

神奈川県
福祉サービス第三者評価
実施にあたって

福祉サービス第三者評価事業の概要

▶ 目的

- ▶ 福祉サービス第三者評価事業（※）は、個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけるとともに、評価結果の公表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するもの。
- ▶ （※）福祉サービスの質の向上を図るため、保育所をはじめとする福祉施設・事業所に対して第三者が評価を行う事業。

▶ 評価基準

- ▶ 具体的な第三者評価は
 - ▶ ①保育所のみならず、すべての福祉施設・事業所に共通する項目「**共通評価基準ガイドライン**」
 - ▶ ②社会福祉事業の種別の特性や専門性を踏まえ、各社会福祉事業ごとに策定されている「**内容評価基準ガイドライン**」
- ▶ 評価契約締結びから3年間は、評価機関が事業者の経営やサービス提供に関与できないことになっています。

福祉サービス第三者評価事業に関する法令上の位置付け

- ▶ 保育をはじめとする社会福祉事業（※）の経営者は、自らその提供するサービスの質を評価する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。（社会福祉法第78条）
 - ▶ （※）社会福祉法第2条に規定する第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。
 - ▶ ①第一種社会福祉事業・・・婦人保護施設、養護老人ホーム、児童養護施設、障害児入所施設等を経営する事業
 - ▶ ②第二種社会福祉事業・・・障害福祉サービス事業、児童厚生施設（児童館）、保育所等を経営する事業
- ▶ 保育所等（※）は、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善に努めなければならない。（児童福祉施設の設備及び運営に関する基準第36条の2第2項）
 - ▶ （※）幼稚園（子ども・子育て支援法第条に規定する施設型給付費の支給対象施設に限る）、認定こども園、地域型保育事業を含む。

第三者評価の意義1

自己評価に取り組む意義

- 組織運営やサービスの質を見直すことによって**新たな気づき**が得られます。
- 福祉施設・事業所全体で**サービスの質の向上に取り組むきっかけ**が得られます。

自己評価は、職員個人の取り組みを基礎としながら、チームや福祉施設・事業所全体での議論を経て、**課題等が共有される**ことが**重要**です。

第三者評価の目的は、福祉施設・事業所の福祉サービスの質を向上させることですが、第三者評価で更なる質の向上の取り組み・改善策等を見出し、実際の取り組みにつなげていくことが重要です。

共有された課題、さらに第三者評価で得られた課題に、組織的に取り組む基礎となるものが自己評価だといえます。

第三者評価の意義2

評価結果を公表する意義

- 福祉施設・事業所が行う福祉サービスの質の向上のための取り組みが明らかになります。

評価結果を広く社会に発信することで、**事業運営の透明性**が図られ、福祉施設・事業所の理念・基本方針やサービスや支援の内容、特徴をアピールすることができます。

福祉施設・事業所が第三者評価の受審を通して、**福祉サービスの質の向上・改善に取り組んでいること**を、利用者や家族、地域住民等に**発信**し、理解を広げることが重要です。その際には、ホームページや機関誌へ掲載するとともに、報告会等を開催することで、取り組みへの理解が一層深まります。

さらに、福祉施設・事業所で**仕事をしたいという人にとって、有意義な情報**となります。

実施フロー

サービス内容に対する利用者側の受け留め方（満足感・安心感等）を把握します。
利用者家族へのアンケートを行います。

現在のサービスの内容、サービスの提供体制等について、事業者が自己点検を行います。
評価シートをもとに、事業所内で議論する等、全員参加により評価を行います。
（第三者評価と同一の評価シートを使用）

保護者ア
ンケート



事業者自
己評価



評価調査
員による
評価



福祉サー
ビス第三
者評価

サービスの内容、サービスの提供体制等について、保護者アンケート、事業者自己評価の結果を客観的に検証します。
事業者から提供された情報の分析や訪問調査を実施し、評価シートに基づいて評価を行います。

福祉サービス第三者評価事業に関する ガイドラインの概要（保育）

共通評価基準ガイドライン

- I 福祉サービスの基本方針と組織
- II 組織の運営管理
- III 適切な福祉サービスの実施



内容評価基準ガイドライン

社会福祉事業種別ごとの評価項目

I 福祉サービスの基本方針と組織

- 理念・基本方針
- 経営状況の把握
- 事業計画の策定
- 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

II 組織の運営管理

- 管理者の責任とリーダーシップ
- 福祉人材の確保・育成
- 運営の透明性の確保
- 地域との交流、地域貢献

III 適切な福祉サービスの実施

- 利用者本位の福祉サービス
- 福祉サービスの質の確保

I 保育内容

- 保育課程の編成
- 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開
- 健康管理
- 食事

II 子育て支援

- 家庭との緊密な連携
- 保護者等の支援

III 保育の質の向上

- 保育実践の振り返り（保育士等の自己評価）

職員による自己評価

職員で分担したり、チームで合議したりして全員で進めます

<共通評価・保育所版> 45

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	9	I-1 理念・基本方針	I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている
		I-2 経営状況の把握	I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している
		I-3 事業計画の策定	I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている
			I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている
I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている		
評価対象Ⅱ 組織の運営管理	18	II-1 管理者の責任とリーダーシップ	II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている
			II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている
	II-2 福祉人材の確保・育成	II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている	
		II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている	
		II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている	
		II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている	
	II-3 運営の透明性の確保	II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている	
	II-4 地域との交流、地域貢献	II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている	
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている			
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている			
評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	18	III-1 利用者本位の福祉サービス	III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている
			III-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている
			III-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている
			III-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている
			III-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている
	III-2 福祉サービスの質の確保	III-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している	
		III-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている	
III-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている			

