが、なかなか進まない。
- 新たなケア方法（ユニットケアや小規模グループケア）を導入するきっかけとし、実施方法を確立したい。
- 経営する福祉施設や事業が増えているので、法人全体として理念や基本方針を共有し、施設間や部門間の連携を強化したい。
- 福祉施設の開設から10年の節目を迎えたので、マンネリを打開し福祉サービスの実施方法を全体的に見直したい。
- 第三者評価の受審と結果の公表を通じて、福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上に向けた姿勢をPRしたい。
- 第三者評価の受審プロセスを職員の研修（OJTの）機会としたい。

2. 福祉施設・事業所における福祉サービスの質の向上に向けた組織づくり

① 第三者評価と福祉サービスの質の向上

【解説】

<福祉サービスの質の向上>

- ・ 福祉施設・事業所には、最低基準の遵守は当然のこととし、利用者・家族の立場に立って、良質かつ適切な福祉サービスの提供に努めることが継続的に求められます。
- ・ すなわち、職員に対して福祉サービス提供方針を明確化するとともに、業務手順・マニュアルを作成し、OJTなど研修体制を確立するなど、福祉施設・事業所、また、施設長・管理者等に必要とされる福祉サービスの質の保証や向上に向けた組織的な課題は数多くあります。
- ・ そのためにも、福祉サービスのマネジメント体制を確立し、福祉サービスの質の向上のための継続的な活動を推進することが必要です。
- ・ また、福祉サービスの質の改善のプロセスと取組の考え方は、福祉施設・事業所の事業戦略を構築するうえでも重要なものです。
- ・ なかでも、介護や障害者福祉サービスでは、さまざまな事業者が参入可能であるため、利用者本位の立場から質の高い福祉サービスを提供し、その実績をもって地域の利用者・家族から信頼され選ばれてはじめて、安定した事業継続が可能となります。競業する他の福祉施設・事業所と比較され選ばれるためには、福祉施設・事業所は、質の向上をめざすとの明確な理念とビジョン、提供する福祉サービスの基本方針が必要です。

<第三者評価を活用する意義>

- ・ 社会福祉法人においては、福祉サービスの改善に向けた手立てのひとつとして第三者評価の活用を考え、第三者評価の受審を位置づけ、定期的に受審している福祉施設・事業所があります。
- ・ これらは、地域社会に対して、継続して福祉サービスの質の改善に取り組むことを宣言しているということです。また、利用者が福祉サービスを選択するうえで必要となる福祉サービスに関する情報を開示し、社会福祉事業を実施する主体としての社会的責任と説明責任を果たすという姿勢です。
- ・ 第三者評価の基準は、時代が求める福祉施設・事業所としてよりよい福祉サービスの水準をめざすために到達の状況の評価するものです。したがって、受審してすべての項目が「a」評価であったとしても、その状態をさらに向上させていく取組が必要です。

- ・そして、第三者評価の受審は、提供する福祉サービスの質の向上のために組織的な改善の一つの手段です。
- ・そのためにも、第三者評価の受審、自己評価や日々の福祉サービスの改善の段階で気づいた課題や改善のヒントを大切にすることが重要です。
- ・また、評価のプロセスにおいて「a」評価を受けるために、必要な文書・記録の保存やマニュアルの整備に終始するような福祉施設・事業所も見受けられます。このように「よい評価を受ける」ことが目的になっていますと、本来の目的である福祉サービスの質の向上にはつながりません。
- ・第三者評価の受審は、職員がサービス提供のあり方についての課題認識をする機会と位置づけることが必要です。段階をへて職員全体を巻き込んで福祉サービスの質を向上させていく改善の取組を促進させていくことが必要です。そこでは、職員の気づきと課題解決に向けたチームワークが大事なことです。

<自己評価の意義とポイント>

- ・自己評価は、職員自らの振り返りによる気づきを福祉サービスの質の向上につなげることに意義があります。
- ・第三者評価のプロセスにおいても、自己評価の意義は大きく、自己評価と第三者評価とは、相互補完的な関係にあります。
- ・自己評価の課題をあげるとしたら、評価の判断が甘くなってしまうことです。反面、厳しく評価する場合もあります。しかし、第三者評価の受審を前提にした自己評価は、自らの取組を客観的にふり返り評価することを意識的に取り組むことが必要です。
- ・第三者に対して基準に適合した実践があることを説明するという視点で、自己評価の根拠を明らかにすることが求められます。このように、根拠にもとづいて第三者（評価調査者）に説明すること、説明できることが大事なことです。
- ・また、自己評価は、自己評価の方法、結果の妥当性が求められるという意味で、いわゆる福祉施設・事業所が独自に取り組む自己点検等とは異なります。福祉施設・事業所が独自に取り組む自己点検等のみでは、ときに主観的な判断によって課題認識に齟齬をきたすこともありえます。
- ・自己評価を踏まえ、また利用者調査等を参考として総合的に取り組む第三者評価の結果は、利用者・家族の立場から見た場合にも、より客観的で公正かつ信頼できるものといえるでしょう。

- ・ もちろん、そのためには、第三者評価の評価結果に、客観性および公正性が確保されていることが前提です。自己評価と同様に、評価機関の評価が適正でなければ、福祉施設・事業所は福祉サービスの質の向上や福祉サービス提供上の課題の改善に結びつけていくこともできません。評価機関は、第三者評価の全プロセスにおいて公平公正な姿勢で取り組む必要があります。

② 第三者評価の受審に向けた体制づくり

【解説】

- ・ 第三者評価の受審という手法を用いて、提供する福祉サービスの質をどのように向上していくべきかという課題は、福祉施設・事業所の自らの経営課題です。
- ・ 第三者評価の受審については、まずは受審をしてみてそのプロセスや結果を通じて、福祉サービスの質の向上のための課題や必要となる改善を考え、取り組むという福祉施設・事業所があります。
- ・ また、より計画的かつ組織的に第三者評価の活用を位置づける福祉施設・事業所や継続的に受審している福祉施設・事業所においては、中長期の事業計画のなかで、改善の取組の明確化とめざすべき目標の設定を行っている場合もあります。
- ・ いずれの場合も、経営者や施設長・管理者等にとっては、第三者評価の受審は組織としての福祉サービスの理念を明らかにさせる格好の機会と考えることができます。

<計画的な取組のイメージ>

- ・ 第三者評価を活用した福祉サービスの質の向上のプロセスは、受審する福祉施設・事業所の規模や受審の有無などにより取組や方法に差異があります。おおむねそのプロセスは、①第三者評価受審に向けた準備、②第三者評価受審、③受審後の評価結果にもとづき福祉サービスの改善への取組へと連ねていくことです。
- ・ 評価機関は、福祉施設・事業所に対し、第三者評価受審を効果的に推進するためには、一定の準備期間などを要することを説明しておくことが大切です。
- ・ このプロセスについても、初めての受審であれば、自己評価のすすめ方によってはより準備期間が必要です。
- ・ 評価機関は、「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準等」などを読み込み、福祉施設・事業所の役職員に対し、評価基準の考え方について事前に説明することが必要です。
- ・ その取組に加えて福祉施設・事業所が、どのような体制でのぞむかを具体化するように促します。
- ・ その際には、福祉施設・事業所がめざしている福祉サービスのあり方と第三者評価の受審を通じて期待することを考え、できるだけ組織全体で取り組むよう働きかけることが大切です。

<担当者の選任、担当チーム>

- ・ 第三者評価の対象は、福祉施設・事業所の運営管理から福祉サービス提供の方法まで広い範囲に及んでいます。
- ・ 受審にむけて必要な資料作成であれば、施設長・管理者や事務長等だけで対応できるかもしれませんが、こうした限られた体制で第三者評価を受けても福祉サービスの質の改善にはつながりにくくなります。
- ・ そこで、第三者評価受審についての担当者の選任や担当チームを設けるなどの体制づくりにより、より多くの役職員が第三者評価の受審に関われるような取組を働きかけます。
- ・ また、評価結果から福祉サービスの質の向上のための改善に関わる取組を福祉施設・事業所に促すことが必要です。
- ・ 福祉サービスの質の向上のためには、現場の業務を変えていかなければならない場合もあります。たとえば、業務の方法を変更する、マニュアルを作成する、会議や実践の記録を残すなどの改善が必要であることの理解をはかります。
- ・ 第三者評価のプロセスにおいて、施設長・管理者など責任者のリーダーシップと組織的な対応力が必要です。あわせて、担当チームのメンバーの編成にはリーダーシップを発揮できる職員を配するよう促すことが必要です。

<第三者評価の受審準備と役割>

- ・ 第三者評価を受審するにあたっての事前の説明会などにおいては、福祉施設・事業所の姿勢を知るために、法人の理事長あるいは施設長・管理者から、めざしている福祉サービスについての抱負を語ってもらうことも大切です。
- ・ また、利用者・家族に対しても、同様の説明会の開催が必要です。利用者・家族にしても、突然利用者調査に回答するように求められても、第三者表評価についての理解がなければ対応に困ってしまいます。利用者・家族は、継続的なサービスの質の向上にとって、大切なパートナーであると福祉施設・事業所に説明しておく必要があります。
- ・ 職員に対し評価基準が求めていること、基準にもとづいて改善が必要となるポイントなどを説明できるように促します。職員の理解と協力がなければ、第三者評価は有効に進められないからです。
- ・ 担当者・担当チームの役割や業務（イメージ）としては、次のようなことが考えられます。

1) 計画づくり

- 受審日までの期間に福祉施設・事業所として取り組むべき事項について説明し、具体的な日程等の計画を検討する。事前説明会、職員研修、定例の会議開催等において説明する。

2) 進捗状況の把握

- 評価機関との確認のもとに、計画にそって、施設長・管理者や各部署と連携をとりながら進捗状況を把握する。また、必要な対応課題を確認しつつもに取り組む。

3) 受審に向けた調整

- 評価機関の説明をうけ、連絡を取りながら、契約の締結、自己評価の実施方法、利用者調査実施、自己評価結果のとりまとめや資料の提出、受審日などについて、調整し決定する。

4) 受審に向けた事前提出の資料作り

- 福祉施設・事業所として行った自己評価の結果や、評価機関との打合せをもとに、評価機関に提出する資料を作成・準備する。

5) 評価結果についての検討

- 評価機関からの評価結果についての報告を受け、事実誤認があれば修正を求める。また、評価結果に納得できない部分があれば質問事項を協議する。

6) 評価結果の共有

- 評価機関が、評価結果について職員に対し報告し説明する機会を設定する。できるだけ職員全体が、課題認識を共有するよう場の設定と参加促進に配慮する。

③ 第三者評価受審の主なポイント

【解説】

<効果的な自己評価の実施>

- ・ 評価機関は、受審する施設・事業所に対して、自己評価（第4章で解説）は、より多くの職員の参画のもとに実施することが重要であることを説明します。
- ・ 自己評価を行う前に、一つひとつの評価基準について話し合う職員研修や会議の実施が必要であることを説明します。研修や会議を通じて多くの職員が評価基準についての正しい理解ができるようになった段階で自己評価を行うと、より客観的な判断が得られるからです。
- ・ また、自己評価により明らかになる課題と自己評価結果について、具体的に職員全員に対し説明するなどのフィードバックが大切であることを説明します。
- ・ 職員一人ひとりが、この自己評価のプロセスにおいて福祉サービスの質を向上するために組織として取り組むべき課題を認識することが、第三者評価の受審を通じた効果、ねらいの一つともいえます。
- ・ 職員数が少ない福祉施設・事業所においては、施設長・管理者と職員全員の協議により自己評価結果をまとめていく方法も、職員の共通認識・理解の形成に有効な方法であるといえます。
- ・ 第三者評価機関側のプロセスでは、①自己評価にもとづく事前資料の提出、②利用者調査の実施・回収、③事前分析、④訪問調査と続きますが、第三者評価機関との契約時期や訪問調査の実施時期等にあわせると、福祉施設・事業所は、事前の課題解決に十分な期間が確保できなくなる場合もあります。
- ・ 第三者評価は、福祉施設・事業所の特性と機能によって自己評価の実施と評価受審までの期間が異なることを含め、より適切な計画的な取組をはかるよう促します。

<マニュアル作成の留意点>

- ・ 評価基準には、福祉サービスの提供や取組について、文書化やマニュアル等の作成を必要とする項目があります。福祉サービスの質を一定のレベルに標準化し管理提供するには、サービス提供の方法が明示され、理解されていることが必要です。
- ・ しかし、現場での日々の福祉サービスの提供や実践を踏まえながら、マニュアルを作成することは時間のかかる大変な作業です。訪問調査までに「とりあえず、あればよい」と考え、他の福祉施設・事業所のマニュアルやモデル的なマニュアル等を活用し、整える場合があるかもしれません。

- 他の施設・事業所が作成したマニュアル等を参考にして書類を急ぎ整備しても、自分たちの職員の実践にはそくさないものです。また、実際の福祉サービスの提供に反映されていないのであれば、第三者評価の目的にもそわないものです。
- 現場の職員が標準的な福祉サービスであると納得できるものを職員参加で作成することが、有効なマニュアルの条件です。
- したがって、急ごしらえのマニュアル作成で対応するよりも、第三者評価結果を受けた後で、職員の意見をもとにマニュアル作成することが、むしろ福祉サービスの質の向上に実質的につながっていく取組であると説明します。

<受審後の継続的な改善活動が重要>

- 第三者評価の受審は、福祉サービスの質の向上のための継続的な取組の一つのプロセスであり、受審がゴールではありません。
- 評価機関は、施設長・管理者や担当者・担当チームに対して、PDCAサイクルのもとに、評価結果を受けて質の向上につなげる改善を継続していくことが大切と説明し働きかけていきます。
- 評価基準に照らした評価結果とその根拠について、職員の正しい理解がないと現場レベルにおける改善計画の提案や実行は難しいでしょう。改善計画の実行に当たるのは福祉サービスの提供を担う現場の職員です。評価機関は、職員とのコミュニケーションを十分にはかり、改善への取組が具体化されるよう働きかけることが必要です。

第2章

評価調査者の役割と 評価機関の体制づくり

1. 評価調査者の役割

① 評価調査者の役割

【解説】

- ・ 評価調査者の役割は、評価基準にもとづき、評価のプロセスのもとに適切な評価をすることに尽きます。しかしその結果が、受審する福祉施設・事業所の福祉サービスの改善に向かうことの後押しにならなければ、価値はありません。
- ・ 第三者評価のプロセスの特徴は、評価調査者が直接的に福祉施設・事業所の役職員や利用者にかかわることです。福祉施設・事業所を訪問して、評価の根拠となる活動内容を施設長・管理者、職員などから直接的に聞き取ること、さらに入所や通所の福祉施設・事業所では利用者調査で面接をすることがあります。
- ・ また、訪問調査では福祉施設・事業所内での生活の様子を観察・把握します。それは、職員の福祉サービスの提供、支援状況などを観察する機会ともなります。書類や資料の点検・確認のみでは把握できない現場の情報が得られ、まさに福祉施設・事業所の支援に向かう方針や真摯な取組を感じとることができます。
- ・ 評価調査者は、福祉施設・事業所の特徴を理解するためには、十分なコミュニケーションをはかることが必要です。そのうえで、第三者評価を実践できる能力のもとに役割を果たすことが必要です。評価調査者の役割を果たすために基本的に必要な事項は、以下のとおりです。

