

令和元年度

福祉サービス第三者評価 受審のご案内

＜高齢、障害者・児福祉、厚生施設・事業所、保育所＞

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

目 次

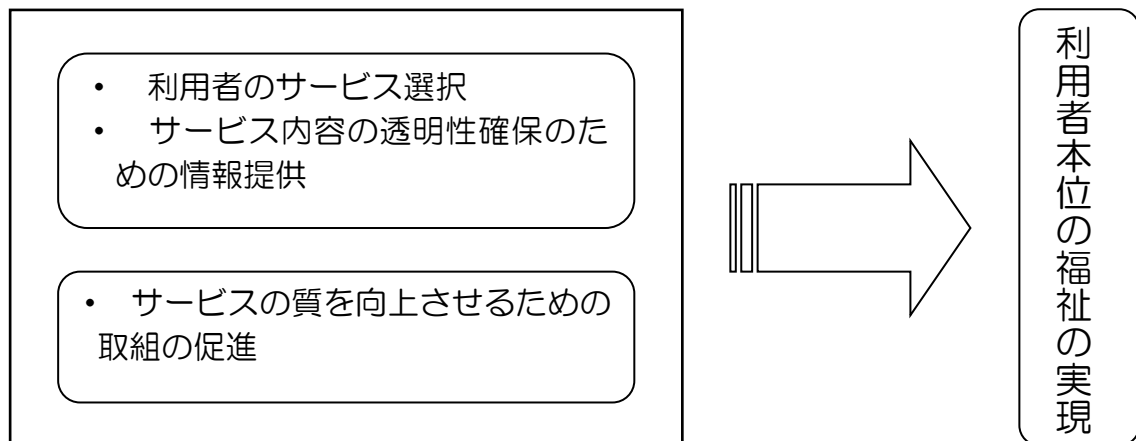
1	目次・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	福祉サービス第三者評価とは・・・・・・・・	2
3	福祉サービス第三者評価の流れ・・・・・・・・	4
4	訪問調査前・・・・・・・・・・・・・・・・	7
5	訪問調査当日・・・・・・・・・・・・・・・・	11
6	訪問調査後・その他・・・・・・・・	16

※ 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。
施設・事業所は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

- 事業者の提供するサービスの質を当事者（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評価するものです。
- 個々の事業者が事業運営における具体的な問題点を把握してサービスの質の向上に結びつけるとともに、評価結果等が利用者の適切なサービス選択に資するための情報となることを目的としています。

■福祉サービス第三者評価の実施



★福祉サービス提供事業者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。

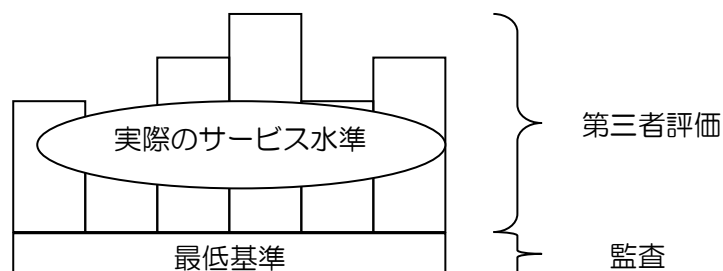
行政監査との違い

■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

事業者の提供する福祉サービス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、現状の福祉サービスをよりよいサービス水準へ導くものです。



第三者評価を受けることの効果

◆組織の対内的な効果

- ◎ 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！
 - ・ 自らの提供するサービス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、サービス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。
- ◎ 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。

◆対外的効果

- ◎ 信頼の獲得と向上が図られる！
 - ・ 福祉サービス第三者評価を受審することにより、利用者や家族等からの信頼を獲得することができるとともに、提供しているサービスの質の向上が図られます。

