

令和7年度介護サービス事業者集団指導資料

「福祉サービス第三者評価について」

令和7年9月30日

長崎県福祉保健課

長崎県福祉サービス第三者評価事業 評価対象サービス

高齢者		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
障害者		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 障害者支援施設（施設入所支援+日中活動事業）
児童	保育事業	保育所 幼保連携型認定こども園
	社会的養護	乳児院 母子生活支援施設 児童養護施設 児童心理治療施設 児童自立支援施設 児童自立生活援助事業（自立援助ホーム） ※令和4年4月1日から 小規模住居型児童養育事業（ファミリーホーム） ※令和4年4月1日から
	障害児支援	児童発達支援センター（福祉型・医療型） 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）
	その他	児童館 放課後児童クラブ ※令和4年4月1日から
その他	保護施設	救護施設

■ 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・客観的立場から福祉サービスについて評価を行う仕組みです。

- 福祉サービスの質の向上を図ることを目的としています。
- 評価結果を公表することで、福祉サービスの利用を希望される方や、家族が福祉サービスを選択するための情報源の一つとなります。

★ 自己評価に取り組む意義

- 組織運営やサービスの質を見直すことによって新たな気づきが得られます。
- 福祉施設・事業所全体でサービスの質の向上に取り組むきっかけが得られます。

自己評価は、職員個人の取り組みを基礎としながら、チームや福祉施設・事業所全体での議論を経て、課題等が共有されることが重要です。

第三者評価の目的は、福祉施設・事業所の福祉サービスの質を向上させることですが、第三者評価で更なる質の向上の取り組み・改善策等を見出し、実際の取り組みにつなげていくことが重要です。

共有された課題、さらに第三者評価で得られた課題に、組織的に取り組む基礎となるものが自己評価だといえます。

★★ 評価結果を公表する意義

- 福祉施設・事業所が行う福祉サービスの質の向上のための取り組みが明らかになります。

評価結果を広く社会に発信することで、事業運営の透明性が図られ、福祉施設・事業所の理念・基本方針やサービスや支援の内容、特徴をアピールすることができます。

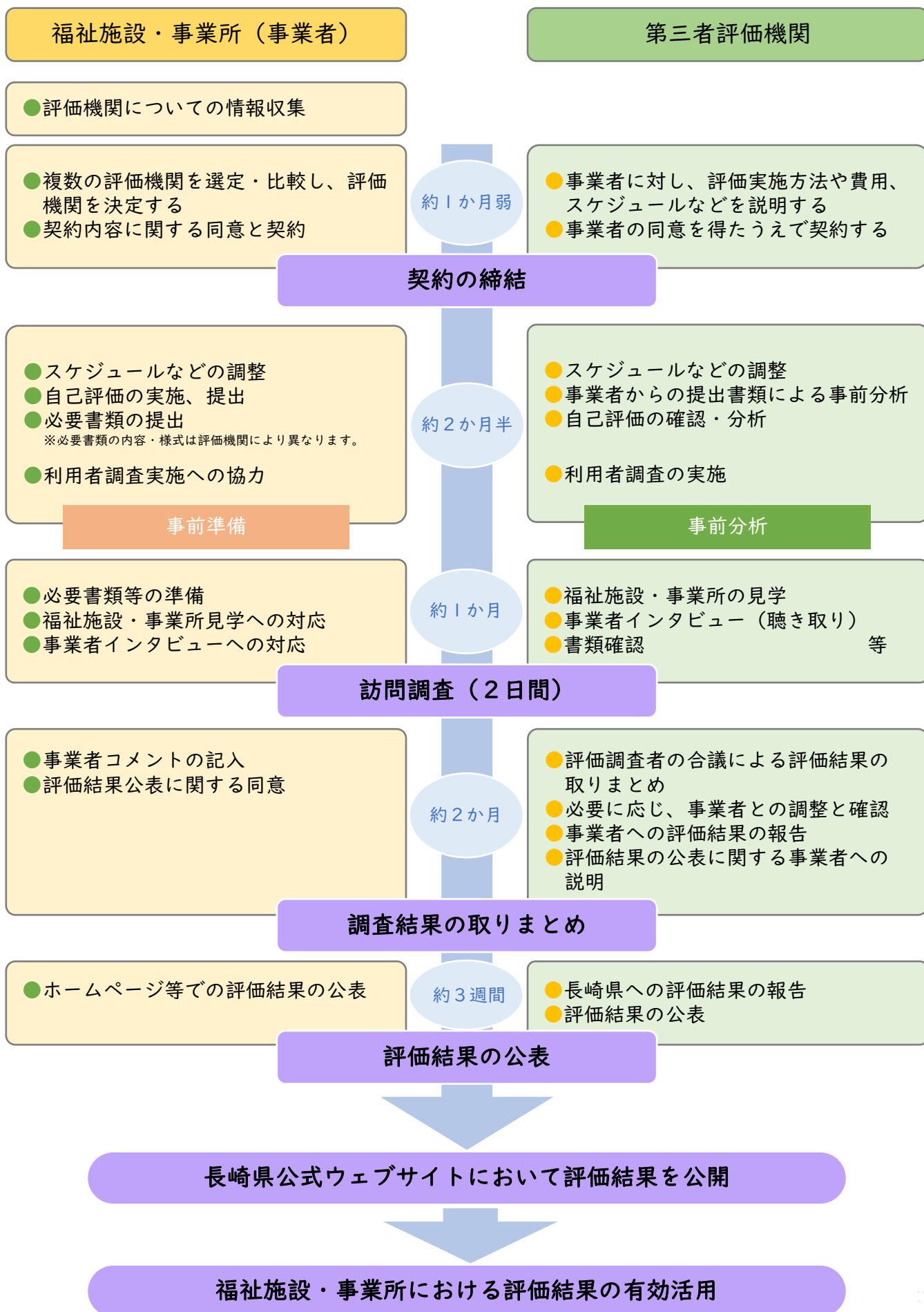
福祉施設・事業所が第三者評価の受審を通して、福祉サービスの質の向上・改善に取り組んでいることを、利用者や家族、地域住民等に発信し、理解を広げることが重要です。