1) 評価調査者として担当する役割の認識

- ・ 評価は複数の評価調査者で実施される。まず評価のプロセスを理解し、その中で自分はどのような役割を課せられているのかを認識することである。
- ・ 受審施設・事業所との間で、中立的・客観的な立場を保つことである。

2) 自分の経験や知識（技能）を認識し活用すること

- ・ 評価は“経験者”によって実施される。評価調査者は、さまざまな経験や技能をいかすことに積極的になるべきである。ただし、自分の能力・経験を過信することなく、自らの能力の限界も自覚し、謙虚な姿勢で評価にのぞむとともに、能力・力量の向上のための努力を怠らないことである。
- ・ 評価基準は、共通評価基準と福祉サービス種別ごとの内容評価基準からなるが、自分の経験と知識から判断し、責任を持って担当できる評価基準はどの項目かを定めることに真摯でなければならない。評価機関は、評価チームの構成に責任を持ち、また受審する福祉施設・事業所を理解するための事前学習と事前協議、事後合議に積極的に取り組むことが求められる。

- ・評価調査者に求められている基本的な能力は、評価項目について熟知し、わかりやすく説明できること、そして福祉施設・事業所からの質問には事例を出すなどしてわかりやすく説明できることである。
- ・評価調査者に必要とされている態度・姿勢は、福祉施設・事業所とともに考える姿勢であり、自分の経験と価値観を押しつけないことである。言い換えれば、施設・事業所の活動をていねいに聞く、聞き出す能力が必要である。

3) 守秘義務の遵守

- ・評価調査者が取り扱う書類や資料は基本的にすべて守秘義務が課せられている。また、面接や見学では、利用者の生活の場面に触れるため、評価機関としてプライバシーに関する配慮などについて標準化し、評価調査者には研修などにより徹底することである。
- ・評価機関として倫理規程を作成し、評価調査者に周知徹底するとともに、受審する福祉施設・事業所に対しても、契約時は倫理規程を明示することが求められる。
- ・苦情受付についても評価機関として明確にし、契約時に受審する福祉施設・事業所に示すことである。

② 評価のポイント

【解説】

<福祉施設・事業所種別の特性と実態の理解>

- ・ 受審する福祉施設・事業所に関する事前情報の把握として必要なことは、福祉サービスの種別（たとえば、高齢者、障害者、児童分野）に関する事業・活動・支援内容です。そのために、制度及び関係法令で示されている事項など（最低基準、指定基準、運営規定や運営指針など）から基本的に実施しなければならない福祉サービスの内容や人員基準などを理解することが必要です。
- ・ また、昨今の制度改革や福祉サービスをめぐる各種審議会などで検討されている事項を理解しておくことも必要です。これらの情報は受審する福祉施設・事業所のビジョン・中長期計画の適切性を判断する際の参考になるにとどまらず、施設長・管理者が利用者の支援や職員の育成にリーダーシップ発揮しているか、という評価に関わる視点として参考になります。
- ・ 次に、福祉施設・事業所が所在している地域の環境の把握です。人口構成、地域住民の福祉ニーズ、産業や経済的な背景などとその変化、また福祉施設・事業所の状況と変化、施設・事業所の競合などは基本的な情報として収集します。
- ・ なお、事前資料として受審する福祉施設・事業所に記載を依頼する帳票の一つに「基本情報シート」や「事業プロフィール・シート」等の活用があります。このシート項目として、理念・基本方針、職員構成、利用者の状況などに加え、福祉施設・事業所が力を入れている取り組みや課題と考えていることなどを記載してもらおうと現状・実態の把握と理解がしやすくなります。

<評価基準の理解>

- ・ 評価基準の理解にあたり、第一には第三者評価の目的を理解することが必要です。評価項目、基準が作成された目的やプロセスを理解することが求められます。
- ・ そのうえで、共通評価項目と内容評価項目等の評価項目の全体をとらえることが必要です。評価項目間の関連性と福祉サービス種別に必要な内容評価項目を理解しなければなりません。
- ・ 評価項目を理解し、受審する福祉施設・事業所に説明できることは、評価調査者の基本的な役割、最低条件といえます。
- ・ そこで、まず「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」及び「福祉サービス内容評価基ガイドライン」（各都道府県の第三者評価基準）において、評価項目ごとに記載されている「評価基準の考え方と評価のポイント」等を読み込み、その内容を理解することです。

- ・ すなわち、自分の経験や知識を動員し、自分の経験を通し説明できなければ、受審する福祉施設・事業者から評価基準に関する質問を受けた時に納得を得られません。もしも内容の理解や説明に不安であれば、関連する資料やテキストを読み込むこと、その分野に精通している人から教えを受けることが必要です。また評価機関として研修会などを実施することが必要です。

<第三者評価受審の意義、効果などの説明>

- ・ 第三者評価を効果的に実施し、福祉施設・事業所における福祉サービスの質の向上に継続的に取り組む組織づくりを促進するため、評価調査者は、第三者評価受審の意義や効果、評価結果の活用などについて説明することが必要です。

<継続受審の場合のポイント、配慮すべき事項>

- ・ 継続的に第三者評価を受審する福祉施設・事業所の評価にあたっては、前回受審後の利用者や職員体制の変化（人事異動等）の状況とともに、評価結果を踏まえた改善状況等を把握したうえで、評価にあたっての方針や重点的なポイントを評価機関において確認することが必要です。
- ・ 継続的に受審し、福祉サービスの質の向上に向けた課題意識を明確にもち、取組を進めている福祉施設・事業所においては、前回同様の訪問調査等にとどまらず、各評価項目に関するより深いコミュニケーションと改善の取組の評価を求めている場合があります。
- ・ 継続受審にあたっては、前回の評価結果を踏まえつつも現時点で、評価機関・評価調査者に福祉施設・事業所として求めていることは何か、受審にあたっての意向等を確認したうえで、評価にあたる必要があります。
- ・ 利用者や職員体制が著しく変化しているような状況においては、初回受審のように評価プロセスに関するていねいな説明をはじめ、評価項目についてていねいな聞き取り調査等を実施することが必要です。
- ・ 一方、評価結果等を踏まえて組織的かつ継続的に福祉サービスの質の向上に取り組んでいる福祉施設・事業所における評価については、主に以下の事項を重視しながら評価項目全般の評価を進めることが考えられます。

○前回の評価結果において改善等が必要とされた事項及び取組状況の評価	
○前回の評価結果を踏まえ、評価機関・評価調査者としてより深めるべき、詳細に確認すべきと判断した事項	
○当該福祉施設・事業所の意向等を踏まえた事項	など

2. 評価機関の体制づくり～評価チームの編成～

① 評価チームの編成

【解説】

- ・ 第三者評価は、評価機関の責任において実施します。現状では一部の評価機関を除き、専任の評価調査者や専任の事務局職員を設置した体制が取れていない現状があります。
- ・ しかし、こういった体制の状況にかかわらず、評価機関としての責任は同様に問われることを認識することが必要です。そのために、必要とされる体制は、評価チームの編成であるといえます。
- ・ 評価チームの編成においては、統括・リードする評価責任者（評価主任・リーダー・チーフなどと言っている）の役割が要となります。

<評価チームについて>

- ・ 評価チームは、共通評価項目を担当できる評価調査者と福祉サービスの内容評価を担当できる評価調査者で構成します。
- ・ とくに、福祉サービスの内容評価を担当する評価調査者は、その分野あるいは関連分野の現場経験者、学識経験者であることが必要です。もし、経験者が不在の場合は、事前学習会と事前に同種別の福祉施設・事業所へ研修に行くことなど、評価機関の人材育成として計画的に取り組む必要があります。これは、受審施設・事業者に対する評価機関として必要とされる配慮、礼儀であると考えべきです。
- ・ 評価チームの人員については、社会的養護関係施設の第三者評価については、「2名以上」としていますが、評価機関の実態からは「2名～6名程度」と幅があります。受審する福祉施設・事業所にあわせて、合議により評価結果の適切性を期すことが前提である第三者評価の価値を鑑みた評価チームの編成が必要です。
- ・ 訪問（聞き取り）調査時の評価調査者の人数についても配慮が必要です。実態からは、聞き取りを行う評価項目を分担して1名の評価調査者で聞き取り調査を行っている評価機関もありますが、評価結果の適切性を鑑みると、複数名で聞き取りを行うことが望ましいといえます。

3. 評価機関・評価調査者に期待すること

① 第三者評価の受審施設・事業所からの要望等

【解説】

- ・ 第三者評価を受審する福祉施設・事業所からは、第三者評価を受審査した意義や効果があったとの意見がある一方で、評価機関・評価調査者に対して以下のような要望等があります。
- ・ 第三者評価の目的を考えた場合、すべてにおいて受審する福祉施設・事業所の説明や意向にそうかたちで第三者評価を実施し評価結果を示すことは適当ではありません。しかし、評価機関・評価調査者には、福祉施設・事業所から以下のような要望・意見があることも踏まえ、適切な対応や準備をはかることが求められています。

《福祉施設・事業所に関する理解、事前学習》

○当該福祉施設・事業所の特性や成り立ち、何より利用者に関する基本的な知識が不足しているように感じられた。

○当該福祉施設・事業所における福祉サービスの提供に関わる制度的な理解が不足しているように感じられた。

《評価プロセス等に関する説明、サポート》

○利用者調査、訪問調査の準備等の第三者評価のプロセスに関する説明が十分ではなかった。また、各プロセスの実施におけるサポートが十分ではなかった。

○評価基準に関する質問をしても適切な回答が得られなかった。評価調査者が本当に評価基準を理解しているのか疑問を感じる場面があった。

《訪問（聞き取り）調査におけるコミュニケーション等》

○訪問（聞き取り）調査において、評価項目における「着眼点」をチェックリストのように聞かれ、十分に日々の取組や思いを伝えられなかった。

《評価結果（判断）の根拠、改善に向けたコメント》

○判断の根拠が評価調査者の独自の価値観、思い込みに感じられ、自己評価と第三者評価結果の差異や、判断基準（a・b・c）の根拠を十分に説明してもらえなかった。また、評価結果のコメントからも読み取れなかった。

○評価結果における総評、コメントが十分でなく、福祉サービスの質の向上の観点からの示唆が十分でなかった。

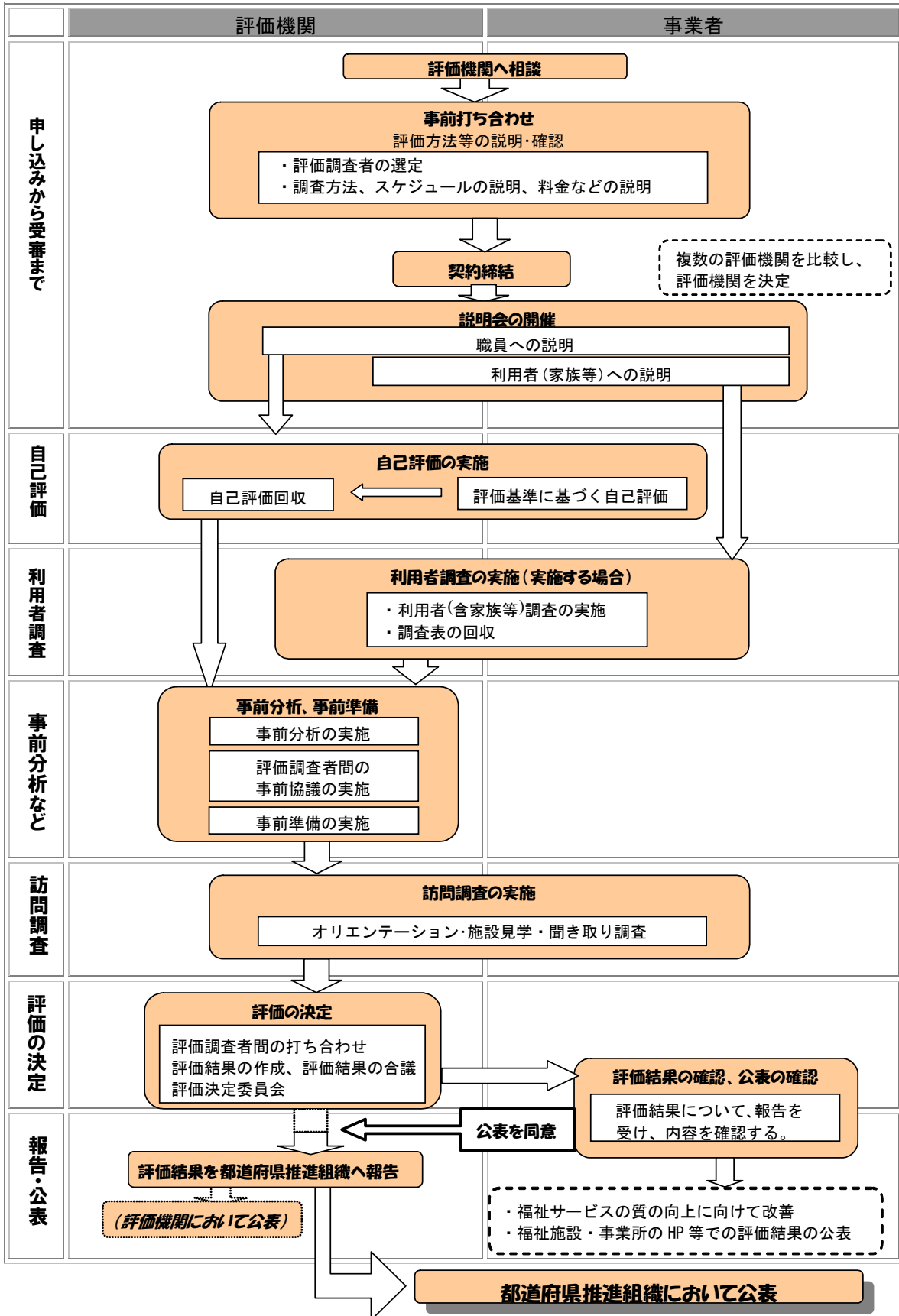
第3章

第三者評価のプロセスと留意点

～申込から受審まで～

1. 受審申込から受審に至る流れ

① 第三者評価業務の全体像



【解説】

<第三者評価全体の流れ>

- ・ 前頁のフロー図では、第三者評価の問い合わせや相談から受審、評価結果の公表にいたるまで、標準的な第三者評価業務の流れを示しました。ただし、評価結果の公表など都道府県推進組織の取扱いによって取扱いに相違があります。詳細については該当する都道府県推進組織に確認してください。

