

社会福祉法人指導監査研修会

福祉サービス第三者評価制度 について

令和6年5月23日（木）



熊本県社会福祉課
指導監査班

1 福祉サービス第三者評価とは？

福祉サービス第三者評価とは、福祉施設・事業所でのよりよい福祉サービスの実現に向けて、**公正・中立な第三者評価機関が専門的・客観的な立場から福祉サービスについて評価を行う**仕組みです。

第三者評価と最低基準及び監査との関係



「行政監査」は、最低基準等を満たしているか、定期的に所轄の行政庁が確認するものです。

「第三者評価」はサービスの質について評価するものです。

2 誰が評価するの？

県が認証した公平・中立な立場の第三者評価機関の調査員が専門的・客観的に評価します。

現在、県の認証を受けた第三者評価機関は7機関あり、事業所の皆さんが自ら選択し、契約を締結します。

また、熊本県ホームページでは最新の第三者評価機関の情報（評価機関の詳細情報、評価の流れ及び料金表）を掲載しています。

●受審費用 30万円から40万円程度

3 評価対象はどんなサービス？

ほとんどのサービスが評価対象となります。

○高齢者・介護サービス	○児童サービス
特別養護老人ホーム	保育所
通所介護	児童館
訪問介護	放課後児童クラブ
養護老人ホーム	○社会的養護関係サービス
軽費老人ホーム	児童養護施設
○障がい者・児サービス	乳児院
障がい児・者（居住系サービス）	児童心理治療施設
障がい児・者（通所系サービス）	児童自立支援施設
障がい児・者（訪問系サービス）	母子生活支援施設
○生活保護関係サービス	自立援助ホーム
救護施設	

4 第三者評価の具体的実施内容は？

第三者評価では利用者の声をアンケート等で聞くことや、事業者のサービス内容や組織運営の取り組みを評価します。

- 利用者本人のサービスに対する意向や安心感、満足度等を把握します。
- 事業所の組織運営や提供されているサービスの実施概況などの取り組みを評価します。

5 受審事業者の声！

評価結果を用いて、職員が日々の福祉サービス提供を振り返ることにより、改善に向けた課題やいい取り組みが職員に共有され、職員が組織的な視点を持って福祉サービス提供に取り組むことにつながりました。

また、利用者へのアンケートを通じて、気がつかなかった利用者の要望や課題を把握することができ、職員が福祉サービスの質の向上、改善を考え、取り組むなどの効果がありました。

評価結果を用いて、いかにして利用者へのサービス向上につなげるか考えることが大事です！

詳しくはパンフレットで！

社会福祉事業者のみなさまへ

熊本県福祉サービス 第三者評価制度

KUMAMOTOKEN



©2010 熊本県くまモン

福祉サービス第三者評価とは？

福祉サービス第三者評価とは、福祉施設・事業所でのよりよい福祉サービスの実現に向けて、**公正・中立な第三者評価機関が専門的・客観的な立場から福祉サービスについて評価を行う**仕組みです。

第三者評価を実施するメリットは？

良い点、改善点などの「気づき」が得られます！ ～受審事業者からの声～

- ★サービスや経営の良い点、気づけていないアピールポイント、改善点及び問題点など、新たな「気づき」が得られ、PRポイントや改善のヒントが得られました。
- ★「利用者調査(匿名)」から、利用者の満足度や意向を、評価機関を通じてフィードバックされることによって、サービスの質の向上に役立てることができました。
- ★「事業評価」から、事業所の組織運営やサービスの質の評価など、事業所の具体的な運営概要を再確認することができました。
- ★マニュアル等の見直し、整備等の再確認をすることができました。

利用者への情報提供とPR！

- ★評価結果は熊本県ホームページやワムネットで公表されますので、利用者・家族に事業者の考えや取り組み、創意工夫、独自性及び実績などをPRできます。