

令和6年度静岡県福祉サービス第三者評価事業啓発研修会

福祉サービス第三者評価を受審して ～受審の流れと実際、改善に向けた取り組み～



社会福祉法人
農協共済中伊豆リハビリテーションセンター
福祉部職員

施設紹介

社会福祉法人農協共済中伊豆リハビリテーションセンター

- ・ **施設の特徴**: 医療・福祉・在宅支援の機能を持ち合わせた複合施設
- ・ **開設**: 昭和48年

センター本体



サテライト施設 伊東の丘



訪問看護ステーション あおぞら



中伊豆リハビリテーションセンター 事業のご案内

① 訪問看護ステーションあおぞら
静岡県駿東郡長泉町下土狩1293-1 JA南駿下土狩ビル3F
●訪問看護(リハビリ)事業
TEL 055-986-8046
FAX 055-986-8101

② 訪問看護ステーションあおぞら伊豆出張所
静岡県伊豆の国市三福623-1
●訪問看護(リハビリ)事業
TEL 0558-77-2211
FAX 0558-77-2212

③ 訪問看護ステーションそよかぜ熱海出張所
静岡県熱海市紅葉が丘4-3 メイプルヒルズ1F
●訪問看護(リハビリ)事業
TEL 0557-86-5101
FAX 0557-86-5103

④ 伊東の丘事業所
静岡県伊東市岡1349-3
●生活介護施設 [伊東の丘いずみ]
TEL 0557-36-6375
FAX 0557-36-6396
●通所介護事業 [デイサービス伊東の丘きらめき]
TEL 0557-36-6381
FAX 0557-36-6397
●訪問看護(リハビリ)事業 ●居宅介護支援事業 [訪問看護ステーションそよかぜ]
TEL 0557-36-1530 FAX 0557-32-3323
●訪問介護事業 [伊東の丘ヘルパーステーション]
TEL 0557-36-1546 FAX 0557-32-3323

⑤ 中伊豆リハビリテーションセンター
静岡県伊豆市冷川1523-108
●リハビリテーション専門病院
入院 [回復期リハビリテーション病棟]
外来 [医科外来: リハビリテーション科・内科・整形外科]
[歯科外来]
[専門外来: 装具外来・ロボットスーツHAL外来・摂食嚥下外来
・自動車運転転評価外来・高次脳機能障害外来]
TEL 0558-83-2111 FAX 0558-83-2370
●駿東田方地域リハビリテーション広域支援センター
TEL 0558-83-2115
●障害福祉サービス
自立訓練施設 [さわらび]
生活介護施設 [わかば]
就労支援事業 [あゆみ]
TEL 0558-83-2117
相談支援事業 [障害者生活支援センターなかいずりハ]
●高次脳機能障害支援拠点機関 (駿東田方・熱海伊東圏域)
TEL 0558-83-2195 FAX 0558-83-2146

中伊豆事業所全景

職員寮

福祉施設棟

医療施設棟

体育館

ヘリポート

自動車教習コース



福祉施設棟3階建て



令和5年度福祉サービス第三者評価受審施設

3階：さわらび

(自立訓練・生活介護・施設入所支援・短期入所)

2階：わかば

(生活介護・施設入所支援・短期入所)

1階：わかば

(生活介護・施設入所支援・短期入所)

