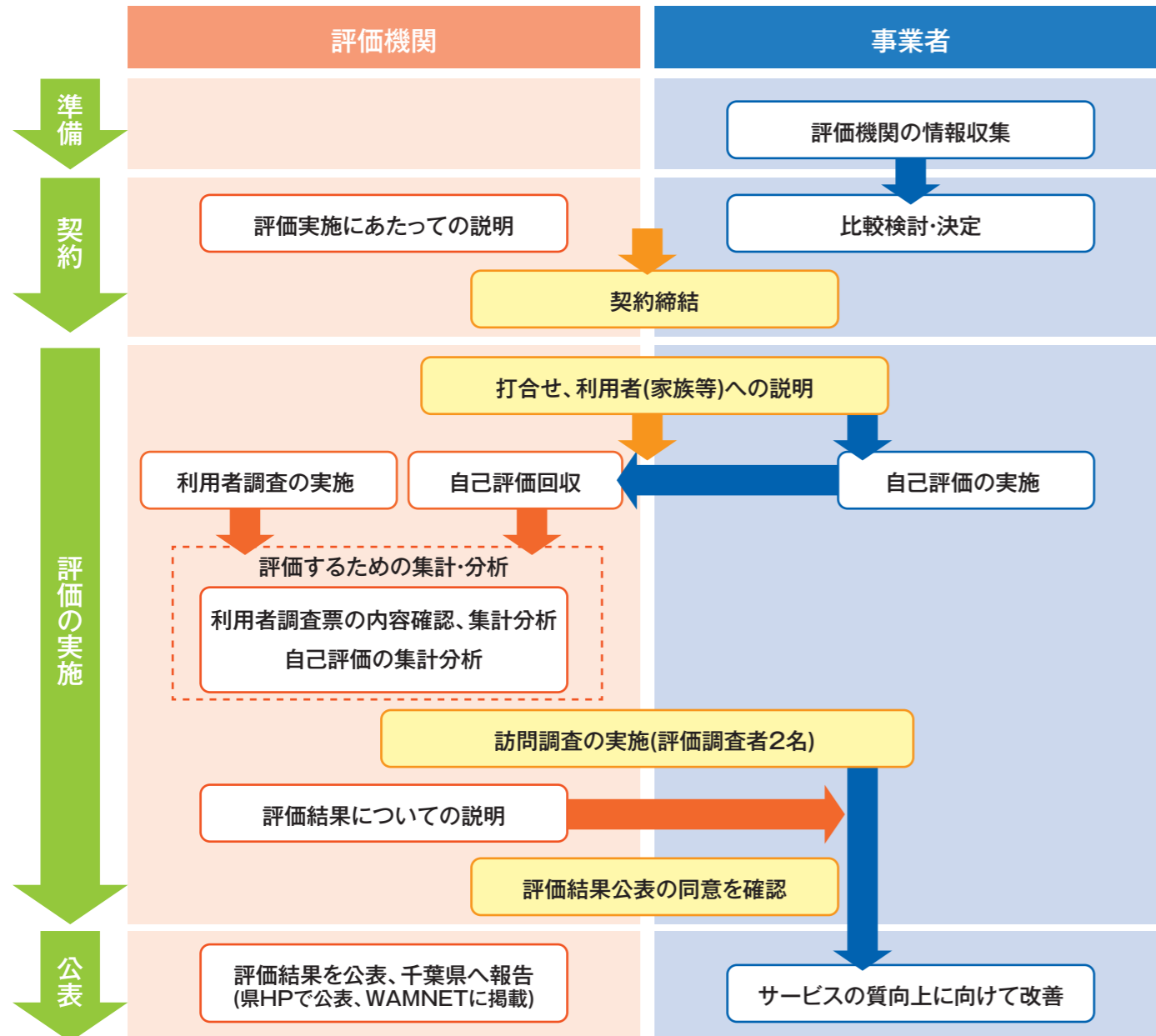


## 事業者が第三者評価を受審するメリットは？

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> <li>・他の事業者と比較し、事業改善のヒントを得られる</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、事業者の考えや取り組み、強みをPRできる</li> </ul>

