

福祉サービス第三者評価の上手な活用方法



ヒューマン・ブラザーズ株式会社

評価機関 (No.機構10-201)

■ 福祉サービス第三者評価の流れと上手な活用方法

ヒューマン・ブラザーズ株式会社は2010年度より評価機関（No. 機構 10-201）として認証され、これまで約567件（令和5年度時点、高齢・子ども・障害）の評価をご支援させて頂きました。

利用者と家族・地域から選ばれ続ける事業所づくりには、福祉事業におけるマネジメントの重要性は年々増しており、昨今のコロナ禍においてはこれまで以上にマネジメントの重要性と必要性が求められています。

福祉事業所を取り巻く内外の環境が大きく変化していくなかで、どのように環境適応させていけるかが福祉事業所の将来を左右するといっても過言ではありません。

当機関の強みは「組織マネジメントの経験量」であり、この環境変化に福祉事業所が適応でき、利用者・地域、そして、働く職員にとって誇りがもてる東京都福祉サービス第三者評価を実施しています。

■ 福祉サービス第三者評価の「ご提案」

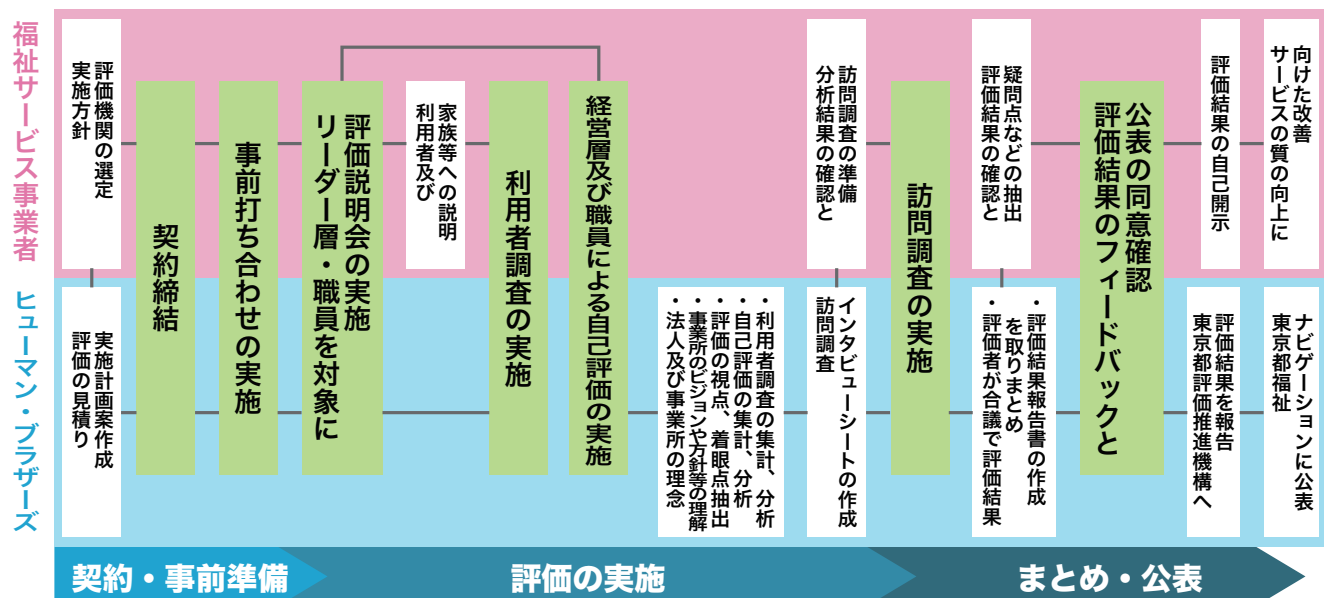
弊社の福祉合サービス第三者評価受審の提案は「評価は事業者が受けるものではなく、事業者が活用するものである」と言うことです。

弊社では、経営理念にある「愛から始まり尊重 対話から知恵を、そしてワクワクの創造へ」に基づき、福祉サービス第三者評価を受審する事業者の皆様が、評価プロセスを通じて「ワクワク」する状態、具体的には「そうか」「なるほど」と気づき、「やってみよう」「やる価値あり」とポジティブになり、「やってよかった」「成果がでている」と達成感を感じ、「次のチャレンジは・・・」「今度はこれに・・・」と継続チャレンジしている状態をサポートすることを目指しています。

数ある活用事例の中ですが、令和5年度の認可保育園の事例では、訪問調査終了後に園長と主任・副主任が訪問調査で評価者と一緒に共有した自園のビジョン実現の「気づき」や「改善の方向性」をすぐに話し合い、次年度の事業課題に置き換えて令和6年度の実行計画として取り組み成果を上げています。このように第三者評価を通じて、実際の事業課題の取り組みへの結びつけができる活用をご提案いたします。

