

平成 27 年版

## 福祉サービス第三者評価受審のお勧め

特定非営利活動法人 ふくてつく  
こむねっと  
福祉サービス第三者評価事業部

平成 27 年 9 月

問い合わせ先：06-6652-6287  
担当：中北 清

# 目次

## はじめに

**福祉サービス第三者評価事業の現状**  
**社会福祉事業をとりまく環境と第三者評価**  
～今日的地域福祉推進課題と社会福祉事業の展望～

## なぜ、第三者による評価が必要なのか

～サービスの質の向上を図るための取り組みの必要性～

**専門性**  
**情報の非対称性**  
**利用者の権利保障**

## ふくてっくの第三者評価

**めざすところ**  
◇質の評価  
◇利用者の視点  
◇ワーカーの視点  
◇ものづくりの視点

### abc 評価の示すところ

#### 評価調査者

#### 評価活動の実績

#### 評価対象サービス

#### 評価の進め方

- ◇第三者評価に取り組む事業所内の意思共有を図る (職員参加による評価)
- ◇自己評価の充実した取組
- ◇職員および利用者・家族等のアンケート実施 (多角的な情報収集)
- ◇訪問調査
- ◇評価検討会議
- ◇評価結果の協議・理解
- ◇公表

#### 費用規程

#### 苦情窓口

#### オプション業務

- ◇施設の環境評価 (施設プランナーの視点が環境改善を支援します)
- ◇SCP (Service Continuity Plan) 支援 (中長期・広義のリスクマネジメント)

## ふくってくの法人概要

# はじめに

## 福祉サービス第三者評価の現状 . . . . .

### 福祉サービス第三者評価とは

- ◇福祉サービスを提供する事業者のサービスの質について、公正・中立な第三者機関が専門的・客観的な立場から評価を行う仕組みです。
- ◇事業者の福祉サービスの質の向上を図ることを目的としています。  
評価結果は、利用者・家族の情報資源となります。

### 受審の効果は

- ◇利用者の安全、権利擁護、職員の質の向上、中長期的計画等、健全な福祉事業運営のヒントを得るきっかけとなります。
- ◇第三者評価のプロセス（職場での自己評価、訪問調査等）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ります。
- ◇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ちます。  
しかしながら、一部の地域を除き、その受審状況はいまだ芳しくありません。  
事業所が受審をためらう要因は様々です。  
行政監査や情報公表など、類似の取組との差異が曖昧で、改めて第三者評価を受審する意義が不明確なことが指摘されています。（下表）  
また、受審に伴う経費や職員の負担も無視できません。  
さらに、残念ながら評価機関や評価調査者への信頼が、深まっていないこともあるでしょう。しかし、その多くが誤った認識であることを、この冊子から汲み取っていただき、第三者評価をご理解いただけることを願います。

区分	福祉サービス第三者評価	介護サービス情報の公表	地域密着型サービス外部評価
目的	・サービスの質の向上 ・利用者による適切なサービス選択	・利用者による事業所の適切な選択	・サービスの質の向上 ・利用者による適切なサービス選択
根拠	社会福祉法 第78条第1項	介護保険法	各市町村条例 指定地域密着型サービスの事業人員、設備及び運営に関する基準 ・小規模多機能型居宅介護 ・認知症対応型共同生活介護
主体	都道府県の認証を受けた民間の評価機関	指定情報公表センター	都道府県の認証を受けた民間の評価機関
実施	任意	義務（必要に応じ随時）	義務（原則年1回）
開示	任意	義務	義務
効果	事業所 ・課題を把握する ・評価機関から客観的な助言 ・サービスの質の向上 利用者 ・事業所のサービスの質を知ることができる ・質の高いサービスをうけられる	事業所 ・客観的な情報を提供できる ・他の事業所の取り組みを参考にできる 利用者 ・事業所の介護サービス情報を知ることができる ・事業所の比較検討ができる	事業所 ・課題を把握する ・評価機関から客観的な助言 ・サービスの質の向上 利用者 ・事業所のサービスの質を知ることができる ・質の高いサービスをうけられる ・事業所の比較検討ができる
当機関は、本表の福祉サービス第三者評価のみを実施しています。			

