

# 新潟県福祉サービス第三者評価基準

Q & A

## 目 次 （ 共通項目編 ）

☆ 共通的な内容	・・・・・・・・・・・・・・・・	共通	1
評価対象Ⅰ	福祉サービスの基本方針と組織		
Ⅰ－1	理念・基本方針	・・・・・・・・	共通 4
Ⅰ－2	経営状況の把握	・・・・・・・・	共通 6
Ⅰ－3	事業計画の策定	・・・・・・・・	共通 ・
Ⅰ－4	福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	・・・・・・・・	共通 ・
評価対象Ⅱ	組織の運営管理		
Ⅱ－1	管理者の責任とリーダーシップ	・・・	共通 ・
Ⅱ－2	福祉人材の確保・育成	・・・・・・・・	共通 7
Ⅱ－3	運営の透明性の確保	・・・・・・・・	共通 8
Ⅱ－4	地域との交流、地域貢献	・・・・・・・・	共通 ・
評価対象Ⅲ	適切な福祉サービスの実施		
Ⅲ－1	利用者本位の福祉サービス	・・・・	共通 9
Ⅲ－2	福祉サービスの質の確保	・・・・	共通 13

(注) ページが「・」の評価分類は、今のところ、掲載するQ&Aはありません。

はじめに

☆ 共通的な内容

Q 評価細目ごとに判断基準 a・b・c が設定されているが、評価調査者の経験から判断して、その福祉施設・事業所の現状が優れていれば a 判定、普通なら b 判定、劣っていれば c 判定となるか。

A 評価細目ごとに設定してある「評価の着眼点」をすべて満たしていれば a 判定、一つでも欠いていれば b 判定、すべて欠いていれば c 判定とすることを一つの目安として、「評価基準の考え方と評価の留意点」の趣旨、目的に照らして判定します。したがって、目安とは異なる判定となる場合もあります。

また、施設種別・提供される福祉サービスの内容により、当該評価細目自体が対象外となる場合は「判定外（－）」となる場合もあります。

Q 評価細目一つひとつがとてもレベルが高い。これでは c 判定ばかりになってしまう。

A 第三者評価は福祉施設・事業所を格付けするためのものではありません。評価細目一つひとつは、提供されている福祉サービスの質や、そのサービスを提供している事業者のあるべき理想の姿を表現しています。つまり、理想とすべきものへの到達度を測る「ものさし」となっているもので、現状では、オール a の判定はないものと考えています。

評価結果の a の数や c の数に囚われることなく、その福祉施設・事業所の強みと少し弱い部分をしっかり把握して、今後の改善に生かしてください。

Q 自己評価をしてみたら、b 判定や c 判定ばかりだった。第三者評価を受審する前に少しでも改善したいが、どこから改善したものか迷ってしまう。

A 本受審前に自己評価を行い、改善に取り組むことは福祉サービスの質の向上につながる取組の一つです。その際も、a 判定の数に固執せず、自分達の福祉施設・事業所にはどのような課題があるのかを分析し、把握することから始めてください。

課題が把握できたら、すぐに改善できることから、1年計画、中・長期計画で考えなければならないものまで、整理し直すと、これからの改善計画が立てやすくなります。

Q 評価の結果、その評価細目は b 判定となったが、他の福祉施設・事業所では行っていないような斬新的な取組を行っていた。この取組は大いに評価に値すると思うが、評価結果ではどこに記載されるのか。

A 評価結果の公表様式2にはそれぞれの評価項目ごとに「コメント」が書き込めるようになっています。このような場合はこのコメント欄に「どういう点が優れているのか」をわかりやすい表現で評価機関が記載する形となります。

さらに、福祉施設・事業所全体から見ても、特に優れた取組であれば、同じく公表様式1の「特に評価の高い点」に記載される場合もあります。

Q 介護サービス情報の公表では「有」となっているマニュアルが、福祉サービス第三者評価ではc判定となっている。どちらが間違いか。

A どちらも間違いではありません。

介護サービス情報の公表では「そのマニュアルがあるかないか」を確認したうえで、結果が公表されています。

しかし、福祉サービス第三者評価ではそれに加え「マニュアルが職員に周知されているか」「定期的に見直しを行っているか」などの確認が追加されるため、ご指摘のような事例が実際に出てくる可能性があります。

