

## ●福祉サービス第三者評価事業とは...

“福祉サービス(提供している介護や保育等)の質の確保、の観点からも、苦情解決の仕組みと合わせて、大切な仕組みと位置づけている。

監査ではなく、事業所における自己チェック機能として、任意で受審するもの(※社会的養護関係施設は受審が義務化)。

その内容は、以下の3つの機能から分析することができる。

- (1) 質の高いサービスを目指すもの
- (2) 職員の自己評価を中心としたもの
- (3) 職員の専門性の向上につながるもの

## ●社会福祉法78条には.....

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\*1 その他の措置を講ずること\*2 により、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って\*3 良質かつ適切な福祉サービスを提供\*4するよう努めなければならない。」

\*1 提供する福祉サービスの質の評価を行う ..... 自己評価(点検)

\*2 その他の措置を講ずる ..... 第三者評価

\*3 福祉サービスを受ける者の立場に立って ..... 利用者本位

\*4 良質かつ適切な福祉サービスの提供

..... 良質＝ハイクオリティ、適切＝フィットした

# ●福祉サービス評価推進センターぐんまについて

福祉サービスの第三者評価事業の推進組織は、厚生労働省「福祉サービス評価事業に関する指針」(平成16年5月7日付)により、各都道府県に1か所設置され、群馬県では、群馬県社会福祉協議会内に置かれた「福祉サービス評価推進センターぐんま」を推進組織とし、平成16年9月6日より稼働・運営した。

## ■目的

群馬県における福祉サービス第三者評価事業の指針を定め、第三者評価の推進を行うと共に評価の信頼性の確保を図ることにより、群馬県内における福祉サービスの質の向上と利用者の福祉サービスの適正な選択に資することを目的とする。

## ■事業

- (1) 第三者評価機関の認証に関する事
- (2) 福祉サービス共通の評価基準の策定・改定に関する事
- (3) 評価結果の集約・公表に関する事
- (4) 評価調査者の研修企画に関する事
- (5) 第三者評価についての啓発活動に関する事
- (6) 受審事業者に対する評価結果の相談に関する事
- (7) 評価結果についての苦情に関する事
- (8) その他、推進センターぐんまの目的達成に必要なこと

# ●福祉サービス評価推進センターぐんま基本的考え方

## ①推進センターぐんまの3つの視点

1. 利用者のサービス充足度の視点
2. 職員の充足度の視点
3. サービス提供者の充足度の視点

## ②具体的な推進体制

- 推進センターぐんま運営委員会(親会)
  - (1) 認証・公表専門委員会
  - (2) 調査・研究専門委員会
  - (3) 研修企画専門委員会

# 1. 利用者のサービス充足度の視点

## 【利用者にとってのサービスの適正化】

- \* 利用者のニーズが的確に把握され、利用者にとって必要なサービスが提供されているか

## 【利用者と事業者の充足度の意識の差違】

- \* あくまでも利用者の充足度に焦点を当てて、サービス提供側の充足度の意識と利用する側の充足度の意識の差違を評価、検証する

## 2. 職員の充足度の視点

### 【明確化】

- \* 職員の仕事上での充足度を明確化すること

### 【差違】

- \* 職員の充足度と利用者の充足度との差違についても検証すること

### 【職場に意欲が持てる職場環境】

- \* 職員にとっての職場環境のあり方を明確化すること

### 【職員の充足度とサービスの提供】

- \* 職員の仕事上での充足度と良質なサービスの提供との関連性を検証すること

### 3. サービス提供者の充足度の視点

#### 【方向性】

- \* 福祉サービス提供者としての方向性を持っている

#### 【将来性】

- \* 福祉サービス提供者としてより望ましい方向に向かっている

#### 【差別化】

- \* 福祉サービス提供者として、選択されるような工夫、特徴がある

#### 【共有化】

- \* 福祉サービス提供者の支援体制がシステム化されている

#### 【個別性】

- \* ひとり1人に対しての支援システムが確立されている

#### 【納得】

- \* 提供されているサービスが利用者やその家族に同意を得ているか

#### 【共感】

- \* 利用者とひとつの世界で生きているという認識がある

# 福祉サービス第三者評価事業とは

- (1) 質の高いサービスを目指す
- (2) 職員の自己評価が中心
- (3) 職員の専門性につながる



## (1) 質の高いサービスを目指すもの

---

- 施設のサービス提供の仕組みを評価するもの
- 行政監査と異なり自らの意思で積極的に受けるもの
- 評価基準は、利用者、施設職員、研究者等が中心となり策定したものを使用
- ランク付けや満足度調査ではない
- 利用者アンケートで、評価するものではない

