

特定非営利活動法人いわての保健福祉支援研究会

## 福祉サービス第三者評価の活用例

### 1. 当法人における第三者評価の姿勢

第三者評価の基本的枠組みにおいては、法人や事業所の取り組みを示すものとして書類の有無とその内容の確認作業が大きな比重となっています。法人や事業所の枠組み作りとして関係書類の整備は確かに重要な部分ではあります。しかし、書類が整備されていれば良いサービスが提供されるというものでもありません。実際のサービスにおいては利用者と向き合う職員一人ひとりの意識が大きく影響し、利用者と職員が共に「過ごす」「語らう」「丁寧に対応する」などの場面のなかや、その関わりから元気を得た利用者の生活状況にこそ、サービスの質が現れてくるものが多くあるでしょう。

このような考え方から、当法人では法人や事業所の運営管理面の課題把握等のお手伝いということに加えて、職員の皆様にも評価プロセスに参加していただき、職員一人ひとりがこれまでの成果や課題を自ら把握し、今後何を大切にしていくべきかを考えていただくことで、サービス向上の気づきのお手伝いをいたします。また職員の意識や利用者の生活状況について、様々な比較をすることで、自分たちの現在の状況やその変化を理解できるものとなるため、比較をするための材料を提供することや、評価活動の継続性も重視しています。それらを背景として、事業所にとって効果ある第三者評価の実施のため、下記のような内容を評価プロセスとして準備しております。

### 2. 提供する内容

#### ①52の項目における評価判定

国のガイドラインに沿った第三者評価としての基本的な内容です。主に書類の有無や内容に基づいた評価を行います。流れと評価項目の説明、事業所としての自己評価作成、訪問調査、調査結果に基づいた評価報告書作成が主なプロセスとなっています。

#### ②職員全体での自己評価支援（オプション調査）

評価プロセスの初期と訪問調査直前に、52の項目について職員一人ひとりに自己評価をしていただき、その集計結果を資料としてお渡しします。全職員の判断を背景とした事業所の現状を知ることができるほか、最初の時期に比べて自分たちの自己評価がどのように変化したかを確認できます。

#### ③職員の意識把握（オプション調査）

評価プロセスの初期と訪問調査後に、職場環境や仕事への意欲などについて職員一人ひとりにアンケート用紙にご記入いただき、その集計結果を資料としてお渡しします。仕事に対する職員全体の意識を知ることができるほか、評価プロセスを通しての考え方や意欲の変化を確認できます。初期の実施については法人内の他事業所にもご協力をいただきながら、事業所間の比較もできるものとします。

#### ④利用者の生活状況把握（オプション調査：相談に応じて実施）

評価受審される事業所とともに法人内の他事業所にもご協力をいただきながら、利用者の生活状況について職員のみなさまに把握していただき、事業所ごとの集計結果を資料としてお渡しします。

#### ⑤利用者および家族の意識把握（オプション調査：相談に応じて実施）

評価受審される事業所とともに法人内の他事業所にもご協力をいただきながら、利用者および家族から、生活状況や満足感などについてアンケート用紙にご記入いただき、事業所ごとの集計結果を資料としてお渡しします。

\*ベーシックコースは①のみ、職員参加型コースは①～⑤のすべて、準備支援・自己評価支援サービスは②～⑤のみを実施します。標準的な作業の流れはパンフレットに記載していますのでご覧ください。

### 3. 実際の受審メリット…これまで受審いただいた事業所例や今後のご提案

第三者評価を受けることで期待できる一般的な効果は、法人や事業所の姿勢を外部から客観的な枠組みで振り返ることにより、それまでの内部検討のみでは明確にできなかった課題や今後の目標設定を可能としていくことです。そのことに加えて、当法人で重視する「一人ひとりの職員意識」と「比較することでの理解」、「継続的な取り組み」を踏まえたとき、以下のような効果も期待できます。

