

平成 17 年 4 月 1 日制定
平成 19 年 4 月 1 日改訂
平成 26 年 9 月 1 日改訂

福祉サービス第三者評価の評価実施方法 (実施要領)

株式会社フィールズ

〒251-0024
神奈川県藤沢市鵜沼橋 1-2-7 湘南リハウスビル 4F
TEL 0466-29-9430 FAX 0466-29-2323
Email hyouka@s-pado.co.jp
URL <http://s-pado.co.jp/>

目次

0. はじめに
1. 契約内容の説明と締結
 - 〔1〕 契約内容の説明
 - 〔2〕 契約の締結
2. 調査チームの決定とスケジュール
 - 〔1〕 調査チームを構成する
 - 〔2〕 調査結果の形式と、調査スケジュールを決定する
3. 施設の事前準備
 - 〔1〕 スケジュールの確認
 - 〔2〕 実施方法等の確認
 - 〔3〕 事業者の事前準備の依頼
 - 〔4〕 事前提出書類について
 - 〔5〕 状況調査票の記入について
4. 利用者家族アンケートについて
 - 〔1〕 目的
 - 〔2〕 実施方法
 - 〔3〕 実施内容
 - 〔4〕 活用方法
 - 〔5〕 調査結果の取りまとめ
5. 事業者による自己評価
 - 〔1〕 意義
 - 〔2〕 目的
 - 〔3〕 実施方法
 - 〔4〕 実施内容
 - 〔5〕 必要な準備
 - 〔6〕 自己評価調査票の回収
6. 利用者本人調査
 - 〔1〕 目的
 - 〔2〕 実施方法
 - 〔3〕 実施内容
 - 〔4〕 活用方法
 - 〔5〕 面接の方法
 - 〔6〕 ポイント
7. 現地視察前の事前分析
 - 〔1〕 自己評価結果の集計・分析
 - 〔2〕 訪問調査の事前準備
8. 訪問調査
 - 〔1〕 訪問調査の留意点
 - 〔2〕 訪問調査のプロセス
 - 〔3〕 ヒアリング調査
9. 調査結果の取りまとめ
 - 〔1〕 訪問調査直後の打ち合わせ
 - 〔2〕 調査結果の作成作業
 - 〔3〕 調査結果の統合(合議)
 - 〔4〕 調査結果報告書の作成
10. 評価結果報告書のまとめ(評価結果の提示)
 - 〔1〕 評価結果報告書の作成
 - 〔2〕 評価委員会が評価を決定

- [3] 添付資料のとりまとめ
- 11. 事業者への評価結果の提示
 - [1] 事業者への報告の準備
 - [2] 評価報告のポイント
- 12. 事業者の同意、コメント
 - [1] 評価結果の同意
 - [2] 評価結果公表の同意
- 13. 評価結果報告書の報告
 - [1] 事業者への報告
 - [2] 関係行政等への報告
 - [3] 推進機構への報告
- 14. 評価結果の公表
 - [1] 公表
- 15. サービスの質の向上に向けた改善

参考「事業者からの利用者・職員に対する第三者評価の説明会について」
別表1「評価項目一覧（株式会社フィールズ使用）」
別表2「サービス種別」（第三者評価の対象）

0. はじめに

この要領は福祉サービス第三者評価全体を網羅しており、それぞれの評価項目（評価方法）や対象サービスによっては実施されない事項などがあります。実施に当たっては推進機構や管轄部門の取り決めに従うことが必要となります。評価項目、対象サービスについては別表を参照願います。

1. 契約内容の説明と締結

評価を円滑に実施するためにも、その後のトラブルを防ぐためにも、契約内容を事業者十分に理解していただくことが大切です。

[1] 契約内容等の説明

- ・ 評価の実施方法、スケジュールについて(事業者にご提供いただくこと等を含む)
 - ・ 評価調査者、評価委員会について
 - ・ 独自の評価項目の内容、特色について
 - ・ 事業者が行なっていただくこと(書類の準備等)
 - ・ 料金等について(支払方法、支払時期等を含む)
 - ・ 結果の公表内容、方法等について(公表を原則とする)
- 上記などについて、契約書のひな型、パンフレット等により説明します。

[2] 契約の締結

契約内容を十分に説明し、契約書を作成し、契約を締結します。

- ・ 契約書の説明と締結(含. 収入印紙の貼付)
- ・ 個人情報の取り扱い、倫理規定等について
- ・ 調査結果の集計方法(グラフ、クロス集計、フィードバックの内容など)についても確認をしておきます。
- ・ 契約解除、損害賠償、苦情対応などについても、お互いに説明しておきます。

2. 調査チームの決定とスケジュール

- ・ 評価調査者の中から主任調査員1名を評価機関が指名し、その主任調査員がリーダーとしてチーム内で最大の権限を有し、評価項目内容から進捗管理まで適切な評価が行われるように発揮します。
- ・ 主任調査員はリーダーシップを発揮し、各メンバーがそれぞれの役割を遂行していくことが肝要です。
- ・ 採用する手法や分析方法、レポートの形式などは、開始時点でおおよそ決めておきます。
- ・ 開始前に、ある程度のスケジュールを決め、関係者に周知しておきます。
- ・ これらは、評価契約を締結する時に、ある程度明確になっている必要があります。

[1] 調査チームを構成する

① 評価調査者の役割

- ・ 一件の評価は、3人以上(一部2人)の評価調査者が一貫して実施することが原則です。
- ・ 評価調査者は、当該事業所の評価プロセスのほぼ全体にかかわり、評価結果をとりまとめます。
- ・ 訪問調査は、福祉サービス分野を担当する評価調査者、組織運営管理を担当する評価調査者

各1名以上で実施し、当該評価調査者を含む3人以上の合議により評価結果をとりまとめます。

②評価調査者の特長を考慮したチーム編成

- ・ 評価調査者の担当・役割を決めます。評価調査者で担当分野が経営・福祉どちらかに偏る場合は、専門家も参加させます。(評価制度の概要を理解している方)
- ・ 事業評価は、組織経営に関することと福祉サービスに関することの双方をある程度理解していないと十分に行えません。

③チームの構成と役割分担

- ・ チームを効率よく進めるために、メンバー構成とその役割を明確にしておきます。

<チーム構成と役割分担の例>

1. チームリーダー (評価調査者の中から1名)
チーム内で最大の権限と責任を有し、評価の内容から進捗管理まで、適切な評価が行われるようにリーダーシップを発揮する。
2. チームメンバー(リーダー以外の評価調査者)
担当分野について調査してリーダーに報告します。
リーダーをサポートしながら適切に評価を進める。
3. その他の調査協力者(必要に応じて)
利用者調査を評価調査者以外の評価調査者として担当する場合など。
4. 事務担当者(1名)
資料作成や、事業者などと連絡調整などを行う。場合によっては、集計作業等も行う。

