

4. 研修実施施設へのヒアリング調査の結果から（3章2節部分）

研修実態に関するアンケート調査で有効回答が得られた10施設は、評価の継続実施を可能にする条件を備えている先進的施設という位置付けが可能だと考えられる。そこでこれらの施設のうち協力が得られた5施設を訪問し、事業活動方針やサービス評価に対する取り組み、職員研修などについて詳細にヒアリングを行った。

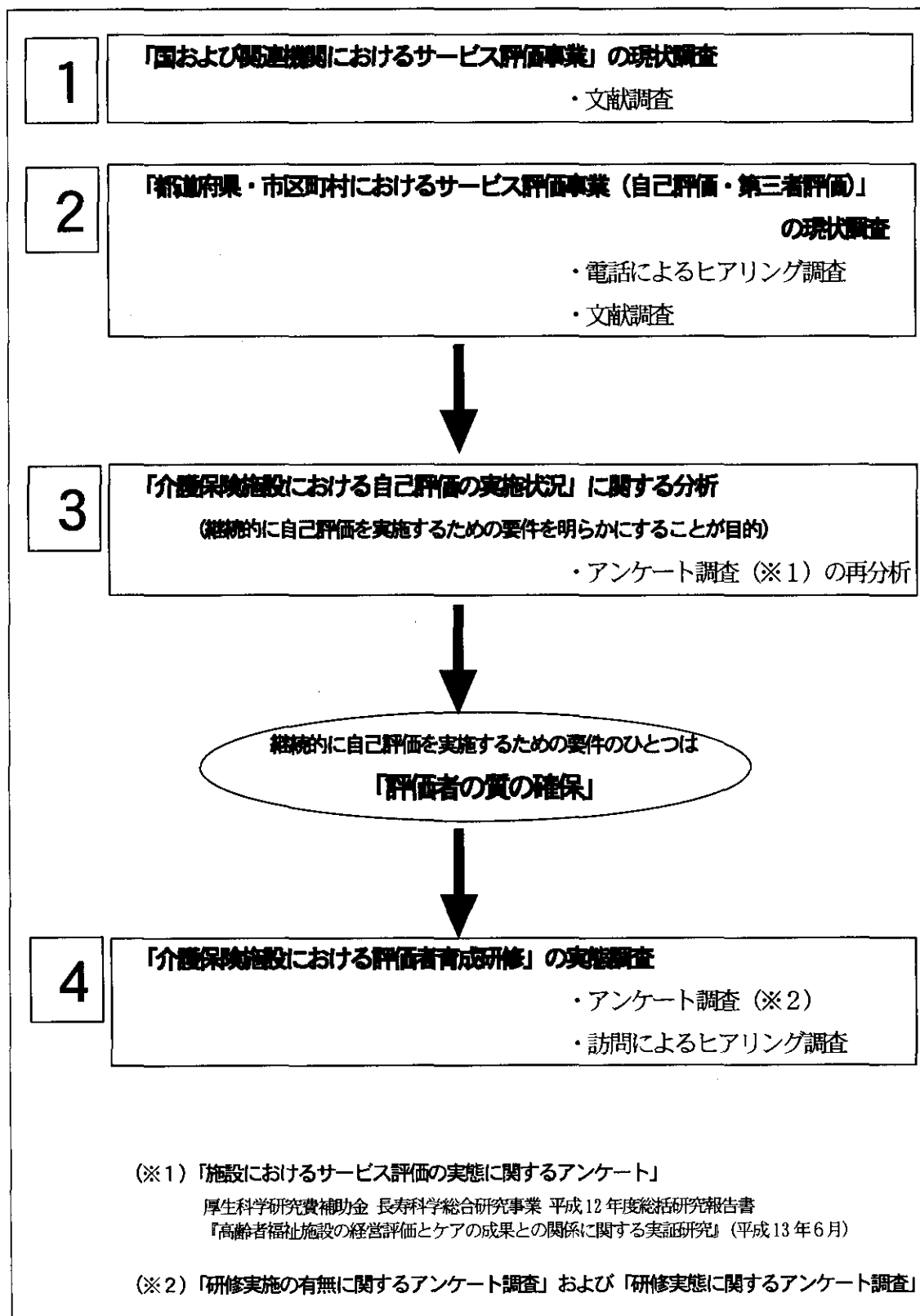
ヒアリング調査では、先述の傾向に関する点についても詳しく聞いているが、評価項目については、自施設に合った基準を探す、複数の既存評価基準を組み合わせるなどの対応がみられた。評価時間の確保については、実施する時間はまちまちであるが、これを負担としているところは無かった。自己評価を評価のための評価とせずに、日常業務の中で良質のサービスを提供するための確認や振り返りと位置付けていることが理由だと考えられる。評価者育成研修についても、様々な職員研修が計画的に行われており、研修実態に関するアンケート調査でみえてきた施設の姿がほぼ裏付けられた。

