

## 6 福祉サービスの質の向上のための取組みについて

### (1) 福祉サービス第三者評価推進事業

福祉サービスを提供する事業者のサービスの質を公正・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「福祉サービス第三者評価事業」は個々の事業者が施設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、第三者評価を受けた結果を公表することにより、利用者の適切なサービス選択に資することを目的とした事業であるが、現在の通知が発出されて以降、受審が進んでいない都道府県も見受けられる。(参考資料18参照)

都道府県においては、本事業の推進のため、必要な人員を配置するなど体制を整えていただき、法人経営者、施設長、利用者及びその家族等に対する本事業の広報活動、関係者出席の会議や説明会等の機会における制度説明などの取組、都道府県推進組織の支援をお願いしたい。

#### ア 全国の推進組織について

全国社会福祉協議会が、学識経験者等で構成される「評価基準等委員会」、並びに都道府県推進組織を構成員とする「評価事業普及協議会」を設置し、評価基準の策定・更新や都道府県推進組織間での意見交換等を行うことにより、福祉サービスの第三者評価事業の推進及び都道府県推進組織に対する支援を行うとともに、各都道府県における評価調査者の養成に資するため、「評価調査者指導者養成研修」を実施しているところである。

#### イ 都道府県推進組織について

各都道府県に設置されている都道府県推進組織においては、福祉サービスの質の向上を図る観点から、評価基準の策定、第三者評価機関の認証、評価調査者の養成、事業者への受審勧奨等、引き続き第三者評価事業の普及・定着に努められるようお願いしたい。

なお、受審率向上のため、受審済施設の名簿・受審施設の感想等を記載したパンフレットの作成や関係施設・事業者団体を通じた働きかけも効果的であると考えられるので、下記URLも参考の上、これらの取り組み等により、事業者への受審勧奨に努められるようお願いしたい。

(参考) 全国社会福祉協議会ホームページ

<http://www.shakyo-hyouka.net/> (第三者評価事業トップ)

[http://www.shakyo-hyouka.net/news4/fukyu-09\\_1.pdf](http://www.shakyo-hyouka.net/news4/fukyu-09_1.pdf) (事業者向けパンフレット)

[http://www.shakyo-hyouka.net/news4/fukyu-09\\_2.pdf](http://www.shakyo-hyouka.net/news4/fukyu-09_2.pdf) (利用者向けパンフレット)

また、都道府県推進組織で実施している福祉サービス第三者評価受審への取組事例を紹介するので、事業推進の参考としてしていただきたい。

○ 京都府における福祉サービス第三者評価受審促進策

ア) 京都府健康福祉部が所管する補助金における取扱い

福祉施設人材確保・サービス向上補助金の交付要件として第三者評価の受審を位置づけ

イ) 介護報酬上の取扱い

第三者評価受審を理由として特定事業所加算の減算の特例として位置づけ

ウ) 指導監査の取扱い

① 第三者評価の定期的受審事業所については、実地指導のサイクルを緩和

② 府が実施する集団指導及び新規事業者説明会において第三者評価事業の説明を実施

エ) 受審結果の公表

受審結果について推進組織(京都府介護・福祉サービス第三者評価等支援機構)のホームページで公表

オ) 認定証の発行

受審事業所に対し、支援機構会長名の認定証を交付

カ) 第三者評価の普及啓発・受審促進(広報)

① 事業所向け及び利用者・家族向けのパンフレットの作成

② 関係団体開催の会議等において第三者評価事業の説明を実施

③ 未受審事業所への直接案内の実施及び受審促進のためのアンケート調査の実施

④ リピーター確保のための再受審の働きかけ

⑤ 評価調査者向け研修の課程の一部を事業所に無料開放(制度の理解促進)

⑥ イベント会場において利用者(府市民)向けにパソコンを使用した受審結果の検索体験を実施

⑦ 府民向けシンポジウムの開催

⑧ 「支援機構ニュース」の発行

キ) 評価項目の見直し

障害者自立支援法の施行や保育所保育指針の見直しに伴う評価項目の見直しを実施

ク) その他

事業所が、日本財団助成事業の補助金等を受けようとする際に必要となる府作成の意見書に第三者評価の受審を明記し、サービス向上に努める事業所として評価

ウ WAM NET福祉サービス第三者評価情報システムについて

福祉医療機構の「WAM NET」において、都道府県推進組織が評価結果を登録することや、WAM NET閲覧者が施設の名称、所在地、種類等で評価結果を検索することが可能である。

各都道府県においては、管内における第三者評価事業の広告・啓発を通じた普及・定着のため、第三者評価情報システムを積極的に活用するようお願いしたい。

(参考) 第三者評価情報システムホームページ

<http://www.wam.go.jp/wamappl/hyoka/003hyoka/hyokanri2.nsf/aHyokaTop?OpenAgent>

(2) 苦情解決事業

ア 事業者段階における取り組みについて

苦情解決事業については利用者保護の観点から仕組みを構築しているところである。

については管内市町村及び社会福祉施設に対し、利用者からの苦情を踏まえ、提供するサービスに反映させ、サービスの質を向上させるという制度の重要性を再認識させるとともに、苦情解決の仕組みに関する体制を整備するよう、引き続き指導の徹底をお願いしたい。

イ 運営適正化委員会における苦情解決の取り組みについて

運営適正化委員会については、公平性・中立性の確保や迅速な事務の執行など適正な運営が行われるよう、特に事務局長その他の事務職員の専従化や相談技術の向上、苦情解決合議体の最低2ヶ月に1回以上の開催、標準的な処理期間の公表、第三者委員向け研修会の積極的な実施について都道府県社会福祉協議会に対し、引き続き指導の徹底をお願いしたい。