

第三者評価事業スタート!

県社協を含め4つの評価機関が県から認証され、本格的に評価事業を実施!

経緯は?

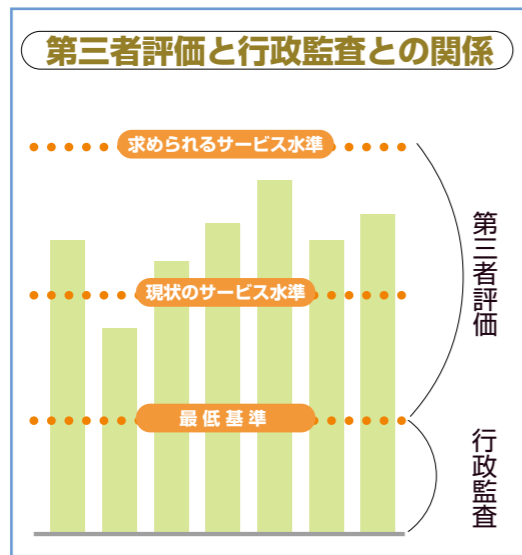
- 平成12年から施行された社会福祉法により、福祉サービスの質の向上のための措置等として「社会福祉事業の経営者は、常に福祉サービス利用者の立場に立って良質かつ適切なサービスを提供するよう努めなければならない。」(第78条第1項)「国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。」(第78条第2項)と規定されました。
- その後、国では平成13年5月に「福祉サービスにおける第三者評価事業の実施要領について(指針)」を各都道府県宛に通知し、第三者評価事業が各都道府県やサービス種別協議会などにより積極的な取り組みが始まりました。
- さらに、地域やサービス種別等により評価内容に大きな開きが出ないようにするため、平成16年5月に国は「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」を示し、「評価機関の認証、評価基準と手法、評価調査者の養成、評価結果の公表等のガイドライン」を作成しました。これにより全国的に

18年度で実施する対象サービス

- 児童養護施設
 - 障がい者・児施設
 - 保育所
- 今後、「救護施設」「児童館」「特別養護老人ホーム」等に関する評価基準等の検討をし、準備を進めていくことになっています。

第三者評価と行政監査との違いは?

行政監査は、法令が定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す。第三者評価は現状の福祉サービスをよりよいものに誘導する。つまり福祉サービスの質の向上を意図しているという点で根本的に異なります。



どんな効果があるの?

事業所内の効果と利用者等に対する効果が期待できます。
事業所内の効果と利用者等に対する効果が期待できます。
事業所内の効果と利用者等に対する効果が期待できます。

一定の評価水準による共通の第三者評価事業へ移行し、国と都道府県による福祉サービス第三者評価事業の新しい推進体制が整備されました。
福島県では県が推進機関となり、第三者評価事業を推進することになりました。

目的は?

- 第三者評価事業は、公平中立な第三者評価機関が客観的・専門的な評価を行なうことで、事業者自らが個々の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。
- また、評価結果を公表することで、利用者が自分のニーズに適した事業者を選択するための有効な情報となります。

※「評価」というと、「優劣をつけるもの」「A・B・Cのランク付けを行うもの」というイメージを持たれる方もいますが、そのようなことを目的にしてはいるものではありません。

評価対象サービスは?

県では準備が整った分野から順次スタートすることになっています。

き点が明らかになります。

- サービスの質の向上に向けた取組の具体的な目標設定が容易になります。
- 第三者評価を受ける過程で、職員の気づき、改善意欲の醸成、諸課題の共有化が図られます。
- 利用者等からの信頼の獲得と向上が図られます。

利用者等に対する効果

- 第三者評価を受けることにより、利用者等からの信頼の獲得と向上が図られます。
- 事業者のサービスの質の向上に向けた積極的な取組姿勢をPRすることができます。

受審は義務? 受審費用は?

受審は任意です。しかし、社会福祉法第78条第1項で、福祉サービスの質の向上のための自己評価の実施等が努力義務と規定されております。したがって、事業者の積極的な受審が望まれています。
受審費用は事業者の負担となります。その額は各評価機関が定め、最終的には事業者と評価機関の契約により決まります。

評価の結果はどうなるの?

事業者の同意を得て、結果を県のホームページ等で公表します。利用者の適切なサービス選択に役立つための情報となります。

どんなことを評価するの?