## 社会福祉事業をとりまく環境と第三者評価 . . . . .

社会福祉法の大改正（平成 12 年）から 10 年余。現在、同法に明記された地域福祉の推進は、多様なボランティア・NPO 活動など、担い手の拡がりや公私協働により成果をあげる一方で、急速に進む少子高齢化など、社会・経済・雇用の構造的な変化やリーマンショック後の経済環境も相まって、地域課題は複雑・多様化しています。失業者や非正規労働者、就職困難者の増加。さらに、団塊世代の高齢化、地域のつながりの希薄化や制度の狭間の課題等が顕著になっているのです。

地域福祉とは、年齢、性別、国籍、障がいの有無、経済状況等にかかわらず、誰もが地域社会の一員として、日常生活はもとより、地域社会で営まれる経済や文化等の様々な活動に参加でき、いきいきと自立した生活を送ることができるよう、「ともに協力し、ともに生きる地域社会の仕組み」をつくりあげていくことです。

地域福祉は、福祉・介護サービスから保健・医療、教育、就労、文化、まちづくりに至るまで、地域社会における多様な活動分野で取り組まれることが必要であり、それぞれの成果を次の活動に活かしていく不断の取り組みでもあります。

そのような中で、社会福祉法人に求められる課題も明らかになってきました。社会福祉法人や社会福祉施設には、施設種別の特性や強みを活かして、地域のセーフティネットの核となる支援事業に積極的に取り組むことが求められています。

従来事業の枠を超えた、公益的活動の実施を義務付けることが検討されています。昨今取沙汰されている、いわゆる内部留保問題についても、規制改革実施計画の中に「内部留保の位置づけを明確化し、福祉サービスへの再投資や社会貢献での活用を促す」と、明記されています。

また、社会福祉法人のあり方等検討会の報告書（H26.7 厚労省）では、「社会福祉法人が自らの経営努力や様々な優遇措置によって得られた原資をもとに、社会福祉事業を充実したり、社会または地域に福祉サービスを還元しないのであれば、その存在意義が問われる」という厳しい記述もあります。そのような背景の中、サービス提供を競合する民間事業所との公平性の観点から、社会福祉法人に対する課税が論議されていることはご承知の通りです。

以上のような、社会福祉事業を取り巻く環境の変化への対応は、全ての福祉サービス事業者にとって、存亡をかけた喫緊の課題となっています。

今こそ、事業所のガバナンスを確立し、活動の仕組みを再構築することによって、提供するサービスの質を向上するとともに、地域社会の期待に応えることのできる事業体に仕上げて行くことが急がれます。

そのためには、事業所のあらゆる機能を、客観的に評価し、改善すべき課題を洗い出す必要があることは言うまでもありません。事業所内部の取組や、同業関係者相互の検証では、抜本的な見直しは困難です。第三者、場合によっては異業種からの指摘も真摯に受け入れることが欠かせません。

新たな、地域福祉課題に的確に応えつつ行ける事業所へと脱皮するために、そして、その歩みを発信して、社会の理解を得るためにも、福祉サービス第三者評価の活用を、お勧めします。



# ふくてっくの第三者評価

## めざすところ

.....

### 質の評価

福祉サービスは、多様な「機能」の集合体です。

事業所がどのような「機能」を有しているかは、事業所が担っている「役割」を示すもので、それは重要な基本情報です。

しかしながら、そうした「機能」を明らかにすることだけが第三者評価の目標ではありません。それは「情報公表」の業務に相当します。

第三者評価とは、その「機能」を「いかに果たしているか」、あるいは「いかに満たされているか」を問うものです。「機能」が高いことが、直ちに「質」が高いということにはならないのです。（情報公表と第三者評価の違い）

