

平成21年度 福祉サービス第三者評価受診事業所募集の概要

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。

＜評価費用：共通評価基準のみ受診20万円、共通評価基準及び付加基準受診30万円＞

- 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) 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）
- (イ) 自己評価の実施体制を証する書類（別紙1）
- (ウ) 評価費用の負担及び評価結果の公開に係る同意書（別紙2）

※ 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（郵送にて送付のこと）

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構事務局
＜(福)京都府社会福祉協議会 総務課企画情報担当部門気付＞
〒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

- ③平成21年度募集事業所数 200施設程度

申込期間 平成21年6月30日（火）まで

（※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、なるべく期日内のお申込みで、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
(京都府社会福祉協議会 総務課)

tel:075-252-6291/fax:075-252-6310

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 利用者に合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、利用者に合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
★具体的には ア 救護施設 イ 更生施設 ウ 授産施設 エ 養護老人ホーム オ 軽費老人ホーム ※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。	★具体的には ア 知的障害児施設 イ 知的障害児通園施設 ウ 難聴幼児通園施設 エ 肢体不自由児施設 オ 重症心身障害児施設 カ 肢体不自由者更生施設 キ 視覚障害者更生施設 ク 聴覚・言語障害者更生施設 ケ 身体障害者療護施設 コ 身体障害者福祉ホーム サ 身体障害者授産（入所・通所）施設 シ 身体障害者小規模通所授産施設 ス 知的障害者（入所・通所）更生施設 セ 知的障害者（入所・通所）授産施設 ソ 知的障害者小規模通所授産施設 タ 知的障害者通勤寮 チ 精神障害者生活訓練施設 ツ 精神障害者福祉ホーム テ 精神障害者授産施設 ト 精神障害者小規模通所授産施設	★具体的には ア 児童養護施設 イ 母子生活支援施設 ウ 乳児院 エ 児童自立支援施設 オ 情緒障害児短期治療施設 カ 保育所 キ 児童館
		④その他の社会福祉施設
		ア 共同作業所（心身・精神）

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。

募集の方法は、支援機構の「ホームページ」や支援機構に参画する関係団体や各種別組織の団体等を通して呼びかけます。

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、受診希望の申請を行います。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、受診の応募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。

留意点：「どのような第三者評価機関があるのか」については、支援機構のホームページ等で紹介しています。よく参考にして下さい。

③受診契約の締結

受診の決定を受けた事業所は、京都府が認定した「第三者評価機関」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

受診決定施設(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必要があります。

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。

(P14の「訪問調査の1日」参照)

留意点: 訪問調査では、管理者やスタッフから日頃のサービスの提供状況などについて質問します。

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。

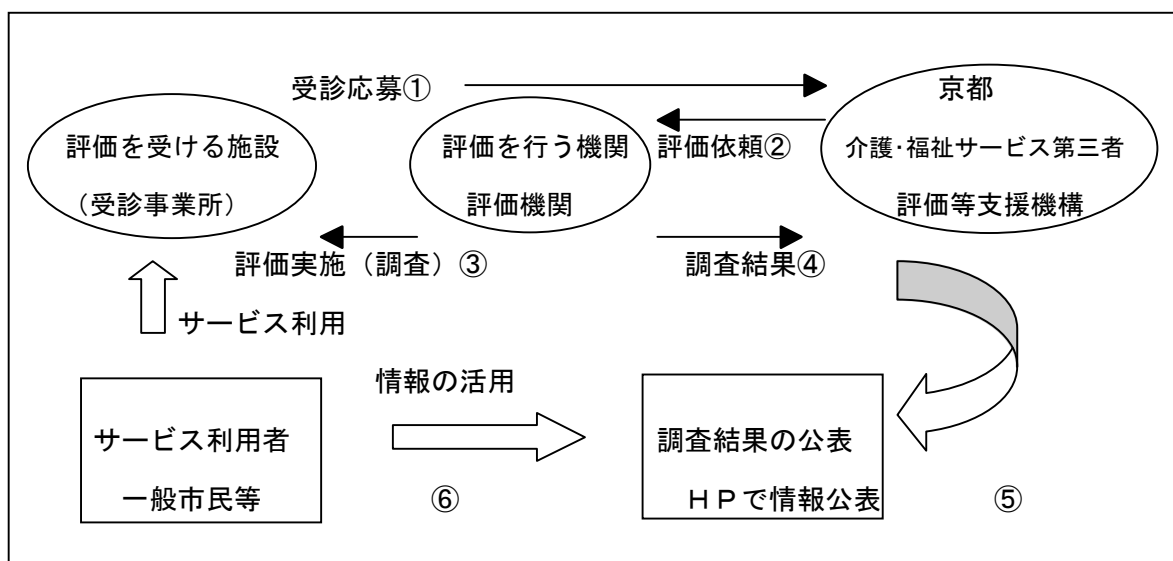
⑦評価結果の通知・公表

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になります。

第三者評価事業の仕組み(フロー図)



