

令和元年度

福祉サービス第三者評価 受審のご案内

<社会的養護関係施設>

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

## 目 次

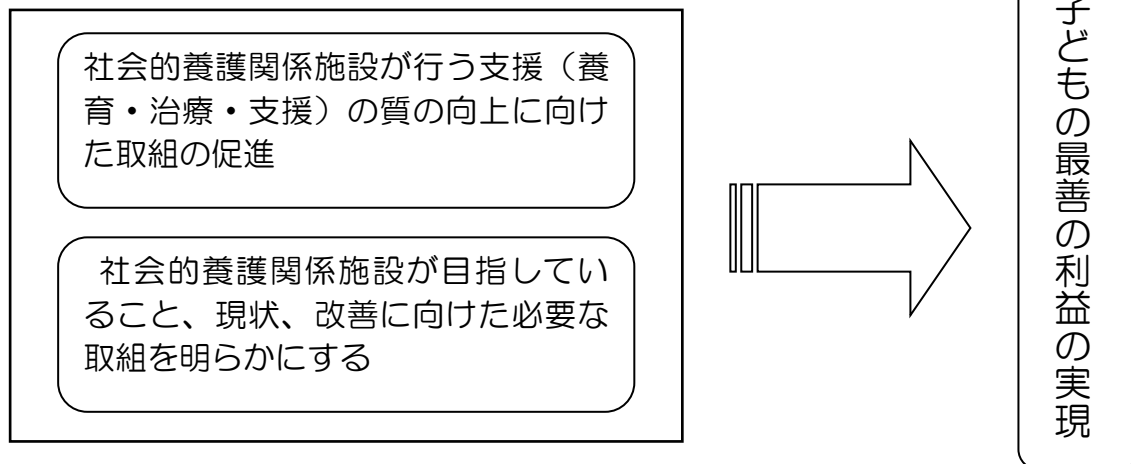
1	目次	1
2	福祉サービス第三者評価とは	2
3	福祉サービス第三者評価の流れ	4
4	訪問調査前	7
5	訪問調査当日	12
6	訪問調査後・その他	18

※ 福祉サービス第三者評価の流れは本冊子に記載のとおりです。  
本冊子の記載内容をよくご確認のうえ、福祉サービス第三者評価を受審してください。

## 福祉サービス第三者評価とは

- 社会的養護関係施設の支援の質について、公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価を行う仕組みです。
- 個々の施設が施設運営における具体的な問題点を把握し、子どもの最善の利益の実現のために支援等(養育・治療・支援)の質の向上を図ること目的としています。

### ■福祉サービス第三者評価の実施



★施設の格付けや順位付けをすることが評価の目的ではありません。

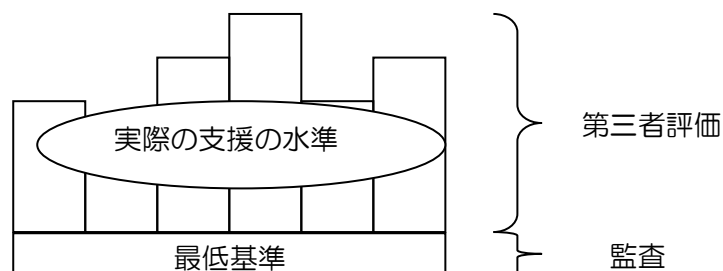
## 行政監査との違い

### ■監査

法令が求める社会福祉施設の最低基準を満たしているか、否かについての確認を行うもので、社会福祉事業を行うために最低限満たしていなければならない水準を示しています。

### ■第三者評価

社会的養護関係施設が行う支援の質の向上を目的として、第三者による公正かつ適切な評価を行うことにより、現状の支援をよりよいものへと導くものです。



## 第三者評価を受けることの効果

- ◎ 問題点を改善するための効果的かつ具体的な目標設定が可能になる！
  - ・ 施設が行う支援の質について改善すべき点が明らかになります。
  - ・ 改善すべき点が明らかになるため、支援の質の向上に向けた取組の具体的な目標設定が可能となります。
  - ・ 子ども等への調査を通して、子どもを中心に置いた支援体制づくりに役立ちます。
  