## (2) 職員の自己評価を中心とするもの

---

- 福祉サービス第三者評価事業における最も重要な視点は、職員全員の参画による「自己評価」
- 自己評価は、提供しているサービスや事業所の状況を、評価基準を使いながら新人からベテランまで全員で振り返るもの
- 全員で行うことにより、職員の研修効果や気づきにもつながるもの

## (3) 職員の専門性につながるもの

---

- マニュアルの作成やサービスの質への気づき、また、職員のモチベーションの向上等に繋がるもの
- 受審費用は、職員の専門性やモチベーション向上のための先行投資的な意味合いを持つと言われる

# 自己評価と第三者評価

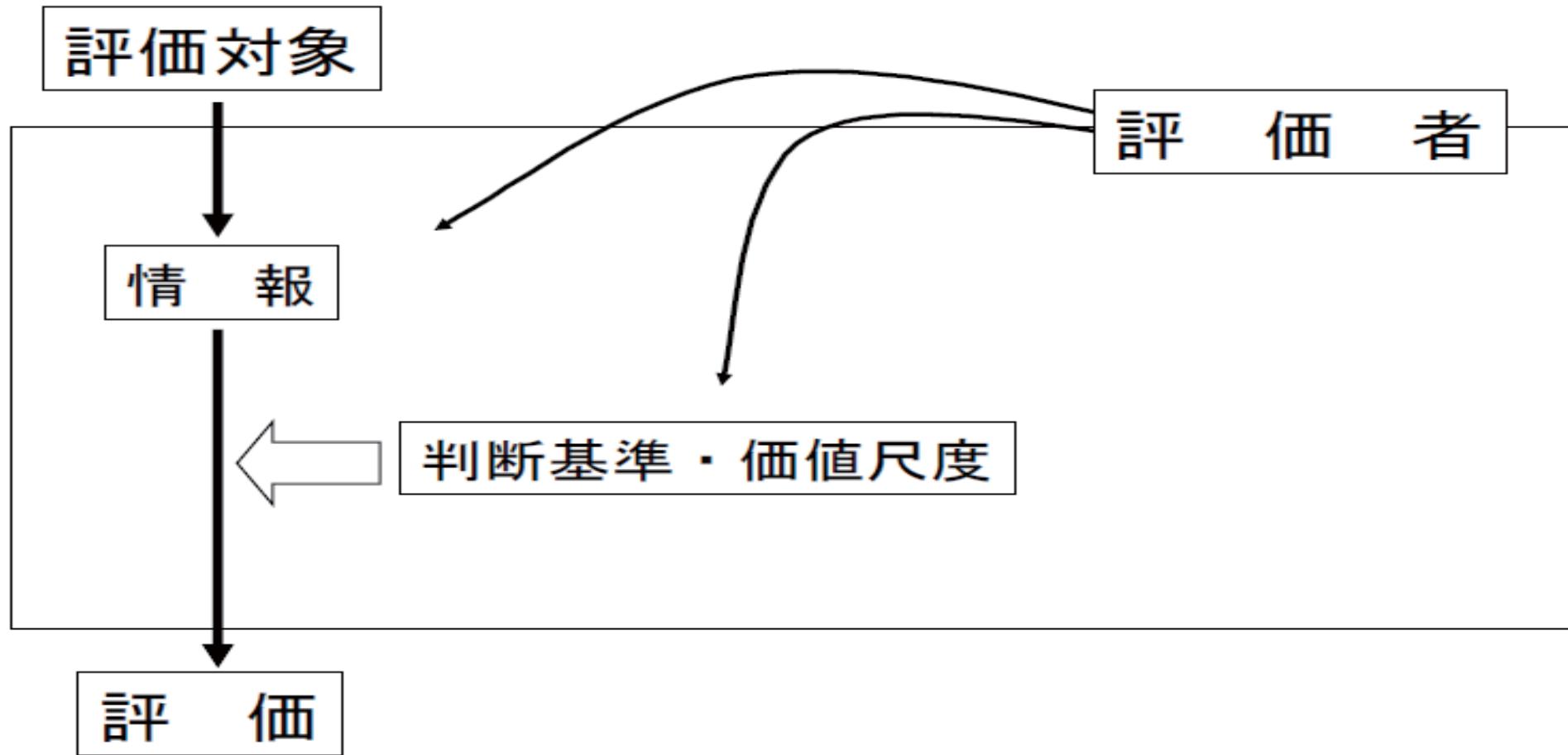
