

## 平成23年度 福祉サービス等第三者評価受診事業所募集について

### 1 応募資格

- ①評価を受診することについて意欲を持っていること。
- ②施設内に、管理者等を含む複数の従業者から構成される「サービス評価委員会（多職種混じるほうが良い）」を設けることができること。
- ③評価費用を負担することができること。
- ④評価結果を支援機構のホームページ等により公表することについて同意できること。

### 2 応募手続

- ①受診の応募は、「受診応募票」により行うこととし、添付書類は次のとおり。
  - ア 受診応募票
  - イ 応募動機を記載した書類（任意様式にて作成してください）
  - ウ 自己評価の実施体制を証する書類
  - エ 評価費用の負担及び評価結果の公開に係る同意書

※ 書類は、支援機構ホームページよりダウンロードできます。又は事務局までお問い合わせください。URL：<http://www.kyoto-hyoka.net>

※

- ②申込先（下記事務局宛に郵送にて送付してください）

申込期間 平成23年6月30日（木）

（※年間を通じて申込み受付をしておりますが、調整手続等の関係上、なるべく期限内のお申込みで、お願いいたします。）

### 3 受診決定の通知等

書類審査の上、応募者にその結果を通知します。提出書類は返却いたしません。

### 4 問い合わせ先

申込み方法など、不明な点の問い合わせについては、下記宛お願いします。

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構事務局

〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入清水町375 ハートピア京都5F

<京都府社会福祉協議会気付け>

TEL 075-252-6291

FAX 075-252-6310

<http://www.kyoto-hyoka.net>

# 福祉サービス等第三者評価について

## 1. 京都における福祉サービス等第三者評価とは？

### 第三者評価の趣旨・目的

#### **その1 サービスの質の向上を図ることが最大のねらい！**

第三者評価事業は、（福祉サービスを提供するすべての）施設・事業所の組織運営やサービス提供内容について、その透明性と質の向上を支援することを主なねらいとして、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ことをいいます。

サービスの質の向上を図ることが最大のねらいですから、サービス事業者への“気付き”を促すことができるよう評価をします。

#### **その2 利用者にあったサービスを選択する重要な手がかりになります！**

さらに、その評価結果がインターネットなどで公表されることで、結果としてサービス利用者の有力な情報源となり、利用者にあったサービスを選択する重要な手がかりとなります。

#### **その3 事業者及び利用者の双方にとって有益な事業！**

総じて、第三者評価は、サービス事業者のコンプライアンス（法令遵守・組織倫理）意識の顕在化と透明性の確保、そして、利用者への安心と信頼を提供することにつながり、事業者及び利用者の双方にとって有益な事業となることが期待されています。

## 第三者評価の対象となる施設(事業所)は？

基本的には、すべての福祉施設（事業所）が対象となりますが、当面は、以下の表の通りです。

福祉サービス等第三者評価の対象施設（事業所）

①救護施設、老人ホームなど	②障害者・児童施設	③児童福祉施設
<p>★具体的には</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 救護施設</li> <li>イ 更生施設</li> <li>ウ 授産施設</li> <li>エ 養護老人ホーム</li> <li>オ 軽費老人ホーム</li> </ul> <p>※特別養護老人ホームは、介護サービス第三者評価の対象となります。</p>	<p>★具体的には</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 知的障害児施設</li> <li>イ 知的障害児通園施設</li> <li>ウ 難聴幼児通園施設</li> <li>エ 肢体不自由児施設</li> <li>オ 重症心身障害児施設</li> <li>カ 肢体不自由者更生施設</li> <li>キ 視覚障害者更生施設</li> <li>ク 聴覚・言語障害者更生施設</li> <li>ケ 身体障害者療護施設</li> <li>コ 身体障害者福祉ホーム</li> <li>サ 身体障害者授産（入所・通所）施設</li> <li>シ 身体障害者小規模通所授産施設</li> <li>ス 知的障害者（入所・通所）更生施設</li> <li>セ 知的障害者（入所・通所）授産施設</li> <li>ソ 知的障害者小規模通所授産施設</li> <li>タ 知的障害者通勤寮</li> <li>チ 精神障害者生活訓練施設</li> <li>ツ 精神障害者福祉ホーム</li> <li>テ 精神障害者授産施設</li> <li>ト 精神障害者小規模通所授産施設</li> </ul>	<p>★具体的には</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 児童養護施設</li> <li>イ 母子生活支援施設</li> <li>ウ 乳児院</li> <li>エ 児童自立支援施設</li> <li>オ 情緒障害児短期治療施設</li> <li>カ 保育所</li> <li>キ 児童館</li> </ul> <p>④その他の社会福祉施設</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 共同作業所（心身・精神）</li> </ul>

