

福祉サービス 第三者評価の手引き

—福祉サービスの質の向上に向けて—



社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

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」と「利用者のサービス選択に資する情報提供」を目的に、平成16年度より本格実施されました。本県では、これまでに延べ3,700を超える事業所が第三者評価を受審し、サービスの質の向上に取り組まれています。

先駆的に第三者評価に取り組んできた本県では、平成30年度まで県、横浜市及び川崎市においてそれぞれが独自性を発揮して事業を進めてきましたが、事業開始から年数を経過し、福祉サービスを取り巻く環境の変化、事業展開に関する課題が顕在化する中、平成31年度に福祉サービス第三者評価事業のさらなる普及・推進を目指し、県、横浜市及び川崎市と協働して事業見直しを行い、県内全域で共通の評価基準を導入し、現在に至っています。

この手引きは、福祉サービスの現場で管理者の方々をはじめ、職員一人ひとりの皆さん、また福祉サービス第三者評価にご関心のある方々に第三者評価への理解を深めていただくよう、新たな改訂版として作成したものです。

職場内の研修や会議など様々な場面で、多くの方々にご活用いただければ幸いです。

令和5年1月

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

福祉サービス第三者評価の手引き

—もくじ—

第三者評価のキホン①	福祉サービス第三者評価とは・・・・・・・・・・	2
第三者評価のキホン②	かながわの第三者評価のしくみ・・・・・・・・・・	5
第三者評価のキホン③	第三者評価受審の手順・・・・・・・・・・	8
第三者評価のキホン④	受審の効果を高めるには・・・・・・・・・・	9
第三者評価のキホン⑤	第三者評価結果の公表・・・・・・・・・・	10
第三者評価に関するよくあるQ&A	・・・・・・・・・・	11



第三者評価のキホン① 福祉サービス第三者評価とは

●第三者評価の目的と定義

福祉サービスの第三者評価は、社会福祉法第78条に基づき、実施されます。

社会福祉法（抜粋）

（福祉サービスの質の向上のための措置等）

第七十八条 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。

☆福祉サービスの第三者評価の目的とは…

福祉サービス利用者が自分に合った質の高いサービスを選択・利用することにより、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とともに、利用者のサービス選択を支援すること**

（神奈川県福祉サービス第三者評価推進要綱）

☆その定義は…

事業者及び利用者以外の**公正・中立な第三者機関**が評価調査表を用いて調査を行い、事業者の提供する福祉サービスを**専門的かつ客観的な立場から総合的に評価し、その結果を公表すること**（神奈川県福祉サービス第三者評価推進要綱）

福祉サービス第三者評価は



サービスの質の向上に取り組む事業者の応援団です！

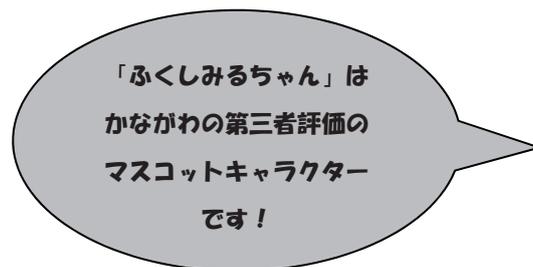
評価という言葉から、「点数をつけられる」「格付けをされる」などのマイナスのイメージが連想されやすいのですが、第三者評価は事業者の格付けや順位付け、あるいは指摘や指導を行うことが目的ではありません。第三者評価は社会福祉法第78条に定められた、福祉サービス事業者が自らの提供するサービスの質の向上に取り組むにあたり、**公正・中立な立場からの客観的な評価を通して、事業者におけるサービスの質の向上への取り組みがより効果的・効率的に進められるよう支援するもの**です。

また、時折「たった1～2日の調査で“人による人への生活支援”という福祉の仕事の困難さや大変さを一方的に評価されてはたまらない」といった事業者の声も聞かれますが、**第三者評価は決して、事業者に対し、一方的な課題の指摘や責任追及をするものではありません。**評価結果が公表されるまでの間に、事業者と評価機関の間では、自己評価の取り組みへのサポート、訪問調査での事実確認、調査後の事業者側意見の聞き取りなど、何度もやりとりが交わされ、双方の納得と合意の上で、評価結果が公表されます。