3. 福祉サービス等第三者評価「Q & A」

Q. 1 評価項目のチェック表にある「A・B・C」は、ランクづけじゃないのですか？

A： 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」のランク（順位）付けを行なうものというイメージを持つ方も多いようですが、それは、本来の第三者評価の目的ではありません。「A・B・C」の判断表示は、別の言い方をすれば“到達度を表すもの”と解されます。

福祉サービスの第三者評価の評価項目は、相対的に高いレベルの基準（水準）を設定しています。そのレベルへ向かってサービス事業者が改善努力をすることをねらいとしています。第三者評価はその後押しをする事業となります。

項目によってはハードルの高いチェックポイントを設定していますから、多くの事業者は、一度にすべての項目をクリアすることは困難と言えます。

第三者評価事業は、このクリアしていない未達成課題を事業者や職員が気付き、サービスの質の向上に努力する道しるべになることが期待されています。

Q. 2 公表する意味はどこにあるのですか？ サービス提供者への“気付き”がねらいなら、公表する必要はないのでは？

A；第三者評価結果を公表することの意味合いは、P 2の「第三者評価の結果は、公表されます！」で示しています。

別の視点でみるなら、社会福祉法の第75条では「社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない。」として、「情報提供」を明記しています。事業の透明性の確保、また、コンプライアンスの立場からも、そして利用者や府民の信頼を得るためにも情報の公表は求められています。「支援機構」は、その立場にたって受診する際には評価結果の公表を条件としています。

Q. 3 この評価事業は「任意」であって、「義務」ではない。「受診する、しない」は事業者の判断でいいのでは？

A； 第三者評価の受診は、基本的には「任意」ですから、サービス事業者の判断に委ねられています。

しかし、厚生労働省は、奨励・推進する立場で各都道府県の第三者評価事業を支援しています。

社会福祉法の第78条では、「社会福祉事業の経営者は、自らの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。」として、事業者に対する努力義務を規定しています。また、国の責任として「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ずるよう努めなければならない。」との規定に基づき基盤づくりを進めています。「第三者評価」はこのような背景から登場したということになります。

京都府では、この第三者評価事業を福祉施策の重要な柱として位置付け、その推進を図っていますが、「措置から契約へ」の大きな流れの中で、今後、この事業が大きな位置を占めることになると考えられます。

Q. 4 評価は第三者としての客観性、中立・公平が担保されているのですか？

A；「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当該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う評価である」とされています。したがって、受診施設(事業所)と利害関係にある評価調査者は、「中立・公平に評価する」ことの妨げになる恐れがあるとして、実際の評価に携わることはできないことになっています。

また、評価調査者は、福祉現場での経験・資格など一定の要件を満たした人が調査訪問実習を含んだ養成研修を修了したのち、評価調査者となります。そして、毎

年「フォローアップ研修」などによってスキルアップや第三者評価の趣旨、目的など繰り返し学ぶことにもなっています。「中立性・公平性の担保」は、実際の第三者評価事業や研修などをとおして培われていきます。

Q. 5 評価結果に納得がいけない場合、どうしたらいいですか？

A : この質問については、P 6 の「評価結果の通知・公表」のところで明らかにしていますが、第三者評価は、事業者の“気づき”を促す事業です。納得が得られない評価は、第三者評価の本旨ではありません。必要な手続きによって、双方が納得の上で公表できることが必要です。

なお、受診施設(事業所)の納得が得られないまま評価結果を公表することはありません。

Q. 6 評価は、どういう視点・立場に基づいて行うのですか？

A : 繰り返しますが、第三者評価のねらいは、サービスの質の向上を支援する立場から事業者の“気づき”を促すことにあります。欠点や問題点を指摘することが第三者評価の目的ではありません。特徴的な取り組みなどを正しく評価し、改善点や課題などについて相互に確認しあいながら納得のできる評価をめざしています。

また、「第三者性」の立場を堅持し、中立・公正な評価を行うことは当然のことです。

Q. 7 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が考えられます。すでに先行して「第三者評価」を受診した介護サービス事業者に行ったアンケート結果でも、次のような感想が寄せられています。

