

支援 機構

NEWS

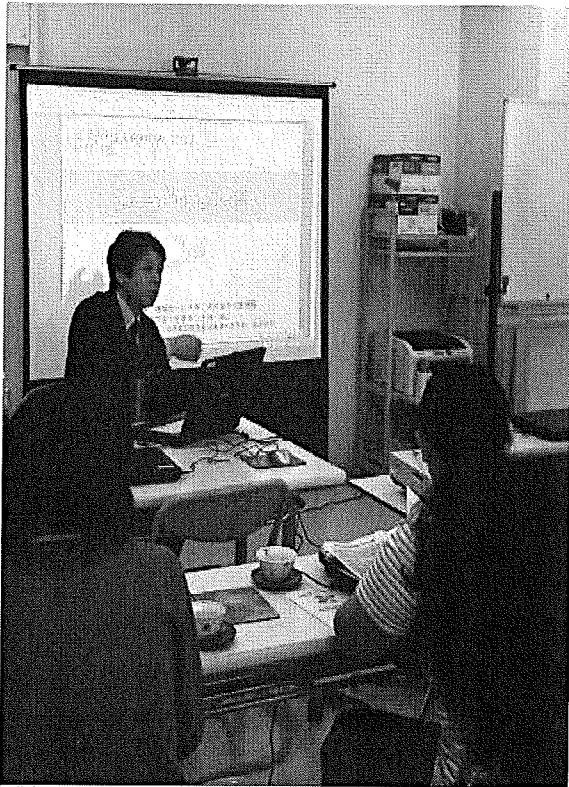
No.11 (2011.10.28)

京都介護・福祉サービス等第三者評価支援機構

京都介護・福祉サービス等
第三者評価支援機構 事務局

〒604-0874

京都市中京区竹屋町通烏丸東入清水町375
ハートピア京都5F 京都府社会福祉
協議会 総務部 福祉経営推進室内
TEL:075-252-6292 / FAX:075-252-6310



講師:平尾幹事

(参考までに、講座で使用した資料の抜粋を次ページに掲載しています)

すでに5団体が受講し、今年度中の受診への準備をはじめられています。(受講者の声参照)
今後也可能な限り、講師を随時派遣する予定ですので、検討されている団体や法人は、事務局までご相談ください。

「第三者評価」の受診を検討しているが、取り組むにはエネルギーと費用が必要で、まだ躊躇している事業所も少なくありません。
しかし、京都の実績としては、リピーター受診が思いのほか多く、一度受診すると、その

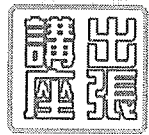
後、定期的に受診する傾向にあります。その理由には、受診後のサービスの向上や職員のモチベーションアップ等、受診にかけたエネルギーや費用以上の効果が目に見える形で現れているからです。そんな未知への事業を知っ

ていただく企画が、京都府内であればどこへでも講師を派遣する今回の「プレ評価」出張講座です。

企画構成としては、①「目的」と「意義」が30分、②評価基準の考え方(根拠)を30分の講義の後、実際の評価を参加者で取り組んでいただく2時間コースです。

【受診促進企画】 好評開催中

「プレ評価」



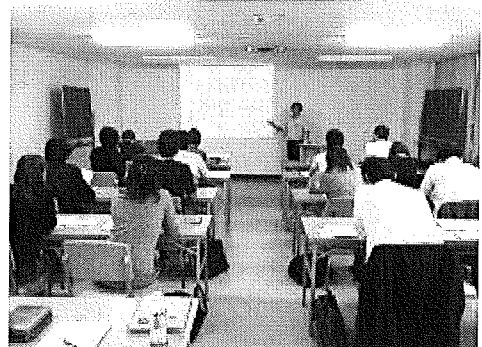
2011.10.6~
(随時開催)

任意の第三者評価事業では、全国ナンバー1の受診件数



【受講団体・法人(予定含)】

京都市母子寡婦福祉連合会
／よさのうみ福祉会／京都府
老人保健施設協会／向陵会
／京丹波福祉会／乙訓福祉
会／三幸会／京都身体障害
者福祉センター／京都市保
育園連盟／京都府老人福祉
施設協議会 山城北ブロック



講師:奥本幹事

第三者評価事業創設の背景と位置

＜ 第三者評価は「契約福祉」下における利用者支援の重層的取り組みの一環 ＞

このテーマの出発点は、介護保険制度や障害者福祉制度において、社会福祉サービスの利用方法が、従来の「措置制度」から利用者の「選択と決定」により「契約」に基づくサービスの利用という仕組みに転換したことが背景にあります。つまり、選択にあたっての“わかりやすく適切な情報”が不可欠なものとして求められることになったからです。