●福祉サービス評価の種類

福祉サービスの評価は、自己評価、利用者評価、第三者評価の大きく3種類に分けられます。

自己評価	利用者評価	第三者評価
<p>サービス事業者自らが、自らが提供するサービスの質を評価すること。</p>	<p>利用者（場合により家族も含む）自身が、利用しているサービスの評価を行うこと。</p>	<p>公正・中立な第三者評価機関が、事業者との契約に基づき当該事業者のサービスの質を評価すること。</p>
<p>「自己評価」には、 ①事業者が自らの自由裁量で主体的に取り組む「自己評価」 ②第三者評価の過程で行われる「自己評価」の2つがあります。</p> <p>①の自己評価では、評価項目・基準は事業者が任意で自由に設定することができ、自己評価結果の扱い方も事業者の判断に委ねられます。</p> <p>②の自己評価では、第三者評価項目に基づいて自己評価を行い、自己評価結果は第三者評価機関に提出することになります。</p>	<p>福祉サービス利用者や利用者家族が、自ら利用しているサービスの評価を行うことは困難な面もあるため、実際には事業者や第三者機関などが利用者や利用者家族に対し意向調査を行うことで利用者からの評価を受ける形式が主に採用されています。</p> <p>この場合も、 ①事業者が自ら利用者への調査を行う ②事業者が外部機関・団体に委託して調査を行う（第三者評価の過程で行われる利用者調査も含む）の2つがあります。</p>	<p>本県での第三者評価は、<u>かながわ福祉サービス第三者評価推進機構の認証を受けた「第三者評価機関」</u>が、推進機構が規定する「<u>評価条件（評価手法や評価調査者等）</u>」を満たして実施した「<u>評価</u>」に限定されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価は事業者と評価機関との契約に基づいて実施されます。 ・第三者評価として認められた評価結果は推進機構のホームページで公表されます（公表期間：3年間）。