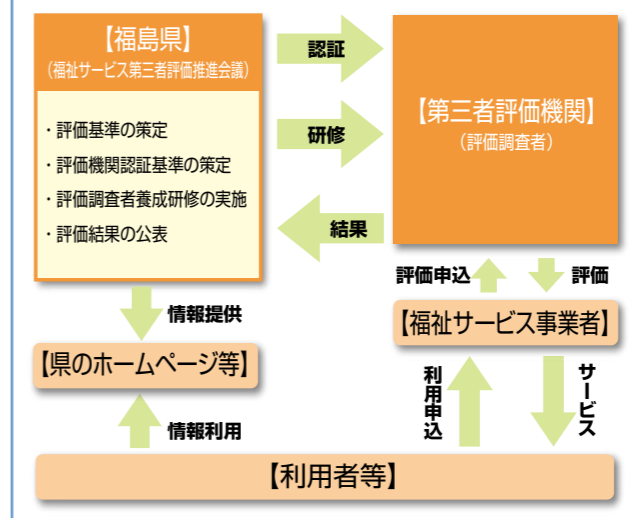
評価項目は、各サービスに共通する項目と、サービスの種別によって異なる付加項目に分かれます。

付加項目			共通項目 (55項目)	
種別	項目数	評価分類	評価対象	評価分類
保育所	35	A-1	I・福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針
		A-2		2 計画の策定
		A-3		3 管理者の責任とリーダーシップ
児童養護施設	33	A-1	II・組織の運営管理	1 経営状況の把握
		A-2		2 人材の確保・養成
障害者・児施設	26	A-1	III・適切な福祉サービスの実施	3 安全管理
		A-2		4 地域の交流と連携
				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

福島県内の評価機関

名称 認証番号	所在地 電話・FAX
特定非営利活動法人 福祉ネットワーク 福島認証 18-01	いわき市 電話 0246-63-6766 FAX 0246-63-6774
合同会社 社会福祉研究所 福島認証 18-02	西郷村 電話 0248-25-3667 FAX 0248-25-3820
NPO法人 福島県シルバーサービス振興会 福島認証 18-03	福島市 電話 024-528-0408 FAX 024-528-0418
社会福祉法人 福島県社会福祉協議会 福島認証 18-04	福島市 電話 024-523-1256 FAX 024-524-2228

福島県における第三者評価事業の推進体制と業務



今年2月、県社協が行った第三者評価モニター事業に評価調査者として参加しました。第三者評価は、「明文化・文書化」が前提になっています。そのため、とても良いサービスを行っているにもかかわらず、明文化・文書化がされていないために、C評価とせざるを得ないケースが少なくありませんでした。私自身は、まず業務の実態を聞いて、それが明文化・文書化されているかを問うた方が、本当の意味での評価になるのではないかと感じました。

一方、「これはいいマニュアルだな」という文書に出会う場面もあり、これが必要な事業所に配布して、情報を共有化する手だてがあればいいなとも思いました。共有化し、お互いに気付いた点を指摘していけば、さらによいマニュアルが出来ます。その内容は立ち上げたばかりの新しい施設には大変参考になるはずですし、全体的な福祉サービスの質の向上にもつながるでしょう。

第三者評価を進めていく上で、なにより大切なのは「第三者評価事業をみんな育てていく」姿勢です。評価する側と評価を受ける側双方の現場の意見を反映させて見直しをしていく柔軟なシステムをつくり、より価値の高い制度にしていかなければならないと思います。

第三者評価モニター事業を受けた施設



(社)徳川保育会
 徳川保育園(伊達市)
大塚 孝明 園長

**自分たちの業務を見直す
 よい機会になりました。**

第三者評価については以前から関心があり、数年前から全社協の第三者評価を受けてみようかと検討していました。客観的な目で園に足りない部分を指摘してもらいたかったのです。今回、モニター事業を受けてみて、やはり受けて良かったと実感しています。厳しい意見もありましたが、改善すべき点がはっきりしましたし、評価されている部分も分かりました。なにより自己評価を行う中で職員全員の想いが分かったことは収穫でした。「問題を先延ばしにしないでほしい」という指摘がありましたので、自己評価実施後、意識して早く問題解決に取り組むようにしています。

むしろ評価調査者の方には、もっと厳しく指摘していただいても良かったと思います。業務に理解がある方ほど、厳しいチェックがしにくくなるように感じました。また、1日で膨大な量の評価項目を見なければならぬので、評価する側の負担も大きいようです。もっと評価項目を絞った上で、掘り下げて評価ができるといいと感じました。



(社)ほっと記念福祉会
 知的障がい者通所授産施設
 アクティブ東山(郡山市)
木目沢 善重 施設長

**ありのままの姿を見てもらって、
 次のステップへ。**

今年で開所5年目を迎え、措置制度から支援費制度そして障害者自立支援法へと大きな制度の移り変わりを経験してきました。私自身、書類の作り方やサービスのあり方など、これでいいのだろうか、という思いを日頃から抱いていましたので、今回のモニター事業は願ってもないことでした。

調査では、私たちのありのままの姿を感じてもらおうと、評価調査者の方に職員や利用者の本音を直接聞いてもらいました。結果は「職員、利用者ともに活気にあふれ、地域社会の新しいニーズに応えている」というものでしたが、ある意味模範的な回答でしたので、個人的にはもっと不平不満を返していただいたかったですね。指摘を受けたマニュアルの標準化については、他施設のものを用いることもできますが、私たち授産施設ならではのマニュアルがやはり必要だと感じています。