同様に、「効率」がよいことと、「質」が高いことは、福祉サービスの場合には、同軸上に同じベクトルをもつものではないことは明らかですが、また一方、相矛盾するものでもないはずで、「効率」をあげることと「質」を高めることは、必ずしも矛盾しません。安上がりの福祉サービスを提供することを、効率的とはいいません。資源をどれだけ使って（インプット）、どれだけのが得られたか（アウトプット）、それが「効率」なのです。

第三者評価では、「質」の追及において、無制約の資源消費を求めています。事業の健全な遂行を担保する中での「効率」と「質」のバランスを問います。

「質」の評価には3つの側面があります。

①**構造**（ストラクチャー）、②**過程**（プロセス）、そして③**結果**（アウトプット）です。

「**構造**」からの評価は、サービスに投入される資源や組織体制等を評価することです。どのような設備があり、どのような職員が配置され、どのような組織形態の中で役割を担っているか、さらに手順書やマニュアルの整備状況の評価することです。この手法は、**行政指導や監査等でよく使用され**、長所としては客観的に評価しやすいことが挙げられます。しかしながら、短所としては、それは高い質のサービスが提供される「可能性」を示しているにすぎません。すなわち、間接的な評価であって、第三者評価は、そこに留まっていはいけないものです。このことこそ、第三者評価が行政監査と異なるところなのです。

つぎに「**過程**」の評価とは、実際に提供されているサービス进行评估するものです。具体的には、目の前でサービスを提供している状況を観察することや、ケアプランの策定状況、チームケアの状況を確認します。これにも長所と短所があり、長所は、「構造」からの評価に比して、直接的でタイムリーな評価を行えることです。短所は、基本的にサービス提供現場の近くにいる人にしか評価はできないことです。私たちの実施する訪問調査の短い時間では、日常的な状況について十分に評価することには限界があります。サービス経過の記録から評価することも可能ですが、そのためには記録が適切に残されていることが前提となります。

「**結果**」からの評価は、サービス提供の結果、利用者の状況の変化や、満足感などを評価することです。この視点が最も直接的で、極論すれば、結果さえよければ、「構造」も「過程」もどうあれ関係ないという評価も可能かもしれません。そうした、直接評価ができることが、この手法の長所になりますが、短所もあります。それは、そのサービスを利用する人の元の状態との調整をしたうえで評価するという手続きが必要になるということです。いくつかの施設等で、実際にサービスを提供している利用者は全く同じということはありませんから、それによって改善度は異なります。つまり、基礎要件の異なる特異ケースの評価をもって、その事業所のサービスの質を計ることに限界があるということです。

このように、サービスの質を評価する上での、3つの情報（構造・過程・結果）は、どれも重要で有効なファクターではありますが、どれにも注意すべき短所があります。第三者評価では、そのようなことに留意しつつ、3つの側面からより適切で、なによりも、評価を通して、サービスの質を向上することに寄与することを念じて実施しているものです。

**利用者の視点**

当機関の評価調査者は、必ずしも福祉専従者ではありません。しかしながら、長年に亘る福祉関連市民活動を通して、エンドユーザーである利用者の視点を基本とした活動理念と知見を育んできました。それ故に、利用者の視点に立った真の第三者足り得ると自負しております。

**ワーカーの視点**

福祉事業は、人が人に対して、あるいは万民の至福を願う闘いの歴史です。幾多の先達の導きが今をなしています。ひとの思いが輝く歴史でした。しかし、今日、福祉は「運動」の時代を過ぎて、「事業」の時代となりました。先達たちが、我が身を省みず人生をささげた昔を懐かしむばかりでは未来を拓けません。福祉の現場で働く若い職員の未来を真剣に考える必要に迫られています。

