

第三者評価事業に関する Q&A

Q1 第三者評価を受けるメリットは何ですか？

外部の評価機関による第三者評価を受けることのメリットは、法人・施設等の組織の対内的な効果と、対外的な効果の両面があります。

[組織の対内的な効果]

- ・自らが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る。
- ・改善すべき点が明らかになることにより、サービスの質の向上に向けた取り組みの具体的な目標設定が可能となる。
- ・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の醸成及び諸課題の共有化が促進される。

[対外的な効果]

- ・第三者評価を受けることによって利用者等からの信頼の獲得と向上が図られる。
- ・評価結果を公表することにより、利用者に対して、サービスの特色や努力している点がアピールできる。

Q2 第三者評価では何を評価するのですか？

主に、福祉サービス提供体制の整備状況と取り組みについて専門的・客観的な立場からの評価が行われます。

[福祉サービス提供体制の整備状況と取り組み]

- ・法人、福祉施設等の経営理念にもとづき提供される福祉サービス内容の決定
- ・サービスの提供体制
- ・福祉サービスの質の向上に向けての全組織的な取り組み

第三者評価では施設(事業所)で提供されている「福祉サービスの質の向上」を目的として評価が行われますので、例えば、その法人や施設の経営(財務)状況についての評価は行われません。第三者評価は、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、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られることにより、一層の福祉サービスの質の向上が図られることとなります。

Q3 どのような基準で第三者評価は行われるのですか？

評価内容の一定レベルを確保し評価結果にばらつきが生じないよう、国が、サービス種別ごとに共通した評価基準をガイドラインで示しています。

長崎県では、この評価基準のガイドラインを基本に、独自の評価項目を加味して評価基準を策定しています。ただし、社会的養護関係施設の評価基準については、全国共通の評価基準を適用しています。

Q4 「第三者評価」と行政監査はどう違うのですか？

行政監査は、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所轄の行政庁が確認するものであり、これは、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るものです。

一方、第三者評価は、現状の福祉サービスをよりよいものへと誘導する、すなわち福祉サービスの質の向上を意図しているという点で行政監査とは根本的にその性格を異にしています。

Q5 第三者評価は必ず受けなければならないのですか？

社会的養護関係施設については、平成24年度から第三者評価の受審とその結果の公表が義務づけられました。

社会的養護関係施設以外の施設・事業所については、社会福祉法第78条第1項は、社会福祉事業の経営者は、自己評価の実施等によって自らの提供する福祉サービスの質の向上に努めなければならないと努力義務を規定しており、第三者評価の受審は福祉サービスの質の向上のための措置の一環であると位置付けられています。

社会的養護関係施設以外の施設・事業所については、第三者評価の受審は法律上の義務ではありませんが、福祉サービスの質を向上させていくとともに、利用者や住民の信頼を得ていくために、第三者評価は、有効かつ必要なものです。

社会福祉法第78条第2項では、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じるよう規定しており、福祉サービスの第三者評価事業はこの規定に基づき国が基盤づくりを進めているものです。

Q6 評価機関はどのように選ぶのですか？

社会的養護関係施設については、全国推進組織(全国社会福祉協議会)が認証した評価機関の中から、施設(事業所)が自由に選択できます。

社会的養護関係施設以外の施設・事業所については、都道府県推進組織(長崎県)が認証した評価機関の中から、施設(事業所)が自由に選択できます。

Q7 評価料金はどのように決まるのですか？

それぞれの評価機関が設定します。

評価の実施は評価機関と事業者の契約に基づいており、サービスの種別や利用者数等によって金額は異なるため、各評価機関へお問い合わせ下さい。

Q8 評価結果はどのように公表されますか？

国のガイドラインでは、記述形式による全体の総評と、すべての評価項目の評価結果を公表するよう示されています。

社会的養護関係施設については全国推進組織(全国社会福祉協議会)が、社会的養護関係施設以外の施設・事業所については長崎県が、評価項目ごとの評価結果、評価機関の判定理由等を記載することとしています。

Q9 第三者評価は毎年受審するのですか？

社会的養護関係施設については、3年に1回以上の受審が義務づけられています。

社会的養護関係施設以外の施設・事業所については、毎年評価を受ける義務はありませんが、第三者評価を継続して受審することで、利用者に対して、事業所の最新の情報を提供したり、絶えずサービスの質の向上を図っていくことができます。

Q10 事業者の特徴をよく理解した評価調査者に評価してもらえますか？

社会的養護関係施設評価調査者については、全国推進組織(全国社会福祉協議会)が、「社会的養護関係施設評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」を行います。

社会的養護関係施設以外の施設・事業所の評価調査者については、長崎県が「評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修」を実施して、評価調査者の育成を行います。

また、全国推進組織(全国社会福祉協議会)が「評価調査者指導者研修」を実施し、各都道府県推進組織で評価調査者の育成にあたる指導者の養成を行います。

なお、公正な評価が行われるよう、評価調査者は原則として2名以上のチームで一貫して評価調査にあたります。

Q11 第三者評価を受けるにあたっての一連の流れはどのようになりますか？

基本的な流れは次のとおりとなります。

(1) 事業所は評価機関へ申し込む

(2) 事業所は、定められた評価基準に沿って自己評価を実施する

(3) 評価調査者は、事業所が行った自己評価結果や事業所から提出された資料等の書面調査を行うとともに、事業所を訪問し、定められた評価基準の項目に沿って調査を行う

(4) 調査結果を検討し、評価結果を事業所に報告する

(5) 評価結果を公表する(評価機関及び全国社会福祉協議会・長崎県、自己開示)