



施設の自己評価と第三者評価について

～受審施設長と評価調査者の両方の立場から～

令和2年度静岡県福祉サービス第三者評価事業啓発研修会

社会福祉法人 天竜厚生会
障害者支援施設 厚生寮
施設長 鈴木 啓晋

自己紹介

(福)天竜厚生会
障害者支援施設
厚生寮 施設長

鈴木 啓晋
すずき ひろくに



フリガナなしで読まれた
ことはありません！

30歳で異業種
から転職

職場では？

事務部門

身体障害者施設	厚生寮	1年半
会計課（財務出納・予算決算）		6年
介護福祉課（高齢者事業統括）		2年半
監査指導部（内部・外部監査）		2年

現場管理者

板屋町デイサービスセンター		4年
知的障害者施設	美浜	5年
老人保健施設	さいわい	2年
身体障害者施設	厚生寮	3年目

ISO認証取得事務局

40歳で社会福祉士取得

資格は？

- H17 (2005) **社会福祉士**
- H19 (2007) **介護保険認定審査会委員 (12年)**
- H23 (2011) **社会福祉士実習指導者**
- H24 (2012) **サービス管理責任者**
- H26 (2014) **第三者評価調査者**
- H27 (2015) **成年後見人 (現在3名受任中)**
- H29 (2017) **第三者評価調査者指導者**

防火管理者、第I種衛生管理者、安全運転管理者、簿記3級、
福祉住環境コーディネーター2級、**ISO9001：内部監査員** など

第三者評価調査実績 (11件)

H30 (2018) 自施設で受審

両方の立場
を経験



施設の自己評価と第三者評価について



そもそもなぜ受審するの？

社会福祉法第78条第1項

社会福祉事業の経営者は、自らその提供するサービスの質の評価その他の措置を講ずることにより、利用者の立場に立っ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。

この「第三者評価啓発研修」に参加されている皆さんの法人や事業所は、

- ①自らサービスの質の評価(施設自己評価)の実施
- ②利用者の立場に立った良質かつ適切な福祉サービスの提供

など当然のごとく日々取り組み、ご利用者、ご家族、地域住民などから相応の評価を受け、さまざまな成果もあげているかと思います。

ちゃんとやってるし、できている！



福祉サービス第三者評価を受審する必要はないんじゃない？

本音：目の前のことだけで精一杯。毎日忙しい。面倒なことはやりたくない。⁶

受審をためらう理由

1. 事前提出資料の準備が大変

- ① 事業計画、財務諸表、各種規程類、マニュアル類、手順書、会議録など
- ② どこに保管されているか、**探すのが面倒**・・・特に紙ベースでしか残っていないもの
- ③ なければ、急場しのぎで作っておこうかな・・・なんて考えると余計に大変に！
- ④ 書類やマニュアル等をコピーして指定された**順番に整理**して送付するのも手間

2. 施設自己評価を真面目にやると時間がかかる

- ① 共通評価項目**45項目**、内容評価項目**15～20項目** 1項目1分でも約1時間
- ② 評価の着眼点や留意点をきちんと読むと1項目2分はかかる→約2時間
- ③ 全職員に配付して実施後、施設としての自己評価を決めなければならない
- ④ 実際には、判断した根拠など**コメント欄に記入**するとなるとさらに**時間がかかる**

3. 現場に「何でそんなのやるの？」を説得するのが大変

- ① 理事長から管理者へは「受審することに決めたから頼む」で済むかも・・・ですが
- ② 管理者から現場には、「上からの命令だから・・・」では誰も納得してくれません！
- ③ やる気にさせるのは**管理者の腕次第**？ 実は、これが一番ハードルが高いかも？

1. 事前提出資料の準備が大変

福祉サービス第三者評価 (平成30年度)

評価機関の調査者用と
自施設の受審対応用2冊で
合計3冊作りました!

苦情対応マニュアル

第13版

社会福祉法人学校法人 天竜厚生会

指定の順番に並べ
インデックスラベル
に番号を振り、
10cmの厚さに!

