

福祉サービス第三者評価について

福祉サービス第三者評価事業について

1 福祉サービス第三者評価制度の背景

- 社会福祉基礎構造改革により、福祉サービスの多くが、行政による措置から利用者が事業者と対等な関係に基づきサービスを選択する利用制度に移行し、利用者本位のサービスが求められるようになりました。
- 利用制度では、利用者に対し、ニーズに適した福祉サービスを自ら選択するための情報提供が必要であるとともに、事業者は、自ら福祉サービスの現状の水準や課題を把握し、改善に向けた取組が必要です。
- このような利用者の選択と、事業者のサービスの質の向上への取組を推進するための仕組みとして、事業者の提供するサービスの質を当事者以外の公正・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する制度が必要とされています。

2 福祉サービス第三者評価事業の目的

(1) 福祉サービス第三者評価事業の位置づけ

- 社会福祉法に、社会福祉事業の経営者は、常に福祉サービス利用者の立場に立って良質かつ適切なサービスを提供するよう努めなければならないことが規定されています。
- 社会福祉事業の経営者が福祉サービス第三者評価を受けることは、福祉サービスの質の向上のための措置の一環であり、福祉サービス第三者評価事業はそれを支援するための事業です。

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

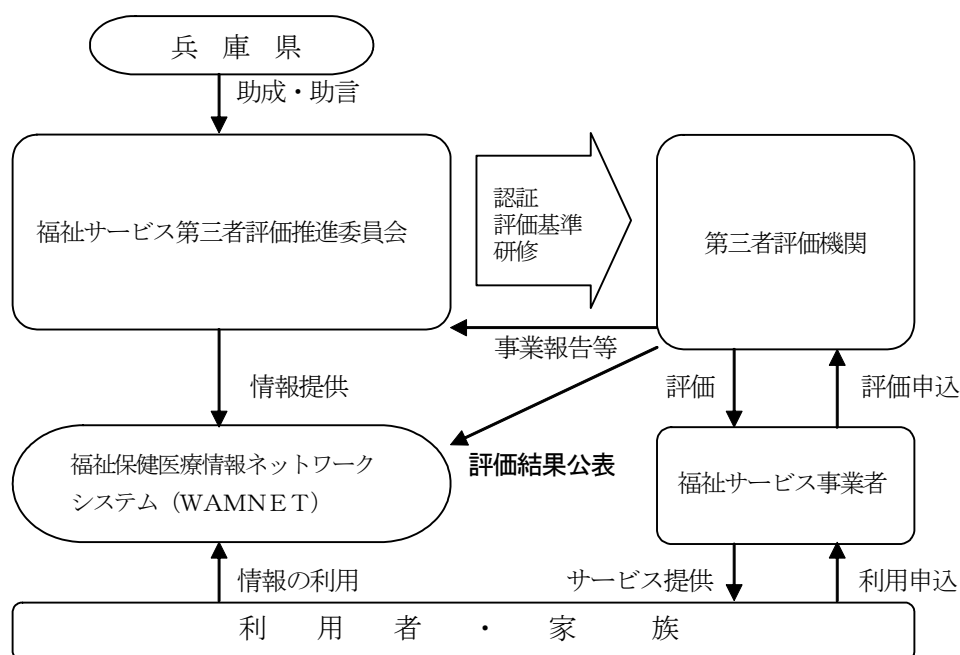
第78条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

(2) 福祉サービス第三者評価事業の目的

- 福祉サービス事業者が、事業運営における個々の問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつける契機とします。
- 客観的かつ公正に評価された情報を公表することにより、利用者の適切なサービス選択に寄与します。

3 福祉サービス第三者評価事業の仕組み



※ 評価結果は、評価機関がWAMNETを利用し、インターネット上で公表している。

【福祉サービス第三者評価事業Q & A】

Q1 「第三者評価」とは何ですか？

A 福祉サービスの「第三者評価」は、「社会福祉法人等の提供するサービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行った評価」であるとされています。

第三者評価事業のポイントは、当事者（事業者および利用者）以外の第三者による評価であること、専門的かつ客観的な立場からの評価であること、と整理できます。

Q2 なぜ「第三者評価」が必要とされているのですか？

A 社会福祉基礎構造改革の進展によって、福祉サービスは従来の措置から契約による利用制度へと移行していくこととなります。このような状況では、利用者は自らにふさわしい、より質の高い福祉サービスを求め、事業者は、質の高いサービスを提供しなければ、利用者から選択されることが困難となります。

