

# 福祉サービス第三者評価の概要

長崎県指定『福祉サービス第三者評価機関』  
長崎県指定『介護サービス情報の公表調査機関』

(有)医療福祉評価センター  
代表取締役 藤原 勉

# 社会福祉法人経営の現状と課題

## ～経営能力の向上のための考え方、手法及びツール

- 経営分析と経営戦略
- マネジメントサイクルによる管理(PDCA)
- ISOの取得
- 経営支援
- **福祉サービス第三者評価**
- 苦情解決制度の第三者委員
- オンブズマン制度

# 「第三者評価」って何なの？

福祉サービスの「第三者評価」は、「社会福祉法人等の提供するサービスの質を事業者及び利用者以外の**公正・中立な第三者機関**が**専門的かつ客観的**な立場から行った評価」です。

第三者評価事業のポイントは、**当事者（事業者および利用者）以外の第三者による評価である、専門的かつ客観的な立場からの評価である、と整理できます。**

# 「第三者評価」の目的は？

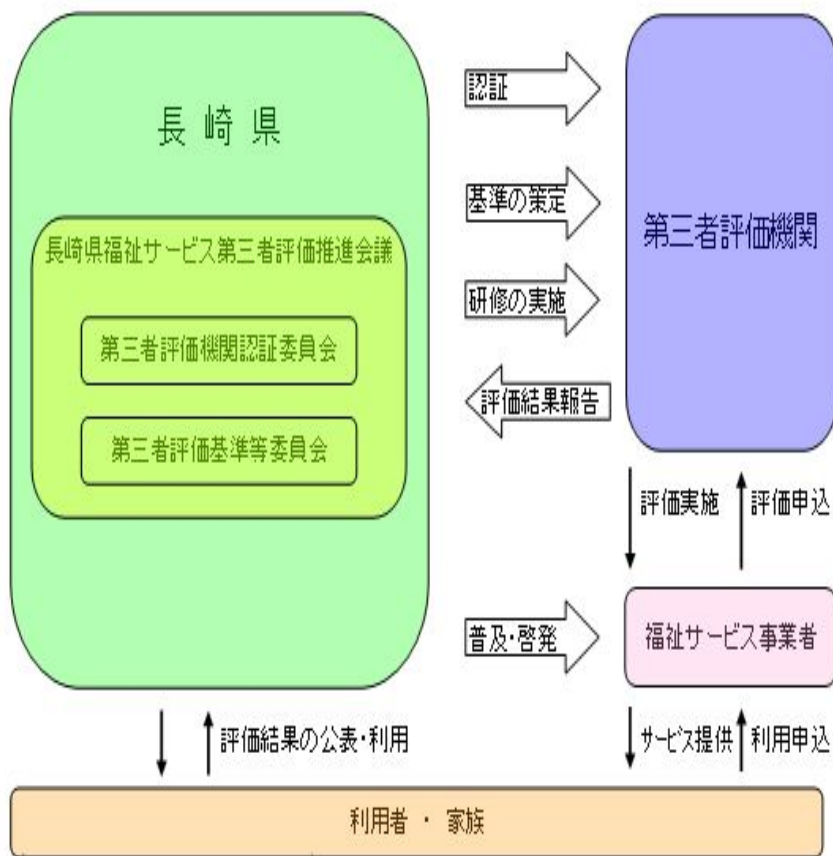
## ① サービスの質の向上

客観的・専門的な評価を受けることで、事業所自らが抱える課題を具体的に把握し、サービスの質の向上へ向けて取り組むための支援を目的としています。

## ② 利用者への情報提供

評価結果を公表することにより、事業所の提供しているサービス内容等を把握することができ、利用者・保護者が自分のニーズに適した事業者を**選択する際の目安**となります。

# 「第三者評価」の概要は？



## 評価機関とは？

長崎県が「長崎県福祉サービス第三者評価機関認証要綱」により認証した第三者評価機関が行います。

## 評価調査者とは？

①、②を満たし県の講習を受講したもの

①組織運営管理業務を3年以上経験している者，又はこれと同等の能力を有している者

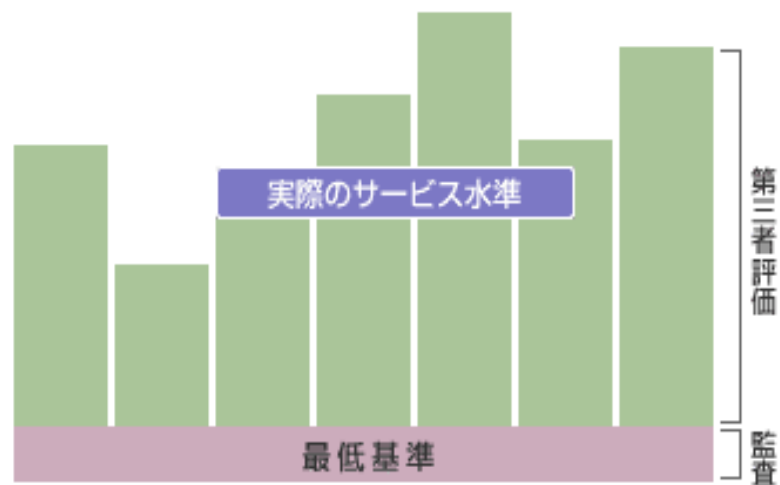
②福祉，医療，保健分野の有資格者若しくは学識経験者で，当該業務を3年以上経験している者，又はこれと同等の能力を有している者