3事業所
同時に受審

就労継続支援B型
事業所あゆみ

受審の流れ

正直な所、第三者評価受審って大変じゃないの？

本音を言えば準備に多くの時間と労力を要しますので
「大変ではないですよ。」と言い切ることは出来ません…

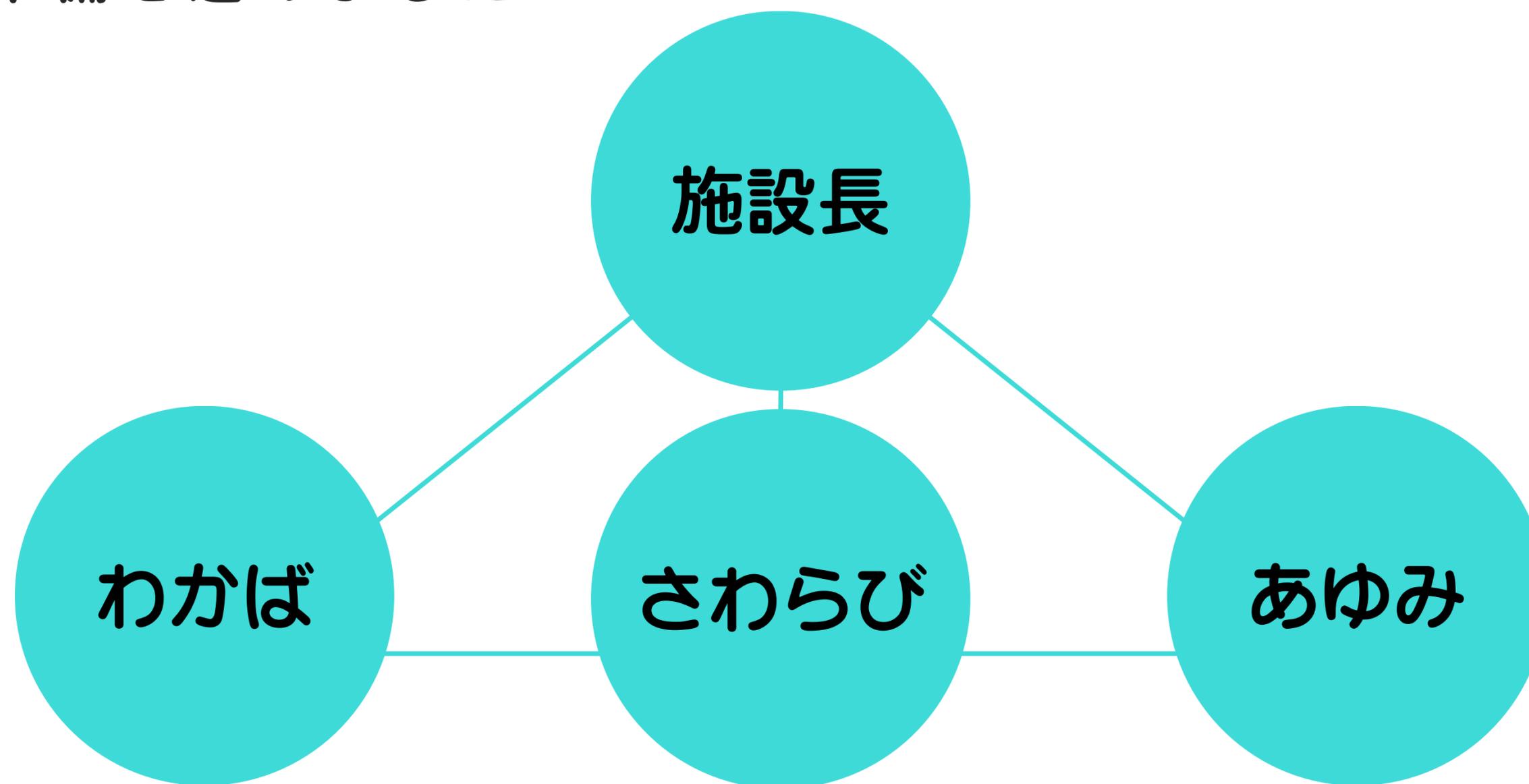
しかし、

- 施設の自己評価を通して自施設の改善点がみつかる
- 利用者評価を通して利用者様の本音の声を聴くことができる
- 受審を通じた施設職員全体のサービスの質向上への意識改革
- 自施設の福祉サービスの質の現状と達成度の把握ができる 等

