

島根県福祉サービス第三者評価制度の概要と現状について

1

島根県健康福祉部

福祉サービス第三者評価とは

- ➡ 福祉サービスを提供する事業者のサービスの質について、公正・中立な第三者機関が客観的かつ専門的な立場から評価する仕組み
- ➡ 原則として、受審は任意
但し、社会的養護関係施設は3年に1回の受審義務あり（H24～）
保育所は受審を努力義務化（H27～）

社会福祉法の位置づけ

3

➡ 福祉サービスの質の向上のための措置

第78条 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。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

目 的

4

(1) 福祉サービスの質の向上

福祉サービス事業者が、提供するサービスについて客観的・専門的な評価を受けることにより、自らの強みを確認し、また抱える課題を具体的に把握することで、サービスの質の向上を図ること

(2) 利用者への情報提供

評価結果を公表することにより、利用者が自分のニーズに適した事業者を選択するための有効な情報を提供すること

第三者評価の対象となる福祉サービス

5

本県では、社会福祉法の第一種及び第二種の福祉サービスのうち、下記の福祉サービス

高齢者	<ul style="list-style-type: none">・ 養護老人ホーム・ 軽費老人ホーム（ケアハウス）・ 特別養護老人ホーム・ 介護保険法に定める施設サービス、居宅サービス、介護予防サービス、地域密着型サービス、居宅介護支援の施設・事業所
児童	<ul style="list-style-type: none">★児童養護施設★母子生活支援施設★乳児院★児童心理治療施設★児童自立支援施設・ 保育所・ 認定こども園（幼稚園型を除く）・ 自立援助ホーム・ 児童地域型保育事業所[★社会的養護施設（義務）]
障がい	<ul style="list-style-type: none">・ 福祉型障害児入所施設・ 医療型障害児入所施設・ 障害児通所支援事業所・ 障害者支援施設・ 障害福祉サービス事業所
保護	<ul style="list-style-type: none">・ 救護施設

《島根県福祉サービス第三者評価制度のしくみ》

6

サービス利用者・一般県民（インターネット・文書で閲覧）

⑥結果の公表

島根県（推進主体）

制度の企画・運営

評価機関認証等

《推進委員会》

専門事項の審議

① 認証

⑤ 報告

評価機関

評価実施

《評価調査者》

2名以上

② 評価契約

③ 評価実施

④ 結果説明

④ 公表同意

サービス事業者

評価受審

サービスの

継続的改善

島根県（推進組織）の役割

7

《島根県》

- ①第三者評価事業の企画立案
- ②評価機関の育成及び認証
- ③評価基準の作成及び評価手法の開発
- ④評価結果の公表等
- ⑤評価調査者の養成
- ⑥第三者評価事業に関する情報公開
- ⑦第三者評価事業の苦情解決
- ⑧福祉サービス第三者評価事業の普及啓発等

《福祉サービス第三者評価推進委員会》

学識経験者、福祉サービス利用者を代表する者及び事業者を代表する者により構成し、第三者評価事業推進のための審議（評価機関の認証、評価基準の作成、第三者評価事業の普及啓発等）を行う。

関連各制度の違い

	福祉サービス第三者評価	地域密着型サービス外部評価	介護サービス情報の公表制度
目的	サービスの質向上と情報提供	サービスの質向上と情報提供	利用者のサービス選択に資する情報の提供
実施者	県の認証を受けた民間の評価機関	県の選定を受けた民間の評価機関	行政
実施義務	原則任意	義務（原則年1回）	義務（調査は必要に応じ随時）
特徴	受審は任意、事業者が評価機関を選択	<ul style="list-style-type: none"> 認知症高齢者グループホームを対象 自己評価と外部評価 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性の高い基本・運営情報を提供する 内容の評価は行わない
公表	ホームページで閲覧可	ホームページで閲覧可	ホームページで閲覧可

島根県の評価機関

(令和3年3月1日現在)