## I 福祉サービスの基本方針と組織

### I-1 理念・基本方針

I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。

1 I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。

Q 公立施設においては、「理念や基本方針の確立」など、法人施設を想定している評価基準には当てはまらない点が多いのではないかと。

A 「理念や基本方針の確立」を含む評価基準は、公立施設と法人立施設のいずれも想定しています。福祉サービス分野版によっては公立施設向けの注釈があるので注意が必要ですが、公立施設と法人立施設の両方とも評価対象となります。

Q 「理念や基本方針の明文化」は、施設が作成するのではなく、法人本部が作成しているので、施設を評価対象とする第三者評価にはふさわしくないのではないかと。

A 理念や基本方針は、明文化の主体が法人本部であっても、施設の職員や利用者にどのように浸透し、機能しているかが評価の対象となりますので、理念や基本方針をどこが作成しているかの区別なく、評価対象となります。

Q 保育所版・児童館版で、公立の場合は「管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで、本評価基準の基本的な考え方にそった具体的な取組を評価」する旨の注釈が付記されているが、これは本評価細目のみが該当するの  
か。

A 評価対象Ⅰ・Ⅱの評価細目すべてで、この注釈を加味する必要があります。  
また、児童館版の対象となる「放課後児童クラブ」では、市町村が地元にある任意団体に運営委託している場合も多く、この場合も基本的にはこの注釈が適用となりますが、事業規模や市町村の委託内容により対象外の評価細目が生じる場合があるので注意が必要です。

## I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

③ I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。

Q 保育所や児童館などの公立施設の場合、評価の着眼点にあるように「財務状況等の現状分析」まで行う必要があるのか。

A 設置主体・運営主体を問わず、経費は際限なく投入できる性格のものではないはずです。また、効率的な運営は福祉サービスの継続のうえからも不可欠なものです。

共通5ページにあるように、「管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで」今後の効率的な運営のために必要となる経営状況の分析は必要となります。



## Ⅱ 組織の運営管理

### Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

Ⅱ-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。

15 Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。

Q 新潟県の実状として「人事考課」制度の浸透度はまだ低い。それに、形だけ採り入れても、かえって法人や施設の質を下げってしまう可能性が高い。それでも、人事考課をしていないとc判定になるのか。

A ご指摘のとおり、人事考課はただ評価しっぱなしでは効果が得られません。職員処遇への反映や、効果的な職員研修体制と、有機的に連携された「トータル的な人事管理システム」となっていなければならないものです。そして何より、人件費削減の意図を持って臨むのではなく、職員の資質向上を目指して導入されるべきものです。

その視点を忘れずに、評価の着眼点の一つひとつをチェックして、評価してください。

## Ⅱ-3 運営の透明性の確保

Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。

22 Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。

Q 「外部監査」に市や県が行う監査は含まれるのか。

A 含まれません。「外部機関が行う外部監査」のみが対象となります。  
ただし、保育所版などではもう少し対象を拡げていますので、その福祉サービス分野ごとの評価基準の考え方に沿って、評価することとなります。

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

29 Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。

Q 評価基準の考え方と評価の留意点にある「プライバシーとは、他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由」の「他人」とは、施設の職員は除かれるのか。

A 施設で生活する利用者一人ひとりが、かけがえのない存在として尊重され、その人権が保障される環境が整備され、個人としてのプライバシーが保護される必要があります。ここでいう「他人」とは、職員も含め、利用者本人以外の全てとなります。

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上向上に努めている。

Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行って  
いる。

Q 「利用者満足の上向上」はわかるが、利用者が1日ベッドから起きあがら  
ない生活を希望していたら、それを叶えることが利用者満足の上向上なのか。そ  
れによって、ご本人のADLが低下しても構わないのか。