④その他

- ・ 訪問調査では、2人以上の評価調査者のほか、評価項目を読み上げたり質問や意見を促す進行役や資料確認担当者がいると調査が比較的スムーズに進みます。

[2] 調査結果の形式と、調査スケジュールを決定する

- ・ 評価の最終的なアウトプットの形式を決めます。事前分析の手法、事業者へのフィードバックの内容、独自項目の有無、などについて検討が必要です。
- ・ 評価が終了するまでの工程を組みます。
- ・ この部分は、事業者との契約締結までにある程度検討が進んでいる必要があります。(契約内容に反映させるため)
- ・ 日程を検討する際には、事業者側の事情を考慮にいれ、無理のないスケジュールとなるような配慮が必要です。

<評価スケジュール検討の留意点>

評価プロセス	期間の目安	備考
1. 情報収集・評価機関の選定 実施方法、実施期間、分析の方法	1H程度の説明	その他評価機関の特徴、料金の設定など
2. 契約締結と日程調整 実施方法、スケジュール、結果の公表内容と方法 料金	1H程度の説明	契約・承認は事業所のルールによる。 契約作業と並行して準備ウィ進める。

3. 施設の事前準備 職員説明会 プロジェクトの発足、推進体制	約1～2週間 評価機関による説明会	交代勤務の場合、調査票が全職員に行き渡るまでに2週間近くかかることがあります。また、経営層の自己評価はかなり時間が必要なので、締め切り設定に注意。
5. 事業者による自己評価 事業者の評価など	約3ヶ月間 訪問調査の1か月前に自己評価、アンケート締切	
6. 利用者本人調査		
7. 訪問調査	約2週間の間に1～2日	訪問する日数は、必要に応じて2日間以上でも可。
8. 報告書のまとめ (調査結果のとりまとめ、関連資料作成)	約1ヶ月	
10. 評価委員会を経て決定	約1週間	
11. 事業者への評価結果の報告	約半日	

* 事業者の業務の繁忙については、配慮をします。

(例)・9月～10月…敬老の日などは行事が多く、準備のために職員が多忙。

・夏休み期間、年末年始…利用者も職員も通常体制でなくなります。

3. 事業者の事前準備

評価の実施にあたり、実施スケジュールや役割分担の確認、事業者と打ち合わせを行います。

- ・調査の具体的方法などについて事業者と評価機関の間で、お互いに不明なことがないように、十分にコミュニケーションをとることが大切です。
- ・信頼関係の形成が第1です。
- ・調査の具体的内容などについては、細部にわたって十分に事業者と話し合います。

[1] 職員説明会の実施

- ・職員全員への周知と理解を行います。
- ・評価機関が講師となって実施も効果があります。
- ・実質的なキックオフとなります。

[2] 実施方法等の確認

- ①家族アンケートの送付時期、回収期限
家族アンケートの調査票必要数
- ②自己評価の実施スケジュールと提出期限
自己評価の実施方法と調査票必要数
- ③訪問調査の実施時期
複数の調査日であれば、1週間程度の期間を開けます。
本人調査の対象者の選出方法など

[3] 事業者の事前準備の依頼

- ①利用者、家族、関係者への周知と趣旨説明

評価を円滑に、有意義に実施するためには、利用者、職員、利用者家族にそれぞれ「第三者評価とは」など…わかりやすく説明します。(一部の職員には専門用語に聞こえることもあります。)

事業者から利用者家族に、便りにて第三者評価受審する趣旨や実施方法について十分に説明をし、理解を得ておきます。(後日に家族アンケートの協力依頼もあります)

結果の公表やアンケート等のフィードバックの方法などについて説明し、合意を得てもらいましょう。

②、職員に対しても趣旨・実施方法について説明を十分に行うとともに、自己評価の実施方法等について職員の意見を参考にするなど、施設全体で取り組むよう助言を行って下さい。精度の高い評価をするためには、職員が評価の趣旨をよく理解することによって、自己評価の記入ミスの減少となります。

〔4〕 事前提出書類について

自己評価票、状況調査票（事業プロフィール）以外に提出してもらう「参考資料」の依頼をします。

パンフレット、（前年度）事業報告書、（今年度）事業計画書、（前年度）決算書、組織図、会議体、職員シフト表、支援援助計画、他

4. 利用者家族アンケートについて

〔1〕 目的

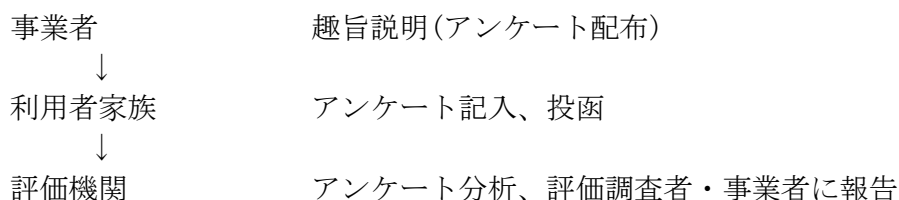
利用者家族の目を通して、利用者本人の意向や施設が提供するサービスに対する満足度、安心感を把握します。

〔2〕 実施方法

評価調査者による訪問調査の前に利用者家族アンケートを行います。

- ①利用者全員の後見人含む家族が対象となります。（一部の評価項目ではサンプリング）
- ②住所など利用者家族の個人情報を守る観点から、利用者家族に対する調査票は施設から郵送もしくは直接手渡しで配布します。
- ③回収は回答内容のプライバシーを守るため、施設を介さずに、直接、評価機関あて郵送してもらいます。
- ④調査票や返信用の封筒は、評価機関が用意するため、必要数を事前に事業者側に確認しておく必要があります。
- ⑤評価方法（評価項目）によっては、保育所にポストを設置して収集する方法もあります。

＜フロー＞



〔3〕 実施内容

①家族へのアンケートなどの場合

- ・家族への依頼方法(文書・説明会等)の打合せ

事業者から依頼文・説明文を郵送していただきます。または、家族会等を利用して説明をしていただきます。

- ・調査票の受け渡し方法の打ち合わせ

②利用者への聞き取り調査などの場合

- ・名簿等の依頼(必要に応じて)
- ・利用者の特性に合わせた具体的方法の検討

〔4〕 活用方法

①データを集計(各質問項目ごとに満足度のパーセンテージを出し、自由記述の集約等)し、事業者とのヒアリングの際に、基礎データ(事前準備)として活用します。

②また、事業者とのヒアリングの際に、自己評価と家族の満足度の差がなぜ生まれるのか等を確認します。

- ③家族の満足度が高い点(低い点)を把握し、事前に施設の特色を捉える上での参考とします。
- ④調査時に確認する点などを明らかにしておきます。

【注意点】

- ・ アンケートの結果を単純に評価するわけではありません。あくまでヒアリングの際の材料として参考にします。
- ・ ヒアリングの際に、回答者本人が特定されないよう注意します。
- ・ 家族のニーズが必ずしも利用者本人の満足度と合致するわけではありません。
- ・ 満足度が高い(低い)のみに固執せず、なぜそうなるのか背景を捉えることを重視します。