## **第三者評価の結果は、公表されます！**

第三者評価の結果は、インターネット上において公開・公表されます。

公表することの意味は2つあり、一つは、社会資源としての施設（事業所）を広く一般に理解してもらうことです。それは、受診施設（事業所）の特徴などをPRすることにもなります。

そして、2つには、利用者への正確な施設（事業所）情報を提供することです。この2つが相乗効果を生み出して、サービスの質の向上に繋がっていくことが期待されます。

## **第三者評価は、繰り返し行うことが大切です！**

第三者評価の評価項目（＝基準）は、非常に高い水準を目標において、その「質」の向上を求めています。つまり、もともと完璧にすべての項目を「クリア」できるようには設定されていません。また、サービスの質は、利用者のニーズや価値観などにより変化するため、評価項目自体も変わっていきます。

従って、第三者評価を繰り返し受診することによって、サービスのレベルアップの度合い、努力して改善を図ったことの確認ができることになります。

**\*支援機構では、3年に1回以上の受診を勧奨しています。**

## 2. 福祉サービス等第三者評価の流れ・留意点

### ①受診希望施設(事業所)の募集

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構(=支援機構)は、「第三者評価受診 事業者募集要項」に基づいて、「第三者評価」の受診希望施設(事業所)の募集を行います。

### ②受診の申込み・決定

受診希望施設(事業所)は、支援機構の「第三者評価受診事業者募集要項」に基づいて、受診希望の申込を行います。その際、どの「第三者評価機関」を希望するのかを記入します。

支援機構は、受診を希望する事業所の申請状況を見て受診の決定を行います。

ただし、受診申込数が計画を上回った場合には、一定の調整を行うことになります。

### ③受診契約の締結

受診の決定を受けた事業所は、評価機関との間で、評価方法・手順、契約期間、評価手数料、評価結果の公表などを定めた「福祉サービス等第三者評価契約書」を締結します。

### ④受診受入れの準備

施設(事業所)は、受診に備え、次の作業を進めます。

#### 1)「自己評価」の実施体制づくり等

施設(事業所)内に、「サービス評価委員会」または「評価対応チーム」などを設置し、評価項目(基準)の考え方や評価のポイント、評価の着眼点などをしっかりと踏まえ、自己評価等の作業に着手し、事業所内の合意を図っておきます。

【留意点】この自己評価をしっかりと行うことが、サービス内容の自己点検になり、サービスの質の向上を図る上で非常に有効に働きます。また、自己評価には、各セクションのスタッフができるだけ多く参画できるよう配慮が必要です。

#### 2) 事前の「利用者アンケート」、「職員アンケート」も実施

第三者評価機関は、アンケート実施要領により抽出した「利用者」及び「職員」に対して、評価調査者の訪問調査の前に「アンケート調査」を行います。スムーズにアンケートが実施されるようその準備を行います。

【留意点】アンケート結果は、訪問調査時にも活用されますので、対象となる利用者や職員から期限内に協力が得られるよう理解を求めておくことが必要です。

### 3) 自己評価を裏付ける資料・データの準備

当該施設（事業所）の概要が分かる資料や自己評価結果を裏付ける資料、データなどを準備・整備しておきます。

【留意点】第三者評価は、判断基準に基づいて、それが正しく実施されているか、整備されているかを資料やデータ、文書などにより直接確認する作業も含まれています。評価作業が速やかに進むよう必要な資料を整備し、調査当日に備えておきます。なお、個人情報に関するデータなどを閲覧することがありますので、予め、利用者や関係者に理解と同意を得ておくことも必要です。

○訪問調査実施時に、確認を必要とすると思われる文書類は以下のとおりです。

◆ガイダンス時に必要なもの (下記の「※」印の文書については、訪問調査前に評価機関に送付するものです。)
施設（事業所）概要パンフレット（※）
広報誌・お便り等発行物（直近のもの）（※）
事業計画・年間行事計画（※）
事業報告
収支予算書
重要事項説明書（ひな型）
契約書（ひな型）
組織表
◆ヒアリング時に必要なもの 個別記録は、個人情報に配慮してください。その他の文書については、口頭で必要な事柄をたずねられたときに提示できるよう準備が必要です。
個別記録（ケアプラン票を含む）
ボランティア受入れに関するもの
接遇に関するもの
拘束・虐待に関するもの
プライバシー保護に関するもの
意見箱・提案箱の取り扱いに関するもの
サービスの標準的な手順、留意点等に関するもの
相談に関するもの

## ⑤訪問調査

受診施設(事業所)は、3名1組の評価調査者で構成される「評価調査チーム」の訪問調査を受けます。評価チームは、評価項目(基準)等に基づいて、施設(事業所)スタッフへの聴き取り調査を行います。あわせて、業務に支障がない範囲で、利用者や職員に対しても、質問やヒアリングを行います。なお、訪問調査を受けるにあたっては、会議室の確保や対応するスタッフについての調整など、受入れ態勢を整えておく必要があります。