当機関は、福祉事業管理者と若い職員の、きざはしとなって、**新しい時代の労務管理の確立**に役立ちたいと念じています。

**ものづくりの視点**

当機関の評価調査者メンバーの大半は、**建築や生活用具等のものづくりに関わる専門職**です。福祉は、まさにソフト産業であります。環境の力をないがしろにはできません。また、ものづくりは、決してハードにばかり目を向けているのではありません。ハードの構築はソフトの理解を基礎としており、ソフトの機能はハードの整備を不可欠としています。狭く、偏った価値意識を打破して、柔軟に総合的な考察をすることこそ、第三者評価の醍醐味なのです。

**abc 評価の示すところ** . . . . .

第三者評価では、評価基準細目ごとに「abc」をもって評価しておりますが、近年まで「a」「b」「c」それぞれの判断基準は、評価機関、評価調査者の総合的主観に委ねられるところが大きく、結果としてバラつきが指摘されてきました。そのために、利用者や家族等は勿論、事業所管理者や職員の皆様の、第三者評価に対する信頼を損なうばかりか、第三者評価が、①利用者や家族等がサービスを選択する上で欠かせない、適正な福祉情報提供 ②サービスの質を向上するための気づきの提示や、PDCA サイクルの確立等の支援、といった2つの重要なミッションの遂行に支障を生じていました。

こうしたことが受審が思うように拡大しなかった要因の一つと言えます。

このたび、国の新たなガイドラインが示され、今後は下記のように判断基準を統一すべきであるとの指針が示されました。

当機関においても、その趣旨に賛同し、以下のように基準を規定しております。

**「a」よりよい福祉サービスの水準・状態。目指すべき目安とする状態。**

極論すれば、もはや改善すべき余地のない完璧なレベルです。

**「b」上記に至るには、なお取組の余地がある状態。**

**「c」b以上の取組となることを期待する状態。**

ただし、制度や法令の最低基準は満たしていることが前提です。

このように、安易には「a」評価とすることはできないことになり、従前の慣例に比して、極めて厳しい観点であると思われます。

しかしながら、第三者評価は、得点の結果を競うものではなく、如何にして質の向上に向けた「気づき」を得て、さらなる高みに向かおうとする熱意に応えるものであるという趣旨をご理解いただき、取り組んでいただきたいと思います。また、「c」は、決して事業所として「不適格」を意味するものではありません。最低限の基準は満たしていることが前提なのでありますから。

## 評価調査者

当機関の評価調査者は、下記に示すように必ずしも福祉専従職ではなく、多様な分野の専門職を始め、一般市民を含み、福祉分野での市民活動に集うメンバーで構成されています。

福祉サービス第三者評価を、福祉専門職に偏った視点で実施しては、評価の結論は早く、一見合理的な面はありますが、多様な福祉概念を求められる今日、従前の福祉概念に依らない市民感覚をもつことこそ肝要です。

それこそ、第三者評価であると考えております。

評価調査者リスト（評価調査者養成研修修了順）

No.	領域				調査者区分	資格・経歴等
	高齢	障害	児童	養護		
1	0401A141	0501B093			ウ	1級建築士 ふくてつく理事長
2	0401A138	0501B089	1102C008	S24156	ア	1級建築士 ふくてつく理事・事務局長
3	0401A123	0501B096	0501C139		ア	税理士 ふくてつく監事
4	0401A140	0601B010			ア	1級建築士 福祉住環境コーディネーター1級
5	0601A077	0601B043	1102C009		ウ	市民後見人 福祉住環境コーディネーター1級
6	0801A024	0801B015			ウ	市民
7		1101B010	1402C053	S24157	イ	1級建築士 障害者福祉事業所職員
8	1201A028	1201B028	1201C028		ア	工務店自営 耐震診断士
9	1201A029	1201B029	1201C029		イ	1級建築士 幼稚園教員資格
10	1401A051	1401B051		S15044	ウ	マーケットリサーチャー
11	1401A052	1401B052			ウ	1級建築士
12		B15025		S15045	ウ	元会社役員

※調査者区分 :ア(組織管理運営) イ(福祉有資格・学識経験) ウ(その他)

