

## 島根県の福祉サービス第三者評価に関する Q&A

### 1. 福祉サービス第三者評価とはどのようなものですか？

社会福祉事業を行う者が提供する福祉サービス等の質を、当事者以外の公正・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。

### 2. 誰が評価しますか？

実際の評価は、組織運営管理分野の経験者及び福祉、保健、医療分野の経験者各々 1 名以上で行います。この評価調査者として活動するためには、一定の資格、経験に加え、県が実施する養成研修又はこれと同等の研修の修了が必要です。

### 3. どのようなサービスが評価の対象となりますか？

原則として、全ての福祉サービスを対象とします。従来、介護サービスは限定的でしたが、今後は介護サービスも広く対象とする予定です。

### 4. どのようなことを評価しますか？

サービス提供の基本方針、経営理念など全サービス共通の評価項目に加え、種別ごとのサービス提供の内容に関する項目を評価します。

### 5. 評価はどのようにして行いますか？

県の定める評価基準に従い、書面調査（事業者の自己評価や事業概要書等）、利用者へのアンケート調査及び事業所を訪問しての調査により行います。

### 6. 評価は必ず受けなければなりませんか？

平成 24 年度から社会的養護関係施設については、3 年に 1 度の受審と評価公表が義務化になりました。また、保育所については、平成 27 年度から向こう 5 年間での受審が努力義務となりました。それ以外のサービスについては、任意となっていますが、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等の実施が努力義務として規定されており、事業者の受審が望まれます。

### 7. 評価結果はどうなりますか？

平成 24 年度から社会的養護関係施設は公表が義務化となり、全国社会福祉協議会ホームページで公表されています。それ以外の施設の結果については、受審した

事業者の同意を得て、結果を独立行政法人福祉医療機構が運営する「ワムネット」で公表し、利用者が適切にサービス選択するための情報として活用されます。

また、過去5年間の公表結果については、県のホームページに掲載しています。

評価制度の趣旨から、原則公表が望まれますが、全部又は一部の公表を望まない旨の申し出により、その範囲で非公表とし、当該部分に「事業者の申し出により公表しない旨」を表記します。

#### 8. 評価を受けるとどのような効果が期待できますか？

組織内部の効果と対外的な効果の両面から効果が期待できます。

##### 《組織内部の効果》

自らが提供するサービスの質について、課題や改善を要する点が明らかになり、サービスの質の向上に向けた具体的な取組目標の設定が可能となります。また、受審を通じて、職員自身の気づき、課題の共有及び改善への機運の醸成を図る効果が期待できます。

##### 《対外的な効果》

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、向上が期待できます。また、事業者のサービスの質向上に向けた積極的な取組の姿勢をPRできます。

#### 9. 評価を受けるための費用はどうなりますか？

受審費用は事業者の負担となります。その額は評価機関が個別に定めていますが、最終的には事業者と評価機関との契約で確定します。保育所については、平成 27 年度から、費用のうち 15 万円を公定価格の加算とすることができます。

#### 10. 評価を受けてみたいのですが、まず、どうしたら良いでしょうか？

評価機関を選ぶことから始まります。本県の評価機関及び評価調査者の一覧は島根県地域福祉課ホームページ内の「しまねの福祉サービス第三者評価」に掲載していますので、これをご覧の上、ご希望の評価機関から詳細に話を聞いてみてください。