

特定非営利活動法人 ライフサポート樂樂

福祉サービス第三者評価手法

福祉サービス第三者評価の手法

特定非営利活動法人ライフサポート樂樂（以下「本法人」という。）が実施する福祉サービス第三者評価の手法については以下に定めるとおりとする。

1 評価の内容及び手法等

本法人における評価の内容及び手法等は次のとおりとする。

(1) 標準的な利用者調査の方法等

- ・アンケート調査や聞き取り調査、場面観察調査を実施します。
- ・認知症や知的障害をお持ちの利用者の場合、利用者の状況を把握して聞き取りを担当します。

(2) 標準的な事業評価の方法

- ・自己評価は、全職員に実施していただき、その結果を事前に分析して訪問調査の参考とします。
- ・訪問調査は専門分野が経営と福祉の2人以上の組み合わせで実施します。

ア 評価の具体的方法

種別	事前説明	利用者調査の方法	事業評価の方法	結果報告
特別養護老人ホーム	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に施設職員に趣旨や方法を説明します。 ・必要に応じて利用者・家族にも説明します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査・分析 ・聞きとり調査 	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員の自己評価・分析 ・2名上の評価者が訪問調査の実施 ・訪問時間約7時間 	<ul style="list-style-type: none"> ・結果や改善課題等の報告書の提出 ・報告会の実施 ・結果報告の公表 ・関係機関及び推進機構への報告
認可・認証保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に施設職員に趣旨や方法を説明します。 ・必要に応じて利用者・家族にも説明します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者全員にアンケート調査・分析 	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員の自己評価・分析 ・2名上の評価者が訪問調査の実施 ・訪問時間約7時間 	<ul style="list-style-type: none"> ・結果や改善課題等の報告書の提出 ・報告会の実施 ・必要に応じて職員に対する報告会の実施 ・結果報告の公表 ・関係機関及び推進機構への報告

※ 上記以外のサービス、評価方法をご希望の方はお気軽にご相談ください。

※ 事業所ごとに見積もりを致しますのでご相談ください（無料）。

イ 使用する評価基準

県推進機構が定める各施設用の評価基準による

(2) 事前説明の方法等

- ア 第三者評価の趣旨説明 本法人の指定する場所（原則として県内に限る）において説明する

- イ 対象事業所の利用者や家族、職員への周知方法
本法人が評価対象事業所に出向いて説明する

(3) 利用者調査の対象者及び方法等

- ア 利用者調査の対象者の抽出方法
原則として全数調査とするが、状況により一部抽出調査とする場合は、評価対象事業所及び当社が協議のうえ定めた方法により最低1割以上（ただし5名を下回る場合は5名以上）を抽出する

- イ 利用者アンケートの具体的実施方法
県、推進機構所定の様式を、評価対象事業所を通じて対象者に配布し、対象者が記入後、当社所定の封筒に入れて当社に直接郵送する方法又は、評価対象事業所の回収箱に回収後評価機関に郵送する方法で行う

- ウ 利用者ヒアリングの具体的実施方法
訪問調査当日に個室又は区別された場所で評価調査者と1対1でヒアリングする方法により実施する。ただし利用者本人の状況等によりこれによりがたいときは、評価対象事業所及び本法人協議のうえ定めた方法により実施する

(4) 自己評価及び訪問調査の具体的方法等

- ア 自己評価の具体的実施方法
推進機構が定める当該施設用の評価基準を使用し、評価対象事業所が本法人の指定する期限までに自己評価を行い、本法人に評価結果を報告する方法により行う

イ 訪問調査の具体的実施方法

推進機構が定める当該施設用の評価基準を使用し評価調査者2名以上が、所定の期日に対象事業所を訪問して、書類確認・聞き取り・施設見学等を行い、主として自己評価結果及び利用者アンケート調査結果・(職員アンケート調査結果)との対比による確認をする方法により実施する