<評価機関の責任>

- ・ 訪問調査など、実際の評価業務は評価調査者が実施することになりますが、相談対応や契約から受審、結果報告で終了する受審スケジュールの進行管理の責任は評価機関にあります。本フロー図（第三者評価業務の全体像）においては、「評価機関」の実施項目を示しています。

② 問い合わせや相談に対する説明、対応

- 評価機関は、福祉施設・事業所の問い合わせや相談に応じ、説明資料を提供する。
- 評価機関は、評価料金、受審スケジュール、評価調査者の役割、評価結果の公表等、第三者評価の全体像を説明する。
- 福祉施設・事業所からの要請があれば見積書を作成し、提出する。

【解説】

<福祉施設・事業所への説明>

- ・ 契約前に評価機関が行う福祉施設・事業所への説明は、当該施設・事業所が第三者評価の目的を理解し、受審を決断する重要な一歩です。評価機関は、契約後の評価業務を円滑に進めるためにも福祉施設・事業所との最初のコンタクトを大切にし、適切な説明を行うことが必要です。
- ・ また、評価機関の説明は、福祉施設・事業所が評価機関を選択する際の判断材料にもなります。口頭による説明だけでなく、第三者評価の目的や意義を解説した資料や標準的な受審スケジュール表、料金表、評価基準などを提供して、ていねいに説明することが大切です。
- ・ さらに自己評価や訪問調査の実施方法など、より詳細な事項を説明する際にも適切な資料を作成して説明し、福祉施設・事業所が第三者評価の全体像をイメージできるようにします。

<受審の意義と効果の共通理解の促進>

- ・ 第三者評価の受審の意義は、福祉サービスの質の向上をはかることにあります。質の高いサービスとは、福祉施設・事業所が目指す理念、役割が提供する福祉サービスの実践に反映され、利用者にとって満足で、安心・安全な状態にあることです。
- ・ 評価機関は、福祉施設・事業所に第三者評価の受審意義や効果を説明するとともに、福祉施設・事業所が第三者評価に関心をもった背景や受審したい動機についても把握し、その動機が受審の意義と合致しているかどうかを確認する必要があります。
- ・ 第三者評価を受審する動機の根底には、「より良い福祉サービスを提供したい」という願望があります。このような動機による受審は、受審プロセスで得られる気づきや学びが多く、受審後には福祉サービス改善の取組が円滑に進みます。

- ・ 一方、福祉サービスの質の向上を目指しながらも、対外的に高い評価を受けたことをアピールすることに主眼をおいた受審は、ときに成果を急ぐあまり、性急な対策に走りがちで、質の向上に十分な成果を得られないこともあります。
- ・ つまり、福祉サービスの質の向上のねらいが、いつの間にか表面的な「a 評価」を得る目的に変質してしまわないよう、評価機関と福祉施設・事業所は説明の段階から第三者評価の目的と意義について対話を深め、確認していくことが重要です。
- ・ 両者が「より良い福祉サービス実践を追求しよう」という共通理解とならないまま、評価のプロセスに臨んだ場合、職員の負担が増大するといったマイナス面が強調されることもあります。福祉施設・事業所と評価機関は、福祉サービスの質の向上を共通の目的として活動する協働関係にあることを理解し合うことが大切です。

<相談や問い合わせを受ける工夫>

- ・ 「第三者評価の取り組み方がよく分からない。敷居が高い」などの声が聞かれます。そのような声に応えるためにも評価機関は情報を広くホームページ等で公開しておく必要があります。また、多くの都道府県推進組織は評価機関の公表事項を定めています。

<評価機関が公表する情報例>

- 1) 評価調査者の名簿（評価調査者の資格または経歴、所属役職等および養成研修等の修了状況を記載したもの）
- 2) 決定委員会委員の名簿（委員構成、主な経歴、現在の所属役職）
- 3) 第三者評価を実施するサービス種別等
- 4) 第三者評価の手法、要領（評価基準、受審スケジュール、評価決定の方法等）
- 5) 評価調査者に関する倫理規程
- 6) 評価料金表
- 7) 第三者評価事業の実績
- 8) 第三者評価に関する異議や苦情の申立窓口及び責任者等の対応体制
- 9) 申込方法
- 10) ホームページの URL
- 11) 評価機関の特徴やアピールポイント等

③ 契約の締結

- 福祉施設・事業所は、受審を希望する場合、受審申込書を提出する。
- 第三者評価の契約を締結する。
- 評価基準、自己評価表等の受審関係資料を受審する福祉施設・事業所に提供し、受審スケジュールを調整するため、事前打ち合わせを行う。

【解説】

<受審申込み>

- ・ 受審申込書は、福祉施設・事業所との連絡と契約書の作成に必要な情報が記入できる様式にします。参考に、申込書の項目を示します。

<申込書の項目：参考例>

- 1) 法人名、法人代表者名、受審事業所名、事業所管理者氏名、連絡担当者氏名（第三者評価に関する連絡窓口となる担当者）、郵便番号、住所、電話番号、FAX番号、電子メールアドレス
- 2) 受審する福祉施設・事業所が実施する福祉サービスの種別、定員、職員数
- 3) 自己評価の期間、訪問調査や評価結果報告を希望する時期

- ・ 申込時には、福祉施設・事業所に受審に関する窓口となる担当者を定めてもらいます。担当者は受審する福祉施設・事業所における評価基準の研修、自己評価の取りまとめ、福祉サービス改善への取組までの進行管理の責任者であり、申込時に選任してもらうことが重要です。
- ・ 具体的には、評価機関と福祉施設・事業所の橋渡しを行う役割として、副施設長、事務長、福祉サービス部門の責任者など、施設長を補佐する職員が適任です。
- ・ 申込書により自己評価の期間、訪問調査や評価結果報告の希望日程を把握しますが、実際の契約では、事前に連絡を取り合い具体的な日程を協議して、契約期間等を定めるようにします。
- ・ とくに、初めて受審する福祉施設・事業所との契約では、自己評価に慣れていない場合もあり、余裕をもった契約期間とするよう打合せをします。
- ・ 受審契約書には、契約期間、評価料金のほか、契約解除などの基本的な事項を定め、評価機関は受審施設・事業所と良好な関係を築くようにします。参考までに、契約書には次のような事項を盛り込むことが考えられます。

※契約書の様式や、契約書に盛り込むべき事項等は都道府県推進組織が定めている場合がありますので、当該推進組織に照会してください。

<契約書に盛り込む事項：参考例>

<p>1) 基本事項（総則）</p> <ul style="list-style-type: none">○契約目的○契約期間○契約金額（評価料金、受審料）○業務の完了○契約金額の支払い○その他、本契約における第三者評価の内容の定義 ※第三者評価の実施要領や実施方法は別に定め、契約書に添付する方法が考えられます。 <p>2) 評価機関の責務等</p> <ul style="list-style-type: none">○評価機関と評価調査者の義務 ※個人情報保護に関する事項については、別に定め、契約書に添付する方法が考えられます。○評価調査者の禁止行為○守秘義務○評価結果の報告・公表 <p>3) 受審施設・事業所の責務等</p> <ul style="list-style-type: none">○評価の実施に関する事項（資料の提出、情報提供、利用者への配慮等）○評価結果の公表の取扱い（同意） <p>4) 契約の変更・解除、損害賠償</p> <ul style="list-style-type: none">○契約の変更○契約の解除○損害賠償 <p>5) その他</p> <ul style="list-style-type: none">○苦情対応○協議事項

【留意点】

<契約期間>

- 契約期間は、受審する福祉施設・事業所の希望や過去の受審経験をもとに、「概ね3か月～6か月」の間で幅をもって設定します。福祉施設・事業所が自己評価と第三者評価を繰り返しながら改善活動に取り組もうとする場合は、1年以上の複数年契約を締結する事例もあります。

<第三者評価の実施方法の明示>

- 第三者評価の実施方法については、評価機関が「実施要領」や「重要事項説明書」として定め、契約時に受審施設・事業所に交付するようにします。

<契約金額について>

- 評価機関が準備し、受審する福祉施設・事業所に提供する自己評価表や利用者調査票などの関係資料の印刷経費などを評価料金に含む方法と含まない方法が考えられます。評価機関は必要に応じて訪問調査等に係る交通費等の所要経費とあわせて評価料金の内訳を受審施設・事業所に示します。
- 評価機関が説明会に対応する交通費等経費は、評価料金に含むものとすべきです。説明会を複数回実施する場合などを含め、あらかじめ料金表や契約書に定めておきます。また、受審する施設・事業所との調整のもとに、当初予定した実施回数を上回る説明会等への対応は実費を請求するなどの料金設定は差し支えないものと思われれます。

<スケジュールなどの確認>

- 契約締結後は、事前説明を行い、詳細な受審スケジュールなどを決めます。

④ 評価調査者の決定

- 評価機関は、評価を行う福祉施設・事業所と評価調査者の得意とする分野等を考慮して、1件につき2名以上の評価調査者を選定する。
- 選定された評価調査者が、利用者調査の実施や分析から評価結果報告書の作成まで一貫して対応することを前提とする。
- 各評価調査者の役割分担を明確にする。

【解説】

<評価調査者の選定>

- ・ 評価にあたっては、組織経営と福祉サービスの実務に関する知識が必要です。そのため、評価機関は評価調査者を選定する際に、「組織経営分野」に精通した評価調査者と「当該福祉サービス分野」に精通した評価調査者を各1名以上組み合わせ、チームを編成する必要があります。
- ・ 評価チームのなかで、チームを統括・リードする責任者（リーダー、チーフ等）を決めます。

【留意点】

<評価調査者の役割>

- 選定された評価調査者は、受審施設・事業所との調整、訪問調査の進行管理、評価結果の合議進行などの評価業務を円滑に進めるために、各メンバーの役割を決めておきます。
- 受審する福祉施設・事業所との調整、資料作成やデータ集計など事務作業等を評価機関の事務局（事務担当）が担当する場合には、事務局と評価調査者の役割分担を明確にし、受審する福祉施設・事業所との連絡や作業が円滑に進むようにします。

⑤ 受審する福祉施設・事業所への事前説明、スケジュール調整

- 評価機関は評価の実施にあたり、自己評価、利用者調査、訪問調査の具体的方法などを受審する福祉施設・事業所に事前説明し、理解を得る。
- 評価機関は、実施スケジュールを当該福祉施設・事業所と話し合い、調整のうえ決定する。
- 評価機関は、当該福祉施設・事業所に自己評価の実施方法や体制づくりについて説明する。
- 評価機関は、当該福祉施設・事業所の全体像の把握や事前分析を行うため、事前提出書類の提出を依頼する。

【解説】

<事前説明>

- ・ 契約締結後の事前説明では、評価機関は受審する福祉施設・事業所に自己評価表や評価基準、提出資料のリスト、受審スケジュールのモデル例、訪問調査の日程表（ヒアリング対応者の例示など）、利用者調査票などの資料やそれらの文書ファイルを必要に応じて提供します。
- ・ 事務局を設置している評価機関は、契約締結、事前説明、スケジュールの調整などを事務局職員が担当することがあります。
- ・ 問い合わせや相談の段階で受審を希望する福祉施設・事業所に資料を提供し、施設長などの幹部職員に説明して契約締結に至った場合でも、職員の多くは第三者評価の全体像を理解していません。評価機関は、契約後ただちに説明会や研修会を実施し、可能な限り多くの職員や役員に参加してもらいます。

<スケジュール調整、決定>

- ・ 第三者評価の実施スケジュールは、評価機関と受審する福祉施設・事業所との打合せにより調整し決定します。

【留意点】

<受審する福祉施設・事業所との信頼関係構築>

- 評価機関は、事前説明をていねいに行うことによって、受審する福祉施設・事業所との信頼関係を構築するよう努めることが大切です。

<説明会の時間>

- 説明会では、第三者評価の目的と意義、受審スケジュールなどの全体像を説明し、多くの職員が理解を深めることに主眼をおきます。とくに初めて第三者評価を受審する福祉施設・事業所の場合は、十分な時間を取って、ていねいに説明するよう心がけます。
- 初回受審の施設・事業所である場合や、前回受審後から相当の期間を経ている場合には、とくに十分な時間を確保したうえで説明会を実施します。

<説明会の内容>

- 説明会の内容としては、第三者評価の意義と目的、受審スケジュール、自己評価の実施方法と体制づくり、評価結果の活かし方などです。あわせて評価基準の主要な項目の解説を行います。
- 受審する福祉施設・事業所の準備として、評価基準の研修や自己評価の実施、評価機関に提出する確認書類の整備など一定の作業負担が伴います。こうした準備にかかる実施事項については十分に説明し、理解を得る必要があります。
- 適切に説明できるよう、問い合わせや相談受付の対応と同様に「説明資料」を必ず作成し、説明会等で活用します。

<説明会の回数>

- 夜勤や変則勤務のある福祉施設・事業所では、一度の説明会ではすべての職員が参加できないので、説明会は必要に応じて複数回実施することも考えられます。また、受審する福祉施設・事業所の担当者には説明会に出席できなかった職員に対して、機会を設けて周知に取り組むよう依頼します。
- 説明会を複数回実施する場合には、1回目の説明会では第三者評価の全体像の説明を中心に行い、2回目は評価基準の解説のみに集中した説明を行うという方法もあります。同じ内容の説明会を複数回行うか、異なる内容で複数回行うかは、受審する福祉施設・事業所と協議して決定します。
- 1回の説明会をもって、第三者評価を進める場合には、受審する福祉・施設事業所の担当者が会議や内部研修などで補足的な説明を行うよう必要に応じて依頼することが適当です。

<実施スケジュールの調整、決定>

- 受審する福祉施設・事業所は日常業務を行いつつ受審に関する取組みを進めることになるため、当該施設・事業所の予定に十分配慮しながら実施スケジュールを決めるようにします。

＜実施スケジュール・参考例＞

主な実施事項	期間の目安
問い合わせや相談への対応	
福祉施設・事業所からの受審申込、契約締結	1週間
説明会の開催（説明対応は評価機関）1回～複数回	1～2週間
受審する施設・事業所との事前打ち合わせ、受審スケジュールの調整、決定。	1～2週間
自己評価・利用者調査（書面アンケート） 評価基準の理解・判断に関する問い合わせへの対応 確認書類の選択に関する問い合わせへの対応	2～8週間
自己評価結果、事前提出書類の受取り	
評価調査者の決定、事前分析・事前準備	2～3週間
訪問調査 1～2回	1～2日
評価調査者の合議 1回	
評価報告書の作成・評価決定（決定委員会開催）	2～4週間
評価結果の事業者への送付。報告会の開催 1回	2時間