その際には、ホームページや機関誌へ掲載するとともに、報告会等を開催することで、取り組みへの理解が一層深まります。

さらに、福祉施設・事業所で仕事をしたいという人にとって、有意義な情報となります。

第三者評価の流れ

※標準的なフローとなりますので、詳細は評価機関にご確認ください。



受審に係る費用

第三者評価事業の受審に係る費用は、評価機関、評価対象サービスによって異なりますが、長崎県内においてはおよそ30万円から40万円程度で設定されております。（令和7年4月1日時点）

最新の情報は各評価機関にお問い合わせください。

第三者評価機関

長崎県が「長崎県福祉サービス第三者評価機関認証要綱」により認証した第三者評価機関については下記のとおりです。（令和7年4月1日時点）

より詳細な情報については、各評価機関に電話かホームページにてお問い合わせください。

評価機関名	所在地	代表者名	評価件数 (R4年度以降)	電話番号
有限会社 医療福祉評価センター	〒852-8002 長崎市弁天町14-12	代表取締役 内野 敦史	14件	095-861-3200
特定非営利活動法人 福祉総合評価機構 長 崎県事務所	〒850-0045 長崎市宝町5-5 HACビル内	長崎事務所長 池田 真樹	43件	095-841-8008
特定非営利活動法人 ローカルネット日本評 価支援機構	〒855-0065 島原市南柏野町3118-1	理事長 安永 佐登子	13件	0957-62-4786
株式会社 評価基準研究所	〒101-0047 東京都千代田区内神田 3-2-14 コスモスビル2階	代表取締役 谷口 仁宏	2件	03-3251-4150