<内容評価・保育所版> 20

A-1 保育内容	16	A-1-(1) 保育課程の編成
		A-1-(2) 環境を通して行う保育、養護と教育の一体的展開
		A-1-(3) 健康管理
		A-1-(4) 食事
A-2 子育て支援	3	A-2-(1) 家庭との緊密な連携
		A-2-(2) 保護者等の支援
A-3 保育の質の向上	1	A-3-(1) 保育実践の振り返り（保育士等の自己評価）



自己評価の判断基準

a 評価 よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態

b 評価 aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、aに向けた取り組みの余地がある状態

C 評価 b以上の取り組みとなることを期待する状態

ケアシステムズでは項目ごとに全社協の評価の着眼点を示しチェックし易くしています。

- ① 該当する評価の□のセルをクリックして、ドロップダウンメニューから☑を選択すると、
- ② 自己評価欄の未選択の表示が選択した評価が表示されます。
- ③ 着眼点に無い取り組み等総合的に評価します。ドロップダウンリストから選択します。

かながわ福祉サービス第三者評価機構では第三者評価が事業者自身では気づき得なかった課題等への気づきを促し、日常業務の振り返りと課題解決に向けたきっかけをつくるという意味で、多くの事業者が標準的な「b」となるよう整理されています。

I-1 理念・基本方針

I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている

	着眼点評価	自己評価
[1] I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている	C	選択

- 理念、基本方針が文書（事業計画等の法人（保育所）内の文書や広報誌、パンフレット、ホームページ等）に記載されている。
- 理念は、法人（保育所）が実施する保育の内容や特性を踏まえた法人（保育所）の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。
- 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。
- 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、保護者等への周知が図られている。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。

<自己評価（abc）の根拠と成果・課題などを具体的に記述してください> 0文字/250文字

ここには評価の根拠となる事実、成果及び課題などを記述してください。



①のチェックで、項目をよく読まずにすべてチェックしては意味がありません。

本当に自信をもって「a」の評価を付けられるのか、その取り組みは他の園がマネたくなるような取り組みなのでしょうか？

それならば「a」かも知れません。

自身きちんと客観性をもって評価することが大切です。成績票ではありません・・・

保護者アンケート



保育園についてのアンケート

2019藤沢市保育園

*必須

保育園コードを選択してください。

選択



をお願ひします。あなたの決めた3桁の数字を必ずお手許にお控えください。*利用しませんが、アンケートの際に必要なコードですので必ず入力してください。

通っているお子さんについてうかがっている場合は、下の数字を入力してください。

ですか。*

保護者にはQRコードを記したアンケートの案内を園から配布してください。

PCから、回答希望の場合はお友達からQRコードで読み取ったURLを送ってもらうようお願いいたします。

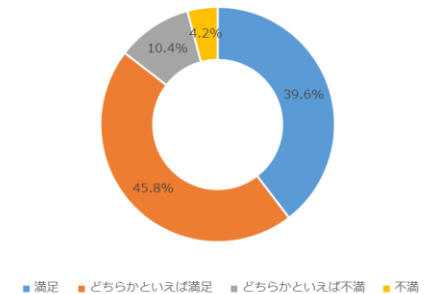
紙で回答希望の保護者には、園長からアンケート用紙を手渡ししてください。回答後、返信用封筒で直接送っていただきます。

集計

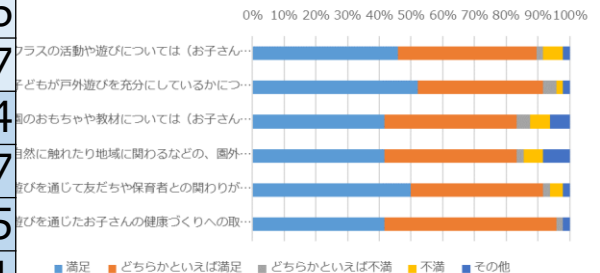
保護者評価全体感



総合満足度



「遊び」について



設問カテゴリ	設問数
○ 1歳児クラス	2
○ 2歳児クラス	5
○ 3歳児クラス	2
○ 4歳児クラス	6
○ 5歳児クラス	7
■ 保育園の基本理念や基本方針	4
あなたは、この	7
○ よく知っている	4
○ まあ知っている	7
○ どちらともいえない	5
○ あまり知らない	1
8_総合満足度は	39
計(属性除く)	

訪問調査当日

時間のめやす

30分

30分

240分

スケジュール確認

園内見学
通常の見学通りに実行

保護者アンケート
概要報告

サービス担当による
実地確認

ヒアリング

組織
園長（主任）

共通項目を中心に園経営の
記述に従って確認・質疑を
行います。

サービス
主任・リーダー・専門職

担当セクションごとの職員
のプレゼンテーションは各
コマ質疑応答を含め時間厳
守でお願いします。

基本的には組織とサービスは離れた場所でのヒアリングが望ましい。評価調査者は事前に資料を読みこんでいますことを配慮した説明をお願いします。

途中昼食を挟みます
コロナ禍で午前中の場合もあります

本来「b」評価が基本ですので、「a」である理由を具体的に説明をしてください。
園のアピールと「a」評価という意味ではありません

