

福祉サービス第三者評価制度について

三重県健康福祉部
地域福祉課 福祉・援護班

1

●福祉サービス第三者評価事業の目的

第三者評価制度は個々の事業者が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を目的とするもの。

なお、第三者評価を受けた結果を公表されることにより、結果として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。

(H16.5.7厚労省指針)

- ・ 専門的・客観的な第三者評価機関が評価
- ・ 施設の格付けや施設間の比較を行うものではない

2

● 第三者評価の流れ

- ・ 第三者評価の受審を希望する福祉サービス事業者は、都道府県推進組織が認証した第三者評価機関に申し込み、評価を受ける。
- ・ 第三者評価機関は、評価結果を都道府県推進組織に報告し、都道府県推進組織は第三者評価結果の公表を行う。

3

● 第三者評価の背景、取組経過

- ◎ 社会福祉基礎構造改革の進展
 - ・ 2000年6月 社会福祉事業法 → 社会福祉法への改正
- ◎ 措置制度から利用制度への転換
- ◎ 改革の基本的方向（7項目）
 - ・ サービスの利用者と提供者の対等な関係の確立
 - 苦情解決制度、地域福祉権利擁護等
 - ・ 信頼と納得が得られるサービスの質と効率性の向上
 - 第三者評価制度等

4

●第三者評価事業の法的な位置づけ

【社会福祉法】

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

第78条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、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を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

【解 釈】

・第一項では、社会福祉事業経営者は、良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならないとしており、第三者評価を受審することは、「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づけられている。

・そのため、第三者評価事業は、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を援助するための事業であると解される。

・第2項では、国は上記事業者の取組を援助するための措置を講ずるよう努めなければならないとし、第三者評価事業の普及・促進はその一環となる。

5

●福祉サービス第三者評価基準について（1）

1. 基準の考え方

- ① 社会福祉施設の最低基準と同じ水準の基準ではなく、よりよいサービス水準へ誘導するための基準
- ② 福祉サービス全般（全ての入所・通所施設及び在宅サービス）を対象とした基準

※ 事業者が目標とするにふさわしい水準と専門性を確保することができる評価項目

6

●福祉サービス第三者評価基準について（2）

2. 評価対象（共通項目「汎用版」H26.4.1改正版）

- ①福祉サービスの基本方針と組織（4分類 5項目 9細目）
- ・理念、基本方針、経営状況の把握、事業計画の策定、福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組
- ②組織の運営管理（4分類 10項目 18細目）
- ・管理者の責任とリーダーシップ、福祉人材の確保・育成
運営の透明性の確保、地域との交流、地域貢献

7

●福祉サービス第三者評価基準について（3）

- ③適切な福祉サービスの実施（2分類 8項目 18細目）
- ・利用者本位の福祉サービス、福祉サービスの質の確保

（保育所のみ）

- ④三重県独自基準（4分類 1項目 6細目）
- ・子育て経験者との連携、安全確保についての地域との連携、中高生等の職場体験の受入等、地域に開かれた施設運営を評価

8

●サービス内容評価基準（自己評価）

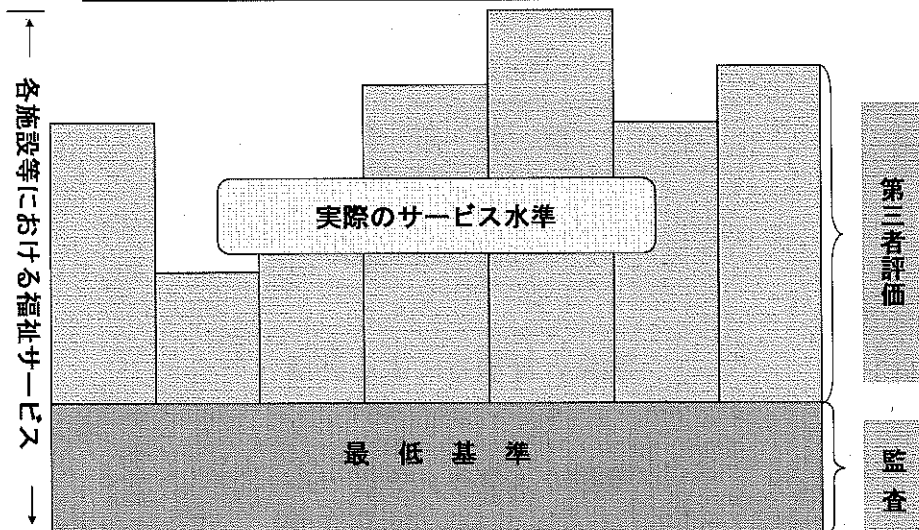
- ・個々の施設種別の具体的なサービス内容を評価することが重要
- ・第三者評価項目に合わせてサービス内容評価基準を別に設定
- ・事業者の任意により実施

