

福祉サービスの質の向上に向けて

福祉サービスの第三者評価事業は、サービスの質の向上や利用者への情報提供等を図るため、地方自治体、サービス種別協議会、評価機関などによって積極的な取組みを進めています。

《第三者評価の目的》

1. サービスの質の向上

社会福祉法第78条に定められているとおり、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りません。

第三者評価事業は、客観的・専門的な評価を受けることで事業者自らが個々の抱える課題を具体的に把握し、サービスの質の向上へ向け取り組むための支援を目的とします。

2. 利用者への情報提供

評価結果を公表することにより、利用者が自分のニーズに適した事業者を選択するために有効な情報を提供します。

〈社会福祉法第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。

平成16年には、地域やサービス種別などによって評価内容に大きな開きが出ないように、全国的に一定の評価水準を確保するための「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」が定められました。本指針に基づき、国と地方自治体による福祉サービス第三者評価事業の推進体制が整備されています。

【推進体制の概要】

◎国は、評価機関の認証、評価基準と手法、評価調査者養成、評価結果の公表等についてガイドラインを作成しました。（平成16年5月7日厚生労働省発「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」）

◎各都道府県に1組織、第三者評価事業の推進組織が設置されます。

*設置状況については、別紙をご覧ください。

◎都道府県の推進組織は、国のガイドラインをふまえ、それぞれの地域性や福祉の状況を考慮した評価事業を、次のように具体的に推進しています。

1. 評価機関の認証を行います。
2. 評価調査者養成研修を実施し、評価調査者の育成を行います。
3. 評価基準・評価手法についての検討、策定、見直しを行います。
4. 評価結果を公表します。
5. 第三者評価事業に関する普及・啓発活動や、相談・苦情への対応を行います。

◎全国社会福祉協議会は、評価事業普及協議会と評価基準等委員会を設置し、都道府県の推進組織の活動を支援しています。

*詳しい内容は次ページの図をご覧ください。

評価基準ガイドラインは次のような形式で構成されています (例 示)

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施 ⇒評価対象

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス ⇒評価分類

Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。 ⇒評価項目

Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。 ⇒評価細目

【判断基準】

- a) 利用者を尊重したサービス提供についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解を持つための取組が行われている。
- b) 利用者を尊重したサービス提供についての基本姿勢は明示されているが、組織内で共通の理解を持つための取組は行っていない。
- c) 利用者を尊重したサービス提供についての基本姿勢が明示されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 福祉サービスの実施では、利用者の意向を尊重することは当然ですが、さらに、利用者のQOLの向上を目指した積極的な取組が求められています。本評価基準では、利用者尊重について、組織内で共通の理解を持つためにどのような努力が行われているかどうかを評価します。
- 事業所の種別や福祉サービスの内容の違いによって、利用者尊重の具体的な留意点は異なるので、組織としての基本姿勢と、組織全体の意識向上への取組を中心に評価を行います。組織の基本姿勢は、理念や基本方針に明示されていることを前提とします。
- 共通の理解を持つための取組の具体例としては、利用者尊重や基本的人権への配慮に関する組織内の勉強会・研修や、実施する福祉サービスの標準的な実施方法への反映、身体拘束や虐待防止についての周知徹底等が挙げられます。

評価の着眼点

- 理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示している。
- 利用者を尊重したサービス提供に関する基本姿勢が、個々のサービスの標準的な実施方法等に反映されている。
- 利用者尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。
- 身体拘束や虐待防止について職員に周知徹底している。

※ 「評価基準の考え方と評価のポイント」では、サービスの質の向上の視点に立った、評価基準のねらいや評価の意図を説明しています。

また、「評価の着眼点」では、具体的な取組例を例示しています。着眼点以外の取組も、評価基準の狙いに沿った内容であれば評価の対象となります。

※ 上記は国のガイドラインの第三者評価基準を例にして解説しているものであり、実際に使用する第三者評価基準は、国のガイドラインをふまえて都道府県推進組織で策定されています。

