

## 岐阜県社会福祉協議会福祉サービス第三者評価事業について

### 1 団体の概要

昭和29年4月1日に設立。社会福祉協議会は社会福祉法に規定され、地域福祉の推進を使命とする団体とし、小地域福祉活動の推進、ボランティア活動の振興、日常生活自立支援事業、生活福祉資金貸付事業、福祉人材の確保・養成事業、社会福祉施設経営指導事業等の実施、介護サービス情報の公表事務、各種福祉団体の支援等を行っています。

- ・ 第三者評価事業認証番号 岐評04-001（認証年月日 平成17年3月22日）
- ・ 社会的養護関係施設第三者評価機関認証番号（全国社会福祉協議会）  
2410-021-01（認証年月日 平成24年11月6日）

### 2 実施状況

評価実施数（平成17～令和6年度）：本評価69回 継続評価29回

### 3 実施体制

- （1） 1件の評価事業については運営管理業務、評価対象福祉サービスに精通し、豊かな経験をもつ調査委員が一貫して調査業務を行います。なかでも、国ガイドラインにある①運営管理業務経験者 ②福祉、医療、保健分野の有資格者、学識経験者に ③利用者の立場を加え、計3名で客観的な調査業務を実施しています。
- （2） 社会福祉事業従事者、学識経験者等で構成する「運営委員会」を設置し、運営委員会委員長が指名する3名の運営委員と担当調査委員3名により、評価を行います。
- （3） 評価調査者12名

### 4 評価の公平性・中立性の確保

- （1） 「岐阜県社協福祉サービス第三者評価事業従事者倫理要綱」を定め、中立性、公正性の確保に努めています。
- （2） 福祉サービス第三者評価事業の公平性と中立性を確保するため、県社協理事会等の法人の意思を反映させないよう社会福祉事業従事者、学識経験者等で構成する「運営委員会」を設置し、評価決定にあたっています。

### 5 評価決定

評価決定にあたっては、評価の公平性と第三者性を確保するため、本会運営委員会委員長が指名する3名の運営委員と担当調査委員3名により、受審事業者ごとに合議体（評価部会）を組織し、調査委員会が提出した「調査報告書」をもとに合議を行い評価書を作成します。

### 6 個人情報の取り扱いについて

「岐阜県社協福祉サービス第三者評価事業における情報管理及び守秘義務に関する要綱」を定め、情報の管理に努めています。

### 7 業務の柔軟な対応について

受審予定施設と相談、調整しながら業務の柔軟な対応に努めます。

## 8 その他

- (1) 本会が実施する評価事業は、事業者の格付けや順位付けをするのではなく、本会との協働により、事業者の新たな課題への「気づき」となり、職員全体で福祉サービスや運営の質の改善へのさらなる取り組みにつながることを目指しています。
- (2) 自己評価については、国ガイドライン（県福祉サービス第三者評価推進会議）が示す共通評価項目とサービス評価項目について、事業所の「経営層」、「主任層」、「一般層」の階層別に自己評価をお願いしています。