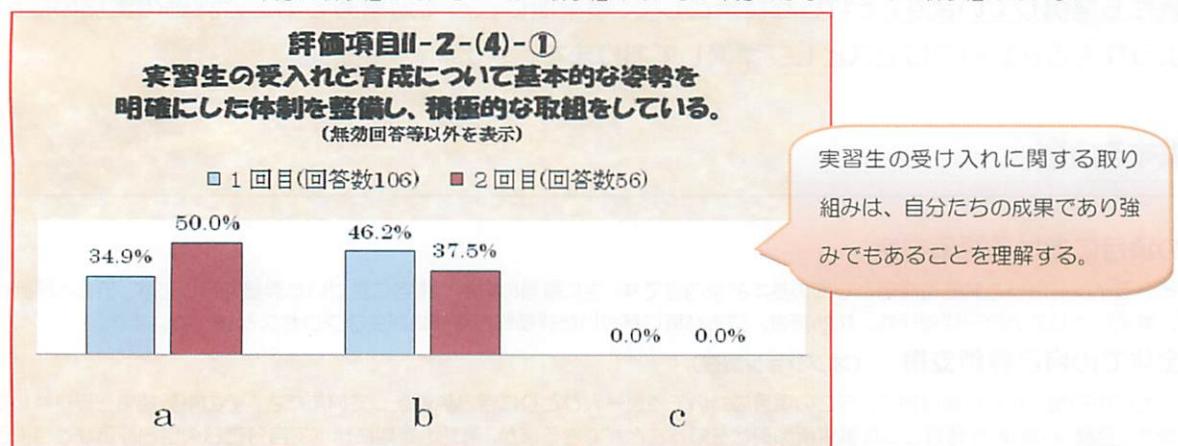
#### ①職員の自己評価能力の向上

法人や事業所における様々な内部検討はサービス向上において重要ですが、そこには一部職員のみでの固定化した話題設定やマンネリ感に伴う形式化、同僚への気遣いや漠然とした負担回避による甘めの自己評価などが生じやすいのも事実です。しかしそれでは普段の取り組みの問題点の発見や修正を行ったり、利用者と向き合う現場職員が課題を認識しながらサービス向上に主体性を發揮していくことは難しいでしょう。そのため外部から評価機関が関わりながら、客観的な枠組みのなかで職員一人ひとりが分野を問わず事業所を自己評価するプロセスの意義は大きく、今後の方向性を検討する材料を発見するとともに、職員全体の自己評価能力を高めることも期待できます。

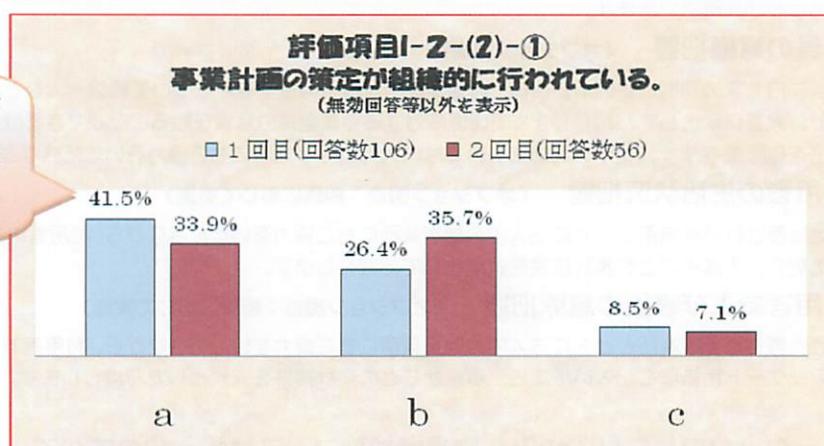
これまで受審いただいた事業所では、評価プロセス初期に実施した職員自己評価の結果と、評価項目の理解を深めた後での2回目職員自己評価の結果には違いが生じています。これは自分たちの取り組みの成果や課題について認識が深まっているということや、より高い目標設定ができるようになった結果として見ることができます。評価プロセスでは、高い評価結果を出していくことよりも、職員全体が常に何を目指していくか意識できる自己評価能力を獲得していくことが、長期的なサービスの質の向上において重要な成果となっています。