第三者評価受審の標準的な流れ

第三者評価の受審の標準的な流れは以下のとおりです。

契 約	
〈評価機関〉 ・事業者へ評価方法や費用等の説明 ・契約	〈事業者〉 ・契約内容に関する同意 ・契約

評価機関は事業者に十分な説明を行い、事業者の同意を得た上で契約します。

書 面 調 査	
〈評価機関〉 ・スケジュール等の調整 ・事業者からの提出資料による事前調査 ・自己評価結果の確認・分析	〈事業者〉 ・スケジュール等の調整 ・必要資料の提出 ・自己評価実施・提出

評価機関は事業者から提出された資料や自己評価結果から事前調査を行います。事業者は自己評価を行い、評価機関へ提出します。

訪 問 調 査	
〈評価機関〉 ・書類確認 ・事業者インタビュー ・事業所見学 ・利用者インタビュー	〈事業者〉 ・書類確認 ・事業者インタビューへの対応 ・事業所見学への対応 ・利用者インタビューへの対応

評価機関は評価調査者2名以上で訪問調査を行います。利用者インタビューはアンケート方式の場合もあります。

評価結果とりまとめ	
〈評価機関〉 ・評価調査者の合議による評価結果の取りまとめ ・事業者との調整、確認 ・調査結果公表に関する事業者への説明	〈事業者〉 ・書類確認 ・事業者インタビューへの対応 ・事業所見学への対応 ・利用者インタビューへの対応

評価機関において評価調査者の合議（または評価決定委員会）により評価結果を取りまとめます。評価結果の公表について事業者へ説明し、同意を得るようにします。

評価結果の公表	
〈評価機関〉 ・都道府県推進組織への評価結果の報告 ・評価結果の公表	〈事業者〉 ・評価結果の公表（※）

事業者から同意を得た上で、評価機関は評価結果を都道府県推進組織に報告し、ホームページ等により公表を行います。
 ※事業者自身による評価結果の公表も望まれます。

●上記はあくまで標準的な受審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各評価機関に確認するようにしてください。

第三者評価を受けると、このような効果が期待できます

第三者評価を受けることにより、以下のような効果が期待できます。

- ◇ 第三者評価を受ける過程で、職員の自覚と改善意欲および課題の共有が促進されます。
- ◇ 現在提供しているサービスの質について、改善すべき点が明らかになります。
- ◇ サービスの質の向上に向けて、具体的な目標を設定することができます。
- ◇ 第三者評価を受けることによって、利用者や地域からの信頼が得られます。

第三者評価を受審した事業者のご感想

第三者評価を受審した事業者から、以下のようなご感想をいただきました。

私たちは日常業務に追われ、今までの自分たちのサービスを見つめ直すことが十分ではなかったといえます。今回、第三者評価を受審することによって、開所以来積み重ねてきた自分たちのサービスや業務を点検するよい機会となったといえます。

評価を受けるにあたって、どのような結果となるか不安がありました。全体を通して今回の評価は、私たちにとって自信につながると同時にご利用者がさらに満足して頂けるよう努力していくための動機付けとなったと考えております。

ご指摘頂いた改善すべき点やご利用者・ご家族のご意見をしっかり受け止め、今後のサービスの質の向上に取り組んでいきたいと思っております。

最後に、調査員の方より、「利用者さんの表情も良く、職員も明るく施設全体の雰囲気良かった」とのお話をいただきました。書類やマニュアルの点検だけではない、こういった評価は私たちの心に残ります。この言葉を大切にこれからのよりよい施設作りに努力してまいります。（特別養護老人ホーム）

ずいぶん緊張して受けました。評価結果は、日頃、職員が気付かなかったこと、見過ごしていたこと等のご指摘でした。

我々施設職員にとっては、ご指摘のあったことはもとより施設経営全体をもう一度見直し、施設サービスのさらなる向上を図っていく決意を新たに持つ機会となりました。（知的障害児施設）

