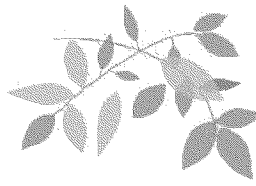


第三者評価の流れ

～受審申込みから結果公表までの標準的な流れ～



都道府県推進組織ホームページあるいはWAM NET*において評価結果を公開

*P7のQ1を参照

※上記は、標準的なフローを示したものであり、受審にあたっては、都道府県推進組織や評価機関に確認してください。



福祉施設・事業所による評価結果の有効活用

■ 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を図ることを目的としています。
- 評価結果を公表することで、福祉サービスの利用を希望される方や、家族が福祉サービスを選択するための情報源の一つとなります。

★ 自己評価に取り組む意義

- 組織運営やサービスの質を見直すことによって新たな気づきが得られます。
- 福祉施設・事業所全体でサービスの質の向上に取り組むきっかけが得られます。

自己評価は、職員個人の取り組みを基礎としながら、チームや福祉施設・事業所全体での議論を経て、課題等が共有されることが重要です。

第三者評価の目的は、福祉施設・事業所の福祉サービスの質を向上させることですが、第三者評価で更なる質の向上の取り組み・改善策等を見出し、実際の取り組みにつなげていくことが重要です。

共有された課題、さらに第三者評価で得られた課題に、組織的に取り組む基礎となるものが自己評価だといえます。

★★ 評価結果を公表する意義

- 福祉施設・事業所が行う福祉サービスの質の向上のための取り組みが明らかになります。

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や支援の内容、特徴をアピールすることができます。

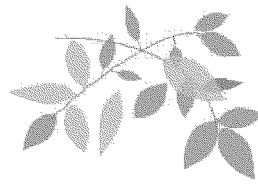
福祉施設・事業所が第三者評価の受審を通して、福祉サービスの質の向上・改善に取り組んでいることを、利用者や家族、地域住民等に発信し、理解を広げることが重要です。

その際には、ホームページや機関誌へ掲載するとともに、報告会等を開催することで、取り組みへの理解が一層深まります。

さらに、福祉施設・事業所で仕事をしたいという人にとって、有意義な情報となります。

評価基準と評価結果

～福祉サービス第三者評価事業に関する指針～



福祉サービス第三者評価は、国が示した『福祉サービス第三者評価事業に関する指針』をもとに都道府県が実施する事業です。

国は、平成26年4月1日に、『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正についてを通知し、①共通評価基準ガイドライン及び判断基準ガイドライン、②公表ガイドライン等を改定しました。

■ 第三者評価は、評価基準をもとに 福祉施設・事業所のサービスの状況や内容を評価します。

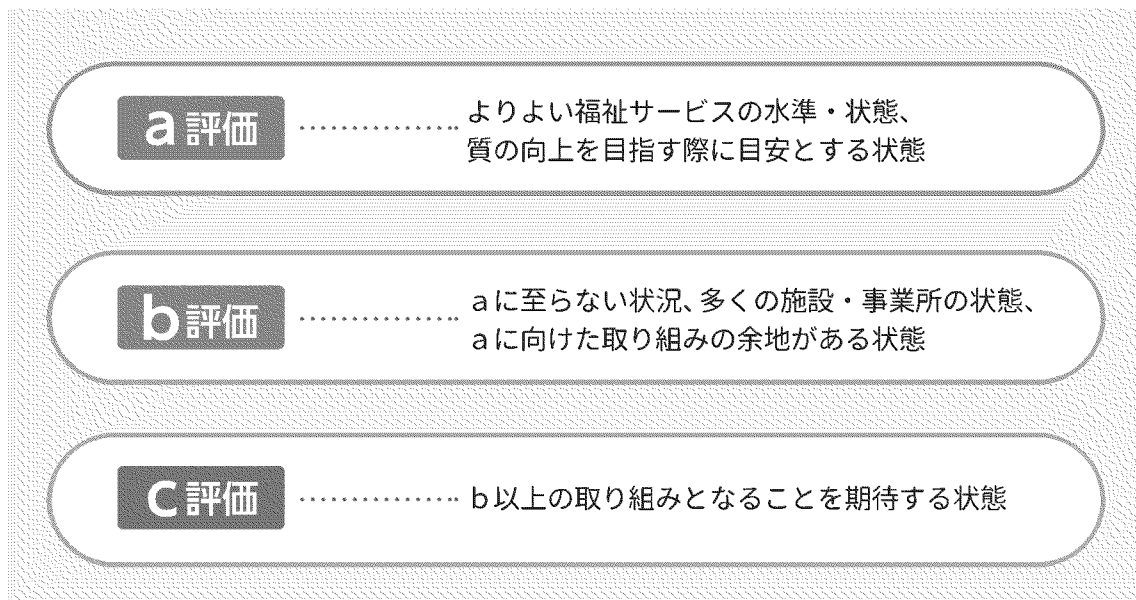
国が示している『福祉サービス第三者評価基準ガイドライン』は、「共通評価基準(45項目)」と「内容評価基準(20項目程度)」で構成されています。

