

サービスの質の向上に向けて

宮 城 県
福祉サービス第三者評価の
ご 案 内

宮城県福祉サービス第三者評価
シンボルマーク



宮城県保健福祉部社会福祉課
(令和4年4月版)

1 福祉サービス第三者評価とはどんなもの？

●福祉サービス第三者評価とは？

福祉サービス第三者評価とは、福祉施設・事業所でのよりよい福祉サービスの実現に向けて、公正・中立な第三者評価機関が専門的・客観的な立場から福祉サービスについて評価を行う仕組みです。

●福祉サービス第三者評価の目的は？

① サービスの質の向上

福祉サービスの具体的な改善点を把握することで、サービスの質の向上を図ります。

② 利用者への情報提供

評価結果を公表することで、利用者が福祉サービスを選択するための情報となります。

2 福祉サービス第三者評価はなぜ必要？

福祉サービス第三者評価は、社会福祉法第 78 条第 1 項に定められた事業者の責務（努力義務）を果たすための一つの方法として制度化されたものです。受審（評価を受けること）と評価結果の公表は任意ですが、利用者本位の福祉の実現のため、また福祉サービスの質の向上のため、多くの事業者が第三者評価に取り組むことが推奨されています。

なお、社会的養護施設（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設）は、平成 24 年度から、3 年に 1 回以上の受審と評価結果の公表が義務づけられています。

社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）

（福祉サービスの質の向上のための措置等）

第 78 条 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。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

3 福祉サービス第三者評価では、何を評価するの？

福祉サービス第三者評価は、宮城県が国のガイドラインを踏まえて策定した、「評価基準」及び「評価の判断基準・評価の着眼点・評価基準の考え方と評価の留意点」に沿って行われます。

評価基準は、各サービス共通の「共通評価」と、サービス種別ごとの「内容評価」で構成されています。宮城県では、「保育所版」「障害者・児福祉サービス版」「高齢者福祉サービス版（特別養護老人ホーム版／養護老人ホーム・軽費老人ホーム版／通所介護版／訪問介護版）」「救護施設版」を定めています。

(1) 共通評価（45項目）

共通評価では、組織運営や人材育成、改善への取組などのマネジメントや、利用者を尊重するサービス提供体制の整備状況等について評価します。

Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針
	2 経営状況の把握
	3 事業計画の策定
	4 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	1 管理者の責任とリーダーシップ
	2 福祉人材の確保・育成
	3 運営の透明性の確保
	4 地域との交流、地域貢献
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス
	2 福祉サービスの質の確保

