

# 福祉サービス第三者評価 ～より良いサービスのために～

滋賀県健康福祉政策課・子ども若者部子育て支援課

社会福祉事業の経営者は、利用者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない、そのために、福祉サービス第三者評価を定期的に受審するよう努めることとされています(努力義務)。

## 福祉サービス第三者評価とは？

福祉施設・事業所でのよりよい福祉サービスの実現に向けて、公正・中立な第三者評価機関が専門的・客観的立場から福祉サービスについて評価を行う仕組み

## 福祉サービス第三者評価の目的は？

- |   |   |
|---|---|
| 1 | 第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者公表することにより、 <b>利用者に対する情報提供</b> を行う |
| 2 | サービスの質の向上に向けた事業者の取組を促すことで、 <b>利用者本位の福祉の実現</b> を目指すもの      |

## 事業者が第三者評価を受審するメリットは？

1	サービスの質を改善する新たな気づき	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 評価結果と評価のプロセスから長所や改善点を発見できる</li><li>・ 利用者調査で利用者や家族の評価・意向を把握できる</li><li>・ 評価調査員との対話で、新たなヒントを見つけられる</li></ul>
2	評価結果を公表して事業所をPR	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用者や家族、地域住民及び施設の利用を検討している方に、事業者の考えや取組、強みをPRできる</li></ul>

## 評価機関はどのように選ぶの？

評価機関は、事業者の皆様が自ら選択し、契約を締結します。

得意分野、費用等が異なりますので、別紙の評価機関へ直接お問い合わせいただき、県HPに掲載している過去の評価結果も参考に、ご検討ください。

<https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kenkouiryohukushi/chiiki/334575.html>

制度の詳細は全国社会福祉協議会のHPをご参照ください。

<http://shakyo-hyouka.net/evaluation2/>

## 滋賀県健康福祉サービス第三者評価機関一覧

認証番号	評価機関名	所在地 (担当部署)	電話番号	メールアドレス	対応可能な評価分野	URL
滋賀県 25-02	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター	彦根市大藪町2085番地	090-7118-4947 (代表 岩崎氏)	<a href="mailto:hikone_yuji@yahoo.co.jp">hikone_yuji@yahoo.co.jp</a>	高齢福祉分野 児童福祉分野 障害福祉分野	<a href="http://nalc-sfc.o.oo7.jp/">http://nalc-sfc.o.oo7.jp/</a>
滋賀県 23-01	公益社団法人滋賀県社会福祉士会	草津市笠山7丁目8-13 8 県立長寿社会福祉センター内	077-561-3811	<a href="mailto:shiga2944@sirius.ocn.ne.jp">shiga2944@sirius.ocn.ne.jp</a>	高齢福祉分野 児童福祉分野 障害福祉分野	<a href="http://www.shiga-csw.org/">http://www.shiga-csw.org/</a>
滋賀県 23-02	一般社団法人滋賀県介護福祉士会	草津市笠山7丁目8-13 8 県立長寿社会福祉センター内	077-569-5133	<a href="mailto:shigakaigo@shiga-jaccw.jp">shigakaigo@shiga-jaccw.jp</a>	高齢福祉分野 児童福祉分野 障害福祉分野	<a href="https://www.shiga-jaccw.jp/">https://www.shiga-jaccw.jp/</a>
滋賀県 24-01	一般社団法人 介護・福祉・社会的養護第三者評価機構	京都府京都市伏見区醍醐 烏橋町24-4	075-320-5166	<a href="mailto:kfs.hyouka@gmail.com">kfs.hyouka@gmail.com</a>	高齢福祉分野 児童福祉分野 障害福祉分野	

