

第三者評価結果の見方について（必ず読んでください）

1 評価の目的は？

皆さんからよくいただくのが、「どこの施設がいい施設なのか、すぐわかるようにしてほしい。」「ホテルやレストランのように4つ星・5つ星といった『格付け』をすれば、どこがいいのか悪いのかよくわかる。」といったご意見です。しかし第三者評価は、事業所の順位付けや、A・B・Cランクなどの格付けを行うものではありません。

そもそも、施設・事業所は「いい評価を受ける」ことを目的に第三者評価をするものではありません。あくまでも“自分たちのサービスの向上を図る”ために、事業者自ら行うのが第三者評価であって、いい評価を受けたからどうということはありません。

しかも、この評価は、5つ星とか4つ星のような総合評価を出すものではなく、各細目ごとの評価を3段階で行うものです。

このように、利用される皆さんも、「各細目ごとの評価結果の中から、自分がどの項目を一番重要だと思うのかを見て、サービスの質を利用者の皆さんが判断する仕組み」であるということをご理解いただくことが大切です。

また、事業所の建物・設備などはこの評価に含まれていません。施設面については、それぞれに最低基準や施設基準があり、それが守られているということは当然ですが、第三者評価の目的はサービスの質の向上を促すことにあり、そのことに関した項目が設定されています。

2 公表の目的は？

このように、福祉サービスの第三者評価は、事業者自らが具体的な問題点、課題を把握するための仕組みです。しかし、県民の皆さんが、いざ福祉サービスが必要となった時に、自分にあった、良い施設や事業所を選ぶのは難しいものです。「福祉サービスを利用する前に、よく中身を知って！」と言われても、どうやって調べればいいのか、どこに尋ねればいいのかわからないのが実情ではないでしょうか？

このため、施設・事業所の取り組みを広く知っていただくとともに、皆さんが自分にあった施設や事業所を選択する際の一つの目安となるよう、統一した様式で評価結果を公表しています。

評価項目は「事業所の理念」や「人材育成」、「安全管理」、「サービスの質の確保」、「利用者の尊重」等、多くの細目に分かれています。利用する皆さんも、それぞれに重視する視点、施設に期待する点などが異なります。それぞれの方が、各細目ごとの評価結果の中から自分が一番重要だと思う点を見て、利用に当たっての参考にさせていただきたいと考えています。

3 BやCの評価が多い事業所は、「良くない」事業所？

先に述べたように、事業所は「いい評価を受ける」ことを目的に第三者評価に取り組んでいるものではありません。評価の中で大きな意味を持つのが、“自分たちのサービスを自分たちが点検する”自己評価です。事業者が「未だ、自分たちはサービス向上に取り組む余地がある」と考える場合、評価がBやCになる場合もあります。

大切なことは、この第三者評価は各事業所の「任意」であり、現在、この第三者評価を行っている事業所は、いち早くこれに取り組んでいるということです。A・B・Cの評価より、第三者評価に自主的に取り組み、利用者の皆さんに対して積極的に情報を公開していかうとする事業所の姿勢に意義があるものと考えてください。

先に述べたように、福祉サービスの利用にあたっては、皆さんが自分のニーズにあった施設・事業所を自ら決め、選択することが基本となります。ここに掲載している評価結果は、施設・事業所を選択する際のあくまでも一つの目安となるものであるということにご留意いただき、活用するようにしてください。

4 その他

(1) 掲載している情報の範囲

ここに掲載されている評価結果は、「9 規程集」のサービス種目ごとの「評価基準」について、事業所の同意を得て公表しているものです。

評価機関によっては、独自の評価基準項目を設け実施しているところがありますが、ここでは独自基準項目については公表しておりません。また、評価機関や事業所が開設しているホームページなどもあわせてご覧ください。

(2) 評価基準

「評価細目の第三者評価結果」では、評価基準項目ごとにA・B・Cの評価付けを行っています。具体的には各サービス種別ごとの「評価基準」に定められていますが、基本的には次のとおりです。

評価 A・・・（評価基準項目の内容が）できている

評価 B・・・（評価基準項目の内容が）できているものの十分ではない

評価 C・・・（評価基準項目の内容が）できていない

ただし、A・B・Cの評価は「絶対的な評価」ではありません。評価基準に示された「評価の着眼点」などを基に、各評価機関がそれぞれの視点で評価付けしたものであり、A・B・Cの意味する内容が必ずしも各評価機関で同一ということではありません。あくまでも「相対的な評価」となっています。

なお、各事業所において、該当しない項目やA・B・Cの評価が出来ないものについては、「該当なし」、「NA(ノーアンサー)」等と記入しています。

また、事業所の良い取り組みは、基本的にはいずれかの評価項目で評価されています。その中でも、その事業所が独自に工夫していることや特にすぐれていることなどは、「評価結果」の「所見欄」で評価している場合もあります。

(3) 注意点

福祉サービス第三者評価は、施設・事業所の福祉サービスの質の向上を目指して実施しているものです。従って、この公表している情報の一部だけを切り取ったり、加工・編集するなどしての二次利用はしないようにしてください。