またこれらの施設は、「利用者を個として尊重する」「利用者の安全、安心を確保しながら自立を促進する」「利用者の視点に立った質の高いサービスを提供する」という方針が事業運営の中に共通してみられた。どの施設も自己評価が評価のための評価という形骸化したものになっていないのは、評価をこれらの方針を具現化する手段のひとつとし、サービスを提供する際の確認や振り返りとして日常業務の中に組み込んでいるからであろう。

一方評価の方法は、評価担当者が評価表に沿って行うところ、職員全員が日々の業務・サービスを振り返るところ、職員の人事考課を行うことで「サービスレベルの認識→問題点の抽出→改善」という自己評価のプロセスを実現しているところなど様々である。評価実施の体制については、法人の運営方針に則って評価事業を行っているというパターンと、施設長の強いリーダーシップに職員の共感が得られたという形で行われているパターンと大きく2つに分けられた。

自己評価を今後、評価者の育成まで含めて継続的に実施したいという施設にとって、どの方法や体制が良いということは言えないが、自施設の事業活動方針や評価に対する考え方に合う事例を参考に独自の体制を組み立てることが効果に繋がると思われる。その際重要なのが、評価が利用者の立場に立った質の高いサービスを提供するための手段であるという明確な位置付けと、評価を日常業務の中に組み込むことである。また、職員一人ひとりがサービスレベルの確認、問題点の抽出、サービスの改善を行なうためのスキルを身につける機会が、日々の業務や研修の中で得られるような体制づくりも必要である（図表4-4、4-5参照）。

図表 4 - 1 調査研究の概要



図表4-2 サービス評価アンケート調査再分析結果

再分析結果 … 自己評価を継続的に実施するための要件とは

①行政の働きかけは自己評価の継続実施に ほとんど影響を与えていない。

(自己評価に対する行政の基本的な方針「事業者の自主的な取り組みに委ねる」という現状を反映したものと考えられる)

②要件1：「評価者の質の確保」

(評価についての問題点として、介護老人福祉施設・介護老人保健施設ともに、回答割合に大きな差がみられた(自己評価を継続的に「実施している施設」に比べ、「実施していない施設」で回答割合が高かった)のは「評価者の質の確保」)

評価の実施から活用に至るまで、効果的・効率的に自己評価が行えるか否かは、評価者の能力や技術の与える影響が非常に大きいと考えられる。したがって、「評価者の質」をどのように確保していくかが、自己評価を実効性のあるものに継続的に実施していくための重要な要件となっている可能性がある。

③要件2：「現状を正しく評価できる評価基準」

(「実施している施設」においても未だに(旧)厚生省の作成した措置時代の評価基準を使用する割合が高かったが、使用している基準の違いに関わらず「既存の評価項目では現状を正しく評価できない」と回答する施設が多かった)

自己評価を評価者の育成まで含めて継続的に実施している施設へのヒアリング調査では、評価基準に対する不満の多くが「施設の独自性が評価されない」ことにあった。

全ての施設で使用できる基本的な運営や提供サービスの評価項目(一定の基準に達しているかどうか)に加え、施設独自の取り組みが評価できる仕組みづくりも、自己評価の継続的实施における重要な要件のひとつと考えられる。

