

「福祉サービス第三者評価」活用のご案内

～福祉施設・事業所の定期健診として～

■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・事業所が提供する福祉サービスの質を、公正・中立な第三者である評価機関が、専門的・客観的な立場から評価する仕組みです。

国が示す「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」に基づき、全国の都道府県において実施されており、本県では、広島県福祉サービス第三者評価推進委員会が認証する評価機関が窓口となって、事業を実施しています。福祉施設・事業所の定期健診の機会として、ぜひご活用ください。



<第三者評価の目的>

1. サービスの質の向上

管理者・職員全員で行う「自己評価」によって、組織全体で目標や課題を明らかにし、共有することができます。また、この自己評価を基本に、公正・中立な立場の第三者から専門的かつ客観的な評価を受け、サービスの質の向上に向けた実際の取り組みにつなげることができます。

2. 利用者等への情報提供

評価結果を公表することで、事業所の理念や基本方針、サービスの特徴、サービスの質の向上・改善への取り組み等が広く情報発信され、利用者やその家族にとって、事業所を選択する際の有効な情報となります。さらには、地域の関係者、福祉施設・事業所への就職希望者等の事業所理解を深めることができます。

■第三者評価の法的位置づけは？

社会福祉法第 78 条では、社会福祉事業の経営者に対し、第三者評価などの取り組みをとおして、「自ら」良質かつ適切な福祉サービスを提供」するよう努めることが規定されています。

【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。

■ 第三者評価の受審対象は？

本県では、次のサービス分野について、県内の評価機関による第三者評価を受けることができます。

<県内の評価機関による受審ができるサービス分野>

- 【高齢分野】 介護老人福祉施設、介護老人保健施設、通所介護事業所、訪問介護事業所、
養護老人ホーム、軽費老人ホーム、ケアハウス
- 【障害分野】 障害・入所（施設入所支援、共同生活援助、障害児入所施設）
障害・通所（生活介護、就労継続支援B型）
- 【児童分野】 保育所（認定こども園含む）、児童養護施設、乳児院、
児童心理治療施設、母子生活支援施設

その他の分野の事業所については、県外の評価機関による第三者評価の受審が可能です。
評価機関の一覧・連絡先等の詳細は、WAM NET（福祉サービス第三者評価情報）
をご確認ください。



「WAM NET（ワムネット）」

※ 独立行政法人 福祉医療機構が運営する情報サイト

<https://www.wam.go.jp>

■ 第三者評価の評価項目とは？

本県で策定した第三者評価基準に規定の評価項目に沿って、第三者評価を行います。

評価基準は、サービス分野ごとに、①管理運営編（事業所の管理運営に関する項目：32項目）と、
②サービス編（提供するサービスに関する項目：29～66項目）に分かれています。

具体的な内容については、広島県福祉サービス第三者評価推進委員会ホームページを
ご確認ください。 <https://www.hiroshima-fukushi.net/welfare/suishin/>



<評価項目の例>

サービス編（介護老人福祉施設）

No.43 感染症対策

【設問】 感染症（例：かいせん・MRSA・インフルエンザ・結核等）に対する対策は検討されて
いますか。

- 施設内感染対策マニュアルが作成され、職員間で周知徹底されている
- 施設内感染症対策委員会が設置されている
- 必要な手洗器・消毒薬等の設備機器等が設置されている
- 予防接種や発症時には、感染が他の入所者に波及しないような体制をとっている
- 1年を超えて入所している者に対して、胸部X線撮影による健診の実施、または主治医との連携により、その確認がなされている