#### \*受審事業所の職員自己評価結果例

a : 十分に取り組んでいる b : 取り組んでいるが十分ではない c : 取り組んでいない



計画策定には課題があり、より高い目標と自分たちのすべきことを理解する職員が増える。

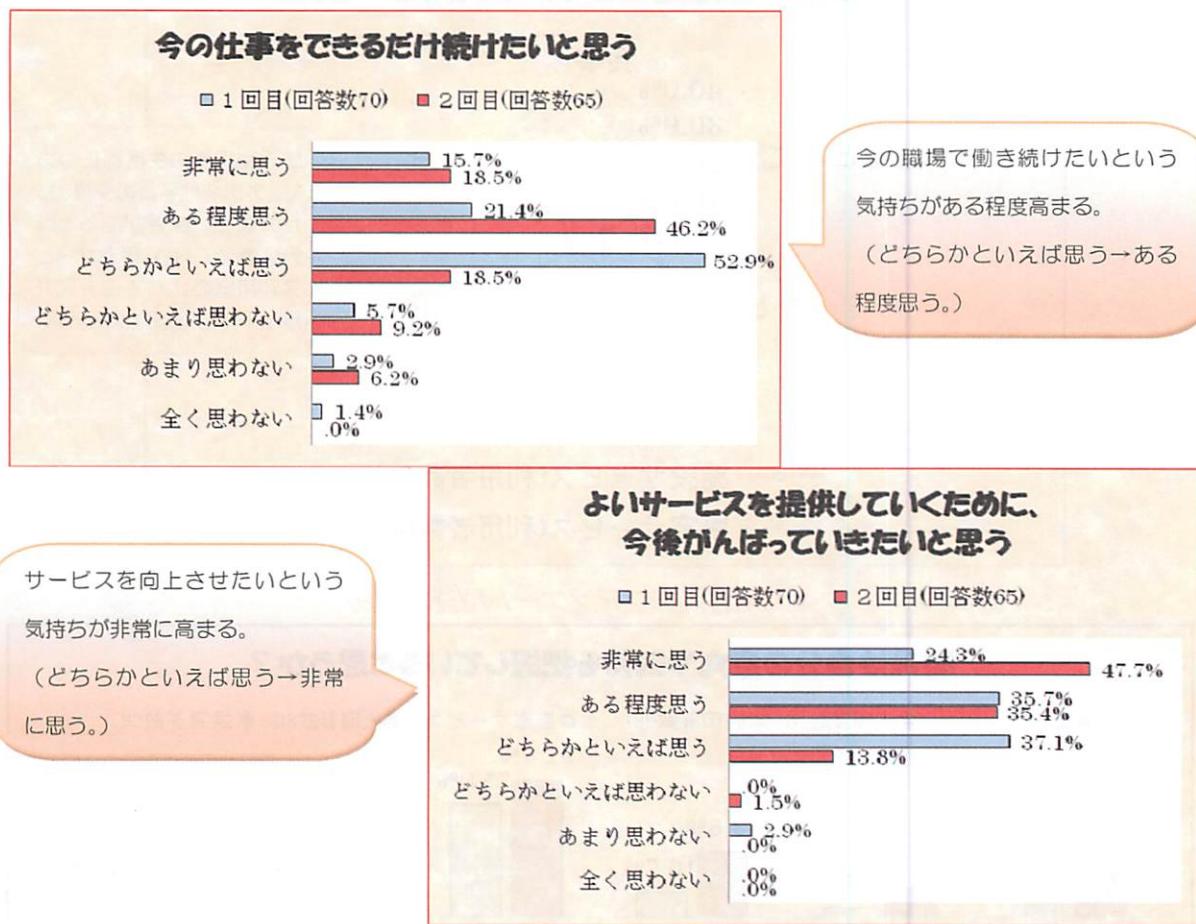


## ②職場に対する意識の理解・共有と意欲の向上

事業所とは職員にとって、日々通い、その活動に多くの時間を費やす生活の場であり、職員それぞれの意識と様々な意欲に大きな影響を及ぼす環境といえます。職員意識調査では、職場環境について他の職員はどう思っているのか、職員個々の生活環境としての職場はどのような状況にあるのかを知り、職員全体で共有することができます。そしてそこには職員同士で話し合う材料が多様に存在し、「自分たちの職場を自分たちで良くしていく」という観点で率直な話し合いができることで、様々な意欲の向上も期待できます。

これまでの受審事業所では、評価プロセス初期（意識調査1回目）と後期（意識調査2回目）で各種の意欲に大きな変化が生じており、評価プロセスに参加してもらうことで職員全体の意欲が向上しています。

