

## 福祉サービス第三者評価事業について

### 1 福祉サービス第三者評価制度の背景

- 社会福祉基礎構造改革により、福祉サービスの多くが、行政による措置から利用者が事業者と対等な関係に基づきサービスを選択する利用制度に移行し、利用者本位のサービスが求められています。
- 利用制度では、利用者に対し、ニーズに適した福祉サービスを自ら選択するための情報提供が必要であるとともに、事業者は、自ら福祉サービスの現状の水準や課題を把握し、改善に向けた取り組みが必要です。
- このような利用者の選択と、事業者のサービスの質の向上への取組みを推進するための仕組みとして、事業者の提供するサービスの質を当事者以外の公正・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する制度が必要とされています。

### 2 福祉サービス第三者評価事業の目的

#### (1) 福祉サービス第三者評価事業の位置づけ

- 社会福祉法に、社会福祉事業の経営者は、常に福祉サービス利用者の立場に立って良質かつ適切なサービスを提供するよう努めなければならないことが規定されています。
- 社会福祉事業の経営者が福祉サービス第三者評価を受けることは、福祉サービスの質の向上のための措置の一環であり、福祉サービス第三者評価事業はそれを支援するための事業です。

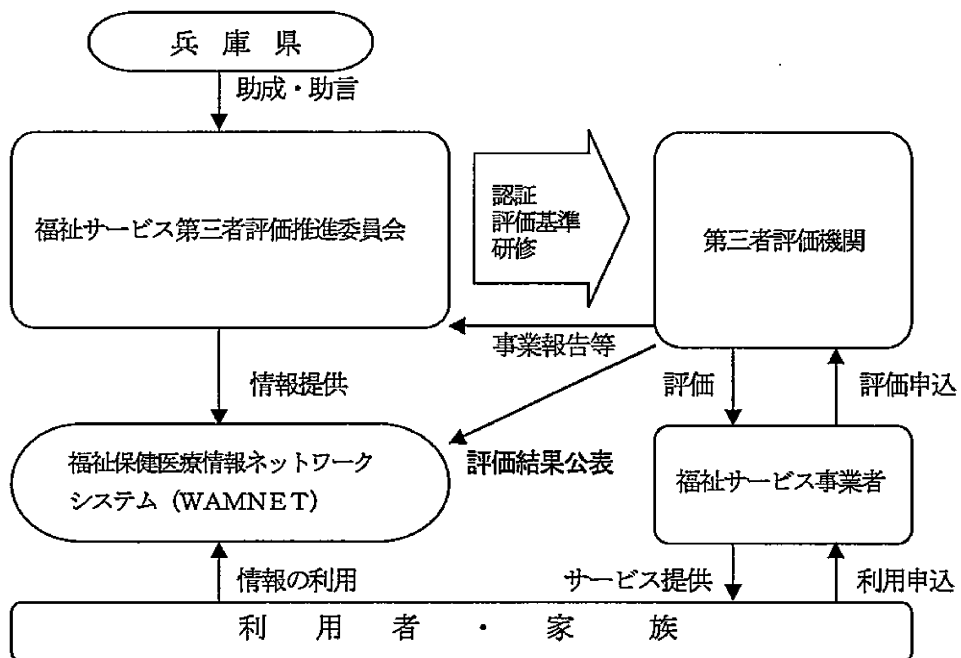
(福祉サービスの質の向上のための措置等)

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) 福祉サービス第三者評価事業の目的

- 福祉サービス事業者が、事業運営における個々の問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつける契機とします。
- 客観的かつ公正に評価された情報を公表することにより、利用者の適切なサービス選択に寄与します。

### 3 福祉サービス第三者評価事業の仕組み



※ 評価結果は、評価機関がWAMNETを利用し、インターネット上で公表している。

## 福祉サービス第三者評価事業Q & A

### Q1 「第三者評価」とは何ですか？

A 福祉サービスの「第三者評価」は、「社会福祉法人等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行った評価」であるとされています。

第三者評価事業のポイントは、当事者（事業者および利用者）以外の第三者による評価であること、専門的かつ客観的な立場からの評価であること、と整理できます。

### Q2 なぜ「第三者評価」が必要とされているのですか？

A 社会福祉基礎構造改革の進展や、介護保険制度の施行によって、福祉サービスは従来の措置から契約による利用制度へと移行していくこととなります。このような状況では、利用者は自らにふさわしい、より質の高い福祉サービスを求め、事業者は、質の高いサービスを提供しなければ、利用者から選択されることが困難となります。

そのため、第三者評価事業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とともに、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を目的として実施されます。