- ◎ 職員の自覚と改善する意欲が生まれる！
  - ・ 福祉サービス第三者評価を受ける過程において、職員の自覚と改善意欲が生まれ、諸課題の共有化が促進されます。

## 第三者評価の機能でないもの

### ◆コンサルタントの機能

※ コンサルタント機能として、第三者評価基準を満たすためのコンサルタントと一般的な経営コンサルタントがありますが、ともに第三者評価の機能ではありません。

### ◆監査の機能

## 評価基準の特徴、留意点

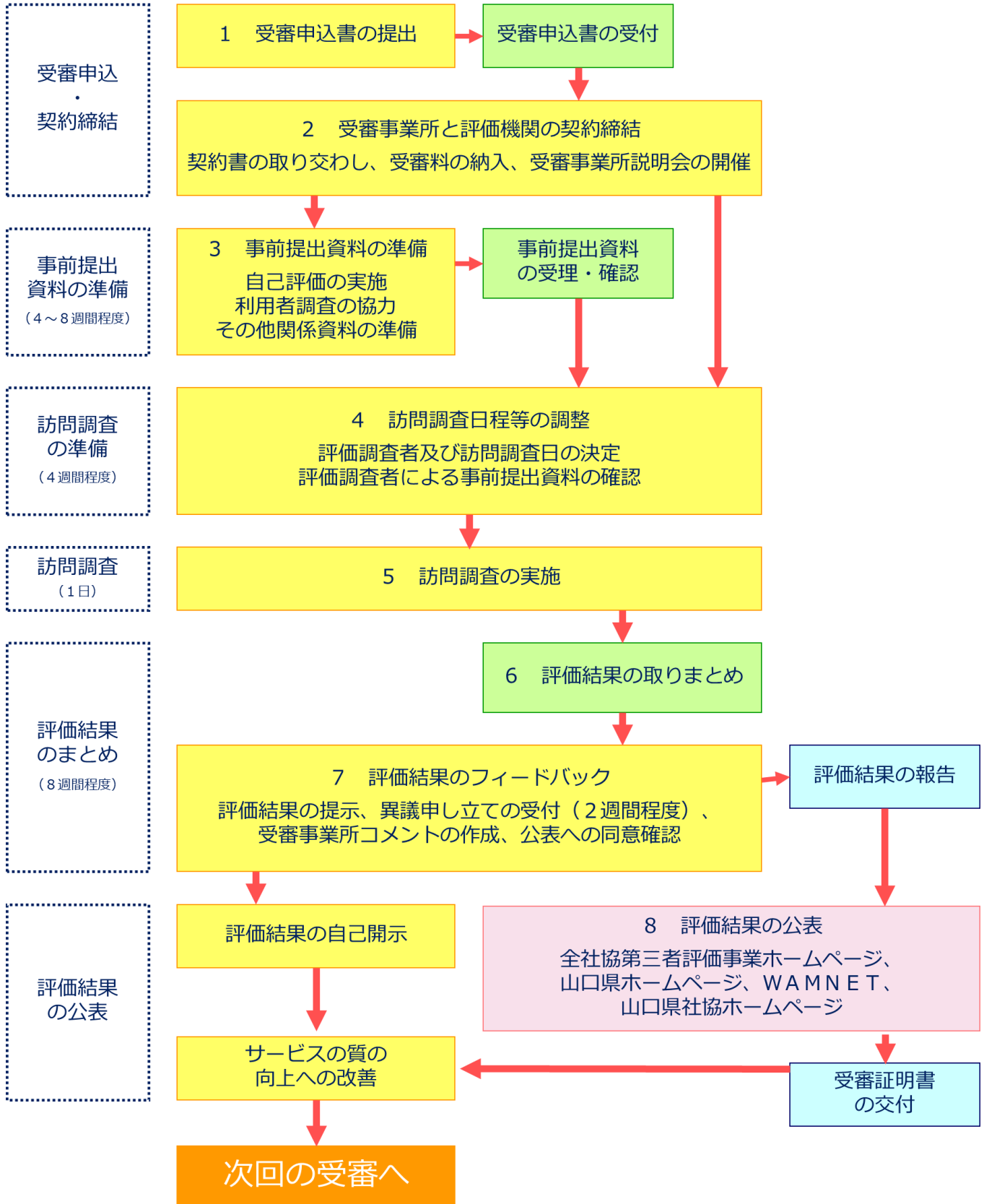
- 福祉サービス第三者評価基準は、施設における支援の質を構成する要素について、組織・体制や支援等のプロセスを中心に評価します。（支援等の結果を直接的に評価するものではありません。）
- 施設における支援の質に焦点をあてた評価を行うため、例えば、その法人や事業所の経営や財務の状況についての評価は行いません。
- 福祉サービス第三者評価事業は、施設における支援の質の向上を促すためのシステムのひとつであり、他の苦情解決制度等、施設における支援の質を高める仕組みと組み合わせることによって、一層の質の向上が図られます。