⑥ 受審する福祉施設・事業所の受審準備

□評価機関は、受審する福祉施設・事業所の自己評価や利用者調査の実施を支援する。

□評価機関は、当該福祉施設・事業所の第三者評価に関する書類の準備等を支援する。

【解説】

<受審に向けた体制づくり>

- ・ 受審準備には、主に自己評価の体制づくりと自己評価の実施、提出書類の準備があります。また、自己評価の過程で確認された課題については、解決、改善に取り組むことも推奨しておきます。
- ・ 受審する福祉施設・事業所での自己評価の体制づくりを進めます。自己評価の体制を整えて第三者評価を受審することで、新たな改善の視点を得ることができるからです。第三者評価は一過性の取り組みではなく、自己評価の継続性のなかで効果がある仕組みです。
- ・ 受審する福祉施設・事業所のなかで、自己評価や第三者評価を担当する担当者（評価機関との連絡窓口になる担当者）などを明確に位置づけてもらいます。
- ・ 受審する福祉施設・事業所が担当者の選任やチームによる取り組み体制を整備したならば、評価基準の研修や自己評価などの実施スケジュール、自己評価の実施方法の検討を進めてもらいます。
- ・ 施設長・管理者が、福祉サービスの質の向上という目的のために第三者評価を受審するという当該施設・事業所の姿勢を明確に表明したうえで取り組みを進めるよう推奨します。

<自己評価の実施支援>

- ・ 評価機関は、説明会などで自己評価の実施方法とともに、評価基準についても説明し、受審する福祉施設・事業所の自己評価が感覚的、経験的な判断のみに依拠しないように支援します。
- ・ 評価機関は、受審する福祉施設・事業所からの自己評価の実施方法や評価基準に関する問合せに随時応えることができる体制を作っておく必要があります。

<事前提出書類>

- ・ 評価機関が訪問調査に向けて提出を求める資料を受審する福祉施設・事業所に説明し、準備・提出してもらいます。

【留意点】

<自己評価から明らかとなる課題等への取り組み>

- 自己評価の過程で明らかとなる課題の内容の重要度や優先順位は、第三者評価の結果で明確になってきます。自己評価段階における改善の取組は、無理なく着手できるものから順次行っていくという姿勢で構わないことを受審する福祉施設・事業所と確認しておきます。

<自己評価の体制づくりにおける既存の委員会・会議の活用>

- 多くの福祉施設・事業所は、福祉サービスの質の向上に関わる委員会（経営委員会、生活向上委員会、マニュアル検討委員会、リスクマネジメント委員会等）を設置しています。また、定期的な会議（幹部会議、部門長連絡会議等）を開催しています。
- そこで、第三者評価を受審するにあたっての体制づくりにおいては、必ずしも特別の委員会等を立ち上げる必要はありません。既設の委員会や会議において、「自己評価の実施、第三者評価の受審、改善課題の事業計画等への反映、マニュアルの見直しなど」を実施する機能を位置づけて、取組のための体制づくりを促します。
- 第三者評価の受審をきっかけに、福祉施設・事業所が自己評価や課題の解決を強化することとし、「福祉サービスの質向上委員会」などを新設することも前向きな取組みとして推奨します。

<自己評価の実施支援>

- 受審する福祉施設・事業所には、第三者評価のために行う自己評価ではなく、福祉サービスの質の向上のために職員の学びや啓発が図られる自己評価方法を自ら構築することが大切であることを説明します。
- 自己評価は、第三者評価の訪問調査に備えてのみ行うものではなく、「本来はこのような実践を行いたい」、「これを改善すれば利用者に喜んでもらえる。質が向上する」など、改善事項の気づきを得ることに意義があります。さらには、改善の重要度や優先度を話し合うことが充実した自己評価につながることを伝えます。

<事前提出書類の厳選>

- 膨大な書類の準備・提出を求めることは、受審する福祉施設・事業所に過大な負担をかけることになるので、評価機関と受審施設・事業所の担当者は相互に連絡を取りながら、事前分析に必要となる提出書類を絞り込むようにします。
- 評価機関によっては、確認書類の提出を最小限に留め、訪問調査時に書類の閲覧に時間をかける手法を採用している場合があります。その場合、訪問日数、時間を十分に確保するほか、あらかじめ閲覧したい書類を明示しておくなど、書類の提示と閲覧がスムーズに行われるよう事前に調整しておく必要があります。

<事前提出書類の管理>

- 評価機関は、福祉施設・事業所からの信頼を損ねることがないように、受領した事前提出書類を紛失しないよう適切に管理することが大切です。
- 書類の保存期限や破棄の方法は、評価機関の規程で定めておく必要があります。また、最近では、事前提出書類の一部を電子的データに加工し、モバイルコンピュータやタブレットコンピュータで閲覧する方法も取り入れられていることから、電子的データの管理方法についても取扱規程を定め、当該福祉施設・事業所と取り扱いを確認しておくことが必要です。

⑦ 利用者等への説明

□評価機関は、利用者やその家族に第三者評価の趣旨の理解をはかり、調査が円滑に行えるよう、利用者や家族に説明会を実施するよう受審する福祉施設・事業所に依頼する。

【解説】

<利用者・家族への説明>

- ・ 評価機関は、受審する福祉施設・事業所に、利用者や必要に応じてその家族に対して、第三者評価の趣旨・目的や調査手順などを説明していただくよう依頼します。
- ・ 評価機関は、説明資料の提供や要請があれば説明会へ参加するなどして、適宜フォローします。
- ・ 職員説明会と利用者（家族）への説明は、同時に開催する方法もあります。また、第三者評価や下記の説明事項を記載したポスターを掲示することも効果的であることを受審する福祉施設・事業所に説明します。

<受審施設・事業所での説明を依頼する事項の例>

- 利用者・家族に第三者評価を通じて当該施設・事業者が福祉サービスの質の向上に取り組んでいることを伝える。
- 利用者調査（書面アンケートや聞き取り調査）に答えた場合でも、不利益が生じないことを伝え、協力を求める。
- 評価調査者が、訪問調査において福祉施設・事業所の全般を見学することや食事風景、居室での様子、余暇や遊びの様子などの場면을観察することを説明する。

【留意点】

<家族への説明>

- 家族へ説明する際には、広報紙などの活用も考えられます。また、家族会が設置されている場合には、そのような機会を活用する方法もあります。

<利用者・家族への聞き取り調査の実施>

- 聞き取り調査の実施については、受審する福祉施設・事業所の特性を勘案しながら当該施設・事業所との協議により確認しておきます。また、利用者に実施方法等をお知らせするよう依頼します。

第4章 自己評価

1. 自己評価

① 自己評価の実施方法の検討と実施

- 評価機関は、福祉施設・事業所の特性に応じて、自己評価の実施方法やスケジュールなどを受審する福祉施設・事業所と協議のうえ、決定する。
- 当該施設・事業所が自己評価を実施する。

【解説】

<自己評価の意義>

- ・ 受審する福祉施設・事業所では、自己評価の実施によって以下の効果が期待できます。

- 1) 組織運営や福祉サービスの質を見直すことによって新たな気づきが得られる。
- 2) 福祉施設・事業所全体で福祉サービスの質の向上に取り組むきっかけを得られる。
- 3) 福祉施設・事業所全体での改善活動や全職員の福祉サービスの質の向上に対する意識の共有につながる。

- ・ 評価機関にとっては、自己評価結果は受審する福祉施設・事業所の状況や考え方を把握し、訪問調査を行う際の基礎資料となります。また、自己評価により自ら提供する福祉サービスへの意識が高まった福祉施設・事業所と福祉サービスの改善等について積極的な意見交換が期待できます。

<自己評価の実施方法の検討>

- ・ 自己評価の実施方法は、全国統一的に定められているわけではありません。評価機関の考え方や受審施設・事業所の状況によって実施方法が異なります。該当する都道府県推進組織の方針を確認のうえ、実施方法を検討してください。
- ・ 自己評価結果を公表するか否か、公表する場合はどの範囲まで公表を行うのかなどによって、自己評価方法も変わってきます。事前に該当する都道府県推進組織に確認するようにしてください。
- ・ 該当する都道府県推進組織の方針の範囲内で、当該福祉施設・事業所にとってどのような方法が実施しやすく、より大きな効果が得られるか、また評価機関にとってどのような基礎資料を得ることが効果的かなど、後に実施する訪問調査の実施方法との関連を含めて、当該福祉施設・事業所と十分話し合いながら理解を得たうえで、自己評価の実施方法を決めるようにしてください。

《主な自己評価の方法》

【解説】

- ・ 主な自己評価の実施方法は、以下のとおりです。

- A：全職員が参加して、自己評価を行う方法
- B：チームを設置し、チーム毎に自己評価を行う方法
- C：全職員が個別に自己評価を行い、協議や調整などを行わずに提出する方法
- D：経営層の自己評価および全職員が個別に自己評価を行う方法

＜自己評価シートの記載＞

- ・ 自己評価シートには、各項目の評価結果とともに、判断した理由・根拠や特記事項などを記入できる欄を設けます。そこに記入される内容は、評価の際に有効な情報となるため、積極的に記入するよう促します。

(A) 全職員が参加して、自己評価を行う方法

- 職員個人、チーム、事業所全体の3段階の順に、評価結果を取りまとめます。
- 各段階で評価を行い、合議したうえで福祉施設・事業所として一つの自己評価結果を作成します。
- 経営層を含む全職員が参加することにより、全職員が共通認識を形成することが期待できます。

【解説】

＜全職員について＞

- ・ 常勤・非常勤など雇用形態・勤務形態に関わらず、すべての職員を対象とすることが望ましいでしょう。ただし、数か月に1度しか勤務しない非常勤職員が存在するなど、受審する福祉施設・事業所によって状況が異なるため、どの職員までを対象とするか、事前に当該福祉施設・事業所と評価機関とで協議をして決めておく必要があります。
- ・ 職員一人ひとりが、評価基準について理解を深めながら進めることができます。また、職員間や職種間の自己評価の相違等により相互理解が促進されます。

<チームについて>

- ・ チームは、ケア単位、フロア単位、職種単位等、福祉施設・事業所の実態に即して複数の職員で構成します。

<各段階での評価>

- ・ 職員個人は、全項目の評価を行います。
- ・ チームは、職員個人の評価を持ち寄り、合議をしてチームとしての評価を作成します。
- ・ 福祉施設・事業所全体の合議は、各チームで作成した評価をもとに合議をし、福祉施設・事業所としての自己評価を作成します。施設長を含めた職場全体（チームレベルでの自己評価の取りまとめ役や自己評価に参画した職員等）で行います。

【留意点】

<適切な合議>

- 経営層や役職者等の意見に偏ることなく、職員の意見が適切に反映されるよう合議が行われることが重要です。経営層と職員がよく話し合い、互いに納得のうえ適切な協議や評価が行えるよう、委員会や合議体を設置することも有効な方策です。

<主観に偏らない評価>

- 自らの思い込みで評価せず、記録などのエビデンスに基づいて評価するよう注意を促します。

<職員の意識の向上>

- 自己評価に参画することで、福祉施設・事業所が提供するサービスの質などに対する意識を高めることが大切です。自己評価の意義や方法を全職員が十分に理解できるように働きかけます。

(B) チームを設置し、チーム毎に自己評価を行う方法

- (A) の職員個人が行う自己評価を簡略化し、いくつかのチーム設定し、チーム毎に自己評価を行う方法です。
- チームで自己評価を行う方法としては、①チームで項目を分担して評価を行う、②それぞれのチームが全項目の評価を行う、の2つの方法が考えられます。
- チームで作成した自己評価を持ち寄り、合議を行うことで、福祉施設・事業所全体で共通認識を形成することが期待できます。

【解説】

<チームによる自己評価について>

1) チームで項目を分担して評価行う

- ・ 全評価項目から、チーム毎に評価する項目を設定し、担当する項目について評価を出していきます。たとえば、職種毎でチームを構成した場合は、担当業務に関する項目を評価することなどです。

2) それぞれのチームが全項目の評価を行う

- ・ チームは全ての評価項目について、協議をして評価を出していきます。チーム構成によっては、十分に理解していない項目が出てくる可能性があります。

<チームで作成した評価>

- ・ チームで作成した評価は、合議を行い、福祉施設・事業所全体での評価を作成します。その際は、結果に至ったプロセスも確認しておくことが大切です。
- ・ 「チームで分担して評価を行う」場合は、それぞれの項目を合わせると全項目の評価になりますが、お互いの評価結果について検証しながら、全体の整合性も考えることが必要です。
- ・ 「それぞれのチームが全項目の評価を行う」場合は、すべてのチームの評価を比較検討して、事業所としての評価を導き出すこととなります。とくにチーム間で評価が異なった項目については、プロセスも含めて検討することが求められます。

【留意点】

<職員による準備>

- チームによる評価を行うまえに、各職員が評価基準を読んで、自らの考えを整理しておく必要があります。

<適切な合議>

- 分担をして評価を行った場合に、担当をしたチームが出した評価について、不明な部分、納得のいかない部分等があれば、積極的に質問や意見を述べる必要があります。そのためには、担当した項目以外についても理解をしておく必要があります。また、適切な協議や評価が行えるように委員会や合議体を設置することも有効な方策です。

<他のチームの意見を聞く姿勢>

- 職種で構成されたチーム等が日常業務に関わる項目を評価した場合、他のチームの意見を聞かず、主観的な結論になってしまうことがあります。福祉施設・事業所内にある“客観的な視点”を大切に、他のチームから出された意見等について、謙虚な姿勢で受けとめることが重要です。

(C) 全職員が個別に自己評価を行い、協議や調整などを行わずに提出する方法

- 経営層を含む全職員が互いに協議や相談などを行わず、自己評価を行い、評価機関に提出する方法です。
- 福祉施設・事業所内で調整を一切行わないため、個々人の考えをダイレクトに結果に反映させることができます。

【解説】

<全職員について>

- ・ (A)と同様、常勤・非常勤など雇用形態に関わらず、すべての職員を対象とすることが望ましいでしょう。

<自己評価シートの記入>

- ・ 個人としての考えを率直に記入してもらうため、無記名とすることが原則です。
- ・ ただし、統計上回答者の属性を把握する必要がある場合は、「職員」「管理職」などの区分を設けてもよいでしょう。どのように区分を設定するかは事前に受審施設・事業所と協議して決めておきます。

<自己評価シートの提出>

- ・ 自己評価記入シートは、記入した本人が封をし、評価機関に直接送付（提出）します。

【留意点】

<自己評価の意義の理解>

- 自己評価の意義について、説明会などを通じて十分に理解していただくことが重要です。

<記入内容の調整禁止>

- 記入内容について職員間で事前に相談するなど、記入内容を調整することのないよう依頼します。

(D) 経営層の自己評価および全職員が個別に自己評価を行う方法

- 経営層は、合議により自己評価を行います。あわせて全職員が互いに協議や相談などを行わず、自己評価を行い、評価機関に提出する方法です。
- 経営層に対して、合議を経ることによって共通認識の形成を促すとともに、全職員の個々の考えを把握することができ、経営層の合議結果と個々の評価結果との相違などを比較、分析することなどが可能です。

