

評価結果の見方

1 評価結果を見るにあたって

評価というと、成績・ランク付けと思われがちですが、第三者評価は、社会が期待し、社会的に要請される望ましいサービス基準に対する到達度を表すものです。したがって、できていないことだけでなく、できていること・先進的な取り組みについても評価するものです。

第三者評価の受審は、義務ではなく事業所の任意ですので、事業所だけでは気づきにくい課題などを明らかにし、より一層利用者が満足できる質の高いサービス提供の実現に向けて、積極的に取り組む姿勢や意欲を表すものともいえます。

2 評価結果が公表されるまで

本ホームページにおいて公表されている福祉サービス第三者評価結果は、主に、次の手順で進められています。事業者でもない、利用者でもない第三者の目が、実際に事業所に入り、調査した情報が基となっています。

(1) 事業所の自己評価、書面調査、利用者・家族アンケート調査などの実施

評価機関の所定の自己評価表により、事業所で自己評価を実施し、評価機関に提出します。評価機関では提出された自己評価をもとに事前書面調査をします。

(2) 訪問調査の実施

評価機関から派遣された複数の評価調査者（2～3名）が事業所を訪問（1～2日）し、職員や利用者へのヒアリング、書面確認、観察などの調査を実施します。

(3) 調査結果の確認（評価結果の内示）

評価機関では、事前書面調査や訪問調査での調査結果を報告書にまとめて、事業所に事実誤認がないかを確認します（調査結果内容の確認は双方が納得するまで、何度でも行われます）。その後、評価機関の評価決定委員会で審議され、評価（結果）報告書がまとめられます。

(4) 評価結果の確定、公表

評価機関から事業所に評価（結果）報告書が提出され、併せて、評価結果が公表されます。

3 公表されている情報内容

(1) 第三者評価実施関係情報

最初に、第三者評価の実施に関わる基本的な情報が次の表の書式で公表されています。

さらに、

- ・対象事業所名は、その施設・事業所の基本情報（サービス内容、職員体制等）に
- ・経営主体の法人名は、その法人のホームページ等（開設されている場合）に
- ・評価機関名は、その評価機関情報に、

リンクされています。

これらの情報を併せて御覧になり、評価情報をより有効に理解するためにお役立てください。

なお、その事業所の所在する自治体が公表しているホームページの事業所の基本情報URLへのリンクを原則としていますが、「かながわ福祉情報コミュニティー」等の情報にリンクする場合があります。

*障害者グループホームの場合、ホームは利用者の方の住居（家）であるという特徴から、住所の番地・電話番号の表示、事業所の基本情報のリンクは致しません。

対象事業所名	〇〇〇園		
経営主体(法人等)	社会福祉法人〇〇〇会		
対象サービス	保育所		
事業所住所	〒		Tel:
設立年月日	平成	年	月 日
評価実施期間	平成	年	月 ~ 年 月
公表年月	平成	年	月
評価機関名	評価機関〇〇〇		
利用評価項目			

(2) 評価結果情報（総合評価）

ここでは、総合的な評価として、特に優れている点、独自の取組み、工夫や改善を要する点等について記載されていますので、その事業所の特色や力を入れている取組みを概括的に知ること、事業所全体のイメージを描くことができます。

総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）

(3) 評価結果情報（共通評価対象領域ごとの特記事項）

下表のように、6つの共通評価対象領域ごとの特記事項について記載されます。

神奈川の場合、評価項目が複数存在しているため、どの評価項目を用いた場合でも、6つの評価対象領域に評価結果をまとめることで、共通した評価結果情報を得ることができるようになっています。

*障害者グループホームの第三者評価の場合は当推進機構で評価項目・手法が定められており、評価対象領域は「日常生活支援」を含め7つとなっています。)

