

## 評価市民・ネクスト 福祉サービス第三者評価 2013年度 重点事項および手法の変更・追加について（予定）

### 【1】全体方針

従来の方針の延長だが、以下3点を明文化

#### A)「受審」から「受診へ」

・評価とは、「審査」ではなく、施設のありのままを診て、「受診」施設の伴走・応援をすることととらえます。

#### B) 調査員は「評価のプロ」として

- ・当該対象施設について必ずしも勤務経験等がなくても、評価の経験・ノウハウを生かして受診施設のサービス向上に貢献します。
- ・多様な視点を確保するため、新しい若い人材の育成に着手します。

#### C) 事例提供・情報交換の仕組み化

- ・単に評価結果を出すだけでなく、類似ケースで他施設はどうしているのか、事例提供や情報交換ができればと考えています。（例：保護者への情報提供、人材育成等）
- ・評価機関内でも事例を蓄積・提供できる体制を整えます。

### 【2】報告書 横浜市版の場合

評価分類（中項目）の書き方を変更します。

（旧）評価項目（小項目）の根拠から万遍なく抜き出し

（新）読み手を意識して、ポイントを絞り、施設の理念・方針・特徴などを踏まえて記述  
報告書（一般向け公表用）と評価結果詳細（事業者向け内部用）との差別化

### 【3】利用者家族アンケート

事業者へフィードバックを行うタイミングを変更します。

（旧）訪問調査後に、報告書を取りまとめ、一緒に送付

（新）訪問調査前の事前訪問時に持参 結果を共有した上で、訪問調査へ

### 【4】利用者本人調査（観察）

保育の場合、クラスごとに網羅的に観察するのではなく、年齢ごとの発達のポイントに絞って観察

### 【5】職員ヒアリング

（旧）保育の場合、各クラス担任全員などに個別にヒアリング

（新）個別ではなく2人ずつなどでヒアリング。ヒアリング対象者の選出時に階層別などの視点を追加。

### 【6】職員アンケート

・オプションサービスとして、実施開始

・職員満足度の把握などを想定するが、要望に応じてカスタマイズ

・職員アンケート単体での実施や経年変化を把握するための実施も承ります。  
利用者家族アンケート単体での実施も引き続き承ります。