利用者の **安心** **信頼**  
職員の **意欲向上** **意識改革** を導く

**福 祉 サ ー ビ ス**

**第 三 者 評 価**

## 活用のご案内

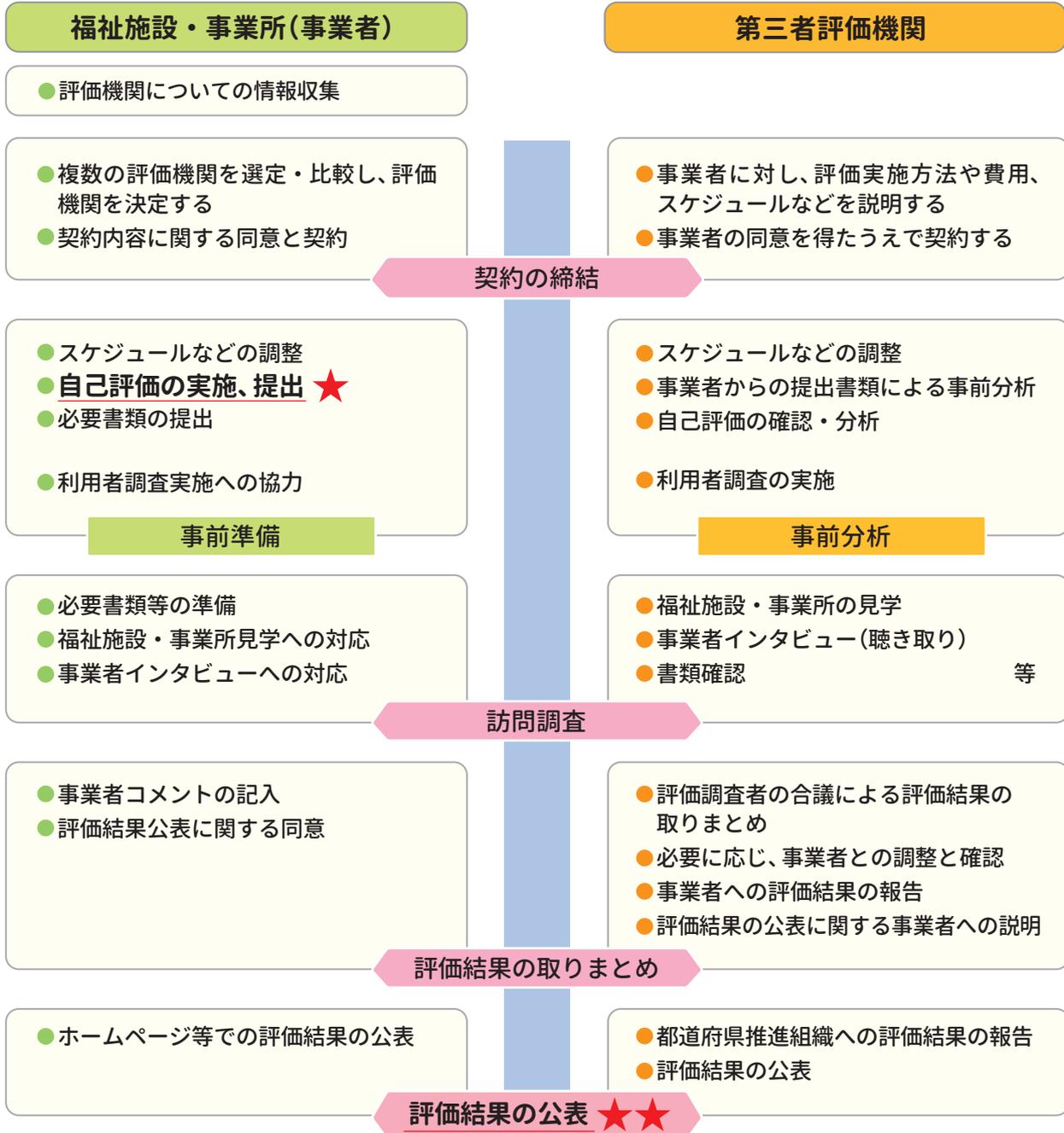
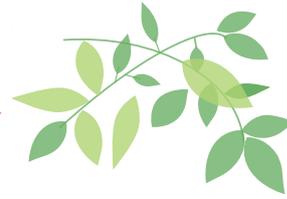
福祉サービス第三者評価とは、専門的・客観的な立場から福祉サービスについて評価を行う仕組みです。

### 第三者評価の受審により

- 福祉サービスの質にかかわる取り組みや成果(よいところ)などが明らかになります。
- 福祉サービスの具体的な改善点を把握し、質の向上に結びつけることができます。
- 利用者の適切な福祉サービスの選択に資する情報になります。
- 利用者や家族、地域への説明責任を果たし、信頼を高めることにつながります。

# 第三者評価の流れ

～受審申込みから結果公表までの標準的な流れ～



都道府県推進組織ホームページあるいはWAM NET\*において評価結果を公開 \*P.7のQ1を参照

※上記は、標準的なフローを示したものであり、受審にあたっては、都道府県推進組織や評価機関に確認してください。



福祉施設・事業所による評価結果の有効活用

## ■ 福祉サービス第三者評価とは

福祉施設・事業所でのよりよい福祉サービスの実現に向けて、公正・中立な第三者評価機関が専門的・客観的立場から福祉サービスについて評価を行う仕組みです。

- 福祉サービスの質の向上を図ることを目的としています。
- 評価結果を公表することで、福祉サービスの利用を希望される方や、家族が福祉サービスを選択するための情報源の一つとなります。