社会福祉法の第8章「福祉サービスの適切な利用」は、法改正において全文新設された章立てですが、その第1節が「情報の提供等」であり、この中で“サービスの質の評価”への努力がうたわれています。これは、サービス提供における利用者と事業者の対等な関係を確保し、“福祉サービスの適切な利用”を担保する仕組みとして位置づけられるものであり、その意味では、同じ趣旨で事業化された「地域福祉権利擁護事業」や「苦情解決事業」等と併せて、利用者支援の重層的な取り組みの一環といえます。

また、事業者にとってこのサービス評価は、「外の風」をあてることにより現行のサービスを振り返り、「良質かつ適切な」（社会福祉法第3条）サービスの提供へ改善・向上させることにつなげていく役割を持つとされています。

ちよつと
気になる

【当日配布資料(抜粋)】

「ブレ評価」

出張
講座

共に汗をかきながら推進

公私協働による推進

行政の役割：提供体制の確保、利用の推進等

情報提供（説明責任）

サービス提供者

サービス評価
（自己評価）
（第三者評価）

苦情解決事業
（運営適正化委員会）

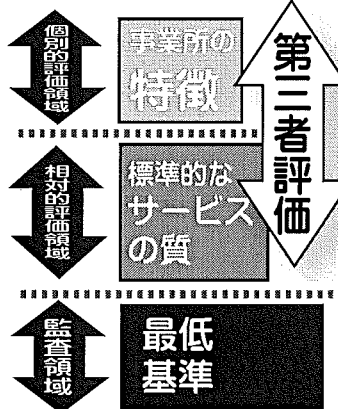
情報公開
（サービス評価結果等）

地域福祉
権利擁護事業

対等な関係
適正な契約：重要事項書面交付

利用者

【評価領域】



【評価基準が求めるもの】

- 組織ミッション(理念・使命・目的)
- 情報公開 - 組織の透明性の推進
- 組織的運営 - 合理的・機能的運営の推進
- 合議制 - 決裁・判断プロセスの重視
- コンプライアンス - 法令遵守とアドボカシー
- 人材育成 - 体系的・専門的・個別的研修計画
- 第三者性 - 多様な地域資源の活用と流動…風通し
- 社会的責任(SR)の追求 - 地域の社会資源化
- 公平・平等・市場性 - 利用者視点に立ったサービス
- 持続可能性 - 組織力≧個別力
- I- PDCAサイクルの機能的運用

【システム評価としてのエヴィデンス(根拠)】

- 情報発信ツール(ホームページ、リーフレット、広報誌)
- マニュアル、規定、資源リスト
- 理事会議事録、会議録、利用者記録、報告書
- アンケート実績、調査実績、ヒアリング実績
- 管理者権限表、職務分掌表、業務分担表、組織図
- 中長期計画書、単年度事業計画書、研修計画、記録書
- 会議等開催・周知・共有・意見集約・把握等の方法
- ヒアリングによる多様なステークホルダー-

(利害関係者)の事実認識

サービスを生み出すシステムの見える化(可視化)を推奨

サービスの質の向上を目指す

粗さがし(ネガティブコレクト) → ✕

良き実践の共有(ポジティブアシスト) → ○

- ・「監査」のイメージが強かったが、まったくの別物だということが理解できた。
- ・「サービスを生み出すシステムの評価」が重要だと理解できた。
- ・「粗さがし」ではなく、ポジティブアシストであることが理解でき、取り組みたいと強く思った。
- ・第三者評価の「意味」や「目標」が理解できたと同時に、「受診」後の効果のことがよく分かった。
- ・「自己評価」に対する考え方を見直し、意見交換が出来た。

受講者の声

23年度 受診申請状況

(新規受診申請、随時受付中)

おおむね3年に一度の受診をお勧めしている「第三者評価事業」、今年度はコンスタントに新規の受診事業所が増えてきています。10月20日現在、各法人へお勧めください。

現在の申請状況は、左記の通りです。

現在も随時受け付けています。

10月20日現在

介護分野

127件

- ・介護老人福祉施設 24件
- ・介護療養型医療施設 2件
- ・介護老人保健施設 8件
- ・通所介護 39件
- ・通所リハビリ 5件
- ・訪問介護 24件
- ・訪問看護 1件
- ・居宅介護支援 17件
- ・福祉用具貸与 1件
- ・地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 2件
- ・地域密着型特定施設入居者生活介護 1件
- ・認知症対応型通所介護 2件
- ・認知症対応型共同生活介護 1件