第三者評価を受審した事業者のご感想

評価結果は決して誇れた内容ではありませんが、正直なところ、思ったよりは自分たちの良いところも見つけられた、というのが実感です。私たちが日頃行っている支援そのものは間違っていなかったということが確認できたことは大きな収穫でした。職員たちが各部署でまとめていく過程で評価ポイントをチェックしながら、「ここはこういう見方をして良いのなら、これもできるのではないか？」という前向きな発言があったとも聞いています。ただし、それが確たる自信につながらなかったのは、日頃の支援がどのような成果をあげているのかなど、検証するシステムが未整備であったため、と改めて自覚できたところです。そのようなシステムを構築するための課題が、記録やその収集分析のあり方、人材育成のあり方であるということも明確になりました。（知的障害者入所更生施設）

初めて評価を受けるということで多少の緊張感がありました。当初のガイダンスで指導監査とは趣旨が異なるという説明がありましたが、実際に受けてみて、その意味が実感できました。

当法人の現状について、職員として、内部から見ておりませんでした様々な課題が、手に取るように具体的に分かってきたことが、第三者評価を受けてみての率直な感想です。（児童養護施設）

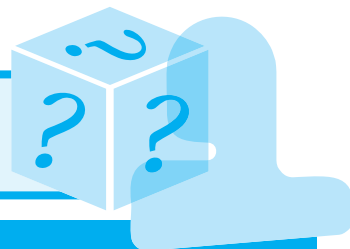
第三者評価を受審するにあたり、従来からのマニュアルの整理と自分たちの業務でのマンネリ化していた部分の見直しに取り組みました。自己評価を全職員の園内研修に位置づけ、マンネリ化していた部分の抽出、振り返りをしては保育者の気持ちを基本に新たな気持ちで工夫を重ねてきました。

この取り組みの中で職員間の連携が深まった事も大きな成果と言えます。さらにアンケートの評価から「こういう風に見ていてくれたんだ！」と再認識をし、保護者の方々の期待に応える目標も見えてきたような気がします。（保育所）

調査員の方のヒアリングでは、自己評価の項目内容について、職員の言葉の受け止め方（理解）の違いで、評価にズレがでてしまいましたが、調査員の方は、当園の良い点を少しでも多く見出そうとして下さいました。このやりとりで、課題がはっきりして、今後の改善につながりました。

評価結果は、自己評価よりも良い評価をいただき、職員の自信につながりました。これで終わったのではなく、これからがスタートです。（保育所）

第三者評価受審に関するQ&A



Q1 評価機関はどのように選ぶのですか？

A1 事業所の所在する都道府県推進組織が認証した評価機関の中から、事業所が自由に選択できます。

Q2 受審料はどのように決まるのですか？

A2 それぞれの評価機関が設定します。

Q3 どのような内容が評価結果として公表されますか？

A3 国のガイドラインでは記述形式による全体の総評と、すべての評価項目の評価結果を公表するよう示されています。この他、項目別になぜその評価結果になったかという理由の説明を加えるなどの工夫が考えられますが、その検討は都道府県推進組織で行われ決定されます。

Q4 評価結果は必ず公表しなければなりませんか？

A4 公表を前提として評価機関と契約を交わしていただくこととなります。評価結果のフィードバック時に、評価機関とお互いに納得がいくまで話し合ってくださいこととなりますが、納得がいかない場合は公表しないことも選択できます。なお、公表に同意した場合は、評価機関や都道府県推進組織のホームページ、あるいはWAM NET(※)等で公表されることとなりますが、事業者自身による公表も望まれます。

Q5 評価基準は都道府県やサービス種別によって異なりますか？

A5 評価内容の一定のレベルを確保し評価結果にばらつきが生じないように、国が、都道府県、サービス種別に共通した評価基準をガイドラインで示しています。それぞれの都道府県推進組織では、この評価基準ガイドラインを土台にして、地域性や種別の特性に配慮した独自の評価基準を策定することができます。