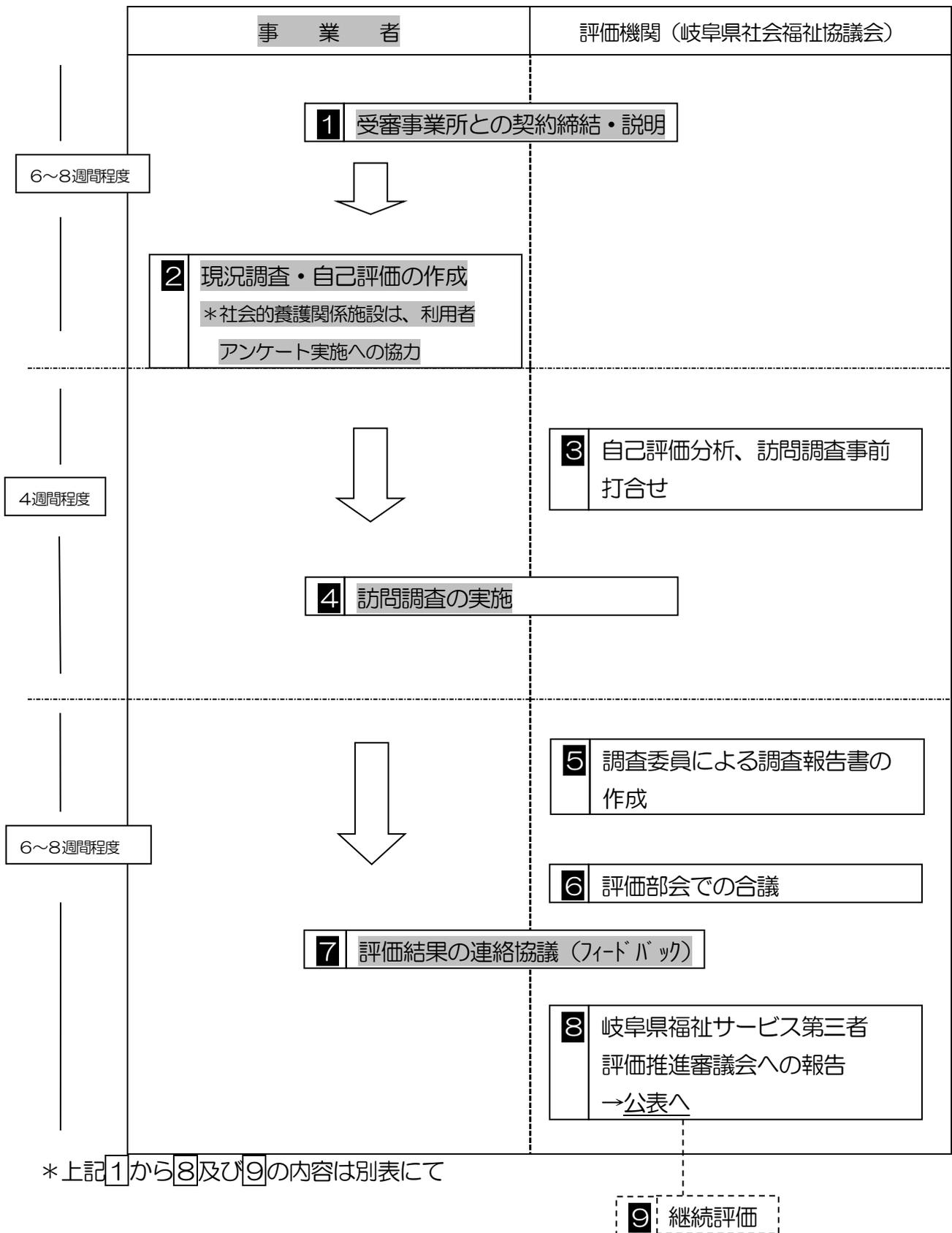
## お問い合わせ先

本会のお問い合わせ先は次のとおりです。お気軽にご相談、ご連絡下さい。  
〒500-8385 岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館  
社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会 施設人材部  
電 話 058-201-1561 FAX 058-275-4888

## 苦情窓口

評価に関する異議や苦情の申立窓口は次のとおりです。  
苦情担当窓口：総務企画部  
受付時間：9：00～17：00（月～金 祝祭日除く）  
電 話 058-201-1545  
FAX 058-275-4858

