



特別養護老人ホーム やまゆり荘

信頼され選ばれる福祉サービス事業者になるために

評価機関「岩手県社会福祉協議会」が実施する 第三者評価

福祉サービス第三者評価事業は、福祉サービス事業者の皆様と一緒にサービスの質の向上に取り組むものです。事業の普及・推進に取り組む県社協の状況をお知らせします。

課題や改善点を明らかに

「福祉サービス第三者評価」は、施設・事業所が提供する介護や保育などのサービス内容を、公正・中立な第三者機関（評価機関）が専門的かつ客観的な立場から評価し、その結果を公表する仕組みです。

社会福祉法には、社会福祉事業を営営する事業者が自ら提供する福祉サービスの質の向上を図るよう努力することが定められており、そのための有効な手段の一つとして「福祉サービス第三者評価」の活用があります。

県社協は岩手県から認定を受けた第三者評価機関の一つとして、全国に先駆けた全社協モデル事業（平成13年）を実施して以来、現在通算（平成13年度～平成25年度見込み）196施設・事業所の評価を行っています。

第三者評価の評価調査者は、福祉サービス事業の管理業務経験者と福祉・医療・保健分野の有資格者で養成研修を修了した30名を県社協が委嘱しています。第三者評価は国のガイドラインに基づいて、県が定めた福祉サービスごとの評価基準に基づいて行います。

第三者評価の受審は行政監査や介護サービス情報の公表とは異なり、受審は任意です。

しかし、受審の必要性を感じている施設・事業所が多いことから、県社協の第三者評価の受審件数は

年々伸びており、北海道および東北ではトップ、全国でも高い受審率となっています。

組織の対内的・対外的な効果

評価は施設による自己評価（53／98の評価項目をa・b・c）と、評価調査者による訪問調査、家族等アンケート、利用者ヒアリング等をもとに行われます。

評価基準は全てのサービスに①福祉サービスの基本方針と組織（理念、基本方針、計画の策定、管理者の責任とリーダーシップなど）②組織の運営管理（経営状況の把握、人材の確保、養成、安全管理、地域との交流と連携）③適切な福祉サービスの実施（利用者本位の福祉サービス、サービスの質の確保、サービスの実施計画の策定など）と、サービスの種類ごとの内容評価からなります。

また、受審のプロセスは受審説明↓受審申込受理↓契約↓評価基準研修会の実施↓事業者自己評価↓訪問調査①（書面審査）↓訪問調査②（ヒアリング等）↓合議↓決定委員会↓結果報告からなります。

評価結果は、細目ごとの評価調査者コメントと、「a」「b」「c」の3段階で明示され、総評（特に評価の高い点、改善が求められる点）と、受審した事業所のコメントも盛り込まれます。

第三者評価受審の効果としては

データ

期待される効果

- 組織の対内的な効果**
- ①現在提供しているサービスを点検することにより、意欲的に取り組めるところ、改善すべきところが明らかになります。
 - ②サービスの質の向上に向けて、具体的な目標を設定して取り組むことができます。
 - ③第三者評価受審のプロセスで、自己評価などを通じて職員の気づきを促すとともに、改善意欲の醸成及び課題の共有化を図ることができます。
- 組織の対外的な効果**
- ①第三者評価を受けることにより、利用者や家族、地域から信頼が得られます。
 - ②事業者のサービスの質の向上に向けた積極的な取り組み姿勢をPRすることができます。

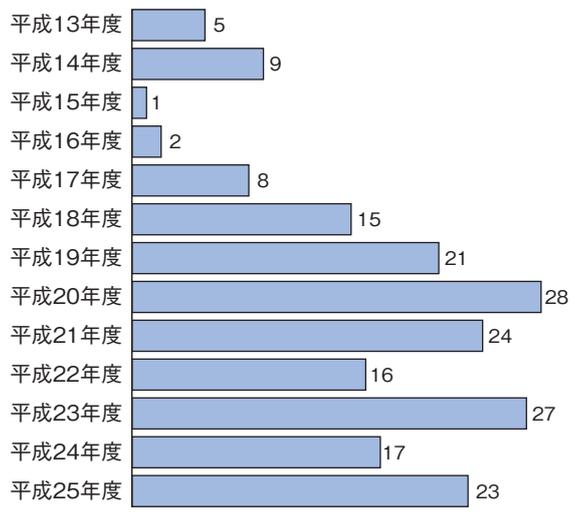
受審施設種別の評価数

高齢者施設	85
障がい児・者施設	63
保育所	12
社会的養護関係施設	10
その他（児童施設）	26

合計196施設
(公表件数134施設)



