



福祉サービス第三者評価を知っていますか？

福祉サービスの第三者評価を推進して豊かな福祉の実現を

福祉サービスの第三者評価とは？

福祉サービスの第三者評価は、福祉サービス事業者（福祉施設など）が利用者によりよいサービスを提供するために、自ら進んで評価機関による評価を受けてサービスの改善に取り組むとともに、その評価結果情報を社会に公表する仕組みです。福祉サービス事業者でも利用者でもない公正・中立な評価機関が事業者の提供するサービスを客観的・専門的な立場から総合的に評価します。

その目的

- 1 個人の意思が尊重され、生き生きと自分らしい自立した生活を送ることができるよう、福祉サービス事業者のサービスの質の向上への取り組みを促進すること
- 2 利用者のサービス選択を支援するために、情報を提供すること

* 評価対象となる福祉サービスは、高齢・障害・児童・保護の各分野です。

保育内容を知りたいな…

知りたいな…

保育園を探しているんだね

近くにいい介護施設があればいいんだが…

利用者

将来に備えて地域の介護施設を調べてみよう…

こんなときは第三者評価結果情報を見てね！

マスコットキャラクター
ふくしみるちゃん

サービスの質のアップ

事業者：課題の発見と改善の促進
利用者：自分に適したサービスの利用

公開性のアップ

事業者：開かれた運営への積極的な情報提供
利用者：サービスの選択に資する情報の取得

信頼度のアップ

事業者：事業者と利用者や地域との信頼関係の向上
利用者：地域での安心な暮らしの実現

* 第三者評価の受審によって法人監査要件の緩和を考慮される場合があります。

評価機関とは？

評価機関とは、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が、評価機関として必要な条件を満たしているかを審査し、認証した機関です。

評価調査者とは？

その役割

福祉サービス事業所（福祉施設など）を訪問し、第三者評価のための調査を行う役割を担っています。

神奈川県の評価調査者になるには

評価の信頼性・公平性を確保するため、推進機構が実施する研修（説明セミナー1日、認定研修5日）を受講し、認定試験に合格した後、推進機構に評価調査者登録をすることが必要です（登録は3年更新）。推進機構に登録後、評価機関に所属（契約により）し、評価機関が行う独自研修を経てから実際に活動を行うこととなります。



