

滋賀県庁のホームページ「滋賀県健康福祉サービス評価システム」から、各種資料がダウンロードできます。

<http://www.pref.shiga.jp/e/kenko-f/hyouka/>

### 「自己評価実施ガイドライン」

施設・事業所において、自己評価を実施するうえでのガイドラインです。

### 「自己評価および第三者評価のためのサービス共通評価基準」

福祉サービスの種類により、評価基準も異なります。あてはまる基準で自己評価を行ってください。

#### 「自己評価および第三者評価のためのサービス共通評価基準」の一覧

##### ■高齢者分野

- 養護老人ホーム
- 軽費老人ホームA型・ケアハウス

##### ■介護保険分野

- 介護保険サービス
- 認知症対応型共同介護サービス

##### ■障害者分野

- 障害者(児)施設
- 障害者(児)在宅福祉
- 精神障害者施設
- 精神障害者在宅福祉

##### ■児童分野

- 保育所
- 児童福祉施設(注)

(注) 児童福祉施設(保育所、障害児施設を除く)については、厚生労働省が作成した基準を準用します。

## 健康福祉サービス 評価(自己評価)の手引き

Mother Lake 滋賀県健康福祉部

より、さらに。  
みんなの満足な笑顔のために。



キラッといのち 210 カワト  
～滋賀県健康福祉部スローガン～

滋賀県健康福祉部 (平成17年3月)

## 健康福祉サービス評価について

### 健康福祉サービス評価とは？

事業者が自らのサービスについて評価する「自己評価」、事業者でも利用者でもない第三者の評価機関が評価する「第三者評価」、NPOや利用者団体による「利用者評価」があります。



### 健康福祉サービス評価の目的は？

#### ●事業者のために

事業者自らの評価・改善の取り組みによりサービスの質の向上を図ります。

#### ●福祉サービスの利用者のために

自分にもっとも適した福祉サービスが選択できることで満足度の向上を図ります。

### なぜ健康福祉サービス評価を実施する必要があるの？

社会福祉基礎構造改革の取り組みなどにより、福祉サービスは従来の措置から契約による利用制度へと移行してきました。このような中、事業者にはこれまで以上に利用者本位の質の高いサービスの提供が求められています。

社会福祉法では、社会福祉事業の経営者に「情報の提供」「福祉サービスの質の向上のための措置」などの責務が明記されています。



#### 社会福祉法 抜粋

#### 第75条（情報の提供）

第1項 「社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない。」

#### 第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）

第1項 「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。」



自己評価をはじめとする「質の向上」に向けた取り組みは、福祉サービスを提供する施設・事業所の大切な責務です。

## 滋賀県健康福祉サービス評価システムの概要

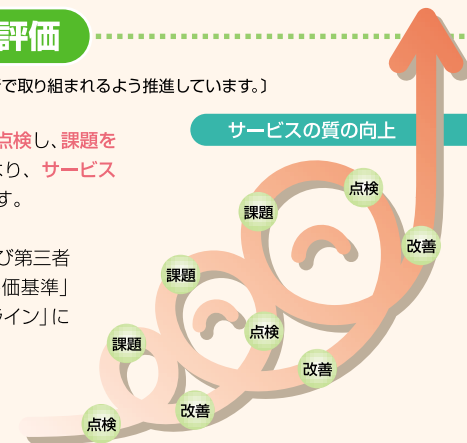
滋賀県の健康福祉サービス評価システムは、事業者自身による自己評価、第三者評価機関が実施する第三者評価、利用者団体等による利用者評価の3つが連携し、補完し合うシステムとなっています。

### 事業者自身による自己評価

〔滋賀県では、すべての施設・事業所で取り組まれるよう推進しています。〕

事業者が自らのサービスを点検し、課題を見つけたし、改善することにより、サービスの質を高めていく取り組みです。

自己評価は、「自己評価および第三者評価のためのサービス共通評価基準」および「自己評価実施ガイドライン」により行います。



- 職員自らが自己評価を行うことで、今まで気が付かなかった課題や改善すべき点を発見し、組織内における問題の共有化を行うことでサービスの質の向上が図れます。
- 自己評価を実施していることを公表することで、利用者からの信頼度がアップします。

#### 自己評価を実施した事業者の声

- 補うべき課題について、職員自らが「気付き」を得ることができた。
- 初心に戻れたし、一つ一つを見つめ直す良い機会になった。
- お互い話し合うことで、問題意識を共有化することができた。