第三者評価は、数年後にまた実施したいと思えます。今度は例えば私たちの業務を全く知らない評価調査者により行うのも効果的なのではないでしょうか。

**モニターに
 聞きました**

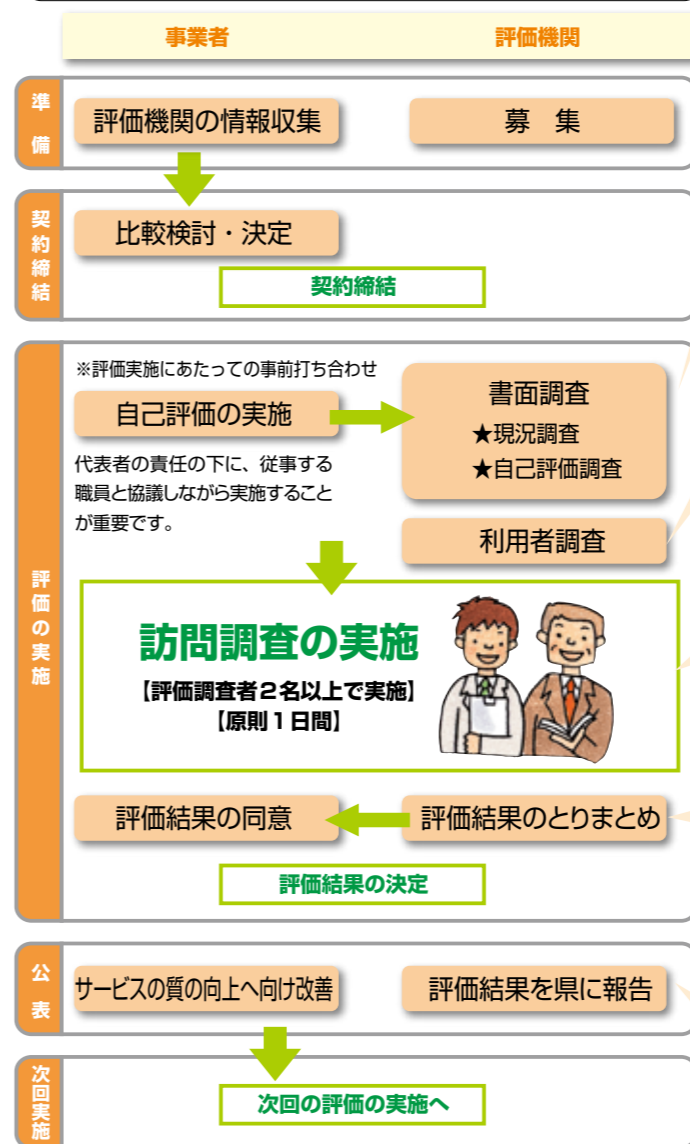
**第三者評価を質の高いサービスに
 つなげるために**

**現場の意見を反映させながら、
 事業を育てていくことが大切。**

福祉サービス第三者評価モニター事業調査者 **山口 眞實**さん

注：福祉サービス第三者評価モニター事業は県社協が県補助により平成18年1月～3月に、平成18年度からの県内の第三者評価事業に生かすことを目的に実施。社会福祉施設6施設(保育所2、児童養護1、知的障がい2、身体障害1)をモニター施設として第三者評価を実施し、受審施設による問題点の把握やサービスの質の向上に向けた意識改革等の効果を取りまとめることとして、評価結果、評価実施手法及び評価決定プロセス等について報告書を作成した。

第三者評価事業の流れ



ポイント

- 事業所から組織や事業概要、さらには自己評価結果を提出してもらい、事業所の概要やサービスの実施状況を十分に把握します。
- 利用者調査には、事業の種類によって「アンケート」、「聞き取り」調査がありますが、「アンケート調査」は、訪問調査の前に実施し、その結果を訪問調査の際に活用します。
- 訪問調査は、多くの「気付き」を得ることができる場です。事業者の取り組みについて正しい理解、評価調査者との十分な「対話」がこの効果を生み出します。
- 評価調査者の合議により評価結果をとりまとめ、事業者に結果を報告し、意見を求めます。評価結果に納得がいくまで十分に話し合うことが大切です。
- 県が評価を受審した事業者の同意を得て、県のホームページなどで評価結果等を公表します。

県社協の評価手数料

区分	種別	評価手数料
保育所	保育所	250,000円
児童養護施設	児童養護施設	
障害者・児施設	知的障害児施設、ろうあ児施設、 肢体不自由児施設、重症心身障害児施設、 身体障害者更生施設、身体障害者療護施設、 身体障害者授産施設、 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	

☆サービスの質の向上への支援

県社協では、事業者のサービスの質の向上に向けた取組みを支援するため、評価結果に加えて、『①評価結果の定量的な集計、②評価対象別の評価、③視察の印象、④利用者の認識(利用者調査を実施したときに限る)、⑤サービスの質の向上に向けた提案の記述等』を報告書として取りまとめ、事業者に提出します。