## ★ 自己評価に取り組む意義

- 組織運営やサービスの質を見直すことによって新たな気づきが得られます。
- 福祉施設・事業所全体でサービスの質の向上に取り組むきっかけが得られます。

自己評価は、職員個人の取り組みを基礎としながら、チームや福祉施設・事業所全体での議論を経て、課題等が共有されることが重要です。

第三者評価の目的は、福祉施設・事業所の福祉サービスの質を向上させることですが、第三者評価で更なる質の向上の取り組み・改善策等を見出し、実際の取り組みにつなげていくことが重要です。

共有された課題、さらに第三者評価で得られた課題に、組織的に取り組む基礎となるものが自己評価だといえます。

## ★★ 評価結果を公表する意義

- 福祉施設・事業所が行う福祉サービスの質の向上のための取り組みが明らかになります。

評価結果を広く社会に発信することで、事業運営の透明性が図られ、福祉施設・事業所の理念・基本方針やサービスや支援の内容、特徴をアピールすることができます。

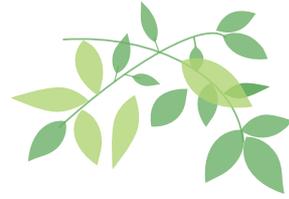
福祉施設・事業所が第三者評価の受審を通して、福祉サービスの質の向上・改善に取り組んでいることを、利用者や家族、地域住民等に発信し、理解を広げることが重要です。

その際には、ホームページや機関誌へ掲載するとともに、報告会等を開催することで、取り組みへの理解が一層深まります。

さらに、福祉施設・事業所で仕事をしたいという人にとって、有意義な情報となります。

# 評価基準と評価結果

## ～福祉サービス第三者評価事業に関する指針～



福祉サービス第三者評価は、国が示した『福祉サービス第三者評価事業に関する指針』をもとに都道府県が実施する事業です。

国は、平成26年4月1日に、『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正についてを通知し、①共通評価基準ガイドライン及び判断基準ガイドライン、②公表ガイドライン等を改定しました。

### ■ 第三者評価は、評価基準をもとに 福祉施設・事業所のサービスの状況や内容を評価します。

国が示している『福祉サービス第三者評価基準ガイドライン』は、「共通評価基準(45項目)」と「内容評価基準(20項目程度)」で構成されています。

<b>共通評価基準</b> 45項目 全ての福祉施設・事業所に共通の項目	<b>内容評価基準</b> 20項目程度 種別ごとの項目
<p><b>I. 福祉サービスの基本方針と組織</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 理念・基本方針</li><li>2. 経営状況の把握</li><li>3. 事業計画の策定</li><li>4. 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取り組み</li></ol> <p><b>II. 組織の運営管理</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 管理者の責任とリーダーシップ</li><li>2. 福祉人材の確保・育成</li><li>3. 運営の透明性の確保</li><li>4. 地域との交流、地域貢献</li></ol> <p><b>III. 適切な福祉サービスの実施</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 利用者本位の福祉サービス (利用者の尊重、説明と同意、利用者満足、利用者の意見、リスクマネジメント)</li><li>2. 福祉サービスの質の確保 (標準的実施方法、アセスメントにもとづく計画の策定、記録)</li></ol>	<p>福祉施設・事業所の特性や専門性を踏まえたサービス・支援内容を評価する</p> <p>(評価項目の一部)</p> <p><b>【保育所】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境の整備</li><li>・乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境の整備、保育の内容や方法への配慮</li></ul> <p><b>【障害者・児福祉サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の自己決定を尊重した個別支援と取り組み</li><li>・利用者の意思を尊重する支援としての相談等の適切な実施</li></ul> <p><b>【高齢者福祉サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫</li><li>・認知症の状態に配慮したケア</li></ul>

※各都道府県において使用される評価基準は、国の示したガイドラインに基づき、各都道府県推進組織が定めています。

## ■ 評価結果は、よりよい福祉サービスに向けた「到達度」です。

『福祉サービス第三者評価基準に関する指針』では、a・b・c評価の判断基準を次のように示しています。

**a 評価**

..... よりよい福祉サービスの水準・状態、  
質の向上を目指す際に目安とする状態

**b 評価**

..... aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、  
aに向けた取り組みの余地がある状態