図表 4 - 3 評価者研修実施有無および実態に関するアンケート調査の概要

【①研修実施の有無に関するアンケート調査】

対象：「施設におけるサービス評価の実態に関するアンケート」で「自己評価をほぼ毎年実施している」と回答し、担当者名が特定可能な 81 施設
内容：評価者育成研修などの実施有無について
結果：53 施設から回答が得られた



【②研修実態に関するアンケート調査】

対象：研修実施の有無に関するアンケート調査で「自己評価の評価者を育成するための職場内研修を実施している」と回答した 15 施設
(介護老人福祉施設：7、介護老人保健施設：8)
内容：評価者育成研修などに関する詳細内容について
結果：有効な回答が得られたのは 10 施設
(介護老人福祉施設：5、介護老人保健施設：5)



自己評価を評価者の育成まで含めて継続的に実施している施設の大まかな傾向

「施設におけるサービス評価の実態に関するアンケート」で自己評価実施上の問題点として上位に挙がっていた「既存の評価項目では現状を正しく評価できない」「時間の確保が難しい」「評価者の質の確保が難しい」への対応。

- ① 「評価項目」や「時間の確保」の問題に対しては、評価基準の見直しをしながら、臨機応変に評価時間を確保している。
- ② 「評価者の質の確保」の問題に対しては、1 回あたりの時間はそれほど長くないが 施設内もしくは法人内で講師を調達し、自己評価を実施するたびに評価者育成研修を行なっている。

図表 4 - 4 訪問ヒアリング調査の概要

対象：介護老人福祉施設 4 施設、介護老人保健施設 1 施設
（「研修実態に関するアンケート調査」で回答があり、ヒアリング協力が得られた施設）

主なヒアリング事項

：事業活動方針

運営方針

利用者・家族との交流や要望の吸い上げに対する取り組み

地域連携に対する取り組み

サービス評価に対する取り組み

サービス評価に対する考え方

自己評価の運営（評価者、評価基準、評価者育成研修など）

第三者評価に対する認識

職員研修（施設内外）

図表4-5 訪問ヒアリング調査の結果

①「研修実態に関するアンケート調査」でみえた傾向の裏付け

- ・ 評価項目を工夫
…「自施設に合った基準を探す」「複数の既存評価基準を組み合わせる」など
- ・ 時間の確保を負担とはしていない
…自己評価を評価のための評価とせずに、日常業務の中で良質のサービスを提供するための確認や振り返りと位置付けている
- ・ 計画的な評価者研修の実施

②様々な評価方法

- ・「評価担当者が評価表に沿って行う」
- ・「職員全員が日々の業務・サービスを振り返る」
- ・「サービスレベルの認識→問題点の抽出→改善」という自己評価のプロセスを職員の人事考課に組み入れる」

評価実施の体制の2つのパターン

パターン1：法人の運営方針に則って評価事業を行う。

パターン2：職員の共感を得ながら施設長の強いリーダーシップで評価事業を行う。

③「自己評価に対する位置付け」に共通点

事業活動方針

- ・「利用者を個として尊重する」
- ・「利用者の安全、安心を確保しながら自立を促進する」
- ・「利用者の視点に立った質の高いサービスを提供する」



これらの方針を具現化する手段のひとつとし、自己評価をサービスを提供する際
の確認や振り返りとして日常業務の中に組みこんでいる。

(自己評価が評価のための評価という形骸化したものになっていない)

研修実施の有無に関するアンケート調査

(すべて○か×で回答下さい)

問 1	貴施設では、職員に対して、「自己評価の評価者を育成するための職場内研修」を行っていますか。	
問 2	貴施設では、行政（都道府県・市区町村）や社会福祉協議会、NPOなどが行う「自己評価の評価者を育成するための研修」に職員を派遣させていますか。	
問 3	貴施設では、適切なケア方法や職員としてのあり方などに関する施設内研修を実施していますか。	
補問	(問3で○をつけた方がお答え下さい) 掲記研修に、自己評価の視点（チェックされるべき項目、及び評価結果の活用方法等）を取り入れていますか。	