●第三者評価と指導・監査の違い

第三者評価と比較されることが多い行政の指導・監査と違いは次のとおりです。

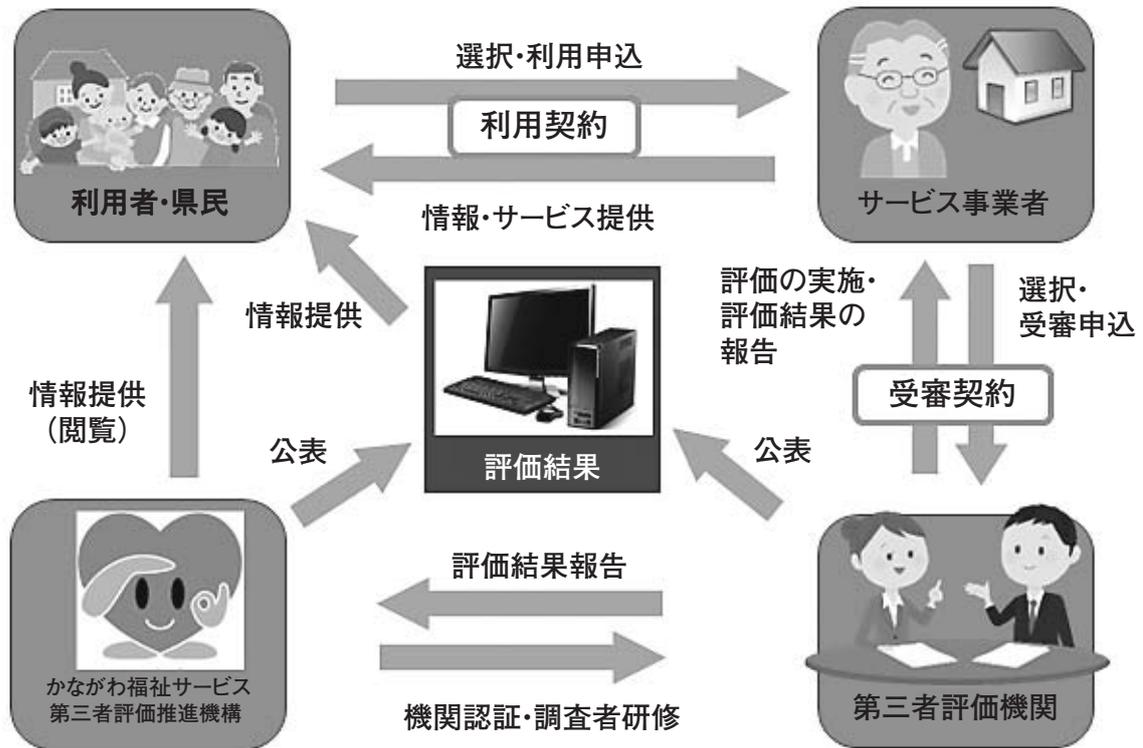
	第三者評価	指導・監査
目的	より望ましい水準のサービスの追及 利用者による適切なサービス選択	法令で定める最低基準（職員の配置数や会計処理等）が適切に守られているかの点検
根拠	社会福祉法 第78条第1項	社会福祉法人：社会福祉法第56条 その他施設はその種別ごとの根拠法令
考え方	<ul style="list-style-type: none"> 事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が評価調査票を用いて調査を行い、事業者の提供する福祉サービスを専門的かつ客観的な立場から総合的に評価し、その結果を公表すること。 自ら提供するサービスの質の向上に取り組む事業者に対し、公正・中立な立場からの客観的な評価を通して、事業者におけるサービスの質の向上への取組がより効果的・効率的に進められるよう支援するもの。 事業者に対し、一方的な課題の指摘や責任を追及するものではない。 	<ul style="list-style-type: none"> 社会福祉法人は、主に障害者や児童、高齢者などの社会的な立場の弱い方々を対象とした福祉サービスを行い公的な優遇処置も受けていることから、適正な法人運営と円滑な社会福祉事業の経営を確保するため、監督官庁(所轄庁)が運営全般に対して積極的に助言、指導を行うこととされている。 法人が経営する社会福祉事業についても、身体障害者福祉法、児童福祉法、老人福祉法等の各法令で定めている基準等に沿って運営されているか、定期的に指導監査を行うことが求められている。
主体	推進機構の認証を受けた民間の評価機関	行政
対象	福祉サービス (児童・高齢・障害・保護)	社会福祉法人及び法人が行う社会福祉事業
実施	任意（社会的養護関係施設は義務）	義務
開示	任意	義務（神奈川県）
効果 (事業所)	<ul style="list-style-type: none"> サービスの質の向上への気付きが得られる。 利用者・地域との信頼関係の構築に役立つ。 監査の緩和につながる。（*） 	適正な法人運営と円滑な社会福祉事業の経営を確保する。
効果 (利用者)	<ul style="list-style-type: none"> 事業所のサービスの質を知ることができる。 質の高いサービスを受けられる。 	適正な法人運営と円滑な社会福祉事業の経営を確保する。

（*）平成 19 年度から、外部監査や苦情解決、第三者評価の受審など施設経営における積極的な取り組みを実施する法人については、所轄庁の判断により実地監査の緩和（2年に1回を4年に1回）措置が設けられています。

■介護保険法の「介護サービス情報の公表制度」は、利用者の介護サービス事業所の選択支援のための情報提供のしくみであり、第三者評価ではありません。

■指定地域密着型サービス外部評価については、国の通知により第三者評価とみなされています。

第三者評価のキホン② かながわの第三者評価のしくみ



●かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構（以下「推進機構」）は、国の指針及び神奈川県要綱に基づき、本県における福祉サービスの第三者評価を推進するための中核的組織として、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会が運営し、神奈川県と協働で第三者評価を推進しています。

推進機構の各種事業の運営にあたっては、公正・中立な審査等を行うため、事業者、学識者等で構成される「運営委員会」を設置しています。

(1) 推進機構の役割

- 第三者評価機関の認証及び取消
- 第三者評価調査者の養成研修
- 第三者評価結果の公表
- 第三者評価の普及啓発
- 第三者評価内容、評価手法等の研究
- 第三者評価結果の苦情処理
- 第三者評価機関相互の連携の推進
- その他、第三者評価の推進に必要な事業

(2) 運営委員会の審査・審議事項

- 第三者評価機関の認証及び取消
- 評価調査者認定試験の合否の判定
- 第三者評価の評価項目／評価手法の認証
- 第三者評価機関、評価調査者、評価結果への苦情対応
- その他、第三者評価事業の推進に必要な事項

●第三者評価の評価項目・評価基準

第三者評価の実施に際しては、推進機構の指定する「県全域で共通して使用する評価項目・評価基準」(※)を使用します。この評価項目・評価基準は、厚生労働省「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」に示す評価基準ガイドラインに基づいています。なお、障害者グループホーム第三者評価については、同ガイドラインに準拠した上で、自己評価を重視した本県独自の評価項目により実施しています。