自己評価を実施することが、健康福祉サービス評価の基本です。

「滋賀県ホームページ」に掲載しています。

<http://www.pref.shiga.jp/e/kenko-f/hyouka/>

「滋賀県健康福祉サービス評価システム」ホームページから「サービス共通評価基準」などの書類をダウンロードして、自己評価を実施してください。

# 滋賀県健康福祉サービス評価システムの概要

## 第三者評価機関による第三者評価

事業者が自己評価で点検した評価項目について第三者評価機関がサービスの再点検、再評価を行い、サービス向上のための助言や提言を行います。また、その結果は広く公表されます。第三者評価は「自己評価および第三者評価のためのサービス共通評価基準」、「利用者調査票」および「第三者評価実施ガイドライン」により行います。



- 自己評価で気が付かなかった問題について客観的に再点検を行うことができ、また、専門的な視点から課題の解決や質の向上に向けてのアドバイスを得ることが出来ます。
- 第三者評価を実施していることを公表することで、利用者からの信頼度がアップします。

### 第三者評価モデル事業を受審した事業者の声

- 質の向上に向けて、今何をするべきか、何が問題なのかがよくわかった。
- 違った立場の方の意見を聞くことができ、新しい情報を得ることが出来た。
- 職員と利用者の評価が異なることを知った。第三者だから、利用者の方が話しやすいかも。



## 利用者評価

NPOや利用者団体(保護者会、親の会、介護者の会など)等が、利用者へのアンケートや聴き取りなどにより、サービスに対する満足度等を指標化するなどして情報提供していく取り組みをいいます。