## ■ 自己評価

- ・組織内部の人が基準に従って自己採点する
- ・職種・役職等により評価結果が違う可能性
- ・日常的な改善活動に重要

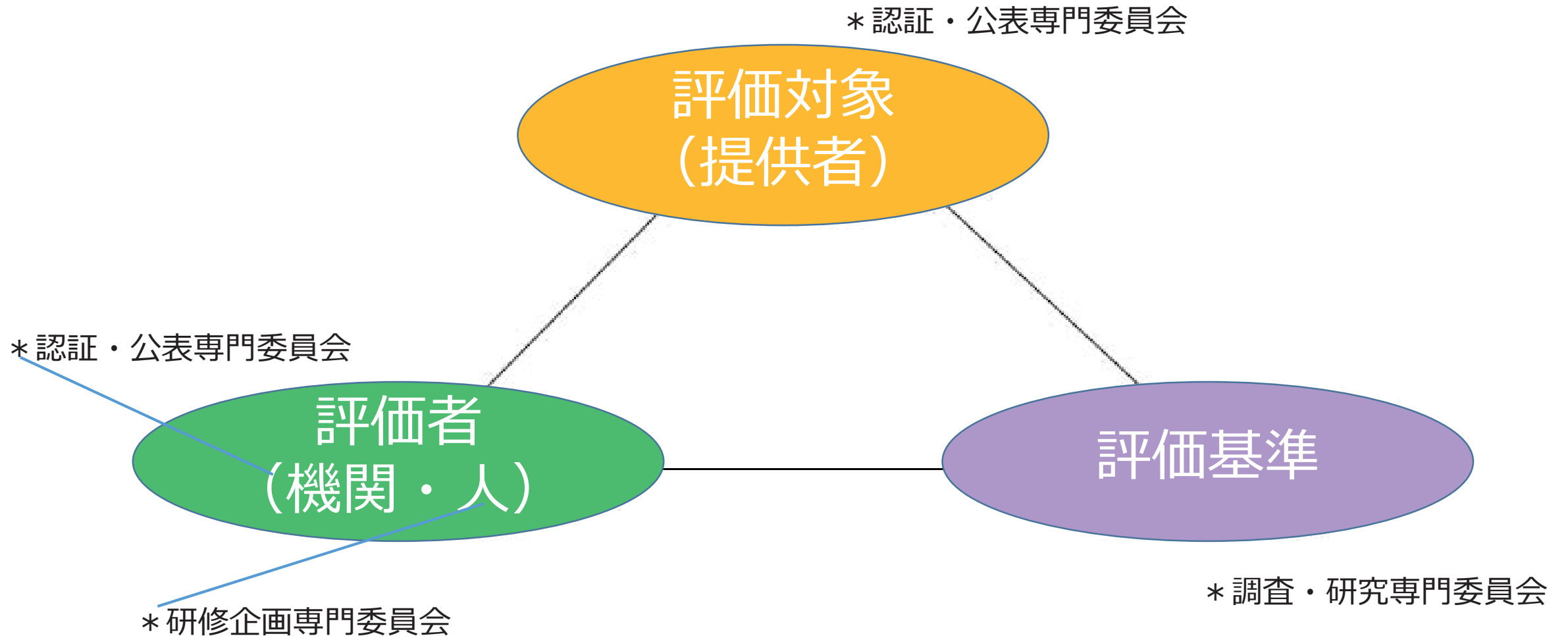
## ■ 第三者評価

- ・通常は組織の活動がわかる専門家(同業者)が評価する
- ・他の組織との比較において評価できる
- ・改善活動のきっかけとなる

# “評価”という作業の枠組み



# 評価に重要な3つの要素



# “評価”の実際①

## I-1-(1)-①

### 社会福祉事業としての理念、事業の目的及び基本方針が職員に共有化されている