【解説】

<経営層の確定>

- ・ 経営層とは一般に施設長、事務長、各部門長など重要事項決定に参画する者をいいます。どこまでを経営層とするか事前に福祉施設・事業所と評価機関で協議し、決定しておきます。
- ・ 大規模法人や公立施設など当該福祉施設・事業所の上位に上部組織がある場合は、必要に応じて上部組織と相談しつつ進めていただきます。なお、必ずしも上部組織が自己評価の決定に加わる必要はありません。

<経営層の自己評価>

- ・ 経営層の協議により自己評価を実施します。具体的な実施方法としては、以下の方法が考えられます。
 - 1) メンバーがそれぞれ自己評価シートを記入し、協議により決定する
 - 2) 担当者が原案を作成し、メンバー全員の協議により決定する

<全職員の自己評価>

- ・ (C)と同様、経営層を含めて、全職員に対して自己評価を実施していただきます。その際、経営層は経営層向け自己評価で合議した内容と必ずしも記入内容を一致させる必要はありません。
- ・ 自己評価記入シートについては、記入した本人が封をし、評価機関に直接送付（提出）します。

第5章 利用者調査

1. 利用者調査の方法

① 利用者調査の実施方法の検討と実施

- 受審する福祉施設・事業所の福祉サービスの形態などに応じて、利用者調査の方法やスケジュールなどを協議のうえ、決定する。

- 利用者調査を実施する。
(聞き取り調査、場面観察による調査は、訪問調査時に併せて実施してもよい。)

【解説】

<利用者調査の目的と位置づけ>

- ・ 利用者調査は、利用者の福祉サービスに対する満足度や意向を第三者が把握し、受審する福祉施設・事業所へフィードバックすることにより、当該福祉施設・事業所がより一層福祉サービスの質を向上に取り組むことを主な目的としています。

- ・ ただし、利用者調査は、第三者評価と関連する取組ではありますが、都道府県推進組織の方針によっては必ず実施しなければならないものではありません（社会的養護関係施設については、利用者調査の実施は必須です）。しかし、利用者の視点から福祉サービスを評価することは有益であり、可能な限り利用者調査を実施し、利用者の意見・要望をとり入れて福祉サービスの質の向上に役立てることが大切です。

- ・ 利用者調査は、第三者評価の評価結果をとりまとめる際に役立っていますが、直接反映させるものではありません。利用者調査結果の取り扱いについては、該当する都道府県推進組織の方針を確認してください。

<利用者調査の要否と実施方法の検討>

- ・ 利用者調査の要否や実施方法は、全国統一的に定められているわけではありません。該当する都道府県推進組織の方針を確認のうえ、受審する福祉施設・事業所の種別や状況を勘案し、利用者調査実施の要否や実施方法を検討してください。

- ・ 利用者調査を行う場合、できるかぎり全数調査を行うことが望ましいでしょう。ただし、受審する福祉施設・事業所の種別や状況などから全数調査が難しい場合もあります。該当する都道府県推進組織の方針にそって、当該福祉施設・事業所と十分話し合いながら利用者調査の実施方法や調査対象を決めるようにしてください。

- ・ 利用者調査は、訪問調査前に実施し、利用者調査の結果を踏まえて訪問調査に向くことにより、より効果的な訪問調査の実施を可能にします。また、訪問前と訪問調査時の両方で利用者調査を行うことは、評価の信頼性を高めることに繋がります。

《主な利用者調査の方法》

【解説】

- ・ 主な利用者調査の実施方法は、以下のとおりです。

A：アンケート調査
B：聞き取り調査
C：場面観察による調査

＜効果的な利用者調査の実施＞

- ・ いずれか一つの方法を実施するだけでも効果はありますが、全てを組み合わせると、より良い調査となります。

（A）アンケート調査

○調査票に基づいて利用者本人に記入していただく方法です。本人の回答が困難な場合は、家族等に利用者本人の立場に立って記入していただきます。

【解説】

＜調査対象＞

- ・ 原則として全利用者へ調査を行うことが望ましいでしょう。ただし、訪問介護事業所等、利用者が相当な数になる場合などは、利用者の一部を抽出して調査を実施する方法も考えられます。
- ・ 自らの意思で回答することが困難な利用者については、家族等から回答していただくようにします。ただし、家族等から回答を得ることが困難な場合は、当該利用者の調査は行わないようにします。
- ・ 利用者だけでなく、利用者の家族等に調査を実施することも効果的な調査の一つです。

＜利用者（あるいは家族等）からの承諾＞

- ・ 事前に受審する福祉施設・事業所から利用者に対して、調査に関する文書を配布する等によりアンケート調査を実施することを説明し、承諾を得てもらいます。また、家族等が回答する場合は当該家族から承諾を得て実施します。

- ・ 評価機関から直接承諾を得ることは、利用者の不安を招くなどの問題が考えられるため、受審する福祉施設・事業所から承諾を得てもらうようにすることが一般的です。家族会が設置されている場合には、家族会を通じて承諾を得てもらう方法もあります。
- ・ 調査開始までに承諾が得られなかった利用者や家族等については、調査をしてはいけません。

<事前準備>

- ・ 調査方法に応じて、事前準備を行います。
 - 1) 調査票を郵送する場合
依頼文、説明文の作成、返信封筒の同封など
 - 2) 利用者に集合してもらい説明しながら一斉に記入してもらう場合
会場の確保、スケジュール調整など
 - 3) 福祉施設・事業所において回収する場合
封筒、鍵付きの回収ボックスなど
- ・ 評価機関は、調査票の回収率を高めるための方策を講じることが求められます。たとえば、ポスターの掲示やアンケート説明文の添付、評価機関の紹介を行うなど、利用者調査の目的を告知することが考えられます。

【留意点】

<受審する福祉施設・事業所への説明>

- 受審する福祉施設・事業所には、評価機関に代わって、利用者や家族等にアンケートの説明等を実施してもらうことがあります。事前にアンケートの趣旨、内容、方法等について十分な説明をし、理解を得ておきます。

<個人情報の保護>

- 個人情報を含むため、記入済み調査票は厳重に取り扱います。

<利用者の保護>

- 回答者が特定されないように、調査票を無記名とすることが原則です。
- 「私が書いたことが福祉施設・事業所に分かってしまわないか」といった不安をもつ利用者は少なくないため、福祉施設・事業所が回答者を特定できないように伝え方に配慮することも必要です。

<利用者負担の軽減>

- 回答する利用者に過度な負担とならないように質問内容、項目数などを検討し調査票を作成します。

<わかりやすい表記>

- 利用者が回答しやすいよう調査票をわかりやすい表記とする工夫も大切です。難解な言葉や専門的な用語は避け、誰もが理解できるものとします。文字の大きさや書体なども、対象者に合わせて設定します。
- 児童関連の福祉施設であれば、「小学校高学年向け」「中学生向け」など、調査票をいくつか用意し、各々の表記を変えるなどの工夫も必要です。

<抽出調査の方法>

- 全数調査が困難な場合は、利用者の一部（可能な限り多数）を対象とした調査を行うこととなります。その場合は、受審する福祉施設・事業所が恣意的に回答者を抽出しないように、抽出方法を事前に定めておきます。

<郵送する場合の留意点>

- 調査票を郵送する場合、プライバシー保護の観点から評価機関から無断で直接利用者や家族等へ送付することは避け、受審する福祉施設・事業所から送付してもらうようにします。

<調査票の回収>

- 調査票の回収は、郵送などによって、評価機関が直接回収することが原則ですが、施設に鍵をかけた回収箱を設置し、施設が回収箱に鍵をつけたまま評価機関に送付する方法等も考えられます。この場合は紛失等を防止するため、確実に評価機関に届く方法で送付します。

<複数回実施>

- 利用者等に説明しながら記入していただく場合、グループに分けて複数回実施することも検討します。利用者によって時間がかかることが想定されるため、所要時間は余裕を持って設定します。

(B) 聞き取り調査

○評価調査者が利用者から直接回答を聞き取り、評価調査者が調査票に記入する方法です。

【解説】

<調査対象者の選定>

- ・ できるかぎり全数調査が望ましいのですが、実際には困難な場合が多いと思われます。その場合は、受審する福祉施設・事業所の特性や状況を踏まえ、協議のうえ、意思表示ができる人の中から対象者を選定します。選定にあたっては恣意的にならないよう留意します。

<利用者（あるいは家族等）からの承諾>

- ・ アンケート調査の場合と同様に、事前に利用者に対して、聞き取り調査を実施することを説明して承諾を得ます。実際には、説明をして承諾を得るのは当該福祉施設・事業所の場合が多いでしょう。また、必要に応じて調査対象となる利用者の家族等に対しても説明し承諾を得てもらいます。

<調査対象者の情報収集>

- ・ 円滑に聞き取りを進めるために、調査対象者の日中の活動やコミュニケーションなどについて受審施設・事業所から情報提供してもらいます。

<調査実施に向けて>

- ・ 評価調査者であることが分かるよう、名札や腕章等をつけることが望ましいです。
- ・ 円滑に調査ができるように、質問事項や進行等については調査評価者同士、事前に打合せをしておくことが必要です。

<職員の退席>

- ・ 利用者が質問に答えやすいよう、質問時には職員に席を外してもらいます。

【留意点】

<利用者の負担軽減>

- 利用者の負担が軽くなるよう、場所、調査時間帯、所要時間、環境設定等に配慮します。一人あたりの聞き取り時間は30分程度としている評価機関が多いようです。

<プライバシー保護>

- とくに施設・事業所の居室で調査を実施する場合は、プライバシーには十分な配慮します。

<対象者の保護>

- 対象者の発言内容について、発言者が特定されないようにするとともに、その旨を対象者に伝え、自由に発言してもらえますようにします。

<話しやすい雰囲気作り>

- 態度や話し方、服装等に気を配り、対象者が話しやすい雰囲気を作り出すことが必要です。

<わかりやすい質問>

- 専門的な用語を用いた質問等は避け、分かりやすい言葉や表現を使うようにします。

<コミュニケーションを取る工夫>

- 事前の説明会などで受審施設・事業所から紹介してもらったりなど、コミュニケーションが取りやすくなるよう工夫することが必要です。
- 評価調査者には、利用者の特性や年齢等に応じた柔軟なコミュニケーション能力が求められます。

<回答を無理強いしない、誘導しない>

- 調査対象者が質問に答えられない場合、答えることを拒否する場合などは、回答を無理に強いしてはいけません。また、答えが詰まった時などに、評価調査者が答えを誘導しないようにします。

<個人情報の保護>

- 個人情報を含むため、記入済み調査票は厳重に取り扱います。

<利用者保護の観点から職員は退席>

- 利用者への聞き取り調査は、日頃感じている当該福祉施設・事業所への率直な意見等を把握することが主目的ですので、利用者が安心して話せる環境作りが大切です。そのため、当該福祉施設・事業所の職員や関係者は席を外してもらいます。

(C) 場面観察による調査

○評価調査者が利用者とともに福祉施設・事業所で一定時間一緒に過ごし、サービスを提供する場면을観察することによって、評価する方法です。

【解説】

<サービスの提供場面の観察>

- ・ 評価調査者が利用者の立場に立って、福祉施設・事業所で一定時間を利用者とともに過ごし、ケアや支援の場面などを観察することによって評価します。
- ・ 評価調査者が事業所で過ごす時間に決まりはありませんが、できれば1日過ごすことが望ましいです。

<利用者（あるいは家族等）からの承諾>

- ・ 事前に受審する福祉施設・事業所から利用者に対して、場面観察による調査を実施することを説明し、承諾を得てもらいます。必要に応じて、利用者の家族等に対しても説明し承諾を得てもらいます。

【留意点】

<利用者の立場で観察>

- 場面観察は、訪問調査ではなく、あくまで利用者調査の一手法ですので、利用者の立場に立って観察や評価を行うことが重要です。

<なるべく普段通りの業務を>

- ありのままのケアや支援の場면을観察することが望ましいため、調査当日はなるべく普段どおり業務を行うよう当該福祉施設・事業所に依頼します。

<調査評価者の行動>

- 普段の様子を観察できるように、評価調査者は業務に支障が出るような行動や関わりは極力避けるとともに、服装や行動等にも配慮します。

② 利用者調査の活用

□評価機関は、利用者調査で得た情報の分析を行い、評価結果をとりまとめる際に役立っています。

□利用者調査の結果は、評価機関が当該福祉施設・事業所にフィードバックします。

【解説】

<利用者調査の活用方法>

- ・ 利用者調査から得た情報を訪問調査前に分析することで、利用者が感じている福祉施設・事業所の様子や福祉サービスの受けとめについて知ることができ、より効果的な訪問調査を実施することができます。
- ・ 利用者調査の結果は、当該福祉施設・事業所の福祉サービスの質を向上するために、施設・事業所にフィードバックします。

<利用者調査の分析>

- ・ 利用者調査は第三者評価の中で、利用者の意見や要望等を聞くことができる貴重な機会ですので、収集した情報については、整理・分析をしておくことが必要です。
- ・ アンケート調査の分析は、回答数を整理するだけでなく、記述されている内容についても検証します。
- ・ 利用者調査の分析は、訪問調査前に実施し、利用者の思いや当該福祉施設・事業所の様子などを事前に知っておくことで、訪問調査をより有効なものとすることができます。

<受審施設・事業所への報告>

- ・ 調査の目的、対象者の特性、評価調査者の調査技術等の点から考えると、調査結果をそのまま評価結果に反映することは馴染みません。こうした調査の位置づけ等を説明しながら、参考として受審する施設・事業所にフィードバックします。
- ・ 利用者調査の結果をいつの時点で当該福祉施設・事業所に報告するかは、訪問調査前、評価報告書の提出に併せて、という二つのパターンがあります（都道府県推進組織が方法を定めている場合もあります）。
- ・ 訪問調査前に報告する場合には最低でも1週間前までに報告します。訪問調査の当日に報告することは避けるべきです。受審する福祉施設・事業所にとって当日の報告となれば、訪問調査に影響を与えるということが懸念されるからです。

【留意点】

<利用者の保護>

- 調査結果を受審する施設・事業所に伝える際には、個人が特定できないように伝え方に十分配慮します。

<受審する福祉施設・事業所への伝達>

- 受審する福祉施設・事業所には、事前に調査の分析方法、調査結果がそのまま評価に反映されるわけではないこと、などを伝えておきます。
- 当該福祉施設・事業所に調査結果を伝える際には、「このような意見もあった」、「このような傾向であった」というように参考としてフィードバックする形となります。
- 利用者調査結果の活用方法については、都道府県推進組織の方針を確認のうえ行ってください。

