

福祉サービス第三者評価制度をご存じですか？

第三者評価とは？

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福祉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する制度です。

福祉サービス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します。

「評価」というと、「事業者の優劣や格付けをつけるもの」等とイメージされる方も多いかと思いますが、福祉サービスの第三者評価はそのようなことを目的としたものではありません。

なぜ、「第三者評価」が必要なのか？

社会福祉法第78条には、社会福祉事業を営む事業者が自ら提供する福祉サービスの質の向上を図るよう努力することが定められています。

誰が調査や評価を行うのか？

第三者評価は「長崎県福祉サービス第三者評価推進会議」の認証を受けた福祉サービス第三者評価機関が実施します。評価調査者は、専門的かつ中立・公正な評価が行われるよう、必要な経験や資格を有し、かつ、県が開催する評価調査者研修を受講、修了した者に限られます。

調査対象となる事業は何か？

長崎県では、令和4年3月現在、次の事業について、評価基準を設けています。

- (高齢分野)特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、訪問介護、通所介護
- (障害分野)生活介護、自立訓練(機能訓練・生活訓練)、就労移行支援、

就労継続支援（A型・B型）、共同生活援助、障害者施設（施設入所支援＋日中活動事業）

（児童分野）保育所、幼保連携型認定こども園、社会的養護関係施設、児童発達支援センター、医療型児童発達支援センター、児童発達支援事業、放課後等デイサービス、障害児入所施設（福祉型・医療型）、児童館、放課後児童クラブ