(※)本県の評価項目・評価基準及び厚生労働省の評価基準ガイドラインは、[かながわ福祉サービス第三者評価推進機構ホームページ](#)等からご覧いただけます。

【県全域共通の評価基準の導入】

本県では、全国に先駆けて数多くの第三者評価手法が検討され、横浜市・川崎市行政や関係団体、評価機関の独自性をもって取り組みを進めてきました。評価機関等の多様性・独自性を尊重する立場から、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構では評価項目・評価手法を特定しない仕組みを採用してきましたが、運用状況の複雑さ、事業者や利用者にとっての仕組みの分かりづらさ、評価機関や評価調査者の負担軽減等が課題となっていました。

そこで、事業者自らによる質の向上に向けた取り組みを確認しやすくなるよう、本事業のさらなる推進を目指し、県、横浜市及び川崎市との協働のもと、平成31年(2019年)4月より、県全域で共通して使用する評価基準を導入しました。

●第三者評価機関

福祉サービス事業者が第三者評価を受審するにあたっては、推進機構から認証を受けた第三者評価機関(以下「評価機関」)と受審契約を締結します。評価機関は公正・中立な立場で評価を実施します(推進機構による評価機関の認証の主な要件は次のとおりです)。

【評価機関の認証の主な要件】

- ・法人格を有していること
- ・県内に事務所を有していること
- ・評価調査者を必要数有していること
- ・第三者性を確保した評価決定委員会を設置していること
- ・評価機関及び評価調査者と事業所との関係において第三者性を確保していること

■評価機関は3年に一度、更新を受ける必要があります。

■県内で活動する評価機関の情報は、[推進機構のホームページ](#)等をご覧ください。

(県内認証評価機関：21機関/令和4年4月1日現在)

●第三者評価調査者

第三者評価では、評価機関から派遣される「評価調査者」が複数名でチームを組み、事業所の「事前書面調査」及び「訪問調査」を行い、調査結果をまとめて評価機関に報告します。評価調査者は指導や助言をするのではなく、事業者自身が主体的により質の高いサービスの提供に向けて取り組むための気づきを促します。

本県で第三者評価調査者として活動するには、推進機構が実施する所定の養成研修(*)を修了し、推進機構に評価調査者として登録すること、および県内の評価機関に所属していることが必要です。

(*)推進機構が実施する調査評価者を対象とする養成研修には次の3つがあります。

- ①評価調査者として活動するための認定をする「評価調査者認定研修」(⇒研修終了後の認定試験に合格した後、評価調査者として登録できる対象となります)
- ②登録評価調査者の資質向上を図る「フォローアップ研修」
- ③登録評価調査者の登録(登録有効期間は3年間)を更新する際に受講する「登録更新研修」

●第三者評価調査者の認定および養成の仕組み

第三者評価調査者になりたい方は、最初に推進機構で実施する「評価調査者認定研修」に評価機関からの推薦により申し込みをしたうえで全日程受講し、最終日に実施される「評価調査者認定試験」に合格することが必要です。

評価調査者認定研修（5日間）

本県における第三者評価の基本的構造や各サービス分野の動向、評価調査者に必要な調査面接スキルその他を講義や演習を通じて学びます。

認定研修の最終日に「評価調査者認定試験」を実施します。
合格した方は推進機構に評価調査者登録をすることができます。



推進機構に評価調査者として登録

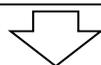
評価調査者として活動するには、指定された期間内に推進機構に登録することが必要です。

*登録は3年間有効（更新制度あり）



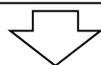
評価機関に評価調査者として所属

推進機構の認証を受けた評価機関に評価調査者として所属しなければ、活動できません。
(個人での評価調査活動は認められません)



所属する評価機関の研修に参加

所属評価機関の独自研修などを修了したのち、評価調査者活動開始となります。

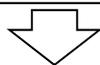


評価調査者活動のスタート



推進機構の養成研修（フォローアップ研修）を受講

推進機構では、評価調査者の資質向上（スキルアップ）のためのフォローアップ研修を適宜実施しています（フォローアップ研修は3年間の評価調査者登録期間中、毎年度1回以上の受講が義務付けられています）。

