

## 第三者評価について

### はじめに

日本福祉文化研究センターは、全員が国家資格である『社会福祉士』を持つ調査員が評価者としてお伺い致します。会員は社会福祉士の資格以外に、介護支援専門員や精神保健福祉士、一級建築士、介護福祉士、保育士などの各専門分野資格を持つメンバーから構成されています。

### 評価の流れ

評価の流れは以下の手順で行います。(別表1を参照)

#### (1) 契約事項・締結および事前調査方法説明

まず事業所へお伺いし、契約内容の説明後、契約を締結していただきます。  
次にサービス評価の趣旨、目的、評価の流れや調査方法、評価方法の内容を説明させていただき、必要に応じてオプションの契約も承ります。

#### (2) 事業評価（主な調査項目）

##### ①事業所の運営

事業所に関する情報の提供、サービスの質の向上

##### ②利用者の尊厳・保護

利用者やその家族等の意向の尊重、人権やプライバシーの確保

##### ③サービス実施課程の確立

サービス実施計画の作成、サービスの実施、サービスの評価・変更

##### ④サービスの適切な実施

利用者やその家族等への支援、快適な環境づくり、安心と安全の確保

##### ⑤地域等との連携

地域社会との連携、人材の育成

#### (3) 利用者調査（主な調査項目）

##### ①対象者

利用者・入所者本人とその家族（又は後見人）全員、その他。

##### ②調査数

概ね利用者の20%～30%（最低限20人）を目安として、聴き取り可能な利用者を事業所で抽出して頂きます。

##### ③調査方法

利用するときの情報入手、事業所・職員の対応

サービスの説明、苦情相談等に関する情報、人権・プライバシー

個々のサービス内容、生活環境、プライバシー、安全管理

サービスの見直し・基本的な統一

#### (4) 訪問調査

1 件の評価は 3 人以上の評価調査者が一貫して実施し、実地調査においては複数の評価者が行います。

各事業者の自己評価は「共通評価項目」により事前に行って下さい。

自己評価は、事業所に勤務する職種を出来るだけ網羅した「評価委員会」を設けて行い、最終的な決定の際には事務所内の全職員が話し合う事のできる機会を設け共通理解をしていただきます。

\* 第三者評価の大きな目的は、施設監査とは違う立場から、利用者にとってより良い事業所の情報を提供することです。また、自己評価のプロセスにおいて問題を発見し、自己改善するための情報を提供する事にあります。

#### (5) 評価結果報告

評価については、実地調査に従事した評価調査者を含む 3 人以上の「合議」により決定し、評価の客観性及び公平性を確保します。

評価は書面調査及び訪問調査などの結果を総合的に判断し、「評価結果」及び事業者への「アドバイス」を書面にて作成の上、受信事業所へ送付し確認後決定します。(相互確認)

評価結果に異議のある場合は再調査を行うなどにより対処します。

#### (6) その他項目

調査に当たっては、別途<守秘義務規定及び倫理規定について>の内容を遵守致します。評価の料金については、別紙料金表を参照下さい。

\* 顧客満足度 (CS) による調査や、別途コンサルティング業務についても気軽にご相談下さい。

《守秘義務規定及び倫理規定について》

特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センター

代表理事 杵 千 秋

1. 守秘義務規定に関する内容

- (1) 評価機関が収集する情報に関しては、第三者評価に必要な最低限度の内容とし第三者評価以外の目的には使用しないものとする。
- (2) 評価機関及び第三者評価実施をする評価機関から、協力依頼や一部の業務委託を受けた者は、第三者評価を実施する上で知り得たサービス利用者及び家族並びにサービス事業者に関する情報を第三者に漏らすことなく、又この内容に関する守秘義務は、評価契約終了後も同様である。
- (3) 評価機関は、第三者評価で実施した利用者調査の結果については、実施調査の参考資料としてのみ用いることとし、サービス事業者やその他の第三者に漏洩しないよう第三者評価後に破棄する等の処理を行う。
- (4) 評価機関は、第三者評価実施で入手したサービス利用者及びその家族並びにサービス事業者に関する情報が記載された書類等については、上記(3)に定める回答の記入された利用者調査表を除き、すべてを事業者に返却する。

\* 特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センターに所属する社会福祉士会員は社会福祉士及び介護福祉士法、第 46 条による【秘密保持義務】を負う。

2. 倫理規定に関する内容

- (1) 評価機関及び第三者評価実施にあたって評価機関から協力依頼、一部の業務委託を受けた者は、第三者評価の実施にあたって、利用者に調査協力を強いることの無いよう、利用者の意思に十分配慮し、人権を尊重する。
- (2) 評価機関は、当該第三者評価に関する問い合わせや苦情に対応する窓口を設けサービス事業者、サービス利用者及びその家族等に周知するものとする。

\* 特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センターに所属する社会福祉士会員は 1986(昭和 61)年 4 月 26 日宣言の【日本ソーシャルワーカー協会】倫理綱領の内容を行動の準則としています。

福祉サービス第三者評価事業の流れ

別紙 1

