

福祉サービス第三者評価 実践マニュアル

【Version 1】

平成 20 年 3 月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
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
第三者評価実践マニュアル部会

目 次

はじめに	1
第1章 申込から受審まで	3
1. 受審申込から受審に至る流れ	5
①第三者評価業務の全体像	5
②評価調査者の決定	7
③事業者への事前説明、スケジュール確認および契約締結	8
④職員・利用者等への説明	10
第2章 自己評価	11
1. 自己評価	13
①自己評価の実施方法の検討と自己評価の実施	13
第3章 利用者調査	19
1. 利用者調査	21
①利用者調査の実施方法の検討と利用者調査の実施	21
第4章 事前分析・事前準備	27
1. 事前分析の実施	29
①事前分析の実施(評価調査者が個別に実施すること)	29
2. 事前協議・事前準備の実施	31
①評価調査者間の事前協議の実施	31
②事前準備(事業者への連絡・依頼など)の実施	32
第5章 訪問調査	33
1. 訪問調査の実施	35
①オリエンテーションの実施	35
②見学の実施	37
③聞き取り調査の実施	38
第6章 評価の決定	41
1. 訪問調査者間の意見交換	43
①評価調査者間の打ち合わせの実施	43
2. 評価の決定	45
①評価結果の作成	45
②評価結果の合議	46

第7章 評価結果の報告と公表	47
1. 評価の決定	49
①評価報告書の取りまとめ	49
2. 評価結果の報告	51
①事業者への評価結果の報告	51
3. 評価結果の公表	53
①都道府県推進組織への評価結果の送付	53

はじめに

1. 本書の目的

- ・ 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を示すことにより、評価業務の質を担保することを目的としております。
- ・ 本書では「実施事項」で最低限行うべき事項を明確にするとともに、「解説」や「留意点」で掘り下げた説明を行っております。評価機関は本書を参考に現状の業務の点検・再確認などを行っていただければ幸いです。
- ・ なお、本書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や手法に則って評価を実施してください。

2. 本書の留意点

- ・ 「実施事項」については実務上、その大半は評価調査者が行うこととなりますが、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。そのため「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」と理解してください。
- ・ 都道府県推進組織によっては、評価業務のルールや運営に相違がありますので、詳細については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。