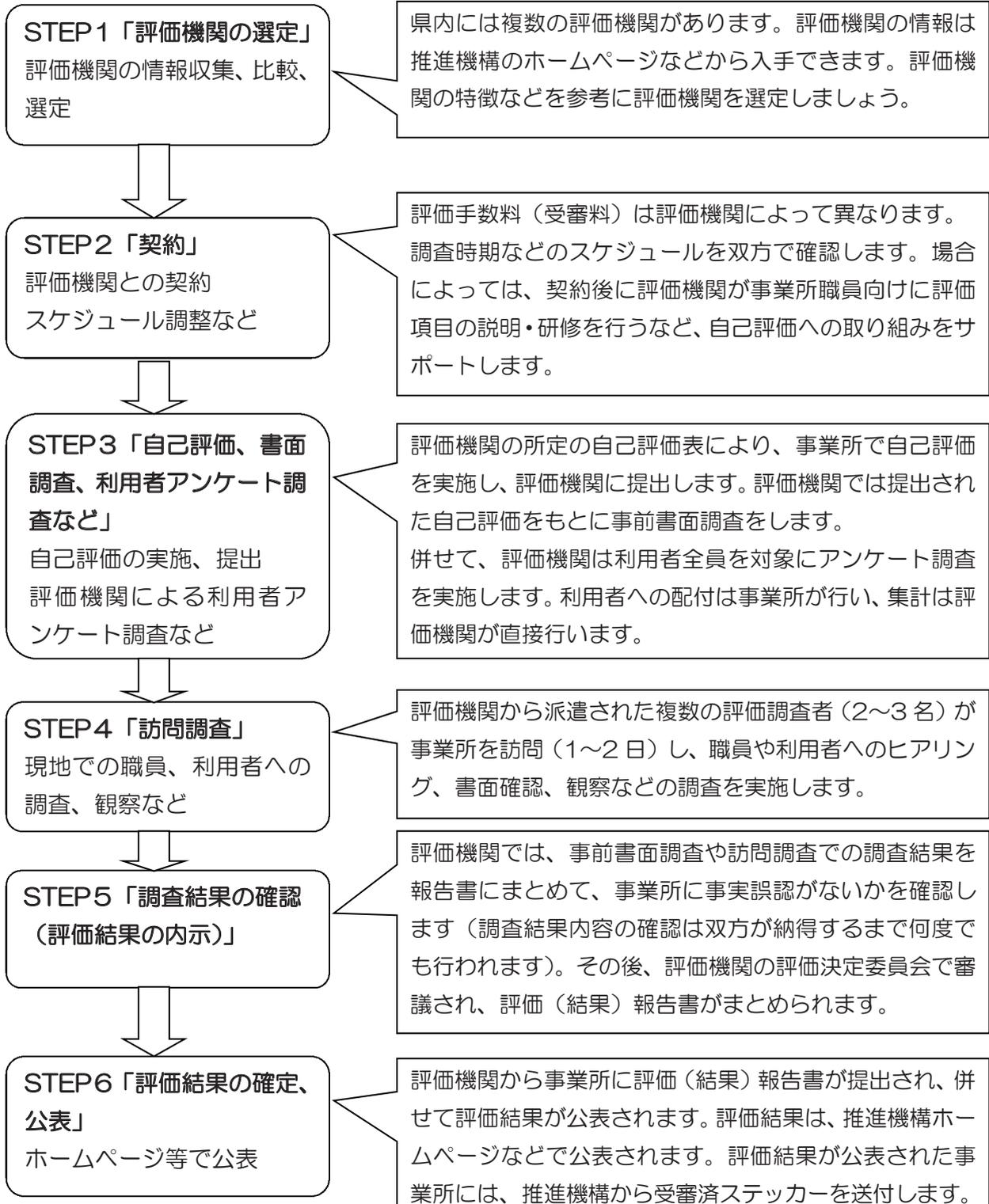


推進機構の養成研修（登録更新研修）を受講

推進機構の評価調査者の登録（有効期間3年間）の更新を受けるには、有効期間満了前に登録更新研修を受講し、所定の手続きをしなければなりません。なお、更新には本研修受講の他、毎年度1回以上のフォローアップ研修の受講、および評価活動実績が登録有効期間内に1件以上あることが必要です。

