

令和3年度 静岡県福祉サービス第三者評価事業啓発研修

施設の自己評価と 第三者評価について

【 施設長と評価調査者の立場から 】

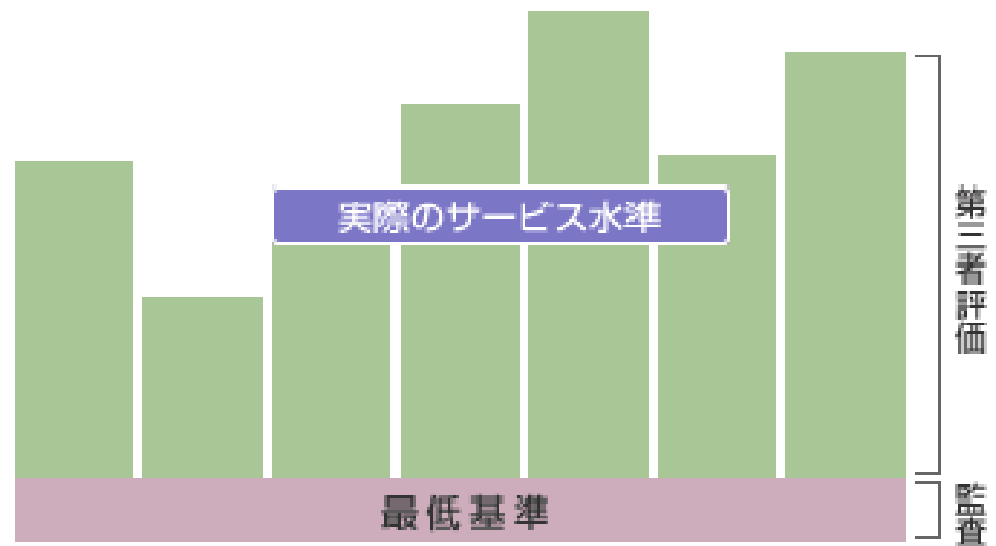
社会福祉法人 和松会
板倉 幸夫

福祉サービス第三者評価とは(目的)

「よりよい福祉サービス」の水準をめざし、法令上定められる

最低基準を満たしたうえでの福祉サービスの質の評価

■ 第三者評価と最低基準及び監査との関係



福祉サービス第三者評価とは(目的)

福祉施設・事業所が事業運営における改善点を把握し、福祉サービスの質の向上に結びつける

福祉施設・事業所の福祉サービスの質に関わる取組や成果等を明らかにする

利用者の適切な福祉サービスの選択に資するための情報・福祉サービスを提供する福祉施設

事業所としての説明責任を果たし、利用者や家族、地域からの信頼を高める

→評価結果(A・B・C)は、よりよい福祉サービスに向けた「到達度」

第三者評価受審の効果

受審する福祉施設・事業所において、利用者本位の福祉サービスの具体化に向けた改善点を考え 取り組むきっかけになる

- 自己評価の実施は、福祉施設
- 事業所の福祉サービスの現状を把握することができる
- 第三者評価項目が求める、福祉サービスの質を理解できる
- 福祉サービスの質の向上における組織的、継続的な取組が促進できる
- 第三者評価の受審、取組を通じて、受審する福祉施設・事業所全体の質の向上に向けた意欲、福祉サービス提供に関わる責任感が高まる

→日々の福祉サービス提供を振り返ることにより、改善にむけた課題や取組を明確にできる

→よりよい福祉サービス提供に向けた課題や取組が福祉施設・事業所で共有化される

受審した施設管理者として (平成21年度・平成30年度受審)

評価を受けた動機

- ① 平成21年和松園に20数年ぶりに異動、むかし勤務した時と比べ? 自分たちのやっている事は「間違っていないと思うが...?」確認したい
- ② 2回目の受審
変化する環境の中、自分たちの役割は?・前回と比べ、質は上がっているのか?

※ 和松会では、6事業所が持ち回りで受審をしています…

受審した施設管理者として

(平成21年度・平成30年度受審)

実際の評価

- 事前調査
軽費老人ホームはアンケート、自分で判断し書ける人が少ない
→別事業のパート職員が聞き取り調査、実習生の活用
- 自己評価
全職員が個別で自己評価
全職員(除く私)で、議論し評価を決定
Aを取る事が目的ではないことを確認、改めて資料をつくることも禁止
- 結果
B評価が多かった? 職員は、大変でした...!(素直な感想)

受審した施設管理者として

(平成21年度・平成30年度受審)

評価を終わって

- 次回のための準備??
指摘されたこと、調査で見つからなかった書類の整理...現場で始めてる
- 管理者も評価を受ける
共通評価基準...II-1管理者の責任とリーダーシップ
- 施設自己評価に繋げる
評価の低い項目を、次年度再確認する → 第三者評価の評価項目を常
の自己評価に

※受審後の法人内各施設での取組

評価結果を、各部署で確認...指摘を真摯に受け止め...

以前受審の特別養護老人ホームでは→ 日中活動の充実を図っている

一昨年受審の特別養護老人ホームでは→ 指摘事項を改善する取組を

評価は意識する...! 良いにしろ、悪いにしろ!



評価調査員 として

(平成22年度調査員研
修受講)

毎年2ヶ所位を調査 特
別養護老人ホーム、障
がい者関係施設が中心

評価者として
評価の根拠を探すのに苦勞
書類、記録 etc

どの施設も、一生懸命頑
張っている、でも...



評価調査員として

(平成22年度調査員研修受講)

これまでの調査結果から

- 理念・事業計画等について職員、家族への周知はほぼ行われているが、利用者への周知は不十分
→説明しても、配布しても? わからないと思っている?