**C 評価**

..... b以上の取り組みとなることを期待する状態

評価結果は福祉施設・事業所の格付けや順位付けを行うものではなく、福祉施設・事業所の理念や基本方針を具体化し、よりよい福祉サービスの実現に向けた「達成度」を示すものです。

## ■ 評価結果は、利用者・家族への適切な情報提供と福祉施設・事業所での質の向上や改善に活用できます。

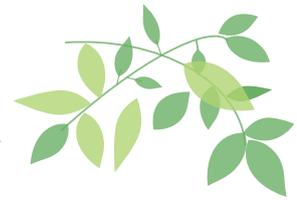
評価結果の公表様式には、福祉施設・事業所の理念や基本方針、特徴的な取り組みなど、福祉施設・事業所の取り組みをアピールできる項目が記載されます。

また、評価項目ごとに判定理由等のコメントが記載されます。



# 受審した福祉施設・事業所の声

～第三者評価を経営や福祉サービスの改善に活かす～



**経** 営する福祉施設や事業所が増えるなか、法人全体として理念や基本方針を共有し、施設間・部門間の連携を強化することが課題となっていた。法人内の複数の施設におけるサービスの標準化の必要性と取り組むべき課題が明らかになった。

**ト** ータルな人材マネジメントシステムの構築と人材確保・定着」を施設の重点課題としているが、管理職のみならず、自己評価に関わった職員も必要性を理解することができ、施設内の「人材育成」への意識が変わった。具体的な課題が明確となり、職員それぞれのキャリア段階に対応した人材育成の仕組みを構築するため、業務改善委員会や法人事務局ワーキンググループで早急に検討することとした。

**第** 三者評価の結果のなかで改善を求める事項として、「薬に関するヒヤリ・ハットへの対策」があげられた。結果を受けて、事故発生原因の分析を行うと、「～しながら業務」が散見され、職員の意識の低さが大きな要因ではないかとの意見が出された。具体的な改善策を検討し、マニュアルを見直すとともに、職員の目につくところに注意を促す文書を掲示した。こうした取り組みにより、ヒヤリ・ハットの減少につながっている。

**利** 用者・家族へのアンケートは、施設的环境や職員の対応についての意見が多く、家族の思いや日ごろ聞くことのない意見・要望等を知ることができた。全職員で共有すべきものとしてとらえ、利用者・家族の言葉に耳を傾けていくことの大切さを実感することができた。

**受** 審を機に確認・作成した文書や書類は、サービス内容の「見える化」、「言語化」となり、職員間で共通理解を得ることができた。またその後のサービスの実践、見直し、改善においても役立った。

## 第三者評価受審のための参考書籍

『福祉サービスの第三者評価 受け方・活かし方』  
全国社会福祉協議会発行

- ▶ 保育所版(2016年)
- ▶ 障害者・児福祉サービス版(2017年)
- ▶ 高齢者福祉サービス版(2017年)

## 第三者評価の Q & A

### Q1 評価機関には、どのようなところがありますか？

- A** 都道府県推進組織のホームページ、または福祉医療機構のホームページ(WAM NET : <http://www.wam.go.jp/>)の第三者評価情報をご参照ください。
- また、各評価機関のホームページでは、所属する評価調査者(資格・経歴)、評価実績、標準的な評価の流れ、評価料金、評価機関の特徴等が公表されています。

### Q2 受審申込みから結果公表までの期間はどのくらいですか？

- A** 福祉施設・事業所と評価機関の計画にもよりますが、おおむね3ヵ月から半年程度です。

### Q3 受審費用は、どのくらいかかりますか？

- A** 受審料は評価機関によって異なります。詳細は各評価機関にお問い合わせください。
- \*社会的養護関係施設は、30万8,000円が措置費の第三者評価受審加算と算定されています。
  - \*第三者評価の受審および評価結果の公表を行った保育所に対しては、受審料の半額程度を公定価格の加算(15万円)として補助されています。

### Q4 誰が調査や評価を行うのですか？

- A** それぞれの専門分野で一定の経験や資格を有し、かつ、評価調査者養成研修を修了した者が評価調査者となります。また、評価は2名以上でチームをつくり、一貫して評価にあたります。

