

# 信頼され選ばれる福祉サービス事業者になるために

私たち社会福祉事業の経営者は、利用者の方々に良質で適切なサービスを提供しなければなりません。そのためのツールとして、この第三者評価事業が有効な手段となります。

第三者評価を受審された事業所の職員からは、日々の業務を振り返る中で足らざる課題を発見することができ、発見した課題への対応を職員一丸となって行うことで全体の質の向上が図られた、さらに、課題を共有し、解決しようとする取り組みが、実践的な独自のマニュアル整備につながった、という例を聞いています。

一方、経営者にとっては、第三者である評価調査者により、自らの事業所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、課題を明らかにすることが

できます。課題が明らかになれば、解決のための具体的な目標を設定し改善することにより、質の向上を図ることができるのです。

第三者評価の受審は自発的に行われるものです。全国経営協では第三者評価の受審促進を掲げ、取り組みを進めています。

是非とも第三者評価を受審していただくとともに、利用者の方々にもその取り組みを広く周知し、安心して質の高い福祉サービスをご利用いただけるよう、福祉サービス第三者評価事業の活用をお願いいたします。

全社協・福祉サービスの質の向上推進委員会 常任委員会 委員/  
全国社会福祉法人経営者協議会 会長 高岡 國士

# 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 第三者評価のご案内

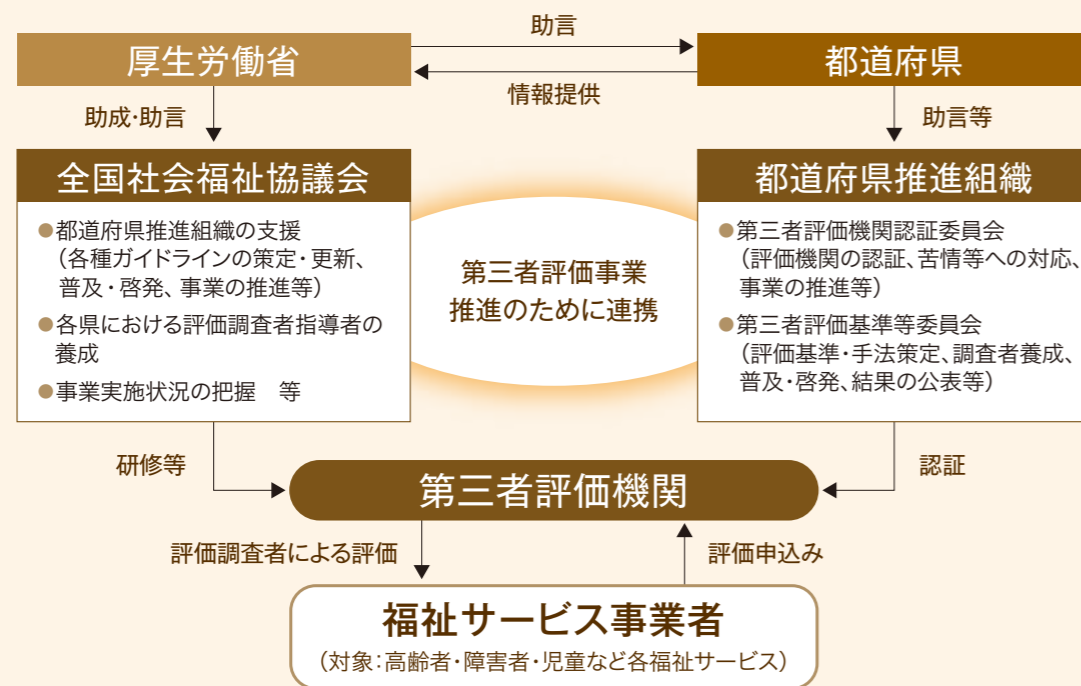
### 福祉サービスの 第三者評価とは

- 福祉サービスを提供する事業者のサービスの質について、公正・中立な第三者機関が専門的・客観的な立場から評価を行う仕組みです。
- 事業者の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。  
評価結果は、利用者・家族の情報資源となります。

### 受審の効果は

- 利用者の安全、権利擁護、職員の質の向上、中長期的計画等、健全な福祉経営の新たなヒントを得るきっかけとなります。
- 第三者評価のプロセス(職場での自己評価、訪問調査等)を通して、職員の気づきの力、サービスの改善点、課題の共有化が深まります。
- 利用者・家族への調査を通して、利用者本位のサービスづくりに役立ちます。

### 福祉サービス第三者評価事業の推進体制



### 社会的養護関係施設の受審・評価結果の公表が義務化されています！

- 平成23年7月に厚生労働省で「社会的養護の課題と将来像」がとりまとめられました。これを踏まえ、児童福祉施設最低基準が一部改正され、平成24年度から、社会的養護関係施設では、3年に1回以上の受審と評価結果の公表が義務付けられました。
- 義務付けられた社会的養護関係施設は、以下の5種類の施設です。  
**児童養護施設・乳児院・情緒障害児短期治療施設・児童自立支援施設・母子生活支援施設**

## 受審申込みから 結果公表までの標準的な流れ

第三者評価事業は、監査や介護サービスの情報の公表といった義務で取り組むものではなく、福祉サービスの質の向上のために、自発的に取り組むことに意義があります。

**Q** 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** 評価機関にもよりますが、おおむね3ヵ月～半年程度です。

**Q** 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（通常2名程度）がうかがい評価項目等について聞き取りをします。訪問調査は1～2日、調査機関によって異なりますが、事前にスケジュールが提示されます。訪問調査では施設・事業所の見学をはじめ、自己評価や事業計画等事前に提出した資料をもとに様々な質問などやりとりが展開されます。また、利用者や職員に対して事前にアンケートもしくは訪問時の聞き取りが実施される場合もあります。

**Q** 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。さらに評価機関には、評価決定委員会を設置し、評価結果の適正さをチェックしています。このように、評価結果の客観性を確保する取り組みを進めています。また、評価調査者は、自らの専門性、客観性を高めるため、常日頃から福祉制度の動向を把握するとともに、「評価調査者継続研修」や所属する評価機関の研修に参加し、評価調査者自身の質の向上に取り組んでいます。



■ 評価機関数は各都道府県によって異なります。各都道府県推進組織にお問い合わせいただくか、福祉医療機構のホームページ (WAM NET <<http://www.wam.go.jp/>>) をご参照ください。

■ 受審料は各評価機関によって異なりますが、平均20～30万円程度です。詳細は評価機関にお問い合わせください。

**■ 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を得られる。
- 事業者全体でサービスの質の向上に取り組むきっかけを得られる。

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

第三者評価の目的は、施設・事業所のサービスの質を向上させることですが、第三者評価で改善策等を見出し、実際の改善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を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。

**■ 評価結果の活用の意義**

- 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る。

施設・事業所が評価活動を通して、サービスの改善に取り組んでいることを、利用者や家族、地域住民等へ周知することが重要です。

その際には、ホームページや機関紙への掲載だけでなく、報告会等を開催することで、取り組みへの理解がより深まります。