<調査票の取り扱い>

- 受審する福祉施設・事業所の第三者評価が終了するまでは、鍵のかかる所で保管をし、終了後は適切に処分をします。

第6章 事前分析・事前準備

1. 各種評価資料の入手

① 評価資料の入手

□評価機関は、訪問調査の1か月前頃までに評価資料を受審する施設・事業所から入手する。

□評価機関は、評価資料に過不足がないかを確認する。

□評価機関は、不足する評価資料があれば、当該福祉施設・事業所に提出を依頼する。

【解説】

<入手すべき資料>

- ・ 評価機関は、契約時や事前説明時に第三者評価の判断に必要な資料のリストを受審する施設・事業所に示し、自己評価結果とともに提出してもらうよう依頼しておきます。
- ・ 評価機関が受審施設・事業所から事前に入手する主な評価資料は、次のとおりです。

1) 自己評価結果

2) 事前提出書類

- ▶ 受審する福祉施設・事業所の全体像を把握するために、福祉施設・事業所の沿革や職員の状況等の基本情報を記載した書類
- ▶ 受審する福祉施設・事業所の活動状況を把握するための基本資料

【事前提出資料の例】

- 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
- 年度事業報告書、年度事業計画書、年度決算書、年度予算書
- 組織図、委員会組織図、会議体系
- 広報誌
- 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

<自己評価結果の検証>

- ・ 評価機関は、提出された評価資料をもとに当該福祉施設・事業所の自己評価結果を検証します。

- ・ 各評価項目が総じて「a 評価」に偏っている場合や評価項目間の整合性に矛盾がある場合は、評価基準の理解が不十分なまま自己評価が行われたことが考えられます。
- ・ 評価機関は、当該福祉施設・事業所に自己評価の実施方法と過程を確認し、自己評価の取組みが不十分だったと判断される場合は自己評価の見直しを依頼するほか、必要に応じて、評価基準の説明に出向くなどのフォローに努めます。

<事前提出書類の過不足の確認>

- ・ 評価機関は、基本書類が揃っているかどうかを確認します。評価機関は、記載内容を確認し、未記入項目等を当該福祉施設・事業所に問い合わせます。

【留意点】

<個人情報の保護等>

- 事前提出書類に利用者の個人情報が含まれる場合は、事前に氏名、住所、生年月日等を匿名化（墨消し等）してもらうなどの配慮を受審する福祉施設・事業所に依頼しておきます。
- 匿名化が不十分であった場合は、評価機関において匿名化（墨消し等）を行い、評価調査者に配付する際に個人情報が含まれないよう厳重に配慮します。
- 評価機関は、あらかじめ提出を受けた資料類について、受領するもの、評価終了後に返却するものなどを区別し、紛失等がないよう管理方法を整備しておきます。

2. 事前分析の実施

① 事前分析の実施（評価調査者が個別に実施すること）

- 評価機関は、評価調査者に資料を配付し、受審する福祉施設・事業所の概要を把握させる。
- 評価調査者は、自己評価結果、事前提出書類、利用者調査（実施した場合に限る）を読み込み、当該福祉施設・事業所の全体像や強み弱みなどを把握し、訪問調査で質問・確認すべき事項の洗い出しを行う。

【解説】

<事前分析の目的>

- ・ 自己評価結果、事前提出書類、利用者調査によって得られた情報をもとに受審する福祉施設・事業所の全体像を把握したうえで、訪問調査で質問・確認すべきことを洗い出し、訪問調査をより有効に実施できるようにします。

<事前提出書類の分析>

- ・ 評価調査者は、事前提出書類を全て読み込み、当該福祉施設・事業所の概要を把握しておきます。
- ・ 評価調査者は、評価項目の判断基準、評価基準の考え方と評価の留意点、着眼点を頭に描きながら事前提出書類を読み込みます。
- ・ 書類から得られた情報をメモに要約しておく、後日評価調査者コメントを記述するときに役立ちます。
- ・ 評価調査者は、書類を通じて得られた情報に基づいて、評価項目ごとに当該福祉施設・事業所の実践をイメージするようにします。あわせて訪問調査時の質問事項を検討します。

<事前分析の視点>

- 評価調査者は、
- 受審する福祉施設・事業所の実践が、いつから、どのような頻度で行われているのか
 - どのような効果が表れているのか
 - 取り組みの見直しはいつ行われたのか
 - その実践が、当該福祉施設・事業所の理念や基本方針、中長期計画目標の具現化に近づいているかどうか

といった視点で分析します。

<自己評価結果の分析>

- ・ 評価調査者は、自己評価結果から受審する福祉施設・事業所の全体像を把握します。必要に応じて評価機関が作成したデータ集計やグラフ等を活用して当該福祉施設・事業所の全体像や特徴、強み弱みなどの把握に役立てます。
- ・ 自己評価の高い項目や低い項目の根拠、項目間の評価の相違や関連性を分析します。
- ・ 自己評価の結果と事前提出書類を付け合わせ、「評価基準の考え方と評価の留意点」、「着眼点」を参考に、評価調査者としての考えを整理します。
- ・ 自己評価結果と事前提出資料から読み取れる情報が一致している項目と相違する項目、情報が不足している項目を洗い出すなど自己評価を検証します。
- ・ 事前提出書類では情報が不足する項目は、訪問調査時にどのような書類の閲覧を求めるのかを確認します。
- ・ 受審する福祉施設・事業所の自己評価結果と事前提出資料の分析により当該福祉施設・事業所の特徴・課題と考えられる事項を整理します。
- ・ このように事前分析を行うことにより、訪問調査時の質問や聞き取りのポイント、確認すべき事項を明確にすることができます。
- ・ 評価機関が、自己評価の内容を補足するために、自己評価表に判断理由や取組の具体例を記入する記載欄を設けている場合があります。記入された内容については、それが評価の着眼点を反映しているか、評価項目に対応した取組みになっているか、などを視点とし、訪問調査での質問・確認すべき事項を洗い出しておきます。
- ・ 自己評価を分析する段階で、評価の低い項目などから当該福祉施設・事業所の課題や改善点を想定しておきます。

<職員が評価機関に自己評価を個別に提出する場合>

- ・ 自己評価の結果を受審する施設・事業所において統一せず、評価機関において集計する方法を採用している場合は、経営層と職員等との評価の相違の要因など、訪問調査で質問・確認すべき事項を整理しておきます。
- ・ 職員の自己評価結果が、法人内の他の福祉施設・事業所の評価結果や、経営層の評価結果と著しく異なる場合、その差異の要因を検討する必要があります。たとえば、職員の勤続年数の長さや雇用形態などが影響する場合があります。

<利用者調査結果> *利用者調査を実施した場合

- ・ 評価調査者は、利用者アンケートの結果から受審する施設・事業所のサービスの特徴を把握します。必要に応じて評価機関でデータ集計やグラフ等を作成し、特徴の把握に役立てます。
- ・ 利用者調査結果における評価の高い項目や低い項目の根拠、自己評価結果との比較で気になる点など、訪問調査で質問・確認すべき事項を洗い出しておきます。

【留意点】

<自己評価結果の分析>

- 自己評価結果や利用者調査結果で評価が高い項目について、必ずしも高いレベルの福祉サービスが提供されているとは限りません。訪問調査時には、これらに過度に引きずられないように留意するとともに、高評価の要因を客観的に確認するよう努めます。
- 介護サービス事業所については、介護サービスの情報公表制度を活用して、当該福祉施設・事業所の情報を入手し、事前分析に役立てることも有効な手段です。
- 福祉施設・事業所がホームページを開設している場合、その内容も参考とします。

3. 事前協議・事前準備の実施

① 評価調査者間の事前協議の実施

- 各評価調査者は、事前分析で出した「質問・確認すべき事項」を評価調査者間で協議、打合せを行い、優先事項を決める。
- 評価調査者間で見学のポイントや留意すべき点などを確認する。
- 訪問調査時の各評価調査者の役割分担を決める。

【解説】

<事前協議>

- ・ 訪問調査の時間は限られており、限られた時間内で最大限有効に調査を実施するためにも、評価調査者間の事前の協議、打合せが重要です。
- ・ たとえば、一つの質問で複数の評価項目を確認できる場合もあるため、効率的に質問や見学を行えるよう入念に手順を検討します。また、各評価調査者が無駄なく、聞き取り調査が実施できるよう事前に役割分担を決めておきます。
- ・ 評価調査者の役割分担と主な確認事項は次のとおりです。

- 訪問調査の進行管理の分担
- 聞き取りを行う際に質問する項目等の分担
- 事前分析により想定した受審する施設・事業所の特徴・課題と自己評価の相違点の確認
- 重点的な聞き取りや質問事項の確認
- 閲覧を求める確認書類・見学場面の確認

- ・ 質問・確認すべき事項や見学の際の視点などは、評価調査者間でズレが生じないように入念に打合せを行い、優先順位をつけておくことが必要です。

【留意点】

<十分な協議>

- 事前分析や事前協議が訪問調査の進行に大きく影響を及ぼします。これらが不足していれば、訪問調査時に十分な調査が行えず、再調査を行うことになりかねません。事前協議には十分な時間をかけて入念に行うことが重要です。

② 事前準備（受審する福祉施設・事業所への連絡・依頼など）の実施

- 評価機関は、訪問調査時のスケジュール、手順、調査体制、聞き取り対象者などを決め、事前に文書等で受審する福祉施設・事業所に連絡する。
- 訪問調査時に質問・確認したい事項や閲覧したい資料について、事前に文書等で当該福祉施設・事業所に連絡します。

【解説】

<受審する福祉施設・事業所への事前連絡・事前依頼>

- ・ 当日の調査手順や体制、スケジュール、訪問調査の当日に聞き取りを行う対象職種などが決まったら、円滑に調査が実施できるよう事前に受審する福祉施設・事業所に連絡します。より確実に伝わるよう文書や電子メール等の書面で示します。
- ・ あわせて、訪問調査時に質問・確認したい事項や閲覧したい資料についても事前に文書等で伝えます。
- ・ 聞き取り調査を行う部屋の使い方や机の配置なども事前に依頼しておきます。
- ・ 訪問調査日に食事の様子場面観察を目的に利用者と同じ食事を食べる手法を採用している評価機関では、食事場所や食事時間などを打ち合わせておきます。なお、食事代は評価機関が支払います。

<自己評価結果・利用者調査結果の送付>

- ・ 受審する福祉施設・事業所の職員個々人の自己評価を評価機関で取りまとめる手法を採用している場合、自己評価結果を訪問調査前に当該福祉施設・事業所へ送付する場合と送付しない場合の両方があります。また、利用者調査結果についても訪問調査前に送付する場合と送付しない場合の両方があります。
- ・ 該当する都道府県推進組織の方針を確認のうえ、どちらの方法を選択するか、事前に当該福祉施設・事業所と協議し、決めておきます。

【留意点】

<匿名性の確保>

- 自己評価結果や利用者調査結果を受審する福祉施設・事業所へ送付する場合、職員や利用者の匿名性を確保するよう十分に配慮することが必要です。

第7章 訪問調査

1. 訪問調査の実施

① 訪問調査当日の流れ

- 評価機関側で訪問調査当日のスケジュールや手順、調査体制等を受審する福祉施設・事業所と予め調整して書面で示し、当日のオリエンテーションの機会に再度認識を共有した上で実施します。
- 当日は「訪問調査日＝評価日」と捉えて行動し、評価に必要な情報をもれなく収集します。
- 事前に得ている情報（自己評価結果・利用者調査結果・その他の事前提出資料等）については、評価調査者側がどのように分析しているかを当該福祉施設・事業所に説明します。
- 評価調査者が、事前分析により想定した施設・事業所の特徴・課題と自己評価との相違点等を中心に確認し、訪問調査全体を通じて当該福祉施設・事業所の特徴（強み・弱み）、課題を明確にします。
- 有効な質問を通じて書類の有無、しくみの有無等を確認して進めることで、当該福祉施設・事業所側に多くの気づきを促します。
- 評価調査者は終日、「チーム」として行動し、合議を通じて評価結果を作成できるように、相互に情報共有しながら進めます。

【解説】

- ・ 訪問調査は、評価するための情報を得ることが主目的です。そのためには、どのようなスケジュールで訪問調査を実施するかが重要なポイントとなります。
- ・ 情報収集の要素は大きく分けて次の3つになります。
 - 1) 見学の機会等を活用して入手する「視覚からの情報」
 - 2) 聞き取りの機会等を活用して入手する「聞きとった情報」
 - 3) 書類確認の機会等を活用して入手する「書類からの情報」
- ・ それぞれのタイミングと実行を考え、効果的にスケジュールに組み入れます。
- ・ 訪問調査当日の具体的なスケジュールは、評価機関・評価調査者側だけでなく、受審する福祉施設・事業所側にも十分理解してもらう必要があります。そのために、事前に訪問調査の具体的な流れを書面で示すことや、訪問調査当日も冒頭でオリエンテーションを実施して確認します。

【留意点】

<訪問調査の時間>

- 訪問調査にかける時間について、受審する福祉施設・事業所と協議のうえ決めてください。ただし、非常に多岐にわたる項目を掘り下げて確認する必要がありますので、少なくとも1日以上は確保してください。社会的養護関係施設の場合は、訪問調査の標準は1.5日です。
- 受審する福祉施設・事業所は、日常業務と並行して訪問調査を実施していることに十分配慮して、適宜休憩するなど、早朝や夜遅くまでの訪問調査は行わないようにします。
- 訪問調査のスケジュールは、各評価機関で福祉施設・事業所の特性に応じて、日数や調査手順について創意工夫することが望まれます。

<評価の視点>

- 訪問調査では、各評価項目を一つ一つ確認していく作業も大切ですが、さらに、理念や基本方針の達成状況や全体的な「強み」や「弱み」等を明らかにすることも重要です。そのためには、訪問調査日の前に評価調査者間で予め評価の視点を統一することが大切です。

<受審する福祉施設・事業所を訪問する人数・組み合わせ>

- 第三者評価制度では、複数の評価調査者（2名以上）が受審する福祉施設・事業所を訪問することが示されています。実際に評価するためには2名では不十分であり、自治体によっては3名以上を義務づけているところもあります。評価調査者が何名体制で訪問調査を実施するかについて、評価機関内で十分検討することが望まれます。また、評価調査者の組み合わせも慎重に検討して体制を整えます。

<受審施設・事業所と常に対等な立場>

- 評価調査者は、当該福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上を目指す立場で取り組みます。訪問調査中に運営面やサービス提供面での課題等に直面する場合があります。その際には、対等な立場で「改善をともに考える者」としての行動が求められます。決して指導的、批判的、高圧的態度をとらないよう気をつけます。