- a 社会福祉事業としての理念、事業の目的及び基本方針が全職員に向けて明示されており、職員の共通認識を図る場が設けられている。
- b 社会福祉事業としての理念、事業の目的及び基本方針が全職員に向けて明示されているが、職員の共通認識を図る場が設けられていない。
- c 社会福祉事業としての理念、事業の目的及び基本方針が全職員に向けて明示されていない。

# “評価”の実際②

## Ⅷ-4-(1)-②

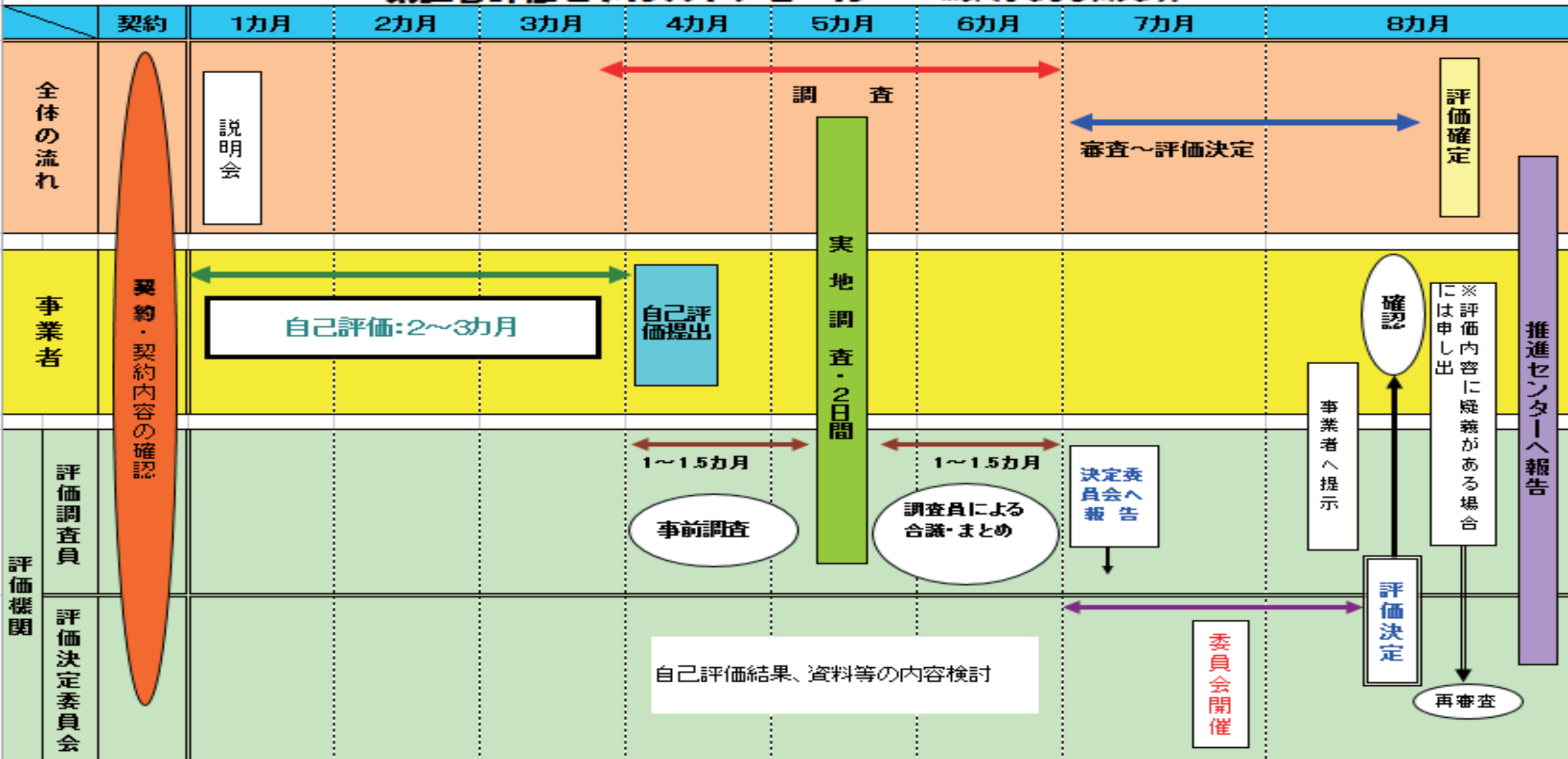
### 自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた就労移行支援を行っている