第三者評価というと、事業所の優劣をつけるもの、あるいは、A・B・C ランクなどの格付けを行うもの、などのイメージを持たれる方も多いようですが、本来、福祉サービスの第三者評価はそのようなことを目的とはしていません。

#### ■ 事業者によるサービスの質の向上に向けた取り組み

- ・ 提供するサービスが利用者に説明でき、選択されるために、サービスの現状の水準や課題を把握し、課題を明確にした上での改善に向けた継続的な取り組みを促進する。
- ・ 評価結果を職員が共有することによって、改善に向けた組織的な取り組みを確保する。

### Q3 第三者評価を受けるメリットは何ですか？

A 第三者評価を受けることのメリットは、組織の内的な要素に対する効果と、対外的な効果の双方について整理することができます。これまでの検討過程において行われた試行事業やモデル事業等において、第三者評価基準の作成に向けて評価を受けていただいた事業所からいただいた意見や感想をまとめるとおおよそ以下のような効果が挙げられました。

#### ■ 組織の対内的な効果

- ・ 自らが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る。
- ・ 改善すべき点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けた取り組みの具体的な目標設定が可能となる。
- ・ 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の醸成、および諸課題の共有化が促進される。

#### ■ 対外的な効果

- ・ 第三者評価を受けることによって利用者等からの信頼の獲得と向上が図られる。

#### Q4 第三者評価では、何を評価するのですか？

A 福祉サービスの第三者評価事業では、主に、福祉サービス提供体制の整備状況と取り組みについて専門的・客観的な立場からの評価が行われます。

##### 福祉サービス提供体制の整備状況と取り組み

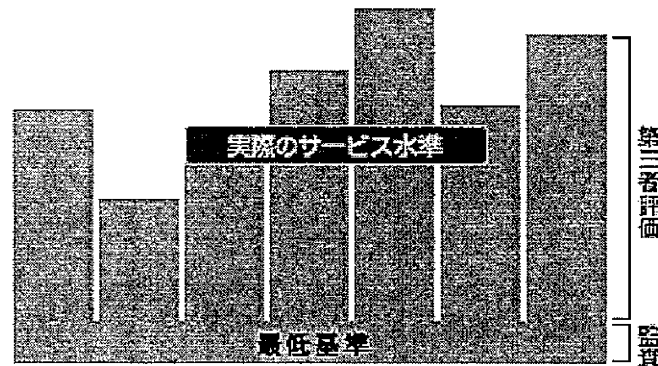
- ・ 自法人・福祉施設等の経営理念にもとづき提供される福祉サービス内容の決定
- ・ サービスの提供体制
- ・ 福祉サービスの質の向上に向けての全組織的な取り組み

第三者評価では事業所で提供されている「福祉サービスの質の向上」を目的として評価が行われますので、例えば、その法人や施設の経営（財務）状況についての評価は行われません。第三者評価は、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あり、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られることによって、一層の福祉サービスの質の向上が図られることとなります。

#### Q5 「第三者評価」と行政監査はどのようにちがうのですか？

A 行政監査は、法令が求める最低基準を満たしているか、否かについて定期的に所轄の行政庁が確認するものであり、社会福祉事業を行うためには、最低限満たしていなければならない水準を示しているものです。一方、第三者評価は、現状の福祉サービスをよりよいものへと誘導する、すなわち福祉サービスの質の向上を意図しているという点で行政監査とは根本的にその性格を異にしています。

■ 第三者評価と最低基準及び監査との関係



#### Q6 福祉サービス第三者評価は必ず受けなければならないのですか？

A 社会福祉法第78条は、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ない、と自己評価について努力義務を規定していますが、福祉サービス第三者評価を受けることは法律上の義務ではありません。

しかし、福祉サービスの質を向上させていくとともに、利用者や住民の信頼を得ていくために、第三者評価は、有効かつ必要です。社会福祉法第78条第2項では、国は、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じるよう規定しており、福祉サービスの第三者評価事業は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。

ただし、地域密着型サービス第三者評価については、定期的に外部の評価を受けなければならないと設置基準に定められており、「地域密着型サービス第三者評価の実施について(指針)」により、少なくとも1年に1回は第三者評価を受けることとなっています。