福祉分野

40件

- ・保育 18件
- ・障害 14件
- ・児童 1件
- ・児童館 4件
- ・ケアハウス 3件

【京丹後市】

訪問介護 満寿園／京丹後市やさか老人保健施設ふくじゆ／京丹後市社会福祉協議会久美浜支所／ゆうゆう作業所／ケアハウス赤坂

【与謝野町】

訪問介護なごみ／特別養護老人ホーム与謝の園

【福知山市】

三愛荘指定通所介護事業所／指定訪問介護事業所／厚ニコニコハウ斯里んご村／石坪／財団法人鉄道弘済会福知山保育所／ふきのとう作業所／さつき保育園

【舞鶴市】

舞鶴市南デイサービスセンター／永福保育園／八雲保育園／障害者支援施設こひつじの苑舞鶴／昭光保育園／舞鶴こども発達支援施設

【綾部市】

特別養護老人ホーム第2松寿苑／在宅介護支援センターあやべ西／社協の家なごみ／社協の家つどい／ケアハウス日向館

【京丹波町】

特別養護老人ホーム長老苑

【南丹市】

美山こぶしの里デイサービスセンター／グループホーム・ケアホームあけぼの荘

【亀岡市】

いいのデイセンター／児童養護施設青葉学園／亀岡あゆみ保育園

【長岡京市】

特別養護老人ホーム第二天神の杜／障害福祉センターあらぐさ／きりしま保育園／障害者地域活動センター乙訓楽苑／障害者地域活動センター乙訓の里／ハイツまんてん／海印寺保育園

【八幡市】

介護老人保健施設石清水

【向日市】

向陽苑居宅介護支援事業所／さくらキッズ保育園

【宇治市】

ホームヘルパーステーション明星／特別養護老人ホームヴィラ鳳凰／宇治明星園介護サービスセンター／啓信会ヘルパーステーションリエゾン大久保／いずみ保育園／南浦保育園

【城陽市】

グループホーム友愛／特別養護老人ホームビハラー本願寺／高齢者デイサービスセンターすまいる／啓信会ヘルパーステーション萌木の村21

【京田辺市】

啓信会ヘルパーステーションリエゾン健康村／石鎚会介護老人保健施設やすらぎ苑

【精華町】

特別養護老人ホーム神の園／精華町社会福祉協議会

【木津川市】

老人デイサービスセンター山城ぬくもりの里／訪問介護ステーション加茂の里／特別養護老人ホーム加茂の里／なごみ保育園／第一いづみ荘

【京都市】

在宅ケアセンター新大宮／こぶしの里サテライト今宮／金閣こぶしの里デイサービスセンター／老人保健施設ライブリキぬかけ／京都市衣笠老人デイサービスセンター／特別養護老人ホーム ユーカリの里／京都市福祉サービス協会北事務所／特別養護老人ホーム紫野／葵会

総合ケアステーション／京都市下京老人デイサービスセンター／崇仁デイサービスうるおい／木津屋橋武田病院／第二南診療所／京都市修徳特別養護老人ホーム／啓信会ヘルパーステーションリエゾン四條／島原のぞみデイサービス／京都福祉サービス協会西七条／京都福祉サービス協会西七条事務所／キャビックケアホームすいとハズ下京／介護老人福祉施設つきかげ苑／京都福祉サービス協会小川事務所／京都市小川特別養護老人ホーム／京都市出水老人デイサービスセンター／京都市上京老人デイサービスセンター／竹屋町ホームヘルパーステーション／聚楽デイサービスセンター／上京病院デイサービス／京都市仁和老人デイサービスセンター／アーバンヴィラ千本笹屋町／特別養護老人ホーム静原寮／市原デイサービス／特別養護老人ホーム大原ホーム／ヘルパーステーションらくよう／京都福祉サービス協会本能事務所／介護老人保健施設フェアウインドきの／京都市左京老人デイサービスセンター／京都福祉サービス協会高野事務所／明星スターケア介護事業所／ケアプランセンター飛鳥井／ア・ステーションおもいやり／信和会川端診療所／デイ・デイケアセンター／洛和ヘルパーステーション丸太町／ヘルパーステーションらびあろろず／京都市御室老人デイサービスセンター／特別養護老人ホームはなぞの／京都市太秦老人デイサービスセンター／京都福祉サービス協会太秦事務所／嵐山寮デイサービスセンター／健光園訪問看護ステーション健光園／特別養護老人ホーム健光園／京都保健会春日診療所／京都市葛野老人デイサービスセンター／京都市桂川特別養護老人ホーム／京都市桂川老人デイサービスセンター／京都市桂川居宅支

