

特集

信頼され、選択されるサービス事業者へ

第三者評価

福祉サービス第三者評価は、福祉サービス事業者と共にサービスの質の向上に取り組む仕組みです。評価機関として、事業の普及・推進に取り組んでいる岩手県社会福祉協議会の状況などをお知らせします。

課題・改善点の可視化

「福祉サービス第三者評価」は、施設・事業所が提供する保育・介護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。

評価結果は、福祉施設などの理念や基本方針を具体化し、よりよい利用者サービスに向けた到達度を示すものといえます。

社会福祉法では、社会福祉事業を営む事業者が、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」が求められています。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」があります。

福祉サービスの実践において、利用者支援を可視化し、客観的にサービス内容や水準を示すことは、利用者の権利擁護を実現することにも繋がります。

岩手県社会福祉協議会は、岩手県知事から認証を受けた第三者評価機関の一つとして、全国に先駆けて、全国社会福祉協議会モデル事業（平成13年）を実施して以来、通算（平成13年度～平成28年度）246施設・事業所の評価を実施してきました。

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54名を岩手県社会福祉協議会が委嘱しています。

第三者評価は、国のガイドラインに沿って、県が定めた福祉サービスごとの評価基準に基づいて行われます。行政監査や介護サービス情報の公表とは異なり、一部の種別を除き受審は任意です。

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、岩手県社会福祉協議会の第三者評価の受審件数は増加しており、全国でも高い受審率になっています。

組織の対内的・対外的効果

評価は、施設による自己評価（60～87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基に行われます。

評価基準は、全てのサービスに共通する「共通評価基準」として、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、人材の養成・確保、安全管理

理、地域との交流と連携など）。

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に定められた「内容評価基準」により構成されます。

受審のプロセスは、受審説明↓受審申込↓契約↓評価基準研修会の実施↓事業者の自己評価↓訪問調査①（書面審査）↓訪問調査②（ヒアリング等）↓合議↓決定委員会での決定↓結果報告となっています。

評価結果は、細目ごとの評価コメントと「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、①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

②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

③利用者・家族への調査を通して、利用者本位のサービス提供に役立つなど、対内的・対外的な効果がある

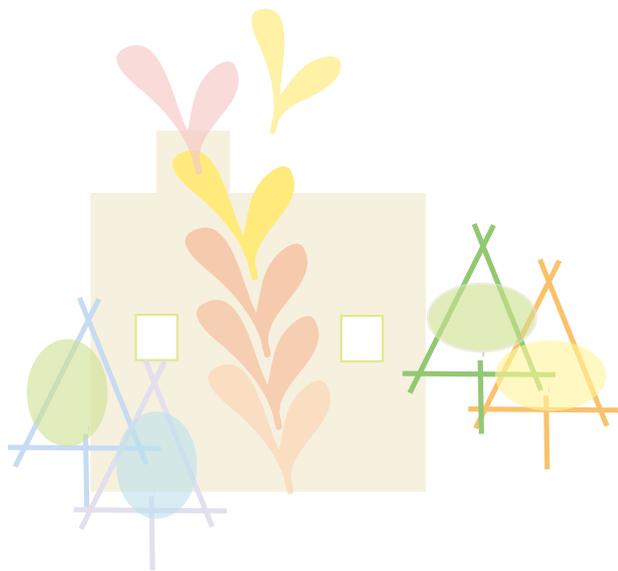
期待される効果

1. 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間を促すとともに、改善意欲の醸成・課題の共有を図ることができます。

2. 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、積極的な取組姿勢をPRすることができます。



受審施設種別の評価数
(平成13~28年度)

施設種別	施設数
高齢者施設	88
障がい児・者施設	87
保育所	20
社会的養護関係施設	25
その他（児童施設）	26
合計	246 施設
(公表件数)	183 施設)

岩手県社会福祉協議会の
第三者評価の実施状況（平成13~28年度）

年度	施設数	年度	施設数
平成 13	5	平成 21	24
平成 14	9	平成 22	16
平成 15	1	平成 23	27
平成 16	2	平成 24	17
平成 17	8	平成 25	23
平成 18	15	平成 26	20
平成 19	21	平成 27	15
平成 20	28	平成 28	15
計		246 施設	

平成24年度からは、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、岩手県社会福祉協議会が、直接、事業者の状況を伺いながら進めています。

第三者評価活用への期待

福祉サービスの質の確保、向上に向けた取組は、喫緊の課題とされています。サービス提供を担う人材確保や資質向上への取組も求められています。

このような状況において、第三者評価の活用による、福祉サービス向上や合理的配慮の実践が期待されます。

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のご案内」をご覧ください。
 詳しいことは 岩手県社会福祉協議会福祉経営支援部
 ☎019 (637) 9611 までお気軽にご相談ください。



第三者評価を受審して

利用者、地域、職員の満足度を高める法人(施設)づくりへ

子どもの最善の利益を目指した受審により
施設の「強み」「弱み」「改善点」が見えてくる

平成19年度から
7回の受審を通して

一関市の社会福祉法人ふじの園「児童養護施設一関藤の園」の職員数は40名、定員数は51名(本園45名、地域小規模児童養護施設6名)です。基本理念を「祈りと感謝の心」、養育目標を「自己定理のために個性や可能性を最大限に発揮して、未来を切り開く子ども」とし、キリスト教のカトリック精神を運営基盤としています。