<訪問調査時の服装>

- 訪問調査時の服装については、とくに定めはありません。基本的に動きやすく、清潔で、相手に不快感を与えない服装を心がけてください。なお、福祉施設・事業所によっては利用者の日常への影響や生活環境とのバランスを考慮して、スーツよりもやや楽な服装にするなど、TPOに合せた配慮をします。

<時間配分>

- 限られた時間を有効に活用するよう、評価に必要な情報を得ることに集中し、評価と関係のない質問や雑談は控えます。また、職員への聞き取りの際に各評価調査者が質問する時間を予め設定して、それぞれの持ち時間を厳守するようにします。

参考：訪問調査の流れ（イメージ）

時間	項目	実施内容	評価調査者の主な留意点
◆訪問1日目			
9:00	オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> 自己紹介 1日のスケジュール確認 事業概要の説明など 	<ul style="list-style-type: none"> 第三者評価制度の趣旨や訪問調査の目的について説明する。 訪問調査実施上の留意点を施設・事業所側に確認する。 事業概要は、評価調査者が見学前に知っておくべきことに限定して説明してもらう。
10:00	見学	<ul style="list-style-type: none"> 施設・事業所内見学 	<ul style="list-style-type: none"> 見学しながら評価に関する質問をする。 見学中は、利用者の生活や活動、プライバシーに配慮するとともにチームとして行動する。
11:00	職員への聞き取り、資料確認	<ul style="list-style-type: none"> 評価項目に基づく聞き取り 	<ul style="list-style-type: none"> 質問内容にあわせ、施設長・主任・職員など聞き取りの対象者を含めて予め決めておく。 評価調査者側も誰が質問するかを予め役割分担しておく。 一方的に質問を続けず、各職員との対話を重視する。 評価調査者間でお互いにフォローしながら、チームとして行動する。
12:00	食事（検食）	<ul style="list-style-type: none"> 可能な限り利用者と一緒に食事をとる 	<ul style="list-style-type: none"> 味つけや盛り付け、ボリュームだけでなく、食事の様子等も確認する。 食事代を支払う。
13:00	職員への聞き取り、資料確認	<ul style="list-style-type: none"> 評価項目に基づく聞き取り 	
17:00	終了		
◆訪問2日目			
9:00	職員への聞き取り、資料確認	<ul style="list-style-type: none"> 評価項目に基づく聞き取り 	<ul style="list-style-type: none"> 終了時間を意識しつつ、確認し忘れないように進める。 その場で評価を決めるような言い回しは避ける。
11:00	まとめ	<ul style="list-style-type: none"> 施設・事業所との意見交換 今後の流れの説明 	<ul style="list-style-type: none"> 協力いただいた福祉施設・事業所側に感謝の意を伝え、今後の流れについて説明する。
12:00	終了		

※1日目の開始時間を午後からとするスケジュールも考えられます。

② 見学の実施

- 受審する福祉施設・事業所にパンフレットや平面図を用意してもらって福祉施設・事業所内を見学し、適宜、案内する職員や現場の職員に対して評価に関連する質問をする。
- 評価項目のうち、見学の際に視認する必要があるものをもれなく確認する。
- 職員と利用者との関わり等、支援の様子について確認する。
- 確認した内容はメモ等で記録し、職員への聞き取りの場面で活用する。

【解説】

- ・ 見学の際には、受審する福祉施設・事業所の設備や利用者が使用する居室、共有スペースだけではなく、事務室やスタッフルーム、医務室等にも立ち入り確認します。また、玄関や廊下、エレベーター脇等の掲示物なども併せて確認します。
- ・ 評価のための見学ですので、評価項目に関連する場所や掲示物等を見落とすことなく視認します。予め用意した質問や疑問に感じたこと等について、随時、案内する職員に積極的に質問します。
- ・ 見学時には、利用者の生活の様子や職員とのかかわり、快適性、安全性等の観点を持ちながら現状を確認します。
- ・ 確認できた事実や印象、職員による説明等は、できる限り記録に残します。さらに詳細を知りたい場合は、職員への聞き取りの場面で改めて質問します。

【留意点】

<利用者のプライバシーに配慮した行動>

- 見学する際には、利用者のプライバシーを侵害しないように最大限配慮して行動します。受審する福祉施設・事業所側の了解を得ずに利用者のプライベート空間に立ち入ることは厳禁です。利用者の私物等にも許可なく触れないように慎んで行動します。なお、居室内を見学する際には、当該福祉施設・事業所側で利用者から事前に許可を得てもらうようにします。

<業務遂行中の職員への配慮>

- 見学の際、フロアの職員や医務室にいる看護師、調理室にいる栄養士・調理師等に評価調査者が質問する場合は、予め当該福祉施設・事業所側において了解を得たうえで実施します。たとえお願いしていたとしても、業務最優先であることを考慮し、無理のない範囲で行います。

<チームとしての行動>

- 見学時に得た情報は、その後の職員への聞き取りや、訪問調査終了直後および報告書作成の際に実施する合議の基礎情報となるので、評価調査者間で共有する必要があります。それぞれが別々に現場を見ながら職員に質問するのではなく、チームとして行動します。

<見学と書類の確認>

- スタッフルームに置いてある連絡ノートや、浴室の入浴チェック表等、見学時には確認しきれない場合は、職員への聞き取りの際に会議室で再度見せてもらえるかを受審する施設・事業所に必ず確認します。業務遂行上、現場から持ち出せない場合には、必ずその場で読み込みます。

<利用者へのヒアリング>

- 見学と同時に利用者へのヒアリング（聞き取り調査）を行う場合は、予め当該福祉施設・事業所にお願いして了解を得たうえで実施します。限られた時間での実施となりますので、得られる情報は参考にとらえる必要があります。利用者へのヒアリング結果を有効に活用するためには、訪問調査の実施前に極力利用者全員を対象とした調査を実施したうえで、その結果で気になる点等を中心に確認します。

③ 職員への聞き取り

- 評価調査者は、評価項目順に経営層に聞き取り調査を行い、事前分析で予め用意した質問や、見学を通じて新たに発生した疑問点等を質問する。
- 必要に応じて、現場職員への面接や質問をする。
- 規程・マニュアル等の書類や記録等について、実物を確認しながら進め、必要に応じて質問する。
- 評価調査者が何を確認したいのか、受審する福祉施設・事業所側がどの評価項目について質問されているのかを明確にしながら進める。

【解説】

- ・ 会議室等、聞き取りをしやすいスペースを用意してもらい、評価項目順に経営層への聞き取り調査を進めます。根拠となる書類の確認に加えて、自己評価結果や利用者調査結果、事前入手資料等を事前分析して浮かびあがった質問や、見学時に疑問に思った点等を質問して具体的な状況を把握します。
- ・ 評価項目によっては経営層ではなく、現場職員や専門職員に質問した方がスムーズに現状を把握できる場合があります。その際には同席してもらうか、スケジュールのなかに面談の時間をとる等の工夫をします。
- ・ 当該福祉施設・事業所は、評価調査者からの質問に回答することによって自らの業務を振り返ることができ、新たな気づきを得ます。そのため、どの評価項目に関する質問をしているのか、なぜそのような質問をしているのかについて、受審側が理解できるように配慮しながら進めます。

【留意点】

<口頭だけでなく根拠も確認>

- 職員への聞き取りでは、評価するために必要な当該福祉施設・事業所の取組を把握しますが、同時に根拠についても確認します。そのため、聞き取りの際には、その根拠となる書類や記録等を併せて確認していきます。

<根拠となる書類や記録の例>

委員会や定例会議等の会議録、行事等の実施記録、各種サービス実施マニュアル、アセスメント資料、個別サービス実施計画書、業務日誌（数日分）、サービス実施記録、ヒヤリハット報告書、職員緊急連絡網、業務分担表、苦情受付記録、実習生の受入記録、ボランティア受入記録、超過勤務や有給休暇の管理簿、人事考課に関する資料、自己評価の記録、利用者の意向を調査した記録 など

<対話を重視>

- 評価調査者は、各評価項目の評点等を正確に判断しなければならないとの思いが先に立ち、職員への聞き取り時間の多くを評価項目の根拠確認作業に費やす傾向があります。むしろ、受審する福祉施設・事業所との対話を重視し、利用者支援にあたり大切にしていることや課題に思っていることなど、外形的に判断しづらい領域について、対話を重視して傾聴しながら進めることが求められます。

<評価項目を確認する順番に配慮>

- どの評価項目から順番に確認していくのかは定めがありません。大きく分けて運営面の評価項目から確認していく方法や、サービス面の評価項目から確認していく方法の2種類が考えられます。いずれの場合も、情報収集・情報共有しやすい流れで進めていくことが求められます。また、一つの質問で複数の評価項目が関連する場合もありますので、事前に調整しておきます。

<共通の書類を手元に置いて実施>

- 聞き取りを進めるにあたって、評価調査者と受審する福祉施設・事業所とが共通認識のもとで進めていく必要があります。お互いに自己評価シートを手元に置き、評価調査者がどの評価項目について質問しているかが理解できるようにします。その他、事前に入手した書類や利用者調査結果等の共通資料もお互いに準備して進めます。

<指導的な言動は厳禁>

- 職員への聞き取りは、あくまでも評価を行うために必要な情報収集が目的であり、その場で受審する福祉施設・事業所の改善点を指摘するなど、コンサルティングのような指導的な言動・対応は厳禁です。

<記録の方法>

- 聞き取りを実施する際には、録音・撮影等の器具の使用は、原則として行わないようにしてください。契約書上は評価調査者に守秘義務が課せられていますが、器具を使用した場合、情報そのものを外に持ち出すこととなりますので、器具の名称や管理方法などの詳細を契約書に示し、事前に受審する福祉施設・事業所側から同意を得る必要があります。

<受審する施設・事業所の文書の取り扱いに注意>

- 日々のケース記録等の文書の取り扱いには十分な配慮が必要です。自分の書類に紛れ、失念して持ち帰ることは厳禁です。必ず点検してください。また、汚す、折り曲げる、破る等の行為も厳禁です。事前提出資料もかばんの中等に保管して大切に扱います。

- 評価の参考のために文書の複写を持ち帰ることも考えられますが、管理方法等を明確に示したうえで、当該福祉施設・事業所の同意を必ず得ます。

<忘れ物に注意>

- 忘れ物には細心の注意を払う必要があります。評価調査者の私物もさることながら、とくに、訪問調査中にいろいろとメモをした用紙を置き忘れることは厳に慎む必要があります。そこに主観的な印象や否定的な表現等が書かれる可能性もあるため、受審する福祉施設・事業所の職員に知られるようなことがあった場合に重大な信用失墜行為となります。

④ 訪問福祉サービスの訪問調査の実施

- 訪問福祉サービスは、利用者のプライバシー・個人情報保護の観点から自宅等を訪問して支援現場を直接確認することなく評価を実施する。
- 福祉サービス提供の現状を把握するためには、事前に郵送法による利用者アンケートを実施する等の工夫が求められる。
- 職員の自己評価を実施する場合、常勤職員だけでなくホームヘルパー等の意見も抽出できるように工夫する。

【解説】

- ・ 第三者評価制度は福祉サービスの質の向上を目指すことが目的の一つですが、訪問系サービスの場合、福祉サービス提供の現場を直接確認できないことが評価実施上の課題の一つになっています。
- ・ 訪問調査では、他の福祉サービス種別で行われるような支援現場の見学は実施できません。そのため、代替する有効な調査手法を盛り込んで実施する必要があります。
- ・ 福祉サービス提供の現状を把握するためには、職員の自己評価の対象を拡大することも有効です。例えば、訪問介護の場合、非常勤のホームヘルパー等にも自己評価を実施することや、直接聞き取りの時間を設定するなどの工夫が求められます。また、利用者や家族に郵送法で事前にアンケートを実施することも有効です。

【留意点】

<自宅等への訪問や住所等の個人情報入手は厳禁>

- 訪問福祉サービスは福祉サービス提供現場が自宅等になりますので、評価調査者が直接自宅等に訪問することは行いません。また、利用者調査を郵送法で実施する場合、アンケート用紙と返信用封筒を評価機関側で用意し、郵送は事業所に委ねるなどの配慮を行い、評価機関が利用者の自宅等の住所を入手することは行いません。

<サービス提供のしくみを中心に確認>

- 訪問調査実施の際は、居宅サービス計画書やアセスメントシート、モニタリングシート、業務日誌等の記録や業務マニュアル等を基準として福祉サービス提供のしくみを中心に確認します。そして、実際の支援内容については職員への聞き取りなどを通じて把握します。

第 8 章 評価結果の決定（合議）

1. 評価の決定（合議）

① 訪問調査終了直後の合議

- 訪問調査終了後、すぐに評価調査者間で意見交換を行い、評価結果報告書作成の方向性を確認する。
- 事前分析により想定した福祉施設・事業所の特徴・課題との相違点等について協議しながら、総評で取り上げる「特に良いと思う点」と「特に改善が望まれる点」について具体的に確認する。
- 時間に余裕がある場合は、評価項目毎の評点についても評価調査者間で合議を行い、意見の相違がないように確認する。
- 合議終了後、各評価調査者で評価結果報告書のどの部分を作成するのかなどの役割分担を行い、解散する。

【解説】

- ・ 訪問調査終了直後に、当該福祉施設・事業所についての率直な印象や視覚情報等の記憶が多く残っている段階で、時間をあけずに評価調査者チーム内で合議を行います。
- ・ この段階で詳細な合議をすることは時間的に限界がありますので、合議を通じて当該福祉施設・事業所の「強み」や「弱み」を明確にします。
- ・ 時間に余裕がある場合には、各評価項目の評点についても一つ一つ合議を行い、評価チーム内で決定します。
- ・ 解散する前に、各評価調査者がどの部分を担当するのか、どのような点は必ず講評コメントに記述するのか、締切日はいつなのかなど、評価活動の次のステップについても再確認します。
- ・ また、当該福祉施設・事業所を表現する際に「施設」なのか「園」なのか、「保護者」なのか「家族」のかなど、全体の言葉の統一をはかります。

【留意点】

<合議の重要性>

- 第三者評価制度は、複数の評価調査者が受審する福祉施設・事業所を訪問して行うこととなっています。評価を決定する合議の場面でも、各評価調査者が主観的に評価をすることがないように、評価調査者が相互の意見を尊重しつつ、対話を進めながら合意形成していくことが望まれます。

<合議した内容の記録>

- 合議した内容は、正式な評価結果報告書を取りまとめる際に有効な情報となります。単に口頭で印象を語りあうだけではなく、正式に合議内容を記録として取りまとめ、評価調査者間で共有するだけではなく、評価機関全体で共有するようにします。

<合議の場所>

- 合議の場所について、当該の福祉施設・事業所の会議室を借りる場合も想定されますが、情報管理の観点からはふさわしくありません。関係者等に情報が漏れないような場所を選んで実施する必要があります。