「受審して良かった。」 と思うことも沢山あります！！

第三者評価受審特別委員会の立ち上げ

今回は3事業所が同年度に受審することとしたため第三者評価受審特別委員会を立ち上げ、各事業所からコアメンバー（主任）を選任し準備を進めました



第三者評価受審特別委員会の役割

- ① 毎月ミーティングを定期開催し、各事業所の進捗状況を確認
- ② 各事業所への第三者評価受審に係る情報の発信・集約
- ③ 共通評価項目45項目についてお互いに確認作業を行い抜けがないようにチェック
- ④ お互いに不足している内容に関して補完

➡ 抱える **負担** ・ **不安** の **分散**

受審スケジュール

R 5

第三者評価事業
啓発研修会受講
評価機関の決定

自己評価開始

職員研修会実施
評価機関に依頼



委員会立ち上げ

自己評価資料確認

評価機関面談

事前提出資料作成
助成金申請手続き

さわらび・わかば
利用者調査
事前提出資料提出

さわらび
事業所調査

R 6



あゆみ
利用者調査

あゆみ・わかば
事業所調査

評価結果の
確認・修正
公表様式作成

評価結果の公表
委員会終結
助成金請求手続き

受審準備のポイント

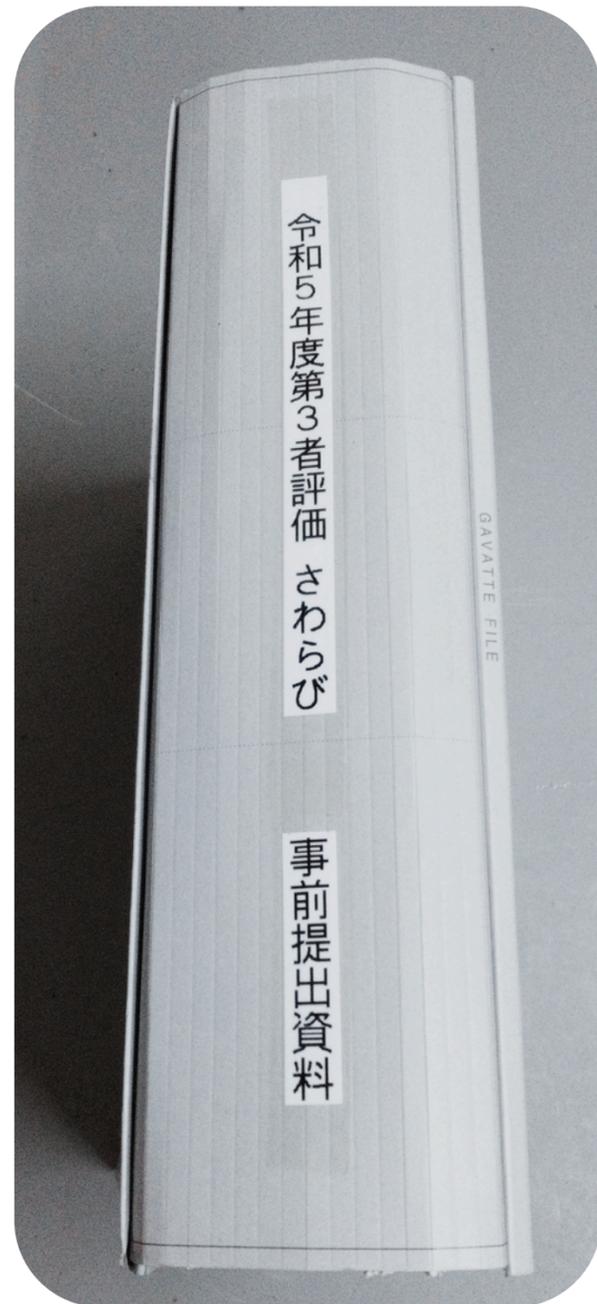
- ① 全職員参加の研修会を開催し第三者評価受審の目的やメリットを理解してもらう機会を設ける
→ 評価機関に依頼し開催、評価項目の着眼点や留意事項について職員が理解した上で、施設自己評価を行うことができた
- ② 紙ベースで管理されている文書（マニュアル等）は可能であればデータ管理に移行し整理する
→ 必要なマニュアルの確認および整理につながり、不足している資料の作成を行うことができた
- ③ 記録を残すことが何よりも大事な根拠になる（利用者の日々の記録はもちろんこと委員会の会議議事録なども大切）
→ 訪問調査の際に行っていることを口頭で説明できたとしても**根拠となる記録・資料がないと出来ていると評価されません**