業所／京都社会事業財団玉頭の家／京都市東山ケアプランセンター／京都市東山老人デイサービスセンター／東山診療所／訪問看護ステーションどんぐり／泉涌寺湯デイサービスセンター／ケアサービスあかり／洛東園デイサービスセンター／京都福祉サービス協会柳辻事務所／老人保健施設いわやの里／特別養護老人ホーム長楽園／介護老人保健施設アビロードやま／東九条のぞみデイサービス／ハマナダ東九条／特別養護老人ホーム故郷の家・京都／京都市久世西老人デイサービスセンター／京都福祉サービス協会塔南の園事務所／総合福祉施設塔南の園／介護老人保健施設醍醐の里／ヴィラ端山通所介護事業所／京都市春日丘デイサービスセンター／京都市醍醐老人デイサービスセンター／深草センターほっこり／特別養護老人ホームヴィラ稲荷山／特別養護老人ホーム藤城の家／古川医院デイ・ケア／京都福祉サービス協会伏見事務所／岡本病院居宅介護支援事業所ふれあい／みやこデイサービス／特別養護老人ホームももやま／京都市伏見老人デイサービスセンター／清水会居宅介護支援事業所／特別養護老人ホームみやびのその城南ホーム居宅介護支援事業所／啓信会ヘルパーステーションリエゾン羽束師／淀さんせん会金井病院／京都市七条第三児童館／あけぼの保育園／障害者支援施設 光／祥栄児童館／京都市室町児童館／円町まがね隣保園／身体障害者デイサービスセンターすいんぐ／大原野保育園／城南保育園／ケアハウス久我の杜／淀白鳥保育園／西院保育園／京都市桂川療護園／京都市桂川障害者デイサービスセンター／京都市嵯峨沢児童館

「評価結果」 見せ方のススメ

利用者に近い「家族」や「ケアマネージャー」「相談員」、そして福祉業界を目指す「求職者」(新卒学生)が、いつもチェックしています。

第三者評価を受診するこ

とによる効果は、ご存知の通り、自らがサービスの内容を振り返り、「気付き」

による「KAIZEN」が

結果的にサービスの質向上につながる、利用者への安心と満足度につながっています。

また、その過程でスタッフのモチベーションが高まり、

人材の定着にも寄与したりと、エネルギーをかけただけの成果があるといわれています。

最近、福祉業界を目指す学生などの求職者が、事業所選定のひとつの情報として活用しているとの話を耳にするようにもなりました。

「評価結果」の内容はもちろんのことですが、客観的に現状を受けとめ、少しづつでも「KAIZEN」し

ようとする「事業所」の風土に注目しているとのことです。これは、利用者やその周辺の方々も同じなはずですが、それだけに、「評価結果」や「受診」の事実を、様々な場において「発信(情報提供)」することが重要な意

味を持ちます。

事業所独自の素晴らしい取り組みにもかかわらず、まだまだ控えめな事業所が少なくないこの業界だからこそ、受診を契機に、これまで以上の発信をお勧めします。

味を持ちます。

事業所独自の素晴らしい取り組みにもかかわらず、まだまだ控えめな事業所が少なくないこの業界だからこそ、受診を契機に、これまで以上の発信をお勧めします。

味を持ちます。

事業所独自の素晴らしい取り組みにもかかわらず、まだまだ控えめな事業所が少なくないこの業界だからこそ、受診を契機に、これまで以上の発信をお勧めします。

味を持ちます。

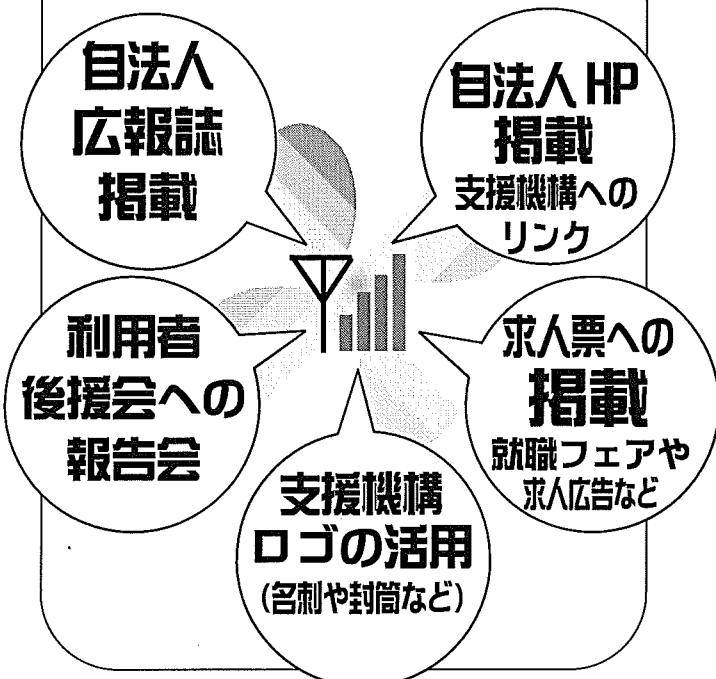
事業所独自の素晴らしい取り組みにもかかわらず、まだまだ控えめな事業所が少なくないこの業界だからこそ、受診を契機に、これまで以上の発信をお勧めします。

