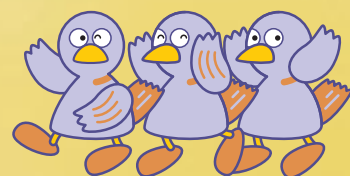


埼玉県 福祉サービス 第三者評価

埼玉県福祉部社会福祉課



埼玉県のマスコット「コバトン」



「第三者評価って何だろう？」

といった疑問にお答えします。

サービスの質の向上と、適切なサービス選択に役立つための制度、それが「福祉サービス第三者評価」です。

社会福祉基礎構造改革において、利用者本位の社会福祉制度の確立が打ち出されました。事業者は質の高い福祉サービスを提供しなければ、利用者から選択されることが難しくなり、また、利用者は、より質の高い福祉サービスを求めることになります。

つまり、事業者は、自らが積極的にサービスの質の向上に向けて取り組むことが重要になります。

第三者評価は、福祉サービスの質の向上を図るきっかけとなる仕組みです。

第三者評価とは？

社会福祉事業の経営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。

評価の手法や手順は？

評価は書面調査（事業者による自己評価）、評価調査者による訪問調査、アンケートなどにより利用者の意向を把握する利用者調査の大きく3つに分けられます。

誰が評価するの？

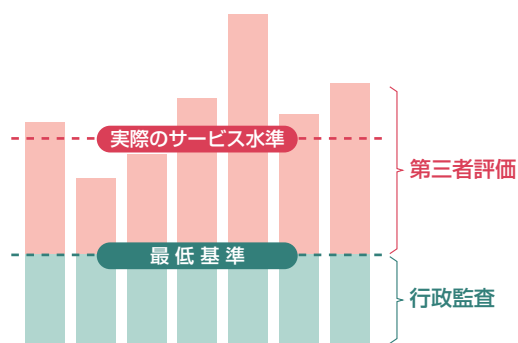
当事者以外の公正・中立な第三者機関（評価機関）です。（1）法人格を持っていること、（2）福祉サービスを提供していないこと、などが要件で、評価機関からの申請に基づき県が認証します。実際の評価は、組織運営管理分野と福祉・医療・保健分野に精通している評価調査者各1名以上が行います。評価調査者は評価機関に所属し、県が行う研修を修了していることが必要です。

認証した評価機関は県ホームページでお知らせします。

行政監査とはどう違うの？

行政監査は、法令が定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す。第三者評価は現状の福祉サービスをよりよいものに誘導する、つまり福祉サービスの質の向上を意図しているという点で根本的に異なります。

第三者評価と行政監査との関係



評価対象は どんな福祉サービス？

特別養護老人ホーム、知的障害者入所更生施設、保育所など、福祉サービス全般が対象です。

どんなことを評価するの？

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（共通評価項目）と、サービスの種別によって異なる個別評価項目に分かれます。

個別評価項目は県独自のもので、具体的なサービス場面について評価する内容になっています。

どんな効果があるの？

組織の対内的な面と、対外的な面の双方から効果が期待できます。

対内的効果

- 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ります。
- 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です。
- 第三者評価を受ける過程で、職員の気づき、改善意欲の醸成、諸課題の共有化が図られます。