受審準備の際に見落としがちなポイント

- ① まずは評価機関の選任作業を行うことが大事
- ② 静岡県社会福祉協議会の社会福祉事業振興のための助成金の申請・請求作業を忘れない
- ③ 利用者様へのアナウンスを忘れない
- ④ 担当職員への配慮
 - ➡ 受審準備作業時間を**業務時間内**に設けられるように配慮する

受審の実際

事前提出資料の準備が大切



膨大な資料
この中に
自己評価の
根拠となる資料が
詰まっています

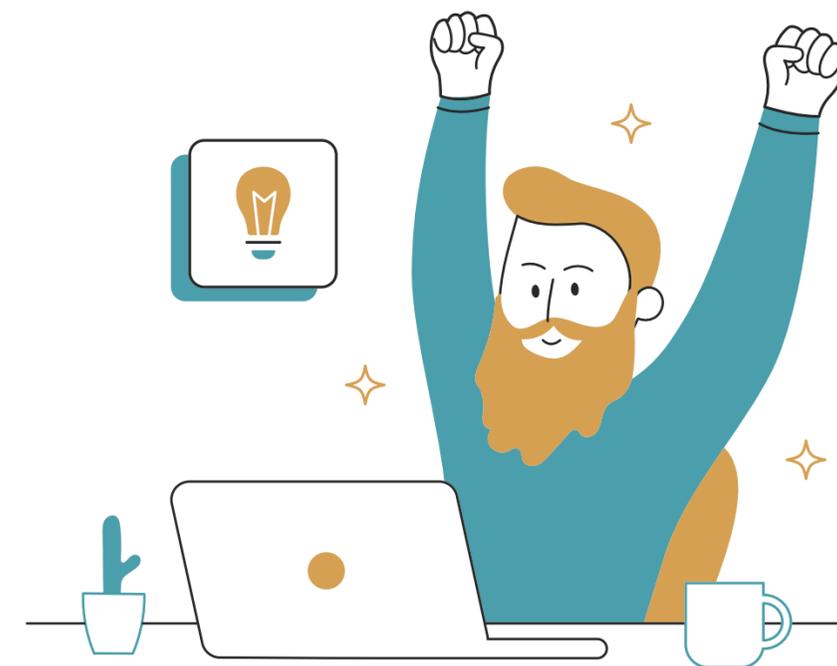
事前提出資料の準備が大切

- ① 訪問調査時に回答がスムーズに行えるように、
施設自己評価シートの【判断した理由・特記事項】
の欄に**判断理由**と**資料名**が分かるように記載する
- ② 施設用に用意した事前提出資料に**各項目の着眼点と
照合**できるように**事前に付箋を貼っておく**
- ③ 事前提出資料に含まれない資料・記録（会議録・行事記録）についても評価項目の着眼点の根拠となるものについては準備をしておく

訪問調査について

- ① 訪問調査は施設の現時点でのありのままの姿を見ていただくことを心掛けました
- ② 経営状況の把握・組織の運営管理・運営の透明性の確保などの項目では事務方にも同席してもらい適宜フォローをしていただいた
- ③ a 評価を何としても取りに行きたいという姿勢よりも、不足している部分に気付き受け入れる心持ちが大切。調査員のアドバイスを受け入れましょう

受審により得られたもの



受審の取り組みや気づき

- 記録や会議の在り方等見直すことが出来た
- みんなで協力して受審に向けて準備をしたことにより、多くの視点で設問に向かい合うことができ、新たな気づきが生まれた
- 初めてのことで、要領が悪く、時間が膨大にかかってしまった