[5] 調査結果の取りまとめ

- ①事業者が利用者家族の満足度、意向を把握し、サービスの質を向上させていくための「気づき」とするとともに評価結果として公表します。(評価方法によっては非公開)
- ②クロス集計の活用、集計結果の図表化等、事業者へのフィードバックの方法については評価機関で工夫します。
- ③訪問調査で確認したことも踏まえ、利用者家族アンケート結果から分析する特徴をコメントしてまとめます。

5. 事業者による自己評価

- ・ 事業評価の第一ステップは、事業者による自己評価です。自己評価をするチャンスそのものが、改善への入口です。評価調査者はその結果を分析し、十分把握してから評価を行ないます。
- ・ 自己評価の方法は、かなり難しく、しかも相当の時間を要するものなので、事業者および主な職員が出席する場で、説明会を開くなどの方法で、主旨および方法について周知徹底する必要があります。

[1] 意義

- ① 各職員にとって調査票の記入は、かなりの負担になると思いますが、事業者が組織の経営とサービスの向上に本気で取り組むという姿勢を示すきっかけになります。
- ② 職員のサービス改善に対する気づきを引き出すことにつながります。
- ③ 事業者による自己評価は、記述部分も多く大変な作業になりますが、合議のプロセスにおいて、各事業者は、組織の経営およびサービスの質に関する気づきを得ることができます。

[2] 目的

「事業者による自己評価」は、「利用者(本人・家族)と評価評価調査者による調査」と並び第三者評価を構成する柱の一つです。

第三者評価の受審に先立ち、まず自らの施設のサービスの内容や提供体制について見つめ直し、自ら改善点を発見する、いわゆる「気づき」への効果をねらいとしています。

[3] 実施方法

「評価調査者による評価」に使うものと同じの評価票を用いて事前に事業者の方に自己評価を行ってまいります。

- ①「評価項目」ごとにそれぞれの判断基準をいくつ満たすかにより、評価ABCをつけます。
- ②判断基準には該当しないが、施設独自の工夫事例やユニークな取り組みがある場合は、判断基準の下の「その他の工夫事例」の欄に記入します。
- ③全項目について評価を行なった後、最後に6つの評価領域ごとに「施設の特徴および課題」

を記入します。

- * 自己評価の実施にあたっては、その意義を十分理解し、施設長等のみの判断ではなく、必ず施設内で議論するなど全員参加によって取り組んでもらうことが大切です。

[4] 実施内容

①全職員による自己評価

- ・経営層を含む職員全員に、自らの所属事業所について個人的見解による評価をしてもらいます。
- ・記入にあたっては、職員間で相談せずに評価を行いません。
- ・自己評価は、誰の評価であるかが分からないように無記名で行い、あくまでも集計値として活用します。
- ・事業所の良いと思う点、改善する必要がある点についての自由記述は、評価の際に、事業所を多面的に理解するために大変有効です。なるべく積極的に記述をしてもらいます。

②グループ合議による自己評価

- ・職員全員が複数のグループに分かれ、情報交換・合議により評価をしてもらいます。
- ・記入にあたっては、回覧や会議などで多くの意見を集めてまとめます。
- ・事業所の事例についての自由記述は、評価の際に、事業所を多面的に理解するために大変有効です。なるべく積極的に記述をもらいます。

③事業者合議による自己評価

- ・事業者・管理者が、合議のうえで自己評価をまとめます。
- ・職員個人の自己評価やグループ自己評価を参考にしてまとめます
- ・事業評価のヒアリングにはこの自己評価をもとに確認します。

[5] 必要な準備

①評価票を事業者側に事前に必要部数を送付します。

- ・評価票(「評価評価調査者による調査」時に使用するものと同一)
- ・「施設のアピールポイントおよび課題」シート

②手引き(評価調査者の手引き)、評価基準などの資料提供

[6] 自己評価調査票の回収

①「職員による自己評価」の回収

- ・(東京都項目など) 回答用紙の秘密を守るために、評価機関あて個別に直接郵送するか、各自で密封したものを事業者が回収して評価機関あてに一括する、などの工夫をします。
- ・自己評価終了後、調査票は各職員が保管し、日々の業務の中でのチェックリストとして活用してもらうことも可能です。

②「事業者合議による自己評価」の回収

- ・最低限2週間の記入期間を経た後、回収します。
- ・事前分析のために訪問調査の1か月前を目途に回収済ます
- ・職員自己評価よりも手間、時間もかかりますので、場合によっては職員調査票だけを先に回収し集計作業に入ると効率的です。

6. 利用者本人調査

- ・利用者調査は、評価の対象となるサービスを利用している利用者の、サービスに対する意向や満足度を把握することが目的です。
- ・事業者と十分協議し、調整しながら調査を進めていくことが、より精度の高い利用者調査を実施するために重要となります。

- ・利用者特性や評価方法（評価項目）に応じた工夫が必要です。

〔1〕 目的

- ・現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握します。「事業者自己評価」と「評価調査者による調査」と並んで、第三者評価を構成する重要な柱の一つです。
- ・事業者に対するヒアリングの前に利用者本人への調査

〔2〕 実施方法

①利用者本人を対象に聴き取りによる調査を行います。

- ・対象人数：評価方法（評価項目）により異なります。例：横浜市項目では施設利用者の2割または10人のどちらか少ない方
- ・対象者の選定：事前に評価機関と事業者が十分協議したうえで選定します。調査の信頼性を担保するうえでは、無作為抽出が本来望ましいですが、利用者の状況によっては、聴き取り調査を行い得る方が非常に少ない可能性も高いため、利用者個人々の状況を把握している事業者側の選定を尊重します。
- ・調査実施日程の調整
- ・場所の確保…落ち着いて面談できるように、他の利用者等から衝立等で遮断されたスペースを確保していただきます。
- ・評価評価調査者が、直接、利用者と面接し聞き取りを行います。（1対1の面接を原則とします。）
- ・聞き取り調査にあたっては、当該利用者に関する留意事項について、本人のプライバシー保護に十分配慮しつつ、事前に事業者側に確認しておきます。
- ・質問については、主旨が変わらなければ、利用者が分かりやすいように表現を言い換えておくことも大切です。
- ・環境の変化等への対応が難しい方については、施設職員の同席をお願いします。
- ・聞き取り調査方式や、コミュニケーション方式の場合、調査の実施を予定していた利用者が、当日体調不良などで調査実施できない場合が想定されます。このような場合の対応も事前に事業者と打ち合わせをしておく必要があります。
- ・調査の実施にあたっては、余裕をもってスケジュールを組むことも重要です。

