

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 FAX.028-622-2316 ホームページ <http://www.tfhs.jp>

平成30年度 福祉サービス第三者評価推進シンポジウムを開催しました

平成30年10月23日(火)とちぎ福祉プラザ3階 福祉研修室

一般社団法人 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 理事 岡田 賢宏 氏の講義「サービスの質の向上と第三者評価」に続いて、パネルディスカッション「気づきで築く福祉サービス」～福祉サービス第三者評価のすすめ～を行いました。パネリストには、評価機関と第三者評価を受審した施設、それぞれの立場から受審への取り組み、評価結果の活用法などをお話しいただきました。

①講義

「サービスの質の向上と第三者評価」



②パネルディスカッション

「気づきで築く福祉サービス」～福祉サービス第三者評価のすすめ～



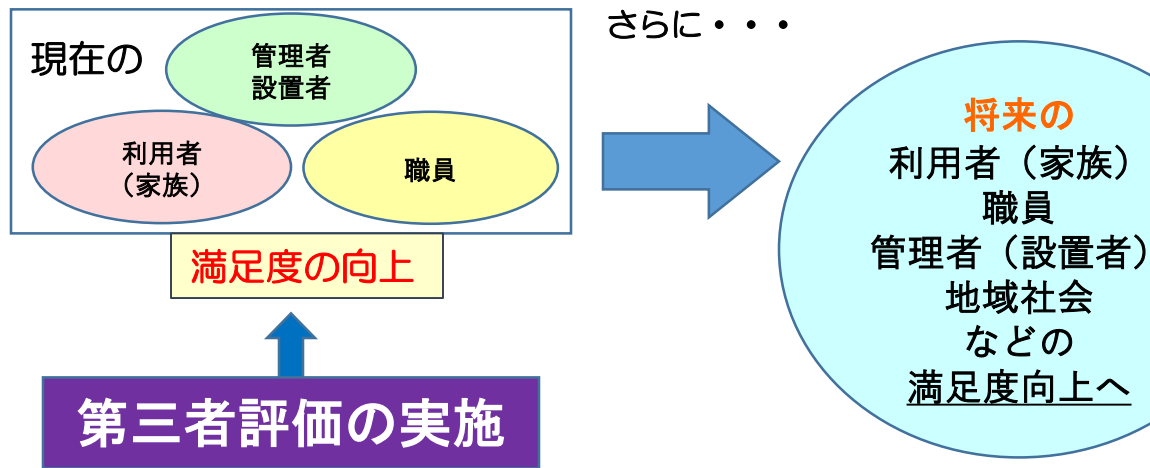
パネリスト ◆一般社団法人 栃木県社会福祉士会
◆特別養護老人ホーム さつき荘

副会長 篠崎 文男 氏
生活相談員 田野井晴美 氏

コーディネーター

一般社団法人 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 理事 岡田 賢宏 氏

第三者評価の理想像



《受審事業所からの声》

- ・第三者評価を受審し、全職員が自らの支援や施設の運営を振り返ることで、強みや弱みを再確認することができました。評価いただいた点は、職員一人ひとりの大きな励みとなりましたので、更なる高みを目指して努力を続けていきたいと思えます。
- ・受審したことで、施設としての課題が明確になると同時に、取り組むべき課題が山積していることを改めて感じました。
- ・受審したことで、事業を運営する上で施設が抱えている潜在的な課題が、具体化されたと考えます。
- ・自分たちが取り組んでいることや、進もうとしている道に確信がもてました。また、強化していくべき努力点、常に心がけることなど課題や改善点が見えてきました。
- ・自分たちでは気づけない課題についても、見直しや振り返りを行うことができました。
- ・受審したことにより、施設の現状を客観的に振り返ることができました。
- ・評価を実施することで、業務等についての理解や共通意識が深められたように思います。

《評価調査員の姿勢》

- ・事業所の欠点を指摘したり、指導する姿勢ではありません。
- ・事業所との「対話」を大切にすること。
- ・その事業所なりに努力している点、今後さらに期待したい点を、評価を通して明確にすること。
- ・利用者本位の観点を重視すること。

《第三者評価の受審 平成19年度・平成25年度・平成29年度》

◎複数回受審の理由

私たちサービス提供者はついつい自己満足になりがちです。

初めての時は・・・受審する事で精一杯。

2回目は・・・前回の改善点を基に行ってきたことの確認。

3回目は・・・この間の取り組みの振り返りとサービスの質の向上へ。

◎複数回受審後の効果と課題

- ・受ける側が身構えないで調査委員と意見交換が出来る。
- ・これまでの方法に固執しないで柔軟に対応できる。

◎評価を検討している事業所様へ

自己評価を行う事が大きなメリット（評価の項目や留意点が細かくて分かり易い。）

（制度に合った視点で自己評価が行える。）

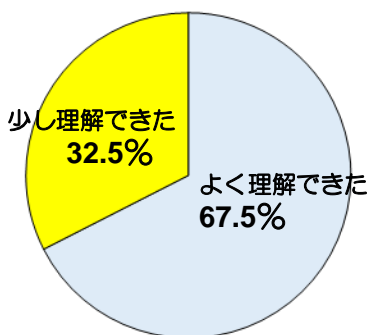
反省と自信（改善されている事や整っている所を把握できる・改善の提案につながる。）

