

## 第三者評価を受審した事業者のご感想

### 児童施設

各項目毎に丁寧なアドバイスをいただき、誠に感謝申し上げます。実施されているが、その方法等に関して文書化されていない項目については、これから明文化、マニュアル化を考えていきたいと思っています。  
また、措置が契約へと変わりつつある社会の動きについても、ご説明をいただき大変参考になりました。有難うございました。

### 特別養護老人ホーム

今回の第三者評価受審は、事業運営における具体的な問題点を把握してサービスの質の向上に結びつけるとともに、評価結果等が利用者の適切なサービス選択に資するための情報となることを目的として実施しました。受審するに当って、ありのままの施設運営を評価していただくため、改めて準備は一切行いませんでした。提供するサービスが利用者に説明でき、選択するために、サービスの現状の水準や課題を把握し、課題を明確にした上で改善に向けた継続的な取組みが促進できるものと確信しております。評価結果を真摯に受け止め、職員が共有することによって、改善に向けた組織的な取組を確保することができ、自らが提供するサービスの質について改善すべき点が明らかになり、サービスの質の向上に向けた取組みの具体的な目標設定が可能となりましたので、法人事務局、各フロア、委員会、各部署が一つ一つクリアして行き、次回の評価では、さらによい評価が得られるように努力してまいります。

### 保育所

開業から、8年目を迎えた当園は、在園児のご家族や子育て支援センターご利用の皆様など、多くの方々にご支援をいただき運営をしてまいりました。この度、第三者の立場から、経営内容を客観的に検証していただき、より良い保育園運営を目指したいとの考えから第三者評価を受審しましたが、このような評価結果を見ることが大変嬉しく思います。また、保護者へのアンケート結果にあるように、夢のある行事への取り組みや、「遊び」を重視した保育展開が保護者の方にも理解をいたいでいることは、職員にとって励みとなり、同時に大きな責任を感じているところです。今後、この評価結果を保育園運営に活かし保護者の皆様に一層信頼を深めていただけるよう努力してまいります。そして更に研鑽を重ね、子ども主体の保育を展開し、保育の幅を広げていきたいと、決意を新たにしているところです。お忙しい中、アンケートにご協力いただきました保護者の皆様、たくさんの資料等に細やかに目を通してくださいました評価機関や評価調査者の皆様に心からお礼を申し上げます。

### 知的障害施設

福祉サービスの基本的理念として「個人の尊厳の保持」「利用者の心身の健康」「利用者の自立支援」等が明確にされており、「福祉サービス」を提供する職員として、この理念に沿うサービス提供をしなければならなくなっています。

とりわけ、知的障害施設においては、意思表示・意思伝達に困難性を伴い、コミュニケーション支援が重要です。

今回の第三者評価の受審にあたり、各施設で提供しているサービス内容の現状チェックにより、課題・問題が明確になりました。この評価結果を「プラス指向」で真摯に受け止め、「安心と信頼」のもてる施設運営を目指すとともに、組織的な取組のもと、利用契約書における事業者側の債務である「サービスの質の向上」を履行するため、更なる改善意識を持ち利用者の「幸せづくり」に邁進します。

