

# 長野県福祉サービス第三者評価事業の概要について

地域福祉課福祉監査担当

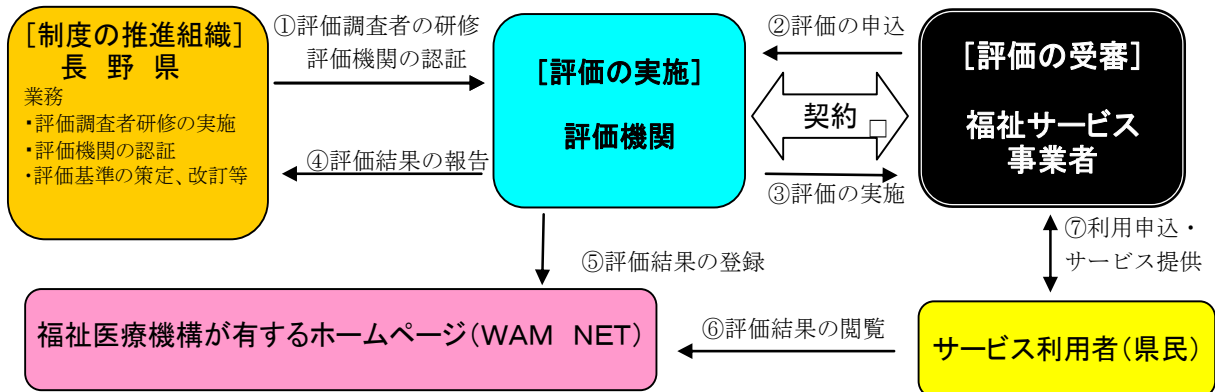
## 1 福祉サービス第三者評価とは

福祉サービス第三者評価とは、事業者の実施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・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する取り組みです。

## 2 目的

- ① 個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつける。
  - ② 評価結果が公表されることにより、利用者の適切なサービス選択に資するための情報とする。
- 以上の2点から「利用者本位の福祉サービスの提供」の実現を図ることを目的としています。

## 3 仕組み



## 4 長野県福祉サービス第三者評価機関

- ・ 長野県が認証している評価機関数：7 法人
- ・ 県は、評価機関の申請を受けて、認証基準に基づき認証する。
- ・ 認証の有効期限は3年間：番号1～6（平成29年12月15日から平成32年12月14日まで）  
番号 7（平成28年11月9日から平成31年11月8日まで）

| 番号 | 評価機関名                 | 所在地            | 評価調査者数(H30.4.1) |       |
|----|-----------------------|----------------|-----------------|-------|
|    |                       |                | 第三者評価           | 外部評価  |
| 1  | (NPO)環境・福祉事業評価センター    | 長野市南高田 2-5-16  | 10(1)           | 9(1)  |
| 2  | (有)エフワイエル             | 松本市蟻ヶ崎台 24-3   | 7               | 4     |
| 3  | コスモプランニング(有)          | 長野市松岡 1-35-5   | 7               | 21    |
| 4  | (株)マスネットワーク           | 松本市中条 1-14     | 28              | 27    |
| 5  | (公社)長野県介護福祉士会         | 長野市若里 7-1-7    | 3               | 3     |
| 6  | (NPO)福祉総合評価機構（長野県事務所） | 飯田市上郷別府 3307-5 | 8               | 9     |
| 7  | (一社)しなの福祉教育総研         | 上田市真田町長 6918-1 | 4               | 3     |
| 計  |                       |                | 67(1)           | 76(1) |

(注) 評価調査者数の ( ) は、複数の評価機関に所属する者が従として所属している場合に外書きとしました。

## 5 調査方法

評価機関において、3つの調査を組み合わせて行います。

| 区 分            | 方 法 等  |
|----------------|--|
| 書面調査<br>(自己評価) | 『事業評価票』を使って事業所の職員が自己評価をします。<br>自己評価にあたっては、①「経営・運営幹部用」(合議による自己評価)と、<br>②「職員用」(全職員による各自自己評価。無記名)を別に行います。 |
| 利用者調査          | アンケート方式又は聞き取り方式により、調査票を回収し、利用者(家族)の意向を集約します。   |
| 訪問調査           | 評価機関の調査者(2名以上)が事業所を訪問し、自己評価した内容を確認します。<br>【確認方法】<br>・ケア場面の観察<br>・経営・運営幹部、現場職員との面接(十分な対話)<br>・記録等の書面の確認 |