3. 本書の構成

- ・ 本書の各項目は基本的に以下の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

実施事項の補足説明

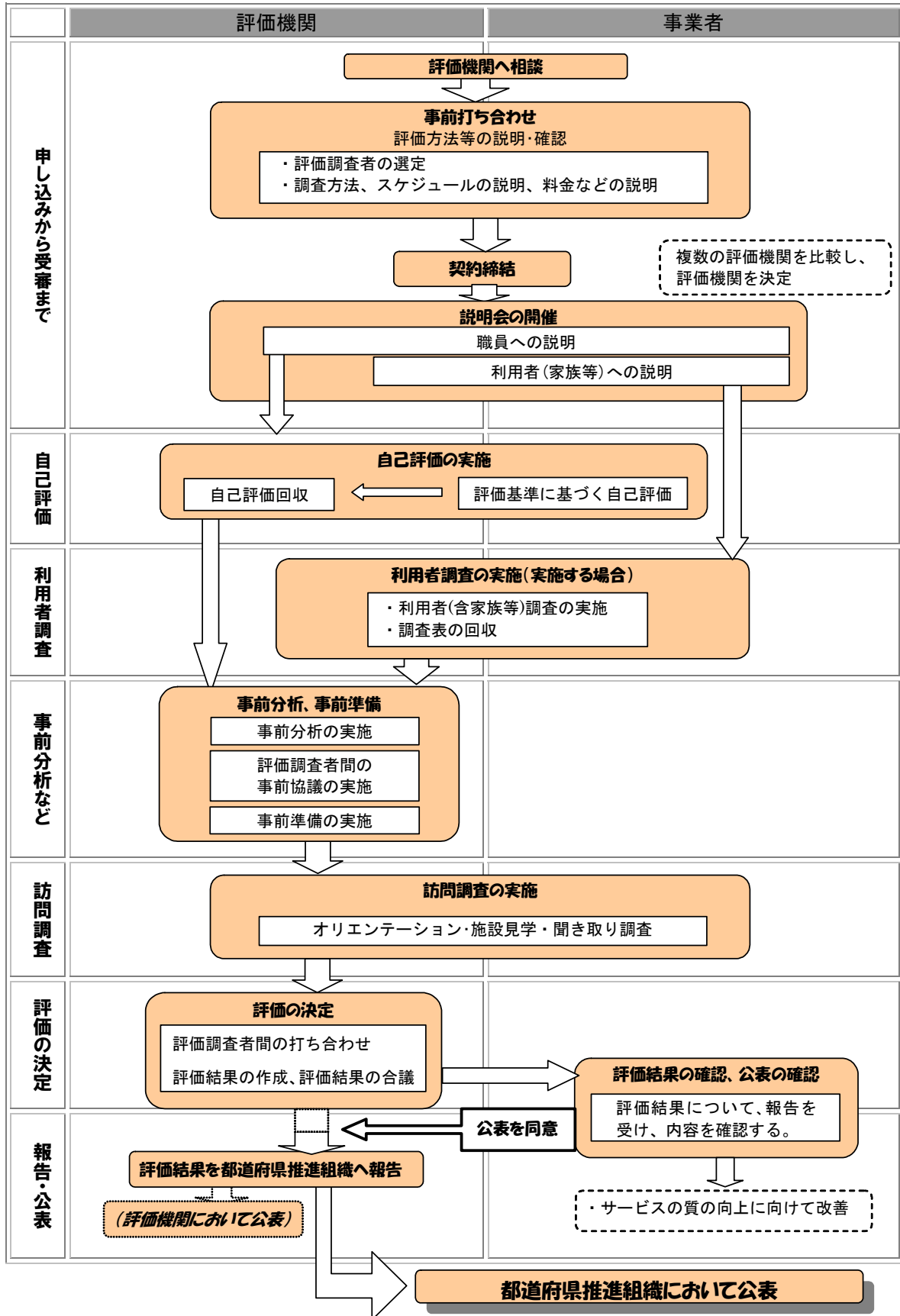
③留意点

実施事項を行う際に留意すべきポイント

第1章 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】

<全体の流れ>

- ・ 受審の申し込みから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方針によって運営に相違がありますので、詳細については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。

<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となりますが、最終的な責任はすべて評価機関にあります。本フロー図においても「評価機関」の実施項目として示しています。

<事業者への説明>

- ・ 契約前の事業者への説明は、事業者が第三者評価の目的を理解し、積極的に取り組むために重要な一歩です。また、評価機関を選択する際の基本的な指標にもなるので、口頭による説明だけではなく、説明用の資料（説明書）を作成して、丁寧に説明することが必要です。
- ・ その他、自己評価の実施方法や訪問調査の実施方法など、事業者へ詳細な事項を説明する際には、事業者の理解を促し、評価業務を円滑に進めるためにも、説明用資料を作成して説明することが望ましいといえます。

<参考：市民委員の参加>

- ・ 第三者評価に市民委員が評価調査者の一員として参加する例があります。
- ・ 本来、第三者評価は経験者や専門家などが評価を実施することが原則ですが、市民の視点を取り入れることも場合によっては有益でしょう。
- ・ 市民委員の参加については、都道府県推進組織の方針によって運営が異なりますので、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。

②評価調査者の決定

- 評価機関は評価を行う対象事業者と評価調査者の特性を考慮して、少なくとも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、組織経営と当該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それぞれ各1名以上組み合わせて、チームを組成することが必要です。

<評価調査者の役割>

- ・ 選定された評価調査者は、事業者との調整、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。
- ・ 資料作成やデータ集計など事務作業を専門に行う事務局（事務担当）を設置している評価機関は、作業が効率的に進むよう、事務局と評価調査者との役割分担についても明確にしておきます。

③事業者への事前説明、スケジュール確認および契約締結

- 評価調査者(評価機関)は評価実施にあたり、調査の具体的方法や料金などを事業者へ説明し、理解を得る。
- 評価調査者(評価機関)は実施スケジュールを事業者と話し合い、決定する。
- 評価機関は当該事業者と第三者評価受審にかかる契約書を取り交わす。
- 評価機関は事業者の全体像を把握するために、資料を事業者から提出していただく。

【解説】 * 事務局を設置している評価機関は事前説明、スケジュールの決定、契約締結などを事務局が役割として担当することもあります。

<事前説明>

- ・ 評価調査者(評価機関)は事業者へ第三者評価の趣旨目的について説明し、事業者から理解を得ることが大切です。初めて第三者評価を受審する事業者の場合は、受審の意義や趣旨目的の理解が不足したまま取組を進めても、事業者は受審の効果を十分に得られない可能性がありますので、十分な時間を取って、丁寧に説明するよう心がけてください。
- ・ 調査の具体的方法や料金について説明し、事業者から理解を得るようにします。事業者にも一定の作業負担が伴いますので、事業者の役割や実施事項についても理解していただくことが必要です。これらを適切に説明できるよう、「説明書」を作成しておくことが望ましいでしょう。

<実施スケジュールの決定>

- ・ 調査の進め方について理解が得られれば、実施スケジュールについて、事業者と擦り合わせを行います。事業者は日常業務を行いつつ評価に関する取組を進めることになるため、事業者の予定に十分配慮しながら決めるようにします。

(参考：実施スケジュール例)

主な実施事項	期間の目安
1. 事前打ち合わせ～説明会開催	1～2週間
2. 自己評価・利用者調査	2～3週間
3. 事前分析・事前準備	2週間程度
4. 訪問調査	1～2日
5. 評価報告書の作成・評価決定など	1～2週間
6. 事業者への説明	1日

<契約締結>

- ・ 事業者と契約書を取り交わします。

<事前提出書類>

- ・ 事業者の全体像を把握するために、事前に必要な書類の提出を依頼します。
(例)
パンフレット、事業報告書、事業計画書、予算書、決算書、広報誌、利用者との契約書雛形、重要事項説明書、入園のしおり、個別支援計画などの様式など