第三者評価を受審した皆様からの声

各部署間で互いの業務に無関心でしたが、第三者評価という共通目標に取り組むことで、相互の関係が円滑になりました。

（障害者施設）



当園のよいところを少しでも見出そうとしてくれた。評価調査者とのやりとりの中で、課題が明確になり、その後の改善につながりました。

（保育所）



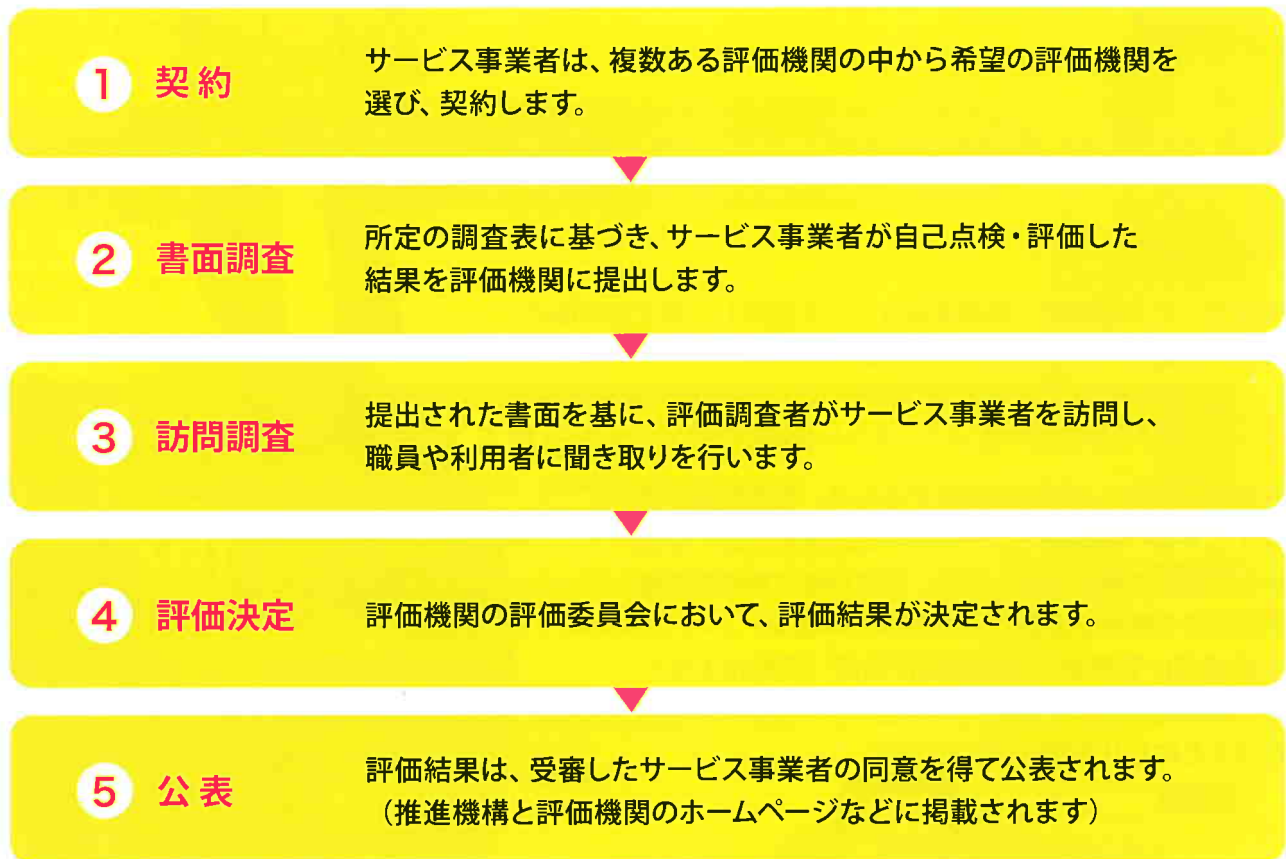
新たな課題や改善方法に気づかされるなど、提供しているサービスの質の向上に極めて有効であることが理解できました。