《共通項目》

| 評価対象               | 評価分類                    | 評価項目(サービスの種類によって表現は異なります)                 |
|--------------------|-------------------------|---|
| 福祉サービスの<br>基本方針と組織 | 理念・基本方針                 | 「理念、基本方針が確立・周知されている。」をはじめ、40項目の着眼点で評価します。 |
|                    | 経営状況の把握                 |   |
|                    | 事業計画の策定                 |   |
|                    | 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組 |   |
| 組織の運営管理            | 管理者の責任とリーダーシップ          | 「管理者の責任が明確にされている。」をはじめ、92項目の着眼点で評価します。    |
|                    | 福祉人材の確保・育成              |   |
|                    | 運営の透明性の確保               |   |
|                    | 地域との交流、地域貢献             |   |
| 適切な福祉サービスの実施       | 利用者本位の福祉サービス            | 「利用者を尊重する姿勢が明示されている。」をはじめ、95項目の着眼点で評価します。 |

《個別の評価項目》[サービス毎の個別の評価項目](例:障がい児・者福祉サービス)

| 評価対象            | 評価分類             | 評価項目(サービスの種類によって表現は異なります)                         |
|-----------------|------------------|---|
| 利用者の尊重と<br>権利擁護 | 自己決定の尊重          | 「利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。」をはじめ、12項目の着眼点で評価します。 |
|                 | 権利侵害の防止等         |   |
| 生活支援            | 支援の基本            | 「利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。」をはじめ、67項目の着眼点で評価します。    |
|                 | 日常的な生活支援         |   |
|                 | 生活環境             |   |
|                 | 機能訓練・生活訓練        |   |
|                 | 健康管理・医療的な支援      |   |
|                 | 社会参加、学習支援        |   |
|                 | 地域生活への移行と地域生活の支援 |   |
|                 | 家族等との連携・交流と家族支援  |   |

| 評価対象 | 評価分類 | 評価項目（サービスの種類によって表現は異なります）                          |
|------|------|--|
| 発達支援 | 発達支援 | 「子どもの障がいの状況や発達過程等に応じた支援を行っている。」をはじめ、4項目の着眼点で評価します。 |
| 就労支援 | 就労支援 | 「利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。」をはじめ、18項目の着眼点で評価します。  |

## 6 評価手法・判断基準

（高齢者、障がい児・者及び子ども）

- ① 書面調査、アンケート調査、訪問調査を組み合わせる総合的に評価します。
- ② 「評価細目」に対する次の判断基準による a、b、c の3段階評価。
- ③ チェックにあたっては、「評価基準の考え方と評価のポイント」を基に行います。
- ④ 評価結果は、上記②と③により総合的に判断して決定します。

|  |
|--|
| a : 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 : a に至らない状況=多くの施設・事業所の状態、a に向けた取組みの余地がある状態 |
| c : b 以上の取組みとなることを期待する状態                     |

- ⑤ 婦人保護施設、救護施設及び社会事業授産施設については、評価基準の改正が未了（厚生労働省の基準改定待ち）のため、止むを得ず従来の判断基準を使用しています。

|                        |
|------------------------|
| a : 着眼点がすべて実施されている     |
| b : 実施されていない着眼点が1つ以上ある |
| c : 実施されている着眼点が一つもない   |

## 7 評価基準

実際の評価の際に使用する評価項目や着眼点を定めた「評価基準」は、サービス種別毎に厚生労働省がガイドラインを示し、当該ガイドラインを参考に各実施主体において決定します。

厚生労働省は、平成26年度に福祉サービス全般に係る指針（共通評価項目）の改正を行い、これを受けてサービス種別毎に順次評価基準の改正を行っています。

| サービス種別               | 評価基準の改正状況等  |
|----------------------|---|
| 保育所                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年9月に評価基準を改正</li> <li>・平成27～31年度の5か年で全ての保育所での受審が努力義務化</li> </ul> |
| 障がい者・児               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年5月に評価基準を改正</li> </ul>  |
| 高齢者                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年9月に評価基準を改正</li> </ul>  |
| 婦人保護施設、救護施設、社会事業授産施設 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価基準の改正未了</li> <li>・平成30年7月以降に厚労省から評価基準のガイドラインが示される見込み</li> </ul>   |
| 社会的養護関係施設            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度に改正された全国共通の評価基準を使用</li> <li>・3年に1回の受審を義務付け</li> </ul>         |