【留意点】

- 事業者との信頼関係構築
事前説明を丁寧に行うことによって、事業者との信頼関係を構築するよう努めることが大切です。
 - 資料類の管理
評価機関は信頼を損ねないように、受領した資料類を紛失したりしないよう適切に管理することが大切です。
 - 評価機関に所属することを明示
評価機関に所属する評価調査者であることを示す書類を携帯し、必要に応じて事業者に示すことが必要です。
- ※ 契約書の様式や、契約書に盛り込むべき事項等は、都道府県推進組織の規定によりますので、当該推進組織に照会するようにしてください。

④職員・利用者等への説明

□評価調査者は、事業所の職員に第三者評価の趣旨を理解していただき、調査を円滑に行えるよう、職員に対して説明会を行っていただく旨、事業者に依頼する。

□評価調査者は、利用者やその家族に第三者評価の趣旨を理解していただき調査を円滑に行えるよう、利用者や必要に応じてその家族に説明会を行っていただく旨、事業者に依頼する。

【解説】

<職員への説明会実施>

- ・ 事業者は職員向け説明会を実施していただくよう依頼します。職員説明会によって、「第三者評価の趣旨・目的」、「自己評価の手順や内容」を職員に理解していただきます。
- ・ 評価調査者は、説明資料の提供や、事業者からの要請があれば説明会へ参加するなどして、適宜事業者をフォローします。

<利用者・家族への説明>

- ・ 事業者は、利用者あるいは家族に対して、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。
- ・ 評価調査者は、説明資料の提供や、事業者からの要請があれば説明会へ参加するなどして、適宜事業者をフォローします。
- ・ 職員説明会と利用者（家族）説明は同時に開催する方法もあります。

【留意点】

●職員説明会開催時の留意点

事前に開催日時の調整や開催場所の確保、機材の確保などを事業者に依頼します。交代制勤務の職場では、数回に分けて開催するなどの配慮も必要です。職員に自己評価を記入していただく場合は、記入誤りや勘違いがないよう、記入要領を丁寧に説明することが重要です。

●利用者・家族への説明時の留意点

家族へ説明する際には、ニュースレターの活用も考えられますが、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。

第 2 章 自己評価

1. 自己評価

①自己評価の実施方法の検討と自己評価の実施

- 事業者の特性に応じて、自己評価の実施方法やスケジュールなどを事業者と協議のうえ、決定する。
- 事業者に自己評価を実施していただく。

【解説】

*自己評価の意義

- ・事業者にとっては、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) 事業者全体でサービスの質の向上に取り組むきっかけを得られる
- ・評価機関にとっては、自己評価結果は事業者の状況や考え方を把握し、訪問調査を行う際の基礎資料になります。

<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訳ではありません。評価機関の考え方や事業者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上、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等によって、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ます。
- ・該当する都道府県推進組織の方針の範囲内で、事業者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、事業者と十分話し合いながら事業者の理解を得たうえで、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>

主な自己評価の実施方法例を解説します。

- A：経営層と職員との合議により、自己評価を行う方法
- B：全職員に個別に自己評価シートを記入していただき、協議や調整などを行わずに提出していただく方法
- C：経営層用の自己評価と全職員用の自己評価を各々実施していただく方法

(A) 経営層と職員との合議により、自己評価を行う方法

- 経営層と職員がともに協議を行い、合議した上で自己評価シートを記入していただく方法です。
- 経営層・職員間で合議の協議を行うことにより、全職員が共通認識を形成することが期待できます。

【解説】

<経営層と職員の合議>

- ・ 経営層と職員が協議する際には、極力多くの職員が参加することが望ましいでしょう。経営層と職員がよく話し合い、互いに納得のうえ、合議することが重要です。都道府県推進組織によっては、自己評価の結果を公表する場合がありますので、その際はより一層合議のプロセスが重要になります。
- ・ 具体的な実施方法としては、以下が考えられます。
 - －各々の参加者が自己評価シートを記入し、協議を行い決定する。
 - －担当者が原案を作成し、参加者で協議を行い決定する。

【留意点】

●適切な合議

経営層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を行っていただくことが重要です。適切な評価や協議が行えるよう、委員会や合議体を組成していただく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すことが重要です。

●多くの職員の参画

一部の職員だけではなく、受審を機にできる限り多くの職員が自己評価に参画し、意識を高めていただくことが大切です。全職員が自己評価シートを使って評価を行ってみることも有効な取り組みといえます。

●自己評価シートの記載にあたって

都道府県推進組織により、自己評価シートの様式において、評価の内容を補足するための記入欄を設けている場合は、そこに記入される内容は、評価の際に非常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。

(B) 全職員に個別に自己評価シートを記入していただき、協議や調整などを行わずに提出していただく方法

- 経営層を含む全職員に互いに相談などを行わず、自己評価シートを記入していただく方法です。
- 事業所内で調整を一切行わないため、各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>

- ・ 常勤・非常勤など雇用形態に関わらず、全ての職員を対象とすることが望ましいでしょう。ただし、数ヶ月に1度しか勤務しない非常勤職員が存在するなど、事業者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、事前に事業者と協議して決めておく必要があります。

<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、「一般職員」「管理職」などの区分を設けて記入していただいてもよいでしょう。どのように区分を設定するかは事前に事業者と協議して決めておくといよいでしょう。

