



# 推進機構ニュース

2007年1月  
第2号

発行:とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構(栃木県社会福祉協議会内)  
Tel. 028-622-7555 ホームページ <http://www.tfhs.jp>

特集



## 福祉サービス第三者評価を実施した事業所に聞く!

～社会福祉法人スイートホーム 特別養護老人ホームひまわり～

第三者評価を実施した事業所からお話しをお伺いしていきます。第1回目は、平成17年度に県内で初めて第三者評価を実施した、特別養護老人ホームひまわりをご紹介します。特別養護老人ホームひまわりは、平成14年7月に開所し、配食サービスや共生型デイサービス拠点の設置など地域とのかかわりを大切に、新しいことにも積極的に取り組んでいる施設です。施設長の佐々木さんと事務長の佐々木さんにお話を伺いました。

### ■第三者評価を実施したきっかけは。

平成16年度に第1回目の第三者評価を実施しました。そのときは、栃木県にはまだ評価基準がなく、東京都の評価基準で行いました。その当時、開所して間もない施設だけに、介護力の蓄積が少なく、ケアも職員によりバラつきがありました。まわりには歴史のある施設が多く、私たちのような新しい施設だけに、職員の中に少しでも介護の質を高めたいという気持ちが強くあったことが、実施のきっかけです。第三者評価制度以外にもISOなど様々な制度がありますが、ケアの質について自らを整理し自己評価も行っていきたいという理由から、質を高めていくことの手段として、まず第三者評価を選びました。

平成17年度には2回目の評価を行いました。栃木県でもようやく評価基準が策定され、私たちの施設が前回の評価からのくらい改善されているかを客観的に知るために、栃木県の評価基準で実施しました。私たちの施設では、第三者評価制度のもつ情報開示という面と、自ら介護の質を高める絶好の機会と位置づけ継続的に取り組んでいます。



### ■どのように第三者評価を進めましたか。

全職員が自己評価・アンケートに取り組みました。自己評価の前には、評価機関の方から第三者評価の意義などについて学ぶなど、事前学習会を実施しました。事前準備に時間をかけたことで、自己評価も真剣に取り組むことができたのだと思います。このほか、聞き取り調査や調査結果への対応、話し合い

も幾度か行いました。利用者については、判断が可能な利用者に対し、評価調査者により聞き取り調査が行われました。

第三者評価は、時間もかかり大変ですが、振り返ると、大変というより納得できたという気持ちの方が大きいです。評価結果によって、例えば、マニュアルがなぜ必要なのかなど、細かいことですが一つ一つ理解し納得できたのでよかったですと思います。

### ■評価を実施してみて、感じたことはありましたか。

施設の介護の改善を重視し親切丁寧に対応していただきました。特に、評価につながった事例や観察内容についての具体的な指摘は、職場で話し合う材料となりました。これまで、職員同士話し合う機会が少なかったため、各部門、各フロア単位の職員会議で改善課題を話し合い、改善に取り組み、結果を施設内に設置した管理運営委員会に報告し論議しています。こうしたことから、職場の介護実態を

調査することは大切であり、もっとたくさんの時間をかけてもよかったですと思いました。

自己評価やアンケートには、今まで分からなかった職員の本音が出てきました。これらは、評価機関宛てに提出したものを匿名化し集計されるのですが、中には

批判的な意見もあり、これを見たときは本音を書いてくれたことが嬉しくなりました。

また、評価を実施するうえで、評価機関との信頼関係を築くことも大切だと思います。私たち事業所自身もなぜ評価を行い、何を知りたいか、と一緒に話し合っていける評価機関と取り組めると意義のあるものになると感じました。

(次ページへ続く→)

■第三者評価を実施してみて、こうして欲しいなどの要望はありますか。

■これから第三者評価を実施しようとする事業所に向けてメッセージ

評価料金が高く施設に負担が大きいいため、受審する法人に一定の助成措置をお願いしたいです。もう一つは、現在、併設しているデイサービスでも第三者評価を実施しているところですが、栃木県の評価基準がないため、東京都のものを使用しています。栃木県でも老人福祉施設関係は、通所介護等の評価基準も策定し実施して欲しいと思っています。

今、介護の社会化に伴い介護現場で起きる事件が多発しています。私どもの施設でも小さな事故が頻繁に報告されてきている現状です。こうした現状をふまえ、自己評価制度の確立やISOの認証など現場の実態を正確に把握し、介護現場に実態に立脚した介護の質の系統的な改善を業界として取り組みを強化することが福祉施設の社会的責任だと思います。ぜひ、第三者評価も受審し「情報の開示」の役割とともに自らの介護の系統的な改善に役立てましょう。



連載

## 第三者評価を知ろう！

Vol.2 何を評価するの？

「第三者評価」って言葉は聞くけれどよく分からない…という方に向けて、第三者評価についてお知らせしていきます。第2回目は「何を評価するの？」です。

### ★第三者評価では何を評価するの？

第三者評価は、法人や施設の経営状況についての評価は行われません。事業所で提供されている「福祉サービスの質の向上」を目的として評価が行われます。事業所の体制、提供されるサービスの内容や過程、対象者の状態や満足度などについて、「一定の基準」を設けてその達成度合いを評価していきます。

### ★「一定の基準」とは？

栃木県では、厚生労働省通達に定めるガイドライン等に基づいて、県推進機構の基準等部会で策定された第三者評価基準（以下「評価基準」という。）を使用して評価を行います。