# 福祉サービス第三者評価の流れ（社会的養護関係施設）

受審事業所  
(福祉施設・事業所)

評価機関  
(山口県社会福祉協議会)

推進機構  
(山口県・全社協)



流れ	項目	概要
1	受審申込	受審を希望する施設には、必要事項を記入のうえ、受審申込書を提出していただきます。
2	受審施設との契約締結 受審事業所説明会の開催	<p>料金、評価の流れ等を説明し、受審いただく施設と契約書を取り交わし、評価料金を御納入いただきます。</p> <p>受審事業所説明会では、事務手続きや自己評価・訪問調査時の留意点を御説明します。</p>
3	事前提出資料の準備・提出	<p>評価の実施に必要な事前提出資料の取りまとめをお願いいたします。</p> <p>事業所にて自己評価を実施し、結果を本会所定の「自己評価調査票」にまとめ、その他の必要書類と併せて提出していただきます。</p> <p>また、施設の種別に応じ、入所児童またはその保護者を対象とした事前アンケートを実施いたします。</p>
4	訪問調査日程等の調整	評価調査者が実際に施設を訪問する日程を調整します。
5	訪問調査の実施	<p>評価調査者4名が施設を訪問し、1日間で調査を行います。</p> <p>日程の中で、職員への聞き取りや施設の見学も実施します。</p>
6	評価結果のとりまとめ	第三者評価の公正・中立性を確保する観点から、訪問調査を行った評価調査者全員の合議により、評価結果をとりまとめます。
7	評価結果の提示 (フィードバック)	<p>評価結果を施設へフィードバックします。</p> <p>提示された評価結果に異議がある場合は県社協に文書でお申し出をお願いします。</p>
8	評価結果の公表・報告	<p>評価結果は山口県及び全国社会福祉協議会へ報告します。</p> <p>その後、山口県のホームページや全国社会福祉協議会の第三者評価事業ホームページ、WAMNET、県社協のホームページで公表します。</p> <p>あわせて、山口県から「受審証明書」を交付します。</p>

## Q. 1日の訪問調査で評価ができるのですか？

施設の職員に実施していただいた自己評価結果など、さまざまな情報を事前に評価調査者が分析し、事業所の状況を十分に把握した上で訪問調査を行います。  
福祉サービス第三者評価は、事前の調査を含め総合的に評価を行う仕組みであるため、訪問調査は原則1日としています。