そのため、第三者評価事業は個々の事業者が事業運営における具体的な問題点を把握してサービスの質の向上に結びつけることとともに、評価結果等が利用者の適切なサービス選択に資するための情報となることを目的として実施されます。

第三者評価は、「良いところ」「努力すべきところ」を指摘するものであって、事業所の優劣をつけるもの、あるいは、A・B・C ランクなどの格付けを行うものではありません。

■ 事業者によるサービスの質の向上に向けた取組

- ・ 提供するサービスが利用者に説明でき、選択されるために、サービスの現状の水準や課題を把握し、課題を明確にした上での改善に向けた継続的な取組を促進する。
- ・ 評価結果を職員が共有することによって、改善に向けた組織的な取組を確保する。

Q3 第三者評価に取り組むメリットは何ですか？

A 第三者評価に取り組むことで、以下のようなメリットが期待できます。

- ・ 利用者へサービスの質の向上に積極的に取り組んでいることをアピールすることができます。
- ・ 第三者評価のプロセス（自己評価、訪問調査など）を通して、職員が日々の業務への課題を発見することができ、組織全体の質の向上につながります。
- ・ 経営者にとって、自らの事業が提供するサービスの内容について客観的・専門的な評価を受けることで、現状を把握し、改善のための課題を明らかにすることができます。

Q4 第三者評価では、何を評価するのですか？

A 福祉サービスの第三者評価事業では、主に、福祉サービス提供体制の整備状況と取組について評価基準を用いて、専門的・客観的な立場からの評価が行われます。

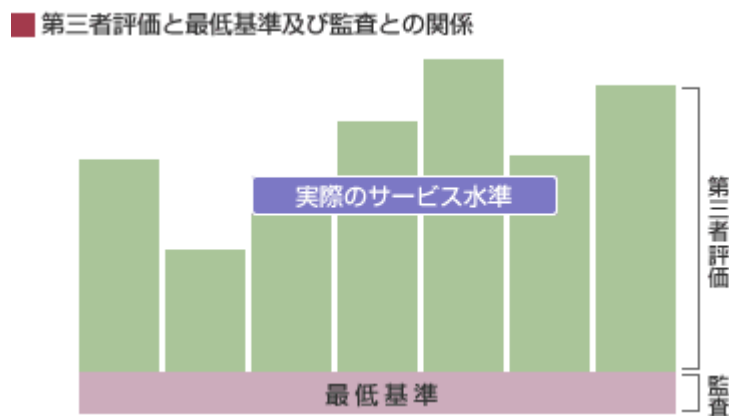
福祉サービス提供体制の整備状況と取組

- ・ 自法人・福祉施設等の経営理念に基づき提供される福祉サービス内容の決定
- ・ サービスの提供体制
- ・ 福祉サービスの質の向上に向けての全組織的な取り組み

第三者評価では事業所で提供されている「福祉サービスの質の向上」を目的として評価が行われますので、例えば、その法人や施設の経営（財務）状況についての評価は行われません。第三者評価は、福祉サービスの質の向上を促すためのシステムのひとつであり、他の苦情解決制度等、福祉サービスの質を高める他の仕組みと組み合わせられることによって、一層の福祉サービスの質の向上が図られることとなります。

Q5 「第三者評価」と行政監査はどのようにちがうのですか？

A 行政監査は、法令が求める最低基準を満たしているか、否かについて定期的に所轄の行政庁が確認するものであり、社会福祉事業を行うためには、最低限満たしていなければならない水準を示しているものです。一方、第三者評価は、現状の福祉サービスをよりよいものへと誘導する、すなわち福祉サービスの質の向上を意図しているという点で行政監査とは根本的にその性格を異にしています。



Q6 福祉サービス第三者評価は必ず受けなければならないのですか？

A 社会福祉法第 78 条は、社会福祉事業の経営者は、自己評価の実施等によって自らの提供する福祉サービスの質の向上に努めなければならない、と自己評価について努力義務を規定していますが、福祉サービス第三者評価を受けることは法律上の義務ではありません。

しかし、福祉サービスの質を向上させていくとともに、利用者や住民の信頼を得ていくために、第三者評価は、有効かつ必要です。社会福祉法第 78 条第 2 項では、国は、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講じるよう規定しており、福祉サービスの第三者評価事業はこの規定に基づき国が基盤づくりを進めているものです。