福祉サービス第三者評価推進シンポジウムのアンケート集計結果

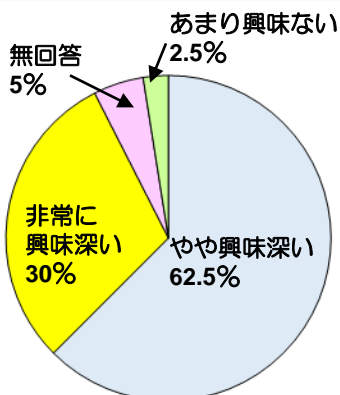
参加者の所属

高齢者施設	11名	障害者・児施設	13名	保育所	11名
社会的養護	0名	行政	2名	評価機関	3名

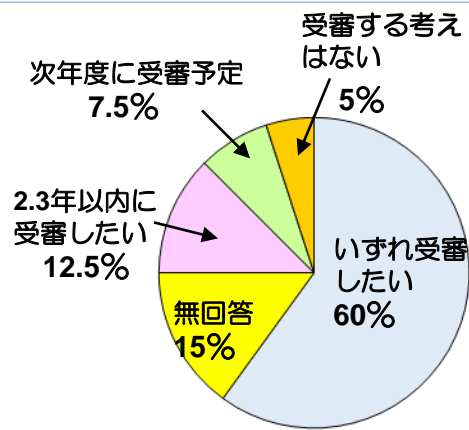
講義の内容はどうでしたか？



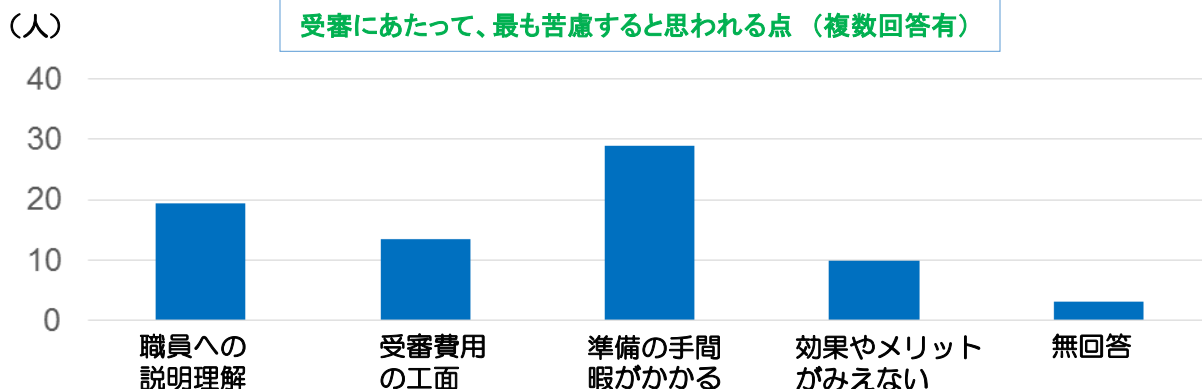
パネルディスカッションのテーマは興味あるものでしたか？



第三者評価を受審しようと思いますか？



受審にあたって、最も苦慮すると思われる点（複数回答有）



〇ご意見・ご要望の欄からいくつかご紹介いたします。

- ・第三者評価の不安は解消され、メリットを知ることができた。
- ・評価機関の人から実例が聞けた。相場の話は、わかりやすくよかった。
- ・事業所の代表が、生活相談員だったので、わりと内容が具体的に本音が聞けたように思う。複数回答の事のメリットがわかった。
- ・負担は仕方ないが、事前準備等（資料や書面調査）が最小限度で進めていくため、保育園向けの流れや、自己評価の説明があると良い。
- ・評価の意義や流れは理解出来たが、具体的な評価項目についての説明があると、これから受審を考えている施設にとっては良かったのではないと思われる。
- ・保育所の受審義務が5年に1回となっているのに、あまり、受審している園の話聞かないので驚いた。
- ・H27～29年度施設系の福祉サービスの第三者評価に対し、受審料の助成制度があった。にもかかわらず、各年度とも用意されていた助成の枠に受審料が達しなかった。この理由がどこにあったのか、はっきりさせていただきたい。PDCAサイクルを回し、結果の分析と次なるステージへの対策を推進機構に求む。
- ・私個人としては、第三者評価受審がサービスの向上、職員、利用者等の満足度アップに繋がるものであると感じているので導入したいとは思っているが、業界全体が否定したという先生からの言葉どおり、現在の立場上近々のうちに受審するのは厳しいと思っている。人事のような意見になってしまうが、受審するのが当たり前というような状態になるまで、普及して欲しいと願っている。
- ・良質なサービス向上に役に立つので、全施設が義務化されるように。

★この他にも、多数貴重なご意見をいただきました。今後の参考にさせていただきます。

ご参加いただきましてありがとうございました。

平成30年度評価調査者養成研修を実施しました

【研修日程・内容】



① 8月21日(火)

1. 第三者評価の理念と基本的な考え方
2. 第三者評価の全体像
3. 評価調査者の役割と倫理
4. 利用者調査の方法等について

② 8月27日(月)

5. 第三者評価基準の理解と判断のポイント「共通分野」
6. 第三者評価基準の理解と判断のポイント「高齢分野」
7. 第三者評価基準の理解と判断のポイント「障害分野」

③ 8月31日(金)

8. 第三者評価基準の理解と判断のポイント「保育分野」
9. 書面（事前）審査の着眼点
10. 訪問調査の着眼点



④ 9月12日(水)

11. 施設実習 宝木保育園

⑤ 9月19日(水)

12. 実習のまとめ



☆研修を修了した **5名** が新たに評価調査者として活動します。

評価結果を公表しました

保育園
ようとう保育園
評価機関
NPO法人
International Social Service
Culture Center

保育園
塩原認定こども園
評価機関
NPO法人アスク

保育園
星花幼児園
評価機関
NPO法人アスク

※詳細はホームページにて閲覧することができます。 <http://www.tfhs.jp>

推進機構ニュース第52号 平成30年11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 ★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、お寄せ下さい■