## 福祉サービス第三者評価の流れ



# 千葉県の 福祉サービス第三者評価

より良いサービスのために



千葉県マスコットキャラクター「チーバくん」

## 千葉県健康福祉部健康福祉指導課

〒260-8667 千葉市中央区市場町1番1号

TEL 043(223)2351 FAX 043(222)6294

E-mail: hyoka@mz.pref.chiba.lg.jp

<http://www.pref.chiba.lg.jp/kenshidou/shien/daisansha/top-page.html>

## 「福祉サービス第三者評価」って何だろう？

福祉施設・事業所で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。

評価対象は、保育所、通所介護、特別養護老人ホーム、障害者支援施設など、**福祉サービス全般**です。

### ■ 第三者評価事業の目的

社会福祉法第78条第1項の趣旨を踏まえ、個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけることを目的としています。

また、評価結果を公表することは、結果的に福祉サービスを利用する方の適切なサービス選択に資するための情報となります。

(社会福祉法第78条第1項) 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。

## 行政監査とはどう違うの？

行政監査は、法令が定める最低基準を満たしているか、定期的に所轄庁が確認するものです。これに対して第三者評価は、福祉サービスの質を向上させることを目的としているものであり、根本的に異なります。

## 誰が評価するの？

**県が認証した公正・中立な第三者機関(評価機関)**が行います。評価は、組織運営管理分野と福祉サービス分野に精通している評価調査員各1名以上が行います。

評価調査員は、県が実施または指定する研修を修了した者に限られます。

## 評価機関はどのように選ぶの？

評価機関は、**事業所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、詳細は千葉県のホームページ又は(独)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においても、詳細が公表されています。費用等の詳細がわからない場合、評価機関へ直接お問い合わせください。

## どんなことを評価するの？

■ 評価は「**事業者調査(事業評価)**」と「**利用者調査**」があります。

### 事業者調査 (事業評価)

組織体としての経営状況がどのような状況であるか、現在提供されているサービスがどのようなものであるかについて、事業所の自己評価及び事業報告書、パンフレット等をもとに訪問調査を行い評価します。

### 利用者調査

現在提供されているサービスに対する満足度や意向について、アンケートや聞き取り調査により、利用者や家族の声を聞いて、評価に反映します。

■ 調査を踏まえ、サービスごとの「**評価項目**」をもとに**評価を実施**します。

評価項目は「サービスの開始に当たり、利用者に説明し同意を得ているか」「1人1人のニーズを把握して個別の支援計画を策定しているか」など、具体的な事業所の運営体制やサービスの取組状況を評価する内容となっています。

千葉県 第三者評価 結果

## 評価結果例(特別養護老人ホーム)

評価結果は、「**総合コメント**」と「**サービスごとの評価項目の評価結果**」があります。

### ■ 福祉サービス第三者評価総合コメント(例)

特に力を入れて取り組んでいること	長所や、取り組んでいることを評価
利用者の生活リズムなどを重視した認知症対応を行っている。 施設内の認知症研修会では、認知機能に合わせた移乗や座位の方法などの研修を行い、介護の質の向上につなげている。	
さらに取り組みが望まれるところ	短所や、改善すべきことを指摘
事業計画は具体的な活動計画として策定することが望まれる。 主任会議で施設としての強みや弱みを決めて活動へ取り組み、(中略)課題を明確にし、活動内容を具体化して、測定可能な事業計画の策定が望まれる。	
(評価を受けて、受審事業者の取り組み)	事業者は、今後の改善方針等を検討
施設サービスに加え、在宅サービスの一層の充実を図るために、(中略)看護は計画策定や委員会活動の時間を確保し、改善につなげていきたいと思えます。	

### ■ サービスごとの評価項目の評価結果(例)

福祉サービス第三者評価項目の評価結果				
中項目	小項目	項目	標準項目	
			■実施数	□未実施数
2	計画の策定	6 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	2	1

各項目の詳細を「項目別評価コメント」で確認できます

6	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	■各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 ■年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 □方針や計画、課題の決定過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。
(評価コメント) 職員が有給休暇を取得しやすくなる等、職員からの要望は管理職に報告され事業計画に反映される仕組みとなっている。今後はさらに職員からの意見を聴取することにより、サービスの向上に期待したい。		