

サービスの質の向上に向けて

栃木県
福祉サービス第三者評価の
ご案内



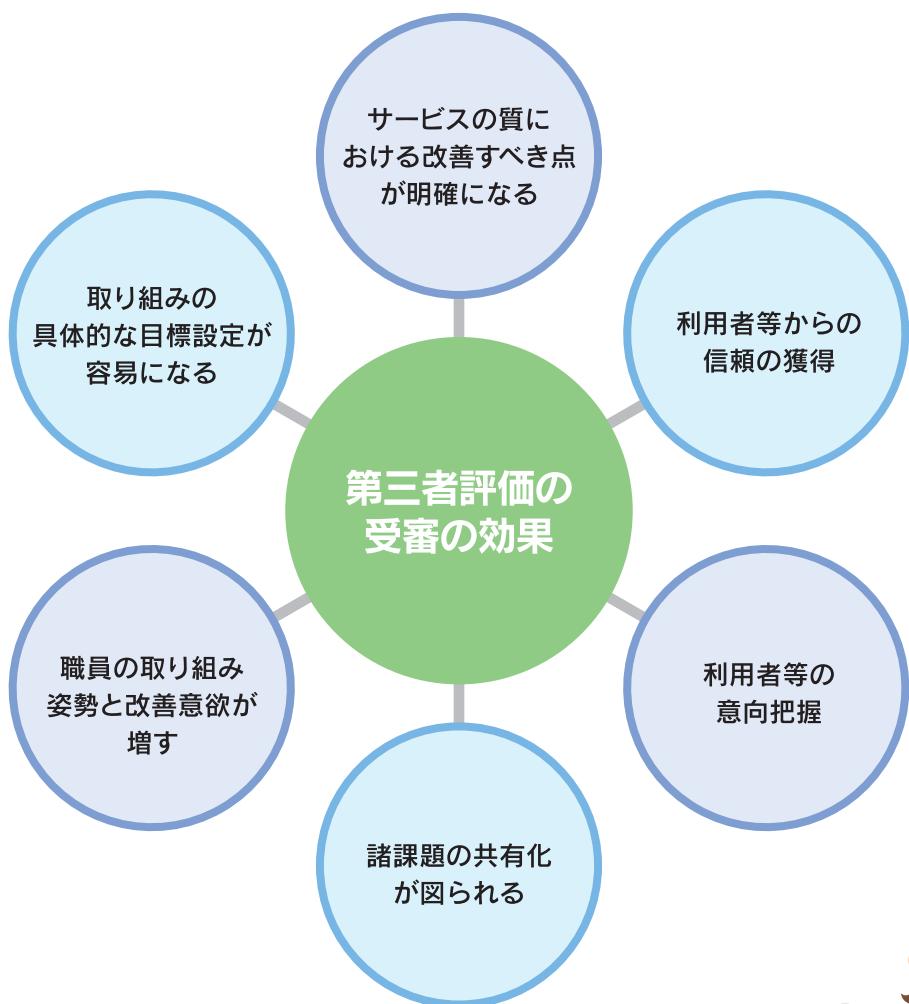
とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構

(社会福祉法人 栃木県社会福祉協議会内)

福祉サービス第三者評価とは？

「福祉サービス第三者評価」は、事業者の提供するサービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業です。

- 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に向けて取り組むための支援を目的とします。
- 評価結果を公表することで、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为您提供します。



第三者評価事業はなぜ必要なの？

社会福祉法第78条は、「福祉サービスの質の向上のための措置等」を規定し、社会福祉事業の経営者が第三者によるサービス評価を受けることは、「社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置」の一環であると位置付けています。

とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構では、利用者本位の福祉の実現をめざすため、福祉サービス提供事業所におけるサービスの質の向上に向けて、多くの事業所が福祉サービス第三者評価に取り組むことを推進しています。

評価を行う機関はどんなところ？

評価機関

とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構(県推進機構)が認証した「評価機関」が評価にあたります。