第三者評価の標準的流れ

東京都福祉サービス評価推進機構の定める標準的な評価の実施手順は下図の通りです。



契約から公表までのスケジュールは、評価機関の都合ではなく事業者のご都合や実情に合わせて柔軟に対応いたします。

契約締結

- ・ 契約金額に関わるお見積りの時点で、サービス種別のほか、利用者人数・職員人数などの事業規模、補助金の考慮など、事業者のご希望に沿うようにいたします。

事前打ち合わせの実施

- ・ 事前打ち合わせの時点から、法人の理念や年度事業方針などをお伺いし、事業者の目指す姿を共有したうえで評価プロセスを進めます。

評価説明会の実施

- ・ 評価説明会は、リーダー層と職員の皆様が集まりやすい日程を考慮し、必要に応じて2部構成での実施や動画を撮影して欠席者の方が閲覧できるようにいたします。

利用者調査の実施

- 利用者調査では利用者や家族のプライバシーに十分配慮して調査・分析を行います。
- 利用者調査の共通項目以外の事業者オリジナル質問の設定などにも対応いたします。
- 家族へのアンケート調査のオプション調査（別途見積り）も対応いたします。
- Webを使用した調査も対応可能です。

経営層及び職員による自己評価の実施

- 経営層の自己評価分析シート等の作成は、十分に作成期間を設け、ご不明な点には迅速且つ適切にお応えします。
- 職員自己評価は、評価説明会で詳しく説明し、匿名性を確保して回収と分析を行います。

訪問調査の実施

- 訪問調査は 10 時～ 17 時を基本とし、経営層や専門職の方々のご都合や状況に応じて柔軟に対応いたします。
- 訪問調査で何を聞かれるか不安だと思います。弊社ではヒアリングする質問内容をインタビューシートに取りまとめて事前送付いたしますので安心です。
- 評価者は、事業者の方針を理解したうえで、対話を通して具体的な取り組みや活動の成果を確認し、事業者と一緒に強みや改善点を考えます。
- 継続受審の場合は、before・after 前回からどこに力を入れ、どのような成果を出しているのかを捉えてインタビューいたします。

評価結果のフィードバックと公表の同意確認

- 納得できる評価結果にするために、訪問調査で良い点や改善点について十分にコミュニケーションを取り、不明点を残さないよう心掛けています。
- 評価結果のフィードバックは、職員会議などで職員全員を対象に実施することも可能です。
- 公表を前提として契約を交わしていただきますが、評価結果のフィードバックの際に、お互いに納得がいくまで話し合うことができます。

標準概算料金

高齢者

サービス種別	評価方法	利用者調査方法	標準概算料金 (消費税込)
特別養護老人ホーム	組織・サービス全体評価	聞き取り方式、アンケート方式 (家族アンケート要相談)	60万円
介護老人保健施設			
養護・軽費・ケアハウス			
ショートステイ	組織・サービス全体評価	アンケート方式	30万円
通所介護	組織・サービス全体評価	アンケート方式	40万円
	サービス項目中心評価		30万円
認知症対応型通所介護	組織・サービス全体評価	アンケート方式	40万円
	サービス項目中心評価		30万円
認知症対応型共同生活介護 (グループホーム)	組織・サービス全体評価	場面観察方式&家族アンケート方式	50万円
	サービス項目中心評価		30万円
看護小規模多機能居宅介護	組織・サービス全体評価	アンケート方式	40万円
	サービス項目中心評価		30万円
居宅介護支援	組織・サービス全体評価	アンケート方式	40万円
	サービス項目中心評価		30万円
訪問介護	組織・サービス全体評価	アンケート方式	40万円
	サービス項目中心評価		30万円

子ども・家庭

サービス種別	評価方法	利用者調査方法	標準概算料金 (消費税込)
認可保育所	組織・サービス全体評価	アンケート方式 (web 回答対応可能)	60万円
認定こども園	組織・サービス全体評価	アンケート方式 (web 回答対応可能)	60万円
認証保育所	組織・サービス全体評価	アンケート方式 (web 回答対応可能)	50万円
学童クラブ	組織・サービス全体評価	アンケート方式 (web 回答対応可能)	60万円

障害者・障害児

サービス種別	評価方法	利用者調査方法	標準概算料金 (消費税込)
障害支援施設	組織・サービス全体評価	聞き取り方式	60万円
多機能型事業所	組織・サービス全体評価	アンケート方式	60万円
就労継続支援A型・B型	組織・サービス全体評価	アンケート方式	40万円
	サービス項目中心評価		30万円
共同生活援助 (グループホーム)	組織・サービス全体評価	アンケート方式・場面観察方式	40万円
	サービス項目中心評価		30万円

※標準料金は、東京都福祉サービス評価推進機構が定める評価基準を履行することを基本に設定しています。
 ※都内(離島を除く)の事業所の場合、概算金額には訪問調査時の交通費が含まれています。(離島の場合は交通費等別途ご請求)
 ※上記は標準的な概算料金となっています。事業者ごとに適切な評価方法をご相談しお見積りを提出いたします。



評価料金のお見積りや評価方法等のご相談・ご質問などは、
下記の問い合わせ窓口をご利用ください。

電話での問い合わせ	ヒューマン・ブラザーズ株式会社 TEL : 047-720-3855
	第三者評価事務局 横滝公市 携帯 : 090-5196-8190
メールでの問い合わせ	第三者評価事務局 横滝公市 e-mail : kouichi_y@humanbrothers.co.jp
ホームページからのお問い合わせ	https://humanbrothers.co.jp/hyoka/