<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)していただきます。

【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事業者へ依頼します。
- 自己評価シートの記載にあたって
都道府県推進組織により、自己評価シートの様式において、評価の内容を補足するための記入欄を設けている場合は、そこに記入される内容は、評価の際に非常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。

(C) 経営層用の自己評価と全職員用の自己評価を各々実施していただく方法

- 経営層によって合議により自己評価を行っていただき、さらに（B）と同様に全職員に対して個別に自己評価シートを記入してもらい、協議や調整などを行わずに提出してもらう方法です。
- 経営層に対して、合議による協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指します。どこまでを経営層とするか事前に事業者と協議の上、選定しておきます。
- ・ 大規模法人や公立施設など当該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。

<経営層向け自己評価>

- ・ 経営層で協議し、合議の上、自己評価を実施していただきます。具体的な実施方法としては、以下の方法が考えられます。
 - －メンバーがそれぞれ自己評価シートを記入し、ディスカッションを行う
 - －担当者が原案を作成し、メンバー全員で話し合っ決めていく

<全職員向け自己評価>

- ・ 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。
- ・ その他については（B）と同様に、相談や調整などを行わず、記入シートを封筒などに密封して提出していただきます。

【留意点】

- 自己評価シートの記載にあたって
都道府県推進組織により、自己評価シートの様式において、評価の内容を補足するための記入欄を設けている場合は、そこに記入される内容は、評価の際に非常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。

第 3 章 利用者調査

1. 利用者調査

①利用者調査の実施方法の検討と利用者調査の実施

- 事業者のサービス形態などに応じて、利用者調査の方法やスケジュールなどを事業者と協議のうえ、決定する。
- 利用者調査を実施する。
(聞き取り調査の場合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、事業者へフィードバックすることにより、事業者がより一層福祉サービスの質を向上することを主な目的としています。
- ・ただし、利用者調査は、第三者評価とは別の取り組みであり、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。しかし、利用者の視点から事業者の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、サービスの質の向上に役立てることが大切です。
- ・利用者調査を実施する場合であっても、第三者評価の評価結果に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訳ではありません。該当する都道府県推進組織の方針を確認の上、事業者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、事業者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沿って、事業者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。

<主な利用者調査の方法>

- ・ 主な利用者調査の実施方法例を解説します。なお、(A) (B) (C) のいずれかを組み合わせて実施する方法もあります。

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

(A) アンケート調査の場合

○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。
- ・ 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（あるいは家族等）からの承諾>

- ・ 事前に事業者から利用者に対して、利用者調査を実施することを説明していただき、承諾を得ていただきます。家族等が回答する場合は当該家族から承諾を得ていただきます。
- ・ 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、事業者から承諾を得ていただく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いただく方法もあります。

<事前準備>

- ・ 調査方法に応じて、事前準備を行います。
 - － 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。
 - － 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。

【留意点】

●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質問項目数を絞り込むことも大切です。

●わかりやすい表記

利用者が回答しやすいようアンケートをわかりやすく表記する工夫も大切です。例えば、児童関連の施設であれば、「小学校低学年向け」「小学校高学年向け」「中学生向け」など、アンケートをいくつか用意し、各々の表記を変えるなどの工夫が考えられます。

●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原則として避け、事業者から送付していただくようにします。

●複数回実施

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しょう。

(B) 聞き取り調査の場合

○評価調査者が利用者に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でしょう。ただし、困難な場合は事業者と協議の上、意思表示ができる人の中から選定します。選定に当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、事前に事業者から利用者に対して、利用者調査を実施することを説明していただき、承諾を得ていただきます。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利用者調査を行うことについて承諾を得ていただきます。

<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上の特徴などを事業者から情報提供していただくとよいでしょう。

<調査実施に向けて>

- ・ 評価調査者であることが分かるよう、名札や腕章をつけることが望ましいでしょう。
- ・ 評価調査者同士で評価基準に著しいズレが生じないように事前に擦りあわせを行うことも重要です。

<職員の退席>

- ・ 利用者が質問に答えやすいよう、質問時には原則として職員に席を外していただきます。

【留意点】

- 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。

- 利用者の負担軽減

利用者の負担が軽くなるよう、調査時間帯や環境設定にも配慮します。

- 職員の同席

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いただくことが原則ですが、場合によっては、職員がいなくなることによって利用者が動揺することなどがあり得ます。そのような場合は職員に同席していただくようにします。

- コミュニケーションを取る工夫

事前の説明会などで事業者から紹介していただくなど、コミュニケーションが取りやすくなるよう工夫するとよいでしょう。

(C) 場면을観察する場合

○評価調査者が利用者とともに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、事業所で一定時間を利用者とともに過ごし、ケアの場面などを観察することによって評価します。
- ・ 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しょう。

<利用者（あるいは家族等）からの承諾>

- ・ 事前に事業者から利用者に対して、利用者調査を実施することを説明していただき、承諾を得ていただきます。必要に応じて、利用者の家族等に対しても利用者調査を行うことについて承諾を得ていただきます。