評価基準と評価結果

～福祉サービス第三者評価事業に関する指針～

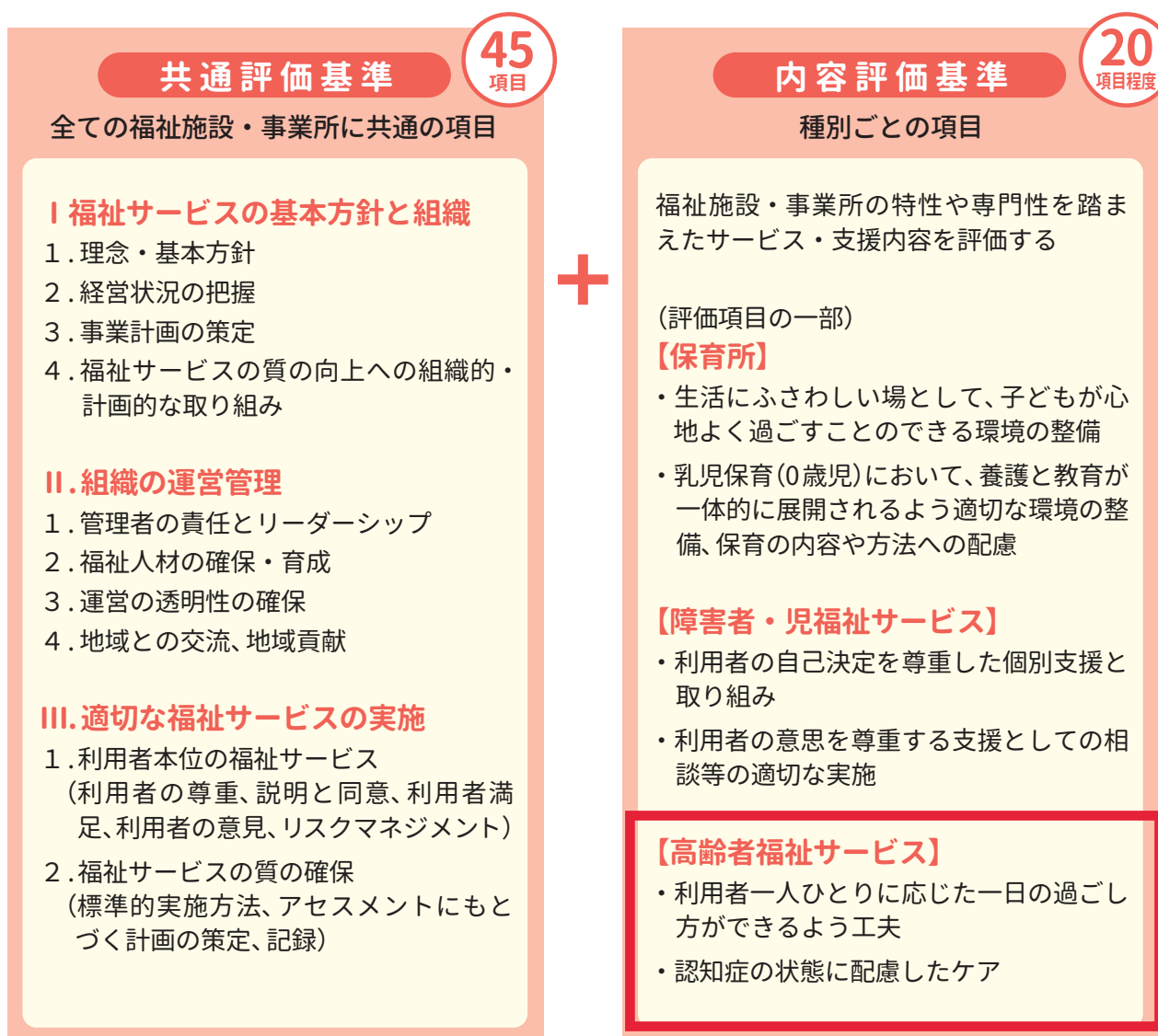


福祉サービス第三者評価は、国が示した『福祉サービス第三者評価事業に関する指針』をもとに都道府県が実施する事業です。

国は、平成26年4月1日に、『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正について」を通知し、①共通評価基準ガイドライン及び判断基準ガイドライン、②公表ガイドライン等を改定しました。

■ 第三者評価は、評価基準をもとに 福祉施設・事業所のサービスの状況や内容を評価します。

国が示している『福祉サービス第三者評価基準ガイドライン』は、「共通評価基準(45項目)」と「内容評価基準(20項目程度)」で構成されています。



※各都道府県において使用される評価基準は、国の示したガイドラインに基づき、各都道府県推進組織が定めています。

■ 評価結果は、よりよい福祉サービスに向けた「到達度」です。

『福祉サービス第三者評価基準に関する指針』では、a・b・c評価の判断基準を次のように示しています。

a 評価

..... よりよい福祉サービスの水準・状態、
質の向上を目指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

評価結果は福祉施設・事業所の格付けや順位付けを行うものではなく、福祉施設・事業所の理念や基本方針を具体化し、よりよい福祉サービスの実現に向けた「達成度」を示すものです。