(別紙)  
**岐阜県社協福祉サービス第三者評価事業評価業務の流れ**



【別 表】

課 程	項 目	内 容
1	受審事業所との契約締結・説明	第三者評価事業の目的、手順等を施設長・事務長などの管理者にご説明した後で、契約書を取り交わします。あわせて、「事業所現況調査」「自己評価表」等評価の実施に必要な書類を送付いたします。
2	現況調査・自己評価の作成 *利用者アンケート実施への協力	事業所現況調査、当該分野の評価項目自己評価表（対象は、経営層、主任層、職員層）を記入し、提出していただきます。あわせて事務所のサービス実施状況を把握するための資料の提出もお願いいたします。 *社会的養護関係施設については、アンケート調査が必須ですので、実施への協力をお願いいたします。
3	自己評価分析、訪問調査事前打合せ	事業所から提出いただいた現況調査、自己評価の分析など訪問調査に向けて事前準備を行います。
4	訪問調査の実施  →訪問調査の流れ	調査委員3名（経営担当、福祉サービス担当、利用者の立場担当）が事業所を訪問し、ほぼ1日をかけて、自己評価をもとに事業者との面接調査を行い、サービス実施状況等の確認を行います。 *数名の利用者の方からヒアリングをさせていただく場合もございます。
5	調査委員による調査報告書の作成	調査委員3名の合議により、調査結果をとりまとめ調査報告書を作成します。
6	評価部会での合議	評価の公平性と第三者性を確保するため、本事業運営委員会委員長が指名した3名の運営委員と調査委員3名により、受審事業者ごとに合議体（評価部会）を組織し、調査委員が提出した調査報告書をもとに合議を行い評価書を作成します。
7	評価結果の連絡協議（フィードバック）	評価部会において作成した評価書をあらかじめ事業所に送付させていただいたのち、事業所を訪問し、フィードバックを行います。あわせて、評価結果の公表について同意の確認を行います。*社会的養護関係施設は公表が義務付けです。
8	岐阜県福祉サービス第三者評価推進審議会への報告 →公表	評価書の最終確認を行い、「岐阜県福祉サービス第三者評価推進審議会」（本県での第三者評価事業の推進組織）に評価結果を報告します。同意を得た場合、評価結果は本会及び同会議において公表されます。

9	継続評価事業 →公表	受審済事業所を対象に、ご希望に応じて事業者が作成した「改善計画書」を基に継続評価事業を実施します。この継続評価事業は、調査委員による訪問調査を行い改善内容を確認し、「改善内容報告書」を作成、評価部会での合議を経て「継続評価書」を作成します。継続評価結果の公表について同意の確認を行い、公表します。
---	---------------	--

## 訪問調査当日の流れ(予定)

※ 感染症対策により、時間短縮等スケジュールの一部が変更となる場合があります。

時間	内容
9:30	○調査委員現地到着
9:30~9:50	○オリエンテーション <div style="margin-left: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">調査委員</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>①あいさつ、自己紹介</li> <li>②調査の目的、当日の調査の流れを説明</li> </ul> </div> <div style="margin-left: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">事業者</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>①施設の概要説明（施設の成り立ちや理念など口頭で説明）</li> <li>②施設の特徴、特色、利用者の状態</li> <li>③視察やヒアリングなど、施設内での留意点の説明等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への配慮（利用者の居室へ立ち入る場合の留意点、利用者とは会話する場合のその人に合わせた声かけ方法など）</li> </ul> </li> </ul> </div>
9:50~10:15	○施設視察
10:15~12:00	○面接調査
12:00~13:00	○利用者とともに昼食、休憩 <p style="margin-left: 40px;">* サービス種別によっては、利用者とともに食事をとらない場合もあります。</p>
13:00~16:00	○面接調査
15:00~16:00	○利用者に対するヒアリング <p style="margin-left: 40px;">* サービス種別によって、おやつ等の時間を利用して、調査委員が利用者にヒアリング調査を実施させていただく場合がございます。</p>
16:00~16:30	○調査委員による打ち合わせ <ul style="list-style-type: none"> <li>・再度確認すべき事項及び聞き漏らした事項など確認</li> <li>・記録の整理</li> </ul>
16:30~17:00	○補足確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>・再度確認すべき事項及び聞き漏らした事項など確認</li> </ul>
17:00	○終了 <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者へのあいさつ</li> </ul>