

福祉サービスの質の向上に向けて

「福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会」報告書

平成 24 年 3 月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会

はじめに

福祉サービス第三者評価事業は、個々の事業者が事業運営の問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけることを目的として、各都道府県に設置された推進組織により普及・促進が図られています。また、国は、これらの普及促進等を責務としています。

これまで、本会は、福祉サービス第三者評価事業の全国推進組織として、都道府県推進組織への支援、評価機関の認証要件の策定、第三者評価基準ガイドラインの策定等を進めてまいりました。

また、都道府県推進組織では、各地域の特性を反映させた評価基準を策定し、評価機関の認証、評価調査者の養成、各施設・事業所の受審の推進のための取り組みを進めています。

しかし、全国的に見ると、受審件数は十分とは言えず、都道府県により差が生じていることに加え、一般への認知度も高くない状況にあります。

そこで、本事業を福祉サービスの質の向上のための取り組みとして定着させていくために、今後どのように進めていけばよいか検討するため「福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会」の下に「今後の第三者評価の進め方ワーキングチーム」を設置しました。

本書は、このワーキングチームでとりまとめた報告ならびに、都道府県推進組織と施設・事業所を対象にして実施した「第三者評価事業の推進や受審に関するアンケート」結果を掲載しています。

アンケート調査につきましては、都道府県推進組織ならびに 556 ヲ所の施設・事業所からご回答いただきました。ご多忙の折、短い調査期間にもかかわらず、多くのご回答をいただきました。ここにお礼申し上げます。

本書が今後の第三者評価事業の推進ならびに福祉サービスの質の向上の取り組みの参考となれば幸いです。

平成 24 年 3 月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

I. 検討の経過

1. 設置の目的

- 福祉サービス第三者評価事業は、多くの事業所・施設が認知している。しかし、受審数は全国的にみて十分普及しているとはいえない状況が続いている。
- その理由として、①各都道府県推進組織の具体的な推進方策の違い、②各評価機関（評価調査者）の質の格差、③現場の負担（費用、労力の両面）、④介護サービス情報公表制度との違いが不明確、⑤公表される評価結果が利用者の選択に活用されない、等があげられている。
- 一方で、第三者評価を受審した事業所や施設は、個々の事業運営における問題点を把握し、具体的な改善点を明確にする際に、第三者評価も有効であると実感していることも明らかとなっている。
- これらの状況をふまえて、今後の第三者評価事業の受審を促進するための具体的な取り組み課題を整理し、推進方策を明らかにするため、本会に設置する「福祉サービス第三者評価基準等委員会」の下に「今後の第三者評価の進め方ワーキングチーム」を設置し、必要な調査・検討を行うこととした。

2. 委員名簿

福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会 今後の第三者評価の進め方ワーキングチーム名簿

役職名	氏名	所属
委員長	新津 ふみ子	NPO法人メイアイヘルプユー 理事長
委員	関川 芳孝	大阪府立大学人間社会学部社会福祉学科 教授
〃	廣江 研	社会福祉法人こうほうえん 理事長
〃	奥田 龍人	北海道福祉サービス第三者評価推進機構
〃	大泉 勝	岩手県社会福祉協議会 第三者評価調査者

平成24年3月現在

3. 会議等の状況

・第1回ワーキングチーム 【11月2日】

- ①福祉サービス第三者評価事業の現状と課題について
- ②本ワーキングチームにおける検討課題について
- ③今後の進め方について

・第2回ワーキングチーム 【12月9日】

- ①東京都福祉サービス評価推進機構へのヒアリング
- ②各論点について

<アンケート調査>

- ・都道府県推進組織 【1月13日～27日】
- ・施設・事業所 【1月12日～30日】

・第3回ワーキングチーム 【2月7日】

- ①アンケート調査結果（中間報告）にみる、施設、都道府県推進組織の状況について
- ②各論点の検討（前回に継続）と取りまとめについて
- ③平成24年度本会事業計画案（第三者評価事業関係）について

・第4回ワーキングチーム 【2月22日】

- ①報告書案について

平成 24 年 3 月 29 日

福祉サービスの質の向上に向けて（要旨）

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

1. 現状・課題認識

- 福祉サービス第三者評価事業は、福祉サービスの質の向上に寄与する仕組みの一環として、平成 16 年以降、全国的な普及・促進をはかるため、都道府県を単位に推進組織を設置した。
- 第三者評価の現状や課題は以下の 5 点。
 - ①年間受審件数は年間 3000 件程度で、受審状況は都道府県で差異がある。
 - ②施設・事業所が任意に受審する制度であり活用が低調であるものの、受審した施設・事業所はなんらかの形でサービスの改善に役立つものとして評価している。
 - ③受審に当たり費用の高額さ（平均費用は約 30 万円超）のほか、評価調査者（機関）の質、評価基準の信頼性等が指摘され、受審のインセンティブを働かせることが課題。
 - ④公表結果が利用者のサービス選択の有効な情報源として活かされていない。
 - ⑤都道府県単位で制度が運用されているため評価基準が全国統一ではないため、比較しにくい。
- 本報告は、福祉サービスの質の向上を図るためには、第三者の目が必要であるという原点に立ち、第三者評価事業の普及について今後の報告を整理した。

2. 福祉サービスの第三者評価を推進するための方策

(1) 評価機関、評価調査者の質の向上を目指す

- ・評価実績が不十分な評価者（評価機関）の退出ルールの整備。
- ・社会的養護関係施設の第三者評価が義務化されることに対応し、評価機関の認証や評価調査者育成の厳格化（全国統一化）。
- ・良質な評価調査者（評価機関）のネットワーク化の推進。

(2) より質の高いサービスを目指すため評価基準を定期的に更新する

- 現状に即して第三者評価基準を更新する仕組みの導入
 - ・各サービス種別の内容評価基準を定期的な見直す（3 年に 1 回）。その際は、現場（施設・事業所、評価調査者双方）の意見を取り入れる仕組みを強化する。
- 福祉サービスを提供する社会福祉法人、特定非営利活動法人、営利法人等に対応できる基準とするほか、サービス付き高齢者住宅、食事サービス、移動サービス等における評価にも今後拡充していく。

(3) 利用者や住民への周知の推進

- 第三者評価の受審結果を公表し、利用者や住民へ適切に周知を行っていることが認められた施設・事業所には「受審・公表マーク（仮称）」を発行し、サービスの質の向上に積極的に取り組んでいる施設・事業所として認証する。

福祉サービスの質の向上に向けて

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会

委員長 江 草 安 彦（社会福祉法人旭川荘名誉理事長）

（平成 24 年 3 月 6 日決定）

1. 検討にあたっての基本的考え方

- 福祉サービスの第三者評価事業は、福祉サービスの質の向上に寄与する仕組みの一環として、各都道府県レベルに推進組織を設置し普及が図られている。
- 国レベルでも「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」（平成 16 年：厚生労働省）の発出以降、評価基準の策定・追加・更新や評価調査者の育成等全国的な普及・促進が図られてきた。
- 第三者評価の年間受審件数をみると、都道府県により差が生じており、一般への認知度も高くない状況にある。
- 第三者評価の受審が進まない理由として、施設・事業所側からは、評価調査者（機関）の質、評価基準の信頼性、受審インセンティブや受審によるメリットがない等の指摘があげられている。
- このことから、福祉サービス第三者評価事業は、全国の福祉サービスの質を向上させる策として十分に機能しておらず、また、情報入手し選択する際の有効な情報源とはなっていない。
- 一方、評価機関側は、こうした反応を受け、評価における判断プロセスや福祉サービスの質の改善点について施設・事業所にどのように説明するかといった、評価調査者（機関）の質の向上の取り組みをすすめていくことについて関心を持っている。
- 今後、福祉サービスの質の向上を図る上で、施設・事業所がサービス評価活動・改善活動に取り組むことは極めて重要である。このこととあわせて、評価調査者（機関）の質を向上させ、第三者評価事業の受審をさらに普及・促進していく必要がある。
- そこで、福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会「今後の第三者評価のすすめ方ワーキングチーム」において、これらの主要な論点について論議し、基本的な考え方を次に整理した。

2. 各論点に関する基本的考え方

(1) 評価機関、評価調査者の質

- 第三者評価の受審に際して、施設・事業所が懸念していることの一つに、評価機関の質の問題があげられる。現在、全国には454の評価機関¹がある。施設・事業所は、第三者評価機関を選ぶ際、当該評価機関の評価実績や適切な評価が行える体制となっているかを重視している傾向にある。
- 受審件数が全国的に少ないことも影響し、一部の評価機関には、ここ数年間で評価実績がない評価機関や、第三者評価事業を停止（評価機関として辞退を都道府県推進組織に提出）した機関も存在している。さらに、施設・事業所の自己評価結果や意向をそのまま受け入れ、すべての項目をA評価にするといった、評価機関の信頼性が損なわれる状況も指摘されている。
- 同様に、評価調査者の質の問題も指摘されている。施設・事業所は、評価調査者の質の高さも選定理由の一つとしている。しかし、受審した施設・事業所の中には、マニュアル等が整っていればよしとする評価調査者や、サービス種別の理解が十分ではない評価者がいることを指摘し、第三者評価の受審への不満をあげており、第三者評価の普及が進まない理由の一つとなっている。
- したがって、質の伴わない評価調査者及び評価機関の退場を促すことが必要である。将来的には、全国レベルでの統一的な認証制度を導入し、都道府県単位のみならず、全国規模で各施設・事業所の評価ができる仕組みを構築するべきであるという意見もあった。
- また、同時に、良質な評価者（機関）の育成を促していくことが必要であり、既に実績のある者を中心とした評価者（機関）のネットワーク化が望まれる。
- 上記を踏まえ、評価調査者（機関）の質を向上させ、第三者評価事業の信頼性を高めるため、評価機関の認証や更新の厳格化、評価調査者の研修内容の充実等、当面、以下の点について対応する必要がある。
 - ・評価件数が3年間に1件もない評価者（機関）については、次期更新を認めないことを原則とする（効果を検証しながら、今後、更なる要件変更を検討）。
 - ・全社協が開催する「評価事業普及協議会」を機能強化し、都道府県推進組織間ならびに評価機関相互の情報共有体制を構築する。
 - ・全社協・福祉サービスの第三者評価事業に関する評価基準等委員会に「研修企画・運営委員会」を設置し、研修の内容充実をはかる。
 - ・評価機関によっては、得意とする種別サービスや不得意とする種別サービ

¹ 評価機関数は、平成23年末時点の状況について都道府県推進組織に照会したもの。

スがあることを補うため、他県の評価機関の利用を促進する。

- ・各都道府県推進組織の運営を支援するため、評価調査者養成研修、継続研修について、中央での開催、あるいは複数県（たとえばブロック単位）での共催を促進する。
- ・評価調査者向けに、全社協が作成した「第三者評価実践マニュアル」を改訂し、評価活動の標準的な手順を提示、徹底する。
- ・評価機関内での研修の充実を促進する。
- ・全国の評価調査者（機関）同士が自主的に研修・交流できる場づくりをすすめる。

○平成 24 年度以降の社会的養護施設における第三者評価の義務化に対応できる評価機関の育成や体制整備が必要という観点から²、社会的養護施設の第三者評価を行う評価機関の認証は全国レベルで行うとともに、養成研修および継続研修を全国レベルで行う必要がある。

（2）評価基準の内容

- 現行、国は、福祉サービス第三者評価基準について、全ての福祉サービスに共通する評価基準と各種別サービスの内容評価基準を作成している。これらを国が都道府県に対しガイドラインとして通知し、各都道府県推進組織が策定する仕組みとなっている。
- したがって、都道府県によっては、国の評価基準を参考にさらに独自の評価項目を作成するなどの取り組みを行っており、さらには、どの評価基準を用いるかは評価機関に委ねている県もある。将来的には、評価基準は全国統一すべきではないかという意見もあったが、現在の仕組みと実際をみると統一は困難である。
- しかし、第三者評価事業全体の専門性、確実性への信頼を得るため、以下について取り組む必要がある。
 - ・第三者評価基準について、共通評価項目（53 項目）の構造、内容を見直すとともに、各サービス種別の内容評価基準は 3 年に 1 回見直すこととし、定期更新ができる仕組みを構築するその際、各県の独自基準を吸収し、全国の知恵、工夫を取り入れるよう努める。

² 第三者評価が義務化される社会的養護施設は、児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設の 5 種別で、平成 22 年 3 月末日現在の施設数は、児童養護施設（575 か所）、乳児院（124 か所）、母子生活支援施設（272 か所）、情緒障害児短期治療施設（33 か所）、児童自立支援施設（58 か所）の合計 1062 施設である（福祉行政報告例）。特に、情緒障害児短期治療施設は各都道府県に 1 か所設置されていないこともあり、社会的養護施設の評価を実施する機関は都道府県をまたがり体制を求められることが想定される。

- ・第三者評価基準は、社会福祉法人や行政のみならず、特定非営利活動法人、営利法人等の福祉サービス事業者も受審した際に評価できる内容にする。
- ・社会福祉法でいう「福祉サービス」とは、社会福祉事業のみならず、社会福祉を目的とする事業全般から提供されるサービスを指すものと考えられることから、高齢者等が居住するサービス付き高齢者住宅、食事サービス、移動サービス等にも、第三者評価事業の対象を広げていく必要がある。
- ・施設・事業所が質の向上の取り組みを継続して行い、第三者評価の受審も継続的かつ意欲的に取り組めるよう、より質の高い基準、上位の評価基準を目指すための評価項目づくり、仕組みについても検討する。