A かなり極端な事例かもしれませんが、多かれ少なかれ、実際に福祉施設・  
事業所で目にすることがあるかもしれません。

評価にあたっては一つひとつの事例に終始するのではなく、その福祉施  
設・事業所が一人ひとりの利用者に対して、どのような姿勢で福祉サービ  
スを提供しているのか、本人にとってより良い選択を本人や家族と話し合  
って決定しているのか、そのプロセスを大切に評価することが重要です。

Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。

37 Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。

Q 「評価基準の考え方と評価の留意点」にある「利用者に関する全てのリスク」の例示には事故に関することが多いが、「身体拘束や虐待」などの視点が欠けていないか。

A ご指摘のように、例示されているリスクが全てではありません。「身体拘束」や「虐待・暴言」、さらには事件に対する視点なども必要です。

一方で、「利用者自身のチャレンジに伴うリスク」をいたずらに制限していないかなどの視点からの検証も必要となります。

39 Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安心・安全の確保のための取組を組織的に行っている。

Q 「評価基準の考え方と評価の留意点」に「あらかじめ同種の周辺施設（同一地域外が望ましい）等と、災害時協力体制の協定を結んでおくことが望まれる」とあるが、県内に当該施設のみ設置されているような施設種別では、「県外施設との協定を結ぶ」ということか。

A 本項目は、本県における平成16年度の新潟県中越大震災や7.13新潟豪雨水害等、その3年後の新潟県中越沖地震の発生など、度重なる自然災害の経験を、今後の「利用者の安心・安全の確保」に生かしていくことを目的として設定されたものです。

火災の発生のように局地的な災害の場合は従来から必要視されている「近隣施設等との連携」が重要ですが、大規模災害時には近隣施設等も同じく被災している可能性が高くなります。このような事態においては、被災地域外からの協力が不可欠です。

「同種の周辺施設」としているのは、同種の福祉サービスを提供している事業者の方が、同様のノウハウと設備を持っているからです。必ずしも同種であることに主眼があるわけではありません。また、必ずしも「1施設対1施設での協定」のみを評価しているわけでもありません。

ここでポイントとしているのは、平時からの備えの一つとして、従来からの「近隣施設等との連携」に加え、さらに「広域での連携体制」を備えているかという点になります。

## Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。

Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。

Q 「標準的な実施方法」とは何か。

A 福祉サービス提供にあたっては、最低限の質の確保が必要となります。

例えば、職員Aさんが利用者Cさんに提供しているサービスの内容は最低限の質を満たしているが、職員Bさんが同じくCさんに提供しているサービスの内容は最低限の質を満たしていない、というわけにはいきません。福祉施設・事業所としては、職員Bさんが提供するサービスについても最低限の質を確保するために、「標準的な実施方法」を文書化しておくことが求められます。

「標準的な実施方法の文書化」とは、特別養護老人ホームなどで作成されている介護マニュアルなどがそれにあたり、最低限の標準的なサービス手順を示したものとなります。

Q 「福祉サービスの個別性」が重視される中であって、マニュアルがあり、そのマニュアルに基づくサービス提供がなされていれば、それで十分なのか。

(注：Ⅲ-2-(2)-①に係るQ&Aも参照のこと)

A 新潟県福祉サービス第三者評価は、評価基準にあるすべての項目を用いることにより、福祉サービスの質を評価するものとなっています。

ご指摘のような「福祉サービスの個別性」については、評価基準の中では「福祉サービス実施計画」に個別サービスの手順等として明記されるものと、位置づけしていますので、Ⅲ-2-(2)の評価項目等で評価されることとなります。

Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。

43 Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。

Q 「福祉サービスの個別性」が重視される中、福祉サービス実施計画が適切に策定され、それに基づくサービス提供がなされていれば、マニュアルなどは不要ではないか。(注：Ⅲ-2-(1)-①に係るQ&Aも参照のこと)

A 福祉サービスの提供においては、その最低限の質が担保された上で、さらに利用者一人ひとりに応じた個別のサービスが提供されるべきものと考えます。

そのためには、「最低限の標準的なサービス手順を文書化したマニュアル」と、それを基にした「個別サービスの手引きともなる福祉サービス実施計画」の二つの要素が必要であり、この「マニュアル」と「福祉サービス実施計画」を基に、福祉サービスが展開されていくことが重要です。