第三者評価のキホン③ 第三者評価受審の手順

第三者評価は「事業所」単位での受審となります。



第三者評価のキホン④ 受審の効果を高めるには

●受審の効果を実感するために

受審の効果を高めるには事業者トップ（経営者、管理者）の理解が重要なカギを握ります。

—受審の効果をより高めるための3つのポイント—

●評価を「手法」として活用する意識をもつ

第三者評価を受け身で捉えず、「サービスの質の向上」という目的達成のための「手法」として主体的に活用する意識をもつことが重要です。

●評価は「できていること」を確認する機会でもあると認識する

評価は決して「できていないこと」を明らかにするためだけに行うものではありません。よい点や成果など、「できていること」を確認し、それを土台に、よりよいサービスにするための自己の課題に気づき、課題の解決にむけて取り組むきっかけとするものだという認識をもつことが必要です。

●職員参加のもと組織全体で自己評価・第三者評価に取り組む仕組みをつくる

サービスの質の向上をはかるのは、提供者（事業者・職員）自身にほかなりませんが、現場では複数の職員が協働してサービスを提供しています。職員一人ひとりが「課題意識」をもち、事業所の目標を共有できるよう、組織全体で自己評価・第三者評価に取り組む仕組みをつくるのが大切です。

●第三者評価を受審した事業所の声から（抜粋）



自己評価はパート職員にも参加してもらい、全職員がグループに分かれて話し合いをし、グループでの話し合いでまとめたものを施設で一つにまとめました。色々な角度から自己評価をすることによって、自分たちが当たり前だと思っていたことが実は共有されていないなどの気づきがありました。さらに自己評価のプロセスが人材育成につながるという気づきがありました。

福祉現場の職員は一生懸命、頑張っていると思います。しかし、私たちの仕事を誰が評価してくれるのだろうかと常々思っていました。第三者評価では「自分たちがやっていることのアピール」ができました。第三者評価を受けて、「できていることとできていないこと」がはっきり分かりました。「これから何をやっていかなければいけないか」という職員の課題への取り組みの意識を高めることができたと思います。



第三者評価のキホン⑤ 第三者評価調結果の公表

第三者評価結果は、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公表しています。

ホームページURL <https://kanagawa-hyouka.com/>



<かながわ福祉サービス第三者評価推進機構評価結果検索サイト>

「第三者評価詳細」には、

- ・ 判断基準(a・b・c)の3段階)に基づいた評価結果
- ・ 判定理由等のコメント

「評価結果報告書」には

- ・ 事業所の基本情報（名称、所在地、サービス種別など）
- ・ 総評（特長や今後期待される点など）
- ・ 受審事業者のコメント 等

が記載されます。

参考 判断基準 (a・b・c) とは

～評価水準は一定ではないため、a・b・cの3段階は“ランク付け”ではありません！～

福祉サービス第三者評価の評価基準は、最低基準を満たしていることを前提とし、より高いレベル(水準)を目指す上で福祉施設・事業所の目安となる判断基準とされています。各評価項目・評価細目が示す水準は、「判断基準」「評価の着眼点」「評価基準の考え方と評価の留意点」により総合的に示されています。このうち判断基準 (a・b・c) は、評価項目に対する『到達の状況』を示します。以前は、評価の着眼点すべてにチェックが付いたのだから、b評価（十分ではない）とまでは言えないだろうと判断し、a評価としてしまう傾向が見られ、オールa評価の自己評価結果が出てくることもありました。そこで、平成26年度の厚生労働省通知では、a評価は、取り組み内容が目指すべき高い水準に到達している実態にあることとし、多くの福祉施設・事業所の取り組みは、a評価に向けた取り組みの余地がある状態としてb評価になるよう整理した上で、各評価項目が設定されました。このため、評価の着眼点すべてにチェックが付いたとしても、評価項目の趣旨・目的から、さらに実践や取り組みができるかと判断できる場合には、その根拠を明確にしたうえで、b評価とする余地があるものとして理解し、取り組むことが必要です。ガイドラインに示す評価の着眼点の他に取り組みの余地がある場合などもあります。そのため判断基準の内容をもとにして、総合的に判断して、判断基準 (a・b・c) いずれかを選択することになります。（全社協「福祉サービスの第三者評価 受け方・活かし方」(2017.4発行)より、一部抜粋・加筆）