【福祉サービス第三者評価事業関係ホームページ】

[全国社会福祉協議会 福祉サービス第三者評価事業]

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

[兵庫県 福祉サービス第三者評価について]

https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf30/hw16_000000026.html

[WAM NET 福祉サービス第三者評価情報]

<https://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokanri2.nsf/aHyokaTop?OpenAgent>

兵庫県福祉サービス第三者評価機関一覧

令和5年3月1日現在

評価機関名	所在地	電話番号
株式会社 第三者評価	大阪府大阪市東淀川区東中島1-17-5 스튜디오新大阪503号	06-6195-6313
特定非営利活動法人 こども応援隊	伊丹市昆陽池1-36(ウエルネス内)	072-768-9775 (ウエルネス内)
特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	大阪市中央区常盤町2丁目1番8号 FGビル大阪4階	06-6438-5687
特定非営利活動法人 CSウオッチ	明石市朝霧山手町3番3号	079-490-3871
一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区谷町7丁目2番2-202号	06-6763-4381
株式会社 H. R. コーポレーション	西宮市甲陽園本庄町6-25-224	0798-70-0651
特定非営利活動法人 福祉市民ネット・川西	川西市小花1丁目12-10 ビスタ川西201	072-786-1194
特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センター	大阪市都島区友渕町1丁目3番36-401号	06-6922-9365
一般社団法人 阪神福祉NET	尼崎市南武庫之荘4丁目9-6	072-744-1117
特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター	姫路市安田三丁目1番地 姫路市総合福祉会館内	079-287-3000
一般社団法人 ぱ・まる	堺市堺区三宝町2丁目131番地2	072-227-4567
特定非営利活動法人 あ・いっぽ	神戸市西区今寺5番地の2	078-975-0181
株式会社 EMアップ	西宮市甲子園口3丁目9番33号 コンコード甲子園2階	0798-65-3935
特定非営利活動法人 ふくてっく	大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟5階	06-6614-6800

社援発0329第18号
障発0329第28号
平成30年3月29日

各 都道府県知事 殿

厚生労働省社会・援護局長
障害保健福祉部長
(公 印 省 略)

障害福祉サービス事業所等における第三者評価の実施に係る留意事項について

福祉サービス第三者評価事業については、今般、「「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」の一部改正について」（平成30年3月26日付け子発0326第10号、社援発0326第7号、老発0326第7号厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長、老健局長連名通知）（以下「第三者評価指針改正通知」という。）により、「「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」（平成26年4月1日付け雇児発0401第12号、社援発0401第33号、老発0401第11号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、社会・援護局長、老健局長連名通知）が一部改正されたところである。

高齢者福祉サービス事業所等における第三者評価の実施については、「規制改革実施計画（平成29年6月9日閣議決定）」により、介護分野における利用者の選択に資する情報の提供という観点から改善すべき事項が指摘されたことを受けて、本事業の全国推進組織である全国社会福祉協議会に設けられた「福祉サービスの質の向上推進委員会」に検討を要請し、その結果を踏まえて、別添通知を発出することとなったところであるが、これを受け、障害福祉サービス等においても同様の対応を図るために、本通知を発出することとなった。

本通知の内容については、平成30年4月1日から適用することとなるが、各都道府県においては、第三者評価指針改正通知のほか、下記に留意の上、適切な実施に配慮願いたい。

なお、本通知は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づく技術的な助言であることを申し添える。

記

1 第三者評価受審促進に向けた受審率の数値目標の設定及び公表について

(1) 第三者評価指針改正通知の内容

今般の第三者評価指針改正通知では、福祉サービス第三者評価事業が福祉サービスの質の向上のための措置を援助するためのものであると同時に、評価結果が公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報を生み出す側面もあることから、

- ・ 同通知中の指針において、経営者の責務及び事業の位置付けとして、質の向上とサービス選択の両者を踏まえた積極的な受審が必要である趣旨を明記するとともに、
- ・ 本事業の普及・啓発を更に進める観点から、同通知に添付される都道府県推進組織のガイドラインに、共通事項として、数値目標の設定及び公表並びに本事業の実施状況の評価（以下「数値目標の設定等」という。）に関する努力義務の規定を設けることとした。