(2) 内容評価（20項目程度）

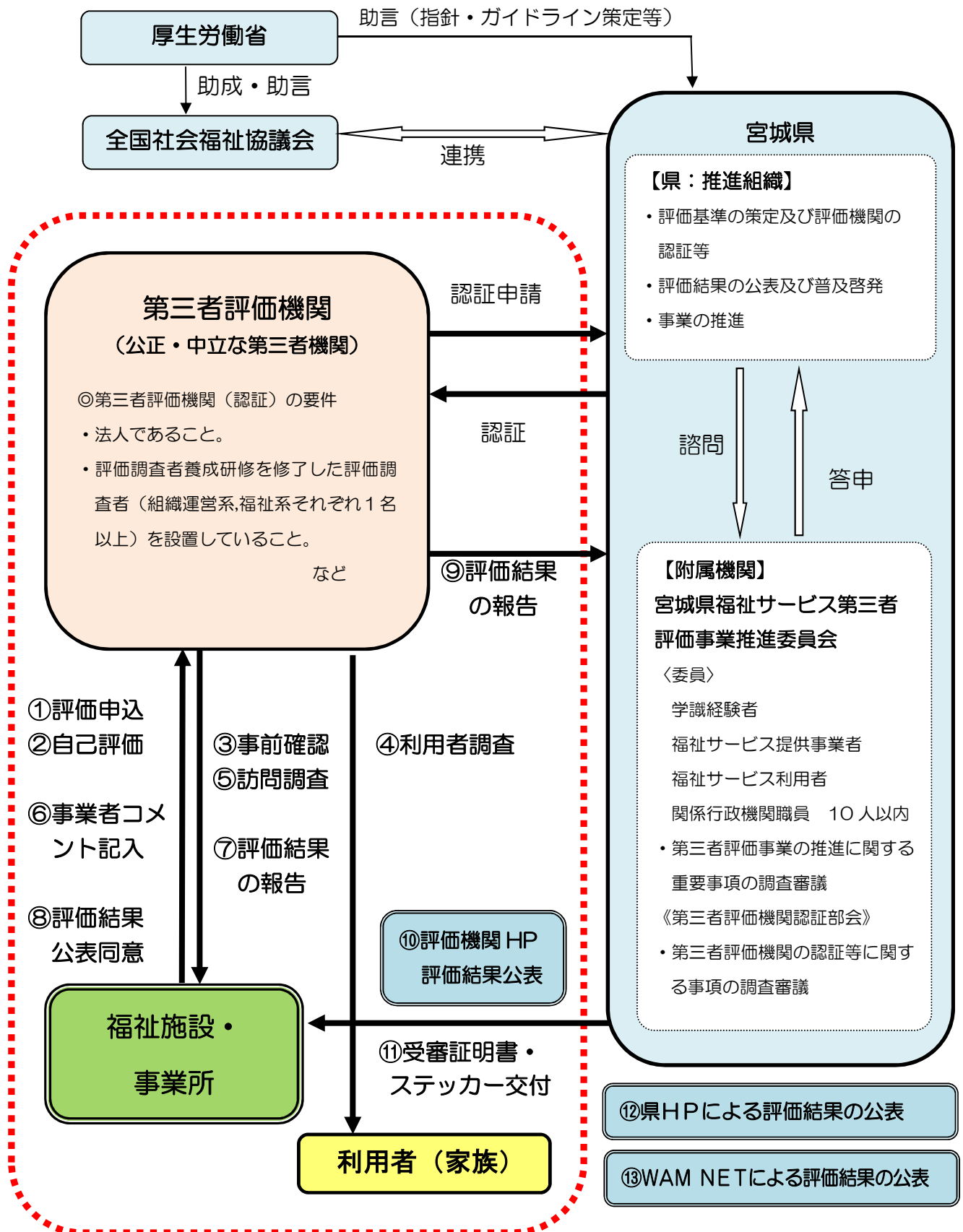
内容評価では、サービスの種別ごとに、福祉施設・事業所の特性や専門性を踏まえたサービス・支援内容を評価します。具体的なサービスの場面について評価する内容となっています。

（評価基準の一例）

- 生活にふさわしい場として、子どもが心地よく過ごすことのできる環境の整備【保育所】
- 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組、利用者の意思を尊重する支援としての相談等の実施【障害者・児福祉サービス】
- 認知症の状態に配慮したケア【高齢者福祉サービス】

※第三者評価の受審が義務づけられている社会的養護施設については、全国共通の認証を全国社会福祉協議会から受けた第三者評価機関が、全国共通の評価基準に基づき評価を行います。詳しくは、全国社会福祉協議会のホームページをご覧ください。

4 福祉サービス第三者評価の流れは？



5 第三者評価機関には、どんなところがあるの？

社会福祉法人 宮城県社会福祉協議会	
所在地	仙台市青葉区上杉一丁目2番3号
電話番号	022-797-1550
ウェブサイト	http://www.miyagi-sfk.net/
評価対象	保育所，社会的養護施設

株式会社 福祉工房	
所在地	仙台市青葉区国見一丁目19番6号-201
電話番号	022-727-8820
ウェブサイト	http://www.f-kobo.co.jp
評価対象	保育所，社会的養護施設，障害者・児福祉サービス，高齢者福祉サービス

特定非営利活動法人 介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会	
所在地	仙台市宮城野区榴岡四丁目2番8号
電話番号	022-293-8158
ウェブサイト	http://www.ichimannin.com/
評価対象	保育所，障害者・児福祉サービス，高齢者福祉サービス

特定非営利活動法人 介護・福祉サービス非営利団体ネットワークみやぎ	
所在地	仙台市青葉区柏木一丁目2番45号
電話番号	022-276-5202
ウェブサイト	https://www.kaigonet-miyagi.jp
評価対象	保育所，社会的養護施設，障害者・児福祉サービス，高齢者福祉サービス（訪問介護事業除く）