②利用者本人を対象にアンケート調査を行います。

- ・家族アンケートと同じ方法、もしくは事業者内でのアンケート調査を行います。
- ・対象者の選定：全数もしくはサンプリング

③利用者本人を対象に場面観察を行います。

- ・利用者本人への聞き取りやアンケートが難しい場合に、事業者内での観察調査を行います。
- ・児童分野においても観察調査を行います。

〔3〕 実施内容

①質問項目は評価方法（評価項目）に従います。

- ・聞き取り調査では、入所時の説明、支援計画策定時の説明、意向把握等サービス提供のプロセスに関するものや、食事、入浴、トイレ、日中の活動等日常のサービス内容に関するものを中心に構成され、その他に職員の対応という項目の中で、利用者の尊重、苦情対応等について質問しています。また、最後に施設への要望を聞き取ります。
- ・回答方法は、「はい」「いいえ」で回答を得る形式とし、評価調査者が回答内容や特記事項を記入できるようにしています。

〔4〕 活用方法

①事業者に対するヒアリングの前に、利用者本人を対象に調査を行い基礎データ（事前準備）とします。

- ・聞き取り調査では、質問項目ごとに「はい」「いいえ」の数を確認、回答内容、特記事項、要望等の結果を集約します
- ・利用者本人が施設の提供するサービスに満足しているか、どのような意向をもっているか

を把握し、事前に施設の特徴を捉える上での参考とします。

- ・訪問調査時に確認すべき点を明らかにしておきます。
- ・事業者とのヒアリングの際に、自己評価と利用者本人の回答内容との差がなぜ生まれるのか等を確認します。

***注意点**

- ・利用者の特性を十分に理解し、「はい」「いいえ」、の回答のみに固執せず、利用者が施設の生活をどう感じているか、その背景を捉えることを重視します。
- ・ヒアリングの際に発言した利用者本人が特性されないように注意します。

②調査結果を取りまとめ、事業者が利用者本人の満足度、意向を把握し、サービスの質を向上させていくための「気づき」とするとともに評価結果として公表します。

- ・事業者へのフィードバックの方法については、評価機関と事業者との契約の中で事前に確認します。(利用者本人に対する守秘義務から、公表同様に結果の特徴のみフィードバックとなります。)
- ・訪問調査で確認したことも踏まえ、利用者本人調査結果の特徴をコメントしてまとめます

③調査回答の信頼性を高めるために

- ・福祉サービスの利用者調査の実施には、コミュニケーションスキルなど、評価調査者の高度な技術や経験等が必要になる場合があります。評価推進機構の定める手法では、評価調査者として補助者等の活用が認められているため、技術や経験のある人々を積極的に活用することも一つの手段といえます。
- ・事前に利用者に調査のことを話してもらうように事業者へ依頼します。
- ・利用者懇談会などで調査の趣旨説明を行うなどにより、調査の主旨を理解してもらい、有効な回答へつなげていくことも必要です。

[5] ポイント

①利用者本人調査の実施にあたっては、事前に対象者の状況を十分に把握しておくとともに、サービス評価の趣旨やプライバシーの保護等について対象者の理解と同意を求めておくことが大切です。

②聞き取り本人調査にあたっては、事前に事業者から本人に対して第三者評価の趣旨や公表内容について十分説明し、本人の同意を得ることを確認して下さい。説明にあたって必要となる資料等がある場合は、事業者と相談の上、評価機関で用意します。調査当日、再度、評価調査者から調査の目的を説明し、守秘義務を守ることを本人に伝え、同意を得た上でヒアリングを行います。

③全数調査をめざすために

- ・事業者と評価機関が十分に協議を重ね、それぞれの専門性を活かして、回答数が上がる方策を考案し、実行することが重要です。
- ・これまでに評価を実施した中には、回収率をアップするために、事業所に回収を呼びかけるポスターを掲示する、事業者から何回か回収を呼びかけてもらうなどの工夫をした評価機関もあります。
- ・事業者からの情報をもとに、当該事業者を利用している利用者に応じた調査方法を工夫することが重要です。

7. 現地訪問前の事前分析

利用者調査、自己評価、関係資料等によって得られた情報をもとに、事業所のサービスについて分析します。この段階では以下の情報が得られています。訪問調査に向けて確認事項を抽出していきます。

- ・経営層自己評価結果

- ・職員調査結果(記述回答あり)
- ・利用者調査結果(手法により記述あり)
- ・パンフレット、事業計画書、報告書等の資料

[1] 自己評価結果の集計・分析

自己評価によって得られたデータを集計し、必要に応じてクロス分析やチャートにして活用します。

- ・各職員の自己評価点数を集計・分析する。
- ・経営層の自己評価点数を確認 → (例)レーダーチャートなど

①分析のポイント

- ・職員数が20人以上の場合には、リーダー層と一般職員との評価の違いを統計的に見てみることも有効です。
- ・経営層の合議による評価結果を職員の評価結果と対比すると、階層ごとの評価の違いをみることができます。
- ・「要改善項目」として何%の職員が選定したかという情報も、事業者として今後の改善課題を設定する上で参考になります。
- ・評価の平均値と要改善度のクロス分析をするなどの工夫をすれば、より有効な情報を引き出せる可能性があります。
- ・利用者調査の結果も分析し、参考にします。

②留意点

- ・項目によっては経験の浅い職員等には理解が難しい場合がありますので、そのことを考慮に入れて解釈する必要があります。

[2] 訪問調査の事前準備

回収した自己評価の集計や、自己評価期間に実施した利用者調査の結果を踏まえて、評価者が評価のための事前分析を合議で行います。

①対象事業所の概要把握

- ・事業者を作成してもらった「事業プロフィール」を中心に、評価対象事業所の概要を把握します。
- ・補足情報としてパンフレット、ホームページ、事業報告書、事業計画書、決算書等の関連資料を参照します。
- ・事業者の理念やビジョンに関連する項目に特に注目します。
- ・大事な情報部分などに赤線を引いたり、付箋を貼ったりして、記憶したり、思い出しやすくします。必要に応じて別紙に抜き出して整理します。
- ・事業プロフィールには、評価のベースとなる重要事項が含まれています。