(2) 障害福祉サービス等の対応

①数値目標の設定等

障害福祉サービス等については、高齢者福祉サービスの取扱いを踏まえ、以下の点に留意すること。

- ・ 障害福祉サービス等全体の数値目標に加えて、次表の全てのサービス区分ごとの数値目標を設定すること。ただし、当面は、現在のサービス区分ごとの事業の実施状況や評価機関の確保等を勘案して、全てのサービス区分ではなく、一部のサービス区分で数値目標を設定することとしても差し支えないこと。

(サービス区分)

1 居宅介護	11 就労継続支援
2 重度訪問介護	12 就労定着支援
3 同行援護	13 自立生活援助
4 行動援護	14 共同生活援助
5 療養介護	15 障害者支援施設
6 生活介護	16 児童発達支援
7 短期入所	17 放課後等デイサービス
8 重度障害者等包括支援	18 居宅訪問型児童発達支援
9 自立訓練	19 保育所等訪問支援
10 就労移行支援	20 障害児入所施設

- ・ 数値目標の設定に当たっては、受審促進に向けて、どのような取組を実施するか、評価するための評価機関をどのように確保するかなど、数値目標を達成するための方策をあわせて検討することが重要であること。
- ・ 数値目標は、評価機関数など様々な制約がある中で、中長期的な視点に立ち、まずは、直近の3年間の受審計画を毎年度見込むものであること。
- ・ 数値目標の水準は、単にこれまでの実績や評価機関からの調査結果だけをもって設定するのではなく、「3 福祉サービス第三者評価事業に関連した障害福祉サービス等の運営に関する基準等の見直し」の影響を加味したものとすること。

②数値目標を達成するための方策

数値目標を達成する方策については、制度理解を重視した普及・啓発の取組だけでなく、より効果的な普及・啓発方法や受審することによるメリットを感じてもらえるような取組が望まれる。

例えば、障害福祉サービス等の実践の振りかえり（自己評価）を通じた障害福祉サービス等の評価の体験学習の場を開催、法人指導監査時に監査周期の延長も教示した上で本事業の受審を推奨、その他都道府県の実情に応じて、以下のような取組を推進することが考えられる。

<取組例>

- ア 福祉サービス第三者評価を受審した事業所については、サービスの質の向上や事業の透明性を確保しようとしている事業所として位置付け、受審していない事業所と差別化して、相談支援専門員への情報提供やHPでの公表を行う。
- イ アと同様の理由から、受審していない事業所と差別化し、福祉人材センター、県内の福祉系大学・専門学校など障害福祉人材の求人に関わる関係機関に情報提供する。
- ウ 施設整備費の補助において、福祉サービス第三者評価事業の受審を重視する。

2 福祉サービス第三者評価を受審する事業所の負担軽減

今般、第三者評価指針改正通知では、障害福祉サービス事業所等の負担を軽減することによって自発的な受審を後押しする観点から、共通事項として、都道府県推進組織のガイドラインに「福祉サービス第三者評価を受審する事業所から提出を求める書類等について、可能な限り既存の資料を活用するなど、事業所の負担軽減に配慮すること」の規定を設けた。

また、障害福祉サービス等については、以下のとおり、障害福祉サービス事業者等が福祉サービス第三者評価を受審することにより、関係する制度で課される義務等を軽減することが可能とされていることから、この義務等の軽減の着実な実施及び周知もあわせて行われたい。

関係する制度	制度で課される義務等の軽減内容
社会福祉法人の監査	所轄庁の判断により、3年に1回監査を実施すべきところ、一定の要件を満たす場合、4年に1回に監査の周期の延長が可能とされている。

3 福祉サービス第三者評価事業に関連した障害福祉サービス等の運営に関する基準等の見直し

福祉サービス第三者評価事業については、結果として、利用者の適切なサービス選択に資する情報を提供することが期待されているものの、一般国民の認知度が必ずしも高い状況にはないため、利用者が自らその制度を知り、情報を参照することが困難な状況にある。

一方、障害福祉サービス事業所等は、サービス提供の開始にあたって、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、利用申込者のサービス選択に資すると認められる重要事項を説明する義務があり、一般国民の認知度が必ずしも高くない現状を踏まえると、自ら、任意の福祉サービス第三者評価を受審し、サービスの質の向上や事業の透明性を確保しようとしているのかを説明する必要がある。

