

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  
第三者評価が  
はじまりました



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)

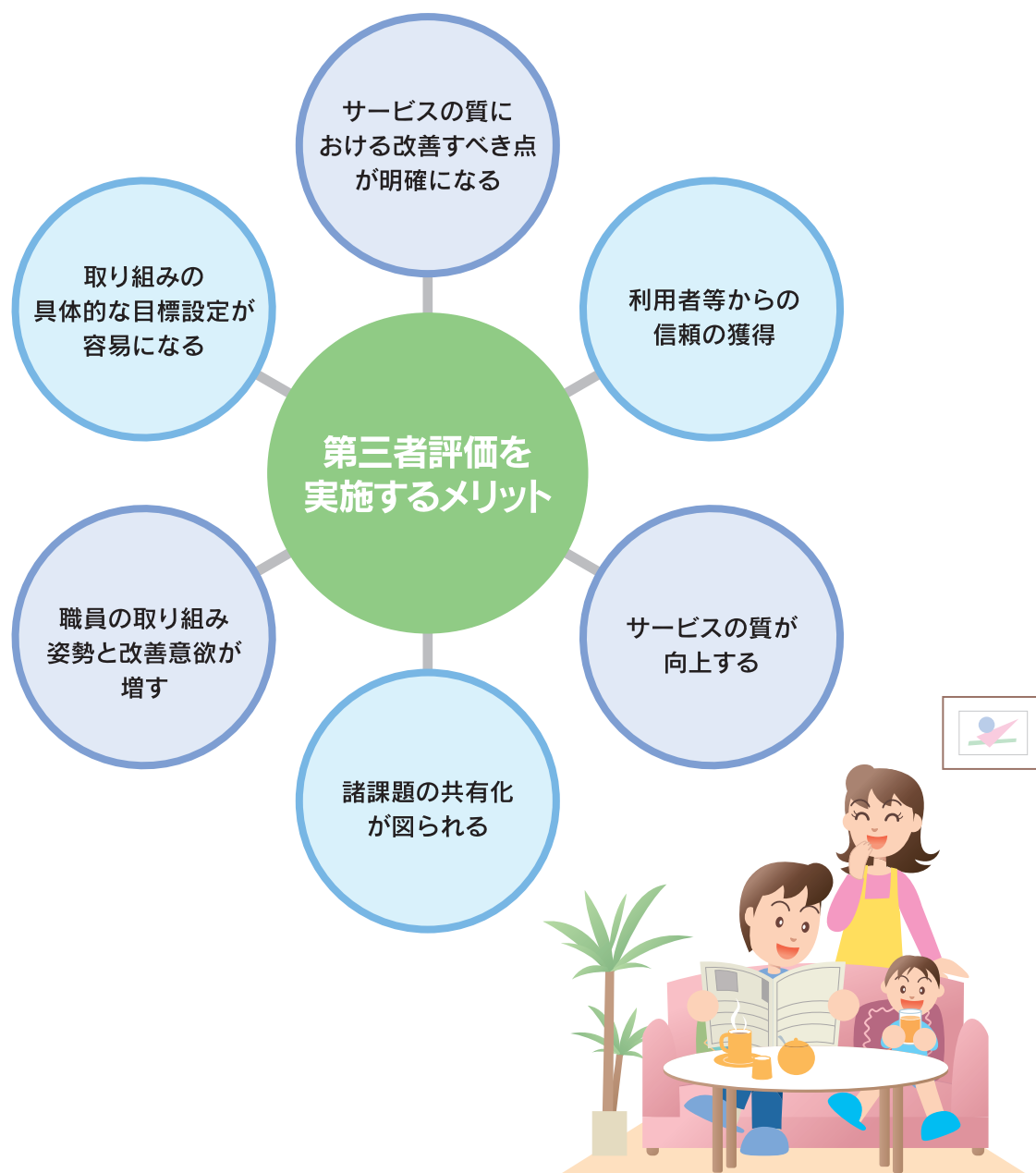
# 福祉サービス第三者評価とは？

「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。

## 主な目的は2つ

- 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を提供します。

よって、  
第三者評価に取り組むことにより、事業所はサービスの質の向上を図る機会となり、利用者にとっては、自分に合った適切なサービスを選択する機会となるのです。



