

岐阜県社協福祉サービス第三者評価事業のご案内

平成19年4月1日

社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会
福祉サービス評価センター

1 本会の評価方法について

(1) 本会では、社会福祉事業経営者が行う福祉サービスの質の向上に向けた取り組みを支援することを目的として社会福祉事業経営者の自己評価が公正かつ適切なものになるよう客観的な評価を行います。

また、本会がこれまで展開してきた地域福祉権利擁護事業や苦情解決事業等福祉サービス利用支援事業や社会福祉施設経営支援センターによる社会福祉事業者への支援などのノウハウを生かした評価を行います。

なお、一件の評価事業については、組織運営管理業務をはじめ評価対象分野に精通し、豊かな経験を持つ調査委員3名が一貫して調査業務を行います。

(2) 評価は、次の調査結果を総合的に勘案して行います。

書面調査（現況調査及び運営管理層・職員層自己評価）

訪問調査（経営、福祉サービス等項目別面接調査及び施設見学）

(3) 評価決定にあたっては、2名の運営委員を加え、計5名で構成する評価部会の合議を経て決定、評価書を作成します。この評価書は、事業所を訪問し、連絡協議を開催、双方が納得したうえで、公表について同意を得たものについては、本会及び岐阜県第三者評価推進会議において公表されます。

* 具体的な評価事業の手順は、別紙「岐阜県社協福祉サービス第三者評価事業評価業務の流れ」をご参照ください。

2 書面調査（自己評価）の方法

書面調査は、本会所定の 現況調査票 自己評価表（分野別共通項目と分野別サービス内容評価項目）を使用します。

現況調査票は、事業所で1部記入いただきます。

自己評価表は、施設長、事務長等の経営層と職員（担当別）数名に記入いただきます。

* 自己評価表は無記名記入、、 いずれも郵送にて回収させていただきます。

3 訪問調査の方法

本会の調査委員3名が訪問させていただき、原則として1日をかけて 施設見学 面接調査を行います。

施設見学は、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。

面接調査は、調査委員3名がそれぞれ担当分野ごとに事業所の担当者、関係者等と面談のうえ、自己評価をもとに経営面、サービス内容面について確認させていただきます。その際、事実情報として関連書類を確認させていただきます。

* 訪問調査については、事業者のご都合により、複数の日にちに分けて行うことも可能です。

4 利用者調査について

本会では、原則として、上記「2 書面調査」と「3 訪問調査」により、評価を行います。

利用者、ご家族の方の福祉サービスに対するご要望、ご意見や満足度等については、「3 訪問調査」時に、数名の利用者の方からヒアリング調査をさせていただくほか、面接調査時に本会調査委員が十分内容を把握させていただきます。

5 受審料

本会の受審料は、以下のとおりです。

(1) 評価事業

サービス種別	受審料(税抜き)
養護老人ホーム、特別養護老人ホーム	250千円
身体障害者療護施設、身体障害者授産施設	250千円
知的障害者更生施設、知的障害者授産施設	250千円
児童養護施設、児童自立支援施設、情緒障害児短期治療施設、保育所	250千円

(2) 継続評価事業

受審料(税抜き)	100千円
----------	-------

6 お問い合わせ先

本会のお問い合わせ先は次のとおりです。お気軽にご相談、ご連絡下さい。

〒500-8385 岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館4階

社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会 福祉サービス評価センター

電話 058-273-1111内線2545 FAX 058-275-4858

7 苦情窓口

評価に関する異議や苦情の申立窓口は次のとおりです。

苦情担当窓口：福祉サービス推進部 総務担当

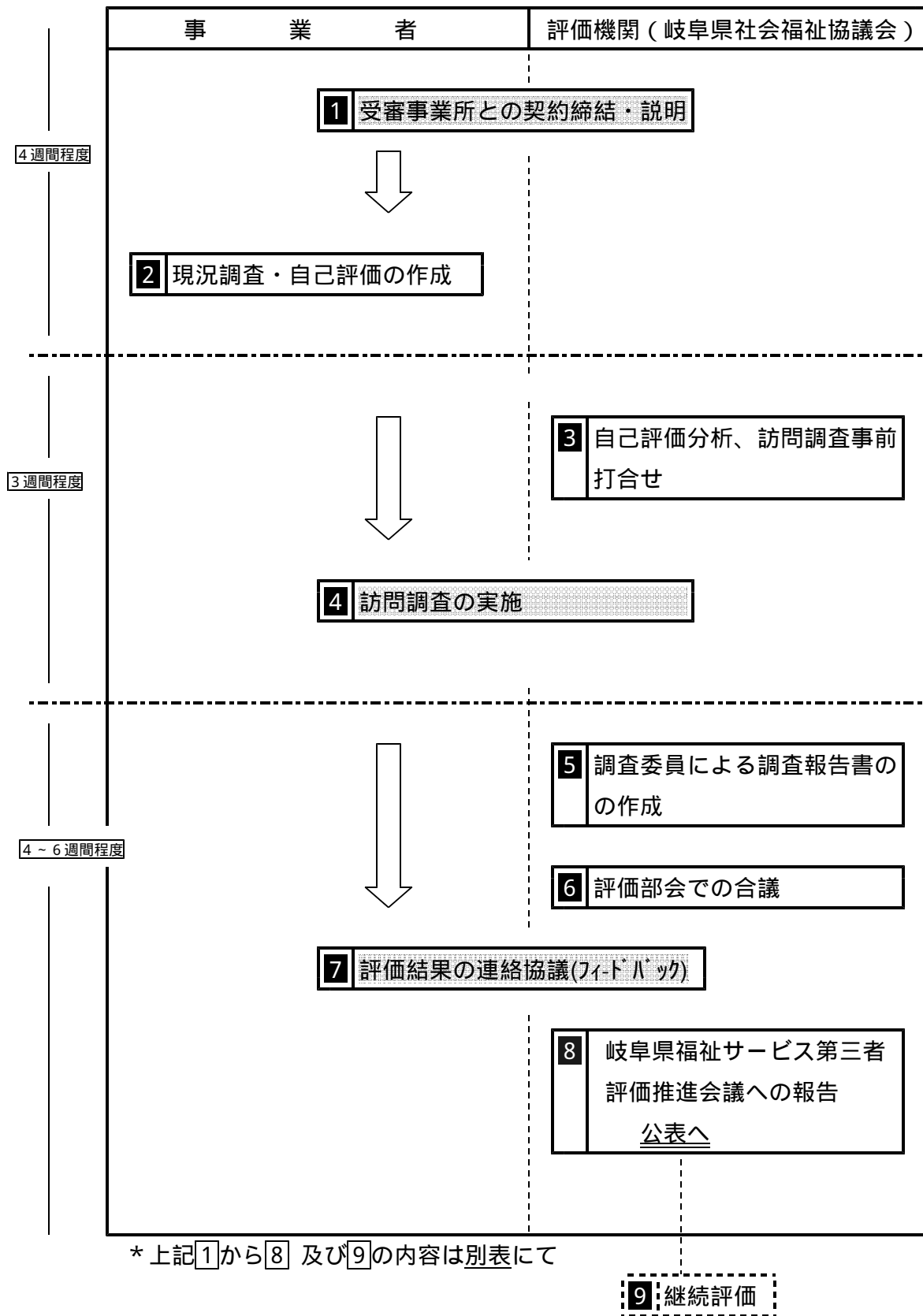
受付時間：9:00～17:00(月～金 祝祭日除く)

