

熊本県福祉サービス第三者評価制度について

社会福祉法人指導監査研修会
令和 8 年 6 月 2 4 日

熊本県 社会福祉課 指導監査班

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。



福祉サービスの質の向上

評価を通じて、施設・事業所のサービスの質を継続的に高めることを目的としています。

利用者への情報提供

評価結果を県ホームページ等で公表することで、利用を検討する方や家族が、サービスを選ぶ際の参考情報として活用できるようにしています。

誰が評価するの？

熊本県が認証した公平・中立な立場の
第三者評価機関の調査員が専門的・客観的に評価します。

熊本県の第三者評価機関は8機関あり、
事業所の皆さんが自ら選択し、契約を締結します。

評価機関の詳細情報、評価の流れ及び料金表などの
第三者評価機関の情報は県ホームページに掲載しています。



熊本県 第三者評価 評価機関



<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/34/108217.html>



熊本県福祉サービス第三者評価機関一覧

評価機関名 (法人名)	あすなろ福祉サービス 評価機構	九州評価機構	ワークショップ「いふ」	NPOまい	熊本県社会福祉士会 福祉サービス 第三者評価事業	評価基準研究所	M&M PLUS	きずな エール (YELL)
代表者氏名	理事長 國津 英愛	理事長 岡部 香月	理事長 日浅 寿子	理事長 江崎 貞利	会長 梅田 孝子	代表取締役 谷口 仁宏	代表取締役社長 織田 元一	理事長 平住 美智代
(E-mail)	asunaro-fukusi@giga.ocn.ne.jp	9hyouka@gmail.com	workshop.if@nifty.com	kohnannomori@lib.bbq.jp	office@kumacsww.com	jin@ires.co.jp	m.m.oda@amber.plala.or.jp	npo-kizuna.yell@aroma.ocn.ne.jp
法人格	NPO法人	NPO法人	NPO法人	NPO法人	社団法人	株式会社	株式会社	NPO法人
令和3年度評価実績	1	9	5	0	8	—	—	—
令和4年度評価実績	3	6	7	0	12	—	—	—
令和5年度評価実績	3	3	5	0	4	0	—	—
令和6年度評価実績	2	4	6	0	4	0	—	—
令和7年度評価実績	5	9	3	0	5	0	0	1
累計評価実績	73	87	130	16	92	0	0	1
認証期間	R6. 6. 1～R9. 5. 31				R6. 1. 1～ R8. 12. 31	R8. 4. 1～ R11. 3. 31	R7. 4. 1～ R10. 3. 31	

熊本県 第三者評価 評価機関



評価対象はどんなサービス？

○高齢者・介護サービス

特別養護老人ホーム
養護老人ホーム
軽費老人ホーム
訪問介護
通所介護
短期入所生活介護
小規模多機能型居宅介護
認知症対応型共同生活介護

○児童福祉サービス

保育所
幼保連携型認定こども園
地域型保育事業
児童館
放課後児童健全育成事業
(放課後児童クラブ)

○障がい者サービス

居宅介護
生活介護
自立訓練（機能訓練）
自立訓練（生活訓練）
就労移行支援
就労継続支援（A型）
就労継続支援（B型）
共同生活援助
障害者支援施設（施設入所支援＋日中活動事業）
多機能型

○保護施設関係サービス

救護施設
更生施設
授産施設

○社会的養護関係サービス

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
自立援助ホーム
ファミリーホーム

○障がい児サービス

児童発達支援センター
児童発達支援事業
放課後等デイサービス
障害児多機能型
障害児入所施設(福祉型)
障害児入所施設(医療型)

第三者評価の具体的な中身や方法は？

第三者評価は、評価基準をもとに施設・事業所のサービスの質を評価します。

国が示す評価基準のガイドラインでは共通評価基準（45項目）と内容評価基準（20項目程度）で構成されています。

熊本県の評価基準はこちらから↓

熊本県 第三者評価 評価基準



<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/34/107625.html>

共通評価基準

45
項目

全ての福祉施設・事業所に共通の項目

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・計画的な取り組み

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
(利用者の尊重、説明と同意、利用者満足、利用者の意見、リスクマネジメント)
2. 福祉サービスの質の確保
(標準的实施方法、アセスメントにもとづく計画の策定、記録)

内容評価基準

20
項目程度

種別ごとの項目

福祉施設・事業所の特性や専門性を踏まえたサービス・支援内容を評価する

(評価項目の一部)

【保育所】

- ・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
- ・乳児保育(0歳児)において、養護と教育が一体的に展開されるよう適切な環境の整備、保育の内容や方法への配慮