■ 評価結果は、利用者・家族への適切な情報提供と 福祉施設・事業所での質の向上や改善に活用できます。

評価結果の公表様式には、福祉施設・事業所の理念や基本方針、特徴的な取り組みなど、福祉施設・事業所の取り組みをアピールできる項目が記載されます。

また、評価項目ごとに判定理由等のコメントが記載されます。



長崎県福祉サービス共通評価基準（全施設・事業種共通）（抜粋）

目次

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

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。

I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

2 I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。

3 I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。

I-3 事業計画の策定

I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

4 I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。

5 I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。

6 I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。

7 I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

8 I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。

9 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。

Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-Ⅰ 管理者の責任とリーダーシップ

Ⅱ-Ⅰ-(Ⅰ) 管理者の責任が明確にされている。

Ⅰ 0 Ⅱ-Ⅰ-(Ⅰ)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。

Ⅰ 1 Ⅱ-Ⅰ-(Ⅰ)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。

Ⅱ-Ⅰ-(Ⅱ) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

Ⅰ 2 Ⅱ-Ⅰ-(Ⅱ)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。

Ⅰ 3 Ⅱ-Ⅰ-(Ⅱ)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。

Ⅱ-Ⅱ 福祉人材の確保・育成

Ⅱ-Ⅱ-(Ⅰ) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。

Ⅰ 4 Ⅱ-Ⅱ-(Ⅰ)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。

Ⅰ 5 Ⅱ-Ⅱ-(Ⅰ)-② 総合的な人事管理が行われている。

Ⅱ-Ⅱ-(Ⅱ) 職員の就業状況に配慮がなされている。

Ⅰ 6 Ⅱ-Ⅱ-(Ⅱ)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。

Ⅱ-Ⅱ-(Ⅲ) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

Ⅰ 7 Ⅱ-Ⅱ-(Ⅲ)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。

Ⅰ 8 Ⅱ-Ⅱ-(Ⅲ)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。

Ⅰ 9 Ⅱ-Ⅱ-(Ⅲ)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。

Ⅱ-Ⅱ-(Ⅳ) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。

- 20 II-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。

II-3 運営の透明性の確保

II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。

- 21 II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。

- 22 II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。

II-4 地域との交流、地域貢献

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

- 23 II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。

- 24 II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

- 25 II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。

II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

- 26 II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。

- 27 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。

III 適切な福祉サービスの実施

III-1 利用者本位の福祉サービス

III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

- 28 III-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。

- 29 III-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。

Ⅲ-Ⅰ-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。

30 Ⅲ-Ⅰ-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。

31 Ⅲ-Ⅰ-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。

32 Ⅲ-Ⅰ-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。

Ⅲ-Ⅰ-(3) 利用者満足向上に努めている。

33 Ⅲ-Ⅰ-(3)-① 利用者満足向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

Ⅲ-Ⅰ-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

34 Ⅲ-Ⅰ-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。

35 Ⅲ-Ⅰ-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。

36 Ⅲ-Ⅰ-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。

Ⅲ-Ⅰ-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。

37 Ⅲ-Ⅰ-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。

38 Ⅲ-Ⅰ-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。

39 Ⅲ-Ⅰ-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。

40 Ⅲ-Ⅰ-(5)-④ 不審者の侵入時などに対応できるマニュアルが整備されており、その対応方法について、全職員に周知されている。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。

4 1 Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。

4 2 Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している

Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。

4 3 Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。

4 4 Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。

Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

4 5 Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。

4 6 Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。

※評価基準全体版は県のホームページからご確認ください。

「長崎県ホームページ」→「分類で探す」→「福祉・保健」→「社会福祉」
→「長崎県福祉サービス第三者評価基準」→「第三者評価基準について」

<URL>

<https://www.pref.nagasaki.jp/bunrui/hukushi-hoken/shakaihukushi/chiiiki-gaisansha/daisansya-hyokakijun/>

長崎県福祉サービス第三者評価内容基準ガイドライン (高齢者福祉サービス版) (抜粋)

目次

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 生活支援の基本

- A① A-1-(1)-① 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。
- A② A-1-(1)-① 利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。
- A③ A-1-(1)-① 利用者の心身の状況に応じた生活支援(生活相談等)を行っている。
- A④ A-1-(1)-② 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。

A-1-(2) 権利擁護

- A⑤ A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。

A-2 環境の整備

A-2-(1) 利用者の快適性への配慮

- A⑥ A-2-(1)-① 福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。

A-3 生活支援

A-3-(1) 利用者の状況に応じた支援

- A⑦ A-3-(1)-① 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
- A⑧ A-3-(1)-② 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
- A⑨ A-3-(1)-③ 移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。