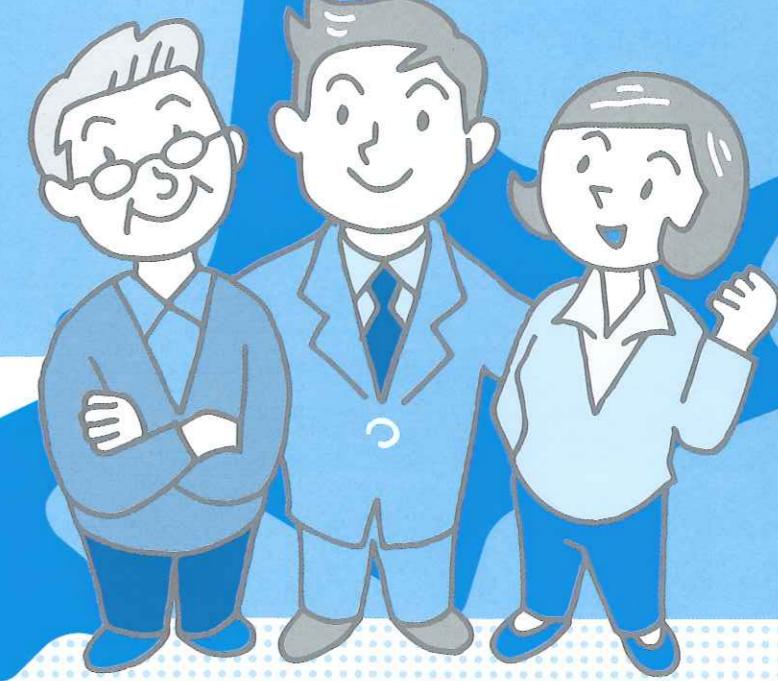
今回適正に評価された評価機関や評価調査者の皆様には重ねて感謝申し上げます。」



# 北海道 福祉サービス 第三者評価

## 福祉サービスの質の向上に向けて

福祉サービス第三者評価事業は、福祉サービスの質の向上と、利用者の皆さんとの適切なサービス選択に役立てるためのものです。



## 第三者評価とは？

社会福祉事業の経営者が提供するサービスの質を、当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するものです。

## 第三者評価の目的

### ① サービスの質の向上

経営環境や利用者意識の変化に伴い、福祉サービスの質の向上を強く求められています。社会福祉法第78条にも定められているとおり、社会福祉事業の経営者は、常に利用者の立場に立って、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りません。

#### 【社会福祉法第78条第1項】

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

福祉サービス第三者評価事業は、客観的・専門的な評価を受けることにより事業者自らが個々の課題を具体的に把握し、サービスの質の向上に向けて取り組むための支援を目的とします。