## 評価活動の実績

2007年	特別養護老人ホーム 至善荘 (大阪市城東区)
2008年	特別養護老人ホーム エイペックスひろの(お試し評価) (高槻市)
2010年	あい・あい塾(お試し評価) 障がい者生活介護 (茨木市)
2011年	特別養護老人ホーム 至善荘 (前掲)
2012年	奈良県手をつなぐ育成会 (非公式評価/奈良県) 障害者入所支援施設 やすらぎの丘 障害者通所支援施設(生活介護) たかとりワークス
2012年	(株)スバル・トータルプランニング 障害福祉施設 (羽曳野市) 障害者生活介護 共同生活援助 ヘルパー派遣 その他
2014年	奈良県手をつなぐ育成会 (奈良県) 共同生活援助(4棟) 生活介護 就労継続支援A型 および B型 総合相談支援事業 障害者就業・生活支援 指定一般相談・指定特定相談・指定障害児相談支援
その他	2014年 社会的養護施設 D学園(児童養護)の評価協力



## 評価対象サービス

評価エリアは大阪府・奈良県（但し、社会的養護施設は全国が対象です）

### 高齢福祉分野

特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）  
養護老人ホーム  
ケアハウス（軽費老人ホーム）  
訪問介護  
通所介護  
短期入所生活介護  
小規模多機能型居宅介護  
認知症対応型共同生活介護（グループホーム）  
その他高齢福祉関係事業所 ならびに類似施設  
※類似施設（有料老人ホーム・サービス付高齢者住宅・介護老人保健施設等）  
社会福祉施設ではありませんが、要望により評価します。

### 障害福祉分野

新体系 居宅介護  
生活介護  
自立訓練（機能訓練 生活訓練）  
就労移行支援  
就労継続支援 A型 B型  
共同生活援助（旧体系 共同生活介護を含む）  
施設入所支援（旧体系 知的入所更生施設 入所授産施設）  
施設通所支援（旧体系 知的通所更生施設 通所授産施設）  
小規模授産施設  
知的障害者 通勤寮  
重度訪問介護・同行援助・行動援護  
療養介護  
重度障害者等包括支援  
相談支援  
放課後等デイサービス  
その他、障害者総合支援法に基づく障害者福祉全般

### 児童福祉分野

保育所  
児童館  
自立援助ホーム  
ファミリーホーム  
知的障害児施設  
知的障害児通園施設  
肢体不自由児施設（通園・療養）・重症心身障害児施設  
その他、下記の社会的養護施設を除く、児童福祉法に規定する福祉サービス

### 社会的養護施設関係

児童養護施設  
乳児院  
情緒障害児短期治療施設  
児童自立支援施設  
母子生活支援施設

## 評価の進め方



### 事前訪問

#### ◇第三者評価の受審契約にむけて

- ・受審動機と重点評価項目等の要望把握
- ・当機関が目指す第三者評価スタンスの説明と理解
- ・アンケートの対象・規模・内容の検討
- ・自己評価の取組説明
- ・受審費用の協議
- ・評価計画の概要説明
- ・その他、契約内容の協議を経て、受託契約を締結します。

#### ◇事業所基本情報の収集

事前に開示可能な限りの資料提示をお願いします。

#### ◇スケジュールの確認

評価活動完結までのおおよそのスケジュールを確認します。

一般的には、次項移行の活動を完結するには3～5か月を要します。

### 自己評価とアンケート調査

#### ◇自己評価に望むもの

自己評価は、第三者評価で用いる評価基準項目そのままの内容で、訪問調査に先立って実施します。これは、評価調査者の労力を軽減するために行うものではありません。第三者評価の目標はサービスの質を向上することにありますから、サービスを提供する方自身が、質を高めるための課題に気づくことを第一義としています。

第三者の評価に先立って、自らが評価に取り組み、その評価を第三者が再度検証することによって、気づきが深まることを意図しています。

もちろん、自己評価は評価調査者にとって重要な情報になります。限られた時間を有効に使って、より深く評価に切り込むためにも欠かせないステップになります。

また、訪問調査の数ヶ月前に自己評価をするわけですから、予め、問題の分かったテストを受けるようなものです。本番の前に状況を改善してしまうことも可能です。しかし、それも構いません。第三者評価はサービスの質を向上することが目的なのですから。