## 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。

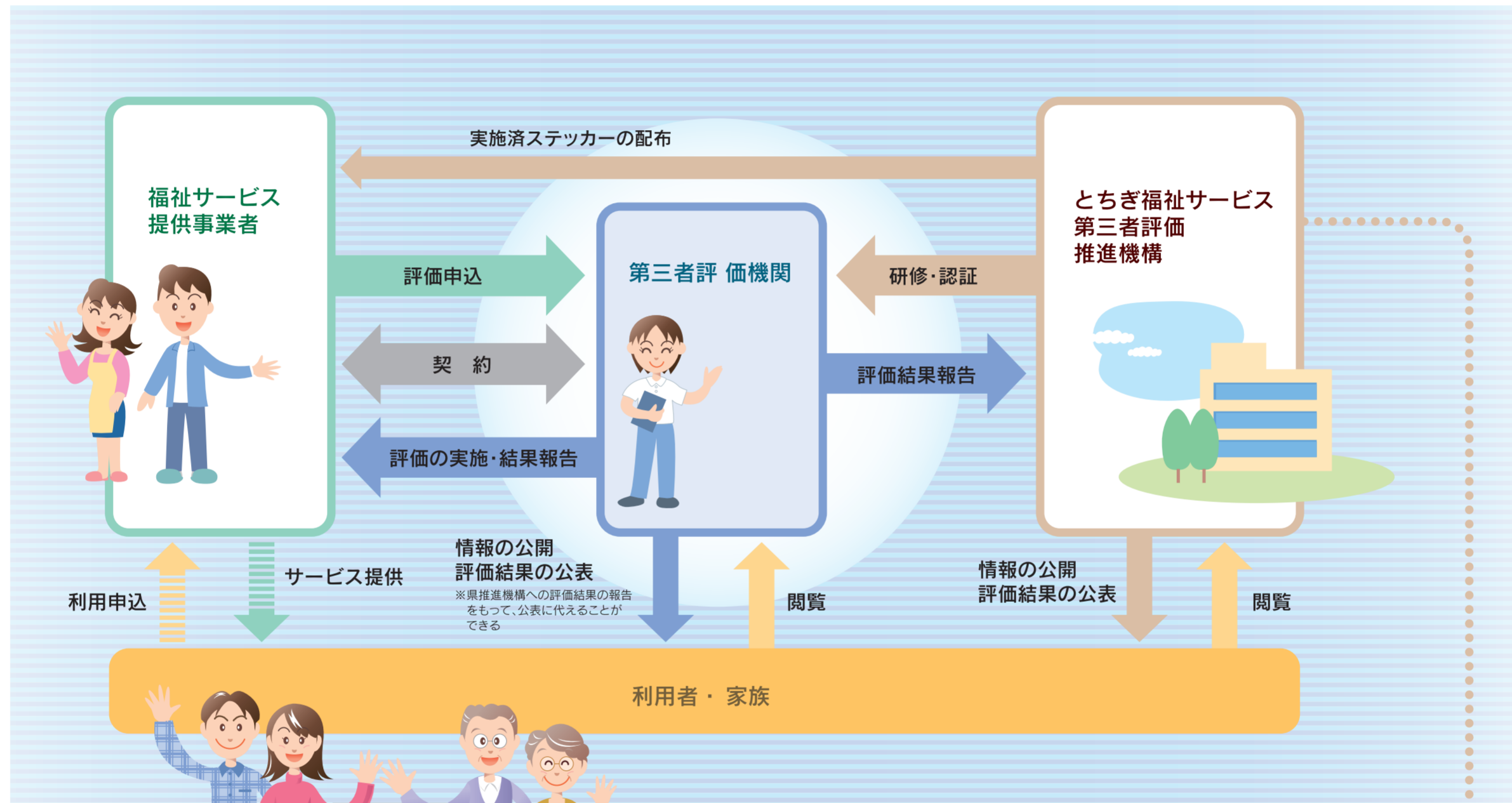


## 評価は誰が行うの？

### 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るため、受講するために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行います。