（その他）救護施設

どれくらいの施設・事業所が受審しているのか？

県内の受審施設数の推移は下表のとおりです。

毎年、保育所・認定こども園、障害分野の受審が10件前後を推移しており、高齢者分野の受審は低調です。

年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
受審件数	22	22	29	10

問い合わせ先

長崎県福祉保健部福祉保健課地域福祉班

〒850-8570 長崎市尾上町3-1

TEL：095-895-2416 FAX：095-895-2570

受審した事業所等の『声』をご紹介します。

令和元年度、令和2年度に第三者評価を受審した事業所等にアンケートを実施しました。実際に受審した事業所等の率直な感想等も併せてご紹介します。

調査期間：令和3年12月17日～令和4年2月14日

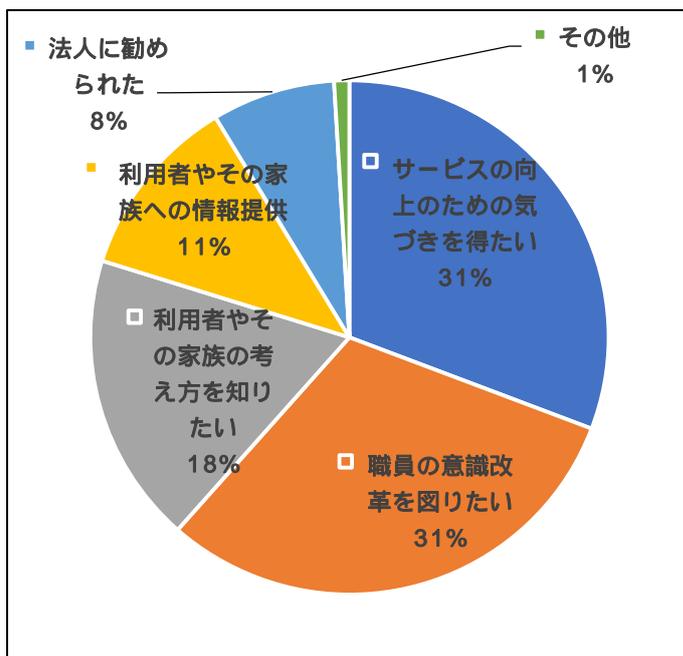
調査方法：Web及び郵送（FAX）

対象施設数：42箇所（R元年度・R2年度受審施設）

回答施設数：34箇所

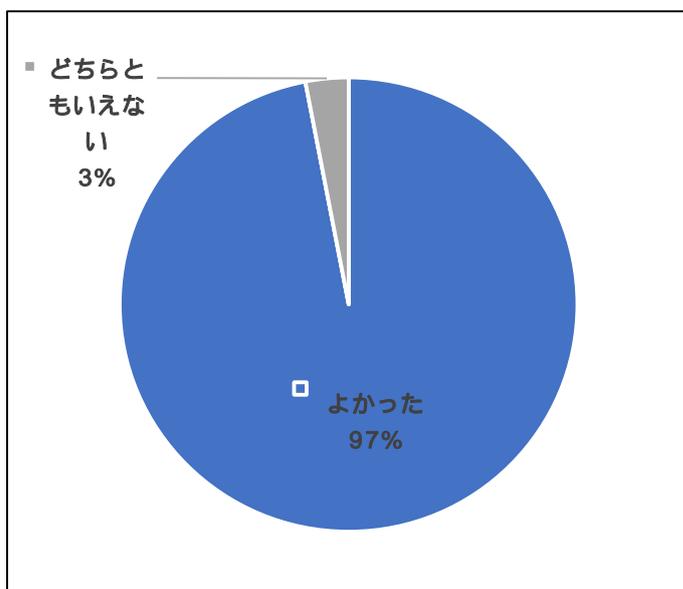
回答回収率：80%

受審しようと思った理由（動機）についてお聞かせください。



「サービスの向上のための気づきを得たい」「職員の意識改革を図りたい」と回答した施設・事業所がそれぞれ31%と多数を占めました。

受審をしてみてどうでしたか。



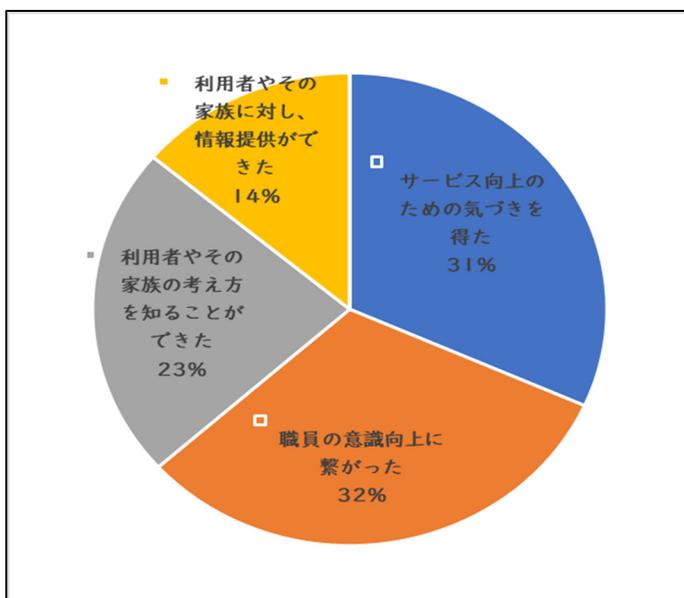
「よかった」と回答した施設・事業所が97%と最多数でした。

<感想>

当事者では気づくことができない視点で指摘をいただいた。現状の取組を客観的視点で確認できた。

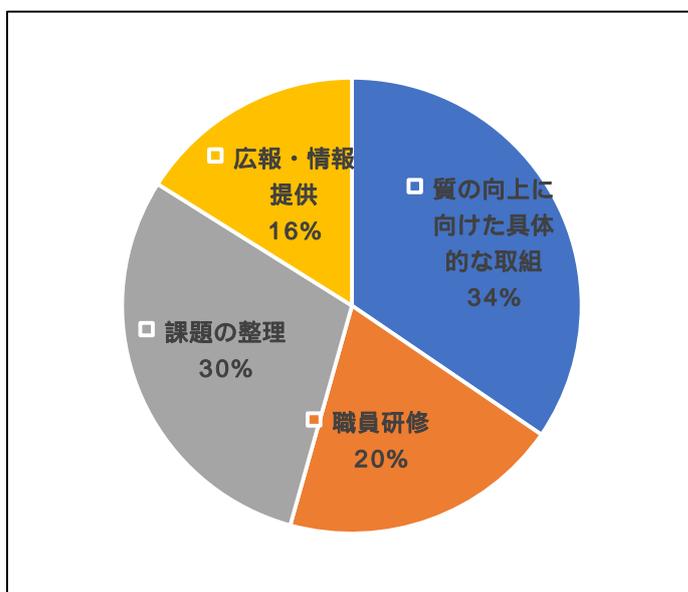
行政監査とは異なり、福祉サービス提供体制の整備と取組状況について課題が分かった。