そこに確認したい事項があった場合は、それも書き出しておき、できれば事前に事業者側に依頼しておくようにしましょう。

②自己評価結果の読み込み

- ・事業者側が自己評価した結果を読み込みます。
- ・まず、経営層(運営管理者を含む)自己評価した結果と全職員(出来ればリーダー層と一般職員に分けて集計)の結果をレーダーチャートでみて、優れている部分、問題のありそうな部分など、全体的な傾向を頭に入れた後で、より詳細な項目を見ていきます。
- ・特に評価の高い項目、逆に低い項目、経営層、リーダー層、一般職員の評価で大きな隔たりのある項目などに注目します。
- ・評価者が評価するうえで、さらに知りたい点など質問項目を書き出しておきます。

③訪問調査時の確認事項の整理

- ・現地で使える時間は、限られているので確認事項をチームの合議で絞り込みます。
- ・共通評価項目の評価結果に重要な影響を与えるかどうかで絞り込みます。

- ・訪問調査の時には、時間の関係などで、全てを聞くことができない可能性がありますので、特に重要な確認事項には、印をつけ、優先的に確認するようにします。
- ・訪問調査時に確認や質問したいこと、見せてもらいたい資料については、出来るだけ事前に文書で事業者知らせておくようにします。
- ・事前に利用者調査結果(基礎集計部分)を事業者へ送付しておきます。
ただし、補足説明が必要な場合は、誤解を招かないように、持参して渡すなどの配慮が必要です。
- ・経営層が自己評価した調査票に、項目ごとリーダー層と一般層と一般職員の自己評価点の平均値を書き込んでおくと、評価結果の事前読み込みや訪問調査のヒアリングの際に使いやすく便利です。

④確認事項列举の視点

①主として高い評価の項目について

- ・根拠や事実情報、特記事項の記述で具体的な情報が十分得られているか
- ・良いことがどの位の広がりをもっているか
- ・良いことが継続的に行なわれる仕組みがあるか
- ・良いことが他の関連する仕組みや事項と連携がとれているか

②主として低い評価の項目について

- ・改善しようという前向きの取り組みが始まっているか
- ・十分できていない項目について、事業所としてやむを得ない事情はないか
- ・事業者はできていないと思っている項目について、同じ機能あるいはそれを補うような機能が他の方法で果たされていることはないか
- ・十分できていないのは、事業者がその項目の要改善度が低いと考えているからか

③記述が不十分な項目について

- ・記述が不十分な項目について、なぜそのような記述になっているか、現地で補えるか
- ・評価項目の意味を誤解して評価や記述をしていないか、正しい意味を伝えたら評価が変わるか

④各層の評価に差がある項目について

- ・経営層・リーダー層・一般職員層の評価が大きく差がある項目については、その差の原因を経営層はどのように考えているか

⑤要改善度の評価に疑問のある項目について

- ・利用者側からみて改善が必要だと思われそうな項目の要改善が低い場合、その理由は？

⑤確認事項絞込みの視点

①事業者が大切にしている考え(理念やビジョンなど基本的な方針)の実現に重要な関係がある評価項目に関する確認事項かどうか

②上記評価項目の評価結果に重要な影響を与える確認事項か

8. 訪問調査

事業者へ案内してもらい、施設内を観察、確認します。施設内環境などの評価項目について確認するとともに、利用者の様子などを観察しましょう。また、間接に評価の判断基準となる掲示物などにも注意しましょう。

事業所に実際に訪問して、現地での視察・ヒアリングなどを行い、評価に必要な情報を収集します。訪問先の利用者・職員の迷惑にならないような配慮が必要です。訪問時には時間配分に気をつけましょう。

自己評価の分析結果の検討のみならず、対象事業領域についての事前学習を十分行うことが大切です。

[1] 訪問調査の留意点

①評価のための情報収集が目的

現地では、評価のための情報を得ることに集中し、その場で議論をしないこと。また、その場で具体的な改善提言は行わないようにします。

②時間配分に注意

確認しなくてはならない事項が多岐にわたるので、時間配分に注意し、現地でなくてもできることは後回しにします。インタビュー中に評価結果について議論してはいけません。

③評価対象サービスに関する話題に絞ること。

例えば、事業所では、特別養護老人ホームを評価対象とする場合、デイサービス、ショートステイなどのサービスは対象外であることを明確にして、話題が必要以上に他のサービスに行かないようにします。

④利用者への配慮を忘れずに。

入所施設等は、利用者にとっては「生活の場」なので、訪問全体にわたって利用者の迷惑にならないように配慮する。

⑤分析結果を送付しておく

事前に利用者調査等の分析結果を送付し、事前に事業者側に目を通してもらえたら、ヒアリングが効率よく進みます。

[2] 訪問調査のプロセス

訪問調査時には、事業者から提出された「事業プロフィール」等を使用し、その内容を確認しながら進めていきます。

①オリエンテーション

事業者側の関係者との顔合わせをし、概要の説明を受けます。

事業の概要については関連資料である程度把握できているので、事業プロフィールのなかに書かれている経営・運営に関する基本的な考え方(事業者が大切にしている考え、事業者の優れた点や課題など)についてのみ、必要に応じて評価者側から質問をして補足説明をしてもらうようにし、あまり時間をかけないようにします。

②施設見学(訪問系サービスの場合を除く)

施設内を案内してもらいながら、必要に応じて質問をしていきます。

施設担当者の説明している内容のみならず、周囲の利用者・職員の様子なども同時に観察していくようします。

各フロアのステーションでは業務の様子や記録類の整備状況、備品の管理状況などにも目を配ります。ここでよく見聞することによって、後ほどのインタビューで質問すべき内容が新しく出てくることもあります。

事実情報なども、見学中に確認できることは行ってしまいます。

③事業者へのヒアリング

事前資料の分析で把握したことについて、実際の状況を確認していくためのヒアリングです。必要に応じて、現場担当者に来ていただきマニュアルや資料を出して見せてもらいながら、進めていきます。

④ヒアリングの進行方法

全体の進行は一般にリーダーが行いますが、サブリーダーと分担してもよいでしょう。項目ごとに確認していきませんが、時間が限られているので、話題が本題からそれたり、あまり細かい所に立ち入った場合には、相手の感情に配慮しながら軌道修正を行います。

タイムキーパーを隣の席の人に頼んでおいて、進行の遅れなどについてメモを回してもらおうとよいでしょう。ひと区切りごとに誰かが次のカテゴリー、評価項目、自己評価の結果を読み上げて、全員の関心を評価項目に集中させるなどの配慮をします。