岩手県社協の第三者評価の実施状況



第三者評価を受審して
社会福祉法人胆沢やまゆり会
奥州市胆沢区南都田字加賀谷地416
☎0197-46-5111(本部)

3年連続の受審で 職場の課題を克服

利用者が主役のサービスを提供

マニュアルすべてを見直す

奥州市胆沢区の社会福祉法人胆沢やまゆり会の職員数は232名。「優しく、温かく、共に生きる」を基本理念に、特養ホームやまゆり荘(法人本部)、胆沢高齢者総合福祉施設ぬくもりの家、特養ホームやなぎの里を運営しています。同法人では「これまで提供している福祉サービスを第三者の公正な見方で評価してもらい、課題や問題点を明確にしたい」と、平成23年度に胆沢高齢者総合福祉施設ぬくもりの家の特養ホームとデイサービスセンター、24年度にやまゆり

▽利用者の安全、権利擁護、職員の質の向上、中長期計画など、健全な福祉経営の新たなヒントを得るきっかけになる▽第三者評価のプロセス(職場での自己評価、訪問調査など)を通して、職員の気づきの力、サービスの改善点、課題の共有

化が深まる▽利用者・家族への調査を通して、利用者本位のサービスづくりに役立つなど、対内的・対外的な効果があげられます。なお、平成24年度から社会的養護関係施設は毎年自己評価を行うとともに、3年に1度、第三者評価

を受審・公表することが義務づけられました。第三者評価受審を希望される場合は、自己評価の進め方から評価結果の報告まで、当協議会の担当者が直接事業者様の状況をお伺いしながら進めさせていただきます。

● 第三者評価の公表

岩手県社会福祉協議会ホームページ
<http://www.iwate-shakyo.or.jp/>
「福祉サービス第三者評価事業のご案内」をご覧ください

詳しいことは
県社協福祉経営支援部
☎019-637-4403
までお気軽にご相談ください。



り荘デイサービスセンター、25年度に特養ホームやまゆり荘の3施設を受審しました。

23年度に受審した「ぬくもりの家」の第三者評価の「総評」では、「利用者の要介護度、要支援状態に配慮した総合的サービス推進の体制づくり」が、特に優れた取り組みとの評価を得ています。

法人では受審後ただちに「求められる改善点」や「評価結果」に基づいて改善計画を策定。職員の研修計画やマニュアルの見直しを図るなど改善に取り組んできました。第三者評価を受審する中心的役



及川 俊和
常務理事



岩村 正明
事務長



割を担った岩村正明事務長は「1年度目の受審は開設10年を区切り、これまでの事業運営を総点検するためでした。改めて職員が気づかなかったことが明確化しました。その後、全職員が「これで良いのか、何が足りないのか」と自問と議論を重ね、課題の克服に取り組みました」としたうえで、「1年度目の反省と改善点を踏まえて評価推進委員会を設置し、2年度目、3年度目は自己評価にも時間をかけて集約しました。また、積み重ねてきたマニュアルを外部の人に評価してもらったことで、47のマニュアルすべてを見直しました。職員はサービス向上に向けて予想以上に頑張っており、自分たちの進む方向性に確信が持てたと思っています」と話しています。

職員の意識改革と意欲向上

「福祉サービスを向上させていくことは、社会福祉法人の使命で



あり役割です。また第三者評価は受審の結果ではなく、その取り組みのプロセスこそが重要だと認識

しています。職員が客観的に業務を見直し、情報を共有し、職場の問題点を克服し、具体的な目標を設定する。こうした職員の意欲アップと意識改革こそが、質の高いサービス提供につながります。またそれが、利用者、家族、地域の信頼につながります」と及川俊和常務理事(やまゆり荘・やなぎの里施設長)は話しています。同法人では、26年度は胆沢高齢者総合福祉施設ぬくもりの家の特養ホームとデイサービスセンターの再受審を予定しています。