## Q. どんなことを評価するのですか？

評価項目は、施設の運営理念や基本方針等、組織の運営に関する内容や、養育・治療・支援等に関する具体的な支援場面を評価する内容となっています。

## Q. 評価結果に疑問があった場合は申し立てができますか？

評価結果について不明な点や異議がある場合は、具体的に内容を明記した上で、山口県社会福祉協議会会長宛に文書で連絡してください。

## Q. 評価結果はどのようになるのですか？

評価結果は、全国社会福祉協議会第三者評価事業のホームページ及び独立行政法人福祉医療機構のネットワークシステム「WAMNET」、山口県のホームページ、山口県社協のホームページで公表します。  
公表の内容は、総評、各評価項目に係る（3段階）評価などです。

訪 問 調 査 前



## 1 評価受審申込・契約

- (1) 評価の受審を希望する施設は、「評価受審申込書」により、本会へ申し込みます。
- (2) 評価受審決定後、福祉サービス第三者評価事業契約書により、本会と施設の間で本事業の契約を締結します。  
本会より送付した2通の契約書の事業者欄に記名押印の上、収入印紙200円分を所定の位置に貼付・割印、裏表紙に割印をして、1通を本会に返送していただきます。
- (3) 契約の締結を完了した後に、評価料金(308,000円〔税込〕)の支払い請求書を送付しますので、所定の期日までに本会指定の振込口座にお振込みいただきます。

〔 振込先：山口銀行 県庁内支店 普通 No.6168977 〕  
社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

## 2 施設における事前準備

### (1) 施設における事前提出資料の準備期間：4～8週間

※ 受審事業所説明会にて、本会より評価基準及び自己評価調査票をお渡しします。

### (2) 主な準備内容

#### ① 自己評価の実施

- ・ 第三者評価では、まず「書面調査」という段階があり、本会よりお渡しする評価基準により、自己評価を実施していただきます。
- ・ 自己評価は、施設が行う支援等について自ら振り返り、施設の現状に“気づく”ということに意味があります。よって、自己評価を行う際は施設長や事務長など一部の職員だけでなく、なるべく施設内の全職員が参加するかたちで、職員間で十分に話し合いをしながら実施してください。

## 《例》

### ○職員数が多い施設

- 職員一人ひとりが参画のもと、職種ごとの小グループに分かれて自己評価を実施する。  
それぞれグループで実施したものを協議して、施設として1つのものにまとめる。

### ○職員数が少ない施設

- 常勤、非常勤を含め全職員が一人ひとり自己評価を実施する。  
その後、職員間で話し合いをしながら確認を行い、施設として1つのものにまとめる。

## 使用する評価基準について

- 厚生労働省の通知で定める種別ごとの評価基準を使用します。
- 「第三者評価基準（評価基準の考え方と評価のポイント、評価の着眼点）」をよく読んで実施してください。
- 自己評価調査票は、評価項目ごとにドロップダウンから「a・b・c・該当なし（Na）」のいずれかを選択してください。また、「評価の着眼点」は、内容を確認して「できている」と判断した項目の「チェック」欄にのみ☑を入れてください。

## 「判断基準」

- a 評価・・・よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上をめざす際に目安とする状態
- b 評価・・・a に至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取り組みの余地がある状態
- c 評価・・・b 以上の取り組みとなることを期待する状態

- 「評価結果を判断した理由・特記事項」欄には、自己評価の根拠となる具体的な取組や状況等をできるだけ詳しく記入してください。
- 「根拠書類・マニュアル等」欄には、意思決定が確認でき、自己評価の根拠となる具体的な資料を記入してください。
- 上記2項目とも、空欄や「同上」とするのではなく、必ずすべての項目について御記入ください。未記入または内容に不足がある場合、再度記入をしていただく場合があります。