(3) 受審インセンティブの促進

- 第三者評価事業の第一の目的は、個々の施設・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である。
- こうした取り組みを促進するため、国は第三者評価事業を受審した施設・事業所には「社会福祉法人が経営する社会福祉施設における運営費の運用及び指導について」³において、第三者評価を実施、結果を公表することを運営費（措置費）の弾力運用の要件とし、また、「社会福祉法人指導監査要綱の制定について」において、法人の指導監査の実施頻度を勘案する際の所轄庁の判断材料の一つとしている。
- また、都道府県・指定都市、市区町村の一部では受審料補助などを実施するほか、一部の都道府県推進組織では、受審済証を交付している。
- 国レベルでは施設・事業所の第三者評価の受審をさらに支援するため、以下について検討すべきである。
 - ・受審結果を公表し、利用者等へ適切に周知を図っていることが認められた施設・事業所には、「サービスの質の向上に積極的に取り組んでいる施設・事業所」として認証する（中央レベルで「受審・公表マーク（仮称）」を作成し、施設・事業所のホームページやパンフレット、名刺に掲示すること等、関係者への周知等に活用できる仕組みとする）。
 - ・措置費の弾力運用要件については、第三者評価の受審（例えば3年に1度）を必須要件とすることを今後の課題とする。
 - ・社会的養護施設においては、受審費用が措置費の加算対象となるが、他の施設種別においても、施設・事業所の質の向上の取り組みにあわせながら、第三者評価の受審・公表に対して報酬上の評価や措置費での財政支援を行うこ

³ 平成16年3月12日付け雇児発第0312001号、社援発第0312001号、老発第0312001号。また、平成12年3月30日付け児発第299号「保育所運営費の経理等について」においても同様。

とを今後の課題とする。

また、評価結果について「A, B, C」等のランク付け（認証）を行い、認定証を交付することについては、全国共通の評価事業としての信頼性及び第三者評価機関への信頼性が確立されぬまま認証を行うことは難しいという観点から提案には至らなかったが、引き続き検討すべきものと考えられる。

（４）評価結果の公表とPRについて

- 第三者評価結果は、施設・事業所の同意を経て、都道府県推進組織等がW A M N E T（福祉医療機構ホームページ）や各都道府県が作成したホームページ等を用いて一般に公表されている。公表内容については、国では「福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン」を示している⁴。
- 評価結果の公表は、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ほか、利用型の施設でない場合であっても、施設・事業所における福祉サービスの質の向上の取り組み状況が明らかになるといった意味で重要である。
- 単に評価結果を公表するのみでは、利用者や家族への理解が得られにくいいため、施設・事業所として、福祉サービスの質の向上にどのように取り組んでいるか、利用者調査結果を公表する等の工夫をしながら、利用者等に第三者評価結果や施設・事業所の改善活動を報告する機会を設ける等充実を図っていく必要がある。
- また、あわせて地域住民等に広く施設・事業所の改善活動を周知することにより、利用者の適切なサービス選択に資するだけでなく、施設・事業所の質の改善に対する取組のインセンティブともなり得るため、住民に身近な市町村との情報を共有し、地域住民に提供する情報としても公表結果を活用していく必要がある。
- 上記を踏まえ、今後、評価結果の公表に関して、以下の取組を検討すべきである。
 - ・評価結果の公表ガイドラインについて、公表内容、公表方式、様式等について、利用者にとってもより分かりやすいものに変更する。
 - ・評価結果を都道府県だけでなく、市町村にも情報提供することにより、地域住民に施設・事業所の質の改善に対する取組を周知する仕組みを構築する。

⁴ 公表内容としては、①第三者評価機関名、②事業者情報（名称、種別、代表者氏名、定員（利用人数）、所在地）、③総評（特に評価の高い点、改善を求められる点）、④第三者評価結果に対する事業者のコメント、⑤第三者評価結果（すべての評価項目について判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果と評価対象（Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織、Ⅱ組織の運営管理、Ⅲ適切な福祉サービスの実施）毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述することとしている。

・全国レベルで利用者向けパンフレットを作成し、第三者評価事業を含め施設・事業所の福祉サービスの質の向上の取り組みを周知する。

- (5) 各施設・事業所におけるサービスの質の向上の取り組みの推進について
- 福祉サービスの質の向上の取り組みは、第一義的に施設・事業所内での自己評価と改善活動とが重要であることを認識しつつ、そのつながりの中で第三者評価を受審することが重要な視点である。
 - 特に、自己評価については、施設・事業所の職員個人で取り組みを評価するレベル、チームで評価するレベル、施設・事業所全体で評価するレベルがあり、それぞれの段階において、第三者評価基準を用いて、現状の水準を認識していく視点の徹底を図ることが必要である。
 - 例えば、新保育所保育指針の改定を受けて、更新された保育所版の第三者評価基準を機に、全社協では、厚生労働省の示した「自己評価ガイドライン」を活用し、第三者評価基準と自己評価ならびに改善活動を関連付けて、評価活動の浸透を提案しているが、このような取り組みも今後重要になると思われる。

3. おわりに

- 福祉サービス第三者評価を更に普及・促進していくためには、上記にあげた課題について検討を進めていく必要がある。
- 一方で、全国的に、福祉サービスの質の向上への取り組みを更に高めるなかで、福祉サービス第三者評価事業の普及・促進を図る必要がある。そのため、中央段階では、学識経験者、施設・事業所の全国団体が福祉サービスの質の向上の推進について協議できる場づくりも必要である。
- 本報告書をもとに、関係者が一体となって、活発な議論を行うとともに、引き続き、福祉サービスの質の向上に向けた努力がされることを期待したい。

以上

本報告書は、下記ワーキングチームでとりまとめを行った。

【今後の第三者評価の進め方ワーキングチーム委員名簿】

- 座長 新 津 ふみ子（特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー 理事長）
- 委員 関 川 芳 孝（大阪府立大学人間社会学部社会福祉学科 教授）
- 委員 廣 江 研（社会福祉法人 こうほうえん 理事長）
- 委員 奥 田 龍 人（北海道福祉サービス第三者評価推進機構）
- 委員 大 泉 勝（社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会 評価調査者）

Ⅲ. アンケート調査結果

i 調査の目的

福祉サービス第三者評価事業は、多くの施設・事業所が認知しているものの、受審数は全国的に見ると都道府県でバラツキがみられ、十分普及しているとはいえない状況が続いている。

課題としては、各都道府県の推進方策の違い、評価機関の質の差、現場の負担（費用、労力等）、行政監査等類似制度との関係、違いが不明確、公表される評価結果が利用者の選択に活用されていない等があげられている。

そこで、これらの状況を把握し、今後の受審の促進のための具体的な取り組み課題を整理し、推進方策を検討するため、本調査を実施した。

ii 調査対象ならびに調査の方法等

(1) 第三者評価事業の推進に関するアンケート調査（推進組織対象）

①調査対象

各都道府県推進組織 47 都道府県

②調査の方法

本会より推進組織へアンケート用紙を電子メールで送信、推進組織は、回答記入済みアンケート用紙を本会に電子メールで返信。

③調査期間

平成 24 年 1 月 13 日～1 月 27 日

④回収状況

アンケート送付数 47 箇所 回収数 47 箇所（回収率 100%）

(2) 第三者評価の受審に関するアンケート調査

①調査対象

本会を構成する施設関係の各協議会の都道府県推薦協議員・委員、会員の所属する施設・事業所 780 箇所

本会を構成する施設関係の各協議会	送付数
全国社会就労センター協議会 都道府県推薦協議員	55
全国身体障害者施設協議会 都道府県推薦協議員	58
全国保育協議会 都道府県推薦協議員	121
全国保育士会 都道府県推薦委員	58
全国児童養護施設協議会 都道府県推薦協議員	67
全国乳児福祉協議会 都道府県推薦協議員	63
全国母子生活支援施設協議会 都道府県推薦協議員	59
全国社会福祉施設経営者協議会 都道府県推薦協議員	67
全国青年経営者会 都道府県推薦委員	46
全国救護施設協議会 会員	186
合計	780

②調査の方法

対象施設・事業所に「アンケート用紙」「返信用封筒」を郵送。回答者は、回答記入済みアンケート用紙を、本会宛「返信用封筒」にて本会へ送付。

③調査期間

平成 24 年 1 月 12 日～1 月 30 日

④回収状況

アンケート送付数 780 箇所 回収数 556 箇所（回収率 71%）

1. 第三者評価事業の推進に関するアンケート調査 集計（推進組織）

回答総数 47都道府県

1 推進組織の担当職員数

	正規	非正規	計
専任	0.3	0.1	0.4
兼務	3.1	0.3	3.4
計	3.4	0.4	3.8

	正規	非正規	計
専任	10	4	14
兼務	0	0	0
計	10	4	14

2 推進組織の平成22年度、平成23年度の予算額(円単位)の分布 (カ所)

予算額(円)	平成22年度	平成23年度
～1,000,000	21	23
～2,000,000	12	14
～3,000,000	9	5
3,000,001～	5	5