A. フェイスシート

問1 貴施設の所在する市区町村についてお答え下さい。

①市区町村名・人口・高齢化率等

		都道府県	市区町村
人口		()	人
	高齢者数 (高齢化率)	()	人 () %
	要介護者数	()	人
	要支援者数	()	人

②介護保険第1号被保険者保険料

★現在の徴収額（半額徴収期間中の額）ではなく、本来の保険料額をお答え下さい。

月額 () 円

問2 貴施設についてお答え下さい。

①貴施設の開設年 大正・昭和・平成 () 年開設

②貴施設の入所定員および居室数

・定員数

定員合計	()	人
「介護老人福祉施設」または「介護老人保健施設」の定員	()	人
↓他に以下のサービスも実施している場合は下欄にもご記入下さい		
「短期入所生活介護（介護老人福祉施設の場合）」 「短期入所療養介護（介護老人保健施設の場合）」の定員	()	人
「通所介護（介護老人福祉施設の場合）」 「通所リハビリテーション（介護老人保健施設の場合）」の定員	()	人

・居室数（それぞれの居室について、部屋数をご記入下さい）

居室定員	6人以上 部屋	4～5人 部屋	2～3人 部屋	1人 部屋
部屋数				

③利用者数および利用者1人当りの1ヶ月利用単位を要介護度別にお答え下さい。

（判明している直近月の実績をお答え下さい。）

	利用者数	利用者1人当り利用単位
要支援		
要介護度1		
要介護度2		
要介護度3		
要介護度4		
要介護度5		

(平成 年 月実績)

④貴施設入所者（※）に占める痴呆性老人数

（※）短期入所生活・療養介護、通所介護、通所リハビリテーションの利用者は含みません。

() 人

⑤貴施設の設置主体および経営主体（それぞれあてはまるもの1つずつを選択）

設置主体		経営主体	
------	--	------	--

1. 都道府県 2. 市区町村 3. 社会福祉法人 4. 社団・財団・日赤
 5. 医療法人 6. 公的・社会保険関係団体 7. その他の法人
 8. その他

⑥貴施設の職員数および職員構成

★非常勤職員の常勤換算数の記入については可能な範囲で結構です。

	常勤	非常勤 (常勤換算数)
職員総数	() 人	() 人
介護職員数	() 人	() 人
うち専門職数	() 人	() 人
医師	() 人	() 人
介護福祉士	() 人	() 人
看護婦(士)	() 人	() 人
准看護婦(士)	() 人	() 人
理学療養士	() 人	() 人
作業療養士	() 人	() 人
社会福祉士	() 人	() 人
管理・事務職員数	() 人	() 人
その他の職員数	() 人	() 人

⑦貴施設に併設されている施設がある場合、その施設をお答え下さい。

（あてはまるものすべてに○）

1. 病院・診療所 2. 訪問看護ステーション 3. 在宅介護支援センター
 4. 介護老人福祉施設 5. 介護老人保健施設 6. ホームヘルパー派遣施設
 7. ケアハウス 8. 老人デイサービスセンター
 9. グループホーム 10. 有料老人ホーム
 11. その他 ()

次ページからは施設に対するサービス評価に関する設問となりますが、設問に先だって、本調査における用語の定義を以下に示します。

「自己評価」…施設で行われているサービス事業に関し、施設のスタッフおよび関係者などがチェックリスト等を用いて行う評価です。

「訪問評価」…都道府県・市区町村（社会福祉協議会への委託も含む）、もしくは都道府県・市区町村が構成した評価委員会がチェックリスト等を用いて行う評価です。

「第三者評価」…行政・施設以外の機関等（福祉関係団体、コンサルティング会社など）がチェックリスト等に基づいて行う評価です。

以下、自己評価、訪問評価、第三者評価に関する質問が続きますが、実施している評価に関する質問（実施体制、評価項目、活用方法など）に対しては、最も直近に実施された評価についてご回答下さい。