評価領域ごとの特記事項	
1.人権の尊重	（利用者の権利を保障し、プライバシーの保護を図るとともに、身体拘束や体罰、虐待の防止に取り組むなど、人権への配慮に関する領域を評価の対象としています。）
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	（利用者満足の向上に向けた取組みや利用者が意見等を述べやすい体制の確保、利用者の意思や思いをくみとる努力などを通じて、利用者の意思や可能性を尊重し、あるいは、健やかな成長を促し、発達を保障するなど、利用者がその人らしくいきいきと自立した生活を送れるような支援に関する領域を評価の対象としています。）

<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>（サービスの質の向上に向けて、福祉サービスの標準的あるいは個別的な実施方法や苦情解決・利用者満足向上のしくみの確立、再評価と見直しなど、サービス管理システムに関する領域を評価の対象とします。</p> <p>特に、利用者の安心や安全を確保するため、事故防止対策を中心としてマニュアル・規程類の整備等、危機管理体制の確立と対策に関する領域を評価の対象とします。）</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>（地域のニーズに基づき、施設機能やノウハウを地域福祉の資源として活用し、地域住民の一員として地域住民やボランティアの活動・交流の場の提供、事業の地域展開、専門機能の地域への還元や関係機関と連携するなど、地域福祉を推進することに関する領域を評価の対象とします。）</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>（社会福祉基礎構造改革等の流れ、時代の環境変化やニーズをふまえ、地域や社会から信頼される事業者として、経営者の責任を明確化し、そのリーダーシップのもと、法令等を遵守し、理念や基本方針、中・長期計画を策定し、職員や利用者への周知を行なうとともに、経営改善や情報開示に積極的に取り組むなど、事業運営に関する領域を評価の対象とします。）</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>（質の高いサービス提供のために、職員の資質向上に向けて、研修の基本姿勢の明示、個別研修計画の策定・見直しなど、研修の充実に取り組むとともに、人事管理体制の整備、職員の処遇・就業環境への配慮、実習生の受け入れなどに関する領域を評価の対象とします。）</p>

[詳細評価 \(PDF 999 KB\) ヘルリンク](#)

(4) 詳細評価情報

利用した評価項目がそれぞれ定める公表様式に基づいた詳細な評価結果情報を閲覧することもできます。その中には、評価基準の達成度、利用者調査、評価結果に対する事業者コメント等の情報が含まれています。

前記③の情報の最後に表示されている「[詳細評価 \(PDF 999 KB\)](#)」からリンクされています。

(5) 公表期間

3年間を期限として（3年を経ずして再度受審した場合は、最新のものだけを）、公表しています。

4 評価結果の理解を助けるための用語説明

評価結果情報の中には、サービス内容などに関わり、専門用語が使用されている場合があります。本ホームページでは、評価結果の内容の理解を助けるため、それらのうち解説を要すると思われる一定の専門用語について、その用語から直接、用語解説のページの該当箇所にリンクさせています。

ただし、閲覧中の評価結果の中に繰り返しその専門用語が出てくる場合は、最初に出てくる用語にだけリンクされています。

(例)

評価領域ごとの特記事項	
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 0、1歳児には <u>乳幼児突然死症候群 (SIDS)</u> に配慮し、午睡時に10～15分おきにチェック表をつけています。午睡は休息であると考え、特に寝巻きに着替えることはしていません。遊びや食事で汚れた時にはそのつど洋服を着替えています。

(用語のクリックで解説ページが開く)

用語解説
..... 乳幼児突然死症候群 【にゅうようじとつぜんししょうこうぐん/ sudden infant death syndrome】 それまでの健康状態および既往歴からその死が予測できず、しかも死亡状況および解剖によってもその原因が不祥の、乳幼児に突然の死をもたらした症候群をいう。発生頻度は出生1,000に対しわが国では0.3であるが欧米では数倍高い。先進国においては新生児期を除いた乳幼児死亡の第1位を占めている。3-4カ月にピークがあり、7カ月以降は激減する。うつぶせ寝を中止してから発生頻度は減少している。家族に与える心理的ショックは大である。明らかな原因は不明である。 (神奈川県立保健福祉大学 2010年ヒューマンサービス用語集 より)