9

評価機関の名称	所在地	認証年月日	認証有効期間
(有) 保健情報サービス	鳥取県 米子市	H17. 9. 1	R5. 8. 31
(有) ケアオフィス	浜田市	H17. 9. 1	R5. 8. 31
特定非営利活動法人 メイアイヘルプユウ	東京都 品川区	H29. 1. 25	R5. 1. 24
特定非営利活動法人 あいおらいと	鳥取県 鳥取市	R1. 6. 4	R4. 6. 3
(株) 評価基準研究所	東京都千 代田区	R2. 4. 13	R5. 4. 12

近年の受審状況

年度	施設名 (所在地)	年度	施設名 (所在地)
H 2 5	児童心理療育センターみらい (出雲市) 聖煌寮 (浜田市) 仁摩保育所 (大田市)	H 2 9	わかたけ学園 (松江市) しらさぎ苑 (安来市) ひまわり園本館[従来型] (出雲市) ひまわり園新館[ユニット型] (出雲市) ひまわり園短期入所生活介護 (出雲市) ひまわり園ホームヘルプステーション (出雲市) ひまわり園デイサービスセンター (出雲市) みのるデイサービスセンター (出雲市) ひまわり園介護支援センター (出雲市) ナーシングセンターひまわり (出雲市) ナーシングセンターひまわり[通所リハビリ] (出雲市) ナーシングセンターひまわり居宅介護支援事業所 (出雲市)
H 2 6	わかたけ学園 (松江市) 東光学園 (松江市) 安来学園 (安来市) 双樹学院 (松江市) 清風園 (大田市)		
H 2 7	ふたば保育所 (安来市) 松江赤十字乳児院 (松江市)		
H 2 8	出雲聖母マリア園(出雲市) 安来市立赤江保育所 (安来市) 東保育所 (邑南町) いわみ西保育所 (邑南町) 聖煌寮 (浜田市) 児童心理療育センターみらい (出雲市)		ひまわり第1保育園 (出雲市) ひまわり第2保育園 (出雲市) 古志ひまわり保育園 (出雲市) 安来学園 (安来市) 島根東光学園 (松江市) 双樹学院 (松江市)

近年の受審状況

- H 2 9 松江保育所（松江市）
隠岐共生学園第二保育所（隠岐の島町）
隠岐共生学園第二夜間保育所（隠岐の島町）
- H 3 0 さくらこども園（江津市）
あさりこども園（江津市）
安来市養護老人ホーム鴨来荘（安来市）
老人デイサービスセンター希望の郷（邑南町）
特別養護老人ホームしおさい（大田市）
短期入所生活介護事業所しおさい（大田市）
特別養護老人ホームしおさい新館（大田市）
短期入所生活介護事業所しおさい新館（大田市）
- R 1 仁摩保育園（大田市）②
しらさぎ苑ホームヘルパーステーション（安来市）
しらさぎ苑第2デイサービスセンター（安来市）
せせらぎの里デイサービスセンターよしだ（安来市）
しらさぎ苑デイサービスセンター（安来市）
小規模多機能型居宅介護事業所ほほえみ（大田市）
けいしょう保育園（海士町）
養護老人ホーム香梅苑（邑南町）
グループホームまがたま（松江市）
サポートセンターまがたま（松江市）
施設入所支援 障がい者支援施設まがたま（松江市）
生活介護 障がい者支援施設まがたま（松江市）
行動支援 障がい者支援施設まがたま（松江市）
短期入所事業所まがたま（松江市）
放課後等デイサービスまがたま（松江市）
たいしゃ保育園（出雲市）

近年の受審状況

- R 1 デイサービスセンターことひめ（大田市）
 デイサービスセンターむつみ（大田市）
 杵束保育園（浜田市）
 聖煌寮（浜田市）
 平田西保育園（出雲市）
 児童心理療育センターみらい（出雲市）
 特別養護老人ホーム伯寿の郷従来型（安来市）
 特別養護老人ホーム伯寿の郷ユニット型（安来市）
 特別養護老人ホーム伯寿の郷短期入所（安来市）

- R 2 島根県立わかたけ学園（松江市）
 ソレイユデイサービスセンターあらしま（安来市）
 幼保連携型認定こども園ふたばこども園（安来市）
 しらさぎ苑在宅介護支援センター（安来市）
 特別養護老人ホーム桃源の家（邑南町）
 特別養護老人ホーム桃源の家短期入所（邑南町）