評価機関として認証されるためには、「法人格を有している」、「県推進機構が定める要件を満たす評価調査者を配置している」など、一定の要件が必要です。

さまざまな活動基盤を持った法人があり、形態も株式会社、特定非営利活動法人、社会福祉法人など、多様です。



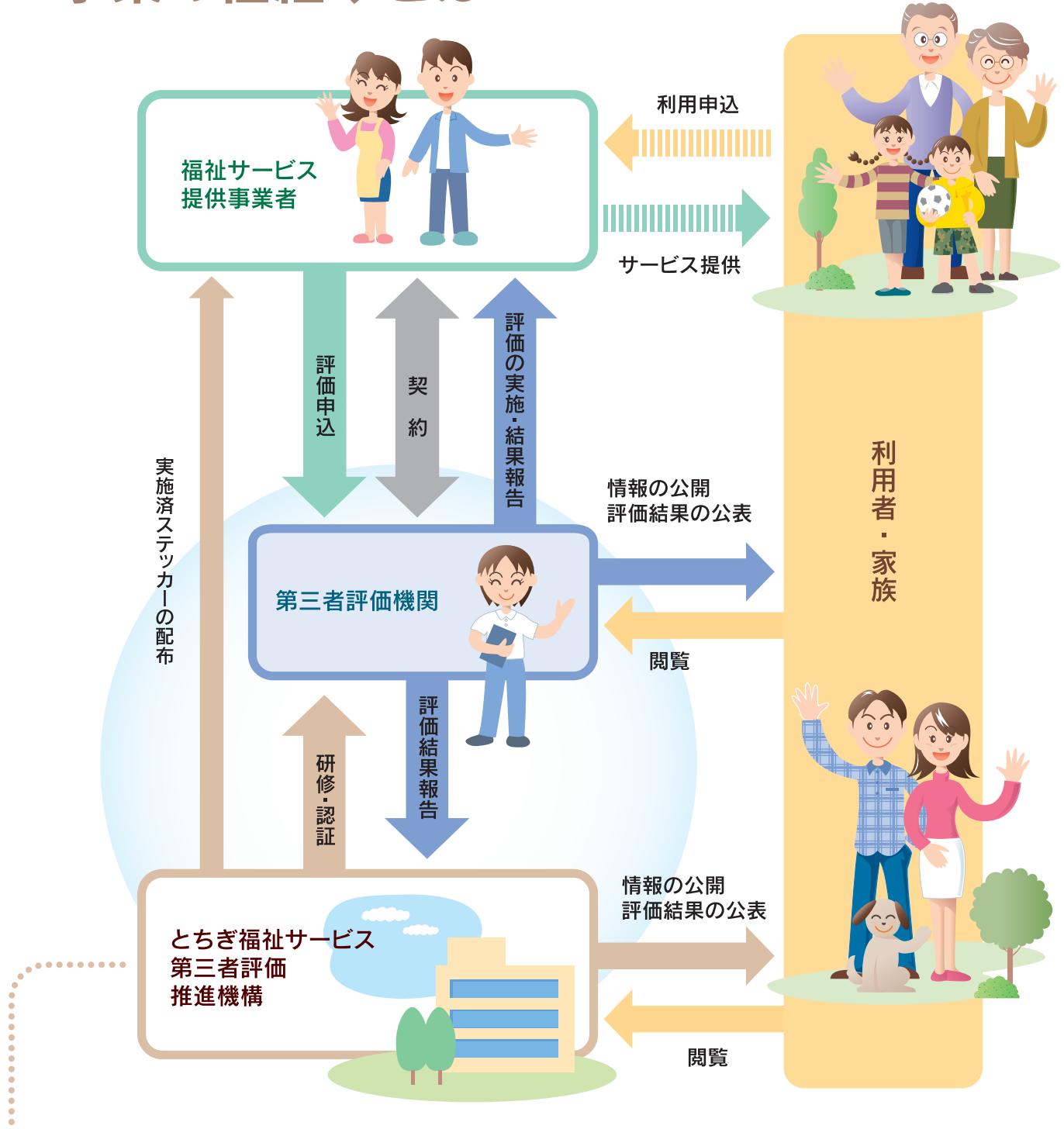
評価は誰が行うの？

評価調査者

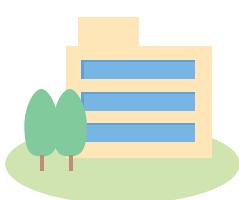
評価機間に所属している「評価調査者」が評価を行います。福祉サービス分野担当・組織運営管理分野担当の評価調査者各1名以上で一貫して行います。

評価調査者は、県推進機構の行う評価調査者養成研修を修了する必要があり、受講するための一定の要件を定めています。研修は、評価調査者が一定の知識、技術を持って評価を行い、評価の信頼性及び客観性を確保することを目的として実施します。

栃木県における福祉サービス第三者評価事業の仕組みとは



とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構(県推進機構)とは?