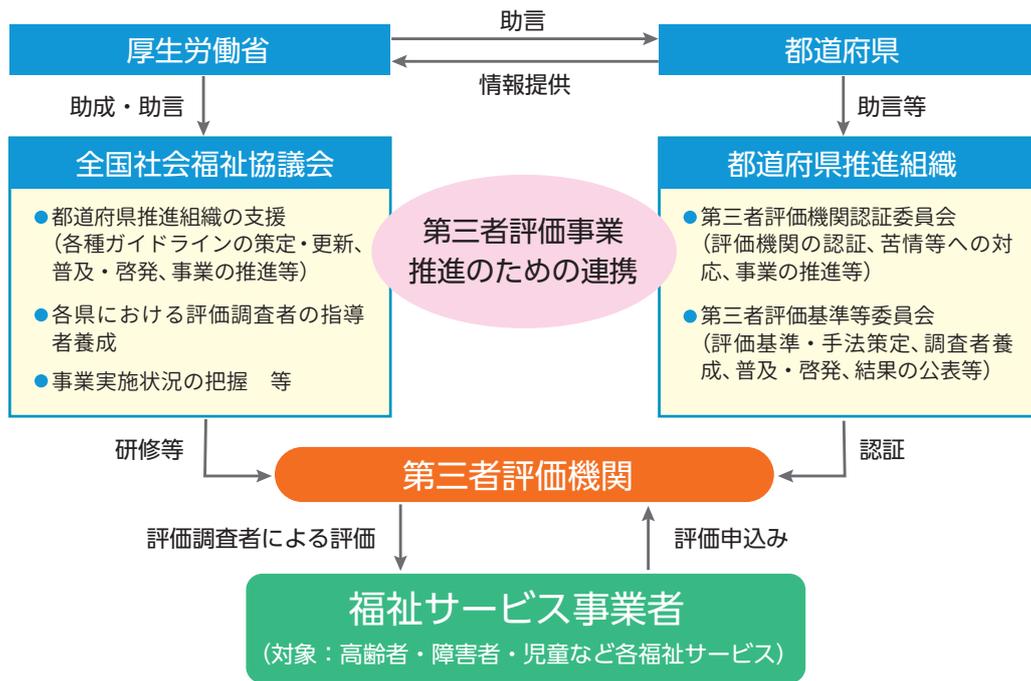
### Q5 訪問調査では、どのようなことをするのですか？

- A** 評価調査者が福祉施設・事業所へうかがい、評価項目等に基づき聴き取りをします。期間は概ね1～2日です(評価機関によって異なります)。
- 施設・事業所内の見学をはじめ、自己評価結果や事業計画等の事前に提出した資料をもとに聴き取りや資料確認等が行われます。利用者や職員に対して、訪問時に聴き取りが実施される場合もあります。

### Q6 評価結果には、評価調査者の主観が入り、客観性に欠けるのではないですか？

- A** 評価結果が1人の評価調査者のみの判断とならないよう、取りまとめの際には、複数の評価調査者による合議を行っています。
- 評価機関において、評価結果の報告書を確定する際に、公平性や客観性をより高めるため、「評価決定委員会」を設置して協議を行う場合もあります。
- また、評価調査者は、自らの専門性、客観性を高めるため、日ごろから福祉制度の動向を把握するとともに各種研修に参加し、評価調査者自身の質の向上に取り組んでいます。

## 福祉サービス第三者評価事業の推進体制



## 福祉サービスの質の向上と利用者の権利擁護のために

福祉サービスを必要とする人々が増加し、支援を必要とする人々のニーズが多様化・深刻化するなか、福祉サービスは量的拡充とともに質の向上が求められています。

第三者評価は、福祉施設・事業所が、継続的に福祉サービスの質・改善に取り組むための方法のひとつです。評価のプロセスを通じて、質の向上に取り組む職員の意識高揚や継続的に質の向上に取り組む組織づくりにつながります。

また、福祉サービスについては、利用者が福祉サービスの専門性を評価しにくいこと、利用者と事業者の対等性が確保しづらいこと、福祉制度が理解しづらいことなどが課題とされています。第三者評価の受審により、客観的に福祉サービスの内容や水準を示すことは、利用者の権利擁護を実現することにつながります。

福祉施設・事業所は、第三者評価の受審と活用を組織として明確に位置づけ、定期的かつ継続的に受審していくことが求められています。

### 第三者評価事業に関する情報を掲載しています

全国社会福祉協議会 福祉サービス 第三者評価事業 [HP](http://shakyo-hyouka.net/) <http://shakyo-hyouka.net/>

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 政策企画部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル TEL 03-3581-7889 FAX 03-3580-5721