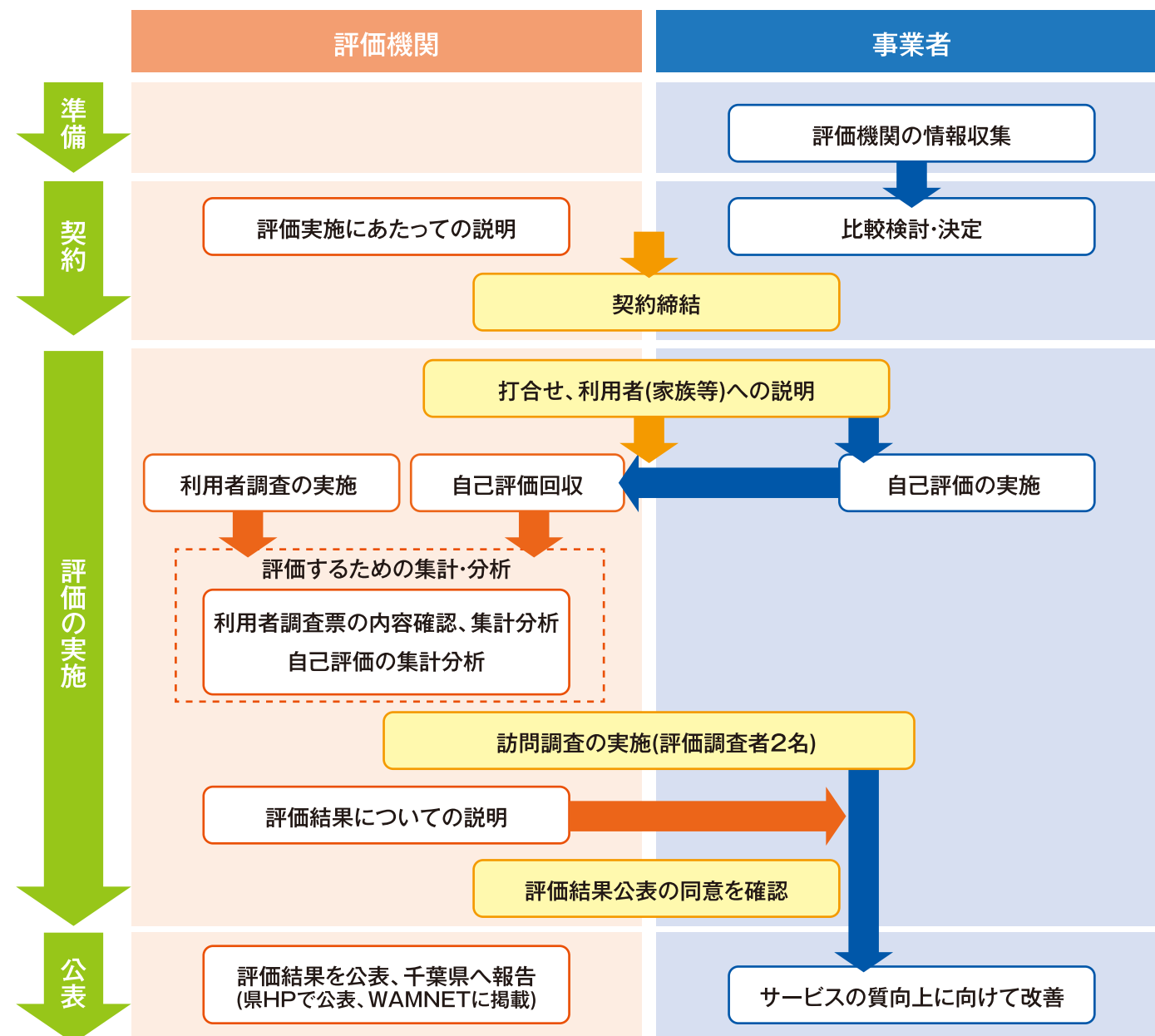


事業者が第三者評価を受審するメリットは？

1	サービスの質を改善する「新たな気づき」	・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 ・利用者調査で利用者や家族の評価・意向を把握できる ・評価調査員との対話で、新たなヒントを見つけられる ・他の事業者と比較し、事業改善のヒントを得られる
2	評価結果を公表して事業所をPR	・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

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进行评估する内容となっています。

千葉県 第三者評価 結果 [検索](#)

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します。	

■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	
1	理念・基本方針	理念・基本方針の周知	1	理念や基本方針が明文化され、職員に周知・理解されている。	3 1

各項目の詳細を「項目別評価コメント」で確認できます

1	理念や基本方針が明文化され、職員に周知・理解されている。	☒	理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に明文化されている。
		☒	理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。
		☒	理念・方針を会議や研修において定期的に取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。
		☐	理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
		(評価コメント) 理念・方針がホームページ、事業計画等に記載されているほか、事業所内の見やすい場所に掲示することで、周知や理解を図っている。 今後はさらに理念・方針の実践を会議等で話し合い、実行面の反省をすることで、サービスの向上に期待したい。	