受審により改善につながったこと ～利用者評価から～

評価期間中はコロナ禍の感染対策として外出・外泊が制限されており、その対応方法について不満の声が多く聞かれた



地域活動への参加や外出評価などに積極的に取り組みwithコロナを意識しながら活動の幅を広げました。

参考写真

近隣地域の清掃ボランティア活動への参加



受審により改善につながったこと ～事業所評価から～

評価者の
コメント

事業計画の主な内容を利用者や家族等に周知するために、内容を分かりやすく説明した資料を作成するなど、利用者等がより理解しやすいような工夫が十分ではありません。

▼ 【共通項目21：運営の透明性の確保】

利用者様・ご家族様の面会スペースに事業計画を掲示。
誰もが読みやすい様な工夫を施すと共に、取り組みの様子の写真を載せ、分かりやすく掲示しました。

参考写真

面会スペースに事業計画と取り組みを掲示



受審の取り組みや気づき

- 記録及び伝達方法が不足していると気付いた
 - マニュアル、書類、記録等は多くのもものが揃っていた。しかし、それを全職員がきちんと目を通し、情報を共有し、同じように利用者様に接する事ができる体制を整備しないと、いくら素晴らしい物があっても駄目なんだということ
- を学んだ

受審により改善につながったこと ～事業所評価から～

評価者の
コメント

利用者に対して職員がいつでも相談を受け付けているという安心を与えるような記載が施設内にありませんでした。

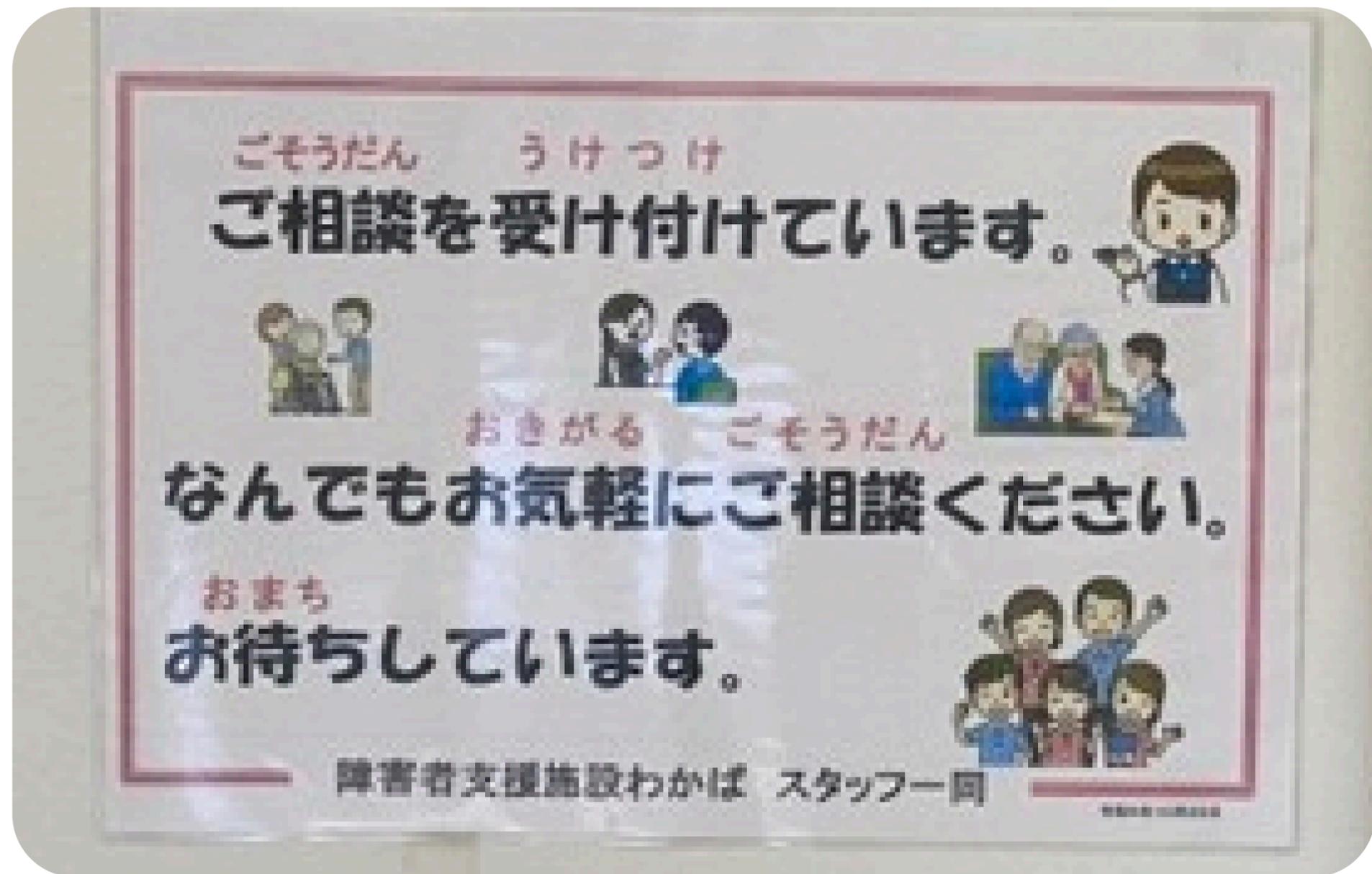
【共通項目35：利用者が意見を述べやすい体制の確保】



ポスターを掲示し相談窓口が分かるようにしました。
また、利用者集会を通じて利用者様に説明を行いました。

参考写真