■第三者評価のメリットは？～受審事業所の声～



「第三者評価を受けてよかった！」の声を一部ご紹介します。
受審することで施設・事業所には、様々な効果をもたらしています。



第三者評価を受けてみませんか？

今後のサービス向上に向けた気づきが得られた！

- 自己評価では、できていないことを話し合うことが多くあったが、訪問調査によって、自分たちができていることを確認することができ、事業所としての自信につながった。
- 私たちが普段から何気なく取り組んでいることが、外部の人たちにとって高評価を得ることであったなど、自施設の良さについて、改めて確認することができた。
- 1つひとつの項目を自己評価する中で、自らに不足している点を知ることができた。また、訪問調査の際には、各項目の考え方を具体的に伝えていただき、今後、取り組む際の参考になった。
- さまざまな角度から評価項目を職員全員で再点検する機会を得ることができ、園内研修としても大きな意味を感じた。
- 現状で良しとするのではなく、よりよいサービスをめざして常に前を向いていくことが大切であることに気づけた。
- ベテラン職員を中心に口伝と経験則で指導している部分もたくさんあったことが分かった。あらためて今まで行ってきたことを文書化し、個別マニュアル作成などに取り組みたい。
- ご利用者ご家族の声は、大変貴重なもので、サービス改善が必要なこと等の気づきの機会となった。改善点は即応していきたい。

職員の意識・行動が変わった！

- 職員が自ら気づき考えたことを、自然に施設内で提案できるようになり、自主的に取り組む姿勢が定着した。
- 職員が利用者に対し、立ったままではなく同じ目線になって話しかけるようになった。
- 専門性を高めるために資格取得に励むなど、サービスの質向上にむけた職員の自発的な行動が増えた。

施設・事業所の信頼性が高まった！

- 地域関係者へボランティアの協力依頼などを積極的に行うようになり、事業所と地域のつながりが強くなった。
- 行事などの一時的な関わりだけではなく、災害対応や認知症ケアなど、日頃の事業所の取り組みにも関わる地域関係者が増えた。
- 有資格の職員が増えたこともあり、利用者や家族、地域住民から職員がより信頼されるようになった。

組織の一体感が高まった！

- 今自分たちでできていることを認識でき、職員のモチベーション向上につながった。
- 利用者支援に向けた考えや意識について、お互いにもっているものが違うことに、職員同士が気づくことができた。
- 日常的に職員同士が声をかけ合えるようになり、あいさつや笑顔なども増えた。

■ 第三者評価の具体的な流れは？

「受審申し込み」から「結果公表」までの標準的な流れは、次のとおりです。

1 第三者評価機関に受審申し込み、契約締結

- 各評価機関に、直接ご相談・お申し込みください。
- 受審料は、評価機関ごとに異なります。詳細は、各機関のホームページをご覧ください。

2 事前準備

- 評価基準に基づく自己評価、利用者・家族アンケートの実施等をお願いします。

3 評価調査者による訪問調査の実施

- 当日は、2人以上の評価調査者による訪問調査を行います。

4 評価結果のとりまとめ（訪問調査の実施後、3か月以内を目途）

- 評価機関から評価結果の報告を受け、事業者コメントの記入及び評価結果の公表に関する同意をいただきます。

5 WAM NET において評価結果を公表（2年間）

福祉施設・事業所による評価結果の有効活用

- 評価結果をふまえ、施設・事業所の経営や福祉サービスの改善に活かすことができます。

第三者評価を受けたい
ときは、こちらまで！



< 県内の福祉サービス第三者評価機関 一覧 >

※ 広島県福祉サービス第三者評価推進委員会認証機関（R4.9.1 現在）

1. 一般社団法人 広島県シルバーサービス振興会（広島市南区皆実町 1-6-29）
TEL 082-254-9699 E-mail: pecqu001@hiroshima-silver.or.jp
ホームページ：<http://www.hiroshima-silver.or.jp/service/third-party.html> 
2. 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会（広島市南区比治山本町 12-2）
TEL 082-254-3437 E-mail: hyouka@hiroshima-fukushi.net
ホームページ：<https://www.hiroshima-fukushi.net/welfare5/> 
3. 公益社団法人 広島県社会福祉士会（広島市南区比治山本町 12-2）
TEL 082-254-3019 E-mail: office@hacsw.jp
ホームページ：<https://hacsw.jp/evaluation/> 

広島県福祉サービス第三者評価推進委員会

〒732-0816 広島市南区比治山本町 12-2 TEL 082-254-3411 FAX 082-252-2133