## ② 事前提出資料の準備

- ・ 下記について、訪問調査日の1か月半前までに本会へ提出してください。  
※ 各5部ずつお願いします。

- ① 「自己評価調査票」(①共通評価基準・②内容評価基準の2種類)
- ② 事業所プロフィール
- ③ 平成31年度/令和元年度(2019年度)事業計画書・予算書
- ④ 平成30年度事業報告書・決算書
- ⑤ 法人の理念・組織図
- ⑥ 事業所の基本方針・組織図・職務分担表
- ⑦ 事業所の案内パンフレット
- ⑧ 事業所の平面図
- ⑨ 事業所の重要事項説明書
- ⑩ 機関誌、広報誌(過去1年分)
- ⑪ 「規程、各種マニュアル」、「会議・委員会の資料や記録」のコピー  
 ※自己評価票の「根拠書類、マニュアル等」に記載された資料(意思決定が確認でき、自己評価の根拠となる具体的なもの)  
※「規程、各種マニュアル」等は全文コピーください。  
 ※機密性のある資料など事前提出が困難なものについては、「当日準備」と自己評価シートに明記してください。(例参照)

I-1 理念・基本方針		自己評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1 I-1-(1)	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	
	評価の着眼点(確認して☑を入れる)	チェック欄
	ア □理念、基本方針が文書(事業計画等の法人(福祉施設・事業所)内の文書や広報誌、パンフレット、ホームページ等)に記載されている。	<input type="checkbox"/>
	イ □理念は、法人(福祉施設・事業所)が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人(福祉施設・事業所)の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。	<input type="checkbox"/>
	評価結果を判断した理由・特記事項等	
	根拠書類、マニュアル等	
	○○規程、◇◇マニュアル、□□会議録(当日準備)	

(例)

## 3 評価調査者における事前準備

- (1) 訪問調査の1ヶ月前(目安)までに、施設から事前に提出していただいた資料を本会より評価調査者に送付します。

- ※ 調査者の希望により、事前に施設へ訪問することがあります。
- ※ 訪問調査当日の朝、評価調査者による事前の打ち合わせを施設内で行う場合があります。
- ※ 上記いずれの場合も、事務局より施設へご連絡し、依頼・調整等を行います。

(2) 評価調査者は、事前準備において、以下の内容を確認します。

- ①自己評価調査票等の事前提出資料の点検
- ②当日のタイムスケジュール
- ③役割分担
- ④評価の方法（施設見学、ヒアリング、書類で確認すべき項目）
- ⑤その他特に留意すべき事項

訪問調査当日

## 訪問調査の日程

受審施設の訪問調査希望日をもとに、評価調査者と調整し、日程が決まり次第文書で通知します。

なお、訪問調査は1日で実施します。

## 訪問調査時の評価調査者

これまでに山口県及び全国社会福祉協議会が実施する「評価調査者養成研修会（社会的養護施設評価調査者養成研修・継続研修）」を受講・修了し、本会の評価調査者名簿に登録された者の中から、4名の評価調査者により実施します。

なお、一件の評価の担当評価調査者には、全社協が実施する直近の「社会的養護施設評価調査者養成研修または継続研修」の受講・修了者を必ず含むとともに、①組織運営管理業務経験者、②福祉・医療・保健分野の有資格者若しくは学識経験者を各1名以上含めて構成します。

## 訪問調査の方法

※詳細なスケジュール等は16ページ、17ページ参照

### ① 施設全体の視察及び関係者への聴き取り

- 面接調査Ⅰ＜組織運営、基本方針等の項目に関するヒアリング＞  
(共通評価項目：担当評価調査者2名)  
【対応職員】施設長等幹部職員(2時間)・現場職員2名(各1時間)  
施設長等幹部職員…2時間、現場職員…1時間
- 面接調査Ⅱ＜養育・治療・支援等の内容に関するヒアリング＞  
(内容評価項目：担当評価調査者2名)  
【対応職員】現場職員4名(各1時間半)  
・現場職員・・・児童指導員、家庭支援専門員、母子支援員、看護師等