電話 058-273-1111内線2511

FAX 058-275-4858

(別紙)

岐阜県社協福祉サービス第三者評価事業評価業務の流れ



【別 表】

課 程	項 目	内 容
1	受審事業所との契約締結・説明	第三者評価事業の目的、手順等を施設長・事務長などの管理者にご説明した後で、契約書を取り交わします。あわせて、「事業所現況調査」「自己評価表」等評価の実施に必要な書類を送付いたします。
2	現況調査・自己評価の作成	事業所現況調査、当該分野の評価項目自己評価表（対象は、経営層、職員層：担当別、要介護度別等）を記入し、提出していただきます。あわせて事業所のサービス実施状況を把握するための資料の提出もお願いいたします。
3	自己評価分析、訪問調査事前打合せ	事業所から提出いただいた現況調査、自己評価の分析など訪問調査に向けて事前準備を行います。
4	訪問調査の実施 <u>訪問調査の流れ</u>	調査委員3名（経営担当、福祉サービス担当、利用者の立場担当）が事業所を訪問し、ほぼ1日をかけて、自己評価をもとに事業者との面接調査を行い、サービス実施状況等の確認を行います。 *数名の利用者の方からヒアリングをさせていただく場合もございます。
5	調査委員による調査報告書の作成	調査委員3名の合議により、調査結果をとりまとめ調査報告書を作成します。
6	評価部会での合議	評価の公平性と第三者性を確保するため、本事業運営委員会委員長が指名した2名の運営委員と調査委員3名により、受審事業者ごとに合議体（評価部会）を組織し、調査委員が提出した調査報告書をもとに合議を行い評価書を作成します。
7	評価結果の連絡協議（フィードバック）	評価部会において作成した評価書をあらかじめ事業所に送付させていただいたのち、事業所を訪問し、フィードバックを行います。あわせて、評価結果の公表について同意の確認を行います。
8	岐阜県福祉サービス第三者評価推進会議への報告 公表	評価書の最終確認を行い、「岐阜県福祉サービス第三者評価推進会議（本県での第三者評価事業の推進組織）に評価結果を報告します。同意を得た場合、評価結果は本会及び同会議において公表されます。

9	継続評価事業 公表	受審済事業所を対象に、ご希望に応じて事業者が作成した「改善計画書」を基に継続評価事業を実施します。この継続評価事業は、調査委員による訪問調査を行い改善内容を確認し、「改善内容報告書」を作成、評価部会での合議を経て「継続評価書」を作成します。継続評価結果の公表について同意の確認を行い、公表します。
---	--------------	--

訪問調査当日の流れ

時間	内容
9:30	調査委員現地到着
9:30～9:50	オリエンテーション 調査委員 あいさつ、自己紹介 調査の目的、当日の調査の流れを説明 事業者 施設の概要説明（施設の成り立ちや理念など口頭で説明） 施設の特徴、特色、利用者の状態 視察やヒアリングなど、施設内での留意点の説明等 ・利用者への配慮（利用者の居室へ立ち入る場合の留意点、利用者とは会話する場合のその人に合わせた声かけ方法など）
9:50～10:15	施設視察
10:15～12:00	面接調査
12:00～13:00	利用者とともに昼食、休憩 *サービス種別によっては、利用者とともに食事をとらない場合もあります。
13:00～16:00	面接調査
15:00～16:00	利用者に対するヒアリング *サービス種別によって、おやつ等の時間を利用して、調査委員が利用者にヒアリング調査を実施させていただく場合がございます。
16:00～16:30	調査委員による打ち合わせ ・再度確認すべき事項及び聞き漏らした事項など確認 ・記録の整理
16:30～17:00	補足確認 ・再度確認すべき事項及び聞き漏らした事項など確認
17:00	終了 ・事業者へのあいさつ