不備を見つけて、ペナルティーを課そうとするものではありません。

その上で、第三者評価は数年に一度でよいのですが、自己評価は毎年少なくとも一度は取り組んで、評価と見直しを繰り返すシステムを確立することが望ましいとされています。

#### ◇アンケートの実施目的

アンケートは職員（原則として全職員）と、利用者・家族等については可能な範囲で実施します。これも、訪問調査に先立って、評価調査者が事業所の実情を把握する有力な情報となります。

また、第三者が実施することによって、管理者が直接には聴き取れない声をくみ取ることができます。当機関では、このアンケート調査を非常に重視しています。収集した“声”は、だれが言ったかわからないように集計して、分析を加えて、事業所に報告します。勿論、そのように活用することは、アンケートに明記し、回答者の理解と同意のもとに実施するものです。

## 訪問調査

訪問調査は、通常一事業所に対して、2～3名の評価調査者が2日間の予定で実施しますが、事業所の規模や内容、およびご希望によって調整いたします。また、当然のことながら、事業所と特別な関係にある評価調査者は、評価活動に参加することはできません。

訪問調査では、事業所の環境視察と、管理者をふくむ各部門長に対するヒアリング調査、サービス記録や各種文書の確認、そして利用者等面談を通じて、評価基準細目一つひとつについての事実確認をしてゆきます。

この際に得た、個人情報や公表すべきでない事業所情報について、秘守義務を負うことは当然です。

事業所が利用者に対して食事提供サービスを実施している場合は、訪問調査の一環として、利用者と同じ食事を、実費をお支払した上でいただきます。食事は別室ではなく、できれば利用者と同じ場で摂らせていただけることを期待します。

## 評価検討会議

訪問調査に参加した評価調査者は、それぞれに評価を検討し、その判断コメントを想起したうえで、評価検討会議を開催します。

評価決定会議には、他の評価調査者も加わり、把握した事実と印象をもとに協議を重ねて合議により決定し、各細目ごとに詳細なコメントを付します。

## 評価結果の報告と協議

評価機関として決定した評価結果は、前述したアンケート集計とともに、事業所管理者に提出し、その内容について確認させていただきます。

その上で、評価結果に対するご意見を踏まえて、再度評価および評価コメントを補正して最終評価といたします。

また、この際に評価結果の公表の可否についてもご判断頂きます。

## 最終結果報告書の提出・職員等への説明と受審証明書の発行

第三者評価を完了した後に、事業所職員に対する報告会を催すようにしております。これは、事業所のご希望によって実施するものであり、強制ではありませんが、第三者評価の意義を職員に浸透させ、その後の自己評価システムの定着を通じて、PDCAのサイクルが機能することを目標としているもので、重要な取組と位置付けております。

## 評価結果の公表

福祉サービス第三者評価では、社会的養護施設関係を除き、評価結果の公表を事業所が拒否することが認められています。ただ、その場合でも、都道府県の第三者評価事業推進機関（大阪・奈良の場合は府県）への報告は行います。

公表を是とする場合は、府県へした報告の内容はWAMのHP等により広報されます。

受審を完了したことを証するものとして、受審証明書が発行されます。事業所のしかるべき場所に掲示して、職員の意識を高めるとともに、利用者やご家族等の信頼を得るべく、ご活用ください。