### 健康福祉サービス評価システムの目指す姿

#### サービス共通評価基準

自己評価を実施した上で、さらにサービス改善に取り組む事業者を対象に第三者評価機関が第三者評価を実施

#### 自己評価

- すべての事業者が実施
- サービスを自ら点検、評価し、改善

共通評価基準の改善に反映

情報ネットワークなどを通じた評価情報の共有などによる連携・補完

#### 第三者評価

- 第三者評価機関が事業として展開
- 訪問調査と利用者調査を踏まえ、自己評価で点検した項目を再点検・再評価

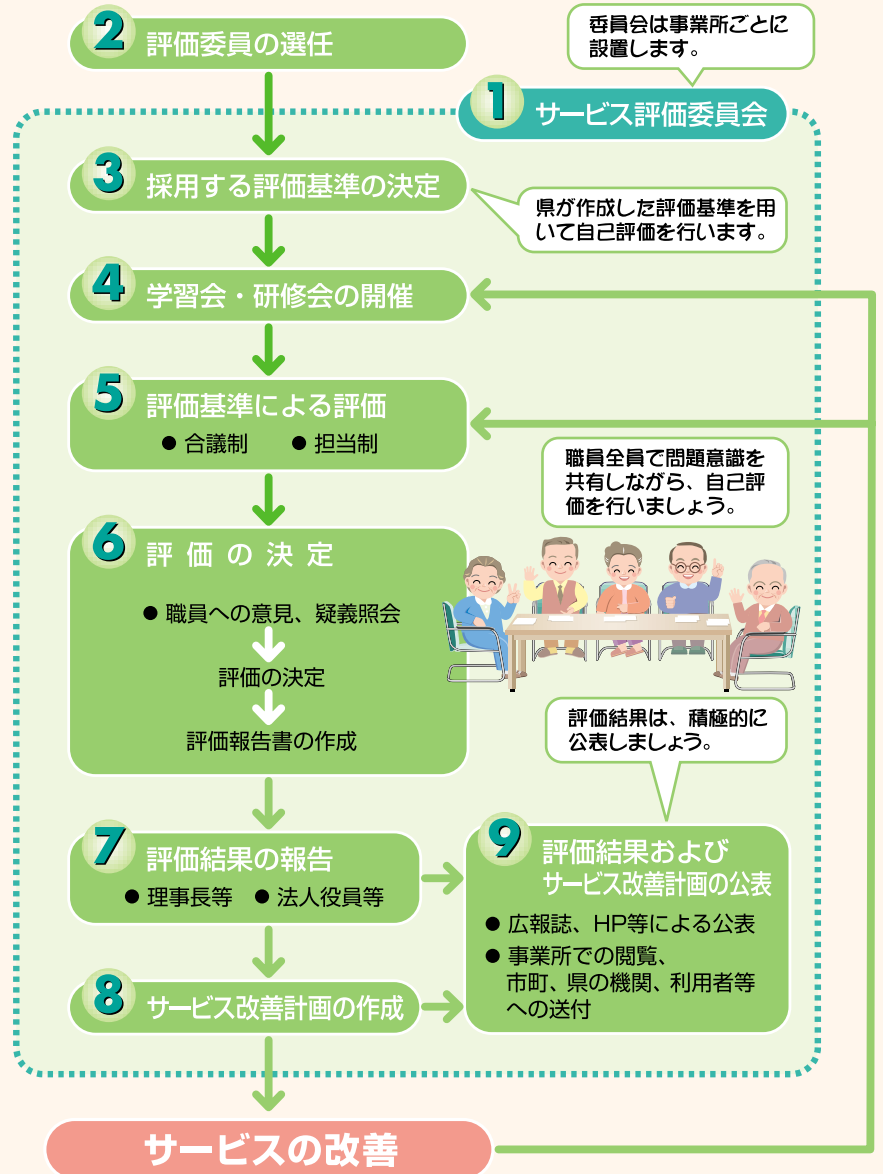
#### 利用者による評価

- 利用者団体等が自主的に実施

サービスに対する不満や希望など

# 自己評価実施の流れ

## 自己評価はどのような手順で進めるの？







## 自己評価の進め方は具体的にどうすればいいの？

### 1 サービス評価委員会の設置

事業所の長および評価委員で構成されるサービス評価委員会を事業所内(\*)に設置します。  
なお、小規模の事業所では、職員全員が評価委員となって自己評価を実施します。  
\*法人単位でなく事業所単位に設置します。

### 2 評価委員の選任

事業所の長による選任、または職員による合議により評価委員を選出します。経験年数、性別、職種(専門性)等のバランスを考慮して事業所の長が評価委員を任命します。  
※事業所の長が選任する場合は、公平性を期すために、委員予定者の氏名、担当業務等を事業所内の掲示板に一定期間掲示し、職員から意見聴取を行います。

### 3 採用する評価基準の決定

滋賀県では、各分野のサービス種別ごとに共通のサービス評価基準を作成しています(裏表紙を参照してください)。それぞれの事業所にあてはまる評価基準を選んで、自己評価を行います。

### 4 学習会・研修会の開催

事業所の長は、評価委員を対象に自己評価の意義、目的、自己評価の基準の理解等に関する研修を実施します。

### 5 評価基準による評価

(合議制または担当制により評価を行います。)

- 合議制…サービス評価委員会における合議により評価結果をまとめます。
- 担当制…各評価委員に担当する評価項目を割り当てて評価を行います。サービス評価委員会においては、各評価委員による評価結果を検討したうえで、全体の評価結果をまとめます。

### 6 評価の決定

サービス評価委員会は、⑤によりまとめた評価結果を配付するなどして全職員に伝え、会議の開催や意見書の提出などにより職員の評価結果に対する意見や疑義内容を把握します。こうして得られた職員の意見などを踏まえ、サービス評価委員会で評価結果を再検討し、評価基準ごとの評価を決定します。  
※職員全員で問題意識を共有しながら自己評価を行いましょう。

※自己評価の詳しい進め方については、「自己評価実施ガイドライン」を参照してください。  
「自己評価実施ガイドライン」は、滋賀県庁ホームページからダウンロードができます。

## 自己評価の進め方 「自己評価実施ガイドライン」のあらまし

### 7 評価結果の報告

サービス評価委員会は、⑥の手続きを経て決定した評価結果を理事長等に報告します。

### 8 サービス改善計画の作成

サービス評価委員会は、評価結果を検討し、サービスの改善すべき事項を整理します。そして改善計画を作成し、理事長等に報告します。

- 自己評価結果を踏まえて問題点や課題を整理したうえで、改善すべき項目を導き出し、それぞれの項目ごとに改善の目標を設定します。
- 改善計画は、いつから、どのように着手するのかを明確にした具体的なものとします。
- 自己評価結果が最上のものであっても、その状態を維持あるいは更に質の向上を目指すための取り組みを計画化することが望まれます。

作成したサービス改善計画に基づきサービスの改善を行います。

### 9 評価結果および改善計画の公表

自己評価の結果は、サービスを利用しようという人のための情報として大変重要です。次のような方法で、広く公表しましょう。

- 公表の方法
  - ▼事業所内での閲覧
  - ▼広報誌等への掲載
  - ▼ホームページへの掲載
  - ▼サービス利用者およびその家族への送付
  - ▼市町、県の機関での閲覧(各役場等に送付してください。)
- 公表する内容
  - ▼評価基準および評価結果
  - ▼評価時期
  - ▼評価体制、評価方法等

※サービス改善計画書も、自己評価の結果と併せて公表するように努めましょう。



自己評価は、毎年定期的の実施しましょう。