⑤利用者調査結果の活用

利用者調査の基礎集計の結果から読み取れること、確認が必要なことなども、インタビューに取り入れていきます。

③事業者の自己評価シートを見ながら進める

ワークシートとして、新たに得た情報を余白に書き込みながらインタビューを進めます。評価結果の調整は後で行うので、インタビュー中に評価者間で、あるいは評価調査者と事業者の間で、評価結果についての話し合いは一切行わないようにします。

④小規模事業所等の訪問調査の留意点

①事業規模が小規模で、職員数が限定されている場合、特に訪問調査の実施時間、実施場所に配慮が必要です。

②事業者と十分な協議をし、実施することが重要です。

[3] ヒアリング調査

①目的

第三者評価の中心となる調査です。利用者家族アンケート、利用者本人調査、事業者自己評価の結果分析を踏まえ、それらの結果を客観的に検証するとともに、評価基準にそって状況を確認します。

②実施方法

現地視察、面接(ヒアリング)、書類等の確認により調査を行います。

③面接の実施方法

①対象者

基本的には、管理者層を中心にヒアリングを行います。項目によって、その他適当な担当者への面接が必要な場合は事前に十分協議し、調整をしてもらいます。また、職員の考え方、意見を聴かせていただく場を設けてもらいます。

②場所

会議室を用意してもらいます。ヒアリング対象者の数や確認する書類の量などを考慮し、それに見合ったスペースを確保してもらいます。

③流れ

基本的には、評価項目に沿ってヒアリングします。自己評価、家族アンケートの結果を踏まえながら、各項目について確認します。必要に応じて、書類等を見せてもらいます。

④事前準備

「利用者家族アンケート」、「自己評価等の分析」は、面接の際に参照できるように、それぞれの結果を整理しておくとともに、特に確認すべきことなどをまとめておきます。

⑤事業者との打ち合わせ

事業者調査については、事業者に用意してもらうことがたくさんあります。事前に十分に打ち合わせをしておきます。

①面接対象者の選定、スケジュール調整

管理者層だけでなく、項目によって適当な担当者などへのヒアリングが必要な場合は、趣旨を説明し調整をもらいます。

②場所の確保

落ち着いて調査できるよう、利用者等から遮断された十分なスペースを確保してもらいます。

③書類の準備判断基準には、書面で確認するものが多く含まれています。用意して欲しい書類は予め詳細に伝えましょう。(個人情報を含むものについては、利用者本人の同意を得てもらいます。)

④訪問の際の注意事項利用者によっては、不安を覚える方もいらっしゃいます。円滑に訪問調査を実施するためやっではないいけないことや服装等の注意事項なども確認しておきます。

9. 調査結果の取りまとめ

- ・各評価調査者の評価について、評価員相互の相違点着眼点を出し合いながら、評価結果を集計します。
- ・「評価項目」別の評価(A, B, C)を基に、評価結果集計表に「評価項目」ごとの評価を記入し、「評価分類」の評価(A, B, C)を記入します。
- ・事前分析、利用者調査、訪問調査で得た情報を総合して、該当サービスの評点を決定します。
- ・まず、評価調査者個人で採点し、その後チームでの合議で評価を最終決定します。
- ・事業者の評価結果を報告するためのレポートをまとめます。
- ・まとめ方は、基本的に自由ですが、評価の趣旨と照らし合わせて、その目的が達成できるような内容とすることが大切です。
- ・各種調査で得られたデータをフィードバックする際には、特定の回答者(利用者、職員)の不利益がないように配慮します。

[1] 訪問調査直後の打ち合わせ

訪問調査が終了したら、なるべく時間を置かずに、以下の作業を行います。

①訪問調査の印象の語り合い

まず、チームメンバー各人の印象を語り合います。これは最終的な評価ではないので、感じたことを率直に表明します。下記のような項目について意見交換をします。

④事業者の評価の傾向(甘め、辛めなど)について

⑥事業所全体の「特に良いと思う点」[特に改善する必要があると思う点]について

⑦訪問前に想定していた仮説について(思った通りか、意外であったかなど)

②評価調査者間のバラツキの把握

訪問調査終了時点で、評価調査者間で大きなバラツキが出ていないか、大まかな評価の方向性について確認します。意見が分かれる部分については、そのギャップを確認する意味で両端の人に評価の根拠を聞くなど、十分に意見交換をします。

①②で話し合われた内容は、この後各評価調査者が評価やコメントを記述する時の参考にします。

[2] 調査結果の作成作業

①評価評価調査者の個別の結果作成

各評価項目のすべてに、3段階で評点をつけます。

自己評価、利用者家族アンケート、本人調査等の結果と照らし合わせ、それぞれの結果の特徴、傾向等をまとめます。それらを踏まえ、評点では表せない評価、コメントについてとりまとめを行います。

評価項目の一つ「C」があるために評価分類が「C」となった場合には、全てが基準以下ではないこと等についてもコメントします。

②評価レポートのコメント案作成

レポートに必要なコメント案などの執筆をします。

[3] 調査結果の統合(合議)

評価評価調査者が個別に作業した内容を統合し、一つの評価結果にまとめ評価委員会にて決定します。

[4] 調査結果報告書の作成

調査の結果は、「評価対象事業者」と「評価推進機構」と必要に応じて行政にそれぞれ出されます。

①報告書の様式

評価対象事業者向けの様式は、基本的に評価機関の自由となっていますが、評価推進機構へ

は、指定された評価結果報告書を提出します。

独自項目を追加した場合、その結果はこの事業者向けの報告書に盛り込みます。(評価推進機構への提出は不要です。)

②レポート作成にあたっての留意点

①評価機関による事業評価の目的は、事業経営の質やサービスの質を評価することです。

評価というと「良くないこと」の指摘が強くなってしまいがちですが、本評価では、「良い点(対象事業所では当たり前になっているが、自らは気づきにくい場合もあります)」も含めて評価対象事業所の特徴を明らかにすることを目指しています。

②この評価結果から現状(強み・弱み等)を認識し、具体的に改善課題や変革課題を設定するのは、基本的には評価を受けた事業者自体の活動範囲です。したがって評価レポートでは、事業者が改善課題を見つけやすい表現であることは望ましいですが、「こういう方法で改善すべきである」という具体的な提案を断定的に盛り込むことはさけた方がよいと考えられます。

③具体策を盛り込む方が理解が得られ易いと判断される場合は、「例えば〇〇……」というレベルでの提示が適しています。改善提案を提示する場合には、なるべく基本的方向に絞り、その表現はおすすめの強い順に、「……する必要が認められる」「……することが有効と思われる」「……検討することが望ましい」という表現が適当と思われます。