【留意点】

●利用者の立場で観察

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事業者に依頼します。

第 4 章 事前分析・事前準備

1. 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事前提出資料を配付し、事業者の概要を把握させる。
- 評価機関は評価調査者に自己評価結果の読み込みを行わせ、施設の全体像や特徴、強み弱みなどを把握させ、訪問調査で質問・確認すべき事項を洗い出させる。
- 評価機関は評価調査者に利用者調査結果の読み込みを行わせ、施設の全体像や特徴、強み弱みなどを把握させ、訪問調査で質問・確認すべき事項を洗い出させる（利用者調査を実施した場合）。

【解説】

*事前分析の目的

- ・ 事前提出資料、自己評価、利用者調査によって得られた情報をもとに事業者の全体像を把握した上で、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。

<事前提出資料>

- ・ 評価調査者は事前提出資料を全て読み込み、事業者の概要を把握しておきます。

<自己評価結果>

- ・ 評価調査者は自己評価結果から事業者の全体像を把握するようにします。必要に応じて事務局などでデータ集計やレーダーチャート等を作成し、施設の全体像や特徴、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、経営層や職員との評価の相違の要因など、訪問調査で質問・確認すべき事項を洗い出しておきます。なお、職員の自己評価結果が、法人内の他の施設の評価結果や、経営者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。例えば、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。
- ・ 自己評価の内容を補足するために、シートに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、評価項目の細目に対応したコメントになっているか、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。

<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調査結果からサービスの特徴を把握します。必要に応じて事務局などでデータ集計やレーダーチャート等を作成し、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・利用者調査結果の読み込みの留意点

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、これらの結果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。

●介護サービスの情報公表制度の活用

介護サービス事業者については、情報公表制度を活用して、当該事業者の情報を入手し、事前分析に役立てることも有効な手段です。

●事業所がホームページを開設している場合、その内容も参考になります。

2. 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洗い出した「質問・確認すべき事項」を評価調査者間ですり合わせを行い、優先事項を決める。
- 見学のポイントや留意すべき点などを確認し、評価調査者間ですり合わせを行う。
- 訪問調査時の各評価調査者の役割分担を決める。

【解説】

<事前協議について>

- ・ 通常の場合、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すり合わせが重要になります。
- ・ 例えば 1 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ておきます。また、各評価調査者が無駄なく、効率的に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。
- ・ 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入念に擦りあわせを行い、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ので、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（事業者への連絡・依頼など）の実施

- 訪問調査時の調査手順、調査体制、スケジュールなどを決め、できる限り事前に文書で事業者へお伝えする。
- 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、できる限り事前に文書で事業者へお伝えする。

【解説】

<事業者への事前連絡・事前依頼について>

- ・ 当日の調査手順や体制、スケジュールなどが決まれば、円滑に調査が実施できるよう事前に事業者に伝えるようにします。より確実に伝わるよう文書で示すことが望ましいでしょう。
- ・ 併せて、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で伝えるようにします。ただし、事前に事業者に回答を準備されることが望ましくない質問事項などは、無理に事前に知らせる必要はありません。

<自己評価結果・利用者調査結果の送付>

- ・ 自己評価結果や利用者調査結果を訪問調査前に事業者へ送付する場合と送付しない場合の両方があり得ます。該当する都道府県推進組織の方針を確認の上、どちらの方法を選択するか、事前に事業者と協議のうえ、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事前に事業者へ送付する場合、職員や利用者の匿名性を確保するよう配慮することが必要です。

第 5 章 訪問調査

1. 訪問調査の実施

①オリエンテーションの実施

- 調査手順、調査体制、スケジュールなどについて事業者の説明する。
- 必要に応じて、事業概要について補足説明をしていただく。
- 必要に応じて、自己評価結果・利用者調査結果について説明する。

【解説】

*訪問調査の目的

- ・ 訪問調査は、評価のための情報を得ることが最大の目的です。そのため、具体的な改善提案や評価調査者の感想・考えなどをその場で安易に述べることは避ける必要があります。

<オリエンテーションについて>

- ・ 訪問調査は時間が限られていますので、時間配分に注意します。既に調査手順やスケジュールなどを事前に伝えていけば、簡単に確認する程度で済ませた方がよいでしょう。
- ・ 事業概要などを説明していただく場合、事前提出資料などで既に把握している事項や訪問調査でなくても確認できる事項についてはなるべく省き、足りない点を補足説明していただくようにします。
- ・ 必要に応じて自己評価結果や利用者調査結果を簡単に説明します。後の面談時に説明した方が効率的であれば、オリエンテーションでの説明は省いても構いません。

【留意点】

●訪問調査の時間

訪問調査にかける時間について、全国統一的な定めはありません。事業者と協議のうえ、決めるようにしてください。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、原則として1日（終日）以上は確保したいところです。

●訪問調査時の姿勢

第三者評価は監査ではありません。そのため評価調査者は事業者の不備を指摘することのみに傾注しないよう留意することが大切です。第三者評価の趣旨を鑑みれば、評価調査者は「改善をともに考える者」として、調査に臨むことが大切です。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るべきです。