第三者評価に関するよくあるQ&A

～第三者評価の基本事項について～

Q 第三者評価を受審している福祉施設は多いのでしょうか？

A 県内の第三者評価結果の公表状況は、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をご覧ください。本県では、平成16年度から第三者評価がスタートし、令和3（2021）年3月現在、延べ 3,700件を超える事業所が第三者評価を受審しました。

評価結果の公表期間は3年間です。過去に受審歴があっても、ホームページ公表を終了している評価結果もあります。

Q 第三者評価は「格付け」や「お墨付き」と考えてよいのでしょうか？

A 第三者評価は、事業所の格付けや順位付けをすることを目的としたものではありません。また、行政がお墨付きや太鼓判を与えるものでもありません。法令等で定められた「最低基準」をクリアしているかどうかは「行政による監査・指導」の役割となります。第三者評価は最低基準をクリアしたうえで、社会的に要求される基準をどの程度、達成しているか、さらにはその中での事業所の「工夫」「独自の取り組み」などに着目して評価を行います。

Q 第三者委員と第三者評価は違うのでしょうか？

A 「苦情解決の第三者委員」は、福祉サービス事業所での苦情解決において、利用者の立場に配慮した適切な対応を進めるために、公平・中立な立場で利用者から苦情を受け付け、事業者との話し合いに立ち会い解決をめざすなどの役割を担います。第三者委員は、事業者外部の個人（地域の民生委員児童委員など）が事業者からの委嘱を受けて活動します。第三者委員の役割は具体的な苦情の解決が中心であり、第三者評価とは異なります。

～第三者評価結果について～

Q 評価結果を見て、関心をもった事業所に問合せをしても大丈夫でしょうか？

A 公表されている第三者評価結果情報は、事業所のサービスを知るためのものです。公表情報を手掛かりに、事業所への問合せや相談、見学などを通して、ご自身の希望に合った福祉サービスを探してください。なお、事業所にお問い合わせをされる際は、「第三者評価結果情報を見た」とぜひお伝えください。

Q 評価結果には実際に施設を利用している方々の意見も反映されているのでしょうか？

A 第三者評価では、事業者調査とあわせて、必ず利用者調査（アンケートによる調査）を実施することとしています。サービスを利用されている方々の意見は、評価機関が事業者の評価を行う上で大切な情報として扱われます。ただし、第三者評価は、事業者でも利用者でもない、第三者の立場からの客観的な評価ですので、利用者による評価がそのまま第三者評価結果に反映されるわけではありません。

～第三者評価の活動に参加するには～

Q 福祉サービス評価に関心があります。第三者評価に直接関わってみたいのですが？

A 第三者評価では、評価機関から派遣されて事業所を訪問し、職員や利用者への聞き取り調査やサービス提供場面の観察調査などを行う役割を「第三者評価調査者」が担います。

本県で「第三者評価調査者」として活動するには、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が行う所定の評価調査者認定研修を受講し（受講には推進機構の認証を受けた県内の評価機関からの推薦が必要です）、研修終了後の認定試験に合格したうえで推進機構に登録すること、および県内の評価機関に所属することが必要です。

～第三者評価の受審にあたって～

Q 評価機関は事業者が選べるのでしょうか？

A 県内には、複数の評価機関が活動しています。それぞれの評価機関で実施可能な対象分野（福祉サービス種別）、所属評価調査者の状況などが異なります。評価調査の進め方や評価結果公表までのスケジュールなどを比較検討のうえ、希望の評価機関を選定してください（評価機関情報は推進機構のホームページをご参照ください）。

Q 実際に受審した施設の体験談などを聞くことのできる機会はないのでしょうか？

A 推進機構では、受審を検討している事業所の皆さまを対象に毎年「事業者説明会」を開催しています。説明会では受審事業所からの体験発表や評価機関の情報提供などを行っています。開催時期等は推進機構のホームページをご覧ください。お電話でお問合せください。

Q 受審料金は、どの評価機関と契約しても同じ金額でしょうか？

A 受審料金は、評価機関がそれぞれ設定しています。訪問調査日数や評価調査者の派遣人数、利用者・家族アンケートの対象人数、事業所の規模（利用者数や職員数）等により料金が異なります。詳しくは各評価機関にお尋ねいただき、見積を比較したうえでご確認ください。

Q 訪問調査の時期など、事業者側の希望で調整できるのでしょうか？

A 受審スケジュールは、事業者と評価機関で調整のうえ、決定します。各評価機関に希望をお伝えいただき、受審年度の考え方など説明を受けたいうえで、評価機関を選定してください。