味を持ちます。

事業所独自の素晴らしい取り組みにもかかわらず、まだまだ控えめな事業所が少なくないこの業界だからこそ、受診を契機に、これまで以上の発信をお勧めします。

味を持ちます。

情報提供「方法」のあれこれ



平成23年度 支援機構 運営にご協力ください (参画団体様への会費納入のお願い)

<関係団体(施設、事業者)> ¥10,000-

京都府老人福祉施設協議会/京都市老人福祉施設協議会/全国老人保健施設協会京都府支部/京都府老人保健施設協会/京都府地域包括・在宅介護支援センター協議会/京都市地域包括支援センター・在宅介護支援センター連絡協議会/京都府訪問看護ステーション協議会/京都府障害厚生施設協議会/京都府母子生活支援施設協議会/京都市身体障害者福祉施設協議会/京都府社会福祉施設協議会/京都市社会福祉施設連絡協議会/京都府知的障害者福祉施設協議会/京都府精神保健福祉施設協議会/京都府児童福祉施設連絡協議会/京都府児童養護施設協会/京都府保育協会/京都市保育園連盟/京都市日本保育協会/京都市児童館学童連盟/京都府社会福祉施設経営者協議会/京都市デイサービスセンター協議会/京都府認知症グループホーム協議会/京都府特定施設協議会/日本福祉用具供給協会近畿支部/京都府ブロック/京都府福祉介護用品協会/京都市居宅介護等事業連絡協議会/京都府病院協会/京都府私立病院協会/京都府精神病院協会/京都府療養病床協会/きょうとされん京都支部/京都市障害者地域生活支援センター連絡協議会

<学識経験者> (任意) ¥5,000-

佛教学社社会福祉学部教授 永和良之助/立命館大学大学院教授 中村正/愛知淑徳大学教授 谷口明広/京都華頂大学准教授 武田康晴/同志社大学大学院教授 井上恒男

<利用者団体> (任意) ¥5,000-

京都府身体障害者団体連合会/京都市身体障害者団体連合会/京都府肢体障害者協会/京都市肢体障害者協会/京都府聴覚障害者協会/京都府視覚障害者協会/京都府手をつなぐ育成会/京都府障害児(者)親の会協議会/京都府精神保健福祉推進家族会連合会/認知症の人と家族の会京都府支部/京都府老人クラブ連合会/京都市老人クラブ連合会

<関係職能団体> (任意) ¥5,000-

京都府医師会/京都府歯科医師会/京都府薬剤師会/京都府看護協会/京都府理学療法士会/京都府作業療法士会/京都府言語聴覚士会/京都府ホームヘルパー連絡協議会/京都府介護福祉士会/京都府社会福祉士会/京都府精神保健福祉士協会/京都府柔道整復師会/京都府栄養士会/京都府歯科衛生士会/京都府介護支援専門員会

<第三者団体等> (任意) ¥5,000-

京都府社会福祉協議会/京都市社会福祉協議会/京都府市町村社会福祉協議会連合会/京都府精神保健福祉協会/京都府民生児童委員協議会/京都府SKYセンター/京都府シルバー人材センター連合会/京都市母子寡婦福祉連合会/京都府生活協同組合連合会/高齢社会をよくする女性の会・京都/京都ボランティア協会/きょうと介護保険にかかわる会/きょうとNPOセンター/権利擁護センター相楽/京都府国民健康保険団体連合会/京都府社会保険診療報酬支払基金/京都府介護・福祉サービス第三者評価機関連絡協議会

第三者評価事業は、様々な団体の参画により運営されています。主体的に推進していくという趣旨に鑑み、会費の納入をお願いいたします。財政面で厳しい状態ですが、さらに受診促進を展開する予定です。