Q6 第三者評価は毎年受審するのですか？

A6 国のガイドラインでは、受審の頻度については特にふれていません。都道府県推進組織の判断によるものとなります。

Q7 自己評価と第三者評価の関係はどのようなものですか？

A7 福祉サービスの質の向上に向けた評価は、事業者が自己評価を積極的に行うことが重要ですが、その視点は、自ずと主観的な要素が濃くなります。自己評価と第三者評価を一連の流れとして実施した場合、各評価結果の相違点を確認することにより、自己評価では気付かなかった長所や改善点を確認することができ、さらなる質の向上につながります。

Q8 事業者の特徴をよく理解した評価者に評価してもらえますか？

A8 都道府県推進組織では、「評価調査者養成研修」「評価調査者継続研修」を実施して評価調査者の育成を行います。また、全国社会福祉協議会によって「評価調査者指導者研修」が実施されます。指導者研修は、都道府県推進組織で評価調査者の育成にあたる指導者の方に参加していただくもので、都道府県によって養成研修の内容に開きが生じないように実施されます。

Q9 評価結果に疑問があった場合には、申し立てができますか？

A9 都道府県推進組織に対応窓口が設置されておりますので、推進組織にお問い合わせください。

Q10 「第三者評価」と「介護サービス情報の公表」とは、どう違うのですか？

A10 第三者評価は、サービスの質、経営内容等について専門的・客観的に評価を受けることにより、福祉サービス事業者の個々の課題を明らかにし、サービスの質の向上を支援するとともに、利用者のニーズに適した事業者の選択に資することを目的としています。受審は任意です。介護サービス情報の公表は、介護事業者が現に行っている事柄(事実)を確認・調査し、その結果をそのまま開示することにより、被保険者の事業者選択に資することを目的としています。全ての介護事業者が対象となり、調査結果もすべて公開されます。

都道府県推進組織は、現在ここまで整備されています。

(平成19年3月31日現在、本会に届出をいただいた推進組織を掲載)

