

福祉サービス

第三者評価

のご案内

高齢者分野

施設・居宅サービス等

児童分野

保育所等

その他分野

福祉関連サービス

福祉サービス第三者評価とは？

福祉サービス事業所が継続的にサービスの質の向上に努めることが求められるなかで（社会福祉法）、事業所の改善活動を促進するものとして厚生労働省の通知（福祉サービス第三者評価事業に関する指針について）に基づいて各都道府県ごとに推進されるなか、当法人も岩手県より第三者評価機関として認証を受けて評価サービスを提供しています。

全国ほぼ共通の枠組み（岩手県は52項目）をつかって事業所の取り組みを検討しますが、より多くの検討材料を提供し、改善活動の実効性と継続性を高めるものとして、当法人では独自の要素も付加しながら事業所のお手伝いをしています。

こんな事業所にオススメです！

利用者は満足しているだろうか？
家族はどう思っているだろうか？
他の職員は何を感じているだろうか？

？



事業所として重視することが
職員に共有されない・・・
実際の状況や大事なことを経営層に
わかってもらえない・・・

改善活動を始めても徐々に
形式的になってしまう・・・

自分たちがどのように見えるのか知りたい

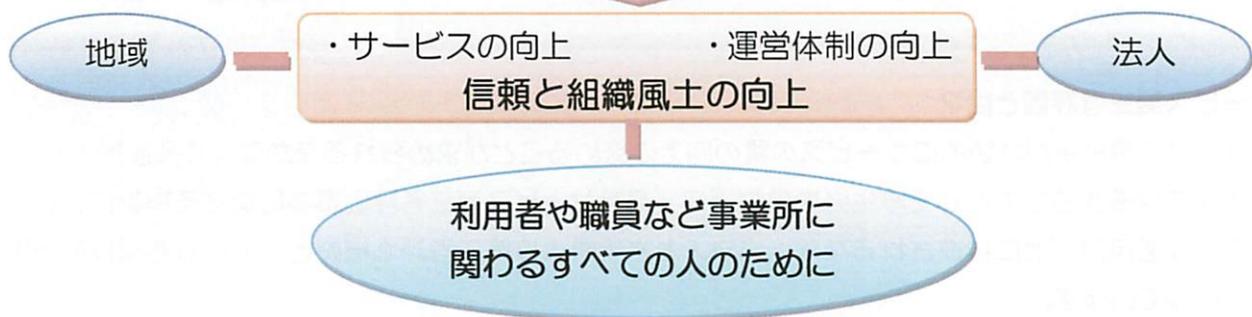
「利用者のために」話し合い実践していける、働きがいのある職場にしていきたい

私たちがお手伝いしたいこと

- ・利用者の不満が多い
- ・職員同士がうまく協力し合えない
- ・利用者の笑顔が少ない
- ・仕事に楽しさを感じない

- ・利用者のためになることを知る
- ・職員のためになることを知る

それらの実現にむけた体制をつくる



いろいろな立場の人が関わりあう福祉サービス環境において調和を支援し
展望と希望を創造していくお手伝いをさせていただきます

福祉サービス第三者評価として提供する内容

1. ベーシックコース（書類を主とした評価）

全国ほぼ共通の枠組み（岩手県は52項目）に基づいて、評価項目の説明をし、事業所の自己評価作成後に訪問調査を実施して、評価報告書を作成します。全国で標準的に行われている内容であり、一連のプロセスの実施期間は3か月程度です。

2. 職員参加型コース（推奨）

ベーシックコースにオプション調査を加えて、事業所の全職員に参加してもらいながら評価を実施します。職員の意識向上を目的とした当法人独自のプロセスとなっており、オプション調査は職員全体での自己評価集計や職員意識調査を中心としながら、相談に応じて利用者や家族へのアンケート調査等も実施します。実施期間は6か月程度で、評価報告書に加えて、評価期間中の職員の意識変化の結果も含めた各種オプション調査結果資料も作成します。これらの結果は他事業所の協力を得ながら比較検討も可能です。

3. 準備支援・自己評価支援サービス（推奨）

第三者評価を受審するために職員の理解を深める、また継続的な取り組みをモニタリングするためのサービスです。正式な評価受審とはなりません、評価受審の準備や取り組みの継続性をサポートします。

第三者評価と当法人評価プロセスの有効性

1. 外部性

- ・個々の当事者関係では表明しづらい意見を把握できる。
- ・それぞれの立場の主観的な意識を理解しながら、事業所の客観的な全体像を把握できる。
- ・外部の機関が関わることにより、職員の意識に良い緊張感が生まれる。