## 費用規程

福祉部門種別	サービス種別	規模	費用（税別）
高齢	入所施設	定員 100 名以上	250,000
		定員 50 名以上 100 名未満	180,000
		定員 50 名未満	150,000
	グループホーム	単一ユニット	100,000
		複数ユニット加算	30,000
		別棟ユニット加算	50,000
	デイサービス	単独施設	150,000
		複合施設の同時評価	80,000
	小規模多機能		160,000
	居宅介護		120,000
障害	入所支援施設	定員 50 名以上	160,000
		定員 50 名未満	140,000
	グループホーム	単一ユニット	100,000
		複数ユニット加算	30,000
		別棟ユニット加算	50,000
	通所支援	大規模施設	220,000
		生活介護	160,000
		就労ほか自立支援	120,000
	各種訪問サービス		120,000
	その他サポート（行動援護・同行援助など）		120,000
相談支援		120,000	
児童	保育所		160,000
	放課後等デイサービス		160,000
社会的養護	児童養護施設		300,000
	乳児院		300,000
	情緒障害児短期治療院		300,000
	児童自立支援施設		300,000
	母子生活支援施設		300,000

※上表は、評価にかかる費用の標準です。

当機関が重要視しているアンケート調査とその分析評価を含みます。

その他、特殊なニーズのある場合は、ケースに応じて協議させていただきます。

※評価項目数を限定し、最終の公表まで至らない、「お試し評価」も実施しています。

この場合は、評価の実績にはなりません、いきなりの受審に躊躇される場合などにご検討ください。

お試し評価の費用は、概ね本受審の 50～70%を目安に協議させていただきます。

お試し評価を踏まえて、システム改善に取り組み、1年後改めて本受審を行うのも、合理的な取組方法です。その場合の本受審費用は相応に減額します。

## 苦情窓口

当機関の福祉サービス第三者評価事業に関する苦情は下記で受け付けております。

特定非営利活動法人 ふくてつく 本部事務局 担当：和泉秀子

大阪市住之江区南港北 2 丁目 1-10 ATC・ITM 棟 11 階エgress L

電話：06-6614-6800（ファックスはございませんのでご注意ください）

受付時間：毎週月曜日の 10～16 時（不在の場合もありますのでお許しください）

## オプション業務

### 施設的环境評価

当機関では、福祉サービス第三者評価とは別に、特殊建築物定期検査報告にも取り組んでおります。

福祉サービス第三者評価は、主としてサービスの質をそのソフト面から評価するものですが、利用者の安心・安全な環境を保持するためには、事業所のハードとしての健全性を保持する責任が、事業所管理者にはあります。

また、ソフト面の改善努力にあわせて、ハード面のちょっとした工夫が、サービスの質を向上する上で、とても有効なことは多々あります。

加えて、15～20年、あるいはそれ以上のスパンを念頭において、施設の保全に努めて行く必要があります。特に、冷暖房や電気設備などは築15年を過ぎると急速にその機能を劣化させますが、予め綿密な計画をもって、その維持メンテナンスに努めることが肝要です。怠れば、突然の機能マヒに陥る危険さであるのです。日々進歩する最新の技術を取り入れて、施設の機能をリフレッシュしてゆくことも大切です。財務上の備えも欠かせません。また、省エネルギーや環境に配慮した施設の改善も、とりわけ複数の事業所を運営する法人には、法人全体としての環境指標が求められるので、今日的に重要な課題となっています。

当機関の評価調査者の中には、その本務として建築専門職が多数在籍しており、併せて活用していただければ、より総合的なご支援が可能と自負しております。

### SCP (Service Continuity Plan) 支援の輪を拡げる

近年、大規模な災害が頻繁に発生しております。災害時における利用者および職員の安全な避難や安否確認は、事業所の大きなテーマです。

加えて、災害時に事業所が地域の災害拠点となることも期待されております。第三者評価においても、この課題は重要視しているところです。

当機関では、さらに踏み込んだ課題として、SCPの取組を提案しております。

SCPとは、中小企業庁が推奨しておりますBCP（ビジネス・コンティニューイティ・プラン）を、当機関なりに福祉事業向けに再構築して提案するものです。

近年の災害で注目されているように、一部地域の災害によって産業界では全国的にその影響が及び、被災しなかった企業も生産麻痺に陥ることが見られました。今や、あらゆる産業は、高度な分業化・専門化のネットワークによって支えられており、災害時にはそれが思わぬ弱点となって、災害を受けなかった地域においても事業の継続が停滞する事象が多発したことはご承知のとおりです。BCPは、そのような事態に備えて、日常からしかるべく備えを講ずるための、リスクマネジメントプランなのです。