### ② 利用者への情報提供

評価結果を公表することにより、福祉サービスの利用者が自分のニーズに適した事業者を選択するため有効な情報を提供します。

## 北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構

公益社団法人 北海道社会福祉士会

＜事務所＞〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 かでる2.7 4階

TEL (011) 213-1313 FAX (011) 213-1314

E-mail : info@hokkaido-csw.or.jp

## 評価結果はホームページで公表します

<http://3sya.hokkaido-csw.or.jp/>

評価結果は、事業者の同意を得て、ホームページで公表します。

評価結果とともに評価を実施する評価機関及び評価調査者の情報も掲載しています。

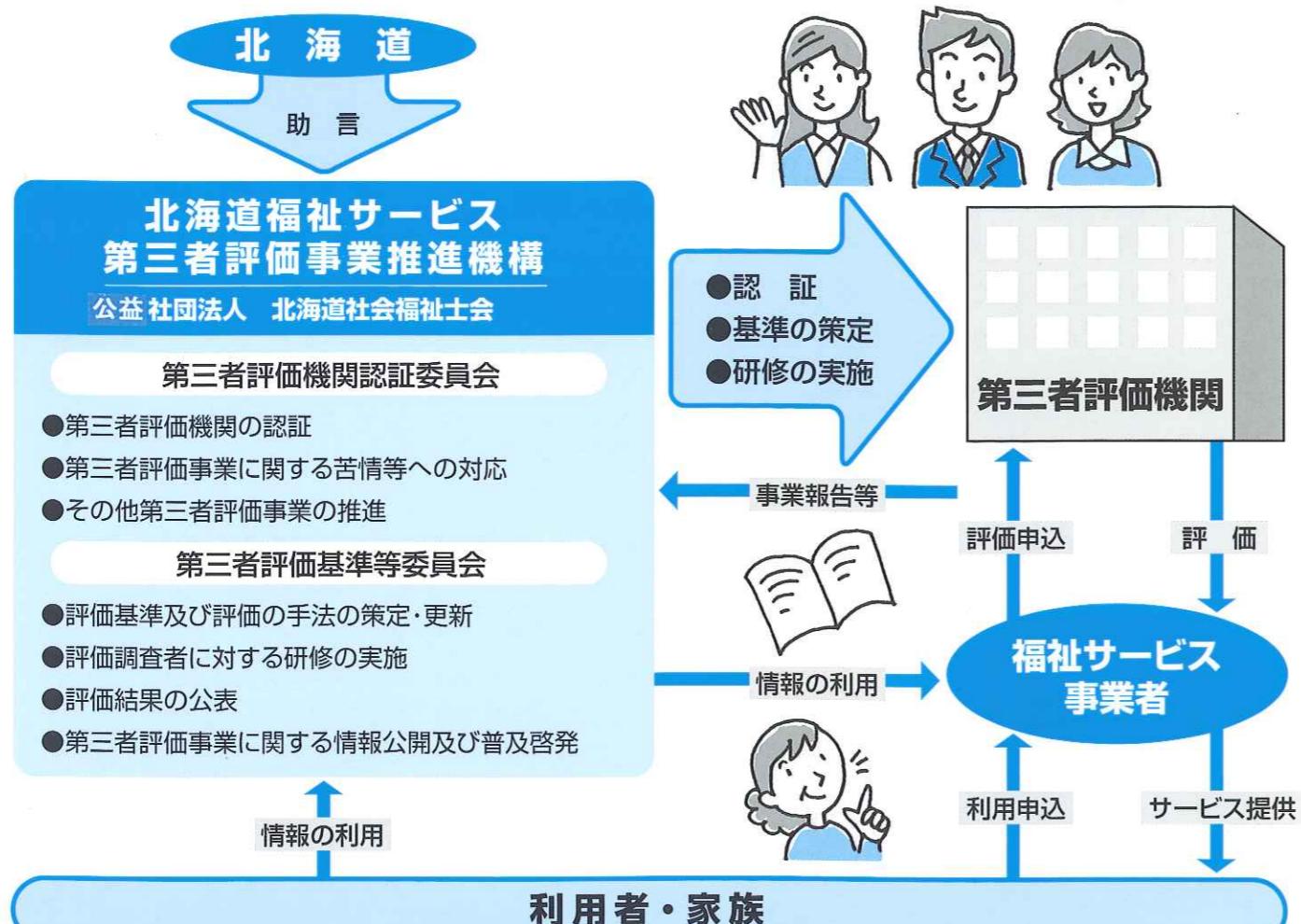
## 第三者評価を受けると、 このような効果が期待できます

第三者評価を受ける過程で、職員の自覚と改善意欲が向上するとともに、課題の共有が図られます。

- サービスの質について、具体的な改善すべき事項が明確になります。
- サービスの質の向上のための具体的な目標設定ができます。
- 利用者や地域からの信頼の向上につながります。



### 福祉サービス第三者評価事業の推進体制



#### 第三者評価事業 推進機構とは

福祉サービス第三者評価事業の推進を担う組織です。国のガイドラインをふまえた上で評価機関の認証や各種研修等の活動を行います。

#### 第三者評価機関の 認証とは

第三者評価事業推進機構が認証基準に基づき、認証を行います。認証は評価機関に基準を求めて行われるもので、独自の活動を制約するものではありません。法人格、評価調査者についての要件、苦情対応体制の整備などを認証要件としています。

#### 評価調査者に対する 研修とは

評価調査者は第三者評価の専門性を確保するために、第三者評価事業推進機構の実施する養成研修を修了する必要があります。また評価調査者継続研修等により、評価調査者のスキルアップを図ります。

### 評価に関するQ&A

#### Q1 誰が評価するのですか？

当事者以外の公正・中立な第三者評価機関が、評価調査者を派遣して評価します。評価に必要な調査は、組織運営管理分野と福祉・医療・保健分野に精通している評価調査者が3名以上で行います。

#### Q2 評価機関はどのように選ぶのですか？

推進機構が認証された評価機関の中から、事業者が自らのニーズに応じて自由に選ぶことができます。

#### Q3 受審料はいくらですか？

受審費用は事業者の負担となり、法定価格ではなく、各評価機関との契約により決定します。

#### Q5 評価結果は公表されるのですか？

評価結果は公表することを前提としていますが、事業者の希望により公表しないこともあります。なお公表に同意した場合は推進機構のホームページにおいて公表し、利用者や関係者がいつでもアクセスして、サービスの選択のために活用することができます。

#### Q6 受審義務はあるのですか？

受審は義務ではなく、任意です。しかし社会福祉法において自己評価の実施等の努力義務が規定されており、事業者の積極的な受審が望まれています。