特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー	
所在地	東京都品川区西五反田一丁目26番2号-714
電話番号	03-3494-9033
ウェブサイト	http://www.meiai.org/
評価対象	保育所，社会的養護施設，障害者・児福祉サービス，高齢者福祉サービス

株式会社 評価基準研究所	
所在地	東京都千代田区内神田3-2-14
電話番号	03-3251-4150
ウェブサイト	http://ires.co.jp/
評価対象	保育所，障害者・児福祉サービス，高齢者福祉サービス

一般社団法人 宮城県介護福祉士会	
所在地	仙台市青葉区上杉一丁目6-10
電話番号	022-398-5767
ウェブサイト	http://miyagi-kaigo.jp/
評価対象	障害者・児福祉サービス、高齢者福祉サービス

一般社団法人 宮城県社会福祉士会	
所在地	仙台市青葉区三条町 10-19
電話番号	022-233-0296
ウェブサイト	http://www.macsw.jp/
評価対象	保育所、障害者・児福祉サービス、高齢者福祉サービス

- ※ 社会的養護施設：児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設
- ※ 高齢者福祉サービス：特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、通所介護、訪問介護
- ※ 評価機関ごとに、サービスの種別や利用定員に応じて評価料金を設定しています。詳しくは、各評価機関にお問合せください。

(参考：県内受審件数)

平成21年度 8件、平成22年度 1件、平成23年度 7件、平成24年度 3件、
平成25年度 13件、平成26年度 23件、平成27年度 18件、平成28年度 20件、
平成29年度 27件、平成30年度 13件、令和元年度 21件、令和2年度 15件、
令和3年度 10件

6 福祉サービス第三者評価の受審の効果は？

【組織内の効果】

- 福祉サービスの質に関わる改善点や成果が明らかになります。
- 改善すべき点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標設定が可能となります。
- 第三者評価を受ける過程を通じて、職員の自覚や改善意欲の醸成、課題の共有が促進されます。

【対外的な効果】

- 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、地域に発信でき、信頼の獲得と向上が図られます。
- 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・支援の内容、特徴をアピールすることができます。

～ 受審された事業所の方々の声をご紹介します ～

- 職員が今行っているサービス提供や業務内容を客観的に、利用者の目線に合わせて、評価して頂いたことが良かった。
- 日頃の運営状況、サービス提供の振り返りにつながり、又、弱みと強みを客観的に判断頂けることで、今後の改善につなげることができる。
- 日常の業務に追われて目を向けていなかったことや足りない点などの気づきを得られたこと。
- 評価結果を公表することで、正確な情報を発信できると共に保護者に安心して預けてもらえる。



宮城県保健福祉部社会福祉課

〒980-8570 宮城県仙台市青葉区本町3丁目8-1

電話：022-211-2516

FAX：022-211-2594

E-mail：syahukd@pref.miyagi.lg.jp

※福祉サービス第三者評価の詳細は、県ホームページに掲載しています。

「宮城県 福祉サービス第三者評価」で検索してください。

令和4年6月

～ 宮城県福祉サービス第三者評価基準の一例 ～

○宮城県では、保育所、障害者・児福祉サービス、高齢者福祉サービス、救護施設の4分野において、評価基準を策定しています。各分野の評価基準（内容評価項目）の一例をご紹介します。

○各福祉サービスの種別・特性に応じて、質の向上や改善のために取り組むべき項目や考え方などが整理されています。業務の振り返りなどにもぜひ御活用ください！

○各評価基準は、県のホームページに掲載しています。

(<http://www.pref.miyagi.jp/soshiki/syahuku/daisansya-index.html>)



保育所版

A 福祉サービスの内容

A-1 保育内容

A-1-(2) 環境を通して行う保育，養護と教育の一体的展開

連番号 55 A-1-(2)-⑨ それぞれの子どもの在園時間を考慮した環境を整備し，保育の内容や方法に配慮している。

【判断基準】

- a) それぞれの子どもの在園時間を考慮した環境を整備し，保育の内容や方法に配慮している。
- b) それぞれの子どもの在園時間を考慮した環境を整備し，保育の内容や方法に配慮しているが，十分ではない。
- c) それぞれの子どもの在園時間を考慮した保育環境の整備，保育の内容や方法に配慮していない。