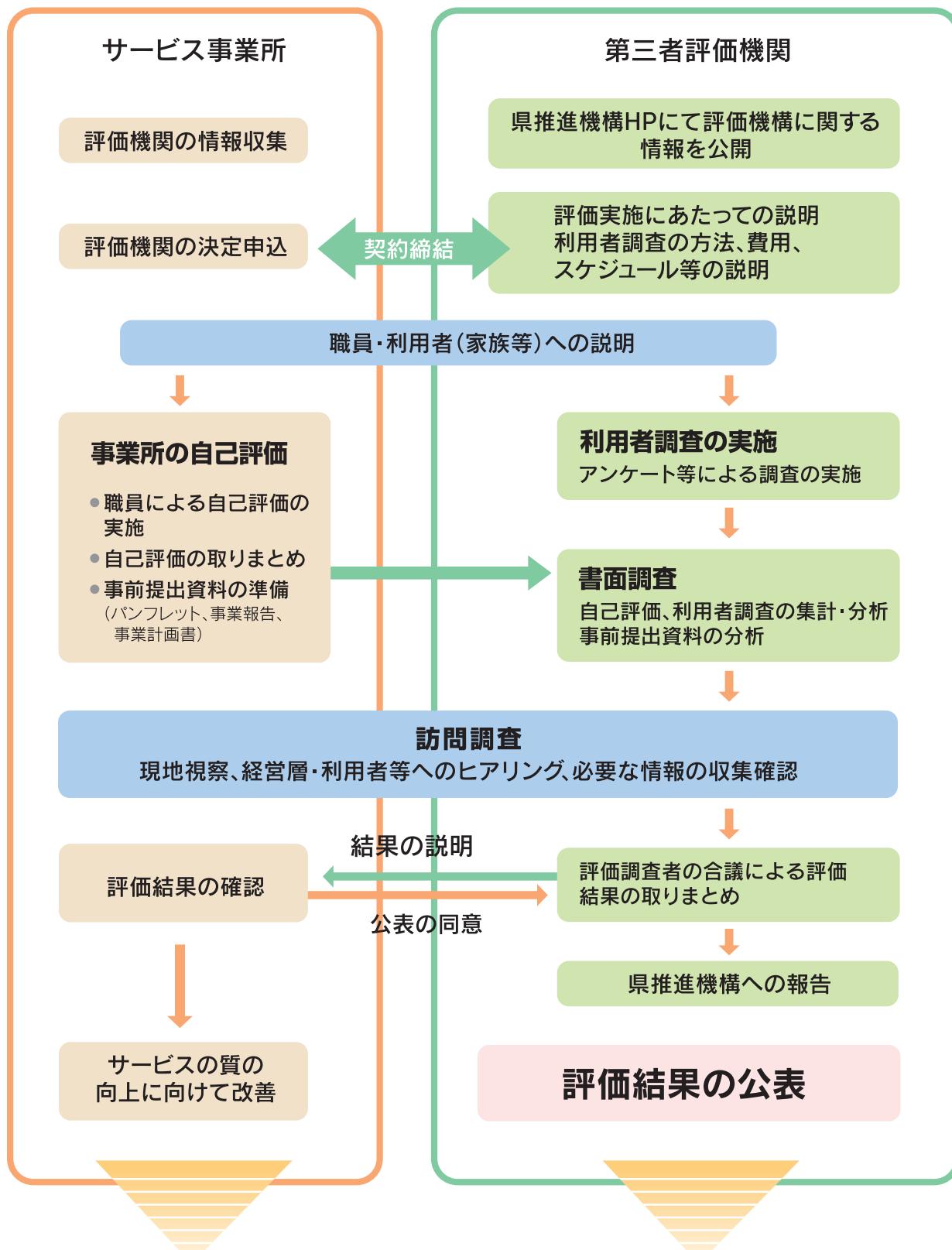
とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構(県推進機構)は、第三-party評価事業の普及推進及び標準化を図るなど、第三-party評価事業の推進を担う組織で、2005年4月に、社会福祉法人栃木県社会福祉協議会に設置されました。県推進機構は、福祉サービスの利用者及び提供者双方の利益に資することを目的とし、さまざまな業務を行っています。