\*受審事業所の職員意識調査結果例

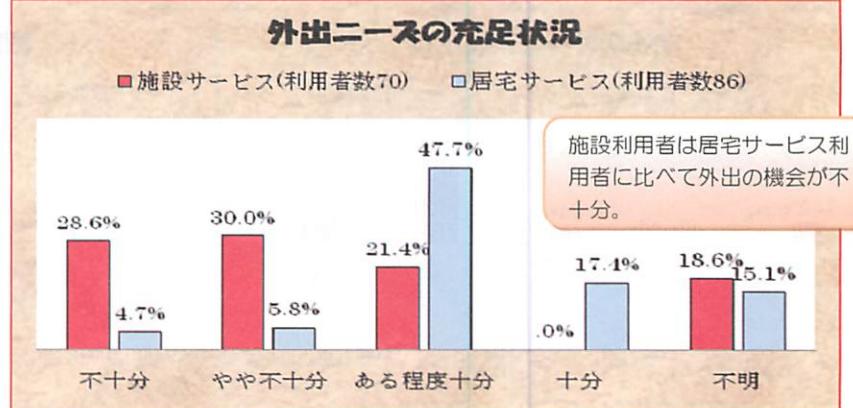


## ③施設サービスと在宅サービスの比較による特性把握

法人全体および他事業所の協力を得ながら第三者評価を進めるなかでは、事業所種別ごとに利用者の生活状況を比較することができます。

事業所では、どうしても同種の種別のみの観点で取り組みの質を見てしまいがちですが、利用者にとってはサービス種別を問わずに、自分がどのような生活を送ることができるのかということが重要です。多様なサービスを視野に入れた中での自分たちの強みや弱みを把握していくことは、利用者視点でサービスを検討する際に有益といえるでしょう。

\*生活状況調査結果例

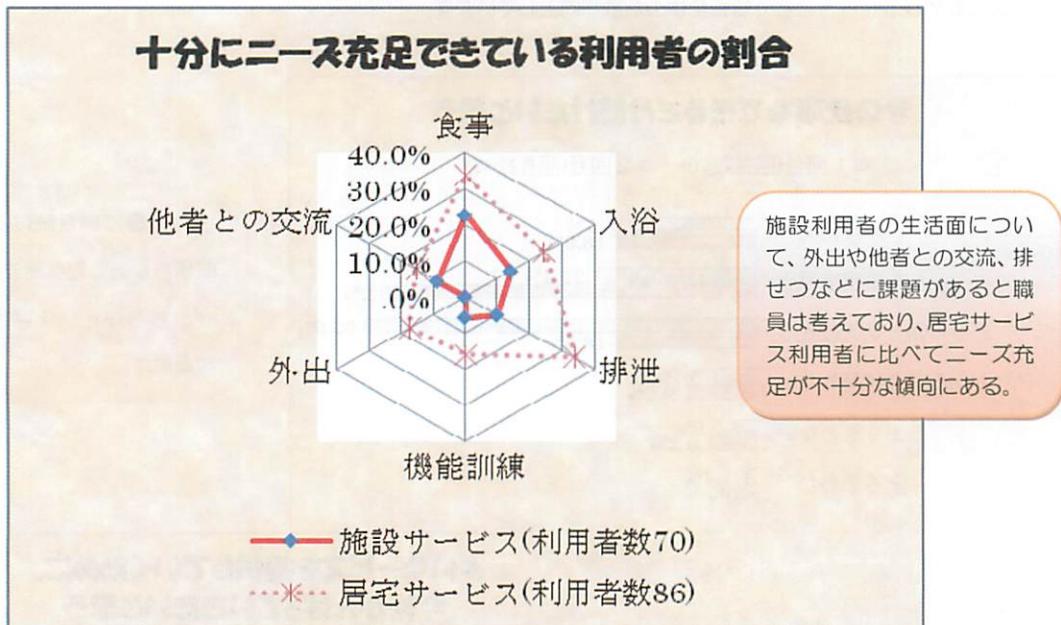


#### ④利用者生活状況の職員視点と利用者・家族視点からの把握

サービス提供の結果としての利用者の生活状況は、誰か一人の見方のみでは偏った捉え方になってしまうことがあるため、複数の立場から捉えていくことがより適切なサービス検討に結びつきます。