<役割分担>

- 訪問調査直後の合議の際に、締切日を1か月後等と決めて各評価調査者が評価結果報告書の案の作成作業に入ります。また、誰がどの評価項目の評点と講評コメントを作成するのかなど、具体的な役割分担を決めて作業に入ることが望まれます。

② 評価結果とりまとめの合議

- 各評価調査者が、訪問調査直後の合議内容に基づいて評点および講評コメントを作成する。
- 評価調査者チーム間で意見交換した内容と相違がないか等を調整して、評価結果報告書（案）を作成する。
- 評価調査者チームがまとめた評価結果報告書（案）を評価機関がチェックする。

【解説】

- ・ 評価結果報告書とりまとめの合議手順は、以下の3段階があります。

- 1) 個別の評価調査者が合議内容に基づいて作成
- 2) 評価調査者チームで再度実施する合議
- 3) 評価機関として評価結果報告書を決定するための合議

- ・ 個別の評価調査者が作成する際には、訪問調査直後の合議内容に基づいて行います。そうすることにより、客観的で統一感のある報告書を作成、まとめることを目指します。
- ・ 評価調査者チームとして作成する際には、訪問調査直後の合議内容に疑義が生じた点、事実誤認がないか、具体的な言い回しは適切かなどの細部にわたり再確認しながら合議を進めます。
- ・ 評価機関として評価結果報告書を取りまとめる際には、全体的な視点に基づいて作成します。例えば、今回受審した福祉施設・事業所の評価結果報告書だけでなく、評価機関のとりまとめ方針やこれまでの他の福祉施設・事業所の評価結果報告書と比較し、とりまとめ方に相違が無いかなどを確認します。

【留意点】

<主観的な評価とならないように配慮>

- 評価結果報告書は、第三者を通じて作成された福祉施設・事業所に関する客観的な情報であることに価値があります。作成段階では、評価調査者の個人的な見解や感想等が評価結果報告書に盛り込まれないように細心の注意を払います。

<評価調査者チームとして作成>

- 評価調査者チームは、経営面を専門とする者と福祉サービス面を専門とする者で構成されるため、それぞれの専門性を尊重するあまり、十分な合議がなされずに評価結果報告書（案）が作成されてしまう場合があります。各評価調査者の専門性はあくまでも資格取得の基礎要件です。率直な対話を通じてそれぞれの案を修正・加筆することが望まれます。

<評価機関でのとりまとめ>

- 評価結果報告書は、訪問調査を実施した各評価調査者の責任で決定するものではありません。評価機関としてとりまとめたものがインターネット等を通じて公表されます。そのため、評価結果報告書（案）の作成段階で、評価機関としての統一性や公平性を担保したものを作成することが求められます。

<評価決定委員会（※）>

- 評価結果報告書を決定する際、評価に加わった評価調査者以外の評価調査者や専門家等を加えた「評価決定委員会」を設置して合議を行う場合があります。評価結果報告書の決定プロセスに外部の第三者を交えて合議をするなど、公平性や客観性を高める評価決定プロセスを導入することも有効です。

※「評価決定委員会」については、評価機関自らが福祉施設・事業所を営んでいる場合などに、都道府県推進組織が評価機関に設置を義務づけている場合があります。

※「評価決定委員会」での協議の場に、評価に携わった評価調査者等を参加（傍聴）させることにより、評価調査者の資質の向上に結びつけている取組もあります。

③ 評価結果報告書の作成

- 施設・事業所に提出する評価結果報告書を作成する。
- 文章表現については基本的には自由ですが、受審した福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上につながる表現や施設情報を外部に広く公表することなどを念頭におき、第三者評価制度の目的達成につながる報告書を作成する。
- 評価機関として内容の校正や文書の統一をはかる。

【解説】

- ・ 評価結果報告書の作成は、評価機関にとって「評価活動の集大成」といえます。評点と講評コメントを通じて評価機関が受審した福祉施設・事業所をどのように評価したのかを明確に示します。
- ・ 講評コメントの文章表現は基本的に自由です。当該福祉施設・事業所が評価結果報告書を読んで「強み」や「弱み」を知ることができ、明確になった課題の改善に向けてやる気が出るような表現で作成します。評価結果報告書を受け取った福祉施設・事業所が、さらなる福祉サービスの質の向上を目指して行動するきっかけとなることが想定されています。
- ・ 評価結果報告書は、当該施設・事業所に提出するだけでなく、都道府県推進組織を経由して広くインターネットで社会全体に発信されます。なお、他の福祉施設・事業所の評価結果報告書がインターネットに掲載されている評価機関の場合、その内容や表現方法とも齟齬が生じないように校正や文書の統一をはかります。

【留意点】

<講評コメントの範囲>

- 講評コメントの内容は自由ですが、単純に受審した福祉施設・事業所の取組の事実を羅列するだけでは講評とはいえません。当該福祉施設・事業所を知るうえで「重要なこと」や「特徴的なこと」、「特筆すべきこと」などを盛り込み、それが「強み」なのか「弱み」なのかなどを明確に文章で表現することが望まれます。

<講評コメントの種類>

- 講評コメントは、大きく分けて、①評価項目毎と、②総評の2種類があります。評価項目毎の場合は、評点との矛盾が発生しないように留意して作成します。
- 総評の場合は、当該福祉施設・事業所全体を捉えたうえで、「特に良いと思う点」と「特に改善が望まれる点」について作成することが重要です。評価項目毎の講評コメントと矛盾が生じないように留意します。

<講評コメントの読み手>

- 誰に対して講評コメントを書くのかという視点も重要です。大きく分けて、1) 職員向けの内容、2) 利用者・家族向けの内容、3) 将来の利用者や一般市民向けの内容、の3種類が想定されます。それぞれの読み手を意識しながら報告書を取りまとめしていくことが求められます。

<誤字・脱字等のチェック>

- 誤字・脱字のチェックは評価機関が責任をもって実施します。評価結果報告書は、受審した福祉施設・事業所に提出されるだけでなく、都道府県推進組織を經由して、そのままインターネットに掲載されます。たとえば、「出来る」なのか「できる」なのかなど、漢字表記にするのかひらがな表記にするのかなどの統一についても、評価機関内で詳細に決めたいうえでチェックします。

<匿名性等の担保>

- 利用者や職員の氏名等が、講評コメントのなかに含まれることがないように校正します。また、役職名や専門職名についても、該当する職員が1名しかいない場合は個人が特定されてしまうので留意が必要です。さらに、公平性の観点から、商品名や観光名所、テーマパーク名などについても特定されない表現で統一します。

<文章のボリューム・バランス>

- 評価結果報告書全体を通じて、講評コメントのボリュームや内容のバランスについても配慮が求められます。推進組織によっては文字制限をする、あるいはコメントする数を特定して統一を図っている場合もあります。また、改善課題が経営面ばかりに偏らないようにするなど、全体的なバランスを調整することも重要です。

<わかりやすい表現>

- 文章が長くなると読み手にとってわかりづらい内容になってしまいます。一方で、「利用者の尊厳を尊重している」のように短い文で抽象的に表現すると当該施設・事業所の特徴がわからず、どの福祉施設・事業所にも当てはまる内容となってしまうがちです。当該福祉施設・事業所の取り組みの事実も文に含めて、適度な文字数で表現することを心がけます。

<嘘になってしまう断定表現は厳禁>

- 評価活動だけでは判断・断定できないにもかかわらず、表現しやすいために使用しがちな言い回しがあります。たとえば、「連絡が密である」や「徹底している」、「十分できている」などです。これらの表現を使用する場合は、「～の取り組みにより、連絡を密にするように努めている」などと表現します。

<禁止行為>

- 評価結果報告書作成の際の禁止行為として、盗作行為があります。盗作行為は、他の福祉施設・事業所の評価結果報告書から文章をそのまま使用したり、前回の評価結果報告書をそのまま使用したりするなどの行為です。発覚した場合、評価機関はもとより評価制度全体の信用失墜にもつながりますので、厳に慎む必要があります。

※その他、報告書作成上の留意点については、下記の「コメント作成チェック表」などを参照してください。

コメント作成チェック表

※チェックが5つ以下だったら、すぐに書き直します。

- 事実や状況の説明のみになっていない。
- 評価項目をなぞっていない。
- 施設・事業所のやる気を引き出せる。
- 一般論になっていない。
- 明確な表現になっている。
- 「～すべきだ」と決めつけていない。
- 非現実的な指摘をしていない。
- 上から目線になっていない。
- 重箱の隅をつつついてはいない。
- 自己満足の表現になっていない。

※NPO 法人福祉経営ネットワーク『評価者の心得』を一部修正して抜粋

第9章 評価結果の報告と公表

1. 評価結果の報告と公表

① 受審した福祉施設・事業所への評価結果の報告

- 評価機関で最終決定した評価結果報告書の内容を、受審した福祉施設・事業所に報告する。
- 評価結果報告書の内容について当該福祉施設・事業所と十分に話し合う。その際に、事実誤認や不適切な言いまわしなどが発覚した場合には、その内容を確認した後、修正する。
- 当該福祉施設・事業所から評価結果報告書の内容について合意を得ることで、最終確定とする。

【解説】

- ・ 評価結果報告書は、受審した福祉施設・事業所に送付して終了するのではなく、報告会を実施するなど、評価調査者・評価機関がどのような方針で評価結果報告書をまとめたのかを説明する機会を設定します。
- ・ 報告会の際に当該福祉施設・事業所側から事実誤認や文章表現等の修正意見が出された場合には、十分に話し合ったうえで最終合意を得て、確定します。

【留意点】

<評価結果の共有>

- 評価結果の報告は、評価機関から受審した福祉施設・事業所へ一方的に評価結果を通知することではありません。評価結果報告書の内容について評価機関側と当該福祉施設・事業所側の双方で確認・共有する場とします。そのために十分に話し合う時間を設けて適切に回答し、曖昧な点をなくすことが大切です。

<その他に伝えたい内容の取扱い>

- 正式な評価結果報告書は、インターネットなどを通じて広く社会に公表されます。また、様式が決まっており、その内容には限界があります。報告書以外に伝えたいことや報告書に盛り込めなかった事項については、別にフィードバックレポートなどを作成する方法のほか、報告会を開催して口頭で伝える場を設定するなどの方法で説明します。

<改善のための一歩となるために>

- 評価結果報告書の内容を踏まえて当該福祉施設・事業所が現状を再認識し、自らの改善課題を明確にして新たな一歩を踏み出すことが第三者評価の本来の目的です。報告会の中ではその目的達成に向けて十分な話し合いを行います。

② 評価結果の公表

- 確定した評価結果報告書について、公表の有無を受審した福祉施設・事業所に確認する（社会的養護関係施設は結果の公表が義務づけられている）。
- 公表の同意を得た評価結果報告書は、評価機関から推進組織に提出し、インターネット上で公表される。
- 当該福祉施設・事業所に評価結果報告書を提出し、福祉施設・事業所が自ら広く社会に向けて公表する。

【解説】

- ・ 受審した福祉施設・事業所の同意を得ることで評価結果報告書が確定しますが、同時に、その内容を都道府県の推進組織等のホームページ上で公表することについても評価機関が同意を得ます。
- ・ その後、当該福祉施設・事業所からのコメントを記入してもらう必要がある場合は、事前にコメントをもらい記入したうえで、時間をあけずに評価機関が推進組織に評価結果報告書を提出します。
- ・ 受審した福祉施設・事業所では、評価結果報告書を玄関先に備え付けることや、自身のホームページへの掲載、広報誌や事業報告書等に概要を掲載する等の取り組みにより、評価結果を広く社会に発信します。
- ・ 社会的養護関係施設の第三者評価においては、評価結果の公表が義務づけられていますので、全国推進組織等の定める方法により、公表を進めます。

【留意点】

<公表の不同意について>

- 推進組織のホームページ上に公表することについて、評価機関が受審した福祉施設・事業所の同意を得られないケースもあります。その場合には具体的な理由を確認したうえで、該当する推進組織に連絡して指示を仰ぎます。

<公表の手続について>

- 評価結果報告書の内容が確定しだい、時間をあけずに推進組織に評価機関が評価結果報告書を提出します。推進組織によっては、確定後1か月以内に評価機関が公表手続を行うことを義務づけている場合もあります。これは、受審した福祉施設・事業所の情報を広く社会に発信することが第三者評価制度の目的の一つであり、迅速性を求めているためです。

<公表の時期・期間について>

- 評価結果報告書が、インターネット上に掲載される時期や公表期間は推進組織によって異なっています。約5年掲載した後に削除する場合や、無期限で掲載され続ける場合などがあります。いずれの場合も、受審した福祉施設・事業所側に評価機関から具体的なしくみを説明しておくことが望まれます。

<評価結果を広く社会に周知する>

- 客観性が担保された当該福祉施設・事業所の情報を広く社会に発信することが、第三者評価制度の主目的の一つですので、評価結果報告書が内部資料として保管されてしまっただけでは目的が達成されません。評価機関からは、評価結果報告書の玄関先への掲示・備え付けや、福祉施設・事業所のホームページ上に掲載することなどを提案します。

※推進組織によっては、第三者評価を受審したこと証明する「受審済みステッカー」や「受審証」を配布しています。ステッカーなどを関係者や外部にわかりやすい場所に貼り出すことは、福祉施設・事業所が透明性を高めること、福祉サービスの質の向上や利用者本位の福祉の実現に努めていることの証になることを評価機関からも説明します。

<評価内容等を職員全体にフィードバックする>

- 評価結果報告書には、評価を受審した時点での受審した福祉施設・事業所の特徴や「強み」、「弱み」が明確に示されます。また、利用者調査や職員による自己評価の結果には福祉サービスの質の向上をはかるために取り組むべきヒントが多くあります。一連の評価プロセスを通じて明確になった「強み」をさらに強化し、「弱み」は計画的に改善することで福祉施設・事業所全体のボトムアップをはかります。そのためには、全職員に向けて評価結果をフィードバックして情報共有することが求められます。

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
福祉サービスの質の向上推進委員会
評価調査者部会 名簿

(敬称略)

部会長	新津 子	ふみ	(全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 代表)
委員	菅田 賢治		(全国母子生活支援施設協議会 副会長)
専門委員	右京 昌久		(岩手県社会福祉協議会 福祉経営支援部部長)
専門委員	岡田 賢宏		(NPO 法人福祉経営ネットワーク常任理事・事務局長)
専門委員	藤 憲之		(京都社会福祉士会事務局長)
専門委員	関川 芳孝		(大阪府立大学教授)

*所属・役職名は、平成 26 年 3 月 31 日現在のものです。

福祉サービス第三者評価 実践マニュアル 【Version 2】

平成 26 年 3 月 31 日

社会福祉法人全国社会福祉協議会 政策企画部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル
TEL : 03-3581-7889 FAX : 03-3580-5721
Email : z-seisaku@shakyo.or.jp