受審してみて変わったこと（効果）についてお聞かせください。



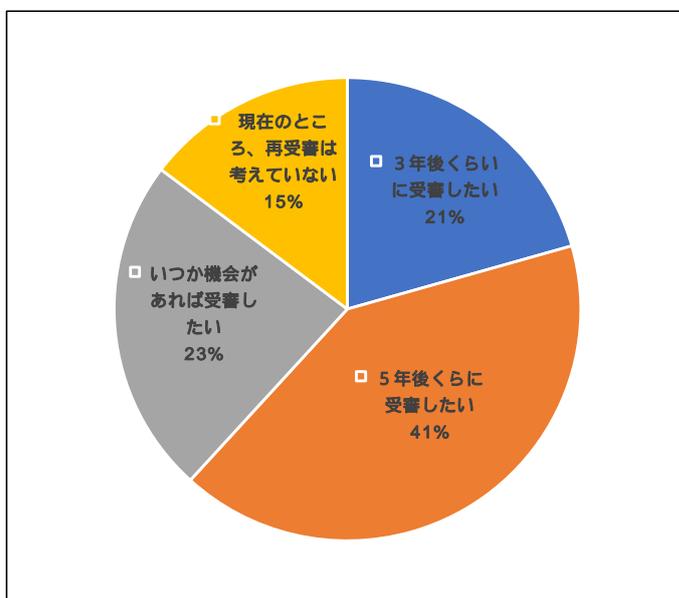
「サービスの向上のための気づきを得た」が31%、「職員の意識向上に繋がった」が32%でした。「利用者やその家族の考え方ができた」と回答した施設・事業所は23%でした。

第三者評価をどのように活用（予定を含む）しているかお聞かせください。



「質の向上に向けた具体的な取組」と回答した施設・事業所は34%でした。「課題の整理」と回答した施設・事業所は30%、「職員研修」と回答した施設・事業所は20%でした。

次回も受審してみようと思いますか。



「3年後くらいに受審したい」と回答した施設・事業所が21%、「5年後くらいに受審したい」と回答した施設・事業所が41%、「いつか機会があれば受審したい」と回答した施設・事業所は23%と、再受審を検討している施設・事業所が80%以上を占めています。

一方で、「現在のところ再受審を考えていない」と回答した施設・事業所は、15%でした。

<感想>

3年後くらいに受審し、1回目の気づきや計画等がうまくいっているか確認をしたい。
自己評価、外部評価の重要性の観点から、法人で5年ごとの受審を決めている。
利用者数も年々減少しているため、先の見通しが分からないので、再受審は考えていない。

その他のご意見等

第三者による評価の機会は、サービスの品質管理体制の一つとして有効と考えます。

自分たちでは気づかない課題の確認ができました。

自分たちだけでの改善よりは第三者評価など外部の意見を取り入れた方がより良いものになると思います。

第三者評価について広く知られていないと感じます。福祉事業所及びその利用関係者に知って頂ける様に取り組んで欲しいです。理解が広がることにより、福祉事業所の支援向上につながると確信しています。

行政監査とは異なり、サービスの質の向上を意図しているため、多くの事業所に受審していただければと思います。

第三者評価を受けたことで、保育の見直しや、職員のモチベーションは上がりましたが、他に何かメリットがあれば、もっと他園の方も受けられるのではと思います。

第三者評価を受審することはとても効果が出て、自信にもなる反面、時間的精神的にもとても大変です。

費用が少し高いかもしれません。

受ける前はなかなか気持ちがついていけなかったが、順をおって準備し、指導していただき、気持ちが楽になりました。

評価機関が問題点を一緒に考えてくださったり、良いところも評価していただいて、全員の意識が引き上げられました。

～アンケートにご協力いただいた事業所等の皆様、ありがとうございました～