

「みえ福祉第三者評価」受審事業所事前研修 確認テスト

三重県子ども・福祉部地域福祉課

1. みえ福祉第三者評価について

(1) 導入の主旨と経緯

戦後間もなく成立した社会福祉関係の諸制度が、社会経済の著しい発展による国民の生活や意識、社会経済システムの変化に十分対応できないという構造的問題が発生し、その解消のため、平成9年より国において

「()」の検討が始められた。その結果、福祉制度は、行政主導の「()制度」から、利用者本位の「()制度」へ大きな改革が行われた。

「()制度」においては、利用者の選択を保証する「()」と、契約内容が正確に守られるための「()」が必要になることから、「()」と「()」の仕組みづくりが急務とされた。

このことから、()を目的として、()がサービス内容を評価し、公表する()の検討が行われた。

本県においても、平成15年度に特別養護老人ホームを対象とした、評価基準、評価手法等を定め、「()」として開始した。

(2) 法的位置づけ

第三者評価制度は、法的にも位置付けられている。

【社会福祉法第78条第1項】

「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する()を行うことその他の措置を講ずることにより、常に()の立場に立って()かつ()を提供するよう努めなければならない」

(3) 受審のメリット

「みえ福祉第三者評価」の受審にあたっては、サービスを提供している職員、事業所運営を担う管理者のそれぞれにメリットがある。

【職員のメリット】

現場でサービスの提供にあたる職員が質の高いサービスやケアの改善を目指す時、それを阻む要因は、職員自身に起因すること、施設整備上の制約によること、事業所の組織体制によることなど多岐にわたる。

「みえ福祉第三者評価」では、() を重視したシステムとすることで、自らが「()」を行うことにより「()」が得られるシステムといえる。

【管理者のメリット】

管理者にとっての受審のメリットは、評価をきっかけとして「()」が行える点にある。

事業所の理念や方針が、職員一人ひとりに浸透してゆくためには、サービスの向上やハード等の改善だけでなく、() や ()、() を含めた総合的な視点を持ち、事業所を分析する必要がある。

「みえ福祉第三者評価」では、自らのサービスを振り返る () を通じて、職員に「()」が生まれ、その結果「()」が育成しやすくなる。また、評価結果のインターネット等を通じた公表は、利用者（の家族）や県民にも周知することにつながると同時に事業所の () をアピールすることもでき、「()」として信頼を得ることも可能となる。

(4) 評価制度の活用法

① 評価結果による広報効果

「みえ福祉第三者評価」では、評価結果の () を行う必要がある。基本的には県のホームページ上にも公表されるが、受審者は他の媒体を利用してそれらを () することも可能である。

例えば、「() に掲載する」「紙ベースで事業所に常備し希望者に配布する」「事業所の広報誌等で周知する」などが考えられる。

更に、評価結果のみならず評価を受審した(=「みえ福祉第三者評価」に取り組んだ)という事実についてPRすることも一案となる。

②サービス改善への継続的な取組

第三者評価、自己評価共に、明らかになった課題の()を現実のものにするためには、施設内に継続的な改善の主体、施設内での改善への()、職員の参加性が高まっていることが必要である。従って、本制度では、第三者評価、自己評価を通じ、改善主体の育成(()、())による改善基盤の確立を行えるような設計とし、評価後の持続的な改善への取組につなげられるようにしている。

2. 「みえ福祉第三者評価」の四つの理念・原則

(1) ()

改善は「みえ福祉第三者評価」が目的とする「()」のための重要な手段であるため、4つの原則の中でも特に重点が置かれている。「みえ福祉第三者評価」では、「利用者が事業所選択する際の手助けとするために第三者評価の結果を得る」ことよりも、評価を「()」とすることに主眼を置いている。

(2) ()

()では、施設自らが提供するサービスについて振り返ることにより「()」につなげることができる。また、丁寧に自己評価プロセスを踏むことによって、課題がより明確となり、改善につなげることが可能となる。

(3) ()

「みえ福祉第三者評価」では、評価を
「()」と
位置づけ、組織全体が、現状把握によって、改善に向け()
を持てるようにしている。

(4) ()

「みえ福祉第三者評価」は「事業所の改善」に加え、事業所自らの
「()」(=個性)をアピールできることとしている。

事業所の持つ「()」を今後も継続し、更にそれを高めていく
という意識を持ち続けるために、事業所が持つ()や、重点的に
取り組んでいる内容を評価し、()ことと
している。

3. みえ福祉第三者評価 手順法

| | 受審者 | 第三者評価機関 |
|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| ステージ1 第三者評価・自己評価の説明 | ・全職員への説明 | ・第三者評価の説明 ・自己評価の説明 |
| ステージ2 ()の結成 | ・()の結成 | |
| ステージ3 ()の実施 | ・()の実施 | |
| ステージ4 ()による 議論 | ・() による議論 | |
| ステージ5 ()調査 | ・()調査 | |
| ステージ6 ()調査の結果分析 | | ・()調査の結果の 検討 |
| ステージ7 ()の作成及び 報告書作成 | | ・()の作成と 報告 評価結果作成 施設への報告・承認 |
| ステージ8 ()の作成 | ・()の作成 (評価機関への報告) | |
| ステージ9 県への評価結果、改善計画の 報告・公表 | | ・県への評価結果及び 改善計画の報告 ・公表（県で実施） |