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

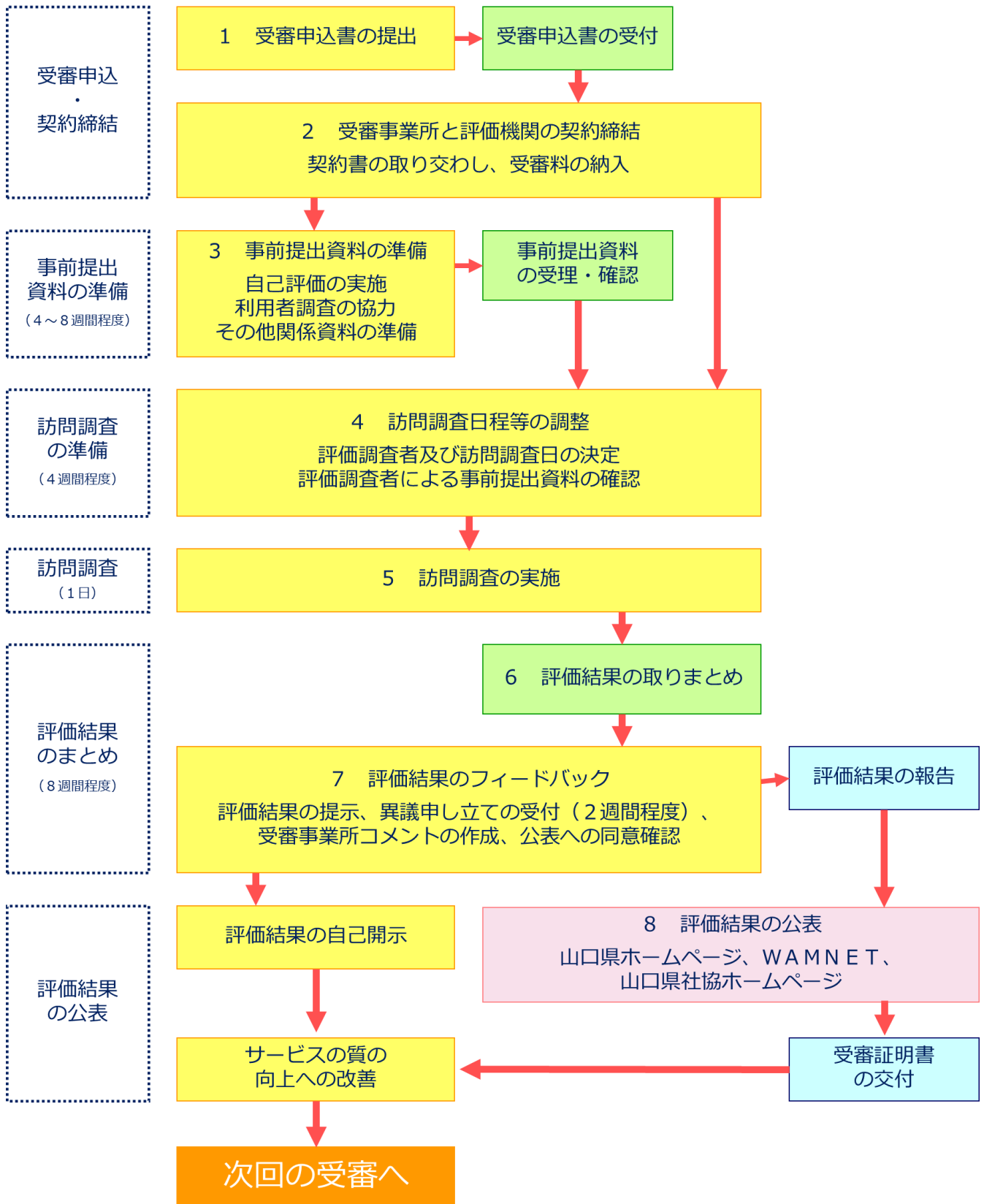
- 福祉サービス第三者評価基準は、いかなる福祉サービスにおいても共通して、サービスの質を構成する要素について、組織・体制やサービス提供のプロセスを中心に評価します。（提供したサービスの結果を直接的に評価できるものではありません。）
- 福祉サービスの質に焦点をあてた評価を行うため、例えば、その法人や事業所の経営や財務の状況についての評価は行いません。
- 福祉サービス第三者評価事業は、福祉サービスの質の向上を促すためのシステムのひとつであり、他の苦情解決制度等、福祉サービスの質を高める他の仕組みと組み合わせることによって、一層の福祉サービスの質の向上が図られます。