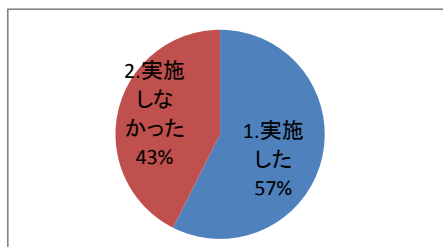
3 県内の評価機関数及び評価実績がなかった評価機関の数

	全国平均値	東京都
平成22年度の評価機関数	14	129
うち平成22年度に実績がなかった評価機関数	7	11

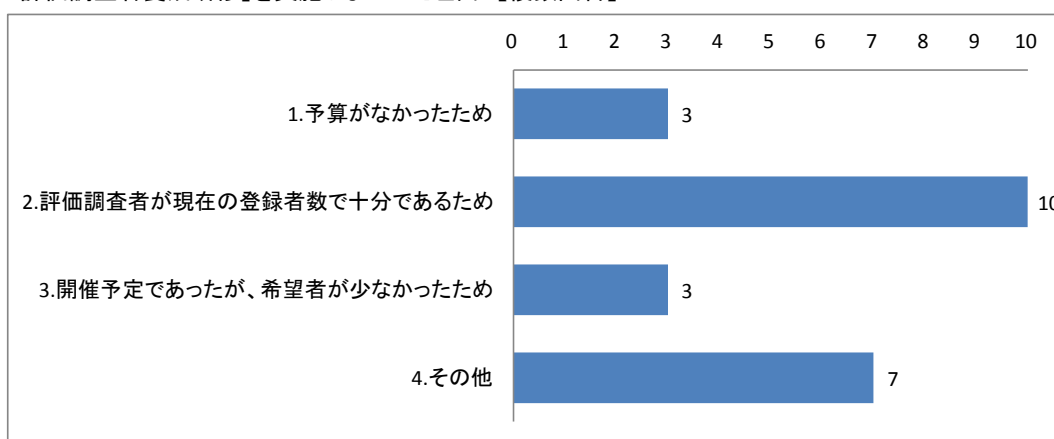
4 平成22年度の「評価調査者養成研修」「評価調査者継続研修」の実施状況

(1) 「評価調査者養成研修」の実施状況

- 1.実施した 27
- 2.実施しなかった 20

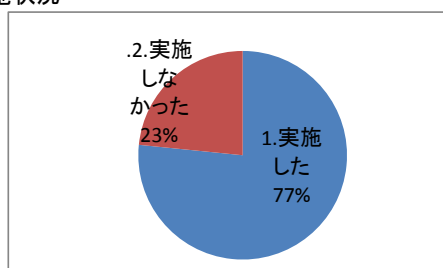


(2) 「評価調査者養成研修」を実施しなかった理由【複数回答】

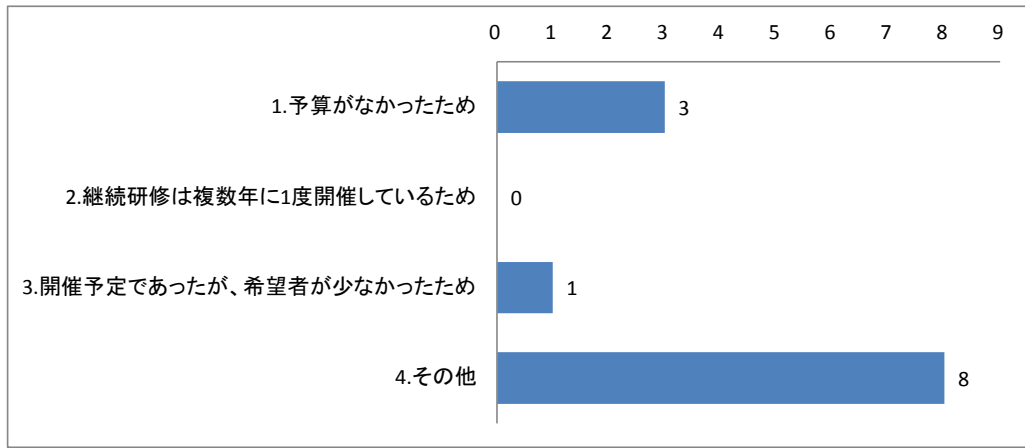


(3) 「評価調査者継続研修」(更新研修を含む)の実施状況

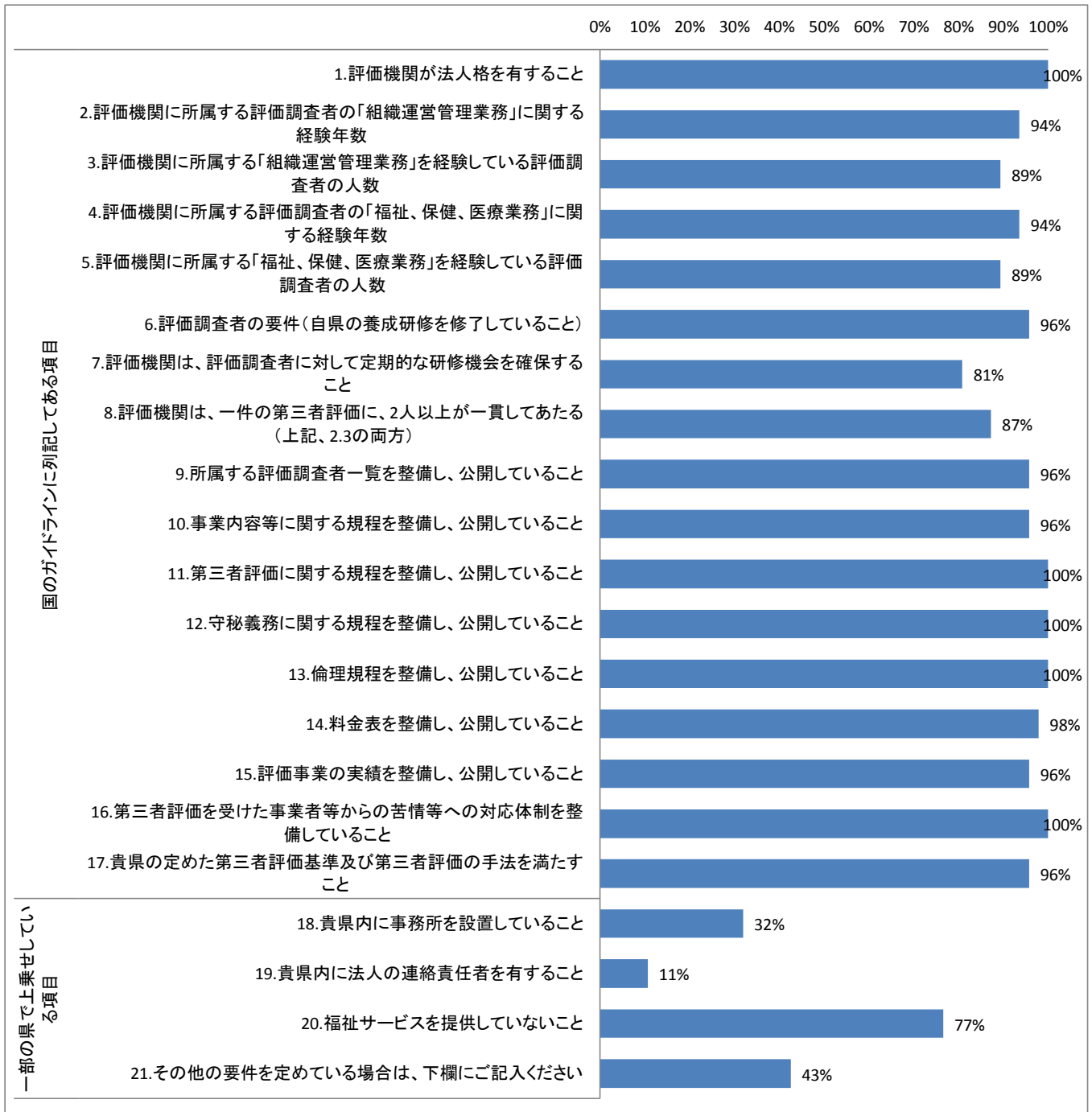
- 1.実施した 36
- 2.実施しなかった 11



(4)「評価調査者継続研修」(更新研修を含む)を実施しなかった理由【複数回答】

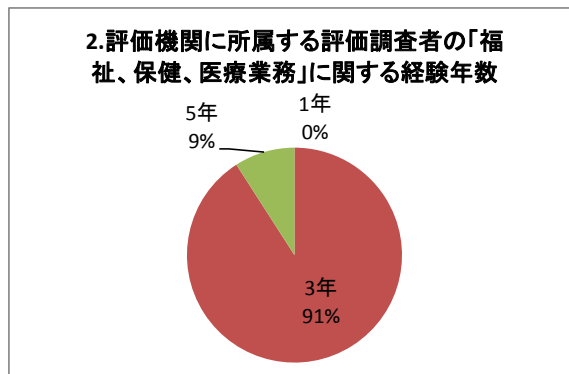
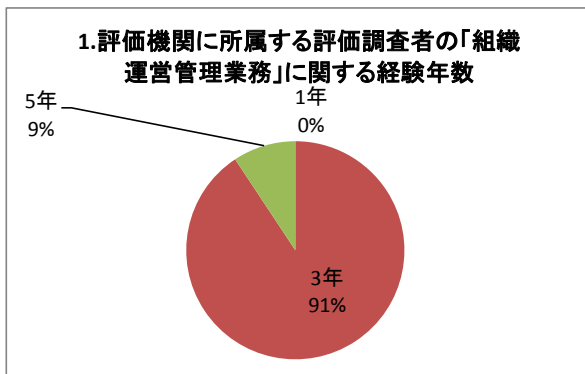


5 評価機関の認証要件



6 評価機関の認証要件において定めている評価調査者の経験年数、人数【定めのある都道府県のみ回答】

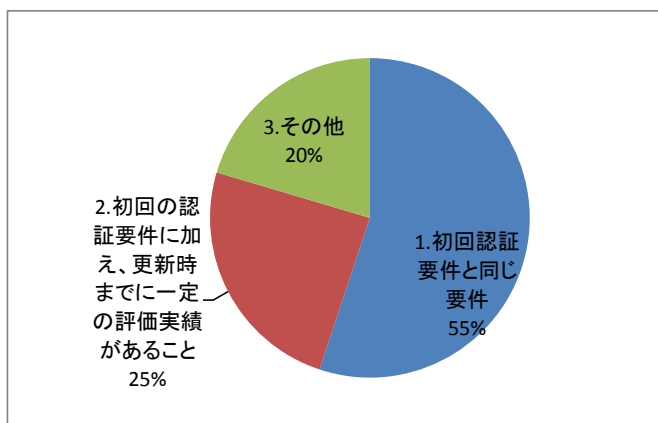
選択肢	合計値				平均値
	1年	3年	5年	その他	人数
1.評価機関に所属する評価調査者の「組織運営管理業務」に関する経験年数及び人数	0	39	4	1	2
2.評価機関に所属する評価調査者の「福祉、保健、医療業務」に関する経験年数及び人数	0	40	4	0	2



7 評価機関の更新の要件【複数回答】

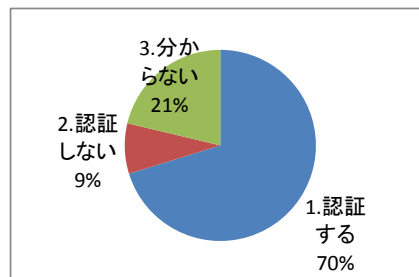
1. 初回認証要件と同じ要件
2. 初回の認証要件に加え、更新時まで一定の評価実績があること
3. その他

27							
12	→						
10							
	<table border="1"> <tr> <td>2年に1件</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>3年に1件</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1</td> </tr> </table>	2年に1件	4	3年に1件	7	その他	1
2年に1件	4						
3年に1件	7						
その他	1						



