

# 福祉サービス第三者評価事業のご案内

～ 当社の標準的な評価の手法、内容、料金～

平成 16 年 5 月 3 日

株式会社 福祉規格総合研究所

## 1 当社の標準的な評価の方法

- (1) 評価は、社会福祉法人に対する経営指導に豊富な経験を持つ評価者 3 名により実施いたします。また、これまで培ってきたネットワークを活かして、必要に応じて評価対象分野に詳しい者をアドバイザーとして加えてまいります。
- (2) 評価は、次の調査結果を総合的に勘案して実施いたします。

利用者調査

職員の事業評価（自己評価）

経営者層の事業評価（自己評価）

施設見学

書類等の事実情報確認

経営者層への聞き取り調査

- (3) 評価結果は、サービス事業者と評価結果報告会を開催し、評価内容について双方が納得したうえで東京都福祉サービス評価推進機構に提出し、ホームページ上に公開されることとなります。

一件の評価の流れについては、別紙をご参照ください。

## 2 標準的な利用者調査の方法

ご利用者やご家族に対するアンケート調査や、ご利用者への対面による聞き取り調査により、福祉サービスに対する満足度や自由な意見・要望を収集します。

また、痴呆症や知的障害をお持ちのご利用者の場合は、利用者の状況に詳しいものが聞き取りを担当いたします。

## 3 標準的な事業評価の方法

事業評価の項目は、大きく分けて 事業の運営面、提供されるサービスの質の 2 つに分かれています。それぞれの評価シートを全職員に記入して頂きます。記入者のプライバシーのため、無記名にてさらに個別郵送にて回収いたします。経営者層にはさらに詳しい内容の評価シートを記入していただきます。

#### 4 標準的な訪問調査の方法

当社の評価員と、必要に応じて各サービスの専門家を組み合わせて訪問させていただきます。施設内の見学により、ご利用者・職員の様子、施設や設備の状況、生活環境などを観察させていただきます。その後、事実情報として各書類を確認させていただきます。最後に経営者層への聞き取りを行ないます。これら一連の訪問調査は、サービス事業者のご都合により、複数の日にちに分けて行なうことも可能です。

#### 5 標準的な評価費用

標準的な評価費用は以下の通りです。

	サービス種別	利用者数	評価費用（税込）
	特別養護老人ホーム	100名	882千円
	痴呆性高齢者グループホーム	18名(2ユニット)	315千円
	保育所	100名	735千円
	訪問介護	100名	252千円

事業所ごとに御見積もりをいたしますのでご相談ください。（無料）

上記以外のサービス種別、評価方法をご希望の方もご相談ください。

入所系サービスは、定員及び地域により価格設定をさせていただきます。

#### 6 お問い合わせ先

当社へのお問合せは、下記 第三者評価担当者宛てお願いいたします。

住所：〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-12-3 アルカディアビル 2階

電話番号： 03-3258-0348

FAX 番号： 03-3258-0340

第三者評価担当者： 林 俊哉、後藤 康浩

E-mail： [fukusi@ce.mbn.or.jp](mailto:fukusi@ce.mbn.or.jp)

#### 7 苦情窓口

当社では、評価に関する異議や苦情の申立窓口を設置しております。

苦情担当者氏名： 林 俊哉

受付時間： 9：00～17：00

電話番号： 03-3258-0348

FAX 番号： 03-3258-0340

E-mail： [fukusi@ce.mbn.or.jp](mailto:fukusi@ce.mbn.or.jp)

以上。

### 一件の福祉サービス第三者評価の流れ