2. 職員参加

- ・職員全体が自己評価を行うことにより、現場の意識を背景とした実情に沿った評価に近づく。
- ・職員の視野が広がり主体性が向上する。
- ・他の職員の意識を知ることにより、連帯感と職員間のコミュニケーションが促進される。

3. 比較

- ・取り組みの意味や質を、オプション調査結果を比較していくことにより理解する。（評価期間内の初期と後期の意識の比較、利用者の生活状況の年度比較、様々な調査結果の他事業所との比較など）

4. 継続性

- ・自己評価支援サービスを活用することにより、評価受審しない年度でも同様の意識を継続する。また事業所の取り組みと職員の意識、利用者や家族の意識を定期的に把握（モニタリング）することができる。（継続性を重視して、準備支援・自己評価支援サービスの料金は低額に設定しています）

これらの要素を背景として、
以下の効果が期待できます

期待される効果

モニタリング

職員の意識把握 利用者および家族の満足度把握
利用者生活の多面的な把握 事業所（サービス）の特性把握

評価

事業所活動の成果と課題の明確化

意識改善

自己評価能力向上 職員の共有性向上 職員の意欲向上
事業所間での状況比較による継続的なモチベーションの向上

サービスの質の向上 事業所運営体制の向上
信頼と組織風土の向上

* 提供するサービスの具体的な内容や効果のあった事例、料金等については別添資料に掲載していますのでご覧ください。

評価プロセス（職員参加型）の標準的な流れ

時期	実施主体	評価プロセス
1か月目	事業所・評価機関	・受審申込、契約締結 ・職員等に第三者評価の趣旨と全体スケジュールを説明
	事業所	・1回目職員自己評価および意識調査実施調査実施（全職員）〈オプショナル〉
2か月目	評価機関	・評価項目の解説資料を提供
	事業所	・資料を全職員に配布し自己学習
3か月目	事業所	・評価基準等の内容や考え方、第1回目の調査結果概要を職員に説明
	事業所・評価機関	・委員会、勉強会等により評価項目の理解促進、取り組みの記録や資料など、関連書類の洗い出し ・事業所の要望や日程の余裕に応じて利用者生活状況調査、利用者・家族アンケート調査を実施〈オプショナル〉
4か月目	事業所	・2回目自己評価調査実施（全職員）〈オプショナル〉
	評価機関	・2回目自己評価調査結果資料の送付
5か月目	事業所	・事業者自己評価と、根拠となる関連書類コピーを提出（提出資料一覧表を提供）
	評価機関	・評価調査員による書面調査と事前協議
6か月目	事業所・評価機関	・訪問調査（事業所見学、職員聞き取り、書類確認、利用者聞き取り）
	評価機関	・評価調査員により複数回の判定会議（合議）を実施
6か月目	評価機関	・評価報告書の作成 ・評価審査委員会による報告書内容の審査
	事業所・評価機関	・事業所との調整・確認
	評価機関	・事業所へ評価結果報告書を通知
	事業所	・2回目職員意識調査実施（日程に余裕がない場合は5か月目に実施）〈オプショナル〉
	事業所・評価機関	・事業所を訪問し評価結果報告会の実施と2回目職員意識調査等オプション調査結果の説明 ・評価結果報告書および公表の同意確認 ・評価結果の公表

* 太字部分は第三者評価の基本的なプロセス、赤字部分は職員参加型評価として付加しているオプション調査の部分です。

当法人プロセスの特徴

- ・複数回におよぶ職員の作業（オプション調査）を通じて職員の前向きさや願いを顕在化し、気持ちや知恵を結集していくお手伝いをします。
- ・オプション調査から多様な視点を提供し、書類確認だけでなく、職員の気持ちに沿ったコミュニケーションをさせていただきます。また、より瑞々しい事業所の姿を伝えるために、公表方法もオプション調査の内容や写真を活用した独自のスタイルを提案します。
- ・今後活かせる評価として様々な検討材料を提供し、取り組みの継続性をサポートします。そして評価結果は報告会で詳細に説明し、公表で終わりではなく次の目標（取り組み）への始まりとしてご提案します。



利用者のために 職員のために

「丁寧に見て、丁寧に聴き、丁寧に伝える」ことを私たちは心がけています。
関わる人すべての「願い」と「夢」に向けて、私たちとじっくり対話しませんか？

【お問合せ・申込み】 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

FAX 019-604-8863

メール iwate@hfk.or.jp

ホームページ <http://www.hfk.or.jp/>

住所 〒020-0021 岩手県盛岡市中央通3丁目7番30号