- a 利用者一人ひとりの個別支援計画に応じた就労についての在り方、考え方が明示されており、考え方の周知や見直しに関する職員の共通認識を図る場が設けられている。
- b 利用者一人ひとりの個別支援計画に応じた就労についての在り方、考え方は明示されているが、考え方の周知や見直しに関する職員の共通認識を図る場が設けられていない。
- c 利用者一人ひとりの個別支援計画に応じた就労についての在り方、考え方が明示されていない。

# ● 評価の流れ

## 第三者評価モデルスケジュール

※あくまでもモデルです。



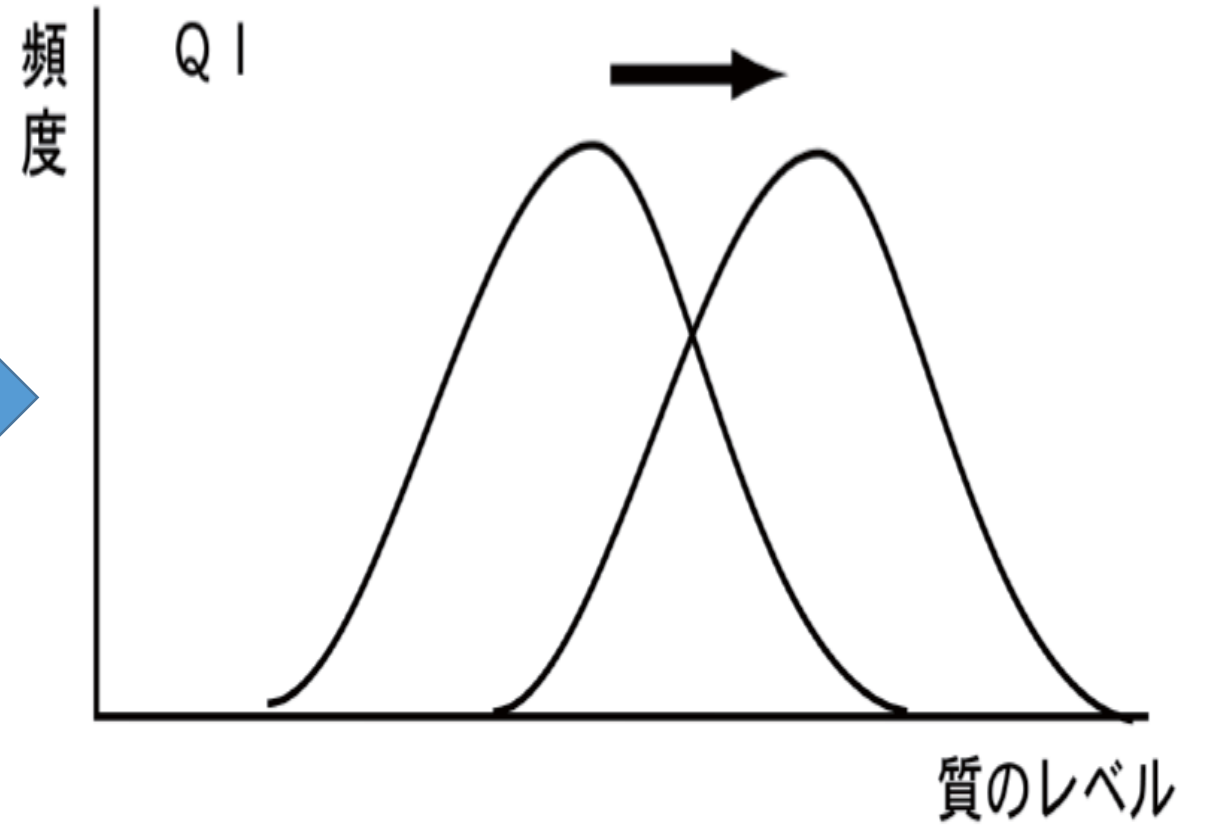
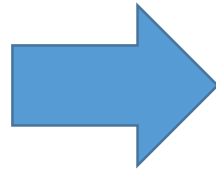
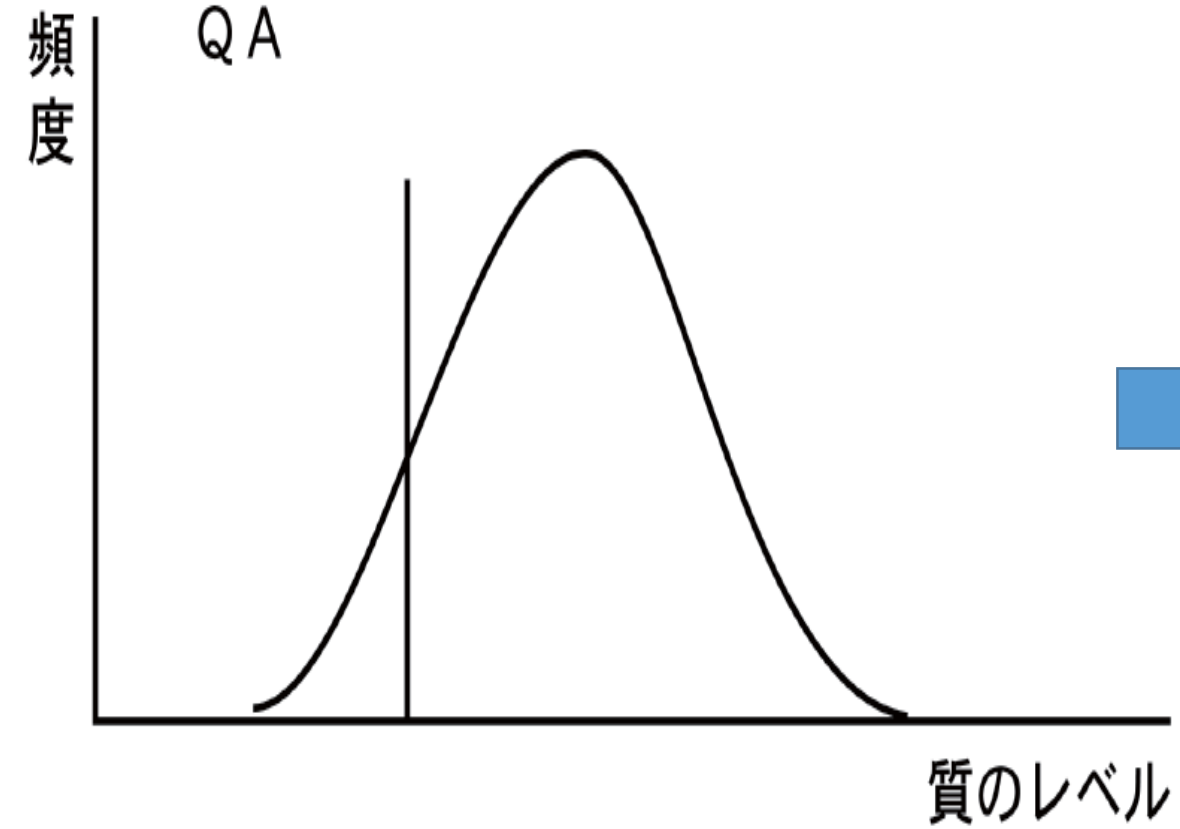
※評価結果に疑義がある場合には、事業者は客観的な証拠となる文書、書類等を添えて、文書で申し出る。