種別	項目数	内容	
保育所	24項目	子どもの発達援助、子育て支援ほか	
障がい者・児施設	26項目	利用者の尊重、日常生活支援	
婦人保護施設	24項目	利用者の尊重、日常生活支援	
児童館	29項目	活動に関する事項等	
高齢者	特別養護老人ホーム	17項目	利用者の尊重、日常生活支援
	通所介護施設	16項目	利用者の尊重、日常生活支援
	訪問介護施設	17項目	利用者の尊重、日常生活支援

※ サービス内容評価は評価機関による第三者評価ではなく、自己評価のみの取組

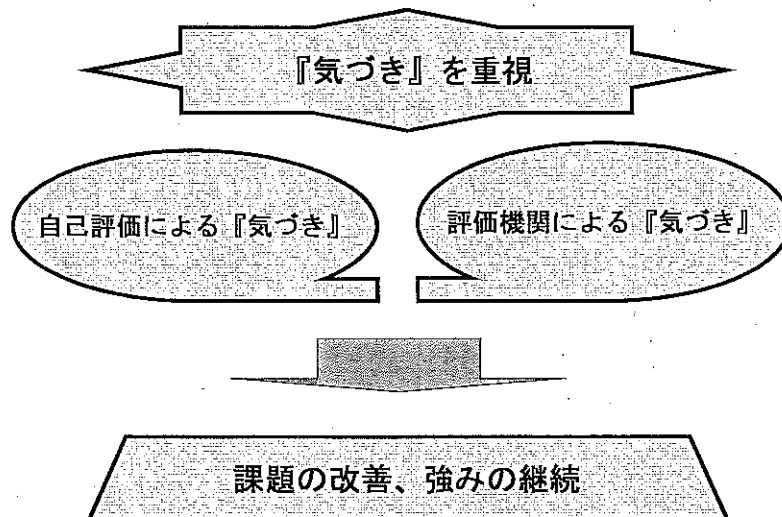
9

●第三者評価と行政指導監査との関係



10

「みえ福祉第三者評価」について



11

●みえ福祉第三者評価のポイント

改善志向

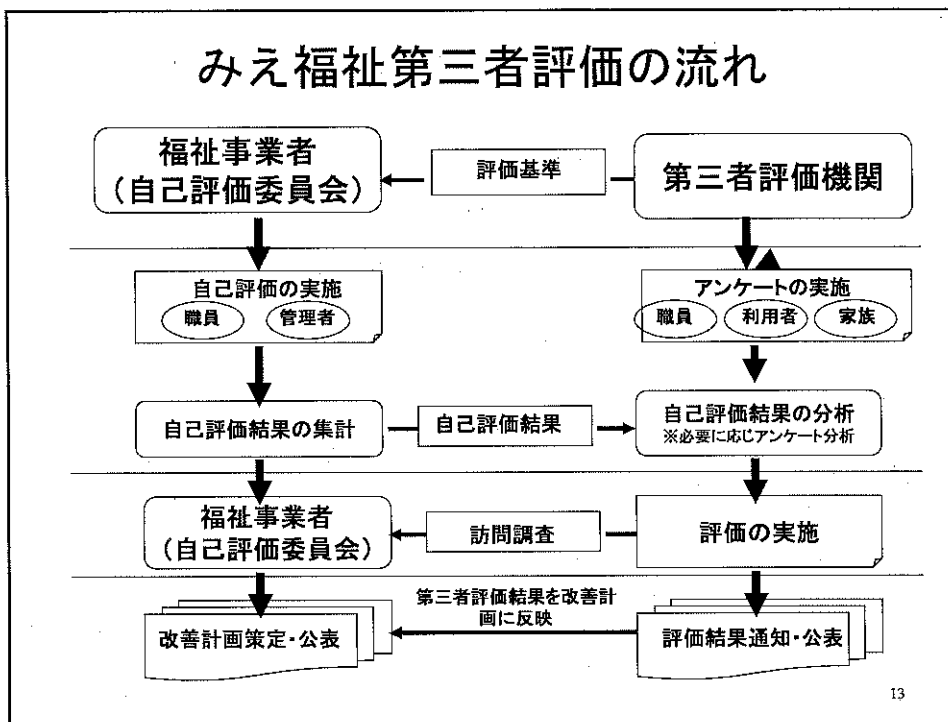
「自己評価」重視

職員と管理者による評価

施設の「強み」アピール

12

みえ福祉第三者評価の流れ



13

● 「みえ福祉第三者評価制度」と基準ガイドラインの構成

	厚生労働省ガイドライン (第三者評価・自己評価共通)	サービス内容評価基準 ガイドライン (自己評価)
汎用版	45項目 (H26.4.1改正)	
保育所版	53項目+三重県独自基準6項目	24項目
障がい者・児童施設版	55項目	26項目
児童入所施設版	・児童養護 98項目・乳児院 80項目 ・母子生活支援85項目・情緒短期96項目 ・児童自立支援 96項目	
婦人保護施設版	55項目	24項目
児童館版	55項目	29項目
高齢者版	特養 53項目 通所 53項目 訪問 51項目	特養 17項目 通所 16項目 訪問 17項目

14

●みえ福祉第三者評価実績

年度	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	合計
特養	20	10	10	6	5	1						3	55
介護老健		10	9	1	1		3				1		25
保育所					7	4	4	3	4	5	8	3	38
障がい						8	2	2	2	3	6	3	26
児童							3	1					4
養護老人							1						1