※ 調査時、実際にヒアリングへ入る人数については、当日の職員数、職員の勤務状況及び調査者のヒアリング方法等により、(1)調査者1名対職員1名 (2)調査者2名対職員2名の2形式から、当日主任調査者を中心に判断することとしております。

### ② 支援等の実施に伴う関係資料等の確認

- 評価項目に関する資料の確認をします。

#### 《例》

- A：理念・基本方針、中・長期計画・年度事業計画
- B：各種マニュアル C：労務関係 D：職員会議録
- E：個別のケース記録、日誌類 F：苦情処理体制に関するもの
- G：ボランティア・実習生受入れに関するもの
- H：安全管理に関するもの I：記録管理に関するもの
- J：会報・パンフ類
- K：その他、自己評価票にて「当日準備」とされた資料

### ③ 利用者調査

厚生労働省雇用均等・児童家庭局長及び社会・援護局長による第三者評価関係通知「社会的養護関係施設における第三者評価及び自己評価の実施について」(平成30年3月30日付け)により、社会的養護関係施設については、利用者調査を必ず実施するものとされております。

#### ◆ アンケート調査

	サービス種別	対象者
①	乳児院	入所児の全保護者
②	児童養護施設	小学4年生以上の全入所児童
③	児童心理治療施設	小学4年生以上の全入所児童
④	児童自立支援施設	小学4年生以上の全入所児童
⑤	母子生活支援施設	母及び小学4年生以上の全入所者
⑥	自立援助ホーム	全入所児童

- ・アンケート調査は、実態に即して無理のない範囲で実施するものとし、児童や保護者が回答したくない等、回収できない場合は差し支えありません。
- ・アンケート用紙及び封筒は本会からお渡ししますので、児童本人もしくは保護者への配布をお願いします。
- ・アンケート記入後は、記入者各自で封筒に入れ封をしていただき、施設でまとめて本会に送付してください。乳児院における保護者へのアンケートについては、保護者より直接本会に返送いただきます。

#### ◆ 聞き取り調査（乳児院及び母子生活支援施設は除く）

- ・施設があらかじめ選定した児童を対象に施設が設定した場所で、児童と評価調査者が1対1で行います。
- ・1人5～10分程度とし、評価調査者1名につき児童1名以上の聞き取りを行います。
- ・児童の入所期間や男女の比率等のバランスを勘案した選定をお願いします。
- ・児童に無理のない範囲で実施するものとし、児童が話をしたくない等、実施が困難な場合は、その旨評価調査者に申し出てください。
- ・1対1での聞き取りが困難な場合は、生活の場で話し掛ける等の方法で行うこともあります。

## 施設に御協力いただく事項

### ① 面接調査に対応していただく職員の選出

評価基準のサービス（養育・治療・支援）内容評価項目について、様々な職種の方々からお話を伺うこととなりますので、現場職員のご協力をお願いします。また、評価調査者の方から職種を指定させていただく場合もあります。

### ② 訪問調査時の関係書類の準備

書面調査の確認が円滑に行えるよう、評価項目に関係する書類については、可能な限り事前提出してください。

事前提出が困難な規程・マニュアル・個別ケース記録・会議録等については、当日確認できるよう面接会場等に並べ、背表紙やインデックスを付ける等のご準備をお願いします。

その他の評価項目に関する書類についても確認させていただく場合がありますので、御配慮をお願いします。

### ③ 面接調査及び評価調査者打合せのため会場を確保

4人の評価調査者が3～4か所に分かれて面接調査を行いますので、会場の確保をお願いします。話ができるようであればロビー等でも構いません。

### ④ 昼食の準備（利用者と同じメニュー、同じ場所）

訪問調査当日は、評価調査者も入所児童と同じ食事を一緒にいただきたいと考えておりますので御準備をお願いします。なお、昼食代は当日、評価調査者よりお支払いしますので、事前に本会まで料金をお知らせください。また、当日は領収書の準備をお願いします。

