

特定非営利活動法人ふくてっくがお勧めする

## 福祉サービス第三者評価

選ばれる福祉事業者になるために

平成 30 年

特定非営利活動法人 ふくてっく

## ◆福祉サービス第三者評価の目的と意義

### 1) 求められる“質”

福祉サービスは、利用者の“できない部分”に着目してこれを支援することから、“できること”に着目してこれを引き出すという、エンパワメントの理念へと、その目標が大きく展開してきました。また虐待などの権利侵害はもちろん、広い意味で一人ひとりの尊厳を保障することはいうまでもないことです。

地域には、複雑で発見しにくい福祉課題が多層的に山積しており、従来のように高齢者福祉、障害児・者、児童福祉などと領域を限定して当たることがナンセンスになりつつあります。福祉事業者には、地域共生社会の確立を進めてゆく中核となることも求められています。そのような状況にあって、福祉サービスの質を高めてゆくことが必要となっています。

### 2) サービスの質の向上につながる“気づき”

質の向上を進めてゆくには、現状の見直し・評価を実践し、その中から改善を必要とする課題に気づくことが必要です。ですから、福祉サービス事業者は絶えず自己点検を怠らず、気づきと改善を繰り返していかねばなりません。いわゆる PDCA サイクルというものです。福祉サービス第三者評価では、事業者が行う自己評価をサポートするとともに、これを第三者の視点で改めて点検することによって、より深い気づきを促そうとするものです。

### 3) 利用者がサービスを選択するための情報

利用者には、地域にどのようなサービスがあり、それぞれの事業所にどのような特徴があるか、などの情報が十分に届いていません。社会資源としての福祉サービス事業所が、効率よくその使命を果たしていくためにも、各事業所がもつ強みや特徴ある取組などの情報を広く市民に伝えていくことが必要です。

福祉サービス第三者評価では、定められた評価基準項目ごとに、事業所のサービスの質を評価し公表します。特に、その事業所が取り組んでいる特徴的な活動や、事業所の強みなどを、中立・公平な立場で公表することによって、市民に対して福祉サービスの信頼を高め、一人ひとりの利用者が自身に適したサービスを安心して選択できるようにすることを目的としています。

## ◆福祉サービス第三者評価事業の動向

### 1) まだまだ低い受審率

社会的養護関係施設(乳児院・児童養護施設・児童心理治療施設・児童自立支援施設・母子生活支援施設)については、3年に1度以上、第三者評価の受審が義務付けられているところですが、これらを除き、第三者評価の受審率はまだまだ低迷しています。

特別養護老人ホーム 6.36%、保育所 5.83%、障害者生活介護事業所 2.13%(H28)などです。

また平成 28 年度の社会的養護関係施設を除く受審件数 4414 件のうち、受審への補助が充実している東京都が 2970 件を占めて、受審率を押し上げていることを勘案すると、他府県での低迷ぶりがうかがえます。事業所は受審を躊躇する理由は様々ですが、根本的には福祉サービス第三者評価の目的や意義が十分に浸透していないことが挙げられます。

一方、受審された事業所は、受審の効果について一定肯定的な評価をされていますが、以下のような厳しいご指摘もあるところです。

- 1) 評価庁舎者に福祉施設・事業所に関する理解、事前学習が不足しているように感じる。
- 2) 評価プロセス等に関する説明とサポートが不足していると感じる。
- 3) 訪問調査におけるヒアリングが着眼点によるチェックが主で、対話を通じて伝えることができなかった。
- 4) 評価結果の根拠や改善に向けたコメントが不明確で、中には調査者独自の価値観や思い込みに感じられるものがあった。等々

NPO ふくてっくでは、こうした声を真摯に受け止め、事業所から信頼され、ともにサービスの質の向上に協働するパートナーたるべく研鑽を積んでいるところです。

## 2) 社会福祉事業をとりまく状況の変化

福祉サービスを取り巻く状況は大きな変革期にさしかかっています。

大きくは社会福祉法人制度改革、障害者権利条約の批准があります。利用者像としては、認知症高齢者の増加、障害者の地域移行が差し迫っています。高齢者支援については地域医療介護確保促進法に基づき、地域包括ケアシステムにより高齢者が可能な限り、住み慣れた地域でその有する能力に応じて自立した日常生活を営むよう支援することが謳われています。そして、看取りという概念を抜きにしては高齢者支援は語れないとさえ言われているのです。障がい者については、できないことをできるように支援する“医療モデル”から、エンパワメントとアドボカシーの理念に裏付けられて、開かれた地域にある様々な支援のチームによってつくられる“生活モデル”を重視する変革が求められています。