B. 自己評価について

問3 (旧)厚生省が作成した下記のサービス評価基準をご存知ですか。

(それぞれあてはまる番号1つに○)

	知っている	聞いたことはあるが内容は良く知らない	まったく知らない
1. 「特別養護老人ホーム・老人保健施設のサービス評価基準」 (旧)厚生省老人保健福祉局編纂	1	2	3
2. 「改訂新版 社会福祉施設運営指針 チェックリスト編」 (旧)厚生省社会・援護局施設人材課監修	1	2	3

問4 貴施設では自己評価を実施していますか。(あてはまるもの1つに○)

1. ほぼ毎年実施している _____
 2. ほぼ隔年で実施している _____
 3. 過去に実施したことはあるが継続していない _____
 4. 今は実施していないが、実施を検討している _____
 5. 実施したことはなく、当面は実施の予定もない _____
- 補問1～10へ
補問11～13へ
補問14へ

以下、補問1～10は問4で「1～3」に回答された方のみお答え下さい。

補問1 最も直近に実施した自己評価の実施時期をお聞かせ下さい。

平成()年()月

補問2 自己評価の実施を決めた最大の理由をお聞かせ下さい。(あてはまるもの1つに○)

1. 施設スタッフ（施設長、職員など）の中から必要という声があがったから
2. 都道府県・市区町村により実施を指導されたから
3. 利用者・家族に実施を求められたから（利用者・家族のクレームが多かったから）
4. その他（)

補問3 貴施設で行う自己評価は、都道府県や市区町村による評価事業の一環ですか。

1. はい
2. いいえ（都道府県や市区町村は関与していない）

補問4 自己評価実施の有無を都道府県もしくは市区町村に報告していますか。

1. 報告している
2. 報告していない

補問 9 自己評価結果の公表状況についてお答え下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 公表していない → 補問 9-1 へ
2. 広く一般に公表している
3. 都道府県・市区町村に公表している
4. 福祉関係団体等に公表している
5. 利用者およびその家族に公表している
6. その他 ()

補問 9-1 補問 9 で「1」と回答された方にお伺いします。

公表をしていない理由をお聞かせ下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 法的義務がないから
2. あくまでも自己評価（主観的評価）であるから
3. 自己評価結果がサービス事業のすべてを表しているわけではないから
4. 自己評価結果がおもわしくないから
5. 特に必要性を感じないから
6. 費用負担が大きいから
7. その他 ()

補問 10 実施している自己評価について問題点等がありますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 自己評価という方法自体（主観評価）が問題
2. 既存の評価基準項目（独自に作成した基準も含む）では現状を正しく評価できない
3. 評価者の確保が難しい
4. 評価者の質の確保が難しい
5. 時間の確保が難しい
6. 費用負担が大きい
7. 結果の活用方法がわからない
8. 特に問題点はない
9. その他 ()

7ページの「C. 訪問評価について」にお進み下さい。

以下、補問 11～13 は問4で「4」と回答された方のみお答え下さい。

補問 11 自己評価実施を検討している最大の理由をお聞かせ下さい。

(あてはまるもの1つに○)

1. 施設スタッフ（施設長、職員など）の中から必要という声があがったから
2. 都道府県・市区町村により実施を指導されたから
3. 利用者・家族に実施を求められたから（利用者・家族のクレームが多かったから）
4. その他 ()

補問 12 現在までの活動・検討状況をお答え下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 実施時期が決定している … (平成 年 月実施予定)
2. 評価体制(組織・評価基準等)を決定している
3. 評価体制(組織・評価基準等)を検討中である
4. 外部から有識者を招いて検討会を設けている
5. 実施意向はあるが、現段階で具体的な検討は行っていない
6. その他 ()