●服装について

訪問調査時の服装は特に決まりはありませんが、事業者の職場に立ち入るため、あまり砕けた服装で訪問することは控えましょう。一方、例えば保育園などで多くの職員がジャージ姿の中、スーツ姿で訪問すれば、目立ち過ぎるかもしれません。訪問する事業所の状況を考慮して、服装を選ぶことも大切です。

●時間配分について

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注力し、評価と関係のない質問や雑談は控えます。

②見学の実施

- 施設内を見学し、必要に応じて案内する職員へ質問を行う。
- 評価項目の中で見学やケア場面の観察中に確認できるものは、その場で確認する。

【解説】

<見学について>

- ・ 施設の状況を観察することは、生活上の快適性、安全性や情報提供の状況などを判断する1つの資料になります。
- ・ 見学の際には、建物や設備だけではなく、周囲の利用者や職員の様子なども確認するようにします。
- ・ 見学の際に気になる点があれば、案内する職員へ積極的に質問を行うようにします。
- ・ 見たことや職員から聞いたことなどは極力記録に残すようにします。また、評価項目の中で見学やケア中の観察によって確認できるものは、なるべくその場で確認するようにします。
- ・ 訪問系のサービス事業者における利用者自宅への見学は、該当する都道府県推進組織の方針を確認の上、事前に事業者と実施要否や実施方法などについて決めておきます。

【留意点】

- プライバシーの配慮
入所施設などは利用者にとって「生活の場」であり、利用者の生活やプライバシーに十分配慮して見学を行うようにします。
- 職員への配慮
現場の職員への質問は、業務中であることを考慮し、なるべく控えることが望ましいでしょう。もし質問する場合は安全に配慮し、質問するタイミングなどを考慮します。
- 訪問系のサービス事業者の場合
訪問系のサービス事業者で利用者の自宅へ訪問して見学を行う場合、利用者のプライバシーに十分配慮するようにします。無断で利用者自宅へ押しかけるようなことは厳に慎むべきです。

③聞き取り調査の実施

- 経営層に対して面談で評価項目の確認や事前分析で洗い出した「質問・確認すべき事項」について質問・確認を行う。
- 必要に応じ、現場職員への面談・確認も実施する。
- 規程・マニュアル等の文書類や記録等について、実物を見ながら確認を行い、必要に応じて質問を行う。
- 必要に応じて、調査終了後に、実施内容の補足や確認を行う。

【解説】

<聞き取り調査について>

- ・ 面談を行いながら、評価項目や事前分析で洗い出した「質問・確認すべき事項」について質問や確認を行い、記録を取るようになります。
- ・ 例えば、記録を取る際に、当該事業者の自己評価シート結果の写しに、面談で得た情報を書き込むやり方といった方法もあります。
- ・ 訪問調査終了後に事業者へ評価結果の報告を行うこととし、面談中に評価結果の議論などは原則行わないようにします。
- ・ 面談は経営層に実施することが原則ですが、現場職員を参加させる、あるいは、経営層とは別に現場職員だけを集めて面談を行うといったやり方も有効です。
- ・ 文書類や記録等の確認は、閲覧したい資料一覧を事前に事業者に伝え、予め机上に並べてもらうなど事業者に協力してもらえば、円滑に確認作業を進めることができます。

<調査終了後の補足・確認について>

- ・ 必要に応じて、調査終了後に事業者と調査内容の補足や訪問調査によって何が確認できたかを双方で確認し合ったり、その後のスケジュールを確認したりすれば、その後の作業がスムーズになるでしょう。
- ・ ただし、その場で安易に主観的な評価を伝えることは避けるべきです。

【留意点】

- **事実の正確な把握**
訪問調査では、事実を正確に把握することが大切です。事業者の発言を鵜呑みにせず、書類、記録、観察などにより裏づけを確認するようにします。
- **事業者にも自己評価シートを手元に置いていただき、どの評価項目について質問しているかを共有していただきます。**
- **改善提案はなるべく控える**
訪問調査時は評価するための情報を得ることに注力し、改善提案やアドバイスなどはなるべく控えましょう。良かれと思ってアドバイスしたことが逆に思わぬ議論を招き、その後の調査が滞ってしまう可能性もあります。
- **守秘義務の徹底**
事業者の機密情報を扱いますので、守秘義務を厳守してください。

第 6 章 評価の決定

1. 評価調査者間の意見交換

①評価調査者間の打ち合わせの実施

□訪問調査後、以下のとおり、速やかに評価調査者間で意見交換や協議を行う。

- 1) 経営層の現状認識、訪問前の事前分析の妥当性、全体的な評価概要などについて率直に意見を出し合う。
- 2) 訪問調査によって確認作業が十分に行われたか確認する。確認が不十分な場合は再調査の要否など、その後の対応について協議する。
- 3) 評価調査者間で全体的な評価の方向性に著しいバラツキがないか確認する。

【解説】

<訪問調査後の打ち合わせ>

- ・ 訪問調査終了後、時間をあけずに評価調査者間で意見交換や協議を行います。例えば以下のような点に留意して意見を出し合うとよいでしょう。
 - －経営層の現状認識は適切か、自己評価と実情に大きなズレはなかったか
 - －訪問前の事前分析結果と訪問調査結果に大きなズレはなかったか
 - －事業者全体の「特に良いと思う点」「特に改善が望まれる点」などの評価概要