（高齢者施設）

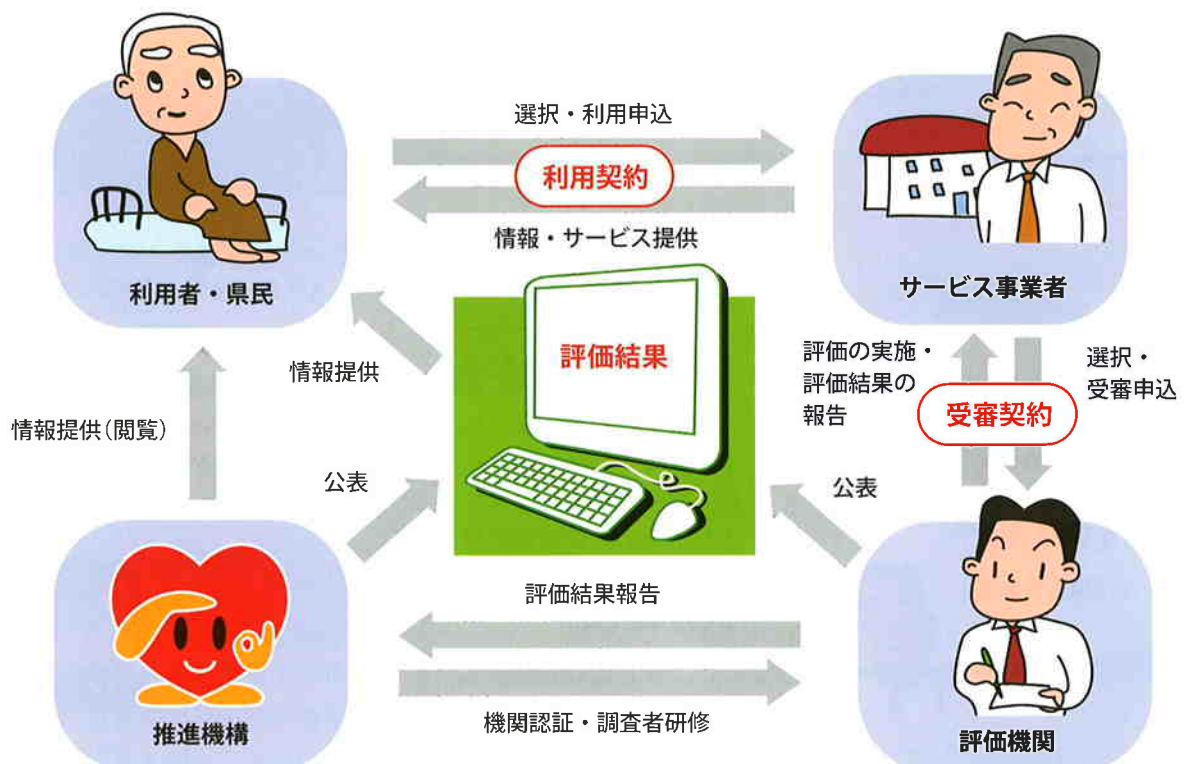


第三者評価の流れは？

福祉サービス事業者が、第三者評価を申し込みしてから公表までの流れは次のようになります。



神奈川県での第三者評価のしくみは？



どのようなことを評価するの？

下図の「共通評価対象領域」の内容について評価が行われます。

共通評価対象領域	評価内容
1 人権の尊重	<ul style="list-style-type: none">◎ 利用者の権利保障◎ 利用者・家族のプライバシー保護◎ 身体拘束・虐待の防止 など
2 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供	<ul style="list-style-type: none">◎ 利用者満足の上に向けた取り組み◎ 自立生活の支援◎ 地域生活移行への取り組み など
3 サービスマネジメントシステムの確立	<ul style="list-style-type: none">◎ 利用者ニーズに応じたサービス計画◎ 苦情解決を通じての利用者満足の上◎ 危機管理体制の確立と対策 など
4 地域との交流・連携	<ul style="list-style-type: none">◎ 地域福祉ニーズを把握し、施設機能を地域へ提供◎ 地域ボランティア活動の場の提供◎ 地域の関係機関・団体との連携 など
5 運営上の透明性の確保と継続性	<ul style="list-style-type: none">◎ 経営者の責任の明確化とリーダーシップ◎ 経営改善や情報開示の積極的な取り組み など
6 職員の資質向上の促進	<ul style="list-style-type: none">◎ 職員研修の積極的な取り組み◎ 職員の処遇・就業環境など◎ 実習生の受け入れ など

調査方法は？

基本的な手法として次のものがあります。



事業者調査

- ◎ 資料調査（概況調査）
- ◎ 自己評価調査（経営層や職員を対象）
- ◎ 訪問調査（評価調査者による訪問）

利用者調査

- ◎ 利用者や家族に対するアンケート調査
- ◎ ヒアリング調査
- ◎ 観察調査

評価結果を公表します

評価機関が実施した評価結果は、推進機構が定めた共通の様式で、インターネットのホームページで公表しています。下記のホームページからご覧ください。また、インターネット以外からも情報入手できます。

「**かながわ福祉サービス第三者評価推進機構**」のホームページで見る

<http://www.k-daisansyahyouka.org>

またはインターネットの検索サイトで「**かながわ福祉サービス第三者評価推進機構**」を入力、検索する。



The screenshot shows the website's homepage with several callouts in pink boxes:

- 「知りたい施設の所在地域を選ぶ。」 (Select the area where you want to know about the facility.)
- 「高齢、障害、児童などの分野から該当する分野を選ぶ。」 (Select the field you are interested in, such as elderly, disabled, or children.)
- 「該当する施設を選ぶ。」 (Select the facility you are interested in.)
- 「施設の評価結果が表示される。総括表の末尾にある「評価詳細」から評価結果の詳細情報にリンクしています。」 (The evaluation results of the facility are displayed. From the 'Evaluation Details' at the end of the summary table, you can link to the detailed evaluation information.)

他のホームページで見る

次のホームページからも見ることができます。いずれも、推進機構ホームページのインデックス「リンク」から開くことができます。

- ◎ **WAM NET (全国の施設)**
- ◎ **横浜市ホームページ (横浜市内の施設)**
- ◎ **川崎市ホームページ (川崎市内の施設)**
- ◎ **評価機関のホームページ (その評価機関が評価を実施した施設)**



評価結果を文書で閲覧する

- ◎ 推進機構事務局内で閲覧できます。(※条件はありますが、ファックスサービスも行っております。お気軽に事務局までお問い合わせください。)
- ◎ かながわ福祉人材センターでも閲覧できます (横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター13階)。