# 福祉サービス第三者評価機関一覧

H24. 3. 1現在

| 評価実施対象施設 | 評価機関名 |       | 所在地   | 連絡先電話番号                  |
|----------|-------|-------|---|--------------------------|
|          | 高齢    | 児童 障害 |   |                          |
| 1        | ○     | ○     | 株式会社 第三者評価<br>大阪市東淀川区東中島1-17-5 ステイデュオ新大阪503号            | 06-6195-6313             |
| 2        | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 播磨地域福祉サービス第三者評価機構<br>姫路市安田3丁目1番地 姫路市自治福祉会館6階  | 079-283-3883             |
| 3        | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 こども応援隊<br>尼崎市南武庫之荘1-8-7                       | 06-6433-3943<br>(カエルネス内) |
| 4        | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフクラブ<br>大阪市中央区常盤町2丁目1番8号 親和ビル402号 | 06-6941-5448             |
| 5        | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 福祉サービス評価センター<br>神戸市北区鈴蘭台北町1-11-8 ベルタ鈴蘭台601号   | 078-958-5608             |
| 6        | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 CSウオッチ<br>明石市朝霧山手町3-3                         | 078-914-8481             |
| 7        | ○     | ○     | 株式会社 創造と協働のまちづくり研究所<br>神戸市中央区楠町1丁目15番6号                 | 078-341-6160             |
| 8        | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 福祉市民ネット・川西<br>川西市中央町8-8 アメニティ川西ビル104          | 072-758-8412             |
| 9        | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 日本福祉文化研究センター<br>大阪市都島区友洲町1丁目3番36-401号         | 06-6922-9365             |
| 10       | ○     | ○     | 株式会社 H. R. コーポレーション<br>西宮市甲陽園本庄町6番8-102号                | 0798-70-0651             |
| 11       | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 たんば介護・福祉施設第三者評価会<br>篠山市東吹628番地1               | 078-952-3541             |
| 12       | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 ライフ・デザイン研究所<br>神戸市長田区萩乃町2丁目2番14-703号          | 078-643-2448             |
| 13       | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 福祉サービス評価WACCH<br>大阪市福島区吉野4丁目29-20 大阪NPOプラザ104 | 06-6460-3206             |
| 14       | ○     | ○     | 特定非営利活動法人 大阪保育運動センター<br>大阪市中央区谷町7丁目2番2-202号             | 06-6763-4381             |

※ 評価費用は評価機関により異なりますので、直接、評価機関にお問い合わせ下さい。

利用者の「安心」「信頼」、  
職員の「意欲向上」「意識改革」を導く

## 福祉サービス 第三者評価のご案内

### 福祉サービスの 第三者評価とは

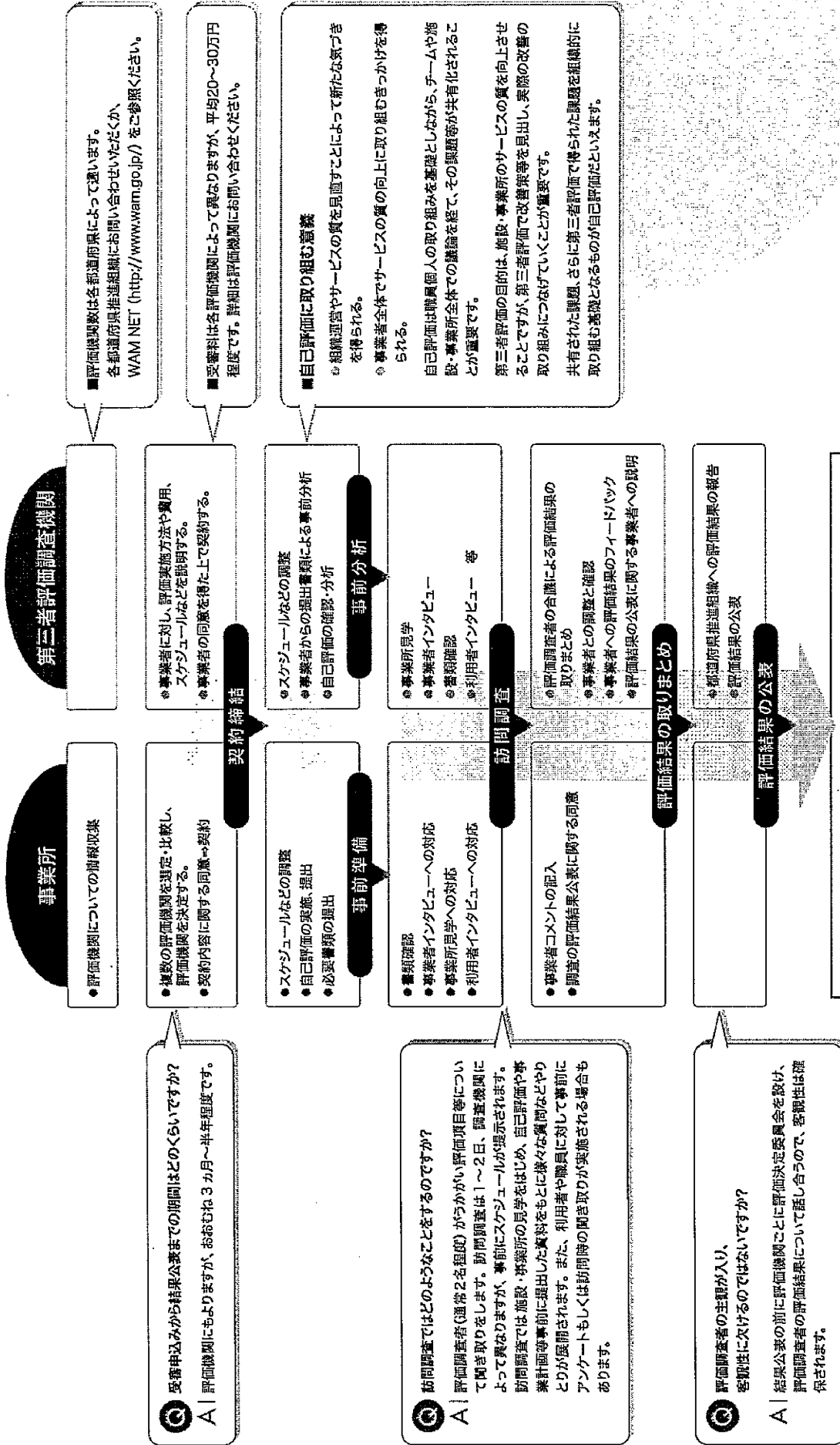
- 福祉サービスを提供する事業者のサービスの質について、公正・中立な第三者機関が専門的・客観的な立場から評価を行う仕組みです。
- 事業者の福祉サービスの質の向上を図ることを目的としています。  
評価結果は、利用者・家族の情報資源となります。