このため、今般、次表の障害福祉サービス等の運営に関する基準等の解釈通知の一部を改正することにより、次表の障害福祉サービス等に係る事業所は、サービス提供の開始にあたって、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対して、「福祉サービス第三者評価の実施の有無」、「実施した直近の年月日」、「実施した評価機関の名称」、「評価結果の開示状況」をサービスの選択に資すると認められる重要事項として説明するものとしたので、関係機関への周知をお願いしたい。

表 (障害福祉サービス等の運営に関する基準等の解釈通知の改正の対象である
障害福祉サービス等)

1 居宅介護 ※1	11 就労継続支援 ※1
2 重度訪問介護 ※1	12 就労定着支援 ※1
3 同行援護 ※1	13 自立生活援助 ※1
4 行動援護 ※1	14 共同生活援助 ※1
5 療養介護 ※1	15 障害者支援施設 ※2
6 生活介護 ※1	16 児童発達支援 ※3
7 短期入所 ※1	17 放課後等デイサービス ※3
8 重度障害者等包括支援 ※1	18 居宅訪問型児童発達支援 ※3
9 自立訓練 ※1	19 保育所等訪問支援 ※3
10 就労移行支援 ※1	20 障害児入所施設 ※4

- ※1 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成18年12月6日障発第1206001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)
- ※2 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成19年1月26日障発第0126001号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)
- ※3 児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第12号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)
- ※4 児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第13号厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部長通知)

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。

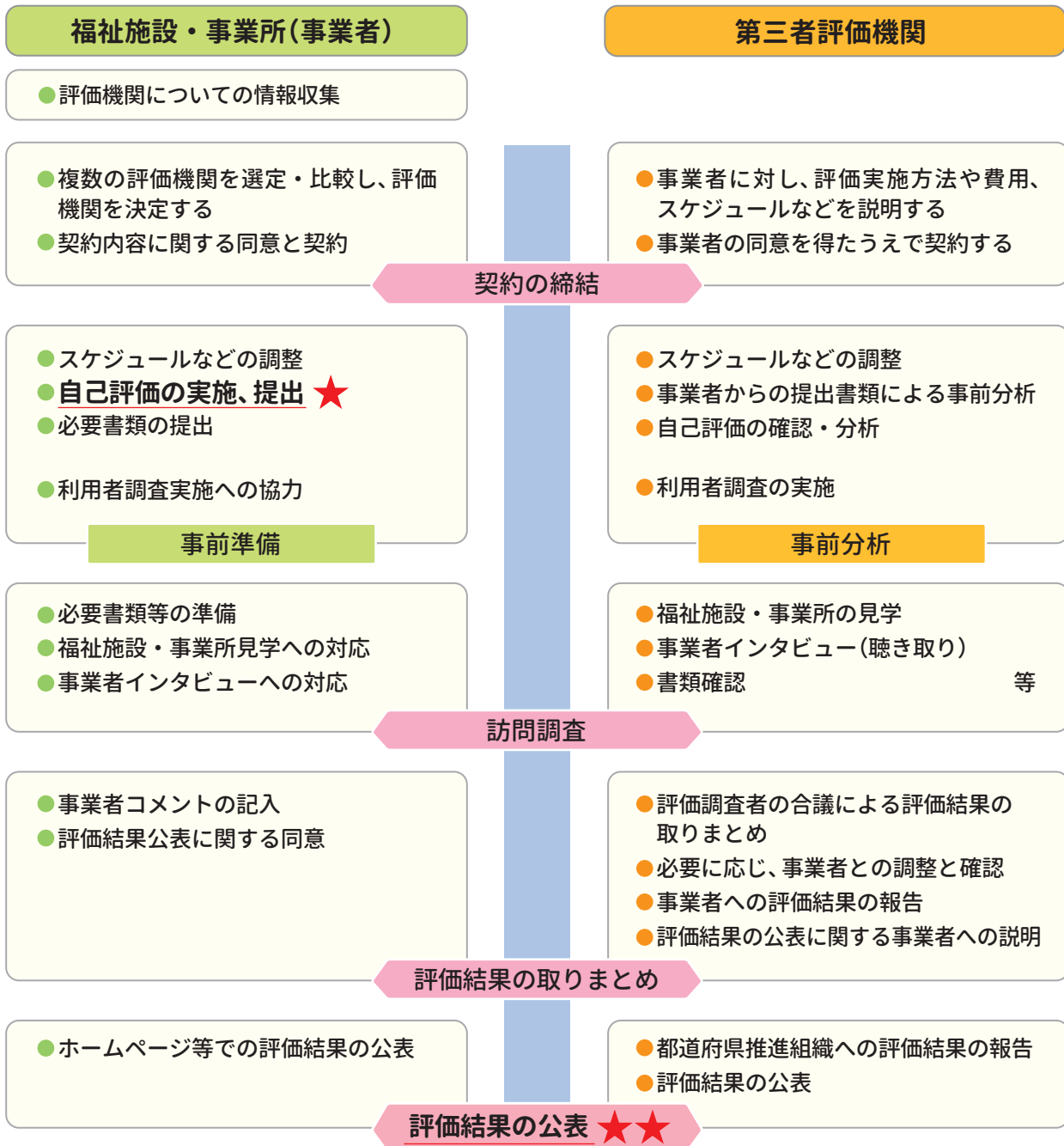
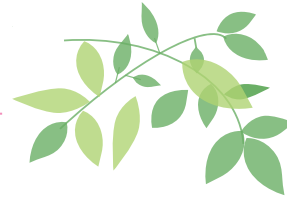
第三者評価の受審により