Q 初めての受審で手順などが不安です。事業者内で自己評価を実施するときに、職員への説明や研修などへのサポートは行ってもらえるのでしょうか？

A 受審にあたっては、はじめに評価機関より、事業者の担当者に対して第三者評価の意義や実施手順などの説明が行われます。職員向けの自己評価研修会や説明会を実施するなど、評価機関の取り組みは様々です。自己評価へのサポートなどのご希望について、各評価機関にご相談ください。

Q 評価調査者は、福祉制度や事業所の役割を理解した人が担当してくれるのでしょうか？

A 本県の評価調査者は、所定の養成研修を受講し、認定試験に合格した方たちです。また、所属する評価機関の主催する研修や推進機構の開催するフォローアップ研修の受講などにより、福祉サービスに関する理解促進や調査技術の研さんに努めています。評価機関及び評価調査者は、事業所から提出された資料に目を通し、特徴などを把握したうえで評価調査に臨んでいます。事業所の皆さまにおかれましても、評価調査者がサービス提供の実状を正確に把握し、評価結果に適切に反映させられるよう、わかりやすい説明や事前準備にお取り組みいただくようお願いいたします。

Q 評価調査者個人の主観や価値観で評価されてしまうことはないでしょうか？

A 評価調査者は、研修を通じて評価項目・基準を適切に理解し、個人の主観や判断で評価を行うことがないよう研さんを積んでいます。また、1件の評価につき、必ず複数（2名以上）の評価調査者がチームを組んで一貫して調査にあたり、調査の正確性を期します。さらに評価調査者による調査結果は、評価機関の設置する評価決定委員会（学識経験者など外部の方も交えた委員会）で審議を行ったうえで決定する仕組みをとり、複数の視点から、公正・中立・客観的なサービス評価に取り組んでいます。

Q 評価結果が一方的に公表されてしまうことはありませんか？

A 評価結果報告書は、事前に事業者の同意を得たうえで公表されます。評価調査者による調査結果は、評価機関に設置される評価決定委員会で、客観的な視点から審議されたうえで、評価結果報告書としてまとめられます。評価結果報告書に事実誤認がないか、疑問点や意見などについて、事業所と評価機関間で十分な話し合いを行い、最終調整を行います。

Q 評価結果で挙げられた改善点に対して、評価機関から具体的な指導やコンサルテーションはしてもらえるのでしょうか？

A 第三者評価は、福祉サービスの質の向上にむけた事業者の「気づき」を促すことをねらいとしており、福祉サービスに関する具体的な改善指導やコンサルテーションは行いません。また、評価の第三者性の確保を徹底する観点から、評価実施の前後、評価機関及び評価調査者が事業所と業務上の関わりを持つことを厳格に制限しています。事業所の皆さまにもご理解をお願いします。

老人福祉施設、
障害者支援施設、
児童福祉施設などに

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します！

◆加入対象は、社協の会員である
社会福祉法人等が運営する社会
福祉施設です。

プラン① 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険等)

① 基本補償(賠償・見舞)

保険期間1年

▶ 保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時100万円 入院時1.5~7万円 通院時1~3.5万円

新型コロナウイルスを含む特定感染症に新たな補償が追加されました！

NEW 施設の感染症対応費用補償

休業補償から各種対応費用までワイドな安心

- ① 休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償
- ② 消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用など、かかった費用を幅広く補償
- ③ 感染症対応特別費用で定額20万円を早期に受取り

プラン② 施設利用者の補償

プラン③ 職員等の補償

プラン④ 法人役員等の補償



●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、サイバー保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
〈保険会社〉

TEL : 03(3349)5137
受付時間 : 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

取扱代理店 ▶ 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL : 03(3581)4667

受付時間 : 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

(SJ21-12224 から抜粋)

福祉サービス第三者評価の手引き

令和5年1月発行

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

〒221-0825 横浜市神奈川区反町3-17-2 県社会福祉センター

電話 045-290-7432 FAX 045-312-6302

メール daisansya@knsyk.jp

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構は、国指針及び神奈川県第三者評価推進要綱に基づき神奈川県における第三者評価の中核的推進組織として、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会が設置、運営しており、県と協働して、第三者評価を推進しています。



この冊子は、赤い羽根共同募金の配分金により作成されました。