受審された事業所のご感想

13

➤ 第三者評価を受けたことにより、保護者の方の思いを知ることができ、園全体としては勿論の事、職員自身自分を振り返ることができました。保育園側では理解していただいていると思っていることが、実は一方通行の面もあり、保育内容や計画をよりわかりやすく伝えていくような環境を工夫し改善に繋がりたいと思います。特に、「幼児期の終わりまでに育ってほしい10の姿」については、しっかりとした計画を立案、実践し、言語や写真等で具体的に知らせ、質の高い保育の実践に努めたいと思います。

➤ 当施設も高齢化と重度化により介護サービスが必要な入所者が年々増加しております。施設の性質上、介護が必要な入所者を想定した構造ではない点、それに加え老朽化や狭隘な居室環境のなか、限られた職員での対応、職員の介護技術不足もあり、様々なニーズに対応したサービス提供を行うには限界を感じているところです。しかし、法人の理念のもと入所者の皆様が笑顔で生活して頂けるよう、高品質サービスの提供を目指し、職員は日々努力しております。今回、第三者評価を受審し、日頃のサービスを評価して頂き、出来ている点、まだまだ至らぬ点がはっきり理解できました。今後のサービス向上に向けて取り組むべき指標が見えてきたように思います。

受審された事業所のご感想

14

➤ 第三者評価の受審を通して、職員一人ひとりが日頃の保育活動を振り返る良い機会となりました。普段の取り組みが、外部評価で可視化されることにより、「園の特色」をはっきりさせることができました。そのことにより、自園のストレングスを職員・保護者・地域で共通認識することができます。今後は、自園のストレングスをより一層高め、質の向上に取り組んでいきたいと思いをします。

➤ 今まで積み上げてきたもの、また新たに取り組んできたこと、大切にしてきたことを高く評価して下さっている事は大変うれしく、自信になりました。今後も、更なる質の向上を図りたいと思いをします。又、ご指摘を受けた中でも自立支援に基づいたケア、地域社会への貢献事業、働きやすく、やりがいの持てる職場環境の整備等につきましては今後の重要な取り組み課題でもありますので強化、推進を図ってまいります。沢山の気付きを頂きましたことに感謝し、今後も全職員でサービスの質の向上に向けた取り組みを行い、法人のビジョンである“ご利用者の皆さん、地域住民の皆さん、そして職員が共に笑顔になれる”事業所を目指し精進してまいります。

受審された事業所のご感想

15

- 各グループホームも高齢化、多様なサービスを必要とする利用者が増えておられます。限られた職員での対応の中、様々なニーズへのサービスの提供が難しいと感じる場面もあります。今回第三者評価を受け、評価して頂き、良い点は伸ばし、至らぬ点は改善し、職員一同、家族様、関係機関と連携を取りながら、今後のサービス向上に向けて取り組んでいきたいと思ひます。
- 当施設は 32 周年を迎え、利用者様の多種多様なニーズに答えられるよう成長してきました。昨今 高齢やこだわりの強い若い利用者様が増え、職員一人ひとりに様々な知識や技術が必要となり、より良い日中活動を支援するにはどうしたらよいか悩んでいました。今回第三者評価を受けて出来ている点、不十分な点を改めて認識することが出来、支援を見直す良いきっかけになりました。この結果を受け、職員一丸となり、再度支援を一から見直し利用者様により良いサービスが提供出来、地域に愛される施設を目指したいと思ひます。

受審いただいた施設・事業所には
ステッカーを配布しています

サービスの向上に取り組んでいます

令和
〇〇
年度

島根県福祉サービス
第三者評価受審済



ご留意いただきたいこと

平成30年度から、高齢者福祉分野及び障がい福祉分野について留意事項通知が発出され、福祉サービス等利用者への**重要事項の説明項目に、「第三者評価の実施状況（実施の有無、実施年月日、実施評価機関、評価結果の開示状況）」**が追加されています。

なお、この項目については、第三者評価を受審していない場合でも「実施無」と記載していただく必要があります。