高齢者								2					2
計	20	20	19	7	13	13	13	8	6	8	15	9	151

15

●みえ福祉第三者評価 評価機関

名称	所在地	電話番号
(株)百五経済研究所	津市丸之内9-18 津丸の内ビル2F	059-228-9105
(株)三重銀総研	四日市市西新地7-8	0593-51-6460
(社福)三重県社会福祉協議会	津市桜橋2-131 三重県社会福祉会館	059-227-5145
(株)中部評価センター	名古屋市緑区左京山104番地 加福ビル左京山1F	052-623-7401
(株)シクアクト	東海市加木屋町東大堀27番 地の7	0562-34-4847
BERシステムズ株式会社	四日市市八王子町439番地1	059-322-8811

16

● 第三者評価受審促進の取組

◇ 受審済証の交付

…第三者評価を受審した施設・事業所には、受審したことを証する「受審済証」を交付

◇ 県HPへの評価結果の掲載

…評価結果、改善計画を県HPに掲載し、施設等の取り組みをPR

三重県健康福祉部地域福祉課から福祉サービス事業者の皆様へのご案内！

みえ福祉第三者評価を受審してみませんか？

みえ福祉第三者評価制度が皆様の施設改善のお手伝いをします。

制度が発足した平成15年度以来、三重県内で142施設様が評価を受審され、福祉サービスの質の向上に努めておられます。

◎平成25年度に受審された施設の皆様の声（三重県内の施設）

- ・自分たちのサービスのあり方を客観的に見直すことができた。
- ・改善計画の取り組みを始めた。具体的な取り組みを通して職員にも改善に対して前向きに取り組む姿も増えてきた。
- ・アンケートによりご家族の率直な思いを聞くことができた。
- ・経営収支改善に向けて検討する機会を定期的に持つようになった。
- ・様々な立場の自己評価委員が話し合う中で、それぞれの思いの違いを理解することができた。

みえ福祉第三者評価に関するお問い合わせは

三重県健康福祉部 地域福祉課

TEL059-224-2256 まで

県のホームページへは以下のアドレスから

<http://www.pref.mie.lg.jp/FUKUSHI/HP/hyoka/index.htm>