45 項目	20 項目程度
共通評価基準	内容評価基準
全ての福祉施設・事業所に共通の項目	種別ごとの項目
<p>I. 福祉サービスの基本方針と組織</p> <ol style="list-style-type: none">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 <p>II. 組織の運営管理</p> <ol style="list-style-type: none">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 <p>III. 適切な福祉サービスの実施</p> <ol style="list-style-type: none">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 (標準の実施方法、アセスメントにもとづく計画の策定、記録)	<p>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</p> <p>(評価項目の一部)</p> <p>【保育所】</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>【障害者・児福祉サービス】</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>【高齢者福祉サービス】</p> <ul style="list-style-type: none">・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

※各都道府県において使用される評価基準は、国の示したガイドラインに基づき、各都道府県推進組織が定めています。

■ 評価結果は、よりよい福祉サービスに向けた「到達度」です。

『福祉サービス第三者評価基準に関する指針』では、a・b・c評価の判断基準を次のように示しています。

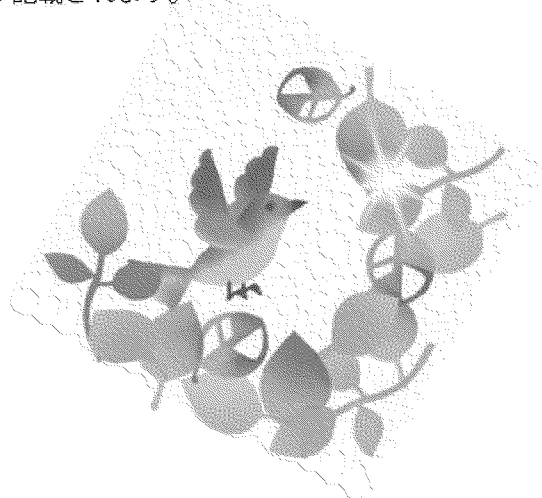


評価結果は福祉施設・事業所の格付けや順位付けを行うものではなく、福祉施設・事業所の理念や基本方針を具体化し、よりよい福祉サービスの実現に向けた「達成度」を示すものです。

■ 評価結果は、利用者・家族への適切な情報提供と福祉施設・事業所での質の向上や改善に活用できます。

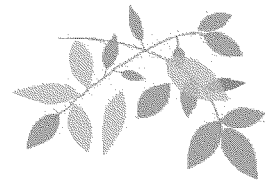
評価結果の公表様式には、福祉施設・事業所の理念や基本方針、特徴的な取り組みなど、福祉施設・事業所の取り組みをアピールできる項目が記載されます。

また、評価項目ごとに判定理由等のコメントが記載されます。



受審した福祉施設・事業所の声

～第三者評価を経営や福祉サービスの改善に活かす～



経 営する福祉施設や事業所が増えるなか、法人全体として理念や基本方針を共有し、施設間・部門間の連携を強化することが課題となっていた。法人内の複数の施設におけるサービスの標準化の必要性和取り組むべき課題が明らかになった。

第 三者評価の結果のなかで改善を求める事項として、「薬に関するヒヤリ・ハットへの対策」があげられた。結果を受けて、事故発生原因の分析を行うと、「～しながら業務」が散見され、職員の意識の低さが大きな要因ではないかとの意見が出された。具体的な改善策を検討し、マニュアルを見直すとともに、職員の目につくところに注意を促す文書を掲示した。こうした取り組みにより、ヒヤリ・ハットの減少につながっている。

ト ータルな人材マネジメントシステムの構築と人材確保・定着」を施設の重点課題としているが、管理職のみならず、自己評価に関わった職員も必要性を理解することができ、施設内の「人材育成」への意識が変わった。具体的な課題が明確となり、職員それぞれのキャリア段階に対応した人材育成の仕組みを構築するため、業務改善委員会や法人事務局ワーキンググループで早急に検討することとした。

利 用者・家族へのアンケートは、施設的环境や職員の対応についての意見が多く、家族の思いや日ごろ聞くことのない意見・要望等を知ることができた。全職員で共有すべきものとしてとらえ、利用者・家族の言葉に耳を傾けていくことの大切さを実感することができた。

受 審を機に確認・作成した文書や書類は、サービス内容の「見える化」、「言語化」となり、職員間で共通理解を得ることができた。またその後のサービスの実践、見直し、改善においても役立った。

第三者評価受審のための参考書籍

『福祉サービスの第三者評価 受け方・活かし方』
全国社会福祉協議会発行

- ▶保育所版(2016年)
- ▶障害者・児福祉サービス版(2017年)
- ▶高齢者福祉サービス版(2017年)