

熊本県福祉サービス第三者評価制度のご案内

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、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・客観的な立場から福祉サービスについて評価を行う**仕組みです。

第三者評価を実施するメリットは？

良い点、改善点などの「気づき」が得られます！ ～受審事業者からの声～

- ★サービスや経営の良い点、気づけていないアピールポイント、改善点及び問題点など、新たな「気づき」が得られ、PRポイントや改善のヒントが得られました。
- ★「利用者調査(匿名)」から、利用者の満足度や意向を、評価機関を通じてフィードバックされることによって、サービスの質の向上に役立てることができました。
- ★「事業評価」から、事業所の組織運営やサービスの質の評価など、事業所の具体的な運営概要を再確認することができました。
- ★マニュアル等の見直し、整備等の再確認をすることができました。

利用者への情報提供とPR！

- ★評価結果は熊本県ホームページやワムネットで公表されますので、利用者・家族に事業者の考えや取り組み、創意工夫、独自性及び実績などをPRできます。

誰が評価するの？

県が認証した公平・中立な立場の第三者評価機関が専門的・客観的に評価します。

第三者評価機関はどのようにして選ぶの？

第三者評価機関は、事業所の皆さんが自ら選択し、契約を締結します。

なお、熊本県ホームページでは最新の第三者評価機関の情報（評価機関の詳細情報、評価の流れ及び料金表）を掲載しています。

評価対象はどんなサービス？

○高齢者・介護サービス

特別養護老人ホーム
通所介護
訪問介護
養護老人ホーム
軽費老人ホーム

○児童サービス

保育所
児童館
放課後児童クラブ

○社会的養護関係サービス

児童養護施設

- 障がい者・児サービス
 - 障がい児・者（居住系サービス）
 - 障がい児・者（通所系サービス）
 - 障がい児・者（訪問系サービス）
- 生活保護関係サービス
 - 救護施設