<確認作業達成の確認>

- ・ 訪問調査の確認が十分実施できたかを評価調査者間で話し合います。
- ・ もし、確認が十分ではないと判断される場合は、例えば確認漏れの書類を確認する、面談を再度実施するなど、その後の対応について話し合って決めるようにします。

<評価の方向性の擦り合わせ>

- ・ 評価調査者間で評価結果に大きなズレがないか、評価の方向性について確認し合います。大きなズレがある場合は、その根拠などを確認し合い、評価の方向性について擦り合わせを行います。
- ・ 評価の詳細については、後日合議の協議で話し合うため、ここでは評価の方向性について認識を合わせる程度に留めておきます。

【留意点】

●意見交換内容の記録

評価調査者間の意見交換の内容については、記録に残し、評価結果報告書のコメントを記述する際の参考にするとよいでしょう。

●意見交換の場所について

訪問調査後の意見交換は、原則として評価機関で行いますが、評価機関が遠方にある場合などは、必要に応じて事業所の会議室を借りるなど、プライバシー保護や情報の管理において、十分な注意が必要です。

2. 評価の決定

①評価結果の作成

- 各評価調査者が個別に評点を記入する。コメントを記入する必要がある場合はコメントを作成する。
- 必要に応じ、事務局などで記入内容をチェックする。

【解説】

<個別評価結果の作成>

- ・ 各評価調査者で個別に評点を記入します。
- ・ 都道府県推進組織によってはコメントを記入する必要がある場合がありますので、その場合はコメントも記入します。
- ・ 各々の評価調査者の専門性を活かして作業分担を行ってもよいでしょう。
- ・ 予め評点やコメント作成時の基本的なルールなどを決めておくと、その後の調整が効率的に進められるでしょう。

<事務局によるチェック>

- ・ 誤字脱字や不適切な表現がないかなど、事務局などの記入者以外がチェックを行うことが望ましいでしょう。

【留意点】

●コメント作成の留意点

評価調査者の専門性に応じてコメント作成を分担する場合、全体の方向性を考慮せずに、各評価調査者が思い思いにコメントを作成すれば、その後、全体の整合性を取る際に多くの労力を要することになります。コメントを書く際は事前に基本的なルールなどを定めた上で、全体の評価の方向性を意識しつつ作業を進めることが大切です。

評価結果とコメントの整合性を図ることも必要です。例えば、評点が高いにもかかわらず、厳しいコメントを作成するなど矛盾を生じないように留意します。

評価に関係のないコメントはなるべく控えたほうがよいでしょう。

②評価結果の合議

各評価調査者が作成した評価結果を持ち寄り、協議を行う。

合議により、評価を決定する。

【解説】

<評価調査者による合議>

- 合議では、総合的な見地に立ち、事業者にとっても、評価結果を参考にする利用者や地域の人たちにとっても、合理性・納得感のある結果を導くことが重要です。
- 評価調査者によって意見の相違がある点については十分な協議を行い、合意形成を図ることが大切です。
- 各コメントが確定した後に、コメント間に齟齬がないか確認する等、全体を通じて整合性が取れているか確認します。必要に応じて、協議の上、記入内容を修正します。
- 協議により、調査が不十分な点が判明すれば、再調査の実施を検討します。

【留意点】

●より公平性の高い評価を決定するための工夫

評価を決定する際には、例えば、当該評価に加わった評価調査者以外の評価調査者や専門家を加えて合議を行う、評価機関内に設置した「評価決定委員会」(※)に評価結果を諮るなど、公平性の高い評価を行うよう評価決定プロセスを工夫することも大切です。

※都道府県推進組織によっては、評価機関に「評価決定委員会」の設置が義務付けられています。

第 7 章 評価結果の報告と公表

1. 評価の決定

①評価報告書の取りまとめ

- 合議で決定した評価結果をもとに、事業者へ報告する評価結果報告書を作成する。
- 必要に応じ、事務局などで記入内容をチェックする。

【解説】

<評価結果報告書の作成>

- ・ 事業者へ評価結果をフィードバックするための評価結果報告書を作成します。
- ・ まとめ方やフォーマットは全国で統一されたものではありません。該当する都道府県推進組織の方針を確認の上、各評価機関で決めるようにしてください。
- ・ 都道府県推進組織が定めた公表用のフォーマットを評価結果報告書として使用することも一案ですが、事業者へのフィードバックに使う報告書は、事業者側が費やした労力や料金に見合うだけの中身となるよう、より掘り下げた内容に仕上げることが重要です。
- ・ 自己評価結果や利用者調査結果から得られたデータ類は有効に活用しましょう。表やグラフなどを作成し、分かりやすく、見やすくする工夫を行ってください。

<事務局のチェック>

- ・ 誤字脱字や不適切な表現がないかなど、事務局などの記入者以外がチェックを行うことが望ましいでしょう。

【留意点】

●講評内容のバランス

講評を作成する際には、「改善すべき点」に傾注してしまいがちですが、「改善すべき点」に偏ることなく、「優れた点」についても適切にコメントするようにします。優れた点を更に伸ばすためのアドバイスも有効です。