A-3-(2) 食生活

- A⑩ A-3-(2)-① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。
- A⑪ A-3-(2)-② 食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。
- A⑫ A-3-(2)-③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。

A-3-(3) 褥瘡発生予防・ケア

- A⑬ A-3-(3)-① 褥瘡の発生予防・ケアを行っている。

A-3-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

- A⑭ A-3-(4)-① 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている。

A-3-(5) 機能訓練、介護予防

- A⑮ A-3-(5)-① 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。

A-3-(6) 認知症ケア

- A⑯ A-3-(6)-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。

A-3-(7) 急変時の対応

- A⑰ A-3-(7)-① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。

A-3-(8) 終末期の対応

- A⑱ A-3-(8)-① 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。

A-3-(9) 医療依存度の高い利用者への対応

- A⑲ A-3-(9)-① 医療依存度の高い利用者も受け入れ、医療と連携する等適切な対応を行っている。

A-4 家族等との連携

A-4-(1) 家族等との連携

A② A-4-(1)-① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。

A-5 サービス提供体制

A-5-(1) 安定的・継続的なサービス提供体制

A21 A-5-(1)-① 安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。

※評価基準全体版は県のホームページからご確認ください。

「長崎県ホームページ」→「分類で探す」→「福祉・保健」→「社会福祉」
→「長崎県福祉サービス第三者評価基準」→「福祉サービス第三者評価基準について」

<URL>

<https://www.pref.nagasaki.jp/bunrui/hukushi-hoken/shakaihukushi/chiiki-gaisansha/daisansya-hyokakijun/>

長崎県福祉サービス第三者評価受審実績（高齢者サービス施設抜粋）

※受審日で整理	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
評価実績件数合計	2	2	0	3	0	3	2	3	1	2
特別養護老人ホーム	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2
養護老人ホーム	0	1	0	3	0	3	1	1	0	0
軽費老人ホーム	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0
訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通所介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※受審日で整理	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	小計
評価実績件数合計	3	2	1	2	2	0	0	2	1	31
特別養護老人ホーム	2	2	1	1	1	0	0	2	0	14
養護老人ホーム	1	0	0	1	1	0	0	0	1	13
軽費老人ホーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
訪問介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通所介護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

受審した福祉施設・事業所の声

～第三者評価を経営や福祉サービスの改善に活かす～



経 営する福祉施設や事業所が増えるなか、法人全体として理念や基本方針を共有し、施設間・部門間の連携を強化することが課題となっていた。法人内の複数の施設におけるサービスの標準化の必要性と取り組むべき課題が明らかになった。

「ト ータルな人材マネジメントシステムの構築と人材確保・定着」を施設の重点課題としているが、管理職のみならず、自己評価に関わった職員も必要性を理解することができ、施設内の「人材育成」への意識が変わった。具体的な課題が明確となり、職員それぞれのキャリア段階に対応した人材育成の仕組みを構築するため、業務改善委員会や法人事務局ワーキンググループで早急に検討することとした。

第 三者評価の結果のなかで改善を求める事項として、「薬に関するヒヤリ・ハットへの対策」があげられた。結果を受けて、事故発生原因の分析を行うと、「～しながら業務」が散見され、職員の意識の低さが大きな要因ではないかとの意見が出された。具体的な改善策を検討し、マニュアルを見直すとともに、職員の目につくところに注意を促す文書を掲示した。こうした取り組みにより、ヒヤリ・ハットの減少につながっている。

利 用者・家族へのアンケートは、施設的环境や職員の対応についての意見が多く、家族の思いや日ごろ聞くことのない意見・要望等を知ることができた。全職員で共有すべきものとしてとらえ、利用者・家族の言葉に耳を傾けていくことの大切さを実感することができた。

受 審を機に確認・作成した文書や書類は、サービス内容の「見える化」、「言語化」となり、職員間で共通理解を得ることができた。またその後のサービスの実践、見直し、改善においても役立った。

第三者評価受審のための参考書籍

『福祉サービスの第三者評価 受け方・活かし方』
全国社会福祉協議会発行

- ▶ 保育所版(2016年)
- ▶ 障害者・児福祉サービス版(2017年)
- ▶ 高齢者福祉サービス版(2017年)