

評価推進機構ニュース 第20号

INDEX

- ◆「利用者調査に関する研修」が始まりました！（平成26年度から実施する新規研修）
- ◆平成25年度の年次報告を発行しました！

◆利用者調査に関する研修が始まりました！

平成26年10月7日（火曜日）から「利用者調査に関する研修～児童分野～」が始まりました。当該研修は、利用者調査の意義や、利用者の特性を理解した上でのコミュニケーション方法等について学び、利用者調査の充実を図ることを目的としており、今年度から開始した新たな研修です。児童分野以外に高齢分野と障害分野の研修も開催します。それぞれの研修の概要は以下のとおりです。

【研修概要】

日程	児童分野	10月4日（火曜日）、21日（火曜日）
	高齢分野	(Aコース) 11月4日（火曜日）、6日（木曜日）
		(Bコース) 11月11日（火曜日）、18日（火曜日）
	障害分野	12月2日（火曜日）、3日（水曜日）
定員	児童分野、障害分野	各35名（各1コース）
	高齢分野	70名（35名×2コース）
対象者	本研修の受講修了後、所属評価機関における利用者調査の充実のために、当該評価機関の所属評価者を対象とした伝達研修を実施することができる評価者	
研修内容	1日目（講義・演習） （午前） 各福祉制度の変遷を踏まえ、第三者による利用者調査が利用者本位の福祉の実現にどのように関連するのか、またその意義を理解する。 （午後） 利用者の立場や思いを理解するとともに、利用者の特性や聞き取り時に配慮することを学ぶ。また、良いコミュニケーションが利用者と関係者の双方向にどのような効果をもたらすことができるかを理解するとともに、それぞれに合ったコミュニケーション方法を学ぶ。	
	2日目（講義・演習） （午前） 場面観察調査方式の意義や日常生活における利用者との関係性について、調査の視点や場面の切り取りの方法を理解する。 （午後） 具体的事例により、調査の視点に基づき「適切な場面を切り取る」ことを体験し、着目すべき調査の起点（利用者の発するサイン）を学び、利用者本人の様子を浮かび上がらせるための場面観察技法を習得する。	

東京都福祉サービス第三者評価においては、利用者本位の福祉の実現するために利用者本人に対し、サービスに対する意向や満足度を調査する利用者調査を事業評価と合わせて評価手法として定めています。

利用者調査に関する研修は、平成24年度及び平成25年度の手法等の見直しと並行し、利用者調査の充実を図るために構築されました。

◆平成25年度の年次報告を発行しました！

平成26年9月30日（火）に東京都福祉サービス評価推進機構年次報告（平成25年度版）を発行しました。内容は以下のとおりです。

内容	
1 「年次報告(平成25年度)」の概要	2 福祉サービス第三者評価実績
3 評価者養成講習等実績	4 評価機関認証実績
5 評価手法・項目等の検討	6 普及推進活動
7 相談・苦情対応実績	参考資料(事業者アンケート)

福ナビの第三者評価のページ（下記 URL）からダウンロードいただけます。

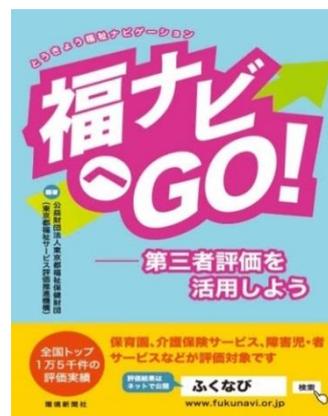
http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/iinkai_work/25houkoku.htm

「福ナビへ GO!」を発行しました！

東京都の福祉サービス第三者評価を都民や事業者のみなさま等により広く知ってもらうために、本事業について、コンパクトにまとめたメッセージ性の高い冊子を発行しました。

本冊子を多くの方にお読みいただき、未受審事業所の方には受審を検討いただく等、東京都における福祉サービス第三者評価の普及推進と福祉サービスのさらなる質の向上につながっていけば幸いです。

<本書にはどんなことが書いてあるの？>



定価：1,500円（税別）

お求めは書店、または下記発行所 HP 等

本冊子は、東京都における第三者評価の仕組みはもちろん、「福ナビ」の公表画面を紐解きながら、評価結果の見方や実際に第三者評価を受審した事業所のレポート等について、誰にでも分かりやすいようにまとめております。

是非、第三者評価をご活用ください！

（第三者評価を受審した事業所の声）

- 利用者に満足いただくための改善点が見つかった
- 職員の本音を聞き出せた、職員に変化があった
- 職員のレベルが上がり定着し、人材募集の経費を抑えることができたなど

本冊子には第三者評価を受審した事業所の声も掲載しております！



編著：公益財団法人東京都福祉保健財団（東京都福祉サービス評価推進機構）

発行所：環境新聞社 シルバー新報編集部 <http://www.silver-news.com/>



発行月：平成26年10月

発行元：東京都福祉サービス評価推進機構

連絡先：03-3344-8515

メール：hyoka@fukushizaidan.jp