

山口県社会福祉協議会が実施する 福祉サービス第三者評価を受けてみませんか？

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当事者（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ものです。

山口県社会福祉協議会は、山口県から認証を受けた県内で唯一の評価機関です。

【福祉サービス第三者評価事業の目的】

- 個々の事業者が社会福祉事業運営における具体的な問題点を把握して、サービスの質の向上に結びつけること。
- 評価を受けた結果が公表されることにより、評価結果等が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こと。

☆ 事業者の福祉サービス提供体制の整備状況と取組状況について評価するものであり、福祉サービス提供事業者の格付けや順位付けをすることではありません。

社会福祉法第78条1項に、『社会福祉事業の経営者は、自己評価の実施等によって、自らの提供する福祉サービスの質の向上に努めなければならぬ』と自己評価及び第三者評価について努力義務を規定しています。

この規定に基づき、国が基盤づくりを進めているものです。

1 第三者評価を受けることによる効果

◎問題点を改善するための効果的かつ具体的な目標設定が可能になります！

- ・ 自らの提供するサービスの質について改善すべき点が明らかになります。
- ・ 改善すべき点が明らかになるため、サービスの質の向上のための取組の具体的な目標設定が可能となります。

◎職員の自覚と改善する意欲が生まれます！

- ・ 福祉サービス第三者評価を受ける過程において、職員の自覚と改善意欲が生まれ諸課題の共有化が促進されます。

◎信頼の獲得と質の向上が図られます！

- ・ 福祉サービス第三者評価を受けることにより、利用者や家族等からの信頼を獲得することができるとともに、提供しているサービスの質の向上が図られます。

2 第三者評価受審の流れ

(1) 契約締結

- 本会と契約書を取り交わし、次に示す評価料金を支払います。
 - ・高齢者、障害児・者の施設・事業所、救護施設、女性自立支援施設、保育所

1事業263,000円（税込）

- ・社会的養護関係施設

1施設308,000円（税込）

(2) 自己評価の実施・事前書類の提出

- 訪問調査の前に自己評価を実施し、事前提出書類（※）を訪問調査日の1ヶ月半前までに本会に提出します。

※事前提出書類とは…

- ①自己評価調査票
- ②施設・事業所プロフィール
- ③事業計画書・予算書
- ④事業報告書・決算書
- ⑤法人の理念・組織図
- ⑥施設・事業所の基本方針・組織図・職務分担表
- ⑦施設・事業所の案内パンフレット
- ⑧施設・事業所の平面図
- ⑨施設・事業所の重要事項説明書
- ⑩機関誌・広報誌（過去1年分）
- ⑪評価項目に関する資料（「規程、各種マニュアル」及び「会議・委員会の記録や個別のケース記録等」のコピー等）

(3) 訪問調査の実施（1日）

- 評価調査者が施設・事業所を訪問し、1日かけて調査を行います。

«訪問調査では・・・»

- ① 施設・事業所全体の視察を行います。
- ② 施設・事業所が事前に実施した自己評価に基づいて、関係書類の確認や、評価項目ごとに施設長、幹部職員や現場の職員からの聞き取りを行います。
- ③ 利用者の意見を取り入れるため、施設・事業所側が選定した利用者（6名程度）から聞き取りを行います。

«訪問調査のスケジュール（例）»

- 9:20 調査開始
- 9:30 施設・事業所全体の視察
- 10:30 関係書類の確認
- 11:00 施設長等及び幹部職員（1～3名）と面接調査
- 12:00 利用者と共に昼食
- 13:00 関係書類の確認
- 13:30 現場の職員（6名程度）と面接調査
- 15:30 利用者（6名程度）からのヒアリング（1名5～10分程度）
- 16:00 評価調査者による打合せ
- 17:00 施設・事業所との話し合い
- 17:30 調査終了

利用者の概ね30%を目安に、事前に本人または家族等へのアンケート調査を実施します。※対象種別のみ

(4) 評価結果のとりまとめ及び評価結果の通知

- 訪問調査を行った評価調査者の合議により、評価結果をとりまとめます。
- 訪問調査終了2カ月後をめどに、受審施設・事業所へ評価結果を通知します。
- 高齢者、障害児・者の施設・事業所、救護施設、女性自立支援施設、保育所には、評価結果の県への報告及びHP等への公表についての同意を得ます。

※第三者評価受審の流れは一部変更になる場合があります。

3 評価調査者

- 評価調査者とは、山口県及び全国社会福祉協議会が実施する「評価調査者養成研修会」を受講した者です。
- 一件の評価につき、3名（社会的養護関係施設は4名）の評価調査者が担当します。
- 一件の評価の担当評価調査者については、①組織運営管理業務経験者、②福祉・医療・保健分野の有資格者もしくは学識経験者を各1名以上含めて構成し、一貫した評価・調査を行います。

4 評価基準

- 受審にあたって使用する評価基準は、山口県福祉サービス第三者評価事業推進要綱及びこれに基づく実施要領等に定められた、第三者評価事業の評価基準です。

①【高齢者、障害児・者の施設・事業所、救護施設、女性自立支援施設、保育所】

施設・事業所共通評価基準		サービス内容評価基準
評価対象Ⅰ 評価対象Ⅱ 評価対象Ⅲ	福祉サービスの基本方針と組織 組織の運営管理 適切な福祉サービスの実施 全45項目	11種： 高齢（養護・軽費）、特養、通所、訪問、 救護、女性自立支援、障者（居）、障者（通）、 障児（居）、障児（通）、保育

+

②【社会的養護関係施設】

社会的養護関係施設基準（共通評価・内容評価）
6種（種別ごとの独自基準となります）： 乳児院、児童自立支援施設、児童養護施設、母子生活支援施設、 児童心理治療施設、自立援助ホーム

5 評価結果の公表・報告

- 高齢者、障害児・者の施設・事業所、救護施設、女性自立支援施設、保育所については、評価結果公表の同意を得たのち、山口県へ報告するとともに、山口県及び本会のホームページ、WAMNETにて公表します。
山口県社会福祉協議会第三者評価事業 HP <http://yamaguchi-hyoka.jp>
- 社会的養護関係施設においては、山口県及び全国社会福祉協議会へ報告するとともに、全国社会福祉協議会の第三者評価事業のホームページをはじめ、山口県及び本会のホームページ、WAMNETにて公表します。
- 評価の公表期間は、評価実施の翌年度から起算して3年間です。

■公表する内容■

- ① 評価実施日
- ② 福祉サービス事業者情報
(名称、種別、代表者名、定員、所在地等)
- ③ 総評
※ 全体を通して、事業所の特に評価の高い点及び改善を求められる点を記述したもの
- ④ 第三者評価結果に対する事業者のコメント・事業所のPR
- ⑤ 評価分野別評価結果
※ 評価対象ごとの特記事項を記述したもの
- ⑥ 各評価項目に係る(3段階)評価結果

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を促すためのシステムのひとつです！！

他の苦情解決制度等、福祉サービスの質を高める他の仕組みと組み合わせることによって、より一層の福祉サービスの質の向上が図られます！！

〔問合せ・申込み先〕

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会
総務企画部 福祉振興班 担当：山田、未成
〒753-0072 山口市大手町9-6
TEL 083-924-2799
FAX 083-924-2798
E-mail hyoka-chosa@yg-you-i-net.or.jp
HP <http://yamaguchi-hyoka.jp/>