●評価基準は、共通評価基準（55項目）と、サービス種別ごとの基準（18項目～33項目）で構成されています。

評価対象		評価分類
共通評価基準 (55項目)	I 福祉サービスの基本方針と組織	1. 理念・基本方針
		2. 計画の策定
		3. 管理者の責任とリーダーシップ
	II 組織の運営管理	1. 経営状況の把握
		2. 人材の確保・養成
		3. 安全管理
		4. 地域との交流と連携
	III 適切な福祉サービスの実施	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
	サービス種別ごとの基準 (種別により、18項目～33項目)	

### ●評価基準の各項目の名称

III 適切な福祉サービスの実施

⇒評価対象

III-1 利用者本位の福祉サービス

⇒評価分類

III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

⇒評価項目

III-1-(1)-① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。

⇒評価細目

それぞれの評価分類は、実際に評価を行う基準である評価項目、評価項目を評価するための評価細目で構成され、評価細目ごとにa・b・cの3段階の「評点」がつけられます。評点を付けるにあたって、サービスの質の向上の視点に立った、評価基準のねらいや意図を説明する「評価のポイント」を設け、そのチェック数によって評点が判断されます。

福祉サービス第三者評価を実施することで、苦情解決の制度などの福祉サービスの質を高める他のしくみと組み合わせられることによって、福祉サービスの質の向上が図られることとなります。



## 第三者評価機関を紹介します！ vol.1

栃木県で認証されている評価機関からの原稿をそのまま掲載していくコーナーです。評価機関を順に紹介していきます。評価を実施しようと考えている事業所の皆様は、評価機関を決める際の参考にしてください。

**と評機05-01 特定非営利活動法人International Social Service Culture Center**  
〒329-2213 塩谷郡塩谷町大字熊ノ木1099-1 Tel/Fax 0287-45-0068  
(直通連絡先 Tel 0285-70-2020 Fax 0285-72-8222)

☆「**第三者評価**」は、**受審者**も**評価機関**も大変汗を掻きます。  
しかし、そこから**生まれるものが大きい**のです！！

○ **受審した事業所の職員のコメント**を紹介します。

「長年勤務の中でこれほど真剣に自己評価をし、基本から見直したのは初めてです。更により良いものへ皆で築き上げて行きたい。」

「利用者に喜ばれ、誇りを持って働く事業所を目指して職員が一丸となれた。」

○ **同様に施設長のコメント**も紹介します。

「第三者の視点での見直しが今後の発展に欠かせない。職員のモチベーションが上り、全員で協力し合う機会を作れたことは予想外の大きな収穫だった。」

☆ **I.S.C** は、**利用者がよろこび、そして事業所様が**  
**更に発展するよう安価で心の通った評価をいたします！！**



**と評機05-02 株式会社アールピーアイ栃木**  
〒320-0806 宇都宮市中央2丁目3番6号  
Tel/Fax 028-633-4077

☆**改善のヒントへの「気づき」を引き出すために**

「利用者本位のサービスの実現」を目指し、事業所の方々が、日頃実施しているサービスや経営について「改善のヒントに気づいていただく」、それを第1のねらいとして評価業務を実施しています。次の3つを評価業務のポイントとしています。

○公正に施設の実態を調査します。

○施設の独自性、特徴を尊重します。

○対話を重視し、納得できる評価を引き出します。



☆**より公正な調査を実施**

第三者の公正な立場で施設の実態を把握するために、利用者全員を原則に利用者調査を実施しています。また、事業所の職員全員を対象に職員調査を実施し、経営者層、一般職員との話し合いの機会をより多く持つように努めています。

☆**経験豊富な評価調査者が実施**

弊社に所属する3名の評価調査者は全員、東京都の評価業務に平成15年度から携わり、様々なサービスの評価業務経験を持っています。また、サービスの現場経験者、企業経営者の評価調査者が所属し、サービス、経営の両面の豊かな経験のもとに、評価業務を実施しています。





第三者評価結果を県推進機構のホームページで公表しています。

<http://www.tfhs.jp>

栃木県では、評価機関は評価結果の確定後30日以内に県推進機構へ報告するよう定められており、評価結果は、事業所の同意を得て、県推進機構のホームページや県推進機構事務局にて公表しています。公表期間は1年間となります。

公表している内容は、「a・b・c」の評点だけでなく、事業所の評価の高い点、評価を実施して明らかになった改善する点や、評価結果に対する事業所のコメントも掲載しています。

また、評価結果とともに、評価を受けた事業所の基本的な情報（事業所情報）も掲載されますので、評価結果と併せて参考にご覧ください。



「トップページ」から「評価結果を探す」をクリック。  
右上の「評価結果一覧」をクリックすると、これまでの評価結果が全てご覧いただけます。



栃木県では、これまで、6事業所で第三者評価が実施され、結果が公表されています。  
(平成18年12月現在)

**【評価結果における公表内容】**

- ・第三者評価機関名
- ・事業所情報
- ・実地調査日
- ・総評(特に評価の高い点・改善を求められる点)
- ・第三者評価結果に対する事業者のコメント
- ・各評価項目にかかる第三者評価結果

**今年度の取り組みと予定**

- ・平成19年2月27日 平成18年度評価調査者継続研修(第2回)の開催
- ・平成19年3月 平成18年度運営委員会の開催



推進機構ニュース第2号 平成19年1月発行

発行：とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構  
〒320-8508栃木県宇都宮市若草1-10-6 (社会福祉法人栃木県社会福祉協議会内)  
TEL 028-622-7555 FAX 028-622-2316  
E-mail [info@tfhs.jp](mailto:info@tfhs.jp) ホームページ <http://www.tfhs.jp>

■ 第三者評価事業に関するご意見・ご要望がありましたら、お寄せください ■