●表現の配慮

改善に向けた提案やアドバイスをコメントする場合、決して指導的、批判的な表現とならないよう気をつけるべきです。また、断定的な表現もなるべく避ける方が望ましいでしょう。

●匿名性の確保

回答した利用者や職員が特定できるような記述は避けるよう気をつけます。利用者や職員の発言を引用する場合であっても、プライバシー保護の観点から個人を特定できないよう適宜加工するようにしてください。

●分かりやすい表現

専門用語や難解な表現は極力避け、分かりやすい記述を心がけます。

2. 事業者への報告

①事業者への評価結果の報告

- 評価結果報告書に基づき、評価結果を事業者に報告する。
- 合意できない点がある場合は、必要に応じて事業者と協議の上、再調査・再評価を行う。
- 報告内容について事実誤認等があった場合は、必要に応じて双方合意の上、報告書の修正を行う。

【解説】

<評価結果の報告>

- ・ 評価結果報告書に基づき、評価結果を事業者に送付します。事業者十分に読み込んでいただいた上で、質問事項などがないか確認します。
- ・ 必要に応じて報告会を行います。報告会前に報告書を送付して事業者十分に読み込んでいただくようにします。質問事項などを事前に確認しておくことも有効です。
- ・ 報告会当日は経営層のみならず、職員についても広く参加していただくことが望ましいでしょう。なお、報告会には十分な時間を確保していただくようにします。
- ・ 質疑応答には十分な時間をかけるようにします。見解の相違がある場合は、相互に納得するよう事業者と十分に話し合います。
- ・ 事業者との見解が折り合わず、合議にいたらなかった場合は、再調査の実施を事業者と協議の上、検討します。
- ・ 再調査を実施した場合、評価機関内で再度評価決定プロセスを経て、再評価を決定し、再び事業者と協議を行います。

<報告書の修正>

- ・ 評価内容について事実誤認などがあった場合は双方合意の上、報告書を修正します。
- ・ 分かりづらい表現があれば、互いに協議し、より適切な表現に修正するようにします。

【留意点】

●評価結果の共有

評価結果の報告は、評価機関から事業者へ一方的に評価結果を通知する場ではありません。評価結果を評価機関・事業者双方で確認し、共有する場とします。そのため事業者と十分に話し合い、事業者からの質問に対して適切に回答し、曖昧な点をなくすことが大切です。

●今後に向けて

評価結果を踏まえて、事業者が現状を認識し、今後に向けた方向性が見えるように導くことが評価結果報告の本来の目的です。目的達成に向けて十分な話し合いを行いましょう。

3. 評価結果の公表

①都道府県推進組織への評価結果の送付

事業者へ評価結果の報告が終了すれば、該当する都道府県推進組織へ評価結果報告書を提出する。

【解説】

<事業者の同意>

- ・ 評価結果は公表することが原則となりますが、都道府県推進組織によっては公表を義務付けていないなど、公表の扱いが異なります。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。
- ・ 評価結果の公表にあたっては、事業者の同意を得ます。同意を得ることができない場合は、理由書を取り付けるなど、該当する都道府県推進組織の方針に従って対応してください。

<評価結果報告書の提出>

- ・ 事業者へ評価結果の報告が終了すれば、速やかに該当する都道府県推進組織に評価結果報告書を提出します。公表用の様式、提出方法、提出期限などは該当する都道府県推進組織の定めに従ってください。
- ・ 事業者からのコメントを記入していただく必要がある場合は、事前にコメントを取り付けるようにしてください。

<公表について>

- ・ 評価結果は、原則として、該当する都道府県推進組織のホームページもしくはWAMNETを通じて公表されます。
- ・ 都道府県推進組織の規程によっては、評価機関も自ら公表を行うことを定めている場合もあります。
- ・ 事業者から公表の同意を取り付けられない場合の公表の対応は、該当する都道府県推進組織の定めに従ってください。

【留意点】

●誤字脱字などの確認

原則として、都道府県推進組織に提出した報告書がそのままホームページなどに掲載されます。誤字脱字等がないか提出前に改めて確認するようにしましょう。

●匿名性の確保

広く公表されますので、利用者や職員が特定できないよう匿名性の確保に留意します。

●分かりやすい表現

専門用語や難解な表現は極力避け、分かりやすい記述を心がけます。

●提出の制限

都道府県推進組織によっては、提出の際にシステム上の制約がある場合があります。事前に該当する都道府県推進機構に確認しておきます。

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
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
第三者評価実践マニュアル部会 名簿

(敬称略)

- 部会長 関川 芳孝 (大阪府立大学教授)
- 新津ふみ子 (NPO法人メイアイヘルプユー代表/
日本社会事業大学専門職大学院教授)
- 右京 昌久 (岩手県社会福祉協議会福祉経営支援課長)
- 澤田 純 (かながわ福祉サービス第三者評価推進機構事務局員)
- 神戸 望 (京都府社会福祉協議会総務部企画・情報担当部門課長補佐/
京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構事務局)

(所属・役職名は平成20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 1】

平成20年3月31日

社会福祉法人全国社会福祉協議会 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. 03-3581-7819 Fax. 03-3581-7928
