

利用者の認識の把握手法について

利用者の視点に立った12の質問項目を設定し、その認識を把握する。

【生活全般の印象】

ヒアリングのポイント：「安心感」「尊重」「自由」「楽しさ」

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 | この施設での生活は全体としてどのように感じていますか？ |
| 2 | この施設でとくに良いと思われることはどのようなことですか？ |

【健康面へのケア】

ヒアリングのポイント：「普段の体調への配慮」「具合が悪くなったときの対応」

- | | |
|---|----------------------|
| 3 | 健康面への配慮はよくしてくれていますか？ |
|---|----------------------|

【ADL（日常生活動作）のケア】

ヒアリングのポイント：「ケアのやり方」「ケアの内容」

- | | |
|---|----------------------------|
| 4 | 介護は丁寧に、こちらの状態を配慮してくれていますか？ |
|---|----------------------------|

【余暇活動】

ヒアリングのポイント：「楽しさ」「参加のしやすさ」「要望への対応」

- | | |
|---|----------------------|
| 5 | レク活動やクラブ活動を楽しんでいますか？ |
|---|----------------------|

【その他の生活課題】

ヒアリングのポイント：「悩み事への対応」「要望への対応」

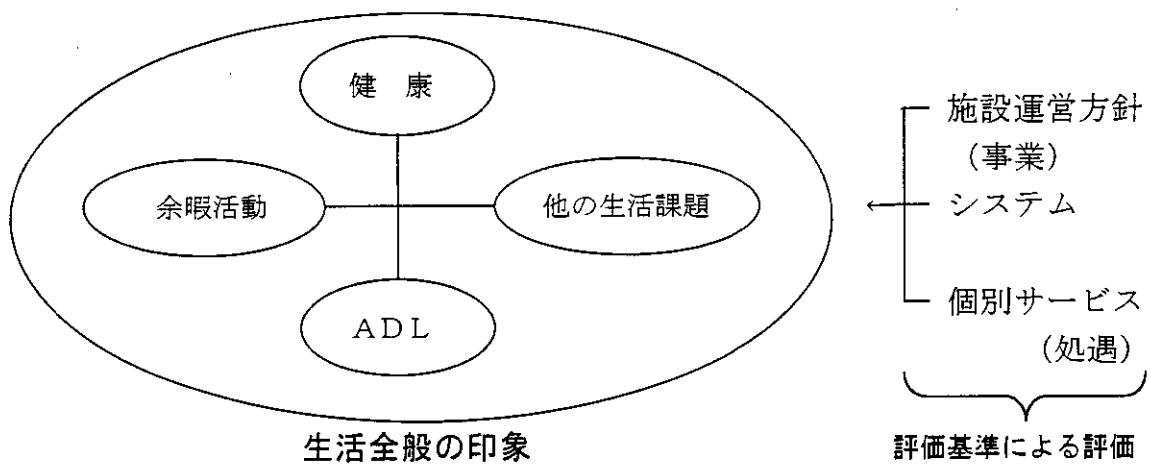
- | | |
|---|---|
| 6 | 心配なことや、こうしたいと思うことに相談にのったり、十分に対応してくれますか？ |
|---|---|