④事業者が課題を設定する場合、「レベルの低い部分を改善する」、「良い点をさらによくして他の事業者と差別化を図る」という二つの視点があります。

⑤報告書は、評価対象事業所の人たちや利用者等が読んで理解できる表現にするように努めます。

⑥対象事業所が大切にしている理念などの考え、実現したいと思っているビジョンなど将来の姿に照らして重要な関係があると思われる事項について重点的に記述します。

⑦事業者側が自己評価で記述している内容で妥当なものは、それをそのまま使って後押しするのもよいでしょう。たとえ、コメントの内容は厳しいものがあっても、その内容を受け入れ、上を目指して一歩踏み出そうとする気持ちが事業者に起こるような記述に努めましょう。その前提として、「事業者の改善に役に立ちたい」という評価者の強い思いが必要です。

10. 評価結果報告書のまとめ(評価結果の提示)

[1] 評価結果報告書の作成

調査結果は、評価調査者がまとめて調査結果報告書となります。調査結果報告書に必要事項(アンケート結果など)を加え、評価機関・評価委員会の審議を経て評価結果報告書となります。評価結果に対する責任は評価機関が負うこととなります。

[2] 評価委員会が評価を決定

評価調査者が行った調査・評価をもとに評価委員会が評価を決定します。

評価委員会の必要のない場合は評価機関が決定します。

[3] 添付資料のとりまとめ

事業者の結果を報告する際には、評価結果報告書のみならず、利用者本人調査や事業者自己評価その他の結果から得られた成果も、なるべくフィードバックするようにします。

訪問調査前の事前分析で多様な方法を実施した場合は、その内容なども可能な範囲で事業者へ情報提供しましょう。

①統計的な資料

自己評価評点と要改善度のクロス分析、職員による「要改善項目」チェック率等を一覧表にしたりグラフ化をして、見やすく分かりやすく工夫をして下さい。

②記述回答の資料

事業者の自己評価以外にも自由回答などでさまざまな声が集まっていますので、全体の傾向が

わかるようにフィードバックすることが望めます。

自由記述には下記のようなものがあります。

・職員自由記述、利用者本人調査の自由回答欄、「聞き取り調査」で書き取った回答内容

*以下のような記述内容は加工が必要です。

・回答した利用者が特定できるような記述、利用者や職員の回答に他の職員や利用者などの関係者が「名指し」で記載されている場合、固有名詞の部分は伏字にしたり、回答をグループ化してまとめるなどの工夫が必要です。(固有名詞ではなくても、明らかに特定できる場合があるので要注意)

11. 事業者への評価結果の提示

事業者へ評価結果の報告を行います。評価結果に基づいて、説明・質疑応答・確認セッションを行い、最終報告書にまとめます。

〔1〕事業者への提示の準備

①資料が多い場合は、結果報告を行う前に、事業者に資料を事前送付し、あらかじめ結果を見ておいてもらいます。

(ただし、補足説明が必要なものについては、誤解を招かないように、持参して渡すなどの配慮が必要)

②結果の報告を行います。

・日程の調整を行い、事業者と話し合っ報告会への参加者を決定します。

・必要に応じて施設長等だけでなく、職員同席で行うことも今後の改善に有益です。事業者の意向を確認しましょう。

・事前に送付して、1~2週間ほど事業所内で検討した後に報告するのが望ましい。

〔2〕評価報告のポイント

一方的に結果のみを伝えることのないよう、以下のような点に留意します。

①評価の意義を再確認する

本サービス評価の意義と目的を確認した上で、報告に入ります。

②評価の視点を説明する

評価機関として、評価の際に特に留意した点について説明します。

③評価結果の共有をする

良い結果であっても、悪い結果であっても、相互に納得することが大切です。

この段階で事実誤認があったときは、評点や表現を修正することは可能です。

④十分に質疑応答の時間をとる

事業者からの質問を十分に受け、不明点を残さないようにします。

⑤次への一歩を踏み出せるような内容とする

評価結果を踏まえて、事業者自信が現状(弱み・強み)を把握でき、あらたな取り組みに向けての方向性をつかめれば、本評価の目的は達成されたといえます。

⑥評価結果の提示は、事業者が今後サービスの質の向上に向けた改善を行なっていくうえで、非常

に重要な役割をもちます。必ず、事業者が十分理解できるよう説明し、質問を受けてください。

また、分かりにくい表情や事実誤認などが見受けられた場合には、十分に協議、再確認を行い、最終結果報告や公表データに反映させることも大切です。

12. 事業者の同意、コメント

[1] 評価結果の同意

- ・評価結果の提示を受けて、期限を決めて、事業者の意見、感想や今後の取り組み方針などについての事業者コメントを評価機関に提出してもらいます。この意見は評価結果とともに公表します。（事業者コメントを求めない評価方式（評価項目）もあります）
- ・取り組み方針などは、今後の質の向上に向けた取組みに直接関わる部分です。事業者意見の作成にあたっては、事業所内で十分議論をしてもらおうよう助言を行ってください。

[2] 評価結果公表の同意

- ・評価結果の公表の同意を得ます。同意を得ない場合には公表しない場合もあります。

13. 評価結果報告書の報告

評価結果の事業者意見を踏まえ、報告、公表データを作成します。（定められた様式で作成します。）その際は公表することを意識して、わかりやすい表現を心がけます。

[1] 事業者への報告

- ・最終的に了解を得た報告書を事業者に報告します。
- ・この報告書が正式報告書となります。
- ・報告書報告日時は評価委員会開催（または評価機関確認）美となります。

[2] 関係行政等への報告

- ・行政に報告が必要な場合は評価結果を報告します。
- ・報告は行政のホームページへの記入の場合もあります。（例：横浜市）
- ・報告日は報告書の送付日となります。
- ・担当部門より指摘があり、文言などの修正依頼があれば対応します。
- ・上記修正が評価内容の変更になる場合は、評価結果報告書を変更して、事業所に再度提出します。

[3] 推進機構への報告

- ・推進機構な定めた様式にて「福祉サービス第三者評価結果報告書」を提出します。
- ・報告日は報告書の送付日となります。
- ・推進機構より指摘があり、文言などの修正依頼があれば対応します。
- ・上記修正が評価内容の変更になる場合は、評価結果報告書を変更して、事業所に再度提出します。

14. 評価結果の公表

- ・福祉サービス第三者評価の目的の一つである「福祉サービスの選択支援」のために、評価結果は、事業者、評価機関、推進機構、行政などあらゆる場面で行うようにします。
- ・公表方法は、ホームページなどの他に報告書を準備して閲覧に供するなどの方法で行います。