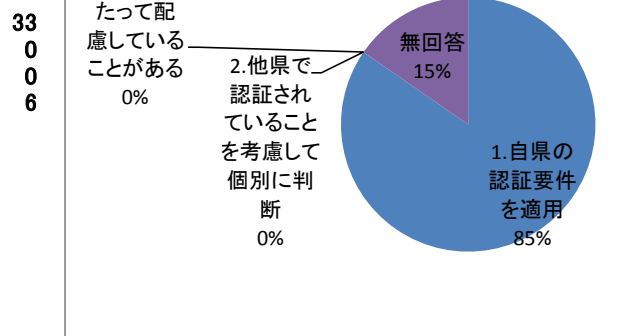
8 他県の認証評価機関の自県での認証

- | | |
|----------|----|
| 1. 認証する | 33 |
| 2. 認証しない | 4 |
| 3. 分からない | 10 |



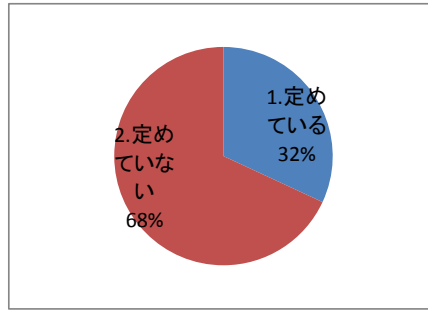
9 他県の認証評価機関を自県で認証する場合の方法

1. 自県の認証要件を適用
2. 他県で認証されていることを考慮して個別に判断
3. その他、認証に当たって配慮していることがある
無回答

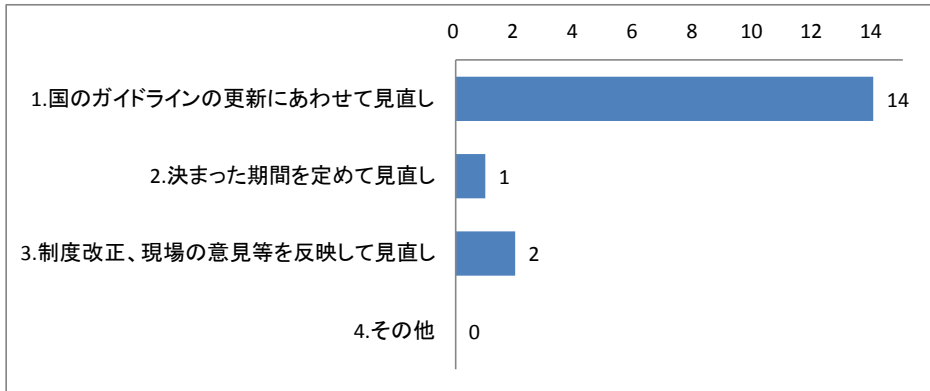


10 評価基準の見直し時期

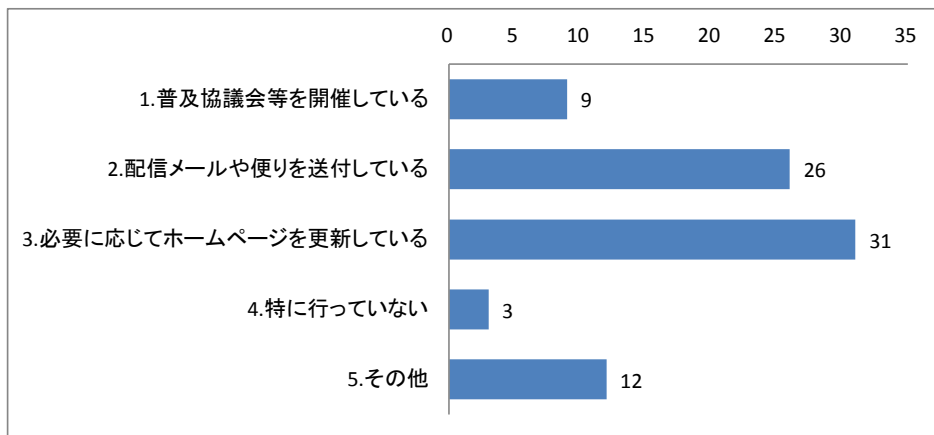
- 1.定めている 15
- 2.定めていない 32



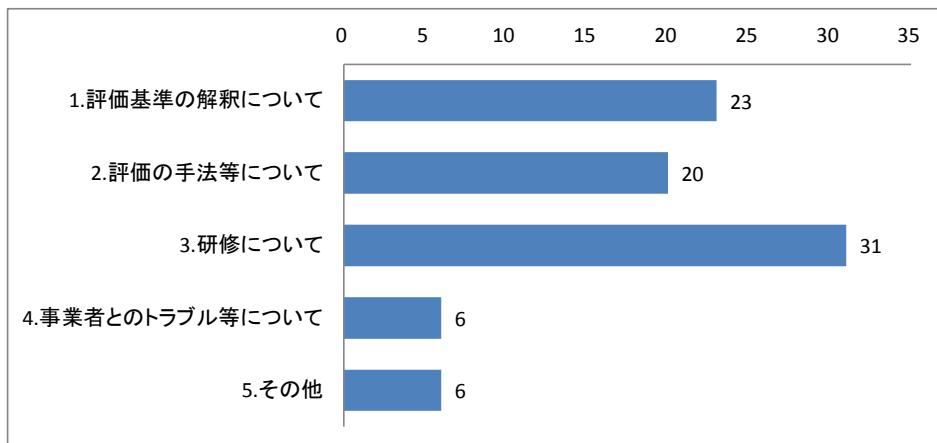
11 想定している評価基準の見直し時期



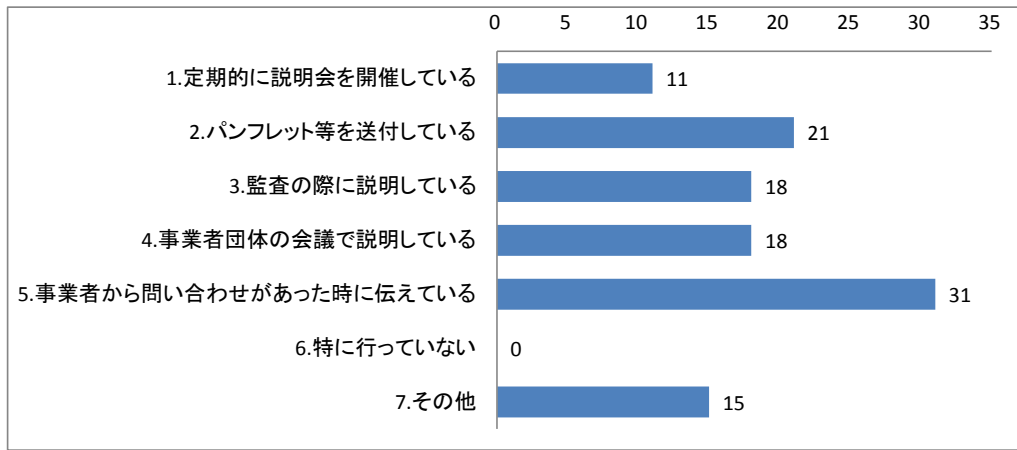
12 評価機関への情報提供等の方法【複数回答】



13 評価機関からの問い合わせの種類【複数回答】

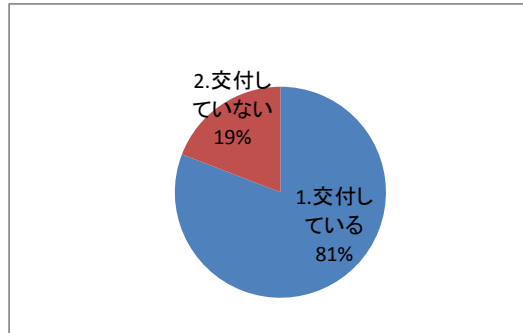


14 事業者への受審の働きかけ(PR等)の方法【複数回答】



15 受審済証(ステッカー、書面等形式は問わない)の交付

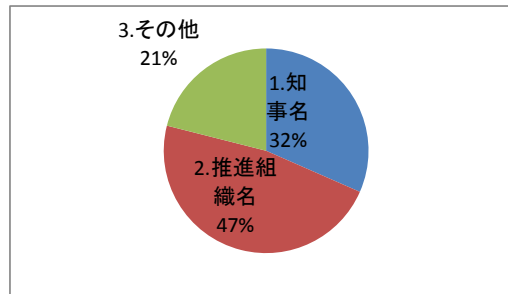
- 1.交付している 38
- 2.交付していない 9



16 受審済証の発行者名

- 1.知事名
- 2.推進組織名
- 3.その他

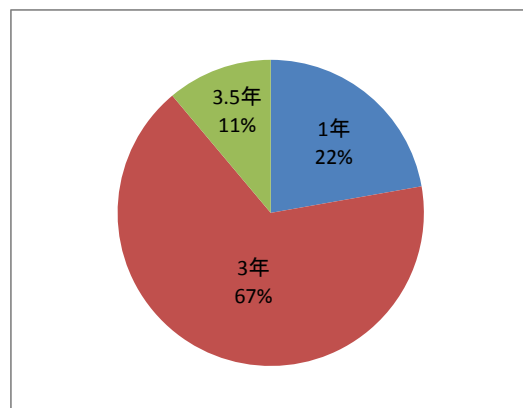
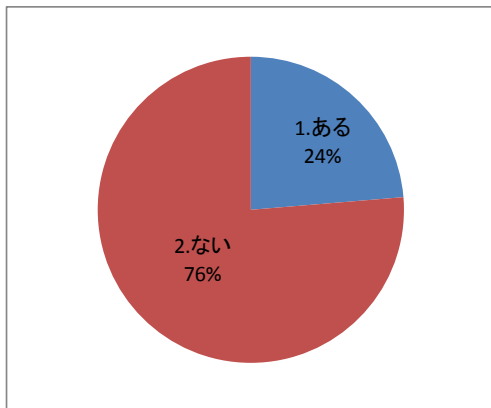
- 12 → (岩手・山形・埼玉・新潟・兵庫・奈良・山口・徳島・愛媛・熊本・鹿児島)
- 18 → (青森・秋田・栃木・東京・神奈川・石川・山梨・長野・岐阜・三重・大阪・鳥取・香川・福岡)
- 8 → (茨城・千葉・静岡・和歌山・岡山・佐賀・長崎)



17 受審済証の有効期限

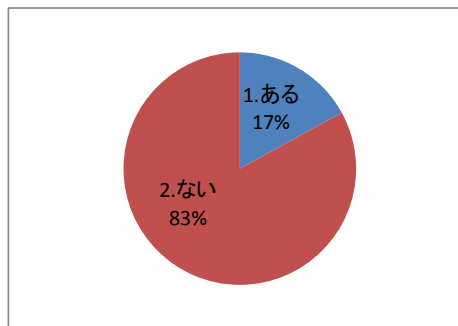
- 1.ある
- 2.ない

- 9 → 期間
- | 1年 | 3年 | 3.5年 |
|----|----|------|
| 2 | 6 | 1 |



18 受審にかかる費用の補助制度

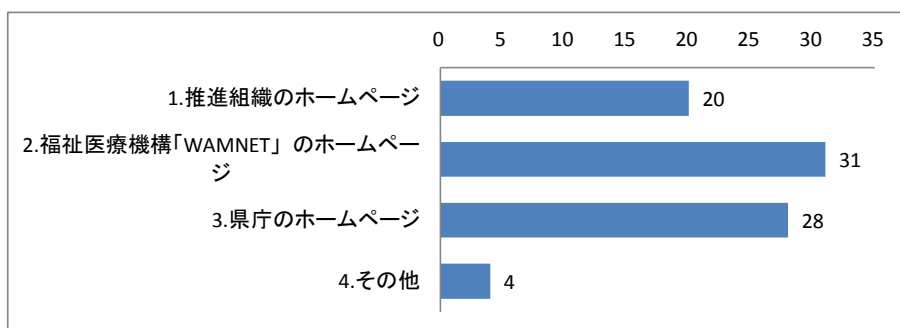
1.ある 8
2.ない 39



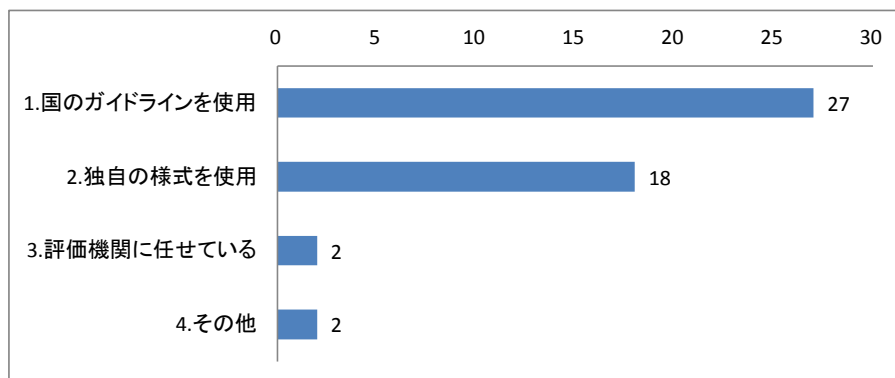
補助制度の具体的な内容

群馬県	群馬県社会福祉経営者協議会で補助制度を実施
東京都	サービスや区市町村ごとでさまざま。一定額や実費、実費の一部など。
神奈川県	障害者グループホーム・ケアホームが受審する場合、平成23年度は1住居75,000円を上限として20件分まで補助を行う。
三重県	1施設15万円を上限に評価料の1/2を補助。 ※ただし、平成23年度をもって廃止予定。
京都府	京都府の補助金制度のなかで受審費用に充当できるものがある。また、介護保険事業については集中減算の除外申請の要件になっている。
鳥取県	措置施設や保育所を対象とする「民間社会福祉施設運営費補助金」について、受審施設に20万円を加算して補助金を支給。
香川県	補助対象：県有施設の指定管理者である法人が評価機関に対して支払う評価受審料 補助金額：1件につき25万円を上限とする 交付要件：評価結果を公表すること ※平成23年度をもって廃止予定。
宮崎県	平成23年度から1件につき10万円の受審料補助(年6件分)

