

2. ヒアリング調査結果 (1) 自治体 ① (船越府県)

平成15年	平成13年	平成13年	平成13年	平成13年	平成13年	平成13年
介護老人福祉施設 介護老人保健施設 高宅介護支援 備前対応型共同生活介護 訪問介護	訪問介護 居宅介護支援 訪問介護 ※平成14年度から訪問入浴、通所介 護 ※平成14年度から訪問介護、訪問入浴 介護、訪問看護、訪問介護・訪問入 浴、短期入所療養介護、介護 支援型医療施設、居宅介護支援、 福祉用具貸与	介護老人福祉施設 介護老人保健施設 平成14年度から訪問介護、訪問入浴 介護、訪問看護、訪問介護・訪問入 浴、短期入所療養介護、介護 支援型医療施設、居宅介護支援、 福祉用具貸与	訪問介護 通所介護 介護老人福祉施設 介護老人保健施設 備前対応型共同生活介護	訪問介護 通所介護 介護老人福祉施設 介護老人保健施設 備前対応型共同生活介護	訪問介護 通所介護 介護老人福祉施設 介護老人保健施設 備前対応型共同生活介護	訪問介護 通所介護 介護老人福祉施設 介護老人保健施設 備前対応型共同生活介護
東京都福祉局 (財) 東京都高齢者研究・福祉振興 財団	(社) かむがむ福祉サービス振興会	広島県社会福祉協議会	広島県社会福祉協議会	広島県社会福祉協議会	左賀果	左賀果
○ (評価機関による利用者調査) ○ (評価機関による事業評価) (財) 東京都高齢者研究・福祉振興 財団が認定する評価機関	事業所調査と利用者評価の組合せ ○ ○	○ (モデル実施) 広島県社会福祉協議会 自己評価の結果を県社協がチェック する	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○
利用者調査 (アンケート) 対面聞き取り調 査等 自己評価・事業評価 (事前調査、訪 問調査) 各評価機関が事業評価を5段階程 度、利用者調査を2段階程度で実施 (利用者調査) ・サービス利用前・開始時・内容、生活支 援、総合印象 (事業評価) ・経営責任者のリーダーシップと意思決 定、社会的責任、ニーズ等への理解と対 応、経営課題の設定と取組み、職員・ 組織の能力向上ほか	自己評価、利用者評価 事業者・利用者がシートに記載 シートを送付するとレポートが返送 される 事業所調査、利用者評価とも5段階 で評価	自己評価シートに記載 第三者評価は訪問して実施 評価結果を3段階 改善の必要性を5段階で評価	自己評価を行う際には評価チームの評 価を定める 評価項目ごとに3段階 (A,B,C) で評 価 事業運営 ・サービスの提供体制 ・サービスの連携 ・サービスの提供内容 ・施設環境 ・地域交流	自己評価を行う際には評価チームの評 価を定める 評価項目ごとに3段階 (A,B,C) で評 価 事業運営 ・サービスの提供体制 ・サービスの連携 ・サービスの提供内容 ・施設環境 ・地域交流	○ ○	○ ○
各サービス30程度の共通評価項目	事業所調査: 75項目 (通所介護83項 目) 利用者調査: 20項目	訪問介護95項目 通所介護91項目 介護老人福祉施設・介護老人保健施設 112項目	施設系85項目 在宅系63項目 備前対応型共同生活介護61項目	施設系120項目 初回介護110項目 通所介護114項目		
東京都福祉サービス評価推進機構が共 通評価項目の評価結果を公表 評価機関の項目項目は任意	原則公開、公開率は77.8% 「詳細マーク」を交付	・ポアット、広報誌 ・ポアット (事業所・県) ・ポアット (事業所・県) ・事業所内の掲示 ・事業者団体の機関誌などで積極的 に公開	平成14年4月からNHK-BS2と契約して 評価結果を掲載可能に (予定) 県としては結果の公表を指導 ・市町村の窓口 ・事業所の広報誌 ・ポアットなど	市町村、在宅介護支援センター、福祉事務 所、保健所等の約150の窓口にて公表		
各評価機関が個別に設定	1事業所サービスについて33,000円	無料	無料	無料		
未実施	指定事業所の25.6%が実施		不明			
段階的に対象サービスを拡大	平成14年度から通所介護、福祉用具 貸与の評価事業を検討し、15年度か ら提供予定	福祉用具貸与を除く12サービスで県 社協に依頼して第三者評価を行う予定 実施予定	第三者評価実施に向けてガイドライ ンづくりを14年度に実施予定	短期入所生活介護などの追加と身体 拘束廃止推進など評価項目の見直し の予定		
保育・障害福祉分野へも取り入れる 方向						

