

「福祉サービス第三者評価事業のご案内」

福祉サービス第三者評価の背景と受審のおすすめ

介護保険制度の開始や障害福祉分野への支援費制度の導入等により、福祉サービスは措置から利用者契約制度へと移行し、今、大きな転換期にきています。

その中で、利用者が自らのニーズにあったサービスを安心して選択するために、事業者が提供しているサービスの具体的な内容や質、特徴などについて、わかりやすい情報が求められています。同時に、事業者も利用者本位のサービス提供のため、自らのサービスの現状や課題を知り、良いところはより伸ばし、不足しているところは改善に取り組んで、サービスの質の向上を図っていくことが必要とされています。

これらを実現するために、利用者でも事業者でもない第三者の視点で、一定の評価基準に基づいて客観的に現在のサービスを評価し、結果を利用者に情報提供したり、事業者にフィードバックしてサービスの質の向上につなげていく仕組みが第三者評価です。

評価を実施する5つのメリット（「福祉サービス第三者評価」パンフレットより抜粋）

- ・サービスや経営の良い点や改善点などの新たな「気づき」の発見
- ・経営の視点による新たなヒントの発見
- ・事業のレベルアップに向けた評価結果の活用
- ・事業所の強みについての積極的なPR
- ・潜在化した利用者の評価や意向の把握

当社の「評価の基本方針」

当社は、福祉、介護、経営、看護、行政政策など様々な経験を積んだ人材による、高い専門性と明確な客観性を確保した評価を実施します。これにより、事業者様のサービスの質の向上に向けた取組みをサポートするとともに、利用者本位によるサービスの選択が図られるような事業の透明性を確保した情報の提供を目指します。

当社の「評価の際のポイント」

- ・利用者が快適に、安心して過ごせるかどうかを評価します
- ・サービスに関する方々の目指すところ（理念、基本方針）への推進に着目して評価します
- ・評価実施後にサービス事業者が自らの気づきが得られる評価を実施します
- ・信頼性と客観性を確保するため、様々な分野において、多様な経験を持った専門家の目で評価します

標準的な評価の流れおよび料金表

事前協議

事前に事業所へ訪問し、評価実施方法や時期について説明・協議を行ないます。

職員等への説明会（経営層・職員への説明、利用者調査説明等）

職員説明会や他利用者及び保護者等利用者調査対象になる方々への説明会を実施します。

自己評価実施

自己評価は、東京都福祉サービス評価機構所定の分析シートを用いて、施設経営者層・職員の全員に自己評価をして頂きます。

利用者調査の実施

利用者本人への対面による聞き取り調査やアンケート調査を実施します。なお、聞き取り調査実施の際は事業者と協議の上、聞き取り可能な対象者とさせていただきます。

自己評価、利用者調査等の集計・分析

事業者から提出された自己評価、利用者調査の分析を行うなど、訪問調査のための事前準備を行います。集計・分析結果および確認希望事項は、事前に事業所様に送付いたします。評価期間の長期化による事業者さまの負担を軽減するため、**独自開発の集計シート**（参考資料として(有)TCPのマニュアルを添付）による集計作業の短縮化およびITを活用した分析作業の効率化を図り、短期間で集計・分析を行います（**当社独自の短期集中コース**）。

訪問調査

訪問調査は、専門分野が経営と福祉の2人以上の組み合わせで実施致します。

調査内容は、施設内の見学によるご利用者・職員の様子、施設や設備の状況、生活環境などの観察や事実情報としての各書類の確認、経営者層への聞き取り等を行います。

評価結果のまとめとフィードバックの実施

評価者の合議により、評価結果をとりまとめます。

フィードバックは、事業所を訪問し、評価結果についてご説明します。この段階であらためてわかったことがあれば、これに基づいて評点や表現を修正します。

公表

評価結果の公表について合意を頂いた後、機構に報告書として提出・公表いたします。

標準的な評価の流れ

	調査項目	評価の対象事業者	評価機関：(有)TCP
準備・契約	事前協議 (1週間)	見積り確認・評価契約等 評価実施方法や時期について説明・協議 評価方法等の説明会開催	
評価実施	事業評価(自己評価)の実施 利用者調査の実施 (2~3週間)	事業評価(自己評価)実施 利用者調査(聞き取り)実施	集計・分析 調査結果分析
	事業評価と利用者評価の集計・分析 (5日) 短期集中コース	集計・分析結果の送付 集計・分析結果の確認	集計・分析結果に基づいた訪問調査の事前検討 日程調整
	訪問調査 (1日)	訪問調査の実施 (担当評価者の派遣)	
まとめ・評価結果決定	評価結果のまとめと報告 フィードバック (2週間)		担当評価者の合議による調査結果のとりまとめ
			評価結果のフィードバック (評価結果説明および疑義等の協議)
報告・公表	機構への報告・公表	評価結果報告書の提出 都推進機構による結果の公表	

料 金 表(モデル事業所による標準的な評価料金)

サービス種目	評価の内容例	内 訳	合計金額
特別養護 老人ホーム 定員 100 名 職員 50 名	事前準備（説明会等の実施） 評価の実施 ・事業評価、訪問調査の実施 ・利用者調査の実施（対象 20 名への聞き取り調査） ・評価結果の集計・分析 とりまとめ・公表 ・合議、報告書作成 ・フィードバック	5 万円 40 万円 25 万円	70.0 万円 （税別） 73.50 万円 （税込）
認知症高齢者 グループホーム 利用者 18 名 職員 16 名	事前準備（説明会等の実施） 評価の実施 ・事業評価、訪問調査の実施 ・利用者調査の実施（コミュニケーション方式） ・評価結果の集計・分析 とりまとめ・公表 ・合議、報告書作成 ・フィードバック	3 万円 25 万円 15 万円	43.0 万円 （税別） 45.15 万円 （税込）
保育所 利用者 100 名 職員 35 名	事前準備（説明会等の実施） 評価の実施 ・事業評価、訪問調査の実施 ・利用者調査の実施（アンケート方式） ・評価結果の集計・分析 とりまとめ・公表 ・合議、報告書作成 ・フィードバック	5 万円 35 万円 25 万円	65.0 万円 （税別） 68.25 万円 （税込）
訪問介護 利用者 100 名 職員 25 名	事前準備（説明会等の実施） 評価の実施 ・事業評価、訪問調査の実施 ・利用者調査の実施（アンケート方式） ・評価結果の集計・分析 とりまとめ・公表 ・合議、報告書作成 ・フィードバック	3 万円 30 万円 15 万円	48.0 万円 （税別） 50.40 万円 （税込）

）上記料金の他に、交通費（実費）を頂きます。

）詳細は、施設規模・利用者数などの状況を考慮し、事業所様ごとに無料でお見積りいたしますので、ご相談ください。