## ⑥評価審査委員会

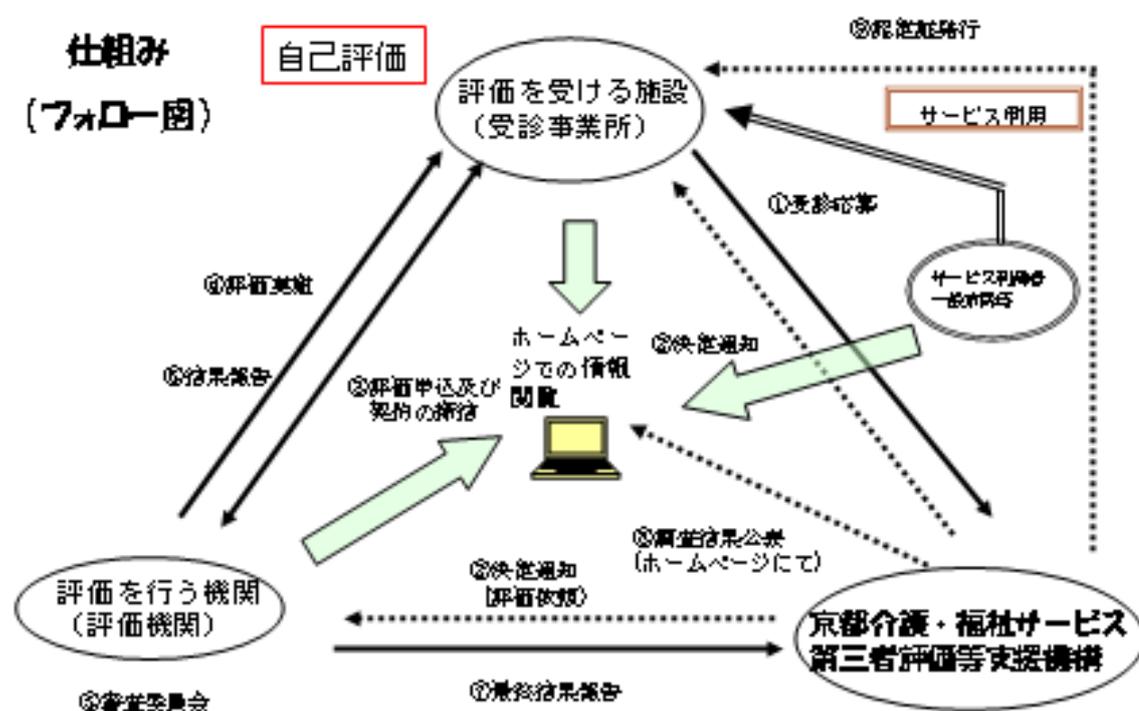
評価機関は、訪問調査等によって得た調査結果、また、利用者・職員アンケートの結果などをもとに、「評価機関」に設置されている「評価審査委員会」で審議・検討し、評価結果を決定します。

## ⑦評価結果の通知・公表

評価結果は、「総合評価」等により受診事業所に通知され、施設(事業所)の合意に基づいて、その結果をインターネット上で公開・公表されます。

【留意点】受診施設(事業所)が評価結果の内容について納得できない場合は、その根拠となる資料などを添えて、評価機関に「評価結果意見書」を提出し、再審議の依頼をすることができます。最終的には、双方合意の上で評価結果等が公表されることとなります。

## 受診の申込みから評価結果公表までの流れ



## 受診料

	介護保険以外の 老人福祉施設 (養護老人ホーム、 ケアハウス)	児童館	児童入所施設	保育所 障害事業所
共通評価基準 のみ	1施設当たり 20万円	1施設当たり 20万円	1施設当たり 20万円	—
共通評価基準 と付加基準	—	1施設当たり 30万円	1施設当たり 30万円	—
保育所 評価基準	—	—	—	1施設当たり 30万円
障害事業所 評価基準				1施設当たり 30万円
評価項目	共通評価基準 (55項目)	共通評価基準 (52項目)	共通評価基準 (55項目)	保育所評価 (71項目) 障害事業所 (62項目)
		付加基準 (21項目)	付加基準 ・ 乳児院 (19項目) ・ 児童養護施設 (33項目) ・ 母子生活支援施設 (28項目)	

(平成23年3月現在)

内訳は、訪問調査を実施する際の交通費や評価調査者の日当、評価審査委員会の開催経費、評価機関の事務費などに要する経費です。さらに、評価結果はインターネット上で公表されますので、その手数料や管理費等も受診料に含まれています。