**※可能なサービス種別のみ**

## 訪問調査を延期する場合

次のような状況が生じた場合、やむを得ず訪問調査日を延期することがあります。この場合につきましては、後日事務局より訪問希望日程を改めて調整させていただき、再度訪問調査を実施することといたします。

- ①受審施設職員の勤務状況等により、主任調査者と評価機関（県社協）が協議を行い、十分なヒアリングを行うことができないと判断した場合。
- ②評価調査者の急な体調不良等により、評価調査者の過半数が訪問調査に参加できなくなった場合。
- ③天候等により、訪問調査を実施できないと評価機関（県社協）が判断した場合。



## 訪問調査のタイムスケジュール（社会的養護関係施設）

9:25

### 評価調査者現地到着

※ 9:00 頃より、評価調査者による事前打ち合わせを行う場合があります。

9:30

### 調査開始

9:30 ~ 9:45

### 評価調査者の紹介、施設関係者との顔合わせ

（評価調査者から）

- ・ 挨拶、評価調査者の紹介（身分証の提示）、調査の流れを説明
- ★ 評価調査者が当日いただく昼食代（実費）を清算（該当種別のみ）
- ・ 面接調査に対応していただく職員及び入所児童の確認

（事業者から）

- ・ 視察やヒアリングなど施設内での留意点の説明  
入所児童への配慮（入所児童の居室へ入る場合の留意点、入所児童と接する場合の留意点など）

9:45 ~ 10:15

### 施設全体の視察【案内は施設長等】

- ・ 視察しながら施設概要の説明を受ける

10:15 ~ 11:00

### 資料確認

- ・ 事業者は、事前に評価項目に関する確認資料（各種マニュアル、規程、個別のケース記録等）の準備をしておく  
（事業者には席をはずしてもらい、評価調査者のみで確認）

11:00 ~ 15:30

### 面接調査

ヒアリングは、それぞれ会場を3~4ヶ所に分けて実施

#### ①共通評価項目【対応職員は、施設長等幹部職員と現場職員2名】

- ・ 施設長等幹部職員…11:00 開始（2時間）
- ・ 現場職員…14:00 開始（1時間）

#### ②内容評価項目【対応職員は、現場職員4名】

- ・ 現場職員・・・児童指導員、家庭支援専門員、母子支援員、看護師等
- ・ 11:00 開始、13:30 開始（各1時間半）

※ヒアリングの方式については別表参照

※(12:00 ~ 13:00) 入所児童と共に昼食(可能な場合)、休憩

※(15:00 ~ 15:30) 擦り合わせ、予備時間

(15:30 頃)

### 入所児童からのヒアリング ※乳児院・母子生活支援施設では行いません。

※ 入所児童が下校していない場合は、次の予定である「評価調査者の打ち合わせ」や「事業者と評価調査者の打ち合わせ」を先に行い、終了時間(17:30)までの範囲で入所児童の帰りを待ってヒアリングを行います。

※ 入所児童からのヒアリングを実施しない場合は、職員からのヒアリング終了後、評価調査者の打ち合わせに入ります。

16:00 ~ 17:00

### 評価調査者の打ち合わせ

- ・ 評価調査者の合議による評価の確認
- ・ 自己評価に対して評価が変更になった項目の確認

17:00 ~ 17:30

### 事業者と評価調査者の話し合い

- ・ 評価が難しい事項の補足ヒアリング、書面の確認
- ・ 調査を通しての振り返り、感想、意見交換等を行う。

17:30

### 終了

※時間は目安です。多少前後する場合があります。

(別表)