福祉サービス第三者評価の流れ

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)



流れ	項 目	概 要
1	受審申込	受審を希望する事業所には、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	受審事業所との契約締結 受審事業所説明会の開催	料金、評価の流れ等を説明し、受審いただく事業所と契約書を取り交わし、評価料金を御納入いただきます。 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。
3	事前提出資料の準備・提出	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。 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。 また、事業所の種別によって、入所者・利用者またはその家族を対象とした事前アンケートを実施いたします。
4	訪問調査日程等の調整	評価調査者が実際に事業所を訪問する日程を調整します。
5	訪問調査の実施	評価調査者3名が事業所を訪問し、1日間で調査を行います。 日程の中で、職員・利用者への聞き取りや事業所の見学も実施します。
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)	評価結果を事業所へフィードバックし、評価結果を公表することへの同意をいただきます。 なお、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。
8	評価結果の公表・報告	評価結果は事業者の同意をいただいたうえで、山口県へ報告します。 また、評価結果は山口県及び山口県社協のホームページ、WAMNETで公表します。 あわせて、山口県から「受審証明書※」を交付します。 ※山口県内の施設・事業所のみ。

Q. 1日の訪問調査で評価ができるのですか？

事業所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、訪問調査については原則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、「サービス提供に関する基本方針」や「事業者の経営理念」など全てのサービスに共通する項目と、サービスの種別によって異なる内容評価項目に分かれており、内容評価項目は具体的なサービス場面について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なのですか？

事業者の同意を得て、結果を山口県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」、本会ホームページ等で公表します。公表の内容は、総評、評価分野別評価結果、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事業所は、「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、本会と事業所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(250,000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 事業所における事前準備

(1) 事業所における事前提出資料の準備期間：4～8週間程度

※ 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、事業所が提供している福祉サービスについて自ら振り返り、事業所の現状に“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、なるべく事業所内の全職員が参加するかたちで、職員間で充分に話し合いをしながら実施してください。

《例》

○職員数が多い事業所

- ・ 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。

○職員数が少ない事業所

- ・ 常勤、非常勤を含め全職員一人ひとりが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

- ・ 山口県福祉サービス第三者評価事業推進要綱及びこれに基づく実施要領等に定められた第三者評価事業の評価基準を使用します。
 - 「山口県福祉サービス第三者評価基準 共通評価基準」
 - 「山口県福祉サービス第三者評価基準 サービス内容評価基準」※事業所種別により、「解説版」「運用版」を併用することがあります。
- ・ 上記評価基準（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。
※ Na（No answer）は「非該当」項目です。評価項目の中で事業所や利用者の実状にそぐわない項目、該当しない項目がありましたら、評価結果を「該当なし（Na）」としてください。

「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、再度記入をよろしくお願いいたします。

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4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

※自己評価シートの「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。	☐
	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。	☐
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、事業所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、事前に事業所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事業所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事業所へご連絡し、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

受審事業所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」を受講・修了し、本会の評価調査者名簿に登載された者の中から、3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①組織運営管理者の評価調査者、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

① 事業所全体の視察及び関係者への聴き取り

- ・ 面接調査Ⅰ（評価対象Ⅰ・Ⅱのヒアリング）
【対応職員】施設長等幹部職員（1～3名）
☆評価調査者3名が一緒に対応
- ・ 面接調査Ⅱ（評価対象Ⅲ・サービス内容評価基準項目のヒアリング）
【対応職員】生活相談員、介護職員、看護師、栄養士、調理師、事務職員等の現場職員（6名）
☆評価調査者が分かれて、職員と1対1で実施

② サービス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

山口県福祉サービス第三者評価業務実施要領の実施細則に定められた方法により実施します。なお、以下の方法は、標準的な実施方法を定めたものであり、利用者の状況等を勘案して、訪問調査実施前に事業者と評価機関が協議の上、無理のない方法を設定します。