【職員の態度・対応】

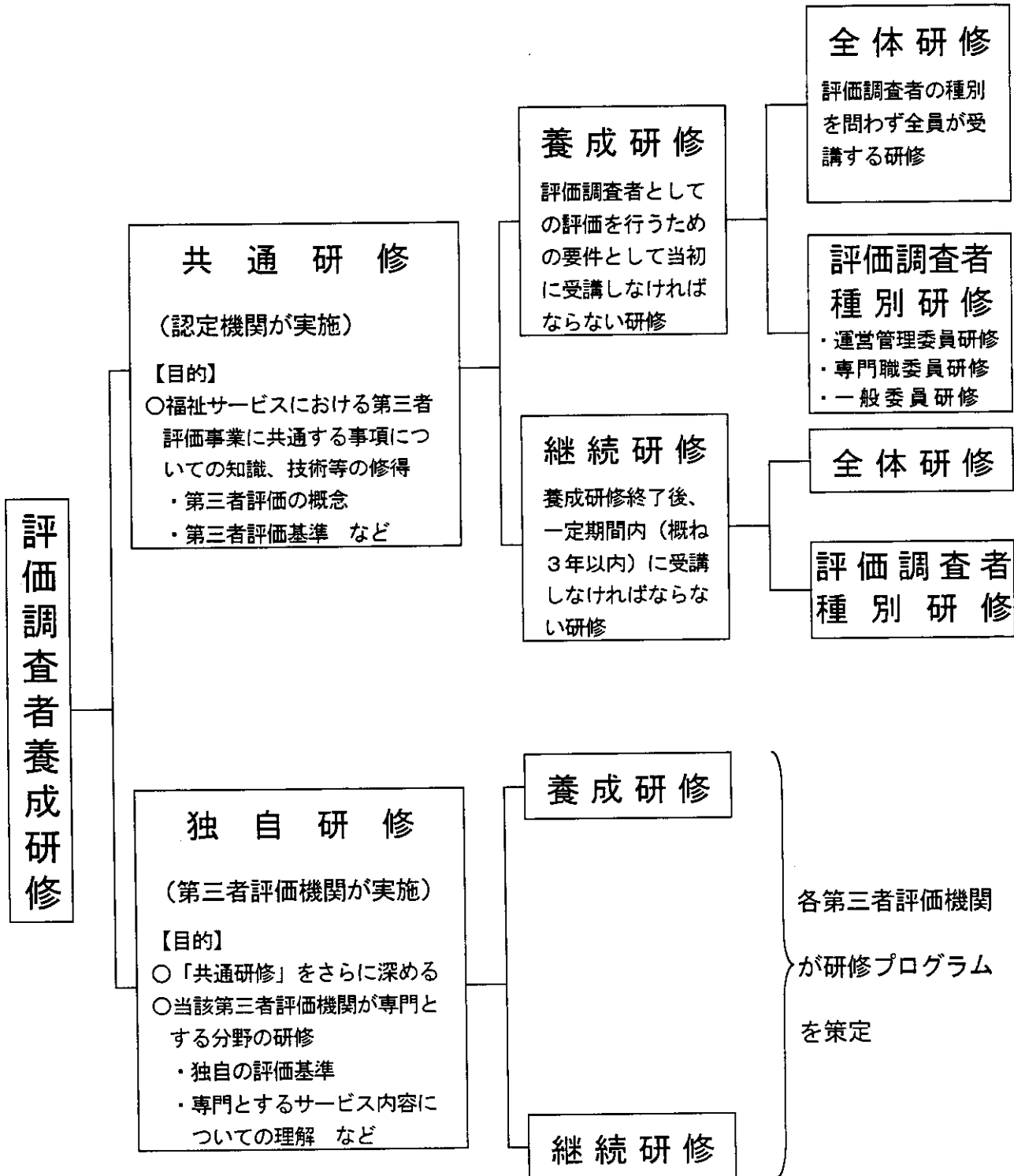
ヒアリングのポイント：「傾聴」「受容」「尊重」「解決」「連携（職員間）」

- | | |
|----|-------------------------------|
| 7 | 職員の対応にはゆとりが感じられますか？ |
| 8 | こちらの言うことに十分耳を傾けてくれますか？ |
| 9 | 約束したことを守ってくれますか？ |
| 10 | どの職員も同じようにあなたに対して丁寧に接してくれますか？ |
| 11 | ご自分ではできないことは、代わってやってくれますか？ |
| 12 | プライバシーは守られていると感じていますか？ |

【参考：利用者の生活課題】



評価調査者研修の体系について



共通研修プログラム

(1) 評価調査者養成研修プログラム

運営管理委員	専門職委員	一般委員
--------	-------	------

1日目 (3時間)

講義	第三者評価の理念 (社会福祉法、基礎構造改革、他分野・海外の動向)	1時間
	第三者評価の制度 (評価機関、評価基準の概要)	1時間
	第三者評価における調査者の倫理 (第三者性、公正性、専門性、評価活動での態度)	1時間

2日目 (6時間)

講義	評価基準の理解と判断の ポイント 評価対象 I, II, III, VII 説明 4. 5時間	評価基準の理解と判断 のポイント 評価対象 I, IV, V, VI 説明 4. 5時間	第三者評価における 一般委員の役割 1時間
	事例検討 1 時間 質疑応答 0. 5時間 ※事例等を交えながら 具体的に。質疑応答 も行う。	事例検討 1 時間 質疑応答 0. 5時間 ※事例等を交えながら 具体的に。質疑応答 も行う。	評価基準の理解と判 断のポイント(1) ・評価基準の全体構成 と各評価対象の関係 2時間 ・評価対象 I, II, III, VIIの評価の説明 3時間

3日目 (6時間)

講義	書類審査の着眼点 説明 2時間 事例研究 1時間	書類審査の着眼点 説明 2時間 事例研究 1時間	評価基準の理解と判 断のポイント(2) ・評価対象 IV, V, VI の評価の説明 3時間
	評価面接の方法 (ロールプレイ等で実施) 演習 2時間	評価面接の方法 (ロールプレイ等で実施) 演習 2時間	聞き取り調査の方法 説明 1時間 演習(ロールプレイ等) 1時間

翌日の実習のオリエンテーション

1時間

4日目 (6時間)

実習施設における評価実習	6時間
--------------	-----

5日目 (6時間)

演習	運営管理委員同士による 評価の確認 1時間	専門職委員同士による 評価の確認 1時間	一般委員同士による 評価の確認 1時間
	施設の全体の評価のとりまとめと報告書作成 3時間		
	報告書の発表と講評 2時間		

(2) 評価調査者継続研修

運営管理委員 専門職委員 一般委員

1日目 (6時間)

