

# 福祉サービス 第三者評価を



かながわ福祉サービス第三者  
評価推進機構・キャラクター  
「ふくしみるちゃん」

## 受審してみませんか？

福祉サービス第三者評価とは、認証を受けた **公正・中立** な評価機関が、施設・事業所の **特徴やサービスの質** について、専門的かつ **客観的な立場** から総合的に評価をします。

それにより、施設・事業所の **福祉サービスの質の向上** への取り組みが促進されるとともに、評価結果がインターネット等で公表されることにより、福祉サービスを必要とする方々の **サービス選択に役立つ** こととなります。

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

# 第三者評価の標準的な流れ

## STEP 1

### 評価機関の選定

評価機関の情報収集、比較、選定

県内には複数の評価機関があります。

評価機関の情報は**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**などから入手でき、評価機関の特徴などを参考に評価機関を選定します。

## STEP 2

### 契約

評価機関との契約、  
スケジュール調整など

**第三者評価の受審に際しては評価機関と受審事業者との間で契約を締結します**（調査時期などのスケジュール等は契約締結時に双方で確認します）。

評価機関によっては契約後に事業者職員向けに評価項目の説明・研修を行うなど、自己評価の取り組みをサポートします。  
なお、評価手数料（受審料）は評価機関によって異なります。

## STEP 3

### 事前準備

自己評価の実施、必要書類の提出、  
評価機関による利用者アンケート調査など

評価機関の定める自己評価表により、**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。

併せて、評価機関は利用者全員を対象にアンケート調査を実施します。利用者への配付は事業所が行い、回収、集計は評価機関が直接行います。

## STEP 4

### 訪問調査

現地での職員、利用者への調査、  
場面観察など

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、場面観察などの調査を実施します**。

## STEP 5

### 調査結果の確認（評価結果の内示）

評価結果内容の相互確認、公表に関する同意

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**。

## STEP 6

### 評価結果の確定、公表

ホームページ等で公表  
（公表期間：3年間）

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。評価結果は、**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**などで公表されます。評価結果が公表された事業所には受審済ステッカーを送付しますので、施設での掲示にご活用ください。



受審済ステッカー

## 「事業者説明会」にご参加ください

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が神奈川県と共催で実施する「福祉サービス第三者評価受審事業者説明会」では、第三者評価を受審した福祉施設・事業所から、受審してどのような効果があったか、評価結果の活用、感想などについてお話しいただいています。

受審を考えている事業所で「担当になったけれど何から手をつければ良いかわからない」という方は、ぜひご参加ください。

開催日時は推進機構の  
HPでご確認ください



# 評価基準・評価項目について

福祉サービス第三者評価は、国の示す「福祉サービス第三者評価に関する指針」に基づき実施されますが、評価基準・評価項目については当該指針に定められた「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」により、「共通評価基準（45項目）」と「内容評価基準（20項目程度）」で構成されています。

## 共通評価基準 45項目 全ての福祉施設・事業所に共通の項目

### I 福祉サービスの基本方針と組織

1. 理念・基本指針
2. 経営状況の把握
3. 事業計画の策定
4. 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

9項目

### II 組織の運営管理

1. 管理者の責任とリーダーシップ
2. 福祉人材の確保・育成
3. 運営の透明性の確保
4. 地域との交流、地域貢献

18項目

### III 適切な福祉サービスの実施

1. 利用者本位の福祉サービス
2. 福祉サービスの質の確保

18項目

## 内容評価基準 20項目程度 種別ごとの項目（保育、障害、高齢など）

評価項目等は推進機構のホームページでも確認できます



## 第三評価における「自己評価」の大切さ

- 組織運営やサービスの質を見直すことによって新たな気づきが得られます。
- 福祉施設・事業所全体でサービスの質の向上に取り組む意識の高まりが期待できます。

第三者評価の目的は、福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上をはかることですが、自己評価は第三者評価結果を基に更なる質の向上の取り組み・改善策等を見出し、実際の取り組みにつなげていく最初のステップになること、また自己評価で共有された課題、さらに第三者評価の過程で得られた課題は、組織的に取り組む際の基礎になるものといえます。

自己評価は、職員個人の取り組みを基礎としながら、チームや福祉施設・事業所全体での議論を経て、課題等が共有されることが重要です。

その結果、より良い支援をしたいという意識が高まり、現場で職員の笑顔が増えると、自然と利用者にも笑顔が見られ、お互いの満足度へつながります。



## 評価結果を公表することで動き出す効果

- 福祉施設・事業所が行う福祉サービスの質の向上のための取り組みが明らかになります。

第三者評価の受審は、利用者や家族、地域住民等に福祉施設・事業所自らが福祉サービスの質の向上・改善に取り組んでいることの理解を広げるだけでなく、評価結果を広く社会に発信することで、事業運営の透明性が図られ、福祉施設・事業所の理念・基本方針や支援の内容、特徴をアピールできます。

また公表された結果は、福祉施設・事業所で仕事をしたい人にとっても、有意義な情報となります。

評価結果の公表にあたっては、ホームページや機関誌等への掲載のほか、報告会等の開催など、さまざまな媒体、機会を活用することで、取り組みへの理解が一層進みます。

# 受審した福祉施設・事業所の声

## 受審を終えて役立っていること・感想

職員の意識や感觸のズレ（差）に気づき、研修や話し合いを持つことで共通認識をもつことができました。

利用者と職員の意見を知ること、保育への取り組みに対する意識が高まりました。

知的障害の方への支援を主とする施設である為、利用者様の意向を直接聞き取ることを主としてきましたが、アンケートによる調査も必要であると改めて感じました。

職員一人一人が利用者のためにより良いサービス提供を意識することは、専門性を高めるためにとっても良いことだと思います。

自分たちだけの意見収集では見えない所も把握でき、より良い業務の実施につながると感じます。

## 評価調査者に対するご意見・ご感想

職員への説明会の時からわかりやすい説明と、職員みんなで取り組むことや第三者評価の意味について話をしてもらえた。訪問調査の際も話がしやすかった。

丁寧なヒアリング、次に繋がるヒントや改善点など親身に対応していただきました。

受審前の説明が丁寧でわかりやすく、わからないことを電話等で尋ねると迅速に答えていただきました。



## かながわ福祉サービス第三者評価推進機構の役割

都道府県における福祉サービス第三者評価の推進組織は、各都道府県に一つに限り設置されます。神奈川県では政令指定都市を含む県下全域において、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構がその役割を担っています。

- 第三者評価機関の認証・更新等
- 第三者評価調査者の養成研修・認定・更新等
- 第三者評価結果の公表
- 第三者評価基準・手法等の検討
- その他、第三者評価の推進に必要な取り組み

### ホームページ（神奈川県社会福祉協議会ホームページ内）

- かながわ福祉サービス第三者評価推進機構  
<https://www.knsyk.jp/service/hyoka>



- 第三者評価結果公表専用ページ  
<https://kanagawa-hyouka.com/evaluation>



- 第三者評価の対象となるサービス・評価項目  
<https://www.knsyk.jp/service/hyoka/subject>



ご不明な点はこちらにお問合せください

（福）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

TEL 045-290-7432

FAX 045-312-6302

MAIL [daisansya@knsyk.jp](mailto:daisansya@knsyk.jp)

このパンフレットは赤い羽根共同募金の配分金により作成されました。