補問 13 自己評価の実施に向けての問題点等がありますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 自己評価という方法自体(主観評価)が問題
2. 既存の評価基準項目では現状を正しく評価できない
3. 評価者の確保が難しい
4. 評価者の質の確保が難しい
5. 時間の確保が難しい
6. 費用負担が大きい
7. 結果の活用方法がわからない
8. 特に問題点はない
9. その他 ()

7ページの「C. 訪問評価について」にお進み下さい。

以下、補問 14 は問4で「5」と回答された方のみお答え下さい。

補問 14 自己評価を実施していない理由をお聞かせ下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 法的義務がないから
2. 訪問評価もしくは第三者評価を別に実施しているから
3. 評価者の確保が難しいから
4. 評価者の質の確保が難しいから
5. 時間がないから
6. 費用負担が大きいから
7. 結果の活用方法がわからないから
8. 自己評価という方法自体(主観評価)に問題があるから
9. 既存の評価基準項目では現状を正しく評価できないから
10. 評価の必要性を感じないから
11. その他 ()

7ページの「C. 訪問評価について」にお進み下さい。

C. 訪問評価について

問5 貴施設は訪問評価を受けていますか。(あてはまるもの1つに○)

1. ほぼ毎年受けている
 2. ほぼ隔年で受けている
 3. 過去に受けたことはあるが継続していない
 4. 今は受けていないが、受けることを検討している
 5. 受けたことはなく、当面は受ける予定もない
- 補問1～12へ
- 補問13～15へ
- 補問16へ

以下、補問1～12は問5で「1～3」に回答された方のみお答え下さい。

補問1 最も直近に受けた訪問評価の時期をお聞かせ下さい。

平成()年()月

補問2 訪問評価を受けた最大の理由をお聞かせ下さい。(あてはまるもの1つに○)

1. 施設スタッフ(施設長、職員など)の中から必要という声があがったから
2. 都道府県・市区町村により実施を指導されたから
3. 利用者・家族に実施を求められたから(利用者・家族のクレームが多かったから)
4. その他()

補問3 訪問評価を行った主体をお答え下さい。

(複数ある場合にはあてはまるものすべてに○)

1. 都道府県(都道府県の評価委員会)
2. 市区町村(市区町村の評価委員会)
3. 社会福祉協議会(社会福祉協議会の評価委員会)
4. その他()

補問4 訪問評価主体への評価費用の支払いが発生しましたか。

★差し障りが無ければ支払金額もご記入下さい

1. 評価費用を支払った()円
2. 無料であった

補問5 訪問評価主体の調査内容はどのようなものでしたか。(あてはまるものすべてに○)

1. ケア現場の視察
2. 施設の管理職へのヒアリング
3. 施設の介護職員へのヒアリング
4. 利用者へのヒアリング
5. 予備調査票のチェック
6. ケア・看護記録のチェック
7. その他()

補問 6 訪問評価主体が使用していた評価基準をお答え下さい。

(複数を組み合わせて使用している場合などは、あてはまるものすべてに○)

1. (旧) 厚生省による「特別養護老人ホーム・老人保健施設のサービス評価基準」
2. (旧) 厚生省による「改訂新版 社会福祉施設運営指針 チェックリスト編」
3. 全国老人保健施設協会による「介護老人保健施設 サービス評価マニュアル」
4. 都道府県もしくは市区町村が作成した独自基準
5. わからない
6. その他 ()

補問 7 訪問評価によって評価を受けた項目をお答え下さい。

(巻末別表の評価項目について、あてはまる箇所すべてに○)

補問 8 訪問評価の評価体制、評価方法、評価項目、評価結果は妥当なものと感じられましたか。5段階評価でお答え下さい。(それぞれについて、あてはまる番号1つに○)

	非常に不適切 ←————→ 非常に適切										
評価体制 (チーム構成、人数、評価者の能力など)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div> </td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div>				
1	2	3	4	5							
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div>											
評価方法	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div> </td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div>				
1	2	3	4	5							
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div>											
評価項目	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div> </td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div>				
1	2	3	4	5							
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div>											
評価結果	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center; border-top: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div> </td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div>				
1	2	3	4	5							
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;">└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘└──────────┘</div>											