福祉事業においても、例外ではありません。災害時の一過性の課題への対応だけでは、中長期に亘って安定したサービスを継続して行くことは難しいはずで、災害時の安全は確保できても、その後の事業継続ができず、利用者へのサービスが途絶えたり、職員の雇用を守れないようでは、健全な運営とは言えません。

それは、ただ施設の中長期メンテナンスに限りません。財務・人事はもとより、多様な連携体制、社会福祉課題の将来を遠く展望する発想を必要としています。

BCPの概念を慣用して、福祉事業所の特性にも配慮したSCPの取組をお勧めします。この分野において、当機関もまだまだ研究段階ではありますが、机上の検討だけでは進歩は期待できません。今後は、趣旨にご賛同いただける事業所と協働して、SCPのシステムを完成させ、普及させていきたいと願っております。

# ふくてっくの法人概要

---

1993.7	発足	有償ボランティア団体「福祉機器・住宅研究会」 のち、「福祉と住環境を考える会」（愛称：ふくてっく）に改名
2002.9	NPO 法人 認証	「ふくてっく」に改名 ふくてっくとは、福祉とテクノロジーの造語です。
2005.6	福祉サービス第三者評価機関認証	大阪府 270003 号
2013.3	同 社会的養護関係施設 評価機関認証	2503-001-01 号
2013.5	奈良県福祉サービス第三者評価機関認証	NRHK2507 号
正会員	40 名	(2014.12 現在)
法人所在地	大阪市住之江区南港北 2 丁目 1-10 ATC・ITM 棟 11 階 <small>エイブレス L</small> Tel : 06-6614-6800 (FAX はありません)	
HP	<a href="http://fukutech.sakura.ne.jp/">http://fukutech.sakura.ne.jp/</a>	
Mail	<a href="mailto:mail@fukutech.sakura.ne.jp">mail@fukutech.sakura.ne.jp</a>	
理事長	小川忠雄	
法人理念	ふ（普段の）く（暮らしを）し（幸せに）	
活動目的	この法人は、高齢者・障がい者等、支援を必要とするあらゆる市民の自立又はその介助を支援するため、福祉・医療サービス及び住環境整備に関わる直接的・間接的事業の遂行を通じて、専門職を含む市民による自発的な社会参加を促進し、心身のバリアフリーを実現して、社会の利益の増進に寄与する事を目的とする。	
活動の種類	この法人は、前条の目的を達成するため、特定非営利活動促進法第 2 条別表の内、次に掲げる種類の特定非営利活動を行う。 (1) 保健、医療又は福祉の増進を図る活動 (2) まちづくりの推進を図る活動 (3) 子どもの健全育成を図る活動 (4) 消費者の保護を図る活動	
具体的取組	1.ふくてっくの集い (ふくてっくの全会員が自由参加) 木工教室 からくり教室 里山活動参加 その他会員の研修・体験活動ならびに親睦活動  2.東大阪部会 (委託自治体との契約関係にある専門会員) 東大阪市からの委託事業として、介護保険給付による住宅改修及び高齢者・重度身体障害者住宅改修費助成制度による住宅改修の適正検証業務並びに、尼崎市から研修等の依頼を受け、市と協働して介護保険住宅改修適正化に向けた介護支援専門員等の支援事業に取り組む。  3.こむねっと事業部会 (原則ふくてっく会員で、下記活動に参画する者) 市民活動の連携 (ネットワーク形成) 障害者の自立を、その住環境および日中活動環境整備面で支援する活動 福祉サービス第三者評価事業の推進 医療・福祉にかかる建築環境の健全化支援 SCP 研究 その他、地域福祉の推進に寄与する活動	
定例会	毎月第 1 土曜日 (原則)	開催場所：大阪市立社会福祉センター (原則)