自分たちが提供するサービスを、実際にサービスを受ける方に伝えないのは?

...私たちが今受けている、サービスは誰が見ても??

もちろん工夫している施設もある

評価調査員 として

(平成22年度調査員研修受講)

評価は

根拠をもって！

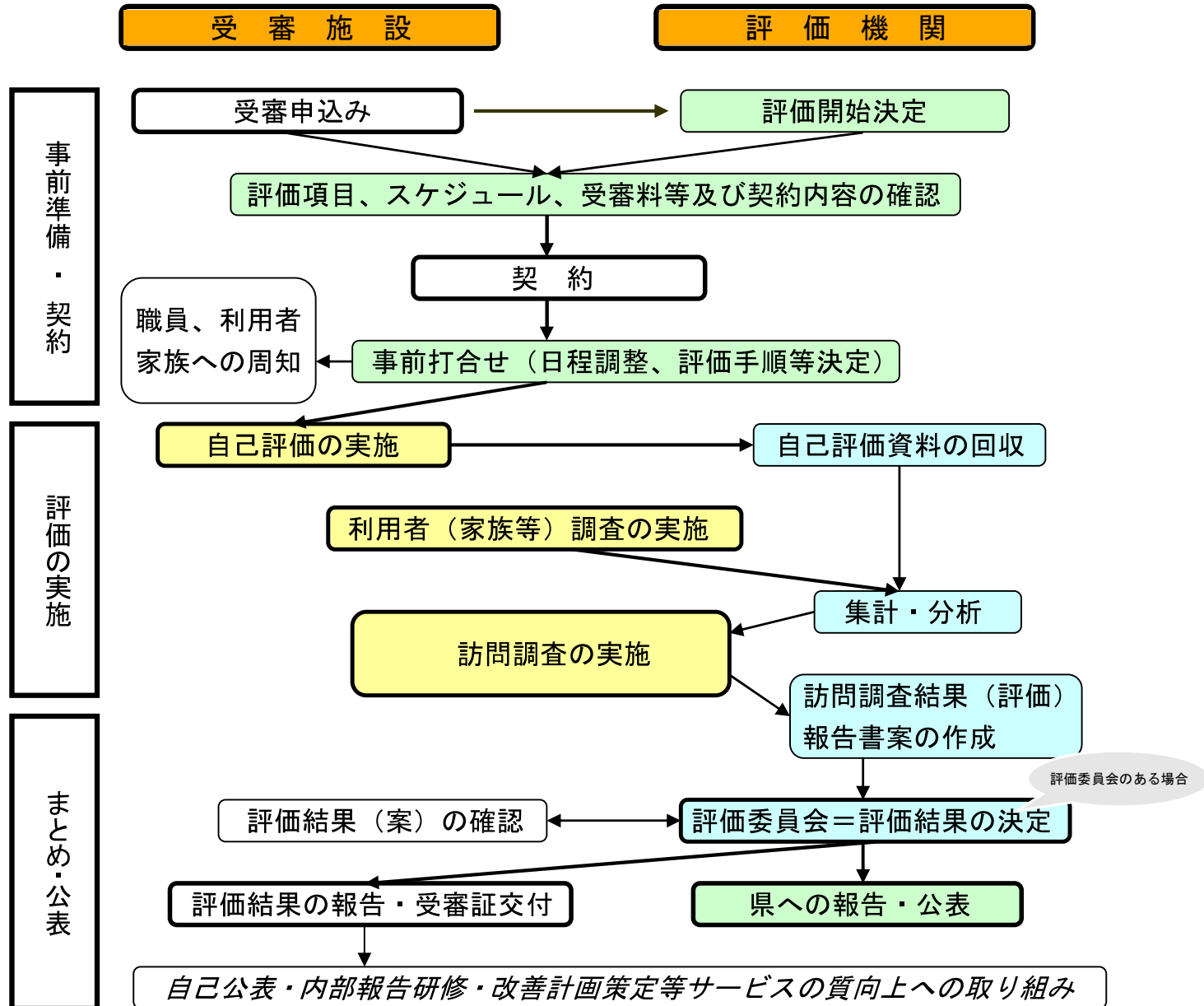
- ・ 評価の根拠を明確に...
文書、書類、職員の理解度確認
等で確認をする
一所懸命やっているが、確認できないものについては!
日々の記録はとても大切です!
- ・ 公表結果の中で
評価がAでなくても、よかった取組
は反映させたい
→**総評及び公表様式のコメント**

福祉サービス第三者評価申し込みから 結果公表まで（受審施設）

- ① 評価機関の決定
- ② 契約 補助金申請（県社協に確認）
- ③ 自己評価表作成・受審資料準備 評価機関への送付
自己評価表の作成にはある程度の時間が必要
- ④ 利用者調査 会場提供及び調査の協力
- ⑤ 訪問調査 施設見学対応・必要書類準備・調査員とのヒアリング
訪問調査は、資料提出後一定期間を置いて実施（評価機関調査者が資料を読み込む時間）
- ⑥ 事業者コメントの記入・調査結果公表に関する同意
調査終了後、評価機関が整理し事業所に評価結果案を提示
- ⑦ ホームページ等での評価結果の公表
- ⑧ 評価結果の有効活用に
どのように使うのかは…

※契約から公表まで3ヶ月程度の時間が～！

福祉サービス第三者評価の流れ



最後に

福祉サービス第三者評価を、是非受審して下さい。

ただし、第三者評価事業はAを取るのが目的ではありません。

自分が働く施設の「福祉サービスの質向上」をめざすものです。

大変ですが、きちっと取り組めば...効果は必ずあります。