第三者評価の受審は、平成19年度から平成28年度までの7回を数えます。受審の動機は、①子ども
の最善の利益を目指して養育の質
を高めたいこと②客観的な評価を
得て取り組むべき課題を明確にす
ること等の理由からです。

2年目(平成20年度)からはサー
ビス向上委員会を立ち上げ、着眼
点に沿ってマニュアルや規程等の

整備を図りました。評価項目の着
眼点をしっかりと理解し、さらに
実施した記録をデータ化し、誰に
でも説明できる資料として整理し
ました。また、スケジュールや項
目ごとに担当者を決めて取り組み
ました。

これにより施設の「強み」と「弱
み」を把握でき、改善点や取り組
むべき課題が明確になりました。

第三者評価受審の「総括」(27
年度)では、(子どもからの相談
や意見の積極的な把握と組織的な
対応)が、特に優れた取組みとし
て高い評価を頂きました。

子どもからの意見や要望につい
ては、「要望対応マニュアル」に
その手順を定め、迅速に対応しま
した。このことから施設全体で子
どもたちの心に寄り添った質の高
い養育を展開していると評価して
頂きました。

第三者評価受審の効果について
は、①第三者評価は改善活動であ
るだけに、職員の意識やモチベー
ションが変わる②提供するサービ
スの質の向上により、利用者への
養育・支援の充実が図られる③評
価の内容が児童養護施設運営指針
とリンクしており、標準的な業務
が確立される④評価者による客観
的な評価は、外部の目が入ること
で透明性を確保できる等の効果が
挙げられます。

利用者や地域から
必要とされる法人(施設)へ

第三者評価のキーワードは「組
織的」ということです。施設は、
一部の職員だけでは良いサービス
を提供することはできません。全
職員が同じ意識や同じ情報を共有
してはじめて良いサービスの提供
が図られます。

具体的には、①課題を全職員が
共有し課題解決のために全員で取
り組むこと②施設の「あるべき姿」
をみんなで作る、あるべき姿に近
づけること(アイデアを出し合い
創意工夫する)③PDCAの管理
サイクルを回すこと④必要とする
情報と分析力を持ち、組織的に取
り組むこと⑤横の関係(法人、関
係機関、行政等)、縦の関係(世
代間)も含めて、ネットワークを
作ることで、このような取り組みを
継続していくことが利用者や地域
から必要とされる法人(施設)に
変わっていくものと思われれます。
第三者評価の受審は、新しい学



児童養護施設一関藤の園
渡部俊幸 園長



児童養護施設一関藤の園



職員と歓談する渡部園長

社会福祉法人 杉の子会

第三者評価を受審して

経営理念は「我ら地球人」 みんなの笑顔のために

ありのままから出発した
第三者評価の受審で
しっかりと説明責任を果たす法人に

「ありのまま」を見てもらった
第三者評価の受審

当法人は昭和46年に大更の民家2階を借用して杉の子保育園（無認可）を開園し、昭和50年に定員60人の認可保育園となりました。

時代の流れとともに子どもをめぐるさまざまな問題が表面化していることや、自然環境や地球温暖化などの諸問題も多いことから、平成元年に「我ら地球人」みんなの笑顔のために（子ども・保護者・利用者・地域・職員・地球）という経営理念を策定し、保育理念は「自分を肯定できる子に育てましょう」としました。

ともに大きな理念ですが、園児とご家族、職員の幸福を追求しながら、地域から笑顔があふれ、保育園から笑顔が広がる保育運営に努めているところです。

当法人が第三者評価を受けたきっかけは、平成21年に民間移管で保育園を運営することになり、受審が義務付けられたことが契機です。そのため平成20年度に当法人の「森の子保育園」が民間機関の第三者評価を受審し、不足点などの充実に努めました。

その後は岩手県社会福祉協議会の第三者評価を「平館保育園」（平成24年度）、「杉の子保育園」（平成25年度）、「森の子保育園」（平成26年度）の順に3年連続で受審し、今年度は「あしろ保育園」も受審しました。

自己評価については園ごとに園長を中心に行い、利用者への調査は各年齢数名に記入してもらいました。受審で何よりも心掛けたことは、ありのままの現状を見てもらうこととし、職員から何の抵抗

感もありませんでした。

よいところや足りないところを指導して頂き、受審後はただちに「求められる改善点」及び「評価結果」に基づいて、改善計画を策定して取り組みました。十分はまだ言えないのですが、一步一步です。

マニュアルは必要に応じて見直しています。見直し等の記録を残す作業については、評価者にわかってもらえ、記録を残す職員に無理がかからない形はないかと探りながらやっています。

**法人のレベルを高めた
第三者評価の受審**

法人が運営する6つの保育園が毎年一回ずつ受審すると、各園が6年に一度、第三者評価機関から評価してもらうこととなります。

このことは6つの保育園の職員一人ひとりの意欲アップと質の高いサービス提供につながり、同時に法人全体にとっても良い効果をもたらしてくれるのではないかと

と期待しています。

今後も法人が運営する6園の「ありのまま」を受審してもらいながら、少しでも社会福祉法人の説明責任のレベルを上げていきたいと考えています。



あしろ保育園



社会福祉法人杉の子会
遠藤一子理事長
兼平館保育園園長

社会福祉法人杉の子会 保育事業

- 杉の子保育園
- 森の子保育園
- 平館保育園
- 大更保育園
- あしろ保育園
- 畑保育園



写真は「あしろ保育園」の園児たち