19 評価結果の公表方法【複数回答】



20 評価結果の公表様式



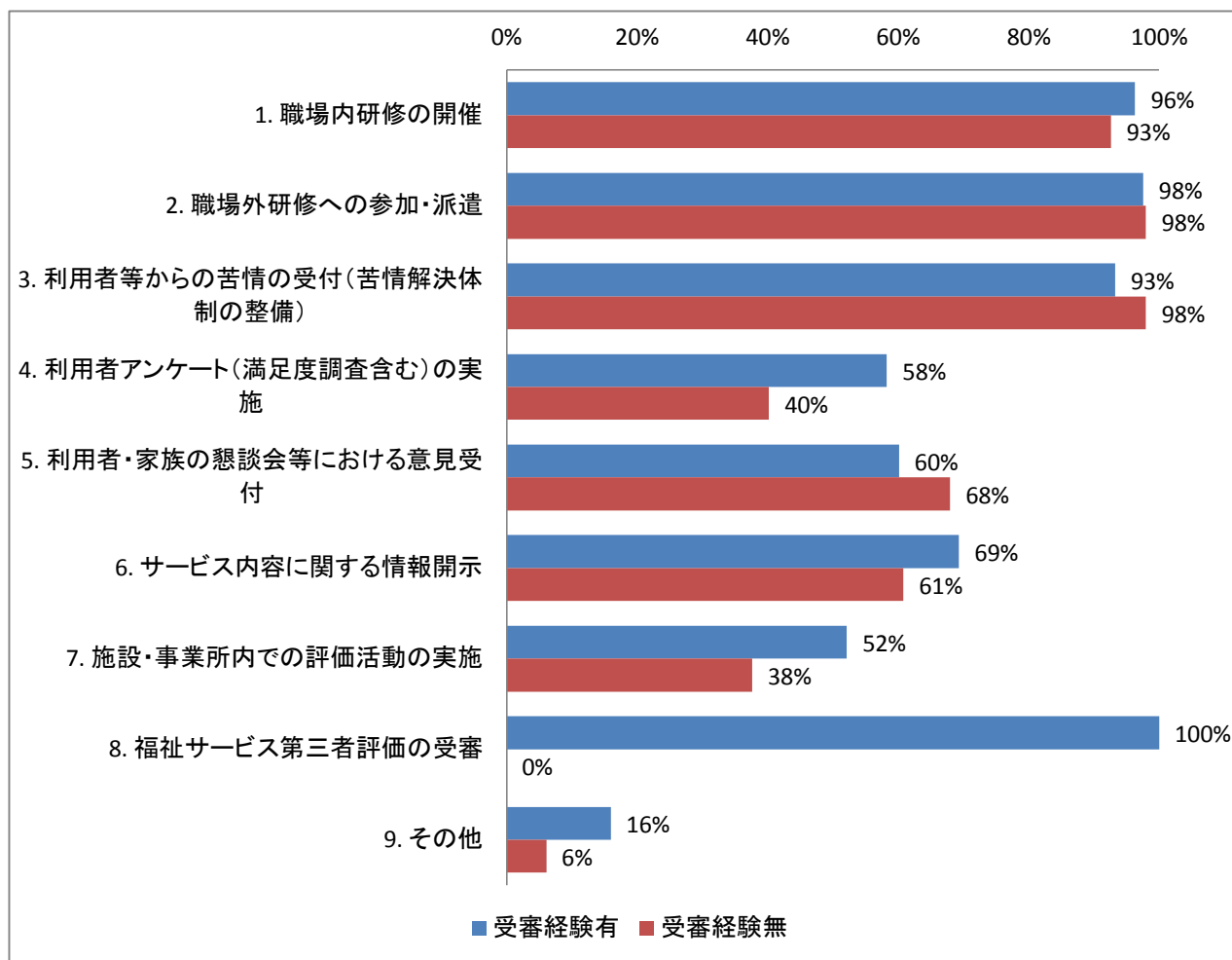
2. 第三者評価事業の受審に関するアンケート調査 集計（施設・事業所）

送付数 780 回収数 556 回収率 71%

回収数 556件のうち

受審経験有	163	29%
受審経験無	393	71%
合計	556	100%

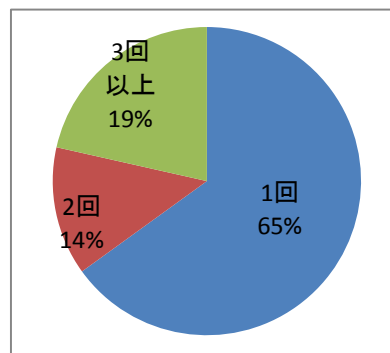
1 福祉サービスの質の向上を図るための取り組み【複数回答】



以下2～17は「受審経験有」の163施設・事業所による回答

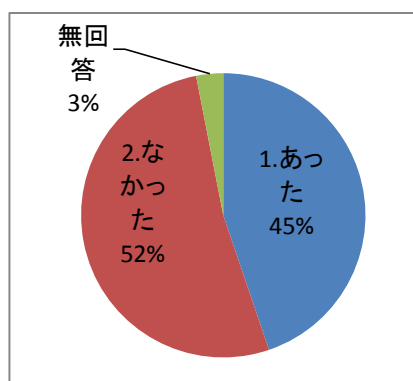
2 これまでの第三者評価受審回数

1. 1回	106
2. 2回	22
3. 3回以上	35
無回答	0
	<hr/>
	163

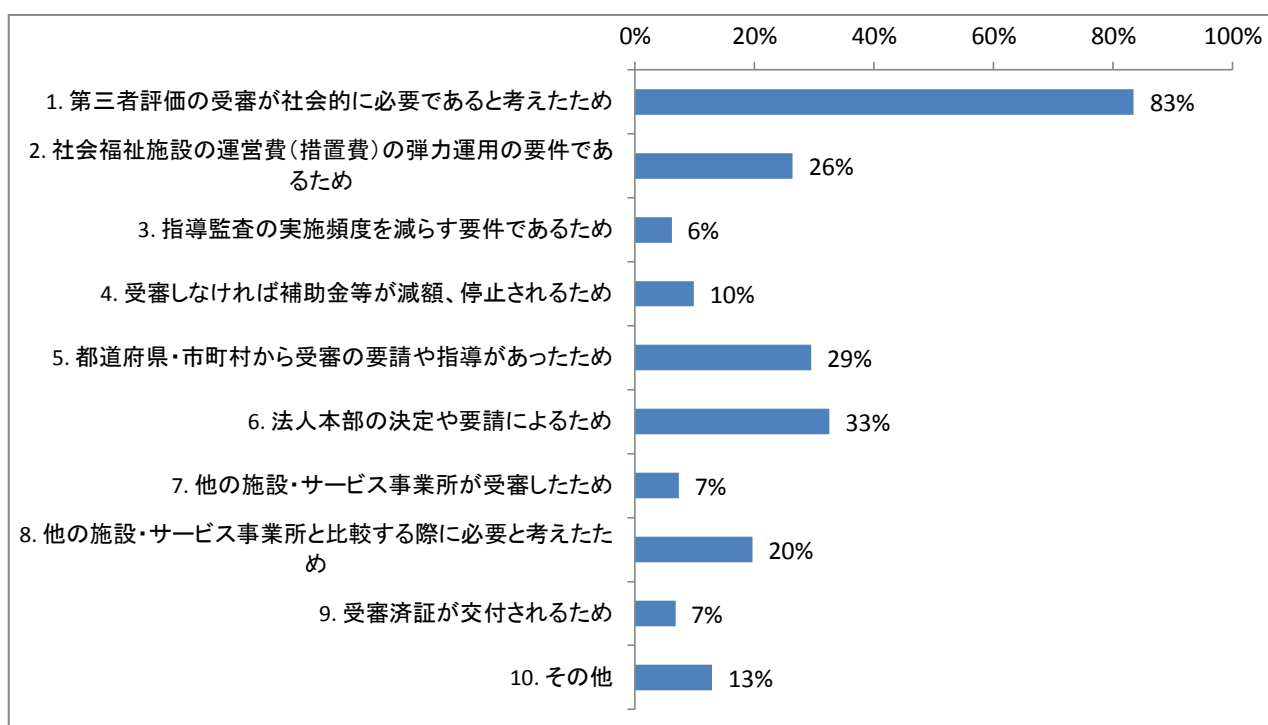


3 直近の第三者評価受審の際の、受審に対する補助金・助成金

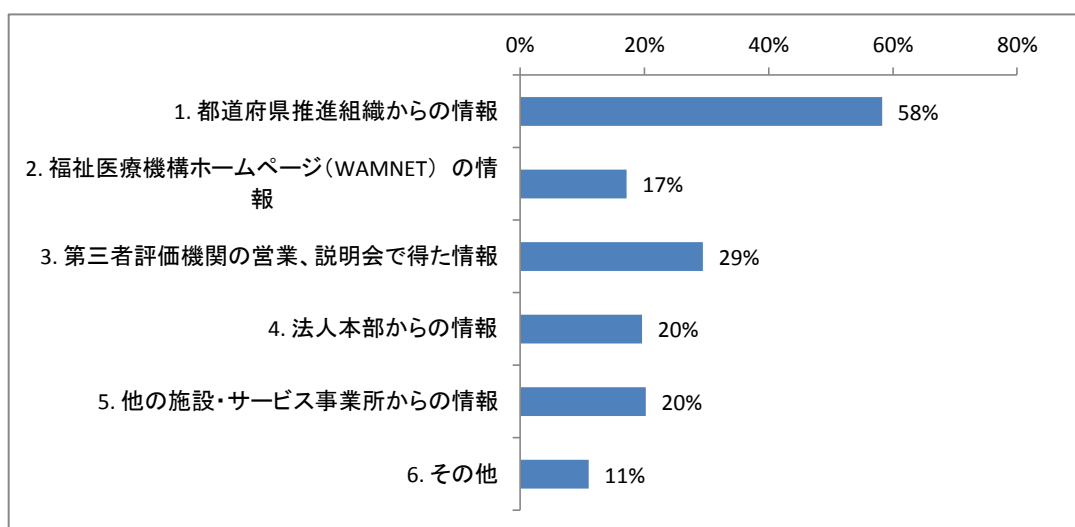
1. あった	73
2. なかった	85
無回答	5
	163



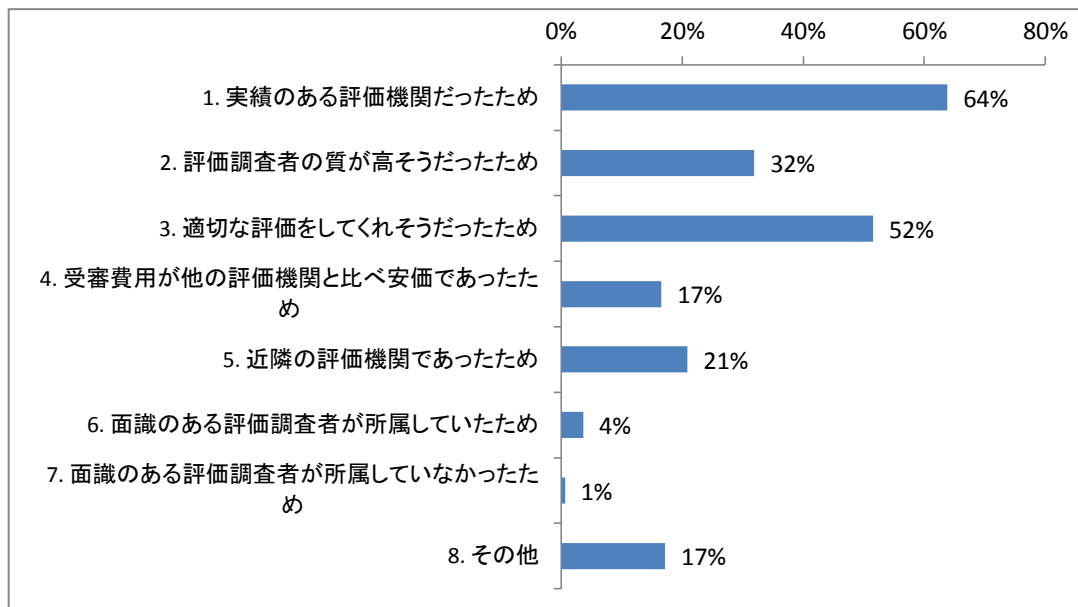
4 「サービスの質の向上を図る」以外に受審した理由【複数回答】



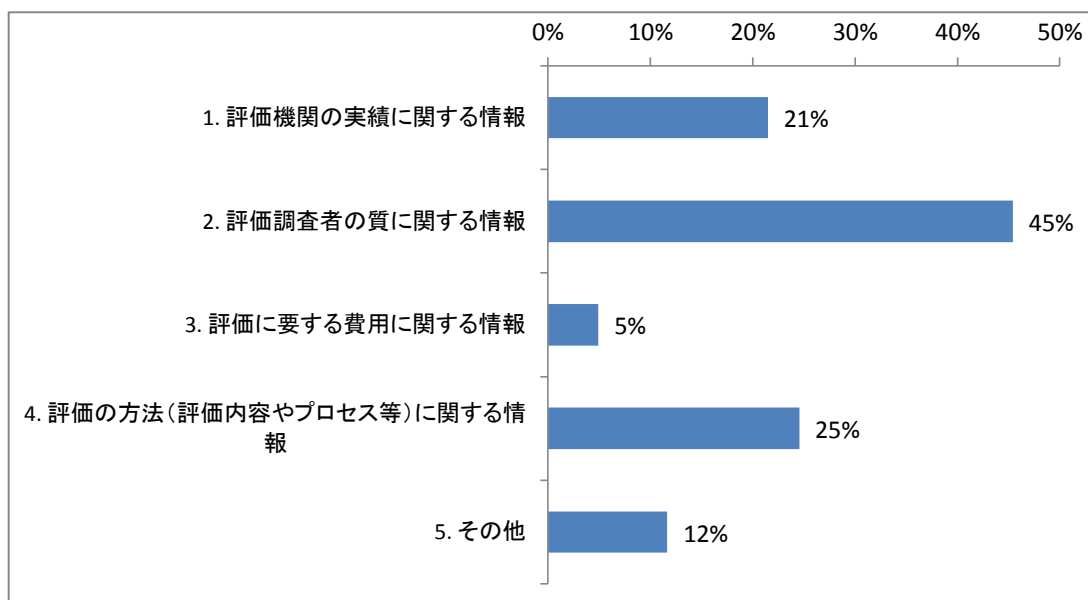
5 評価機関の選定にあたり、参考にした情報源【複数回答】



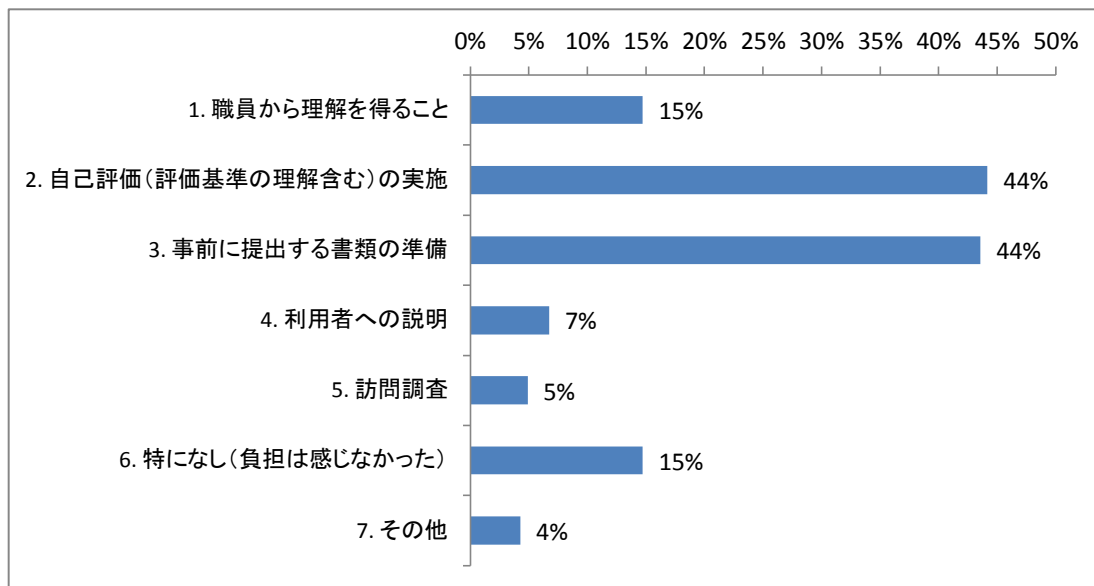
6 受審した評価機関の選定理由【複数回等】



7 評価機関を選ぶ際に、もっとも不足していると思われた情報

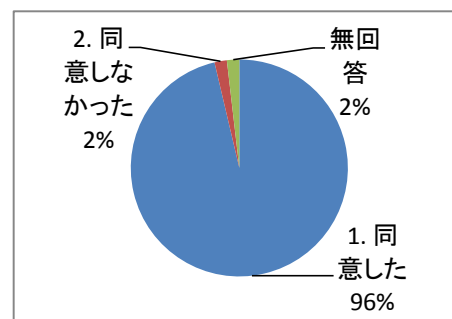


8 評価の準備にあたり、もっとも負担に感じたこと



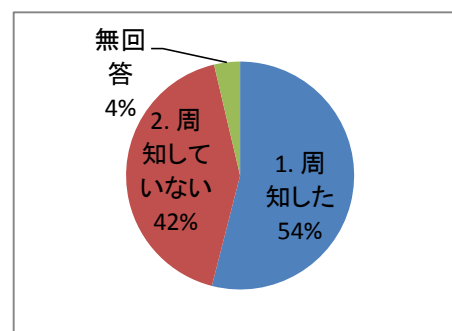
9 評価結果の公表することへの同意

1. 同意した	157
2. 同意しなかった	3
無回答	3
<hr/>	
	163



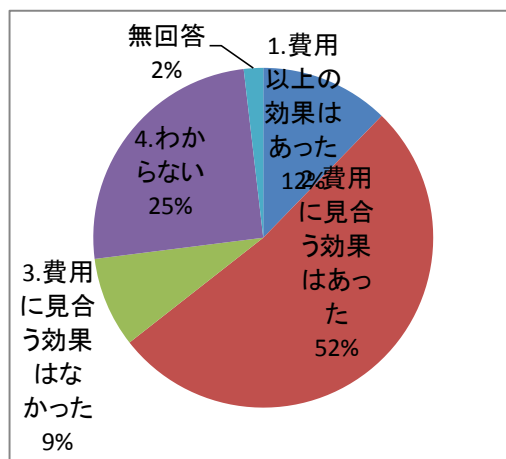
10 利用者やその家族等への評価結果の周知

1. 周知した	88
2. 周知していない	69
無回答	6
<hr/>	
	163



11 受審の費用対効果

1. 費用以上の効果はあった	20
2. 費用に見合う効果はあった	85
3. 費用に見合う効果はなかった	14
4. わからない	41
無回答	3
<hr/>	
	163



○上記回答の理由

1・2効果があったと思う理由

- ・職員の意思統一、意識向上、スキルアップに役立った。
- ・普段施設として気づかない面を様々な視点から検証することで今後の課題が明らかになった。
- ・マニュアルの見直しに効果があった。

3効果がなかったと思う理由。

- ・受審結果が公表されているが、閲覧している方がどのくらいいるのかわからない。受審後も福祉関係者並びに、市民から評価に関する問い合わせや話題になることはない。

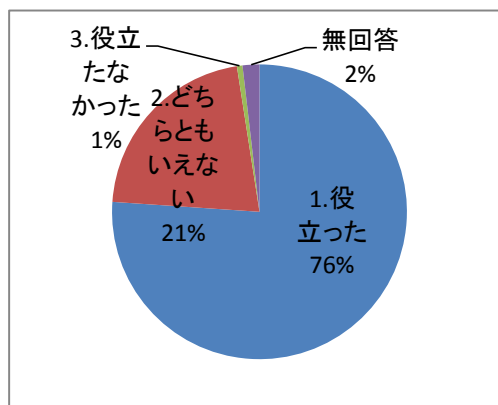
4わからない。

- ・効果についてはこれからと感じている。費用については、今回デイと居宅を同日に受審したが、9割以上がデイだったので居宅の費用は高いと思った。

(他回答多数)