分かりやすいポスターの掲示



受審により改善につながったこと ～事業所評価から～

評価者の
コメント

利用者や家族等の希望と意向を尊重した学習支援の提供の機会が一部の利用者に限られ十分ではありません。

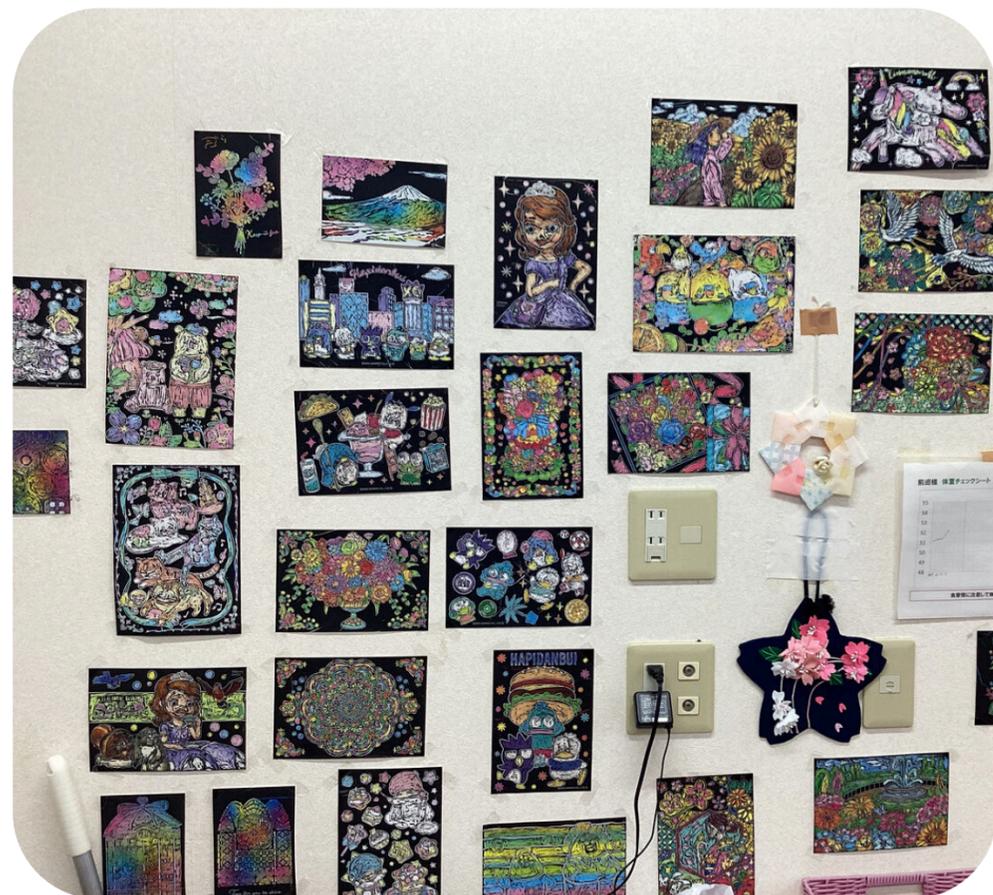
【内容評価項目 A ⑬：社会参加、学習支援】



利用者の意向を尊重した学習の機会を増やし、個別支援計画書にも記載するように改善を図りました。

参考写真

利用者の希望に応じた学習機会の提供



塗り絵、折り紙、ゲームなど利用者の希望に応じ提供

受審の取り組みや気づき

- 事前準備の段階からマニュアルの整備が不足していること、また過去に作られたものが、現在の業務や支援に即していないと感じた
- 記録においても支援を実施した根拠となる記載が抜けていることが多くあった。記憶では覚えていても記録にしていらない支援も多くあり、記録に残すことの重要性を感じた

受審により改善につながったこと ～事業所評価から～

評価者の
コメント

就労支援事業所ということもあり、作業マニュアルは多く存在し活用されているが、標準的実施方法（マニュアル）の整備が十分でない項目があります。



新人職員や異動職員への教育指導や誰が行っても同じように支援を提供するため、支援を行う上で必要となるマニュアルの作成を行いました。

新たなマニュアルの作成と整理

新人教育マニュアル

就労継続支援事業所あゆみ

「マナー」を守って支援することが大切

接遇マナーの5つのポイント

- ①身だしなみ
- ②表情
- ③あいさつ
- ④言葉遣い・話し方
- ⑤態度

社会人としてのマナー 3つのポイント

- ①報告・連絡・相談 「ほうれんそう」
- ②体調管理
- ③プライバシー保護(適切なSNSの使い方)