対外的効果

- 第三者評価を受けることにより、利用者等からの信頼の獲得と向上が図られます。
- 事業者のサービスの質の向上に向けた積極的な取組姿勢をPRすることができます。

受審は義務？ 受審費用は？

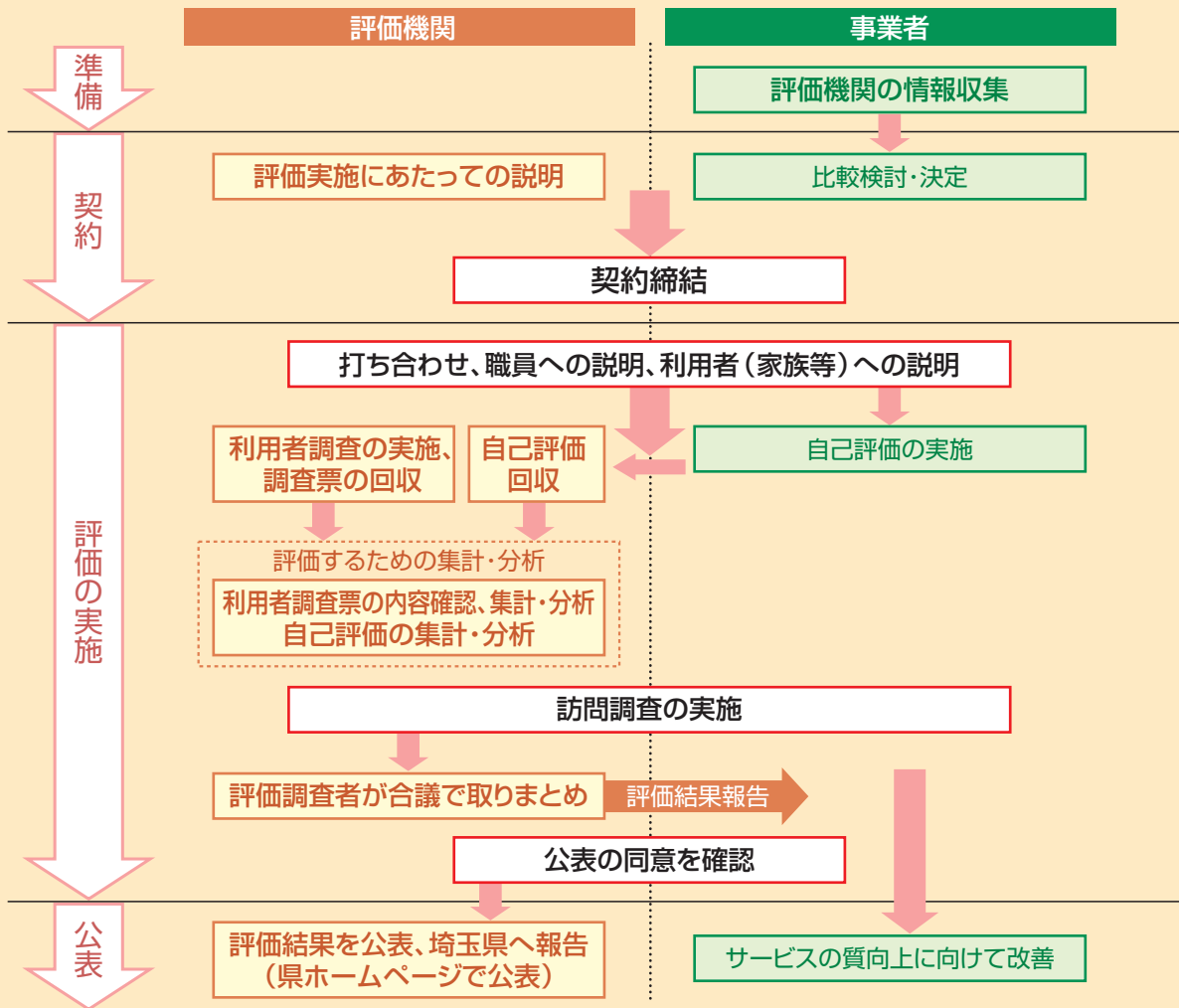
受審は任意です。しかし、社会福祉法第78条第1項で、福祉サービスの質の向上のための自己評価の実施等が努力義務と規定されており、事業者の積極的な受審が望まれています。

受審費用は事業者の負担となります。その額は各評価機関が定め、最終的には事業者と評価機関の契約により決まります。

評価の結果はどうなるの？

事業者の同意を得て、結果を県ホームページで公表します。利用者の適切なサービスの選択に役立つための情報となります。

福祉サービス第三者評価の流れ



福祉サービス第三者評価事業の仕組み

