

「当評価機関の標準的な評価の手法、内容と料金」

* 一件の評価の流れは別紙「福祉サービス第三者評価の流れ」をご参照ください。

(1) 標準的な利用者調査の方法

アンケート調査や対面による聞き取り調査を実施します。

認知症や知的障害をお持ちの利用者の場合、利用者の特性に詳しい評価者が聞き取りを担当します。

その調査結果については訪問調査時に事業所に報告します。

(2) 標準的な事業評価の方法

自己評価は、全職員に実施して頂き、その結果を事前に分析し、その結果を踏まえて、訪問調査に臨みます。訪問調査は「福祉サービス分野を担当する評価者」、「組織マネジメント分野を担当する評価者」各1名以上で実施します。その後、評価結果の合議を行い、事業所にフィードバックを実施します。

【モデル事業所】

施設種別	利用者数・職員数		利用者調査の方法	事業評価の方法	事前説明	結果報告	評価費用
特別養護老人ホーム	利用者数	100名	・利用者100人に聞き取りを実施	・職員50人の自己評価を分析後、3人の評価者が訪問調査を実施。 ・訪問時間は約16時間（1日間）。	・事前に施設職員・利用者に興味や方法を説明。 ・家族会でも説明。	・結果や事業改善への課題を報告書にまとめ提出。 ・職員に対する結果報告会を実施。	約60万円
	職員数	50名					
	うち非常勤数	20名					
保育所	利用者数	100名	・保護者全員にアンケートを実施。	・職員35人の自己評価を分析後、3人の評価者が訪問調査を実施。 ・訪問時間は約16時間（1日間）。	・事前に施設食・利用者に興味や方法を説明。 ・家族会でも説明。	・結果や事業改善への課題を報告書にまとめ提出。 ・職員に対する結果報告会を実施。	約50万円
	職員数	35名					
	うち非常勤数	15名					

* 事業所ごとに見積もりを致しますのでご相談ください（無料）。

* 上記以外のサービス、評価方法をご希望の方もご相談ください。

福祉サービス第三者評価の流れ

特別養護老人ホーム版

■利用者100名、職員50名(うち非常勤20名)と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数			
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者		
準備・契約		<ul style="list-style-type: none"> ◆事前調整・確認 ◆契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等 	2h × 3名	6h		
		<ul style="list-style-type: none"> ◆調査票、依頼文等の準備、事業者への送付 ◆ヒアリング調査(利用者1名あたり35分で20名に対して3名の評価者で実施) アンケート調査(利用者6名に配付、回収率80%を想定) ◆利用者調査の数量的な集計と資料作成 ◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付 ◆自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付 ◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み ◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ ◆訪問調査(現地視察を含む)の実施 	35分 × 20名	12h	4h × 1名 12分 × 5名 8h × 1名	4h 1h 8h
まとめ・公表		<ul style="list-style-type: none"> ◆訪問調査の終了後(できれば当日)の確認 ◆利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成 ◆評価者の合議による評価結果のまとめ(報告書の作成) ◆合議の内容をふまえて報告書(案)を修正・完成 ◆フィードバックにむけて資料の整理・準備 ◆事業所での報告書(案)の説明 ◆報告書の最終確認、推進機構への報告 ※全体を通しての調整業務等 	2h × 2名	4h	6h × 2名 4h × 3名 2h × 2名 2h × 1名	12h 12h 4h 2h

計102h

計25h

保育所版

■利用者100名、職員35名(うち非常勤15名)と想定

評価プロセス		評価機関における業務内容	標準的な工数				
事業者	評価機関		評価者	集計作業等の補助者			
準備・契約		<ul style="list-style-type: none"> ◆事前調整・確認 ◆契約内容の確認、評価内容・手順・スケジュールの確認等 	2h × 3名	6h			
	評価の実施		<ul style="list-style-type: none"> ◆調査票、回収用封筒、依頼文等の準備、事業者への送付 ◆調査票の回収、督促、整理 ◆利用者調査の集計(調査対象世帯75件、回収率80%を想定) ◆利用者調査の分析と仮のまとめ、事業者への送付 ◆自己評価、職員調査の集計(回収率100%を想定)、事業者への送付 ◆利用者調査及び職員調査の結果、自己評価等の読み込み ◆訪問調査に向けて評価者間の事前打合せ ◆訪問調査(現地視察を含む)の実施 	4h × 1名	4h	4h × 1名	4h
					1h × 1名	1h	
					12分 × 60名	12h	
					4h × 1名	4h	
					12分 × 35件	7h	
					4h × 3名	12h	
まとめ・公表		<ul style="list-style-type: none"> ◆訪問調査の終了後(できれば当日)の確認 ◆利用者調査のまとめ、評点、コメント案の作成 ◆評価者の合議による評価結果のまとめ(報告書の作成) ◆合議の内容をふまえて報告書(案)を修正・完成 ◆フィードバックにむけて資料の整理・準備 ◆事業所での報告書(案)の説明 ◆報告書の最終確認、推進機構への報告 ※全体を通しての調整業務等 	2h × 2名	4h			
					6h × 2名	12h	
					4h × 3名	12h	
					2h × 2名	4h	
						2h × 1名	2h
					2h × 2名	4h	
				4h × 1名	4h		
				3h × 1名	3h		

計90h

計26h