- ・「事業所職員全員でサービスの見直しをする機会ができてよかった」
- ・「サービスの質の向上のための視点が明確になった」
- ・「努力すべき方向性が明らかになり、意欲向上につながった」
- ・「自らの事業所のアピールポイントが確認できた」
- ・「ソフト面（利用者の表情など）についても評価してもらったことが、職員の励みになった」
- ・「専門的な第三者による評価で相対的現状が確認できた」 などなど。

この「アンケート」に寄せられた感想が第三者評価事業のねらいとしていることであり、受診事業所の受ける最大のメリットといえるでしょう。

Q. 8 共通評価項目（汎用版）だけで、果たして正しい第三者評価ができるのですか？

A；厚生労働省が作成した「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」は、汎用版を柱としながら、「保育」「児童」「障害」の基本的な違いを踏まえた分野別の評価項目を設定しています。

さらに、支援機構では、それぞれの分野の性格や特質、事業の特徴などを踏まえた「付加基準」（「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」）を設け、共通評価項目と合わせて受診してもらうことを基本としています。この付加基準によってより深く、より正しく評価できるものと考えています。

ただし、共通評価項目のみの受診でも当面は可能です。

Q. 9 第三者評価を受診する費用はいくらかかりますか？

A：「付加基準」を含めた評価受診料は、1事業所あたり「300,000円」となります。その内訳は、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。

なお、付加基準に基づく評価を行わなかった場合は、「200,000円」となります。（平成21年3月現在）

Q. 10 評価を受ける場合、受診事業者は、「サービス評価委員会」をどうしても設置しなければいけませんか？

A：「サービス評価委員会」（＝「評価対応チーム」）は設置義務ではありません。しかし、第三者評価の受診の意義や意味を考えた場合、より効果的に作用させるためには設置は必要と思われます。

第三者評価を受ける前に、「自己評価」を行うことが前提となっていますが、この自己評価を正しく、正確に行うためには、複数の関係者で合議による検討が必要となりますし、目標を共有化することができます。それがサービスの質の向上を図るもっとも早い近道となるでしょう。

Q. 11 評価結果の公表後、サービス改善を行った結果については、修正可能ですか？

A； 評価結果については、公表することが基本となっている関係上、サービス改善を行った場合、公表されている情報の修正を希望することは当然といえます。

しかしながら、再度の訪問調査の段取りや経費の問題、公表システムの問題などいくつかクリアすべき課題があるため、今後の課題とします。

評価は、繰り返し受けることが重要です。「支援機構」では、第三者評価の受診サイクルを3年とみています。

Q. 12 第三者評価は、行政が行う指導監査と、どう違うのですか？

A： 行政が行う指導監査は、法令が求める最低基準を満たしているか否かについて、定期的に確認をするもので、強制力をもって行われます。そして、査察的視点をもって問題点を明らかにし、改善を指導します。また、法令など正しく遵守されているかどうか厳しくチェックされます。しかし、その指導内容については、開示を目的としておらず、利用者への有力な情報にはなりません。

第三者評価には、監査と同じようなチェック項目があっても、そもそもの視点が大きく違うという点も、これまで述べてきたとおりです。

Q. 13 利用者アンケートや管理者・職員アンケートの結果は、どのように扱うのですか？

A： 京都府の福祉サービス等第三者評価基準の特徴として「利用者評価（利用者アンケート）」「職員の労働環境評価（管理者・職員アンケート）」を位置付けています。福祉サービス提供体制の整備状況と取り組みについての専門的・客観的な立場からの評価だけでなく、利用者側の思いやニーズはどうか、あるいは事業所で従事している職員の思いや意識はどうかといったことなど、立体的に評価していくための材料となります。

ただし、このアンケートの結果は、総合的な評価結果としての「総括コメント」に参考として反映されるもので、公表されるものではありません。

Q. 14 「評価調査チーム」は、3名1組となっていますが、どういう人たちで構成されているのですか？

A： 福祉サービス等の評価調査者は、次のメンバーで、構成されます。

- ① 1名は、「運営管理担当委員」とし、施設長、副施設長等組織運営管理業務を5年以上経験した者
- ② 1名は、「サービス・処遇担当委員」とし、介護、福祉、医療・保健分野の有資格者、または、学識経験者で、当該業務を3年以上経験している者（現職含む）
- ③ 1名は、「市民委員」として、「支援機構」が行う養成研修等により、社会福祉に関する基礎的な知識と理解を有する者で、公正・中立的に利用者から聴き取り等ができる者

上記①、②、③の方々で、「評価調査チーム」を編成します。チーム編成は、①、②、③のいずれの要件も満たさなければなりません。

福祉サービス分野における第三者評価調査者の特徴は、③の「市民委員」を配置していることです。市民の目線で、客観性を担保したいというのがねらいです。