補問 9 訪問評価主体が最終的な評価結果を出す前に、貴施設が評価の正当性を確認したり、異議を申し立てる機会が与えられていましたか。

1. 与えられていた
2. 与えられていなかった

補問 10 訪問評価結果の活用方法についてお答え下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 特に活用していない
2. 施設職員に結果をフィードバックしている
3. 問題点が出た場合、改善策を検討し実施している
4. 改善策の実施状況について公表している
5. その他 ()

補問 11 訪問評価結果の公表状況についてお答え下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 公表していない → 補問 11-1 へ
2. 広く一般に公表している
3. 都道府県・市区町村に公表している
4. 福祉関係団体等に公表している
5. 利用者およびその家族に公表している
6. その他 ()

補問 11-1 補問 11 で「1」と回答された方にお伺いします。

公表をしていない理由をお聞かせ下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 法的義務がないから
2. 訪問評価結果に納得していないから (妥当な結果とは思えないから)
3. 訪問評価結果がサービス事業のすべてを表しているわけではないから
4. 訪問評価結果がおもわしくないから
5. 特に必要性を感じないから
7. 費用負担が大きいから
8. その他 ()

補問 12 訪問評価を受けるに際し、貴施設における問題点等がありますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 時間の確保が難しい
2. 費用負担が大きい
3. 結果の活用方法がわからない
4. 特に問題点はない
5. その他 ()

11 ページの「D. 第三者評価について」にお進み下さい。

以下、補問 13～15 は問5で「4」と回答された方のみお答え下さい。

補問 13 訪問評価を受けることを検討している最大の理由をお聞かせ下さい。

(あてはまるもの1つに○)

1. 施設スタッフ (施設長、職員など) の中から必要という声があがったから
2. 都道府県・市区町村により実施を指導されたから
3. 利用者・家族に実施を求められたから (利用者・家族のクレームが多かったから)
4. その他 ()

補問 14 現在までの進捗状況をお聞かせ下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 実施時期が決定している … (平成 年 月実施予定)
2. 訪問評価主体を決定し、既に依頼している。
3. 実施意向はあるが、現段階で具体的な検討は行っていない
4. その他 ()

補問 15 実施に向けての問題点・課題等がありましたらご記入下さい。

(あてはまるものすべてに○)

1. 時間の確保が難しい
2. 費用負担が大きい
3. 結果の活用方法がわからない
4. 既存の評価基準・評価体制では不十分である
5. 特に問題はない
6. その他 ()

11 ページの「D. 第三者評価について」にお進み下さい。

以下、補問 16 は問5で「5」と回答された方のみお答え下さい。

補問 16 訪問評価を受けていない理由をお聞かせ下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 法的義務がないから
2. 自己評価、第三者評価を別に実施しているから
3. 都道府県・市区町村からの指示が特にないから
4. 時間がないから
5. 費用負担が大きいから
6. 結果の活用方法がわからないから
7. 既存の評価基準・評価体制では不十分と考えているから
8. 評価の必要性を感じないから
9. その他 ()

11 ページの「D. 第三者評価について」にお進み下さい。

D. 第三者評価について

問6 貴施設は第三者評価を受けていますか。(あてはまるもの1つに○)

1. ほぼ毎年受けている
 2. ほぼ隔年で受けている
 3. 過去に受けたことはあるが継続していない
 4. 今は受けていないが、受けることを検討している
 5. 受けたことはなく、当面は受ける予定もない
- 補問1～13へ
- 補問14～16へ
- 補問17へ

以下、補問1～13は問6で「1～3」に回答された方のみお答え下さい。

補問1 最も直近に受けた第三者評価の実施時期をお聞かせ下さい。

平成()年()月

補問2 第三者評価の実施を決めた最大の理由をお聞かせ下さい。(あてはまるもの1つに○)