## 8 事業の法的位置づけ

「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。」（社会福祉法第78条第1項）

## 9 第三者評価と指導監査の違い

| 第三者評価  | 指導監査  |
|--|---|
| 現状の福祉サービスをより良いものへ誘導する。福祉サービスの <u>質の向上を意図</u> している。 | 法令等が求める <u>最低基準を満たしているか否か</u> について確認し、義務付けられている <u>基準の遵守</u> について指導を行う。 |

## 10 県の役割

県は推進組織として、次の業務を実施しています。

- ① 評価機関の認証に関すること。
- ② 評価項目及び評価の手法に関すること。
- ③ 評価結果の取扱いに関すること。
- ④ 評価調査者養成研修及び評価調査者継続研修に関すること。
- ⑤ 第三者評価事業に関する情報公開、普及・啓発及び苦情への対応に関すること。
- ⑥ その他第三者評価事業の推進に関すること。

## 11 県内事業所の受審数

| 年 度 | H29  | H28  | H27  | H26  | H25  | H24  |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| 件 数 | 58 件 | 34 件 | 41 件 | 38 件 | 20 件 | 24 件 |

## 12 第三者評価推進委員会

県は、長野県福祉サービス第三者評価事業の公正・中立性及び専門性を確保する観点から、外部委員で構成する「長野県福祉サービス第三者評価推進委員会」を設置し、委員会での検討や意見を踏まえ、この事業を推進しています。

(1) 根 拠 長野県福祉サービス第三者評価推進委員会設置要綱

(2) 構成メンバー

ア 委員

人数：9名

構成：学識経験者、福祉サービス事業者、福祉サービス利用者代表、評価調査者代表

任期：2年（平成30年4月1日～平成32年3月31日）

| 区 分         | 氏 名       | 所 属                       |
|-------------|-----------|---------------------------|
| 学識経験者       | 中 島 豊     | 長野大学社会福祉学部                |
|             | 岡 田 賢 宏   | 一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 |
| 福祉サービス事業者   | 櫻 井 記 子   | 特別養護老人ホームローマンうえだ          |
|             | 宮 下 孝 子   | 松代福祉寮                     |
|             | 手 塚 都 子   | 社会福祉法人敬老園                 |
| 福祉サービス利用者代表 | 小宮山 紀 道   | 社会福祉法人長野県社会福祉事業団          |
|             | 磯 野 有 樹 子 | 長野県介護支援専門員協会              |
|             | 西 村 昭 太   | 特定非営利活動法人ケ・セラ             |
| 評価調査者代表     | 清 水 富 子   | 株式会社マスネットワーク              |

イ 幹事

- <地域福祉課> 課長（幹事長）、福祉監査幹、生活保護係長
- <介護支援課> サービス係長、施設係長
- <障がい者支援課> 在宅支援係長、施設支援係長、自立支援係長
- <こども・家庭課> こども福祉係長、保育係長

(3) 開催回数 例年3回程度

(4) 開催状況

| 年度 | 回 | 開催日         | 議 題  |
|----|---|-------------|--|
| 27 | 1 | H27. 7. 3   | 平成 26 年度事業報告、平成 27 年度事業計画<br>保育所の第三者評価について   |
| 28 | 1 | H28. 7. 11  | 平成 27 年度事業報告、平成 28 年度事業計画<br>福祉サービス第三者評価基準（保育所）について<br>保育所の受審等について   |
|    | 2 | H28. 11. 7  | 福祉サービス第三者評価機関の認証について（非公開）<br>福祉サービス第三者評価（保育所）の受審状況について<br>福祉サービス第三者評価調査者継続研修の結果について  |
|    | 3 | H29. 3. 16  | 福祉サービス第三者評価基準（障害者・児福祉サービス版）について<br>福祉サービス第三者評価事業における評価可能件数等調査の結果について   |
| 29 | 1 | H29. 7. 28  | 平成 28 年度事業報告、平成 29 年度事業計画<br>福祉サービス第三者評価基準（高齢者福祉サービス版）について<br>福祉サービス第三者評価事業評価結果取扱要領の改正について<br>福祉サービス第三者評価機関認証実施要領第 2 条第 15 号に規定する評価手法、評価項目等についての改正について |
|    | 2 | H29. 11. 10 | 長野県福祉サービス第三者評価機関の認証について<br>長野県福祉サービス第三者評価調査者継続研修の結果について<br>長野県福祉サービス第三者評価基準における事業評価の結果（内容調査項目）の様式等について   |