感染対策マニュアル

社会福祉法人天竜厚生会

施設サービス事業部 健康医療課

発行：平成 28年 4月 1日

改訂：平成 30年 4月 1日

受審を薦める理由

1. 事前提出資料の準備が大変 ですが・・・

- ① 各種マニュアル、手順書、連絡先が実際にどこに保存されているか整理される
- ② 活きたマニュアルか、死んだマニュアルか判別がつき見直しの機会となる
- ③ 足りないマニュアル等の必要性に気づききっかけになる
- ④ 自らのサービスを第三者に説明するには根拠(記録)の重要性に気がつく

2. 施設自己評価を真面目にやると時間がかかる けれども・・・

- ① 項目を見ただけで、着眼点なども読まずに「a・b・c」を直感的につけている自己評価から、着眼点や留意点を意識した自己評価に深まる
- ② 全職員は無理だとしても、リーダークラスの職員なら、着眼点や留意点を理解して自己評価をきちんとすれば、「何が足りないのか」自ら気づくはず

3. 現場に「何でそんなのやるの？」を説得するのが大変 ですが・・・

- ① 利用者調査(保護者アンケート含む)で忖度なしの「生の声」が確認できる
- ② 訪問調査で自己評価との差異＝「第三者の目」が入り新たな発見がある
- ③ 管理者が言いにくいことも、第三者が代わって指摘してくれ、課題が明確になる
- ④ 良い点もきちんと評価してくれ、自信につながりモチベーションが上がる

調査者を経験して良かった点

1. 訪問調査の対策ができる

- ① 評価項目、着眼点に沿って、必要な根拠書類の何を見せればよいかを把握しており、予め付箋に番号を振るなどしてスムーズに提示できる
- ② 聞き取り調査の質問事項が想定できるため、①の根拠書類と同様に回答の準備が可能であり、端的に説明することで調査時間の節約にもなる

2. 「a」をとるため必要以上に食い下らない

- ① 「a」をとることは、皆さんが思っている以上に難しいことを理解している
- ② 誰でも評価を少しでも上げたいという気持ちもあり、自分たちのサービスについて熱弁をふるいたくなるが、評価項目には着眼点や留意点があり、それを満たす判断根拠がなければ評価できないことを体験しているため、「やっていないものはやっていない」「記録等も無いものは無い」と開き直ることができる
- ③ できていない点を指摘を受け、改善する材料にすればよいという考え方が基本
- ④ 調査者にその項目の解釈や改善のためのヒントを聞く時間にあてた方が得策
- ⑤ 調査者はコンサルテーションはできないが、着眼点の説明を求めたり、他施設で実施している具体的な例を教えてもらうことは可能

受審を経験して良かった点

ありきたりですが、
実際の感想です

1. ご利用者からの「生の声」が聞けた(励まされたり、落ち込んだり・・・)
2. 評価項目が求めている福祉サービスの質が理解できた
3. 自施設の福祉サービスの質の現状と達成度が把握できた
4. 受審への取り組みで質の向上への意識が高まった
5. できていない、不十分な点が明確になり、改善目標が立てやすかった
6. 事業計画や重要事項説明書など指摘事項に具体的改善ができた
7. 良かった点なども職員に共有し自信につながった

最後に…

第三者評価の利用目的、受審目的は皆さんそれぞれ違うかもしれませんが、1度は受審してみてもいいかでしょうか？

調査者は、受審する施設のランク付けをしたいわけではなく、一緒により良い福祉サービスの在り方を見つけていきたいと考えています。

確かに準備なども含め、もろもろ大変な部分ではありますが、きっとそれ以上に「何かしらの気づき」など得るものがあると思います。

皆さんの法人や事業所で、「サービスの質の向上」のために、福祉サービス第三者評価が少しでもお役に立ち、有効に活用されることを願っています。



ご清聴
ありがとうございました。

(福) 天竜厚生会 厚生寮
施設長 鈴木 啓晋