# 評価結果を公表する意義

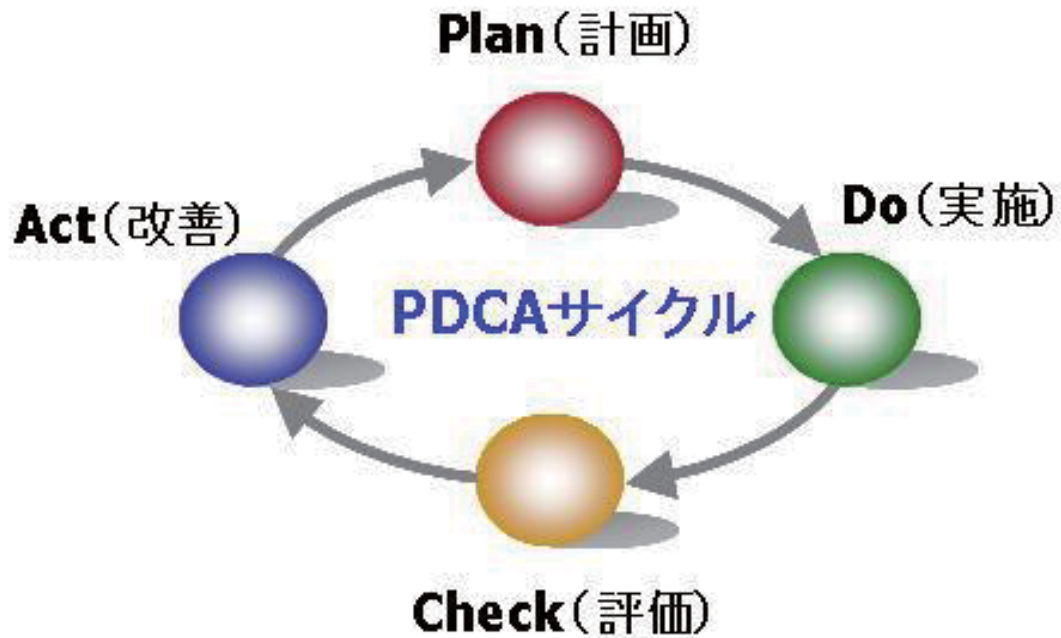
- 利用者・家族、社会への情報提供、説明責任
- 施設・事業所における質の向上に向けた取組のきっかけ、課題を把握するもの
- 施設・事業所の基本情報、福祉サービスの提供状況とともに、理念や基本方針、特徴的な取組、評価結果等を踏まえた質の向上に向けた取組を社会に表すもの