評価の着眼点

- 1日の生活を見通して，その連続性に配慮し，子ども主体の計画性をもった取組となっている。
- 家庭的でゆったりと過ごすことができる環境を整えている。
- 子どもの状況に応じて，おだやかに過ごせるよう配慮している。
- 年齢の異なる子どもと一緒に過ごすことに配慮している。
- 子どもの在園時間や生活リズムに配慮した食事・おやつ等の提供を行っている。
- 子どもの状況について，保育士間の引継ぎを適切に行っている。
- 担当の保育士と保護者との連携が十分にとれるように配慮している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、それぞれの子どもによって在園時間が異なることや、長時間にわたる保育を考慮した環境の整備と保育の内容・方法の取組について評価します。

(2) 趣旨・解説

- 長時間にわたる保育では、子どもがくつろいで安心して心地よく過ごすことのできる環境が大切です。そのため、保育室の環境、保育の内容、職員体制、保護者との連携などに配慮が必要です。
- 子どもの発達過程、生活のリズムや在園時間及び心身の状態に十分配慮して、保育の内容や方法、職員の協力体制、家庭との連携などを指導計画に位置づけることが必要です。
- 夕方以降の時間帯においては、子どもが一日の疲れを感じている時間であり、保育室が変わったり、年齢の異なる子どもと一緒に過ごすなどの環境の変化があります。家庭的でゆったりと過ごすことのできる環境や保育士等の関わりが必要です。
- 在園時間の長い子どもに対しておやつや軽食を提供する場合は、子どもの生活リズムを視野に入れ、1日の食事の時間や量・内容などを保護者と情報交換し、献立について配慮することも必要です。
- 保育士間で一人ひとりの子どもの状況について共通理解を図るとともに、引き継ぎの際には、保育士間での正確な情報の伝達により、子どもや保護者が不安を抱くことがないような取組が必要です。
- 在園時間が長い場合においては、家庭との緊密な連携により、子どもの生活の様子や育ちの姿を伝え合い、子どもの思いや1日の全体像について理解を共有するなどの取組も大切です。また、保護者の心身の状況にも配慮する必要があります。

(3) 評価の留意点

- 指導計画等に長時間保育についての位置づけがされていることを確認するとともに、在園時間の長い子どもに配慮した環境の整備や保育内容・方法、保育士間の引継ぎ、保護者との連携がどのように実施されているか等について確認します。
- 保護者の仕事上の都合等で、保育時間が予定よりも長くなった場合の子どもへの対応についても確認します。
- 本評価基準に言う「在園時間が長い」とは「延長保育事業」に限らず、通常の保育が長時間にわたることも含みます。

障害者・児福祉サービス版

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本

連番号 52 A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。
- b) 利用者の障害の状況に応じた支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の障害の状況に応じた支援を行っていない。

評価の着眼点

- 職員は障害に関する専門知識の習得と支援の向上を図っている。
- 利用者の障害による行動や生活の状況などを把握し、職員間で支援方法等の検討と理解・共有を行っている。
- 利用者の不適応行動などの行動障害に個別的かつ適切な対応を行っている。
- 行動障害など個別的な配慮が必要な利用者の支援記録等に基づき、支援方法の検討・見直しや環境整備等を行っている。
- 利用者の障害の状況に応じて利用者間の関係の調整等を必要に応じて行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、障害の状況に応じた適切な支援のため、障害に関する理解と専門性をもとにした、個別的な配慮が必要な利用者への支援について評価します。

(2) 趣旨・解説

- 障害の状況（障害種別、障害による心身の状況や行動と支援の必要性に関わる状況等）に応じた適切な支援と支援の質の向上を図るため、障害者・児を支援する福祉施設・事業所の職員は、障害に関する理解と支援の専門性の向上に努める必要があります。
- 常時介護と医療的なケアを必要とする利用者、行動障害による特別な行動のある利用者等、利用者の障害による生活の状況や行動などを把握し、職員間で支援方法等の検討と理解・共有をしたうえで、日々の生活支援を行います。
- 介助への抵抗、暴言・大声、暴力、衣類や器物の損壊、パニックや不安定な行動、強いこだわり等、利用者の不適応行動（行動障害）については、利用者一人ひとりの障害に応じて個別的かつ適切な対応を行うことが必要です。また、これらの支援については、利用者の支援記録等に基づき、支援方法の検討・見直しや環境整備等を行います。支援方法の検討・実施にあたっては、専門職の助言（スーパーバイズ）を得ることや、支援に関わる職員の連携も重要です。
- 利用者が安心・安全に日々の生活を送るためには、利用者の障害の状況に応じて利用者間の関係の調整等を必要に応じて行うことが重要です。