県推進機構の主な業務

- ・評価機関の認証
- ・評価基準及び評価手法の策定
- ・評価結果の取扱い
- ・評価調査者の研修、など

栃木県における福祉サービス第三者評価事業の流れ

第三者評価の流れは、概ね次のとおりになります。



評価結果を公表します

評価結果は、事業所の同意を得て、とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構のホームページ等で公表されます。評価結果や総評とあわせて、事業者が自ら評価結果に対する意見を記載する事業者のコメントなども掲載します。

とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構のホームページ

<http://www.tfhs.jp>

The screenshot shows the website's homepage with a green header and various menu options. A large green callout bubble on the right side points to the main content area, which displays the evaluation results and comments. The content includes sections for third-party evaluation agency information, facility/organization details, evaluation implementation status, general comments, and evaluation results. Each section contains tables with specific data and a 'Comment' section where users can add their own thoughts.

評価結果における公表内容

評価結果

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-2 経営状況の把握

計画の策定

ほかにも、次のような内容を掲載しています

- 評価調査者情報
- 評価機関情報
- 対象サービスの評価基準・アンケート

●評価調査者情報

評価機関に所属する評価調査者の資格・経歴を掲載しています。

●評価機関情報

評価機関情報として、評価機関の所在地や連絡先、評価対象サービス、所属評価調査者、評価の手法、評価の実績、料金表、評価機関のPRなどの情報を掲載しています。
これらの情報で特色を確認し、評価を申し込む際の参考にしましょう。

●対象サービスの評価基準・アンケート

第三者評価の対象サービス別の評価基準や、職員アンケート・利用者アンケートを入手できます。

第三者評価に関するQ&A

Q1

職員だけではなく、利用者に対しても調査を行うのですか？

A1

第三者評価では、利用者調査も行います。利用者調査は、利用者への聞き取りやアンケートにより行います。原則として利用者本人への調査としていますが、保育所等にあたっては、保護者等を対象とすることができます。実施にあたっては、無理のない対象設定を評価機関と十分協議をしますが、最低5名程度の対象数は確保することとしています。

Q2

評価結果に疑問があった場合は申し立てができますか？

A2

評価を行った第三者評価機関からの評価結果のフィードバックの際に、その内容について十分説明を受けるとともに事実誤認がないかどうか等の確認をしてください。それでも納得がいかない場合や解決がつかられない場合は、県推進機構にご相談ください。

Q3

評価結果は公表されるのですか？

A3

事業所の同意を得て、評価結果を公表します。評価結果の公表に同意しない場合は、評価機関及び県推進機構はその事業所の評価結果の公表はしません。ただし、「事業所の意向により、評価結果を公表しない」という事実を公表します。

Q4

評価料金はかかるのですか？

A4

評価料金は各評価機関が設定しており、評価機関ごとに異なります。また、評価は事業所と評価機関の契約により行われ、評価料金は事業所の負担となります。県推進機構のホームページでは各評価機関が設定した評価料金を公表していますので参考にしてください。

Q5

第三者評価は一度実施すれば、もう実施しなくてもよいのですか？

A5

実施の頻度については特に定めていませんが、継続して実施することで、絶えずサービスの質の向上を図っていくことができたり、事業所の最新の情報を利用者に提供できたりします。

第三者評価に関するご質問・ご相談はこちらへ

「とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構」では、第三者評価事業に関するご質問やご相談、苦情等を受け付けています。評価の実施にあたってわからないこと、疑問に感じていることなどがありましたら、何でもご相談ください。

とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構

(社会福祉法人 栃木県社会福祉協議会内)

〒320-8508 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内

TEL.028-622-7555

FAX.028-622-2316

E-mail info@tfhs.jp

ホームページ <http://www.tfhs.jp>



1. JR宇都宮駅から関東バス「清住町・細谷車庫」行きの「戸祭」下車(乗車時間約25分)、徒歩8分
2. JR宇都宮駅から関東バス「西塙田経由宝木団地」行きの「福祉プラザ」下車(乗車時間約25分)、すぐ
3. JR宇都宮駅から関東バス「山王団地」「石那田」「日光東照宮」行きの「長岡街道入口」下車(乗車時間約25分)、徒歩約5分
4. 東武宇都宮駅からは、関東バス「東武駅前」から乗車、運行先及び下車場所は1、3と同じです。(約20分)

自家用車

- 東北自動車道宇都宮インターから約15分、鹿沼インターから約20分