# 「第三者評価」と行政監査はどのようにちがうのですか？

**行政監査**は、法令が求める最低基準を満たしているか、否かについて定期的に所轄の行政庁が確認するものであり、社会福祉事業を行うためには、**最低限満たしていなければならない水準**を示している。

**第三者評価**は、現状の福祉サービスをよりよいものへと誘導する、すなわち**福祉サービスの質の向上**を意図している。

■ 第三者評価と最低基準及び監査との関係



# 第三者評価を受けるメリット

## ■ 組織の対内的な効果

- ① 自らが提供するサービスの質について**改善すべき点**が明らかになる。
- ② 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た取り組みの具体的な**目標設定**が可能となる。
- ③ 第三者評価を受ける過程において、**職員の自覚と改善意欲の醸成**、および**諸課題の共有化**が促進される。

## ■ 対外的な効果

- ① 第三者評価を受けることによって**利用者等からの信頼**の獲得と向上が図られる。

# 第三者評価を受審した施設の声

- アンケート結果で本音がきけただけでも評価を受けた価値があった。
- 自分達自身を評価し第三者評価機関から客観的に評価していただく中で、やるべきところ、足りないところが見えてきました。
- 開設3年目で、評価を受けるのは、時期尚早かと思っただが、逆に早めに評価を受け、指摘を受けることによって、より向上できるのではないかと思い積極的に取り組んだ。～思ったより良い評価を受け頑張ってきた甲斐があった。

# 評価対象の福祉サービスは？

## 平成19年度評価対象サービス

○高齢分野：認知症高齢者グループホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム

○児童分野：保育所、児童養護施設、乳児院、母子生活支援、児童館

○障害分野：障害児施設（知的障害児施設・知的障害児通園施設・肢体不自由児施設・重症心身障害児施設）、知的障害者援護施設（知的障害者更生施設・知的障害者授産施設・知的障害者通勤寮・知的障害者福祉ホーム）、身体障害者更生援護施設（身体障害者更生施設・身体障害者授産施設・身体障害者療護施設・身体障害者福祉ホーム）

# 評価の基準とは？①（共通項目）

評価基準（共通項目）

55項目

評価対象	評価分類
Ⅰ・福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針
	2 計画の策定
	3 管理者の責任とリーダーシップ
Ⅱ・組織の運営管理	1 経営状況の把握
	2 人材の確保・育成
	3 安全管理
	4 地域の交流と連携
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 サービスの質の確保
	3 サービスの開始・継続
	4 サービス実施計画の策定

## 評価の基準とは？②(内容別項目)

種別	項目数	評価分類
保育所	40	A-1 子どもの発達援助 A-2 子育て支援 A-3 安全・衛生・事故防止
児童養護施設	49	A-1 子どもの権利擁護 A-2 日常生活支援サービス A-3 自立支援 A-4 安全・衛生・事故防止
乳児院	26	(省略)
母子生活支援施設	28	(省略)
児童館	29	(省略)

# 評価の基準とは？③(内容別項目)

種別	項目数	評価分類
障害者・児施設	28	A-1 利用者の尊重 A-2 日常生活支援 A-3 安全・衛生・事故防止
高齢者施設	18	A-1 施設の環境 A-2 権利擁護 A-3 その他

# 個々の評価基準ガイドライン ①

A-2-(1)-② 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。

## 【判断基準】

- a) 食事が美味しく、楽しく食べられるように工夫をしている。
- b) 食事が美味しく、楽しく食べられるような工夫をしているが、十分ではない。
- c) 食事が美味しく、楽しく食べられるような工夫をしていない。

## ◆評価のポイント

○本評価基準では、食事に関する利用者の嗜好や献立などに対して、施設として対応していく検討体制の整備や具体的な取り組みを評価の対象とします。

○利用者の嗜好を把握する方法については、アンケート調査や残滓(ざんし)調査が一般的に行われていますが、この他にどのような工夫を行い献立に反映させているか、また、食事を美味しく、楽しく食べられるような環境をどのように整えているかが評価のポイントとなります。

## 個々の評価基準ガイドライン ②

### 評価の着眼点

- 定期的に嗜好調査を行い、その結果を献立に反映している。
- 食事サービスの検討会議等には利用者も参加している。
- 適温の食事を提供している。
- 献立・食材に季節感があり、盛り付けや食器にも工夫している。
- 食卓には複数の調味料・香辛料が用意されている。
- 献立及び食材について、その情報は予め利用者に提供されている。
- 食事介助にあたり、せかせて食べさせることがないよう、利用者の様子を良く見ながら介助や支援を行っている。