	都道府県	名称	TEL	URL
1	北海道	北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構	011-717-6886	http://www.hokkaido-csw.org/dai3sya-hyoka/
2	青森県	青森県福祉サービス第三者評価推進委員会	017-732-1570	http://www.aosyakyō.or.jp/
3	岩手県	岩手県	019-629-5423	http://www.pref.iwate.jp/~hp0356/kansa/kansa_top.htm
4	宮城県	宮城県福祉サービス第三者評価推進機構	022-211-2582	http://www.pref.miyagi.jp/syahuku/
5	秋田県	秋田県社協 福祉サービス第三者評価推進委員会	018-864-2740	http://www.akitakenshakyō.or.jp/akitakenshakyō/hyoka/index.cfm
6	山形県	山形県	023-630-2256	http://www.pref.yamagata.jp/health/welfare/6090001daisannshahyōkajigyou.html
7	福島県	福島県	024-521-7322	http://www.pref.fukushima.jp/chifuku/dai3sya2.html
8	茨城県	茨城県	029-301-3157	http://www.pref.ibaraki.jp/bukyoku/hoken/koso/daisansha/top.htm
9	栃木県	とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構	028-622-7555	http://www.tfhs.jp/
10	群馬県	福祉サービス評価推進センターぐんま	027-255-6368	http://www.g-shakyō.or.jp/02info/02service/03hyōka/index.htm
11	埼玉県	埼玉県	048-830-3221	http://www.pref.saitama.lg.jp/A03/BB00/daisansha/
12	千葉県	千葉県福祉サービス第三者評価・情報公表推進会議	043-223-2351	http://www.pref.chiba.lg.jp/syozoku/c_syafuku/hyōka/index.html
13	東京都			
14	神奈川県	かながわ福祉サービス第三者評価推進機構	045-650-6860	http://www.rakuraku.or.jp/hyōka/
15	新潟県	新潟県	025-280-5922	(HP準備中)
16	富山県	富山県福祉サービス第三者評価推進機構	076-444-3197	http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1200/index.html
17	石川県	石川県	076-225-1411	http://www.pref.ishikawa.jp/kousei/hyōka/hyōka.htm
18	福井県	社会福祉法人 福井県社会福祉協議会	0776-24-2347	http://www.f-shakyō.or.jp/hyōka/index.html
19	山梨県	山梨県福祉サービス評価推進機構	055-254-8610(代)	http://www.y-fukushi.or.jp/new/service_evaluation/index.html
20	長野県	長野県	026-235-7114	http://www.pref.nagano.jp/syakai/kousei/hyōka/hyōka00.htm
21	岐阜県	岐阜県福祉サービス第三者評価推進会議	058-272-1111 (内)2521	http://www.pref.gifu.lg.jp/pref/s11221/kenhuku/daisannsyahyōka/new-hyōka1.html
22	静岡県	静岡県	054-221-2324、 2325、2322、2432	http://www.pref.shizuoka.jp/kenhuku/kf-01/chifuku/daisansha/index.htm
23	愛知県	愛知県福祉サービス第三者評価推進センター	052-202-4650(直) 052-232-1181(代)	http://aichi-fukushi.or.jp/daisansha-hyōka/
24	三重県	三重県	059-224-2256	http://www.pref.mie.jp/FUKUSHI/kurashi/hyōka/top.htm
25	滋賀県	滋賀県	077-528-3512	http://www.pref.shiga.jp/e/kenko-f/hyōka/
26	京都府	京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構	075-252-6291	http://kyoto-hyōka.jp/
27	大阪府	福)大阪府総合福祉協会 福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪	06-6561-4194	http://www.humind.or.jp/hyōka/index.html
28	兵庫県	兵庫県福祉サービス第三者評価推進委員会	078-362-3185	http://web.pref.hyogo.jp/hw16/hw16_000000009.html#h02
29	奈良県	奈良県福祉サービス第三者評価推進組織	0742-22-1101 (内)2817	(HP準備中)
30	和歌山県	和歌山県社協 福祉サービス第三者評価事業推進組織	073-435-5261	http://www.wakayamakenshakyō.or.jp/
31	鳥取県	鳥取県	0857-26-7143	http://www.pref.tottori.jp/fukushi/hyōka
32	島根県	島根県	0852-22-6822	http://www.wah.pref.shimane.jp/tiikifukushi/link004/index.html
33	岡山県	岡山県	086-226-7345	http://www.pref.okayama.jp/hoken/shofuku/shofuku.htm
34	広島県	(未設置)		
35	山口県	山口県	083-933-2724	http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/kosei/daisansha.html
36	徳島県	徳島県	088-621-2938	http://www.pref.tokushima.jp/Generaladmin.nsf/topics/87A2B2FBA66F5C07492571EA002E821F?opendocument
37	香川県	香川県	087-832-3259	http://www.pref.kagawa.jp/kenkosomu/hyōka/index.html
38	愛媛県	愛媛県	089-912-2304	(HP準備中)
39	高知県	高知県福祉サービス第三者評価事業推進委員会	088-823-9625	http://www.pref.kochi.jp/%7Ehofuku/h17daisansya/index.html
40	福岡県	福岡県	092-643-3250	(HP準備中)
41	佐賀県	佐賀県(さが福祉サービス評価等推進会議)	0952-25-7053	http://www.pref.saga.lg.jp/at-contents/kaigo_fukushi/tiiki/hyōka/index.html
42	長崎県	長崎県	095-895-2423(直)	http://www.pref.nagasaki.jp/s_fukushi/daisansya/
43	熊本県	熊本県	096-333-2201	http://www.pref.kumamoto.jp/health/fukushi_hyōka/index.html
44	大分県	大分県社協 大分県福祉サービス第三者評価事業推進組織	097-551-0110	http://www.oitakensyakyō.jp/
45	宮崎県	宮崎県	0985-26-7075	(HP準備中)
46	鹿児島県	鹿児島県	099-286-8224	http://www.pref.kagoshima.jp/home/shafukuka/kira/daisansya/index.html
47	沖縄県	沖縄県	098-866-2177	http://www3.pref.okinawa.jp/site/view/contview.jsp?cateid=74&id=13097&page=1

東京都については、「(財)東京都高齢者研究・福祉振興財団 東京都福祉サービス評価推進機構」(03-5206-8733)が、推進組織と同様の活動をしています。