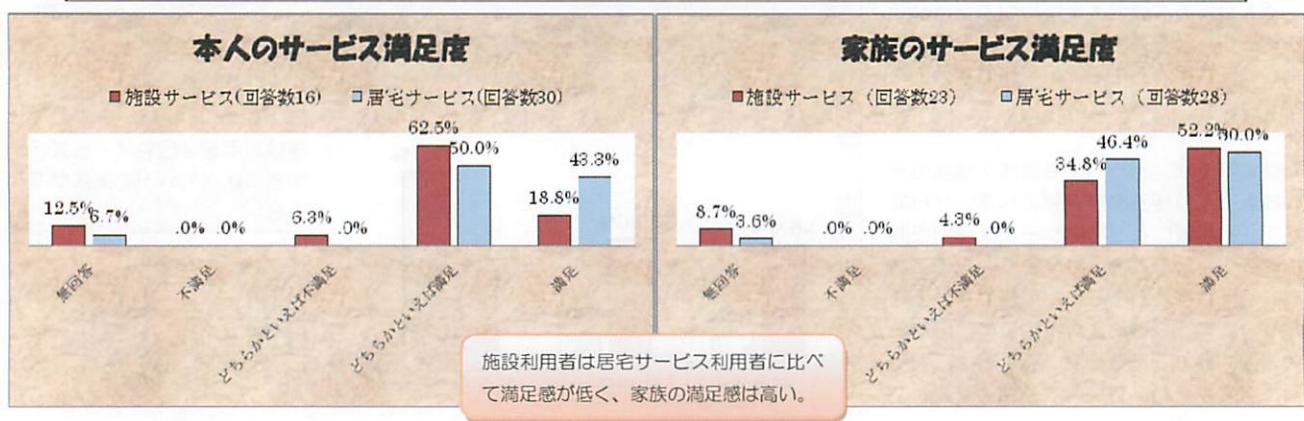
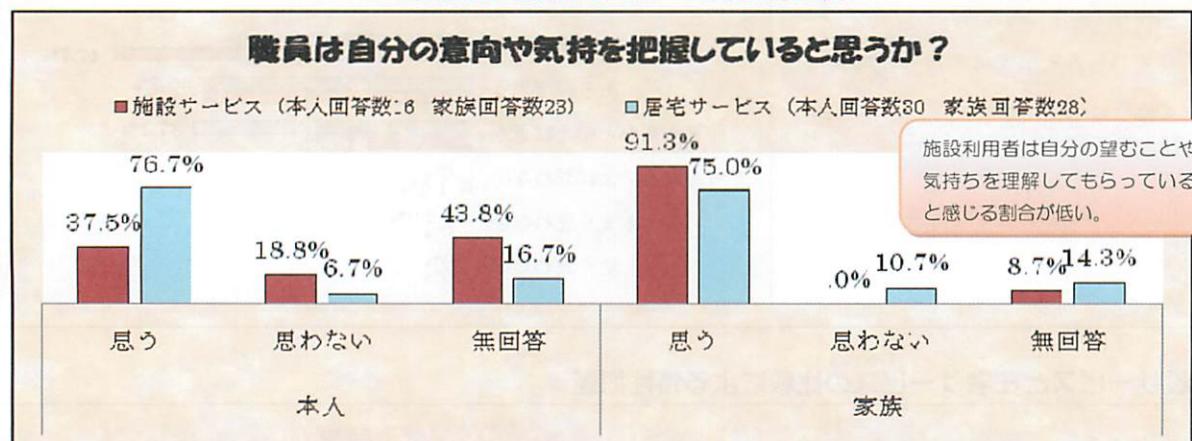
利用者や家族からアンケートで得る生活状況における意識や満足感は、職員からみた状況と比較しながら事業所として何が提供できており、何が足りないのかといったことを多角的に検討できる材料となります。