社会的養護関係施設 訪問調査のタイムスケジュール				
	A	B	C	D
9:30	評価調査者の紹介、施設関係者との顔合わせ			
9:45	施設全体の視察			
10:15	資料確認			
11:00	【共通項目ヒアリング】		【内容評価ヒアリング】	
	①施設長等幹部職員		①職員2名（1対1または2対2）	
	↓		↓	
12:00	昼食・休憩			
13:00	↓		↓	
13:30	↓		②職員2名（1対1または2対2）	
14:00	②職員2名（1対1または2対2）		↓	
	↓		↓	
15:00	擦り合わせ、予備時間		擦り合わせ、予備時間	
15:30	入所児童からのヒアリング			
16:00	評価調査者の打ち合わせ			
17:00	事業者と評価調査者の話し合い			
17:30	終了			

訪 問 調 査 後 ・ そ の 他

## 1 評価結果の取りまとめ・評価結果の通知

- (1) 訪問調査を行った評価調査者全員の合議により、評価結果を取りまとめます。
- (2) 訪問調査から約2ヵ月後をめぐり、本会より施設へ評価結果（「第三者評価結果の公表事項」及び「第三者評価結果」）を通知します。
- (3) 施設には、評価結果を通知する際に、「第三者評価結果の公表事項」に掲載する「⑧第三者評価結果に対する施設のコメント」の提出を依頼しますので、評価結果の通知から2週間以内に文書等で本会へ提出いただきます。

## 2 評価結果の同意について

- (1) 施設は、評価結果の内容について御不明な点や異議（事実と異なる内容等）がある場合は、具体的に内容を明記した上で、評価結果の通知から2週間以内に文書で申し出ることができます。
- (2) 期日までに御連絡がない場合には、評価結果の公表と山口県及び全国社会福祉協議会への報告に同意いただいたものとして扱います。

## 3 公表について

- (1) 「第三者評価結果の公表事項」に「第三者評価結果に対する施設のコメント」を掲載した後に、全国社会福祉協議会に報告するとともに、全国社会福祉協議会第三者評価事業のホームページ、本会ホームページ、独立行政法人福祉医療機構「WAMNET」、山口県ホームページ等にて評価結果を公表します。
- (2) 評価の公表期間は、評価実施の翌年度から起算して3年間とします。

- |                   |   |
|-------------------|---|
| ●全国社会福祉協議会第三者評価事業 | <a href="http://www.shakyo-hyouka.net/">http://www.shakyo-hyouka.net/</a>   |
| ●山口県              | <a href="http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/kosei/daisansha.html">http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/kosei/daisansha.html</a> |
| ●WAMNET           | <a href="http://www.wam.go.jp/">http://www.wam.go.jp/</a>   |
| ●山口県社会福祉協議会       | <a href="http://www.yamaguchikensyakyo.jp/">http://www.yamaguchikensyakyo.jp/</a>   |
| （第三者評価事業）         | <a href="http://yamaguchi-hyoka.jp/">http://yamaguchi-hyoka.jp/</a>   |

## ◇ 苦情対応

- (1) 本会は、事業者と利用者等からの評価に関する苦情に対して適切に対応するため、苦情を受け付ける窓口及び担当者を設置しています。

●評価機関（山口県社会福祉協議会）の苦情対応窓口

担当者：総務企画部長

電話番号：083-924-2777

FAX番号：083-924-2792

- (2) 山口県では、福祉サービス第三者評価事業に関する苦情に対応することとなっています。評価結果についての疑問をはじめ、事業に関する苦情については、山口県に申し出てください。

●山口県健康福祉部 厚政課 地域保健福祉班

電話番号：083-933-2724

FAX番号：083-933-2739

## ◇ 社会的養護関係施設第三者評価事業全国推進組織

社会福祉法人 全国社会福祉協議会（政策企画部）

電話番号：03-3581-7889

FAX番号：03-3580-5721

○問い合わせ先

【福祉サービス第三者評価事業評価機関】

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

総務企画部 福祉振興班

〒753-0072

山口市大手町9番6号

TEL :083-924-2799

FAX:083-924-2798