

第三者評価について

第三者評価制度の目的

福祉サービス第三者評価制度の目的は、次の2点です。

1. 評価作業の過程や評価結果を通じて、事業者が自らサービスの質の向上への取り組みを促進すること。
2. 評価結果を広く公表することにより、利用者がサービスの選択をする際の目安となる情報提供とすること。

評価項目の体系

福祉サービス第三者評価では、機構が共通評価項目を定めて、評価結果を比較できるようにしています。

○事業評価

8つのカテゴリーに分かれた共通評価項目により、評価を行います。

- 1 リーダーシップと意思決定
- 5 職員と組織の能力向上
- 2 経営における社会的責任
- 6 サービス提供のプロセス
- 3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
- 7 情報の保護・共有
- 4 計画の策定と着実な実行
- 8 1～7に関する活動成果

・組織マネジメント（全サービス共通）

カテゴリー1～5、7は、組織を運営していくために重要な項目を評価します。

カテゴリー8は、各カテゴリーにおける直近1年間の向上・改善状況を評価します。

・サービス項目（サービスごと）

カテゴリー6は、サービスを提供していくために重要な項目を評価します。

6つのサブカテゴリーに分かれ、「サービス提供のプロセス」と「サービスの実施」について評価します。

- 6-1 サービス情報の提供
- 6-4 サービスの実施
- 6-2 サービス開始・終了時の対応
- 6-5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重
- 6-3 個別状況に応じた計画策定・記録
- 6-6 事業所業務の標準化

○利用者調査（サービスごと）

フレームとして、「サービスの提供」「利用者個人の尊重」「個別の計画」「利用前の対応」「不満・要望への対応」を設定しています。

「サービスの提供」の調査項目は、サービスごとの設問になっています。他のフレームの調査項目は、全サービスに共通的な設問になっています。

評点基準と評点、講評

○カテゴリー1～7

各評価項目に属する標準項目について、実施が確認できたもの（満たしているもの）を●実施が確認できないもの（満たしていないもの）を○で表し、それらを並べたものが評点です。

なお、標準項目を確認できた（満たしている）とすることができるのは、次のすべてを充足した場合です。

- A 事業者が当該事項を実施していること
- イ その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること
- ウ その根拠が示せること

○カテゴリー 8

カテゴリー 8 は、評点を設定していませんが、各評価項目ごとに、事業者の取り組み状況及び活動成果に応じて、次のいずれかの標語を表すことにしています。

- ・改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
- ・改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
- ・改善に向けた計画的な取り組みが行われていない