\*生活状況調査結果例



施設利用者の生活面について、外出や他者との交流、排せつなどに課題があると職員は考えており、居宅サービス利用者に比べてニーズ充足が不十分な傾向にある。

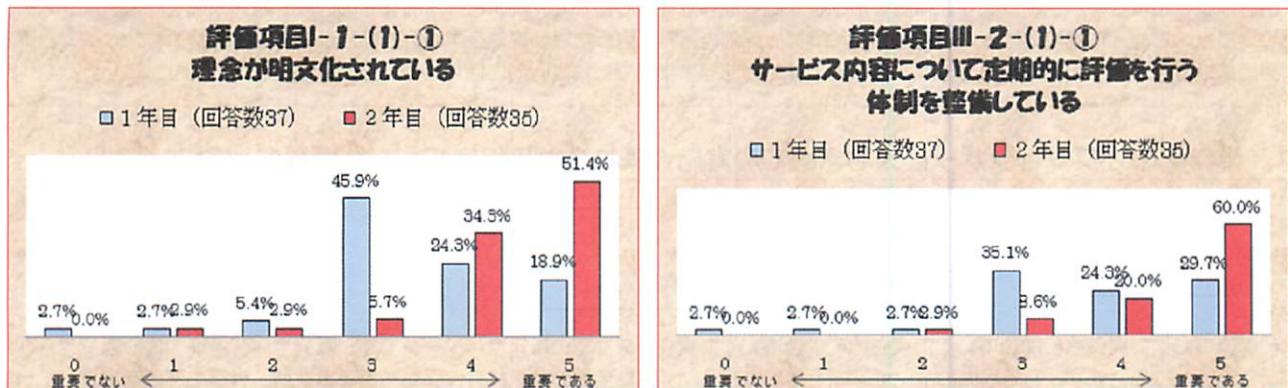
\*利用者・家族アンケート調査結果例



## ⑤複数年取り組むなかでの意識向上

職員自己評価では、各項目の取り組みがどの程度重要な判断もしていただきます。そのなかで、複数年継続して受審いただいた事業所では項目に応じて職員の重要性の認識が向上しています。

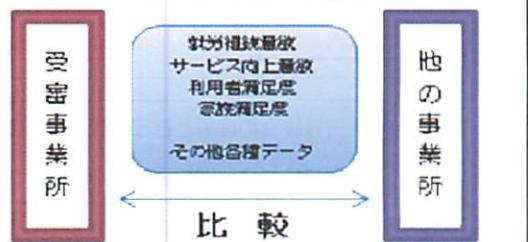
\*受審事業所の職員自己評価結果例



理念や定期的な評価体制の重要性について、大半の職員の認識が3（どちらかといえば重要）から5（非常に重要）に変化。

## ⑥受審事業所間での各種状況比較

当法人の第三者評価を受審していただける事業所が今後増えていくなかで、ご同意いただける事業所間で職員意識調査の結果や利用者生活状況調査の結果、利用者・家族アンケート結果など、各種の状況比較も可能になります。他法人も含む複数の事業所のなかで、自分たちの取り組みや意識がどのような位置づけにあるのかを知ることは、自分たちの優れているところや不十分な部分を相対的に把握できることに加えて、課題を解決していく際の職員のモチベーションにもつながっていくものと思われます。



## ⑦第三者評価受審の前の準備のお手伝い・・・「準備支援サービス」

「第三者評価をいきなり受けるのには不安もある」「第三者評価の仕組みをもう少し勉強してから受審したい」のようにお考えになる事業所も少なくないかもしれません。そのような事業所のために、正式な評価受審とは別に、その準備のための支援ともいえるサービスを提供させていただくこともできます。通常の流れから訪問調査、報告書作成を省いた内容で主に事業所の自己評価を支援するプロセスを体験していただくことで、第三者評価の全体的な枠組みや各項目のおおまかな理解を得る、また職員による自己評価や意識調査等を実施するなかで第三者評価を受ける意図作りをしていくといったことをお手伝いさせていただきます。

\*準備支援のプロセス例



・評価枠組みの説明をさせていただき、実際の書類に照らし合わせて自己評価をしていただくことで、第三者評価の内容を学ぶと同時にスムーズな導入と適切かつ効果的な評価受審が期待できます。

・準備支援のプロセスでも職員に参加してもらい、自己評価や意識調査をやっていただくことで意識の向上が期待できるほか、プロセスの初期と後期(自己評価及び意識調査の1回目と2回目)の結果を比較することで職員参加の効果を確認していただくことができます。

## 4. 第三者評価の受審パターン例

### 1. 単年度の書類を中心とした評価判定のみの実施（概ね3ヶ月程度）・・・「ベーシックコース」

ベーシック

評価判定（書類中心）

A パターン

最もシンプルな受審パターンです。職員参加はせずに管理者等を中心として、説明も基本的なもののみで書類準備と訪問調査をメインとした流れのため、作業期間は3ヶ月程度です。単純に評価枠組みに沿った書類審査を中心とする評価結果のみを提供しますので、第三者評価の理解があり、組織内に十分なサービス向上体制がある事業所であれば有効に活用していただけるパターンです。