# 第三者評価の流れ ①

	施設	評価機関
1 受審申込 契約締結 事前説明	<p>①評価受審申込</p> <p>②評価手法・手順等の事前説明</p> <p>③契約締結</p>	
2 事前準備 訪問調査	<p>④利用者アンケート配布 自己評価・事前提出資料 の作成</p>	<p>⑤アンケートの集計・分析 自己評価・事前提出資料の 分析</p>
	<p>⑥訪問調査の実施(調査員2名・2日)</p>	

## 第三者評価の流れ ②

	施設	評価機関
3 結果まとめ	<p>⑧評価報告書(案)説明と同意</p> <p>⑨評価結果の確定</p>	<p>⑦評価報告書(案)作成</p>
4 結果終了 公表	<p>⑩利用者・職員への報告 指摘事項等の改善</p>	<p>⑪評価結果の公表 (長崎県、WAM NET、評 価機関等)</p>

大阪府社会福祉協議会パンフレット参照

# 医療福祉評価センターの評価方針

問題点を指摘するだけでなく、事業者が気付かない、良いところを誉めて伸ばしていく視点で評価を行います。

問題がある事業者を淘汰するより、より良い事業者を育成するための評価をおこないます。

『もっとこうすればよくなる』点があれば、利用者の視点で積極的に助言を行います。

# 実地調査でこころがけること

受審事業者はとても**緊張**しています

- 高圧的な話し方をせず、**ていねい**に、**わかりやすく**説明するよう心がけます。
- 事業者が**工夫しているところ**を中心にヒアリングを行ないます。例えば、評価基準の解釈を取り違えていた場合でも、途中で**否定しない**よう配慮します。
- 要求の高い基準もあります。できていないところを責めるのではなく、改善のポイントを**事例を示す**などして、具体的に解説します。
- 施設内は利用者の大切な場所です。利用者の**プライバシー**や**人権に配慮**し、やさしく声かけをおこない、利用者が緊張されないよう配慮します。

# 最後に

評価は相対評価ではなく、絶対評価

- × ○○施設と比べて、ここは……。
- ○○園の『理念・方針』で、○○となっているが、そのとおり実施されている。しかし、○○は実施されていない。

皆さんが、福祉の仕事を志した時の気持ち、こんな福祉を行ないたいという想いは、今あなたの『 園』でいかせていますか？

# 医療福祉評価センターの沿革

## 沿革:

- 昭和55年5月 内田延佳税理士事務所開設 (職員85名 顧問先630件)
- 平成18年4月 (有)医療福祉評価センター設立
- 平成18年4月 『介護サービス情報の公表』長崎県指定調査機関  
『福祉サービス第三者評価』長崎県指定評価機関

## 経営理念:

介護・福祉・医療の事業者の成長をサポートし、事業者の成長と安定に貢献します。

# 医療福祉評価センターの第三者評価への取組

**評価実績**・・・H19年度公表された9施設中5施設の評価を実施いたしました。

- H19-4 『たんぽぽ保育園』(保育) 県内初の評価
- H19-10 『小浦の里』(障害) 知的障害授産施設
- H19-11 『大村市立三城保育所』(保育) 公立で唯一の評価受審
- H19-11 『桜花苑』(高齢) ケアハウス
- H19-12 『つくも苑』(障害) 身体障害者療護施設

**評価費用**・・・1件でも多くの施設に受審してほしいため、評価費用 **12万** で評価実施中です。(県内平均30万)

# 医療福祉評価センターのセミナーなど

## 2007年

- 2007-3 介護サービス情報の公表 長崎県調査員養成研修講師
- 2007-6 『福祉サービス第三者評価』の上手な活用方法 (保育所)
- 2007-7 『福祉サービス第三者評価』の上手な活用方法 (障害者・児施設)
- 2007-9 介護施設のための『指導監督』対応セミナー
- 2007-11 人事評価セミナー

## 2008年

- 2008-4 監事監査セミナー
- 2008-4 アンケートから見る福祉施設の現状と課題(保育所・高齢・障害者・児)
- 2008-4 介護サービス情報の公表 長崎県調査員養成研修講師
- 2008-4 佐賀県福祉施設民間委譲選定委員

# (有)医療福祉評価センター

- 創業27年安心の経営母体です。（内田会計グループ）
- 評価者は専門職の集まりです。

福祉施設施設長、高等学校講師（看護）、社会福祉士、介護支援専門員、看護師、介護福祉士、ISO審査員など

〒852-8008

長崎市曙町4番9号

TEL:095-861-3200

FAX:095-862-8885

メール:[hyouka@uchida-kaikei.co.jp](mailto:hyouka@uchida-kaikei.co.jp)

ホームページ:<http://www.uchida-kaikei.co.jp>