講義	第三者評価の実施状況と課題 1時間		
演習	評価調査者活動の報告と 問題提起 2時間	評価調査者活動の報告 と問題提起 2時間	評価調査者活動の報 告と問題提起 2時間
	実習施設における評価実習 3時間		

2日目 (6時間)

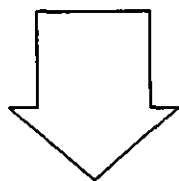
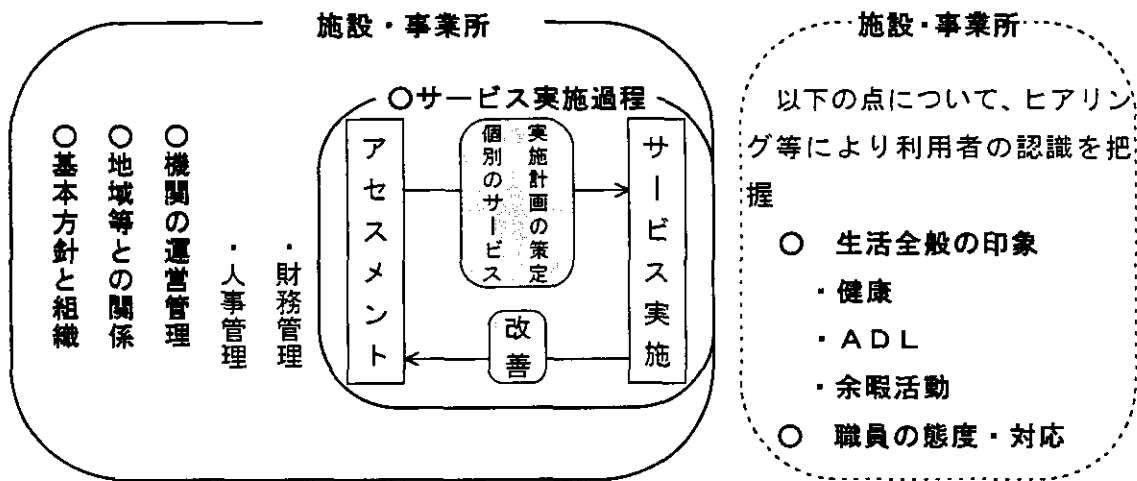
演習	運営管理委員同士による 評価の確認 1時間	専門職委員同士による 評価の確認 1時間	一般委員同士による 評価の確認 1時間
	施設の全体の評価のとりまとめと報告書作成 3時間		
	報告書の発表と講評 2時間		

第三者評価の体系について

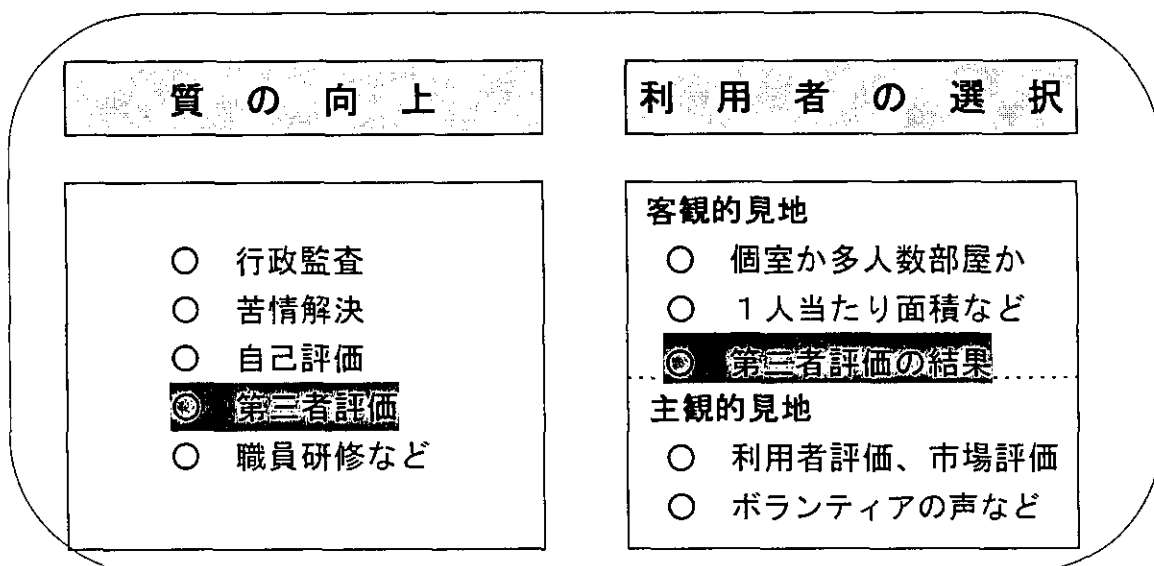
福祉サービスにおける第三者評価

「第三者評価基準」に基づく評価
(サービス実施体制及びプロセスの評価)

「質問項目」に基づく評価
(利用者の認識の把握)



目的



第三者評価と最低基準及び監査との関係