## 質の保証 (Quality Assurance)

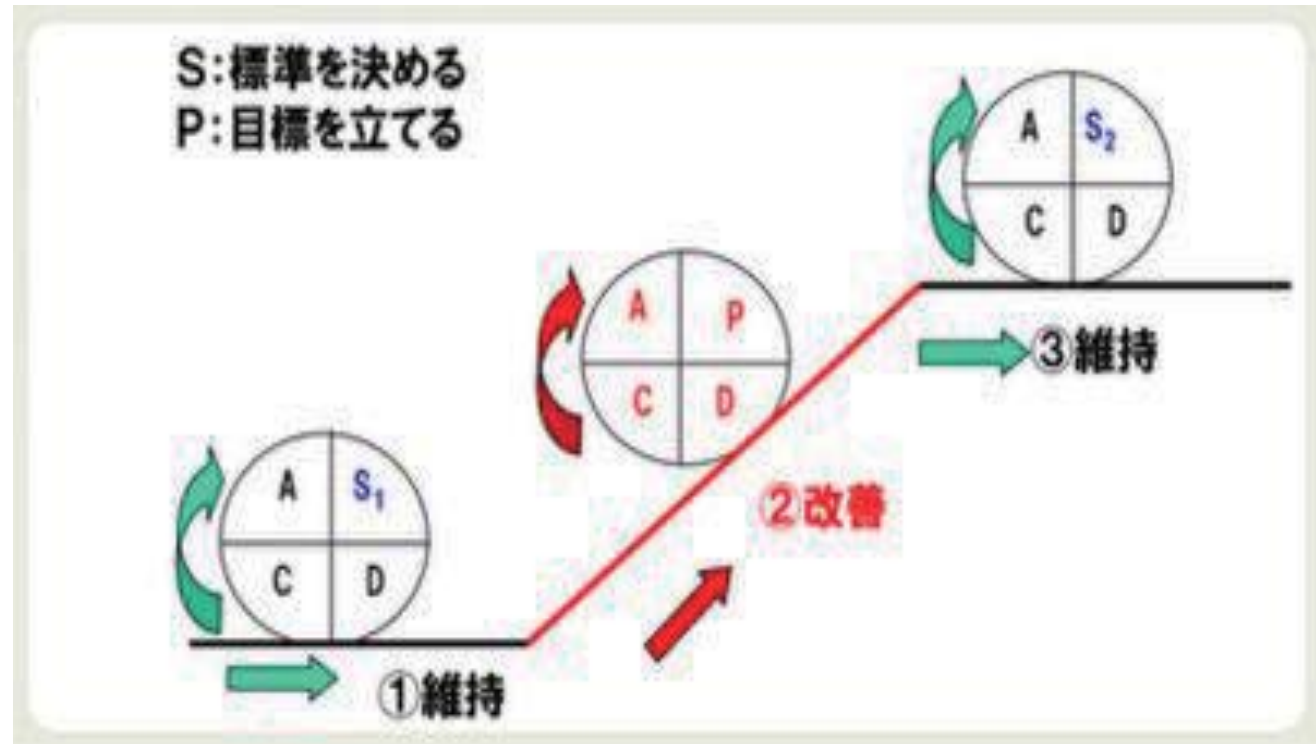


## 質の改善 (Quality Improvement)

# 改善のためのPDCAサイクル



## PDCAから新たなSDCAへ...



# 第三者評価受審の効果

## 施設サービスの見直し

- 管理規定・就業規定の見直し
- 施設サービスガイドラインの整備
- 権利擁護ガイドライン等の整備
- 職員倫理規定の整備

## 職員の意識改革

- 人権擁護の再認識
- 業務マニュアルの再検討及び再認識
- 職員の固定観念の排除
- 施設職員に何が求められているか

## 業務マニュアルの見直し・追加

- 入浴・食事・排泄等のマニュアルの見直し
- 投薬マニュアルの見直し
- 衛生管理マニュアルの追加

# 第三者評価によるインパクト

## 内部への影響

- ・評価を受けるための準備
- ・気づきからの改善

## 外部への影響

- ・利用者や地域住民への影響
- ・求職者への影響
- ・他の施設への影響



▲受審証ロゴマーク

# 受審事業所の声(障害者施設)

第三者サービス評価受審の狙いは、①利用者自身や家族の施設への安心感や信頼感を高め、②施設の支援者全員が同じ目的を共有し、③支援者個々の資質向上を図る。④施設の能力を客観的に評価し把握して、⑤広く社会に対してアピールし、⑥時代のニーズに応じていく等がある。

受審に向けた取り組みの中で施設の自己評価を何度となく行い、その都度新たな発見や気づきがありモチベーションは下がることなく維持することができた。評価者との調査や面接では意見や見解に異なる部分もあったが、納得できるまで議論することができ有意義な時間を共有することができた。最終的な評価はやはり気になるところではあるが、施設の支援者が目的を共有し一体となりことを成し遂げる、その過程で支援者個々のスキルアップが図られることに価値がある。

受審に向けての準備作業は決して少なくはない、だがやり遂げて得るものに比すれば微々たるものである。