	サービス種別	実施方法・対象者		対象者数
①	特別養護老人ホーム 軽費老人ホーム 障害者支援施設（施設入所支援） 福祉型障害児入所施設 医療型障害児入所施設	アンケート 聞き取り 併用	聞き取り（本人） + アンケート （家族等）	聞き取り…評価調査者1人につき、1名以上 アンケート…意向把握が難しい利用者の家族の概ね30%程度
②	養護老人ホーム 救護施設		聞き取り（本人） + アンケート（本人）	聞き取り…評価調査者1人につき、1名以上 アンケート…利用者の概ね50%程度
③	通所介護事業所 訪問介護事業所 婦人保護施設 自立訓練事業所 就労移行・継続支援事業所 共同生活援助事業所	アンケート 調査	本人	利用者の概ね50%程度
④	療養介護事業所 生活介護事業所 保育所 福祉型児童発達支援センター 障害児通所支援事業所		家族等	利用者家族の概ね30%程度

例：サービス種別①の事業所において、利用者本人からの「聞き取り調査」と利用者家族等への「アンケート調査」の双方を行う場合

例：50名定員の事業所の場合（そのうち聞き取り調査が困難な利用者…40名）
「聞き取り調査」は、3名（評価調査者1人につき1名）の利用者
「アンケート調査」は、40名×30%＝12名の家族等

◆ アンケート調査

- アンケート用紙は本会から事業所にお渡ししますので、利用者本人もしくは家族等への配布をお願いします。
- アンケート記入後は、記入者から直接本会に届くようにしています。

◆ 聞き取り調査

- 事業所があらかじめ選定した利用者を対象に事業所が設定した場所で、利用者と評価調査者が1対1で行います。 ※1人5～10分程度
- 利用者の利用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。

事業所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及び利用者の選出

職員の面接調査につきましては、様々な職種の方々からお話を伺いたいため、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

評価調査者が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（最大3か所）。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、評価調査者も利用者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。

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受審事業所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

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、事業所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)を必ずここで清算 - 面接調査に対応していただく職員及び利用者の確認 (事業者から) - 視察やヒアリングなど事業所内での留意点の説明 利用者への配慮(利用者の居室へ入る場合の留意点、利用者と会話する場合の留意点など)
9:45 ~ 10:15	事業所全体の視察【案内は施設長等】 視察しながら事業所概要の説明を受ける
10:15 ~ 10:45	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)
10:45 ~ 12:00	面接調査Ⅰ(評価対象Ⅰ・Ⅱの項目のヒアリング) 【対応職員は、施設長等幹部職員(1~3名程度)】 評価調査者(3名)が一緒に対応
12:00 ~ 13:00	利用者と共に昼食、休憩
13:00 ~ 13:30	資料確認
13:30 ~ 16:00	面接調査Ⅱ(評価対象Ⅲ・サービス内容評価項目のヒアリング) ※ ヒアリングは、それぞれ会場を分けて実施 評価調査者1名あたり2名の職員のヒアリングを行います。 【対応職員は、生活相談員、介護職員、看護師、事務職員等の現場職員】 - 評価調査者(3名)が分かれて対応
(15:30 頃)	利用者からのヒアリング ※ 利用者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

※時間は進行の目安であり、多少前後する場合があります。

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、本会より事業所へ評価結果（「評価報告概要表」及び「第三者評価結果表」）を通知します。
- (3) 事業所には、評価結果を通知する際に、「評価報告概要表」に掲載する「第三者評価結果に対する事業者のコメント・事業所のPR」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) 事業所は、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、評価結果の公表及び山口県への報告に同意いただいたものとします。

3 公表について

- (1) 事業所の同意の上、「評価報告概要表」に「第三者評価結果に対する事業者のコメント・事業所のPR」を掲載した後に、山口県に報告するとともに、山口県及び本会ホームページ、独立行政法人福祉医療機構「WAMNET」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。

●山口県	http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/kosei/daisansha.html
●WAMNET	http://www.wam.go.jp/
●山口県社会福祉協議会	http://www.yamaguchikensyakyo.jp/
（第三者評価事業）	http://yamaguchi-hyoka.jp/

◇ 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

○問い合わせ先

【評価機関：認証番号 山口県第1号】

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