12 サービスの質の改善活動における第三者評価受審の経験

1. 役立った	124
2. どちらともいえない	35
3. 役立たなかった	1
無回答	3
<hr/>	
	163



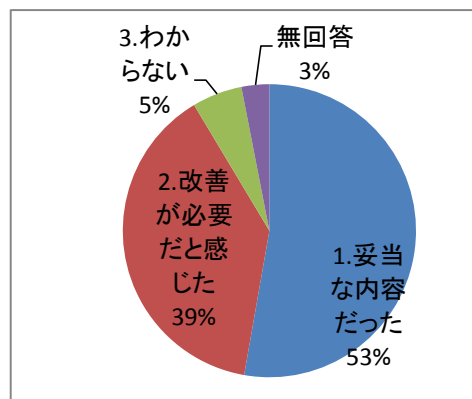
13 第三者評価の受審がサービスの質の改善以外に役立ったこと

・自己評価が習慣化した。
 ・利用者は家族や職員以外の人に自分の気持ちを伝えられる良い機会だと思う。職員も直接言えないことなど思いや、不満などがかけるので良いと思う。
 ・利用者聞き取り調査は非常に大きな意味があった。客観的な立場の調査員に対する利用者の期待は想像以上だった。
 ・職員が今まで丁寧に取り組んできたことをしっかり評価されたことにより、今後も頑張っていこうという意欲につながる評価を受けることができた。
 ・評価者とネットワークを構築することができた。その後、色々と相談に乗ってもらっている。

(他回答多数)

14 評価に用いた評価基準の内容

1 妥当な内容だった	86
2 改善が必要だと感じた	63
3 わからない	9
無回答	5
<hr/>	
	163



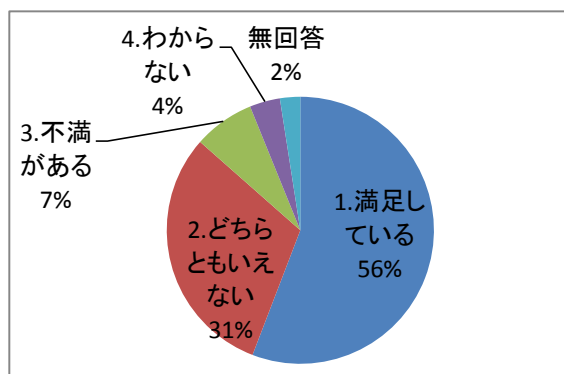
○「2.改善が必要だと感じた」理由

・類似する設問が多く回答も同じ内容となることが多々ある。整理が必要と思う。
 ・福祉(児童、障害者、高齢者)もいろいろあり、またその福祉にもいろいろな業種がある中で、それぞれにあったチェック項目を検討すべきだと感じた。
 ・書類整備が第一であり、マニュアルさえ完備していればよしとする傾向があるように思える。
 ・評価基準の評価のポイントなどが曖昧な項目があった。
 ・法令や基準の遵守について、実施されているかの内容であり、それだけでは質の良いサービスが提供されているのか評価基準とならないと感じた。
 ・評価基準がわかりにくい。何と何が出来ればA評価なのか。

(他回答多数)

15 評価をした評価調査者の質

1. 満足している	91
2. どちらともいえない	50
3. 不満がある	12
4. わからない	6
無回答	4
<hr/>	
	163



○回答の理由

1満足している

- ・施設、子ども、職員の仕事をよく理解している。
- ・施設の実情をご存じの方であり、話がよくわかってもらえた。
- ・まず、施設の良いところを見ようとする姿勢があり、掘り起こしをしてくださったと思う。きちんと足りない部分も知らせてくださった。
- ・現場経験のある学識経験者の調査員で評価だけでなく、改善のヒントとなるアドバイスを頂いた。

3不満がある

- ・母子生活支援施設、乳児院についての理解不足。
- ・施設のもつ特殊性について全く認識無く調査者が子どもに接するときの基本もなく、危うい場面があった。中に入らず外から見たほうが客観性も保て、責任の所在を問われないで済むのでは。

(他回答多数)

16 評価調査者に求めること

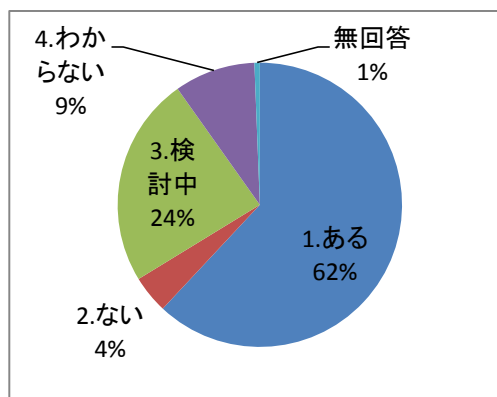
- ・公平性、十分な知識。
- ・事務及び経営、専門分野に最も長けた人物に評価を求めたい。
- ・種別ごとの施設への理解。

(他回答多数)

17 今後の受審の意向

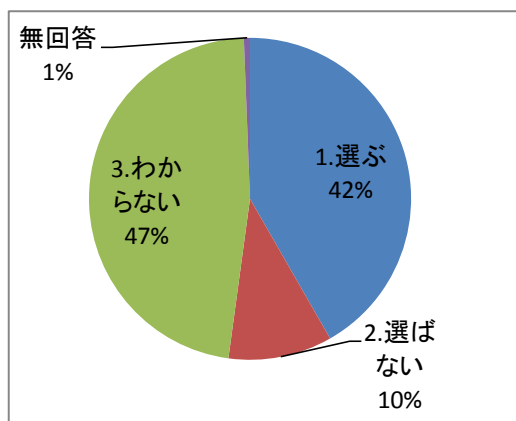
(1)再受審の予定

1. ある	101
2. ない	7
3. 検討中	39
4. わからない	15
無回答	1
<hr/>	
	163



(2) 次回受審の際の同じ評価機関による調査

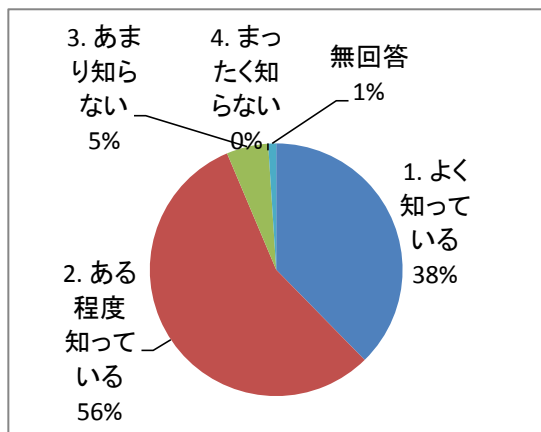
1. 選ぶ	68
2. 選ばない	17
3. わからない	77
無回答	1
<hr/>	
	163



以下18～19は「受審経験無」の393施設・事業所による回答

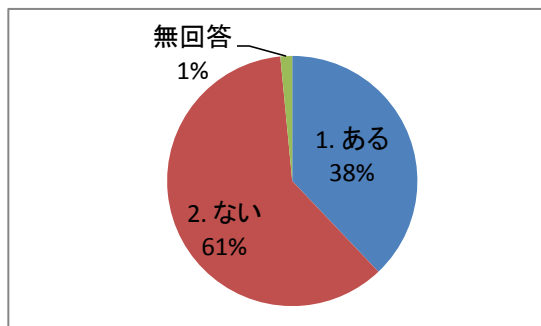
18 福祉サービス第三者評価事業の認知度

1. よく知っている	148
2. ある程度知っている	220
3. あまり知らない	21
4. まったく知らない	0
無回答	4
<hr/>	
	393

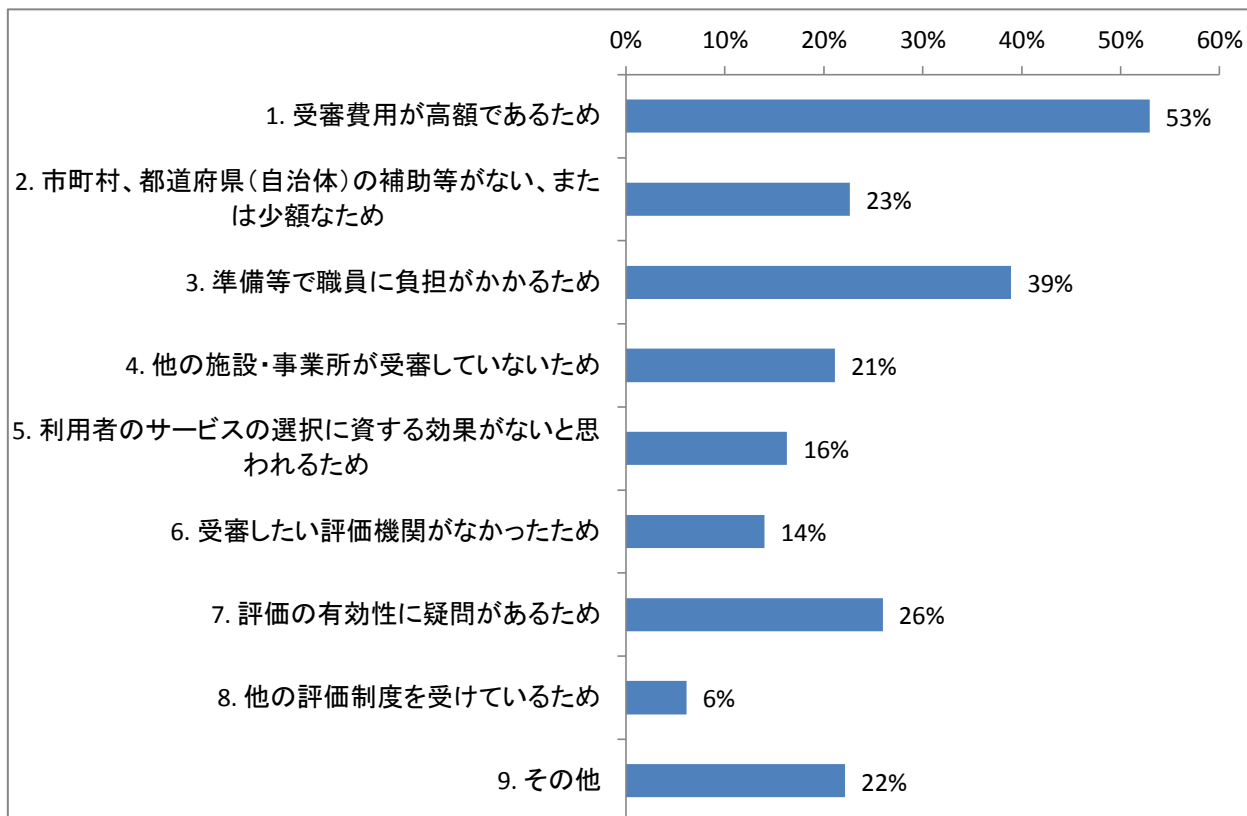


19 第三者評価受審の検討

1. ある	149
2. ない	238
無回答	6
<hr/>	
	393



○受審しなかった理由【複数回答】



(参考)各都道府県推進組織で推進されている業務の協働、全国統一等について【比較表】

下の表及びグラフは、都道府県推進組織で推進されている業務について、都道府県推進組織並びに「受審経験有」の施設・事業所のアンケートの設問に対する回答を比較したものです。

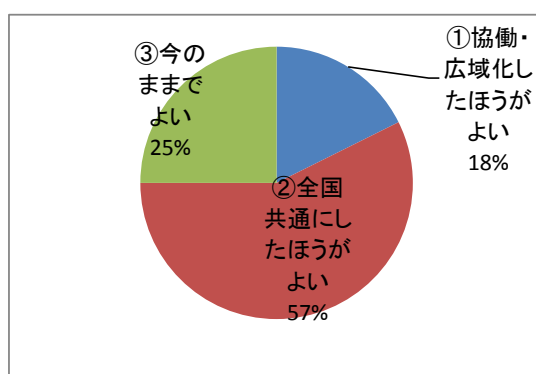
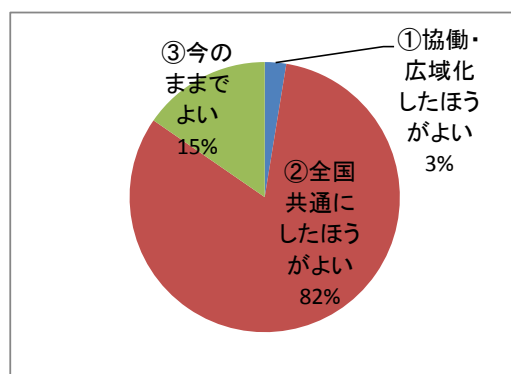
【設問】

・都道府県推進組織へのアンケート調査項目 問17

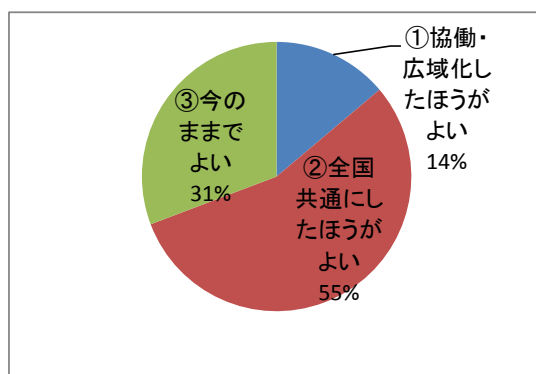
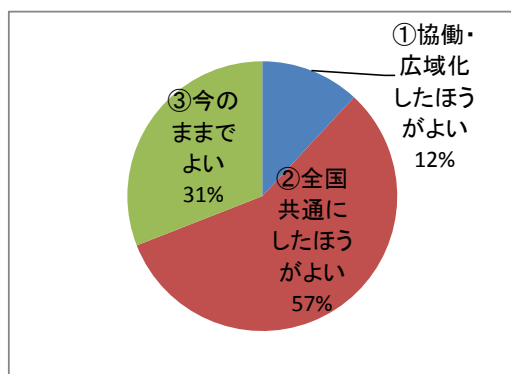
・「受審経験有」の施設・事業所へのアンケート調査項目 問10