(3) 評価の留意点

- 個別的な配慮を必要とする利用者の生活や障害の状況に応じた支援方針（考え方）とともに、具体的な支援内容を確認します。また、専門技術等の向上のための研修等の実施状況を確認します。
- 支援内容の検討・見直しや環境整備にあたって、専門職の助言（スーパーバイズ）を得ることや支援に関わる職員の連携がなされているか確認します。
- 個別的な配慮が必要な利用者については、専門的な支援が適切になされているかに留意し、記録などをもとに支援内容を確認します。
- （訪問支援）着眼点「利用者の障害の状況に応じて利用者間の関係の調整等を必要に応じて行っている。」は適用しません。
- （共同生活支援）外部サービス利用型グループホームについては、受託居宅介護事業所のホームヘルパー等による支援を含め評価します。

サービスの種類ごとに留意点などが示されており、各サービスの特性に応じた評価が行われるよう考慮されています。

高齢者福祉サービス版（特別養護老人ホーム版）

高齢者福祉サービス版には、「特別養護老人ホーム版」のほか、「養護老人ホーム・軽費老人ホーム版」「通所介護版」「訪問介護版」があります。

A 福祉サービスの内容

A-3 生活支援

A-3-(6) 認知症ケア

連番号 59 A-3-(6)-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。

【判断基準】

- a) 認知症の状態に配慮したケアを行っている。
- b) 認知症の状態に配慮したケアを行っているが、十分ではない。
- c) 認知症の状態に配慮したケアを行っていない。

評価の着眼点

- 利用者一人ひとりの日常生活能力や機能、生活歴について適切にアセスメントを行っている。
- あらゆる場面で、職員等は利用者に配慮して、支持的、受容的な関わり・態度を重視した援助を行っている。
- 行動・心理症状（BPSD）がある利用者には、一定期間の観察と記録を行い、症状の改善に向けたケアや生活上の配慮を行っている。
- 職員に対して、認知症の医療・ケア等について最新の知識・情報を得られるよう研修を実施している。
- 認知症の利用者が安心して落ち着ける環境づくりの工夫を行っている。
- 利用者一人ひとりの症状に合わせ、個人あるいはグループで継続的に活動できるよう工夫している。
- 医師及び看護師等の関係職員との連携のもと、行動・心理症状（BPSD）について分析を行い、支援内容を検討している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、認知症にある利用者の心身の状況や意向を踏まえ、尊厳を尊重し、その人らしく生活ができるような日常生活や活動の支援・配慮について評価します。

(2) 趣旨・解説

- 認知症に関する正確な知識をもとに、利用者一人ひとりの生活と必要とされる支援を把握したうえで、利用者の尊厳を基本とした認知症ケアを実施することが必要です。
- 日常生活において利用者が自ら行えることを評価し、その力が十分発揮できるように支援します。自らの力を発揮することで自尊心が高められるよう配慮します。
- 一日のメリハリづけや季節感が感じられるような工夫や情緒に訴えるような働きかけを通じて、精神活動の活性化等に配慮し、日中の生活ができるだけ活動的となるよう支援します。
- 利用者への関わり方を振り返り、認知症の行動・心理症状（BPSD）の原因、行動パターンや危険性等について、十分理解して支援にあたる必要があります。
- 認知症による行動・心理症状（BPSD）を早急に抑制しようとするのではなく、環境を整備したり、受容的な態度で行動を受けとめます。職員等は、生活のあらゆる場面で利用者に配慮して、支持的・受容的な関わりや態度を重視した援助を行います。
- 職員が、認知症の医療・ケア等について最新の知識・情報を得られるような研修を行うことも必要です。
- 認知症の利用者が、安心・安全で落ち着ける環境となるように改善し工夫することは、その人らしい生活を送るための重要な支援です。利用者一人ひとりの環境変化への適応状況に配慮するとともに、利用者の行動を制限することのないように工夫することが必要です。
- 利用者が安心して落ち着いて過ごせるよう、一人ひとりの認知症の状態に合わせた支援や生活上の配慮、プログラムを行います。利用者一人ひとりの症状に合わせ、個人あるいはグループで継続的に活動できるよう工夫します。
- 利用者同士の関係・関わりについても配慮し、安心して過ごすことができるよう取り組むことも必要です。
- 医師及び看護師等の関係職員と連携のもと、行動・心理症状（BPSD）について分析を行い、支援内容を検討します。