新しい社会的養護ビジョンは、社会的養護関係施設のあり方を根本的に揺さぶっています。

また幼児教育の無償化や給付型奨学金の創設など、それらに起因して福祉事業にも大きな影響があるはずで

国・地方自治体の財政健全化も待たなしの状況があり、「我が事まるごと」「総合事業」「共生社会」などが叫ばれています。

社会福祉事業はまさに激動の時代を迎えたといって過言ではありません。

## 3) 第三者評価に対する期待が高まっています。

このように、激しい変革期にあつて、事業所が進路を誤らず、その社会的意義をますます発揮してゆくためには、制度改定や指針公布の後追いをするのではなく、地域に根差した福祉ニーズをいち早く把握して積極的に自己改革してゆく必要があります。そこで重要なのが PDCA サイクルの機能であり、福祉サービス第三者評価は、まさにそれをサポートするものとして期待されているところなのです。

## ◆NPO ふくてっくの第三者評価

### 1) 利用者のエンパワメントとアドボカシーの理念が原点

ふくてっくは平成5年の発足以来一貫して高齢者・障がい者の生活環境改善を通じて、お一人おひとりの意思尊重と日常生活自立の支援を行ってきました。平成17年に福祉サービス第三者評価機関の認証を受け、評価活動を開始しましたが、利用者本位の原点は変わっていません。高齢者支援の「自立日常生活支援」や障がい者支援の「エンパワメントとアドボカシー」など、今日、ようやく“大転換”として指摘されている理念を、発足以来25年に亘り堅守してきたものです。

### 2) 福祉事業者に寄り添うパートナー

そもそも福祉サービス第三者評価は監査ではなく、福祉事業者とともに(パートナーとして)協働して福祉サービスの質の向上を目指すものです。私たちは利用者の権利擁護を原点としていますが、それは利用者の代弁者としてサービス提供者と対峙するというものではなく、サービス事業者の持たれている利用者への思いを汲み上げ、同じベクトルの中で外部からの風を送り込んで、新鮮な気づきを促したいと考えているのです。決して高所から指導するとか、欠点をあげつらうことを目的としているものではありません。

### 3) 多彩な評価調査者による丁寧なコミットメント

平成30年7月現在、所属の評価調査者は14名です。うち「組織運営管理経験者」4名「医療・福祉有資格者」5名「その他」6名(重複あり)という構成です。特徴として一級建築士が7名おります。奇異に思われるかもしれませんが、前述のように当会は発足以来「ものづくり」を通じて福祉環境の向上に寄与してきた経緯があり、ハード面には飽き足らず、ソフト面に思いを発展してきました。当事者ではない所からのスタートでしたので、それなりに研鑽を積んでまいりましたが、かえってなまじ現場の慣例にとられない見識を培ってこれたと自負しております。そうした仲間に、医療福祉専門職、組織運営の経験者や、統計処理の専門家も加わり、多面的な評価活動を実践しております。また、評価根拠や課題の指摘についてのコメント作成については、メンバー間の議論を尽くして丁寧に仕上げております。そして評価でおしまいというのではなく、受審事業所が、その質をより高めて行こうとなさる活動のサポートにも腐心したいと念じておるところです。

## ◆第三者評価の進め方

### 1) 受審相談

ご相談は随時に受け付けております。末尾記載の第三者評価事務局までお問い合わせください。この際、事業所の事業種別、規模その他基本的な事業内容についてお聞きます。

## 2) 事前調査

御相談を受け、日程調整の上、貴事業所を訪問させていただき、事業所内をご案内いただき、受審の目的や期間のご希望その他をお聴きしながら、当会の第三者評価の趣旨等をご説明します。活動内容や費用についてご了解いただきましたら、受審契約を締結させていただきます。また、この際に事業所の「基本情報シート」の記入をお願いします。(後日回収)さらに、ご相談の上、利用者(家族等)アンケートなどの事前調査に着手します。

## 3) 自己評価の取組

福祉サービス第三者評価において、自己評価は重要なプロセスです。取り組み方法は、いくつかの方式がありますが、タイムスケジュールや事業所の特性・ご希望も勘案して決定いたします。自己評価に要する期間は概ね1ヶ月から1か月半が通常です。

## 4) 事前分析

回収した①基本情報シートと事前入手資料、②アンケート等事前調査資料、③自己評価票を吟味し、事業所の特性を把握します。これによって、訪問調査時の確認事項等を絞り込む大切な作業です。事前分析には約1か月のお時間をいただきます。

## 5) 訪問調査

訪問調査は標準的には2日以上をかけて実施します。その間に、資料閲覧と職員ヒアリング、利用者の観察(ヒアリングを含む)および事業所施設観察を実施します。ヒアリング等のタイムスケジュールについては事前に協議させていただき詳細に決定して取り組みます。訪問調査には少なくとも3~4名、事業所規模等により5~6名の評価調査者がうかがいます。

