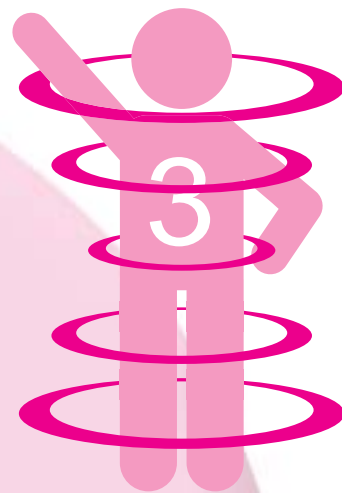


福祉サービス 第三者評価事業



福祉サービス第三者評価事業とは

第三者評価事業の目的、法的根拠

福祉サービス第三者評価事業は、事業者でも利用者でもない第三者性を有する評価機関が、福祉サービスを提供する事業者のサービスの質を客観的に評価し、その結果を一般に公表することで、「福祉サービスの質の向上」と「利用者の福祉サービスの選択の支援」を図ることを目的とした事業です。

法的根拠としては、社会福祉法第78条の「福祉サービスの質の評価と良質かつ適正な福祉サービスを提供すること」を根拠としています。

更に情報を知りたい方は、[かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のホームページ](http://www.rakuraku.or.jp/hyouka/)をご覧ください。

ホームページアドレス <http://www.rakuraku.or.jp/hyouka/>

評価の方法

評価は、「かながわ福祉サービス第三者評価推進機構」（国の指針に基づき県内における第三者評価を担う推進団体）の認証を得た評価機関が実施します。

川崎市社会福祉協議会は、評価機関としての認証を取得しています。

評価のための調査は、「かながわ福祉サービス第三者評価推進機構」の所定の研修を修了し登録した「評価調査者」で、川崎市の評価項目・評価方法の研修を修了した「評価調査者」が調査にあたります。

評価方法は、事業所が川崎市の評価項目を使って自己評価した結果と利用者（又は家族）アンケートの結果を基に、「評価調査者」が事業所を訪問して、ヒアリング、観察、根拠となる書類を確認する方法により行います。

評価結果は、「評価調査者」が調査した結果を基に、評価機関の中に設置している福祉サービスに造詣の深い学識者や福祉の専門職で構成する「評価決定委員会」の中で評価を決定します。

評価期間は、6ヶ月以内とし、この間に、自己評価、訪問調査、評価決定を行い、最終的な評価結果を事業所に報告いたします。

評価の流れ

評価受審申込

受審を希望される事業所から申込みをしていただきます。

評価契約締結

評価の日程、手順等を打合せし、調整いたします。

事業所での自己評価等

事業所プロフィール、自己評価票等（所定の様式あり）を作成・提出していただきます。
利用者又は家族には、アンケートを依頼して提出していただきます。

訪問調査

評価調査者による訪問調査を行います。事業所より事前に提出していただいた自己評価票等の書類と照らし合わせるなどして、書類確認、職員ヒアリング、利用者ヒアリング、観察等により、調査結果をまとめます。

評価結果の審議

評価調査者が調査した結果を基に、「評価決定委員会」に諮り、評価機関としての評価結果を決定いたします。

結果報告

評価結果を事業所に報告し、内容に事実の相違等がある場合には申し出をしていただきます。
最終的に確定した結果は、「かながわ福祉サービス第三者評価推進機構」、「川崎市」、「川崎市社会福祉協議会」のホームページ等で公表いたします。

評価の申込方法、評価料金

受審を希望される事業所と本会で評価の時期等について相談のうえ、契約を行います。

評価料金

評価調査1件につき、500,000円（消費税含む）

評価調査の概要

対象	保育所、障害者施設
単位	事業所単位とする
訪問調査日	原則2日以上
訪問調査者	3名以上
評価方法	評価項目に基づく事業所による自己評価（書面調査）、評価調査者の訪問による事業所調査、利用者又は家族へのアンケート調査

評価領域と評価項目

「かながわ福祉サービス第三者評価推進機構」の示した共通評価領域に基づき、川崎市の「川崎市福祉サービス第三者評価事業推進委員会」において策定された評価領域と評価項目を用いて評価を行います。

共通評価領域(大項目と中項目)

人権への配慮

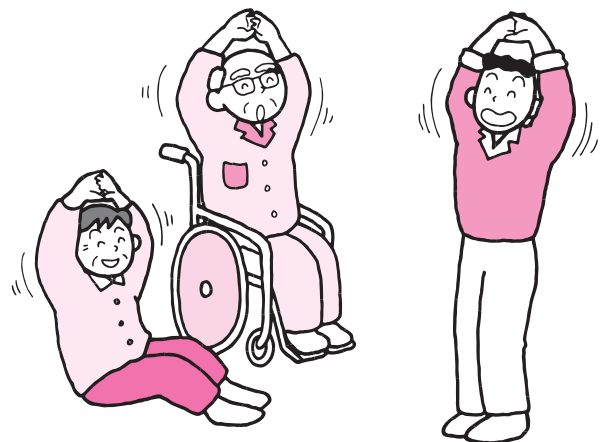
- ・利用者の権利の擁護
- ・プライバシーの保護
- ・身体拘束、体罰、虐待の防止への取り組み
- ・生活の場としての環境整備 等

利用者の主体性・個性の尊重

- ・利用者満足度の向上への取り組み
- ・利用者が意見を充分に言える体制
- ・利用者の意見や意向への配慮 等

サービス管理システムの確立

- ・経営における社会的責任
- ・経営者のリーダーシップ
- ・サービスの質の向上に向けた取り組み
- ・苦情解決のしくみの確立 等



危機管理体制の確立

- ・安全管理・安全の確保 等

地域との交流・連携

- ・地域住民やボランティアの交流の場の提供
- ・関係機関との相談・連携 等

運営上の透明性の確保と継続性

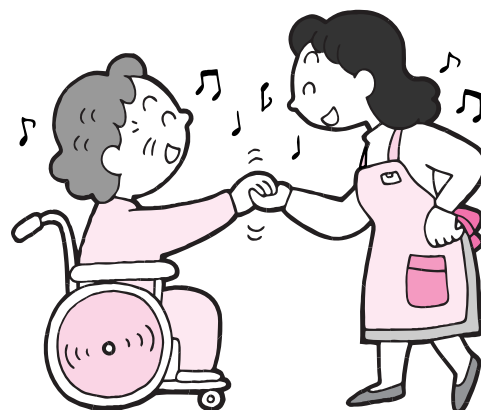
- ・理念や基本方針、中・長期計画の策定及び職員や利用者への周知
- ・情報開示への取り組み
- ・経営改善への取り組み 等

職員の質の向上

- ・職員の資質向上に向けた研修の充実
- ・職員の処遇・就業環境への配慮
- ・職員の参加によるサービス内容の点検・評価 等

サービスの実施内容

- ・各分野別に設定する



利用者又は家族アンケート

利用者又は家族を対象にサービスの満足度や意向についての調査を行い、評価決定の参考にします。

評価結果の公表

評価結果が確定した後、評価結果は「かながわ福祉サービス第三者評価推進機構」、「川崎市」、「川崎市社会福祉協議会」のホームページ等で公表いたします。

《第三者評価事業に関する問い合わせ先》

社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会

担当課：総務部 総務課

住所：〒211-0053 川崎市中原区上小田中6-22-5

電話番号：044-739-8710 FAX番号 044-739-8737

ホームページ：http://www.csw-kawasaki.or.jp/feedback/

メールアドレス：soumu@csw-kawasaki.or.jp