(3) 評価の留意点

- 認知症の状態に応じた支援の実施方法、実施状況や取組を確認します。

救護施設版

救護施設版は、令和4年4月1日より新たに施行された評価基準です。

A 福祉サービスの内容

A-4 地域の生活困窮者支援

A-4-(1) 地域の生活困窮者等の支援

連番号 63 A-4-(1)-① 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。

【判断基準】

- a) 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っている。
- b) 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っているが、十分ではない。
- c) 地域の生活困窮者等を支援するための取組や事業を行っていない。

評価の着眼点

- 地域の生活問題や生活困窮者等について、職員の学習や協議する機会を設けている。
- 地域の生活困窮者等の支援について、地域の関係機関や他の福祉施設・事業所と情報交換している。
- 生活困窮者等の支援における救護施設の専門性や支援ノウハウを関係機関等と共有している。
- 地域の生活困窮者等を支援するための事業・活動を実施している。
- 地域の生活困窮者等の支援ネットワークの構築や事業・活動に参画・協力している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、救護施設が有する機能と役割等を活かした地域で生活する生活保護受給者や生活困窮者等への支援と取組について評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者の地域生活への移行や施設退所者の地域生活の継続のための支援とあわせて、地域で生活する生活保護受給者や生活困窮者等への支援を実施することが必要です。地域の生活困窮者等の福祉ニーズや救護施設の機能等に依りて取組むことが重要です。

○救護施設の機能と役割等を活かした地域の生活困窮者支援のあり方として、①救護施設の機能として制度化されている支援、②予算事業として救護施設および運営法人が実施できる事業や、今後制度化・予算化が見込まれる事業等による支援、③地域貢献事業等の支援、があります。

○地域で生活する生活困窮者等を支援するため、職員が地域の生活問題や生活困窮者の実情について理解することが必要です。このため、外部の研修会等の活用を含めた学習機会の確保や会議等で協議することにより、地域で生活する生活困窮者等の理解と課題共有のための取組が必要です。取組をつうじて、日頃の支援のなかでも地域の生活困窮者等の支援への視点をもつことの必要性、さらに地域で生活する生活困窮者等の具体的な支援について検討することが重要です。

○救護施設は、専門性と支援に関わる知識やノウハウの蓄積等をもとに、地域の生活困窮支援について、関係機関（実施機関、更正相談所、自立相談支援機関、保健所、警察、ハローワーク等）や他の福祉施設・事業所と情報を共有し、取組むことが必要です。

○それぞれの救護施設においては、地域の生活困窮者等の支援のあり方や具体的な方針を明確にし、具体的な事業・活動を実施することが必要です。

○救護施設の機能等を活かした事業・活動のほか、生活困窮者自立支援制度における各種事業の実施、中間的就労の場の提供と就労支援をつうじて自立生活や社会的孤立の防止のための支援を行うこと等、各救護施設と地域の実情を踏まえながら、検討・実施することが重要です。また、生活困窮者等の支援に必要な社会資源の掘り起こしや開発のための取組も必要です。

○地域の生活困窮者等の支援においては、福祉、医療、就労支援、教育等に関わる行政や関係機関、また、複数の社会福祉法人・福祉施設がネットワークを構築するなど、連携・協働のなかで、地域における総合的なセーフティネット機能を発揮することが必要です。救護施設は、支援ネットワークの構築や事業・活動に参画・協力し、地域のセーフティネットの要となる組織、拠点として役割を果たすことが重要です。

(3) 評価の留意点

- 福祉施設の実施する事業や規模、地域によって、具体的な取組は様々だと思われ
ますが、本評価基準の趣旨にそって、個々の取組について評価します。
- 福祉施設から地域生活へ移行した利用者の地域生活の継続のための支援等につ
いては、「連番号62 A-3-(4)-①」において評価します。
- 地域での公益的な事業・活動にあたる取組については、「連番号27 II-4-
(3)-②」とあわせて評価します。