選択肢	都道府県推進組織							事業者					
	①協働・広域化したほうがよい	②全国共通にしたほうがよい	③今のままでよい	①or②	②or③	①or③	①or②or③	①協働・広域化したほうがよい	②全国共通にしたほうがよい	③今のままでよい	①or②	②or③	どれも言えない
1.評価基準の策定・更新	1	32	6					24	78	34			
2.評価機関の認証	5	24	13	1			1	18	72	40	1		1
3.評価調査者の研修	23	16	6	5		1		31	73	26	2	1	1
4.評価結果の公表	2	19	18					10	67	54			1
5.事業者への広報啓発	5	22	17	2	1		1	16	60	49		1	1
6.受審済証の交付	1	24	14					6	76	47			
7.その他	1	2	1										

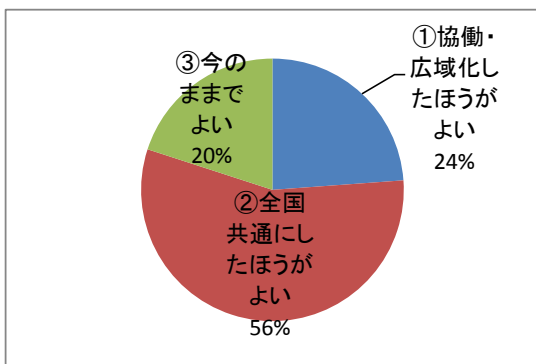
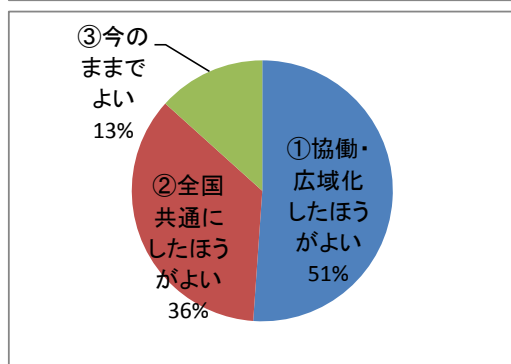
1.評価基準の策定・更新



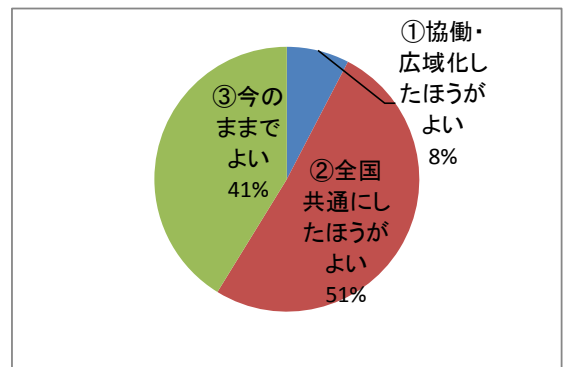
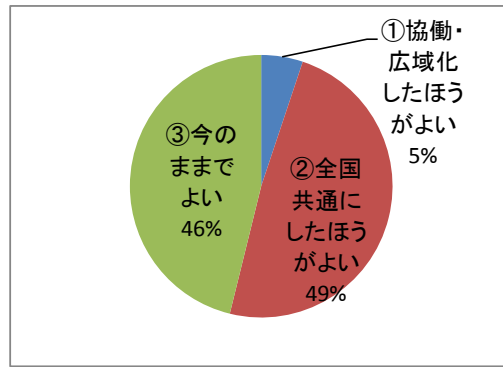
2.評価機関の認証



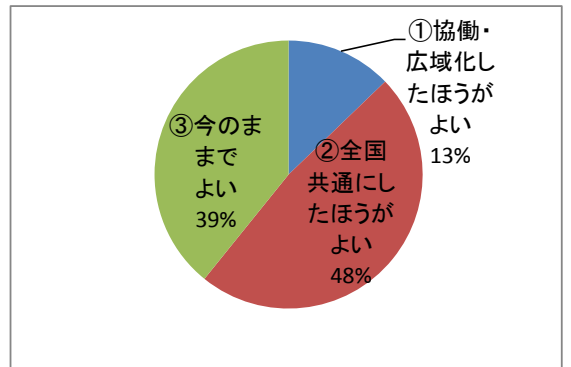
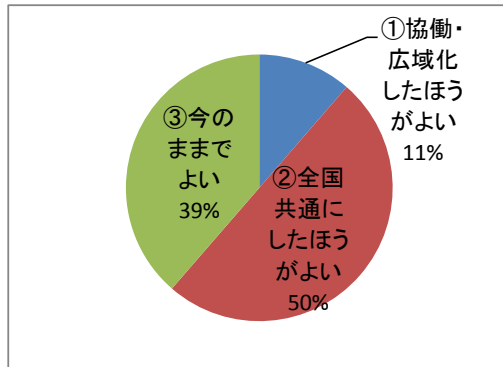
3.評価調査者の研修



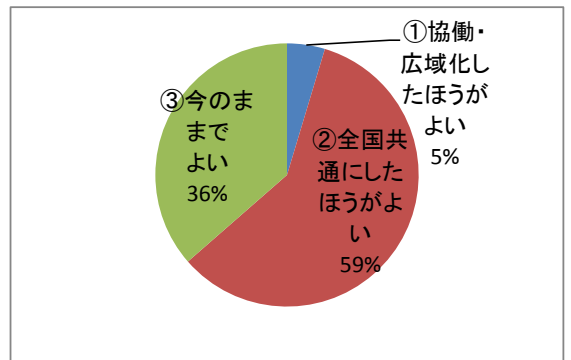
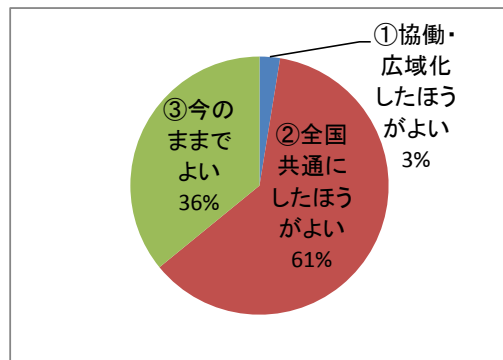
4.評価結果の公表



5.事業者への広報啓発



6.受審済証の交付



IV. 調査票

第三者評価事業の推進に関するアンケート調査(推進組織対象)

※太枠内へのご回答をお願いいたします。

都道府県名		運営主体	
ご記入者名		電話番号	
		e-mail	

問1 貴推進組織の担当職員数について、専任、兼務、正規、非正規の別で下表にご記入ください。

(人)			
	正規	非正規	計
専任			0
兼務			0
計	0	0	0

問2 貴推進組織の、平成22年度、平成23年度の予算額(人件費を除く)を下表にご記入ください(円単位)。

(円)		
	平成22年度	平成23年度
予算額		
うち補助金額		

問3 貴県内の評価機関数及び評価実績がなかった評価機関の数をご記入ください。

(カ所)	
平成22年度の評価機関数	
うち平成22年度に実績がなかった評価機関数	

問4 貴推進組織で実施した研修の実施状況について伺います(平成22年度実績)。

(1) 貴推進組織では平成22年度に「評価調査者養成研修」を実施しましたか。

選択肢	回答	
1. 実施した	<input type="checkbox"/>	→下記②についてご回答下さい。(①は回答不要)
2. 実施しなかった	<input type="checkbox"/>	→下記①、②についてご回答下さい。

① 実施しなかった理由を教えてください。【複数回答可】
また、「4.その他」を選択した方は、その理由を具体的にご記入ください。

選択肢	回答
1. 予算がなかったため	<input type="checkbox"/>
2. 評価調査者が現在の登録者数で十分であるため	<input type="checkbox"/>
3. 開催予定であったが、希望者が少なかったため	<input type="checkbox"/>
4. その他	<input type="checkbox"/>

理由を具体的にご記入ください。

② 養成研修の実施について、問題点や課題、感じていることがあればご記入ください。

(2) 貴推進組織では平成22年度に「評価調査者継続研修」（更新研修を含む）を実施しましたか。

選択肢	回答
1. 実施した	<input type="checkbox"/>
2. 実施しなかった	<input type="checkbox"/>

→下記②についてご回答下さい。(①は回答不要)

→下記①、②についてご回答下さい。

① 研修を実施しなかった理由で、下記に当てはまるものを教えてください。【複数回答可】
また、「4. その他」を選択した方は、具体的な理由をご記入ください。

選択肢	回答
1. 予算がなかったため	<input type="checkbox"/>
2. 継続研修は複数年に1度開催しているため	<input type="checkbox"/>
3. 開催予定であったが、希望者が少なかったため	<input type="checkbox"/>
4. その他	<input type="checkbox"/>

理由を具体的にご記入ください。

↓

② 継続研修の実施について、問題点や課題、感じていることがあればご記入ください。

問5 貴推進組織における評価機関の認証要件について伺います。

- (1) 次の項目のうち、貴県の[A]要件としている、[B]要件ではない、について当てはまるものを教えてください。また、その他の要件を定めている場合は、具体的な内容をご記入ください。
※文言が多少違っていても類似している場合は同じとみなしてご回答下さい。

選択肢		[A]要件としている	[B]要件ではない
国のガイドラインに列記してある項目	1. 評価機関が法人格を有すること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. 評価機関に所属する評価調査者の「組織運営管理業務」に関する経験年数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. 評価機関に所属する「組織運営管理業務」を経験している評価調査者の人数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. 評価機関に所属する評価調査者の「福祉、保健、医療業務」に関する経験年数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. 評価機関に所属する「福祉、保健、医療業務」を経験している評価調査者の人数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. 評価調査者の要件（自県の養成研修を修了していること）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. 評価機関は、評価調査者に対して定期的な研修機会を確保すること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. 評価機関は、一件の第三者評価に、2人以上が一貫してあたる（上記、2.3の両方）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. 所属する評価調査者一覧を整備し、公開していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. 事業内容等に関する規程を整備し、公開していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. 第三者評価に関する規程を整備し、公開していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. 守秘義務に関する規程を整備し、公開していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. 倫理規程を整備し、公開していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	14. 料金表を整備し、公開していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15. 評価事業の実績を整備し、公開していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16. 第三者評価を受けた事業者等からの苦情等への対応体制を整備していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17. 貴県の定めた第三者評価基準及び第三者評価の手法を満たすこと	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上乗せしている要件	18. 貴県内に事務所を設置していること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19. 貴県内に法人の連絡責任者を有すること	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20. 福祉サービスを提供していないこと	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	21. その他の要件を定めている場合は、下欄にご記入ください	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

その他の定めている具体的な要件をご記入ください。

(2) 下記に関する評価調査者の経験年数、人数を定めている場合は、具体的な数値をご記入下さい。

選択肢	年数	人数
1. 評価機関に所属する評価調査者の「組織運営管理業務」に関する経験年数及び人数		
2. 評価機関に所属する評価調査者の「福祉、保健、医療業務」に関する経験年数及び人数		
3. その他（上記で回答できない場合は、下欄にご記入ください）		

具体的な内容をご記入ください。

問6 貴県における、評価機関の更新についての要件を教えてください。【複数回答可】。
また、「3. その他」を選択した方は、具体的な内容をご記入ください。

選択肢	回答
1. 初回認証要件と同じ要件	<input type="checkbox"/>
2. 初回の認証要件に加え、更新時まで一定の評価実績があること (何年間に何件以上か具体的に教えてください)	<input type="checkbox"/>
3. その他	<input type="checkbox"/>

→ 年間で 件以上

具体的な内容をご記入ください。

問7 他県で既に認証されている評価機関が、貴県での認証を求めた場合どのように対応されているかお答え下さい。

(1) 他県で既に認証されている評価機関が、貴県での認証を求めた場合、認証していますか。

選択肢	回答
1. 認証する	<input type="checkbox"/>
2. 認証しない	<input type="checkbox"/>
3. 分からない	<input type="checkbox"/>

(2) 認証する場合、どのように認証しますか。
また、「3.その他」を選択した方は、具体的な内容をご記入ください。

選択肢	回答
1. 自県の認証要件を適用	<input type="checkbox"/>
2. 他県で認証されていることを考慮して個別に判断	<input type="checkbox"/>
3. その他、認証に当たって配慮していることがある	<input type="checkbox"/>

具体的にご記入ください。

問8 他県で養成された評価調査者についても、貴県の評価機関の評価調査者として活動することはできますか。また、「3.その他」を選択した方は、具体的な内容をご記入ください。

選択肢	回答
1. できる	<input type="checkbox"/>
2. できない	<input type="checkbox"/>
3. その他	<input type="checkbox"/>

具体的にご記入ください。

問9 貴推進組織での、評価基準の見直しについて伺います。

(1) 評価基準の見直しの時期は定めていますか。

選択肢	回答
1. 定めている	<input type="checkbox"/>
2. 定めていない	<input type="checkbox"/>

→下記①についてご回答下さい。

→(下記①の回答は不要です)

① どのような時期を想定していますか。
また、「4.その他」を選択した方は、具体的な時期を教えてください。

選択肢	回答
1. 国のガイドラインの更新にあわせて見直し	<input type="checkbox"/>
2. 決まった期間を定めて見直し	<input type="checkbox"/>
3. 制度改正、現場の意見等を反映して見直し	<input type="checkbox"/>
4. その他	<input type="checkbox"/>