## 6) 評価検討会議

訪問調査終了後に、当機関内部で合議を行い、評価機関としての評価結果を取りまとめます。全評価項目に「abc」評価を決定し、その決定根拠や改善点の示唆をコメントに記載いたしますが、これは膨大な作業量におよびます。場合によっては合議を数回重ねることになりますので1か月程度を要することもあります。

## 7) 評価結果報告・意見交換

評価結果がまとまりますと、その説明会をさせていただきます。出きるだけ多数の職員さんの参加をお願いして評価内容をご理解いただき、また逆にご意見もいただく大事な機会です。説明会で意見交換された内容を持ち帰り、場合によって評価を再検討することもいたします。

## 8) 推進機構への報告・公表

最後に、実施した第三者評価に対する事業所からのコメントをいただき、これを併記したうえで、第三者評価結果報告を推進機構に報告いたします。

評価結果の公表については、これをご希望されない場合は公表を差し止めることができます。

公表に同意いただける場合、推進機構では、これを受けてその HP に評価結果を公表します。当機関においても HP 上に公表させていただいております。貴事業所におかれましても、HP への掲載や評価結果報告書の閲覧など、積極的な情報公表に努められて、第三者評価の周知やサービスの質の改善への効果を高めていただけることを期待します。

## ◆受審費用

### 1) 基本料金

標準的な事業所については基本料金として¥308,000円(税込)をお願いしております。

(※消費税が10%となった場合は314,000とします。)

特に大規模あるいは小規模な事業所については個別に協議させていただきます。

複数事業を併設している場合や、事業所が数か所に小規模分散している場合等についても、評価にあたっての作業量を勘案して適宜増額をお願いします。

### 2) オプション料金

当機関では、福祉サービス第三者評価に関連して以下の取組をご提供することができます。

これについては別途に料金を申し受けます。

- ①福祉サービス第三者評価の目的・意義、各評価項目の詳細説明
- ②詳細な利用者調査および職員意識調査
- ③地域資源調査
- ④施設ハード面の環境調査
- ⑤評価結果に基づく改善委員会に同席して、評価結果の趣旨を継続説明し、サポートする。

以上は、当機関の第三者評価の、他にはない特徴です。是非ごりようください。

**費用の総額については、個別にお見積りの上、ご相談させていただきます。**

## ◆NPO ふくてっくの概要

### 1) 沿革

1983年(平成5年)7月 「福祉機器住宅研究会」として発足

のちに「福祉と住環境を考える会」に名称変更(愛称:ふくてっく)

2002年(平成14年)10月 特定非営利活動法人の認証受け、名称を「ふくてっく」に変更

## 2) 活動

### ①ふくてっくのつどい

会員のつどい・体験・ものづくりを通じた社会貢献・そして親睦を眼目として、誰もが楽しく参加できる活動に取り組んでいる。具体的には木工による幼児の発達支援、小児精神科院内学級支援など。また里山保全活動に取り組むほか、様々な活動を通じて、市民活動のネットワークづくりをしている。

### ②東大阪部会

介護保険や住宅改造費助成を活用する高齢者・障がい者の住環境改善が適正に実施されているかを検証する活動(市からの委託事業)に取り組んでいる。

これに付随して、介護支援専門員や施工業者の研修を実施するとともに、市民啓発事業を行う。

### ③こむねっと部会

市民活動のコミュニティ・ビジネスの可能性を追求している。

現在取り組んでいる(あるいは模索中の)活動は、以下の通り。

- ・ 福祉サービス第三者評価事業
- ・ 災害時における、障がい者の居住環境の防災性能検証とその改善活動
- ・ 社会資源(空地・空家)の有効活用による障がい者の地域生活拠点づくり
- ・ 福祉事業所の課題調査と施設保全および機能改善の提言

## ◆お問い合わせ

### 1) 第三者評価事業事務局 (第三者評価関係のご相談)

〒545-0031 大阪市阿倍野区橋本町 2 番 30 号 BASE88 (株)中北建築事務所気付

専用電話:06-6652-6287 FAX:06-6652-6286

担当:中北 清 (携帯:090-3493-0971)

E メールアドレス:[nakakita@silver.ocn.ne.jp](mailto:nakakita@silver.ocn.ne.jp)

### 2) ふくてっく法人本部事務局 (苦情相談等)

〒559-0034 大阪市住之江区南港北 2 丁目 1 番 10 号 ATC・ITM 棟 11 階エイゼルス L

電話:06-6614-6800

苦情受付担当:和泉秀子(原則として毎月曜日 10 時~12 時、13 時~15 時に在席しています)

毎週月曜以外は不在が多く、左記への電話は上記中北の携帯に転送されます。

FAX は設置していませんのでご注意ください。

ホームページ:<http://www.fukutech.sakura.ne.jp>