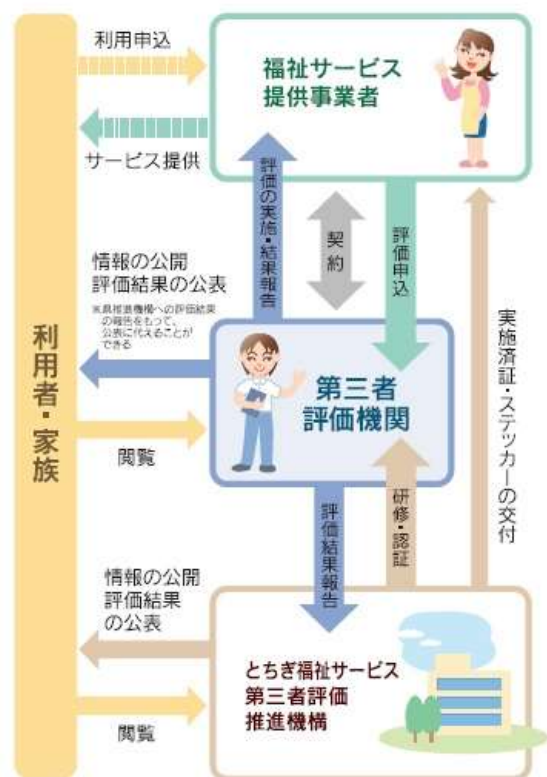


## 栃木県における福祉サービス第三者評価事業の仕組みとは



### 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？

第三者評価事業の普及推進及び標準化を図るなど、第三者評価事業の推進を担う組織です。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、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に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
- 評価結果の取扱い
- 評価基準及び評価手法の策定
- 評価調査者の研修、など

## 評価結果を公表します

評価結果は、事業所の同意を得て、評価機関又は県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公表されます。

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>



- 第三者評価機関名
- 事業者情報
- 実地調査日
- 総評
- 第三者評価結果に対する事業者のコメント
- 各評価項目にかかる第三者評価結果

ほかにも次のような内容を掲載しています。

- 評価機関一覧
- 評価調査者一覧
- 対象サービスの評価基準・アンケート
- 県推進機構からのお知らせ…など

### 第三者評価に関するご質問・ご相談

「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ありましたら、何でもご相談ください。

**TEL.028-622-7555**

(専用電話)

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



福祉サービス第三者評価事業は、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。

### 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>

## 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。

### 第三者評価の目的は

#### ① サービスの質の向上

客観的・専門的な評価を受けることで事業者自らが箇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て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を提供します。

## 第三者評価は誰が行うの？

### 評価機関

とちぎ福祉サービス第三者評価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。

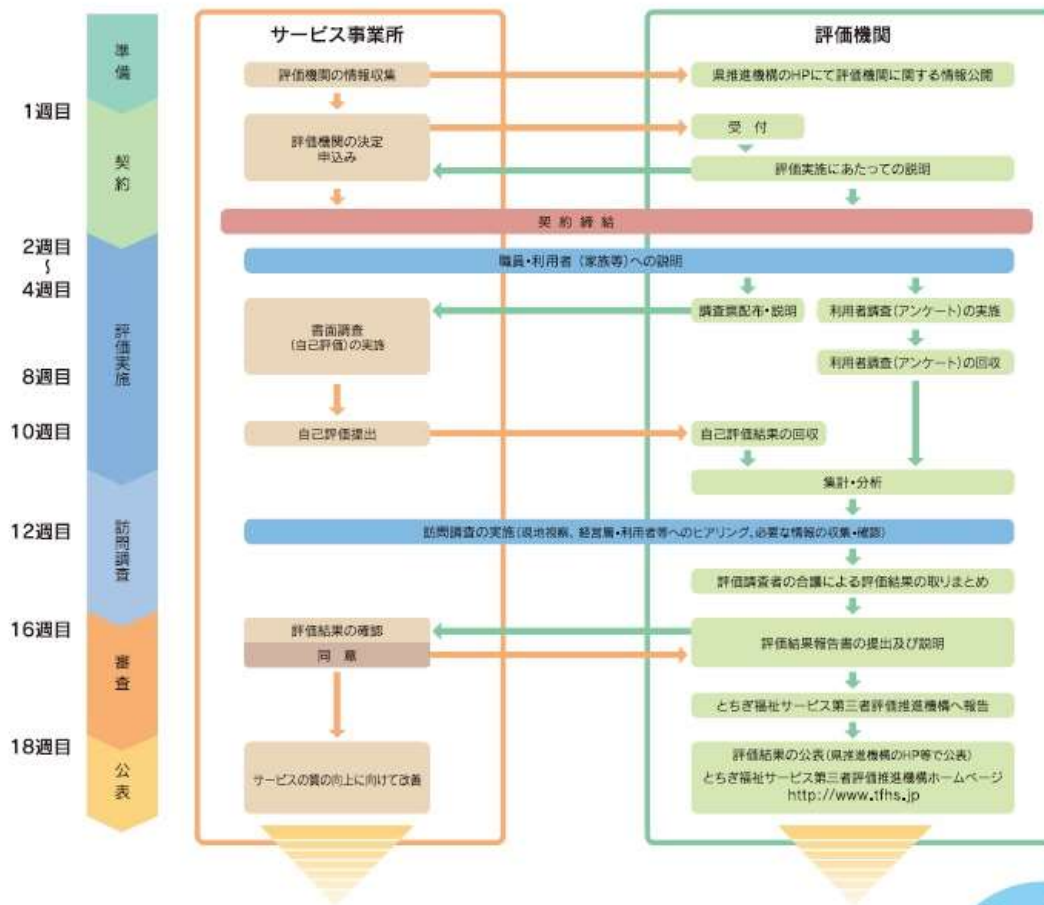
### 評価調査者

評価機関に所属している「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。



## 評価はどのように行うの？

評価は、書面調査（事業所の自己評価）、評価調査者による訪問調査、利用者調査（アンケートや聞きとり）などにより行われます。



評価は、県推進機構が策定した基準に沿って行われます。

事業所の組織運営や人材育成などのマネジメント力や、利用者を尊重するサービス提供の体制を整備しているか、また、食事や健康管理など具体的なサービスの場面についても評価を行い、それぞれの項目について a・b・c の3段階で評価されます。