- 乳児院
- 児童心理治療施設
- 児童自立支援施設
- 母子生活支援施設
- 自立援助ホーム

第三者評価の具体的実施内容は？

第三者評価では利用者の声を聞く『利用者調査』と、事業者のサービス内容や組織運営を評価する『事業評価』を行います。

○利用者調査

利用者本人のサービスに対する意向や安心感、満足度等を把握するもの。

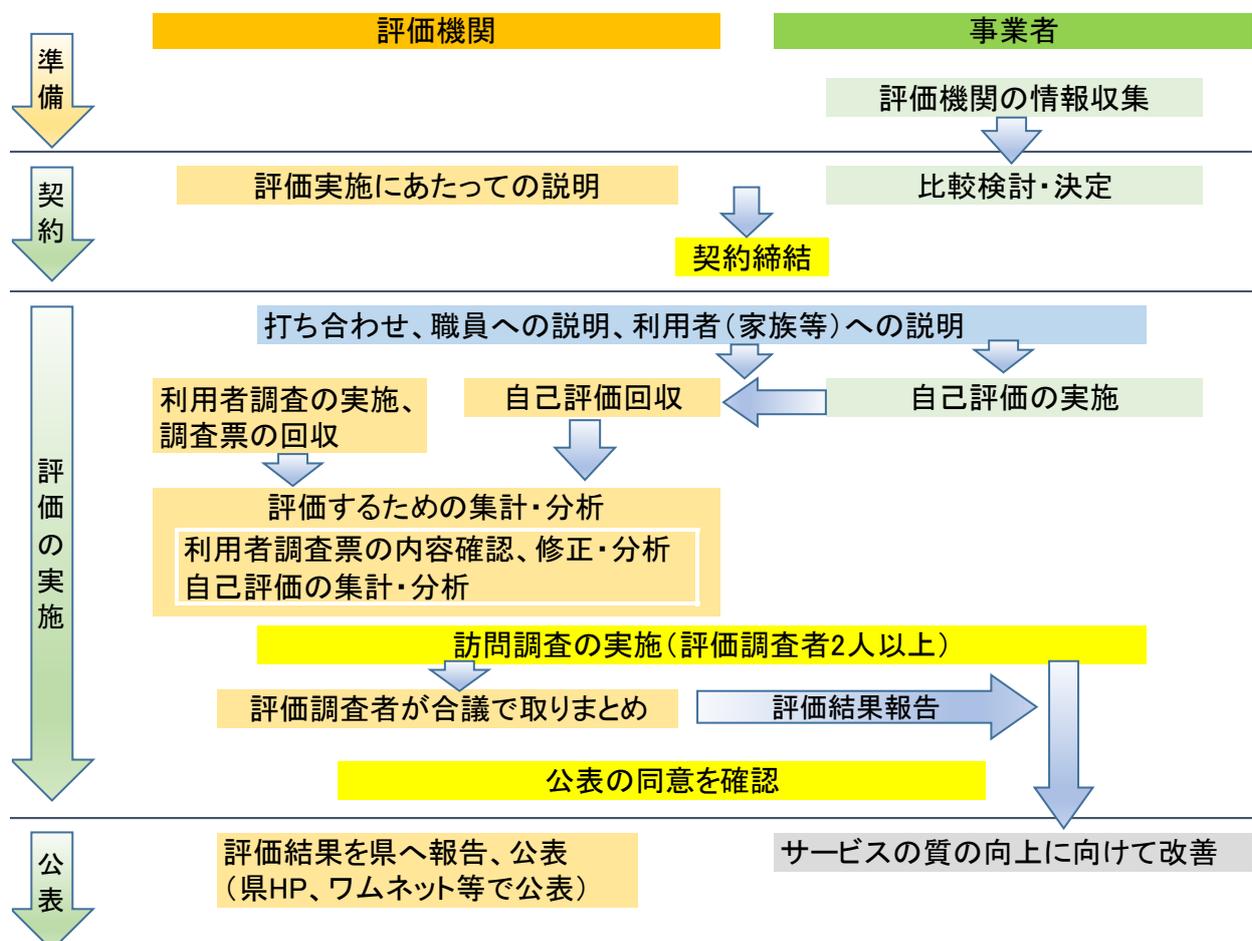
「利用者調査」は「アンケート方式」、「聞き取り方式」のほか「観察調査」を付加するなど、利用者の状況に応じた方式で行います。

○事業評価

事業所の組織運営や提供されているサービスの実施概況・質等を評価するもの。

評価基準に基づいて事業者が行う自己評価の結果と、事業者の組織及び事業の概要等を示す書類に基づき、組織運営やサービスの実施状況を把握・検証する方法により評価します。

福祉サービス第三者評価の流れ



福祉施設・事業所における受審の効果

評価結果は、よりよい福祉サービスに向けた「到達度」であり、受審をきっかけに、職員が福祉サービスの質の向上、改善を考え、取り組むなどの効果があります。

- ★第三者評価の受審、自己評価の取り組みなどを通じて、職員のサービスの質に対する意識や改善意欲、福祉サービスの提供への責任感が高まります。
- ★第三者評価項目が求める、福祉サービスの質を理解する機会となります。
- ★福祉サービスの質の向上における組織的、継続的な取組を促進します。
- ★自己評価の実施は、福祉施設・事業所の福祉サービスの現状を把握する取り組みです。
- ★自己評価をとおして、日々の福祉サービス提供を振り返ることにより、改善に向けた課題や取り組みが職員に共有され、その組織的な取り組みにつながります。
- ★よりよい福祉サービスに向けた、さらなる目標の設定や体制づくりに活用できます。
- ★第三者評価を受審し、その評価結果を公表することで、地域の人々等に対して福祉サービスの質の向上に意欲的に取り組む福祉施設・事業所であることの理解を促します。

福祉サービス第三者評価結果を公表しています。

評価結果は受審事業者の同意を得て、熊本県ホームページ、ワムネットに掲載しています。

- ・熊本県ホームページ：<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/34/>
- ・ワムネット：<https://www.wam.go.jp/wamapp/oc04/003hyoka/hyokanri2.nsf/aHyokaTop?OpenAgent>

熊本県健康福祉部長寿社会局社会福祉課

〒862-8570 熊本中央区水前寺6丁目18番1号

TEL 096-333-2196

E-mail shakai-fukushi@pref.kumamoto.lg.jp