# 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？



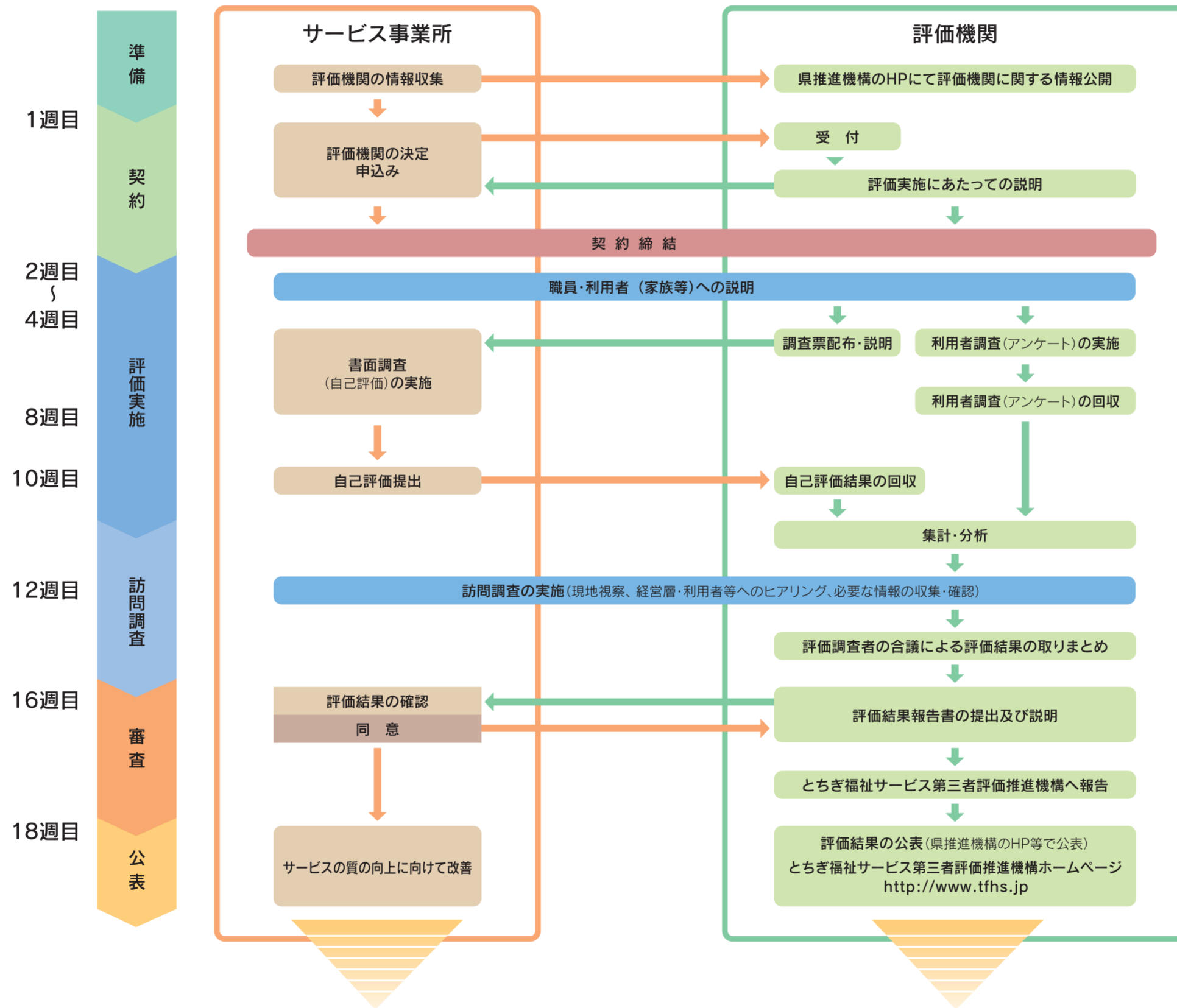
とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構(県推進機構)は、第三者評価事業の普及推進及び標準化を図るなど、第三者評価事業の推進を担う組織で、2005年4月に、社会福祉法人栃木県社会福祉協議会に設置されました。県推進機構は、福祉サービスの利用者及び提供者双方の利益に資することを目的とし、さまざまな業務を行っています。

### 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。



# 第三者評価は何を評価するの？

第三者評価は、県推進機構が策定した評価基準に沿って行われます。評価基準は、55項目の共通評価基準と、サービス種別ごとの基準で構成されています。

## 共通評価基準

共通評価基準では、組織運営や人材育成、改善課題への取り組み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等を評価します。

評価対象	評価分類
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	1. 理念・基本方針
	2. 計画の策定
	3. 管理者の責任とリーダーシップ
Ⅱ 組織の運営管理	1. 経営状況の把握
	2. 人材の確保・養成
	3. 安全管理
	4. 地域との交流と連携
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	1. 利用者本位の福祉サービス
	2. サービスの質の確保
	3. サービスの開始・継続
	4. サービス実施計画の策定