### 2. 単年度のオプションサービスも含めての実施（概ね6ヶ月程度）・・・「職員参加型コース」

職員参加型

評価判定（職員参加）

評価プロセス期間の職員意識向上

B パターン

評価プロセスに職員も参加していただくことで、当法人で推奨するなかでの単年度パターンです。職員全体で各種の振り返りを6ヶ月程度で実施していきます。ある程度のサービス向上体制はあるが、職員全体の意識共有に課題もある事業所、職員の意識を把握したい事業所におすすめのパターンです。

### 3. 最初の年度に第三者評価の準備をする（2年間）・・・準備支援サービス + 職員参加型コース

1年目

2年目

C パターン（推奨）

準備支援

職員参加型

第三者評価の理解と自己評価支援（職員参加）

準備プロセス期間の職員意識向上

評価判定（職員参加）

年度間の職員意識向上

第三者評価の枠組みを学習し職員の意識作りもした後に、正式な評価受審をするパターンです。第三者評価をスムーズに導入できるほか、職員参加を事前にすすめておくことで年度間の意識向上も期待できます。これまで第三者評価を受けたことがない事業所に特におすすめのパターンです。（より準備に時間をかけたい場合は、準備支援を2年実施し3年目に評価受審するパターンも可能です。）

### 4. 第三者評価を複数回実施

1年目

2年目

3年目

職員参加型

2回目職員参加型

3回目職員参加型

ある程度一定の期間で事業所の方向性を全体で共有したい、集中的な作業のなかでサービス向上を継続的に推進していく体制を構築したいといった事業所には3年連続での受審がオススメです。・・・D パターン

1年目

2年目

3年目

4年目

5年目

職員参加型

内部の実践

職員参加型

内部の実践

職員参加型

また2年に1回などの定期受審の場合は、客観性の伴う事業評価システムとして機能するほか、対外的な信頼も大幅に向上することが見込めるでしょう。・・・E パターン（推奨）

## 5. 事業所の検討材料を得るためのオプションサービスのみの実施

・・・「自己評価支援サービス」(内容は準備支援サービスとほぼ同じで、初回利用時は準備支援サービス)



職員の率直な意識を事業所が直接把握することは、職員も様々なことを考慮してしまうため実は難しいことだと思われます。またそれは利用者や家族から意見を得るということにおいても、その直接的関係性から率直なものは得にくい側面があります。そのため正式な第三者評価ではないものとして、オプションサービスとしての各種調査を実施させていただくと、当法人の外部的な立場を活用することで実際の状況や本音に近い様々な意見を得ていただきやすいと考えております。そしてそれらの状況把握を定期的な取り組みとすることで、事業所状況の経年変化の把握を可能とし、自分たちの取り組みの成果や課題等、実践の意味を理解していくことにつながるでしょう。

訪問調査や報告書作成などはしませんが、評価枠組みに沿って職員全体で自己評価を行うことや職員意識、利用者の生活状況の客観的把握、利用者・家族アンケート調査などを行うことで、その時点での事業所自己評価の材料にできるほか、作業期間における職員意識の向上も見込めます。また継続性を重視することから自己評価支援サービスの料金は低額に設定しているほか、前回オプション調査から2年以内の実施については割引料金としています。第三者評価の頻度が多いと負担が大きいが職員の意識は高めていきたい場合に、職場環境や提供サービスのモニタリングとして、また定期的な職員意識の向上、全体共有の機会としてオススメします。また定期的な第三者評価受審と組み合わせることで、職員や事業所にとって無理なく改善活動を継続していくことができるでしょう。