→ 年に1回見直し

具体的な内容をご記入ください。

問10 評価機関への情報提供等はどうに行っていますか。【複数回答可】
 また、「5.その他」を選択した場合は具体的にご記入ください。

選択肢	回答
1. 普及協議会等を開催している	<input type="checkbox"/>
2. 配信メールや便りを送付している	<input type="checkbox"/>
3. 必要に応じてホームページを更新している	<input type="checkbox"/>
4. 特に行っていない	<input type="checkbox"/>
5. その他	<input type="checkbox"/>

→ 年 回

具体的な内容をご記入ください。

問11 貴推進組織へは、評価機関からはどういった問い合わせがありますか。【複数回答可】
 また、「5.その他」を選択した方は、その具体的な内容を教えてください。

選択肢	回答
1. 評価基準の解釈について	<input type="checkbox"/>
2. 評価の手法等について	<input type="checkbox"/>
3. 研修について	<input type="checkbox"/>
4. 事業者とのトラブル等について	<input type="checkbox"/>
5. その他	<input type="checkbox"/>

具体的な内容をご記入ください。

問12 事業者への受審の働きかけ（PR等）はどうに行っていますか。【複数回答可】
 また、「6.特に行っていない」、「7.その他」を選択した方は、具体的にご記入ください。

選択肢	回答
1. 定期的に説明会を開催している	<input type="checkbox"/>
2. パンフレット等を送付している	<input type="checkbox"/>
3. 監査の際に説明している	<input type="checkbox"/>
4. 事業者団体の会議で説明している	<input type="checkbox"/>
5. 事業者から問い合わせがあった時に伝えている	<input type="checkbox"/>
6. 特に行っていない	<input type="checkbox"/>
7. その他	<input type="checkbox"/>

「6.特に行っていない」を選択された方は、その理由をご記入ください。

「7.その他」を選択された方は、具体的な内容をご記入ください。

問13 貴県の受審済証の交付について伺います。

(1) 貴推進組織では、受審済証（ステッカー、書面等形式は問いません）を交付していますか。

選択肢	回答
1. 交付している	<input type="checkbox"/>
2. 交付していない	<input type="checkbox"/>

→ 下記①、②についてご回答下さい。

→（下記①、②の回答は不要です）

① 受審済証の発行者名を教えてください。
また、「3. その他」を選択した方は、その具体的な発行者名を教えてください。

選択肢	回答
1. 知事名	<input type="checkbox"/>
2. 推進組織名	<input type="checkbox"/>
3. その他	<input type="checkbox"/>

具体的な発行者名をご記入ください。

② 受審済証には有効期限はありますか。ある場合はその期間をご記入ください。

選択肢	回答
1. ある	<input type="checkbox"/>
2. ない	<input type="checkbox"/>

→ 期間 年

問14 貴県では、受審にかかる費用を補助する制度はありますか。

「1. ある」を選択した方は、その具体的な内容をご記入ください。

選択肢	回答
1. ある	<input type="checkbox"/>
2. ない	<input type="checkbox"/>

「1. ある」を選択した方は、具体的な金額、要件等についてご記入ください。

問15 貴推進組織では、評価結果の公表をどのように行っていますか。 【複数回答可】

また、「4. その他」を選択した方は、具体的な内容をご記入ください。

選択肢	回答
1. 推進組織のホームページ	<input type="checkbox"/>
2. 福祉医療機構「WAMNET」のホームページ	<input type="checkbox"/>
3. 県庁のホームページ	<input type="checkbox"/>
4. その他	<input type="checkbox"/>

具体的な内容をご記入ください。

問16 貴推進組織では、評価結果の公表について、様式はどのようなものを使っていますか。
「4. その他」を選択した方は、具体的な内容をご記入ください。

選択肢	回答
1. 国のガイドラインを使用	<input type="checkbox"/>
2. 独自の様式を使用	<input type="checkbox"/>
3. 評価機関に任せている	<input type="checkbox"/>
4. その他	<input type="checkbox"/>

具体的な内容をご記入ください。

問17 今後の第三者評価事業の推進に関して、ご意見を伺います。

(1) 現在、各都道府県で推進されている下記業務について、①協働・広域化（近隣の複数県をブロック単位とする）したほうがよいものや、②全国共通にしたほうがよいものはありますか。

【複数回答可】

また、「7. その他」を選択した方は、その具体的な内容についてご記入ください。

選択肢	①協働・広域化したほうがよい	②全国共通にしたほうがよい	③今のままでよい
1. 評価基準の策定・更新	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 評価機関の認証	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 評価調査者の研修	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 評価結果の公表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 事業者への広報啓発	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 受審済証の交付	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

具体的な内容をご記入ください。

(2) 第三者評価事業の推進上、隣県と連携している事業等があれば教えて下さい。

(3) 第三者評価事業の受審を向上させるインセンティブとして考えられることについて教えてください。

(4) 第三者評価事業の枠組み等について、改善したほうがよいと思われることについて教えてください。

(5) その他、第三者評価事業についてのご意見、ご要望についてご記入ください。

以上で調査は終わりです。ご協力ありがとうございました。

福祉サービス第三者評価事業の受審に関するアンケート調査

都道府県		種別	
施設・事業所名		e-mail	
記入者名		電話番号	

貴施設・事業所の概要

経営主体 (法人格・法人名)		設置主体	
開設年（西暦）		定員	
事業収入規模	万円		

問1 以下の選択肢から、福祉サービスの質の向上を図るために取り組んでいる番号へ○印をつけて下さい【複数回答可】。また、「9.その他」を選択した方は、具体的な取り組みを教えてください。

1. 職場内研修の開催
2. 職場外研修への参加・派遣
3. 利用者等からの苦情の受付（苦情解決体制の整備）
4. 利用者アンケート（満足度調査含む）の実施
5. 利用者・家族の懇談会等における意見受付
6. サービス内容に関する情報開示
7. 施設・事業所内での評価活動の実施
8. 福祉サービス第三者評価の受審
9. その他

具体的にご記入ください

※ここからは上記「8.福祉サービス第三者評価の受審」に取り組んでいる方、取り組んでいない方それぞれへの質問になります。取り組んでいない方は問2を、取り組んでいる方は問3～問10にご回答下さい。

【問1の「8.福祉サービス第三者評価の受審」に取り組んでいない方に伺います。】

問2

(1) 福祉サービス第三者評価事業をご存知ですか。

1. よく知っている
2. ある程度知っている
3. あまり知らない
4. まったく知らない

(2) 受審を検討したことはありますか。

1. ある
2. ない

(3) 受審しなかった理由を教えてください【複数回答可】。
また、「9.その他」を選択した方は、具体的な理由をご記入ください。

1. 受審費用が高額であるため
2. 市町村、都道府県(自治体)の補助等がない、または少額なため
3. 準備等で職員に負担がかかるため
4. 他の施設・事業所が受審していないため
5. 利用者のサービスの選択に資する効果がないと思われるため
6. 受審したい評価機関がなかったため
7. 評価の有効性に疑問があるため
8. 他の評価制度を受けているため
9. その他

「9.その他」を選択した方は、具体的にご記入ください

→

(4) その他、第三者評価事業についてお考えのこと、ご意見等があればご記入ください。

※問1の「8.福祉サービス第三者評価の受審」に取り組んでいない方への質問は以上です。

ご協力ありがとうございました。

【問1の「8.福祉サービス第三者評価の受審」に取り組んでいる方に伺います。】

問3

- (1) 貴施設・事業所では、これまでに何回受審されましたか。
1. 1回
 2. 2回
 3. 3回以上
- (2) 直近の第三者評価受審の際に、受審に対して補助金・助成金がありましたか。
1. あった
 2. なかった
- (3) 「サービスの質の向上を図る」以外に受審した理由を教えてください【複数回答可】。
また、「10.その他」を選択した方は、具体的な理由をご記入ください。
1. 第三者評価の受審が社会的に必要であると考えたため
 2. 社会福祉施設の運営費（措置費）の弾力運用の要件であるため
 3. 指導監査の実施頻度を減らす要件であるため
 4. 受審しなければ補助金等が減額、停止されるため
 5. 都道府県・市町村から受審の要請や指導があったため
 6. 法人本部の決定や要請によるため
 7. 他の施設・サービス事業所が受審したため
 8. 他の施設・サービス事業所と比較する際に必要と考えたため
 9. 受審済証が交付されるため
 10. その他

「10.その他」を選択した方は、具体的にご記入ください

→

- (4) 評価機関の選定にあたり、どのような情報源を参考にしましたか【複数回答可】。
また、「6.その他」を選択した方は、具体的な理由をご記入ください。
1. 都道府県推進組織からの情報
 2. 福祉医療機構ホームページ（WAMNET）の情報
 3. 第三者評価機関の営業、説明会で得た情報
 4. 法人本部からの情報
 5. 他の施設・サービス事業所からの情報
 6. その他

「6.その他」を選択した方は、具体的にご記入ください

→

- (5) 受審した評価機関の選定理由は何でしたか【複数回等可】。
また、「8.その他」を選択した方は、具体的な理由をご記入ください。

1. 実績のある評価機関だったため
2. 評価調査者の質が高そうだったため
3. 適切な評価をしてくれそうだったため
4. 受審費用が他の評価機関と比べ安価であったため
5. 近隣の評価機関であったため
6. 面識のある評価調査者が所属していたため
7. 面識のある評価調査者が所属していなかったため

8. その他

「8.その他」を選択した方は、具体的にご記入ください

- (6) 評価機関を選ぶ際に、もっとも不足していると思われた情報は何か。
また、「5.その他」を選択された方は、その具体的な内容をご記入ください。

1. 評価機関の実績に関する情報
2. 評価調査者の質に関する情報
3. 評価に要する費用に関する情報
4. 評価の方法（評価内容やプロセス等）に関する情報
5. その他

「5.その他」を選択した方は、具体的にご記入ください

- (7) 評価の準備にあたり、もっとも負担に感じたことは何か。
また、「7.その他」を選択した方は、具体的な理由をご記入ください。

1. 職員から理解を得ること
2. 自己評価(評価基準の理解含む)の実施
3. 事前に提出する書類の準備
4. 利用者への説明
5. 訪問調査
6. 特になし（負担は感じなかった）
7. その他

「7.その他」を選択した方は、具体的にご記入ください

問4 評価結果について伺います。

- (1) 評価結果を公表することに同意しましたか。
また「2. 同意しなかった」を選択した方はその理由について具体的にご記入ください。

1. 同意した
2. 同意しなかった

「2. 同意しなかった」を選択した方はその理由について具体的にご記入ください



- (2) 評価結果を利用者やその家族等に周知しましたか。
また「1. 周知した」を選択した方はどのように周知したか教えてください。

1. 周知した
2. 周知していない

「1. 周知した」を選択した方はどのように周知したか具体的にご記入ください



問5 受審の効果について伺います。

- (1) 受審の効果は費用と比べてどうでしたか。

1. 費用以上の効果はあった
2. 費用に見合う効果はあった
3. 費用に見合う効果はなかった
4. わからない

- (2) 上記回答の理由について具体的にご記入ください

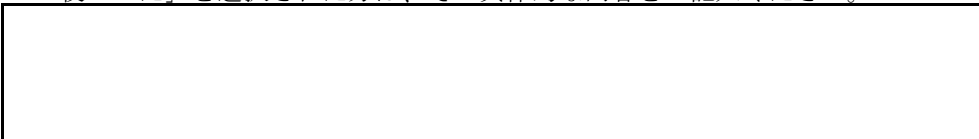


問6 第三者評価の受審後のサービスの質の改善活動について伺います。

- (1) 第三者評価の受審はサービスの質の改善活動に役立ちましたか。
また「1. 役立った」を選択された方は、その具体的な内容をご記入ください。

1. 役立った
2. どちらともいえない
3. 役立たなかった

「1. 役立った」を選択された方は、その具体的な内容をご記入ください。



- (2) 第三者評価の受審がサービスの質の改善以外に役立ったことがあれば、その具体的な内容をご記入ください。

問7 評価に用いた評価基準の内容はいかがでしたか。
また「2.改善が必要と感じた」を選択された方は、その理由について具体的にご記入ください。

1. 妥当な内容だった

2. 改善が必要だと感じた

3. わからない

「2.改善が必要だと感じた」理由について具体的にご記入ください

問8 評価調査者について伺います。

- (1) 評価調査者の質には満足していますか。

1. 満足している

2. どちらともいえない

3. 不満がある

4. わからない

- (2) 上記回答の理由について具体的にご記入ください。

- (3) 評価調査者に求めることを具体的にご記入ください。

問9 今後の受審の意向について伺います。

- (1) 今後再度受審する予定はありますか。

1. ある

2. ない

3. 検討中

4. わからない

- (2) 上記回答の理由について具体的にご記入ください。

(3) 次回受審する場合、同じ評価機関を選びますか。

1. 選ぶ
2. 選ばない
3. わからない

(4) 上記回答の理由について具体的にご記入ください。

問10 今後の第三者評価事業の推進に関して、ご意見を伺います。

(1) 現在、各都道府県で推進されている下記業務について、①協働・広域化（近隣の複数県をブロック単位とする）したほうがよいものや、②全国共通にしたほうがよいものがありますか。あてはまるものに○印を付けて下さい。また、その他にもご意見がある場合は、その具体的な内容についてご記入ください。

	①協働・広域化したほうがよい	②全国共通にしたほうがよい	③今のままで良い
評価基準の策定・更新			
評価機関の認証			
評価調査者の研修			
評価結果の公表			
事業者への広報啓発			
受審済証の交付			

その他にもご意見がある方は、具体的な内容をご記入ください。

(2) その他、第三者評価事業についてお考えのこと、ご意見等があればご記入ください。

※問1の「8.福祉サービス第三者評価の受審」に取り組んでいる方への質問は以上です。

ご協力ありがとうございました。

【本件に関する問い合わせ先】

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 政策企画部（担当：大久保）

〒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 E-mail okubo-junichi@shakyo.or.jp

福祉サービスの質の向上に向けて
＜「福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会」報告書＞



平成 24 年 3 月



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