1. 施設スタッフ(施設長、職員など)の中から必要という声があがったから
2. 都道府県・市区町村により実施を指導されたから
3. 利用者・家族に実施を求められたから(利用者・家族のクレームが多かったから)
4. その他()

補問3 貴施設が受けた第三者評価は、都道府県や市区町村による評価事業の一環ですか。

1. はい
2. いいえ(都道府県や市区町村は関与していない)

補問3-1 補問3で「2」とお答えの方にお伺いします。

第三者評価を実施していることを都道府県もしくは市区町村に報告していますか。

1. 報告している
2. 報告していない

補問4 第三者評価を行った外部機関をお答え下さい。

(複数ある場合にはあてはまるものすべてに○)

1. 社会福祉協議会
2. 社会福祉事業団
3. コンサルティング会社
4. 福祉関係団体等(団体名:)
5. その他()

補問5 第三者評価機関への評価費用の支払いが発生しましたか。

★差し障りが無ければ支払金額もご記入下さい

1. 評価費用を支払った()円
2. 無料であった

補問 6 第三者評価機関の調査方法はどのようなものでしたか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. ケア現場の視察 | 2. 施設の管理職へのヒアリング |
| 3. 施設の介護職員へのヒアリング | 4. 利用者へのヒアリング |
| 5. 予備調査票のチェック | 6. ケア・看護記録のチェック |
| 7. その他 () | |

補問 7 第三者評価機関が使用していた評価基準をお答え下さい。

(複数を組み合わせて使用している場合などは、あてはまるものすべてに○)

1. (旧) 厚生省による「特別養護老人ホーム・老人保健施設のサービス評価基準」
2. (旧) 厚生省による「改訂新版 社会福祉施設運営指針 チェックリスト編」
3. 全国老人保健施設協会による「介護老人保健施設 サービス評価マニュアル」
4. 都道府県もしくは市区町村が作成した独自基準
5. 第三者評価機関が作成した基準
6. わからない
7. その他 ()

補問 8 第三者評価機関が評価基準としていた評価項目をお答え下さい。

(巻末別表の評価項目について、あてはまる箇所すべてに○)

補問 9 第三者評価の評価体制、評価方法、評価項目、評価結果は妥当なものと感じられましたか。5段階評価でお答え下さい。(それぞれについて、あてはまる番号1つに○)

	非常に不適切 ←	→			非常に適切
評価体制 (チーム構成、人数、評価者の能力など)	1	2	3	4	5
評価方法	1	2	3	4	5
評価項目	1	2	3	4	5
評価結果	1	2	3	4	5

補問 10 第三者評価機関が最終的な評価結果を出す前に、貴施設が評価の正当性を確認したり、異議を申し立てる機会が与えられていましたか。

1. 与えられていた
2. 与えられていなかった

補問 11 第三者評価結果の活用方法についてお答え下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 特に活用していない
2. 施設職員に結果をフィードバックしている
3. 問題点が出た場合、改善策を検討し実施している
4. 改善策の実施状況について一般に公表している
5. その他 ()

補問 12 第三者評価結果の公表状況についてお答え下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 公表していない ▶ 補問 12-1 へ
2. 広く一般に公表している
3. 都道府県・市区町村に公表している
4. 福祉関係団体等に公表している
5. 利用者およびその家族に公表している
6. その他 ()

補問 12-1 補問 12 で「1」と回答された方にお伺いします。

公表をしていない理由をお聞かせ下さい。(あてはまるものすべてに○)

1. 法的義務がないから
2. 第三者評価結果に納得していないから (妥当な結果とは思えないから)
3. 第三者評価結果がサービス事業のすべてを表しているわけではないから
4. 第三者評価結果がおもわしくないから
5. 特に必要性を感じないから
6. 費用負担が大きいから
7. その他 ()

補問 13 第三者評価を受けるに際し、貴施設における問題点等がありますか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 時間の確保が難しい
2. 費用負担が大きい
3. 結果の活用方法がわからない
4. 特に問題点はない
5. その他 ()

15 ページの「E. 最後に」にお進み下さい。