- 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。

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

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。

共通評価基準 45項目 全ての福祉施設・事業所に共通の項目	内容評価基準 20項目程度 種別ごとの項目
<p>I. 福祉サービスの基本方針と組織</p> <ol style="list-style-type: none">1. 理念・基本方針2. 経営状況の把握3. 事業計画の策定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 <p>II. 組織の運営管理</p> <ol style="list-style-type: none">1. 管理者の責任とリーダーシップ2. 福祉人材の確保・育成3. 運営の透明性の確保4. 地域との交流、地域貢献 <p>III. 適切な福祉サービスの実施</p> <ol style="list-style-type: none">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)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)	<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>【保育所】</p> <ul style="list-style-type: none">・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・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 <p>【障害者・児福祉サービス】</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の自己決定を尊重した個別支援と取り組み・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 <p>【高齢者福祉サービス】</p> <ul style="list-style-type: none">・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・認知症の状態に配慮したケア

※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。

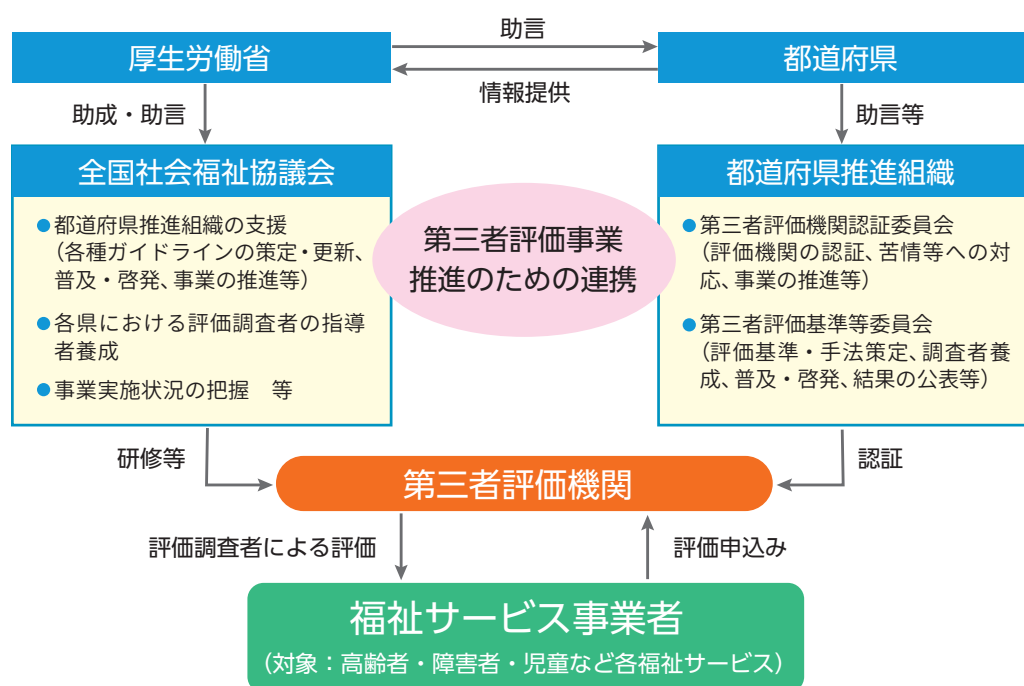
Q5 訪問調査では、どのようなことをするのですか？

- 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