### 2年に1回の第三者評価と組み合わせるパターン ・・・Fパターン（推奨）



### 3年に1回の第三者評価と組み合わせる利用パターン ・・・Gパターン（推奨）



ここで紹介した各パターン（A～G）の料金例は、別紙料金表に掲載していますのでご覧ください。

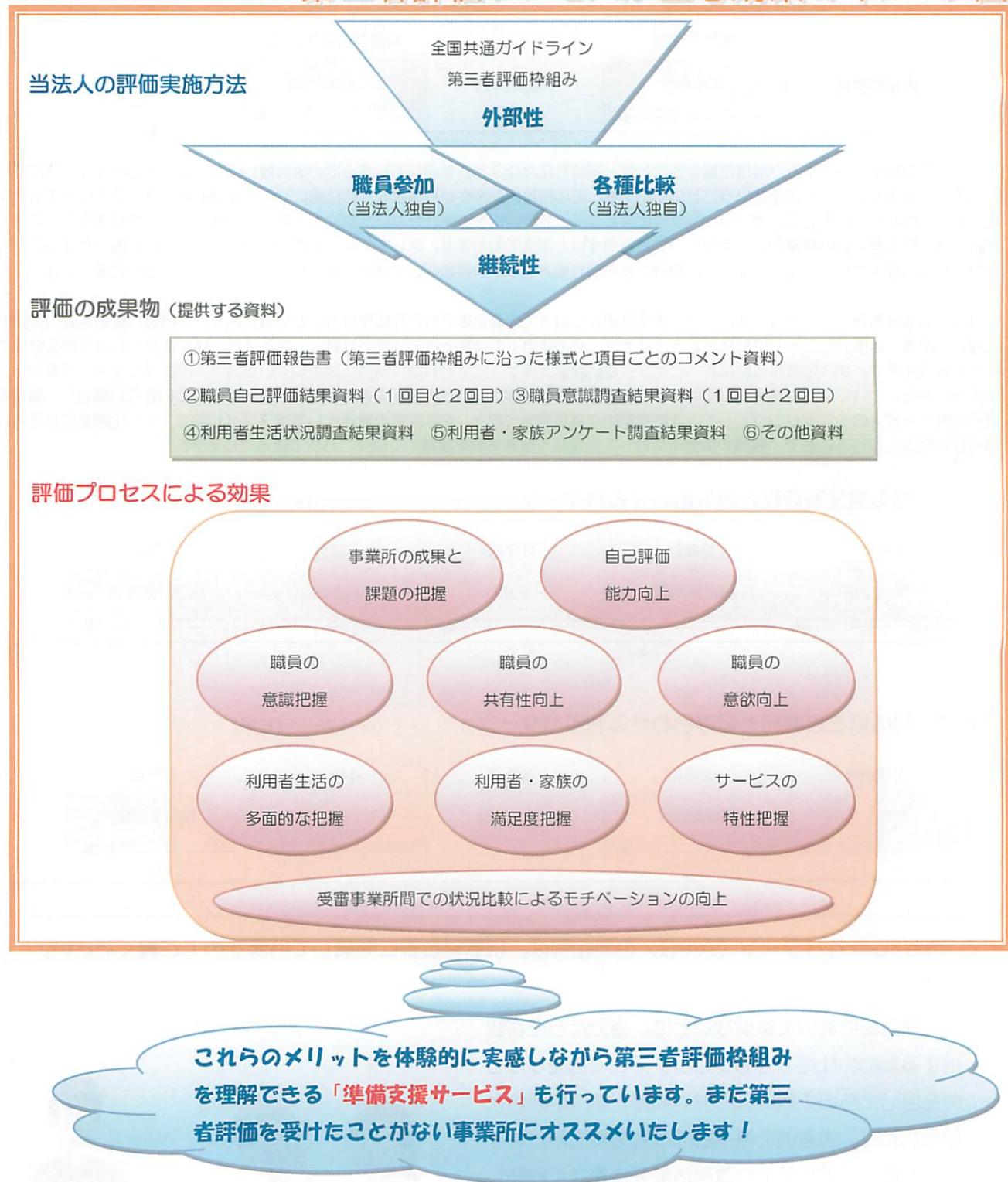
評価活動において重要なことは、自分たちを客観視するための仕組みをもつこと、そこで把握したものを自分たちの主觀的な感覚や知恵、感情や願いと重ね合わせ、生産的で意欲的な改善活動に結び付けていくこと、そしてその改善活動を無理なく継続していくことです。

そのため当法人では事業所や法人の状況にあわせながら、様々な受審パターンを検討させていただきます。



イラスト作成 WANPUG

# 第三者評価プロセスが生む効果のイメージ図



なお、事業所によっては第三者評価への取り組み希望等がいろいろあると思いますので、ご要望に応じて事業所に出向いて説明させていただきますので、お気軽にご相談いただければ幸いです。

お問い合わせ先：特定非営利活動法人いわての保健福祉支援研究会

電話 019-604-8862 メールアドレス iwate@hfk.or.jp