### 受審の効果は

- 利用者の安全、権利擁護、職員の質の向上等、中長期的計画等、健全な福祉経営の新たなヒントを得るきっかけとなります。
- 第三者評価のプロセス(職場での自己評価、訪問調査等)を通して、職員の気づきの力、サービスの改善点、課題の共有化が深まります。
- 利用者・家族への調査を通して、利用者本位のサービスづくりに役立ちます。

## 受審申込みから 結果公表までの標準的な流れ

第三者評価事業は、監査や介護サービスの情報の公表といった義務で取り組むものではなく、任意の取り組みです。福祉サービスの質の向上のために、自ら取り組むことに意義があります。



Q 受審申込みから結果公表までの期間はどのくらいですか？

A 評価機関にもよりますが、おおむね3ヵ月～半年程度です。

Q 訪問調査ではどのようなことをするのですか？

A 評価調査者(通常2名程度)がうかがい評価項目等について聞き取りをします。訪問調査は1～2日、調査機関によって異なりますが、事前にスケジュールが提示されます。訪問調査では施設・事業所の見学をはじめ、自己評価や事業計画等事前に提出した資料をもとに様々な質問などやりとりが展開されます。また、利用者や職員に対して事前にアンケートもしくは訪問時の聞き取りが実施される場合があります。

Q 評価調査の主体が入り、客観性に欠けるのではないですか？

A 結果公表の前に評価機関ごとに評価決定委員会を設け、評価調査者の評価結果について話し合うので、客観性は確保されます。

◎上図は、標準的なフローを示したものであり、変更にあたっては、都道府県推進組織や各評価機関に確認してください。

# 信頼され選ばれる福祉サービス事業者になるために

私たち社会福祉事業の経営者は、利用者の方々に良質で適切なサービスを提供しなければなりません。そのためのツールとして、この第三者評価事業が有効な手段となります。

第三者評価を受審された事業所の職員からは、日々の業務を振り返る中で足らざる課題を発見することができ、発見した課題への対応を職員一丸となって行うことで全体の質の向上が図られた、さらに、課題を共有し、解決しようとする取り組みが、実践的な独自のマニュアル整備につながった、という例を聞いています。

一方、経営者にとっては、第三者である評価調査者により、自らの事業所が提供するサービスの内容について客観的・専門的な評価を受けることで、現状を把握し、課題を明らかにすることができます。

課題が明らかになれば、解決のための具体的な目標を設定し改善することにより、質の向上を図ることができるのです。

第三者評価の受審は自発的に行われるものです。全国経営協では第三者評価の受審促進を掲げ、取り組みを進めています。

是非とも第三者評価を受審していただくとともに、利用者の方々にもその取り組みを広く周知し、安心して質の高い福祉サービスをご利用いただけるよう、福祉サービス第三者評価事業の活用をお願いいたします。

全社協・福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会 委員/  
全国社会福祉施設経営者協議会 会長 高岡 國士

## 福祉サービス第三者評価事業の推進体制