[1] 公表

- ・事業者・・・自己開示評価結果の自己開示は、基本的に事業者の任意で行われるものです。事業者のホームページでの公開や利用者や利用者家族への説明などが適切に行われることが大切です。
- ・推進機構・・・推進機構はHP掲載を行います。また全国掲載（WAMNET等）も推進機構が行います。
- ・行政（区市町村）・・・報告後の行政のHP掲載は担当が行います。
- ・評価機関・・・評価機関のホームページなどで公表します。

15. サービスの質の向上に向けた改善

- ・評価結果を基に、施設全体でサービスの向上について考え、取り組みましょう。
- ・福祉サービス第三者評価は、3年から5年に一度の受審により、質の改善が期待されます。

以上

[参考]

「事業者からの利用者・職員に対する第三者評価の説明会について」

- ・利用者・職員に評価の目的や趣旨を伝えると同時に、評価機関としての信頼感を得るためにも重要なプロセスです。(監査との違い、第三者評価の考え方を話す必要もある)
- ・自己評価の方法を分かりやすく伝えるために、説明資料に工夫が必要。

[1]説明会開催の意義

良い評価をするためには、職員・利用者(家族)の協力が不可欠です。

- ・第三者評価の目的・意義について理解を得る。
- ・評価の具体的な手順や、必要な作業内容について理解を得る。
- ・事業所内の伝達だけにまかせないで、直接説明をする機会を必ず設定します。

[2]説明会開催前の確認事項

説明会開催前には、最低限以下のことを事業者を確認しておきます。会場の設定等も必要な場合は、調整します。

- ・説明会参加人数の把握(経営層、職員、利用者)
- ・職員数(調査票配布人数の把握)
- ・利用者数(調査票配布人数の把握)
- ・説明会の開催場所、進行、タイムテーブル

[3]職員説明会の開催

- ・事業者が初めて評価を実施する場合は、サービス評価の仕組み等全般的なことから、丁寧に説明する必要があります。
- ・サービス評価の意義について、あらためて説明します。(どんな意味があるのか)
- ・職員自己評価の記入方法は、わかりやすい記入例等を使って、なるべく丁寧に説明し、記入ミスを少なくするように心がけましょう。
- ・職員説明会の内容 (例)

- ・サービス評価の目的、概要についての説明……評価推進機構のパンフレット、評価の全体像の説明書類、評価項目一覧(共通評価項目)
 - ・使用する調査票についての説明……調査票と回答用紙
 - ・全体のスケジュールについての説明……スケジュール(フローチャート)
 - ・職員自己評価の記入方法についての説明……記入手順説明用資料
 - ・利用者調査についての説明……利用者調査の概要説明資料
- 調査票の配布、回収方法、利用者調査票(見本)、調査当日の留意点(訪問調査の場合)、各種提出書類(名簿、利用者カルテ等)

・質疑応答

*交代勤務の職場においては、数回に分けて行なうなどの配慮も必要です。

[4] 利用者・家族に対する説明会

- ・必要に応じて利用者やその家族に直接説明する機会を設定するようにします。
- ・家族会や、利用者会(自治会等)の機会などに実施するとよいでしょう。そのような機会がもてない場合は、何らかの適切な方法で周知します。(事業者から通知するなど)

別表 1

「評価項目一覧（株式会社フィールズ使用）」

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

- A 推進機構ガイドライン準拠版評価項目
- B 神奈川県社会福祉協議会版評価項目
- C 横浜市版評価項目
- D 川崎市版評価項目
- E 東京都版評価項目
- F 推進機構障害者 GH 項目

東京都福祉サービス評価推進機構

- A 東京都版評価項目・標準方式
- B 東京都版評価項目・サービス項目と利用者調査を中心とした方式
- C 社会的養護施設評価項目

全国社会福祉協議会

- A 社会的養護関係施設項目

静岡県福祉サービス第三者評価推進機構

- A 静岡県評価項目

別表 2

「サービス種別」（第三者評価の対象）

（高齢分野）

- 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）
- 介護老人保健施設（老人保健施設）
- 養護老人ホーム
- 軽費老人ホーム（A型）
- 軽費老人ホーム（B型）
- 軽費老人ホーム（ケアハウス）
- 通所介護（デイサービス）
- 短期入所生活介護（ショートステイ）
- 訪問介護（ホームヘルプサービス）
- 訪問入浴介護
- 訪問看護
- 特定施設入居者生活介護（有料老人ホーム・ケアハウス）
- 福祉用具貸与

居宅介護支援
小規模多機能型居宅介護
認知症対応型共同生活介護 E404
（児童分野）
認可保育所
認証保育所
横浜保育室
児童館
（障害分野）
療養介護
施設入所支援
障害者支援施設
生活介護（デイサービス）
自立訓練（機能訓練）
自立訓練（生活訓練）
就労移行支援
就労継続支援（A型）
就労継続支援（B型）
短期入所（ショートステイ）
居宅介護
共同生活援助（グループホーム）
障害児入所支援（福祉型障害児入所施設）（旧）知的障害児施設
障害児入所支援（福祉型障害児入所施設）（旧）ろうあ児施設
障害児入所支援（福祉型障害児入所施設）（旧）第二種自閉症児施設
障害児入所支援（福祉型障害児入所施設）（旧）肢体不自由児療護施設
障害児入所支援（福祉型障害児入所施設）（旧）盲児施設
障害児入所支援（医療型障害児入所施設）（旧）肢体不自由児施設
障害児入所支援（医療型障害児入所施設）（旧）重症心身障害児施設
障害児通所支援（医療型児童発達支援）（旧）肢体不自由児通園施設
障害児通所支援（児童発達支援・医療型児童発達支援）（旧）重症心身障害児（者）通所施設
障害児通所支援（児童発達支援）（旧）知的障害児通園施設
障害児通所支援（児童発達支援）（旧）難聴幼児通園施設
横浜市地域療育センター
障害児通所支援（児童発達支援及び放課後等デイサービス）（旧）児童通所障害児施設
（保護分野）
婦人保護施設
救護施設
更生施設
宿所提供施設
（社会的養護関係施設）
乳児院
児童養護施設
情緒障害児短期治療施設
母子生活支援施設
児童自立支援施設
自立援助ホーム

補足資料

(この「実施要領」を見直す課題-2015年7月1日現在)

- 1) 他のマニュアル(例えば、報告書作成ガイドラインなど)との整合を取る。
- 2) 規程集の記載(評価機関申請時に添付した規程など)検討する。
- 3) 推進機構の違い、評価項目の違いを追加記載する。

神奈川県、東京都、静岡県、全社協の進め方
神奈川県での各種評価項目による手順の違い