【障害者・児福祉サービス】

- ・利用者の自己決定を尊重した個別支援と取り組み
- ・利用者の意思を尊重する支援としての相談等の適切な実施

【高齢者福祉サービス】

- ・利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫
- ・認知症の状態に配慮したケア

第三者評価の具体的な中身や方法は？

評価の実施内容

- **書面調査（自己評価）** 全職員が自己評価を行い、事業所の取組み状況を確認します。
- **利用者調査** アンケート等を通じて、利用者本人の意向・安心感・満足度などを把握します。
- **訪問調査** 評価調査者が事業所を訪問し、サービス内容や組織運営の実施状況を評価します。

利用者本人のサービスに対する意向・安心感・満足度を把握します。
事業所の組織運営や提供サービスの実施状況を評価します。



県ホームページに評価結果を掲載しています↓

熊本県 第三者評価 評価結果公表



<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/34/171397.html>



第三者評価を実施するメリットは？

○ 気づき・PRポイントの発見

新たな気づき — サービスや経営の良い点、アピールポイント、改善点、問題点などを客観的に把握できる。
PRポイントの明確化 — 強みを再確認し、外部へのアピール材料として活用できる。

○ 組織運営・サービスの質の再確認

事業所運営の見直し — 評価結果を通じて、組織運営やサービスの質を体系的に振り返ることができる。
マニュアル・規定類の整備 — 文書類の見直しや整備状況を再確認できる。

○ 改善点の明確化と目標設定

改善点の可視化 — 自らのサービスの質における改善すべき点が明確になる。
具体的な目標設定 — サービス向上に向けた取り組みの具体的な目標を設定できる。

○ 職員の意識向上・組織内共有

職員の気づきと改善意欲の向上 — 評価を受ける過程で、職員の気づきが増え、改善への意欲が高まる。
課題の共有化 — 組織内で課題を共有しやすくなる。
経営層による職員認識の把握 — 評価を受ける過程で、経営層が職員の認識を確認できる。

○ 法令順守意識の向上

コンプライアンス意識の強化 — 評価結果・評価を受ける過程で、内部の法令順守意識が高まる。

第三者評価を実施するメリットは？

○ 利用者の声・満足度の把握

利用者・家族の思いの把握 — 利用者や利用者家族の考えや要望を知ることができる。
満足度のフィードバック — 利用者調査を通じて、利用者や利用者家族の満足度や意向が
評価機関からフィードバックされ、サービスの質の向上に役立てられる。

○ 信頼性の向上

利用者からの信頼獲得 — 第三者評価を受けることで、利用者や利用者家族からの信頼の獲得と向上が図られる。

○ 事業者の取り組み・独自性のPR

取り組みの公表 — 評価結果が熊本県ホームページやワムネットで公表され、事業者の考えや取り組み、
創意工夫、独自性、実績などを広くPRできる。
積極的な姿勢のPR — サービス向上に向けた積極的な取り組み姿勢をアピールできる。



受審費用はどのくらい？

受審費用は、評価機関・サービス種別・職員数・利用者数などによって変動しますが、概ね 30～40万円程度です

受審費用はどのくらい？補助はありますか？

- **社会的養護関係施設** ※1は、上限314,000円が措置費の第三者評価受審加算として算定されます。（3年に1度）
※1 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、自立援助ホーム、ファミリーホーム
- **保育所**は、受審費用の半額程度（最大15万円）の補助があります。（5年に1度）
- **放課後児童クラブ**は、1事業所当たり30万円加算されます。（3年に1度）
- **就労継続支援A型**は、第三者評価の評価結果を公表すると基本報酬のスコアに反映されます。

（令和8年4月1日より）

- **保護施設等** ※2におけるICT活用推進等事業の取組に要する費用の一部が加算対象になります。
5つある取組のうち「第三者評価受審促進」は最大40万円まで
※2 救護施設、更生施設、授産施設、宿所提供施設、日常生活支援住居施設



— 受審事業者から寄せられた声 —

- ①「職員の意識改革となった。評価の良い点においては職員のモチベーションアップになった
受審後、前向きで積極的な動きが見られ、全職員が事業所全体に目を配ることができるようになった」
- ②「評価結果を全職員に回覧し、評価の低い項目の改善策を話し合う等の取組みを開始した」
- ③「職員の思いが分かることにより、経営者と職員との間のギャップが明確になった」
- ④「受審を通じて、日々の業務を振り返ることにより、課題や良い取り組みが共有され、
職員が組織的な視点を持ってサービス提供に取り組むようになった」
- ⑤「有事の際に安定して事業を継続するための弱点が明確になり、今後は、マニュアルの整備・見直し・運用を
進めていきたい」
- ⑥「利用者（保護者）の声や意見をより多くもらうことができた」
- ⑦「利用者（家族）へのアンケートを通じ、気がつかなかった利用者（家族）の
要望や課題を把握することができ、職員が福祉サービスの質の向上・改善を考え、
取り組み始めるなどの効果があった」
- ⑧「第三者の目を通して、事業所に不足している部分・日々の業務で負担になっている部分が
明確になり、支援サービスの内容や事業計画の見直しにつなげることができた」