(5) 評価結果の報告の具体的方法等

ア 評価結果の作成

本法人は、訪問調査終了後すみやかに所定の方法により評価調査者の合議をもって〔or 委員会による審査を経て〕評価結果を作成する

イ 追加資料等の要求

本法人は、評価結果の作成上必要があると認めるときは、評価対象事業所に対して追加資料等の要求をすることがある

ウ 評価結果報告書の提出

本法人は、評価結果の作成後すみやかに、評価対象事業所に対して評価結果報告書を提出するとともに、その内容について十分な説明を行う

エ 公表同意書への署名

本法人は前項ウの説明を行った後、評価対象事業所から公表同意書への署名（又は記名押印）を得る

オ 公表を望まない旨の申し出

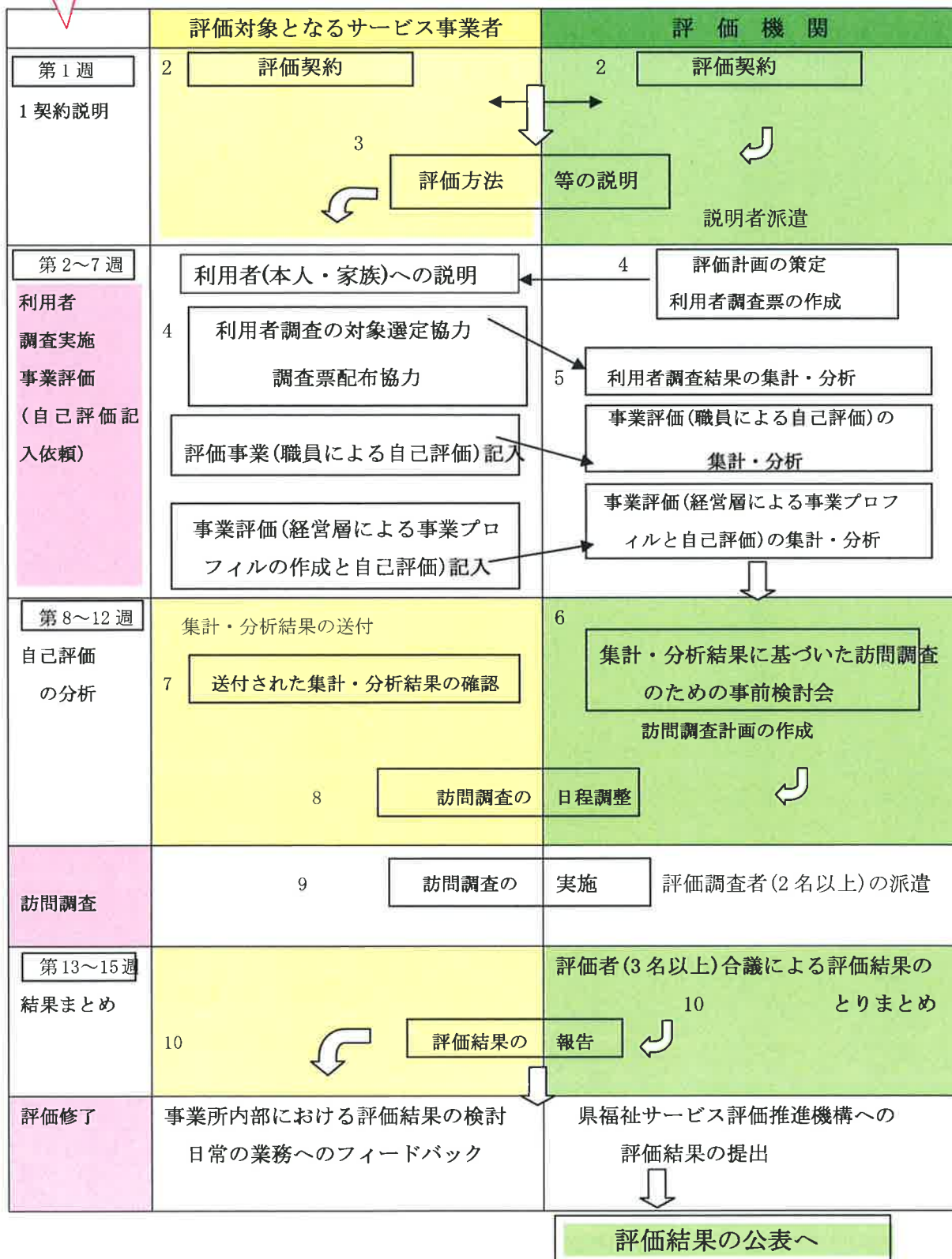
評価対象事業所は、本法人から説明を受けた後、公表を望まない場合は、その旨を2週間以内に本法人に申し出るものとする。この場合は、本法人がその旨を推進機構に理由を附して評価結果と共に報告するとともに、推進機構が評価対象事業所の意向により評価結果を公表しない旨を公表する。

2 評価の主なスケジュール（予定）

評価の主なスケジュール（予定）は次のとおりとする。ただし、利用者調査や自己評価の結果の回収状況その他の状況により、評価対象事業所と協議のうえ変更することがある。

福祉サービス第三者評価の流れ

概ねの目安です



* 自己評価の結果の回収状況その他の状況により、評価対象事業所と協議のうえ変更することがある。

3 評価調査者

- (1) 評価に当たっては、2名の評価調査者により評価する。ただし、状況により1～2名の補助者を使用することがあるものとする。
- (2) 評価調査者については、契約の時点で、評価対象事業所にその氏名及び主な経歴を伝えるものとする。ただし、やむを得ない事情により契約時点で評価調査者を確定できないときは、調査票の配布時までには、これを確定し伝えるものとする。
- (3) 補助者を使用するときも、(2)と同様とする。

4 相談・要望・苦情等の窓口

- (1) 当社の相談・要望・苦情等の対応窓口は、次のとおりとする。

担当者氏名	奥田 恵美子
営業時間	平日 9時から5時まで 土曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）休日
電話番号	0479-63-5036
FAX 番号	0479-63-5100
メールアドレス	npolsr@portland.ne.jp

- (2) 上記(1)で解決できない場合及びその他の相談等がある場合は以下の窓口
に申し出るよう、評価対象事業所に伝えるものとする。

とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構 (社会福祉法人栃木県社会福祉協議会内)	
受付時間	平日 午前9時から午後4時
電話番号	028-622-7555
FAX 番号	028-622-2316

5 評価対象事業所への説明

上記1から4に掲げた内容については、事前に評価対象事業所に説明し、契約書別紙として評価対象事業所及び本法人が共に記名捺印する方法により、確認するものとする。

6 施行日

上記の内容については平成27年 4月 1日から施行する。

評価機関名の表示

住所	千葉県旭市口1004-17
事業者名	特定非営利活動法人 ライフサポート楽楽
代表者名	理事長 村岡 龍太郎