(2) 事業者 ①

訪問介護 訪問入浴	訪問介護 訪問入浴 通所介護 福祉用具貸与 居宅介護支援	訪問介護 訪問入浴	訪問介護 訪問入浴	訪問介護 訪問入浴	訪問介護 訪問入浴	訪問介護 訪問入浴	訪問介護 訪問入浴	訪問介護 訪問入浴
自己評価基準○ 利用者評価基準△	自己評価基準○ 利用者評価基準○	自己評価基準○ 利用者評価基準○	自己評価基準○ 利用者評価基準○	自己評価基準○ 利用者評価基準○	自己評価基準○ 利用者評価基準○	自己評価基準○ 利用者評価基準○	自己評価基準○ 利用者評価基準○	自己評価基準○ 利用者評価基準○
○ △(ご意見箱制度)	○ ○	○ △(自治体、NPO等)で表	○ ○(訪問入浴)	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○
自治体：神奈川県ほか	自治体：神奈川県、神戸市、福岡市ほか 民間：ISO9000 s	自治体：A自治体 民間：A自治体、NPO等	自治体：神戸市ほか	自治体：神奈川県ほか	自治体：神奈川県ほか	自治体：神奈川県ほか	自治体：足立区 民間：A自治体、NPO等	自治体：足立区 民間：A自治体、NPO等
本社 でエフに就いて指導員が 総合して定性評価	本社 (自己評価) アンケート調査 (利用者評価) 直接手渡し後、封筒して 担当者へ送付(記名式)	本社 (自己評価) 「サービス評価」 現場同行による評価の実 施	本社 (自己評価) 拠点県による評価を本社が 実施 (利用者評価) アンケート調査 手渡しし郵送で回収(無記 名)	本社 (利用者評価) 利用者全員を対象に、手 渡して回収(無記名)	本社 未定	本社 未定	本社 (利用者評価) アンケート調査 100名を無作為抽出し送 付、郵送にて回収(無記 名)	本社 (利用者評価) アンケート調査 100名を無作為抽出し送 付、郵送にて回収(無記 名)
(自己評価) 項目数は約100	(自己評価) 3段階で評価し、6つの観点で 判定 (利用者評価) 5～8程度の質問 5段階評価で、不満の場合 は理由を記載	(自己評価) 「社内監査」 A～Eの5段階評価 半年に1回実施 「サービス評価」 A～Eのサービス表による評 価	(自己評価) 4段階で評価 自由回答欄を充実	(利用者評価) 設問数は15～16 自由回答欄を充実	未定	未定	(自己評価) 60項目についてA～Eの5 段階評価 (利用者評価) 7項目実施 自由記載方式	(自己評価) ・挨拶、話し方、浴槽搬 入、洗体、洗髪、タオル拭き か (利用者評価) ・挨拶、搬入、搬出、洗体・ 洗髪、会話ほか
(自己評価) ・身だしなみ・マナー ・出発前準備 ・運転マナー ・サービス提供技術 ・情報管理・伝達	(自己評価) ・サービスの質の向上 ・体調管理 ・言葉づかい (利用者評価) ・サービスの満足度 ・サービスの提供への人物評価 ・施設・サービスへの評価	(自己評価) ・社内監査 ・居宅サービス計画 (利用者評価) ・サービス評価表 ・アセスメント表 ・契約書 ・「サービス評価」 ・技術、コミュニケーション ・サ-	(自己評価) ・「サービス」振興会の基 準に則す (利用者評価) ・接客、接遇、ひ、身だし なみ、言葉づかい、サービス 内容等の18項目	(利用者評価) ・服装、ひ、サービスなど 基本的な項目に限定	未定	未定	(自己評価) ・挨拶、話し方、浴槽搬 入、洗体、洗髪、タオル拭き か (利用者評価) ・挨拶、搬入、搬出、洗体・ 洗髪、会話ほか	(自己評価) ・挨拶、話し方、浴槽搬 入、洗体、洗髪、タオル拭き か (利用者評価) ・挨拶、搬入、搬出、洗体・ 洗髪、会話ほか
公表していない	6月の株主総会にて公表 予定 (PRのため)	公表していない	公表する方向での検討を 開始	公表していない	未定	未定	求められたらその都度	求められたらその都度
-	ISO取得初期費用：約1,000 万円、継続費用：年間約60 万円	-	-	-	-	-	-	-
サービス評価は積極的に 導入していく予定	全国各地の事業所を対象 に拡大	自己評価は全社導入済み	自己評価・利用者評価は 全社導入済み	自己評価・利用者評価は 全社導入済み	自己評価・利用者評価は 全社導入済み	自己評価・利用者評価は 全社導入済み	全社にて実施済み	全社にて実施済み
14年度に訪問介護につい ても評価表を作成予定	神奈川県の評価を次年度 は多くの事業所・サービ スで受審予定	積極的に評価を受けてい く方針	積極的に評価を受けてい く方針	積極的に評価を受けてい く方針	積極的に評価を受けてい く方針	積極的に評価を受けてい く方針	全社にて実施予定	全社にて実施予定
クレーム対応の社長直轄 「クレーム報告書」の薄 く活用	毎月の請求書や会報に苦 情記載用のカードを挿入	クレーム対応のケースス タデータの実施	業務「サービス」に沿ったクレーム 処理	業務「サービス」に沿ったクレーム 処理	業務「サービス」に沿ったクレーム 処理	業務「サービス」に沿ったクレーム 処理	クレーム処理のためク レーム委員会を設置	クレーム処理のためク レーム委員会を設置
		サービス提供責任者の公 正な評価のためのアセス メントプロジェクトチー ムの設置					14年度に自己評価基準、 利用者評価基準の統一 アンケートを作成予定	14年度に自己評価基準、 利用者評価基準の統一 アンケートを作成予定