## サービス種別ごとの基準

サービス種別ごとの基準は、食事や健康管理など具体的なサービスの場面について評価する内容になっています。

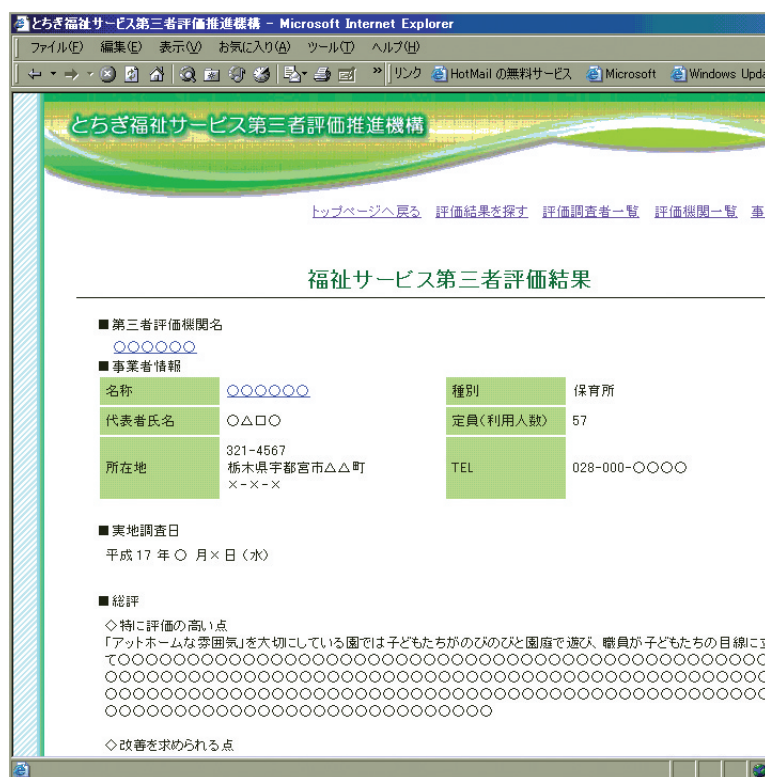
評価は訪問調査と書面調査(事業所の自己評価)だけでなく、職員や利用者への調査(アンケートや聞きとり等)を組み合わせるようになっており、経営幹部や職員がサービスを見直したり、意識の向上につながる貴重な機会です。

# 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。

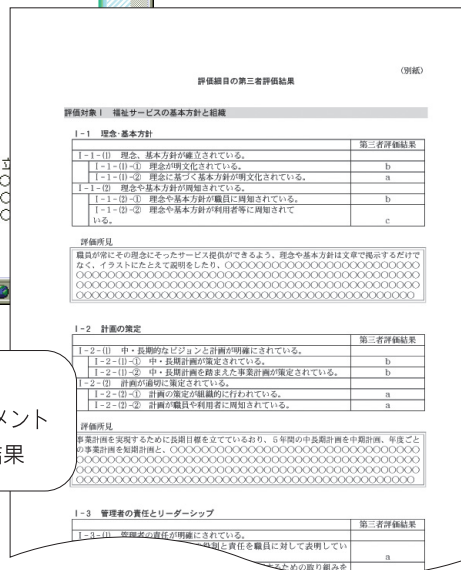
とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構のホームページ

<http://www.tfhs.jp>



評価結果における公表内容

- ・ 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 第三者評価機関をどのように選んだらよいですか？

**A1** 県推進機構のホームページでは、評価機関の情報を公表しています。評価対象サービス、評価料金、所属評価調査者の情報、評価機関からのPRなどを載せていますので、評価機関を選ぶ際の参考にしてください。

### Q2 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？

**A2** 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、保育所等に当たっては、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、ただし、最低5名程度の対象数は確保することとしています。

### Q3 評価結果に疑問があった場合は申し立てができますか？

**A3** 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はかられない場合は、県推進機構へご相談ください。

### Q4 評価結果は公表されるのですか？

**A4** 事業所の同意を得て、評価結果を公表します。評価結果の公表を同意しない場合は、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。

### Q5 評価料金はかかるのですか？

**A5** 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。



.....

**Q6** 第三者が一度訪問しただけで、サービスの質が評価できるのですか？

**A6** 福祉サービス第三者評価は、訪問調査を行うほかに、事業所情報、事業所の職員へのヒヤリングや利用者調査などのさまざまな情報を分析し、評価時点における事業所の状況を総合的に評価するしくみとなっています。

.....

**Q7** 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？

**A7** 実施の頻度については特に決めていませんが、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ます。

.....

**Q8** 評価調査者養成研修では、どのようなことを行うのですか？

**A8** 第三者評価の基礎知識、評価基準の理解、演習、実習などのカリキュラムが組まれます。また養成研修修了者に対しては、引き続き評価調査者継続研修が実施され、事例検討や演習などで評価調査者のスキルアップをめざしていきます。



## 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](mailto: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「戸祭出張所」下車(約20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「福祉プラザ」下車(約20分)、すぐ
- ③ JR宇都宮駅から関東バス「山王団地」「石那田」「今市・日光東照宮」、「鬼怒川」、「塩野室・船生」行き「長岡街道入口」下車(約20分)、徒歩約5分
- ④ 東武宇都宮駅からは、東武駅前停留所から関東バス乗車、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