農協共済中伊豆リハビリテーションセンターあゆみ

サービス管理責任者マニュアル

1. 業務内容
 - ・ 契約期間・サービス受給期間の管理(別紙参照)
 - ・ 契約に関わる事項
 - ・ 支援計画書の作成と面談
 - ・ サービス会議の開催
 - ・ 工賃評価表にもとづく面談と面談内容の評価表への記載
 - ・ 担当者会議への出席など相談支援事業・ご家族・関係機関との連絡・調整
 - ・ 会議・面談・契約などの記録
2. 業務詳細
 - *新入所
 - ・ 入所判定会議やその資料をもとに支援計画書を作成します。
 - ・ チャート・契約書・口座開設書類・個人情報使用同意書・緊急連絡表・連絡帳を相談支援課に用意してもらいます。
 - ・ 利用開始初日に面談を設定し、契約(利用契約書・重要事項説明書各2部)・JAふじ伊豆支店の口座開設(口座開設申込書・印鑑届・身分証明書のコピー)・個人情報使用同意書・緊急連絡表(写真撮影)・支援計画書の説明・書類の作成を行います。
 - *口座開設には本人確認が必要。JAは八幡支店に連絡してセンターにきていただきます。
 - ・ 手帳・受給者証・薬の内容についてコピーをとらせて頂きチャートにとじます。
 - *サービス会議
 - 基本的には半年に1回開催。(9月と3月は多くの方が更新となるため2~3ヶ月前よりサービス会議を設定する必要あり。必要時には随時開催します。)

受審を検討している皆様へ

- 福祉サービス第三者評価受審に向けた準備は大変であることは間違いありません。
- しかしながら、自施設がより良いサービスを利用者様に提供し、職員にとってもより良い施設になるためのチャンスであることも間違いありません。

ぜひ積極的に受審をご検討ください。



ご清聴ありがとうございました。