

D-wing

ディー・ウイング
VOL. 5

質の高いケア環境を目指す介護情報誌

CARE VIEW

施設サービスにおける
第三者評価の意義と有効性

CARE Point

知っておきたい疥癬への対応①



社会福祉サービスにおける 第三者評価の意義と有効性

二〇〇〇年(平成十二年)に改正された社会福祉法のもと、福祉サービスの質を評価する第三者評価事業が、行政レベルのみならずNPOを中心とした民間レベルにおいても活発化しています。今号では施設の経営的視点から、施設サービスにおける評価のあり方や、第三者評価をサービスの質向上につなげるポイントなどを解説していきます。

福祉サービス 第三者評価とは？

社会福祉基礎構造改革の一環として社会福祉法が改正されたのは、今から4年前(平成十二年)のことです。社会福祉サービスが、行政主体による画一的な受け身のシステムから、利用者の選択による自

由な契約型へと移行する中で、サービスの質を見定める第三者評価の動きが目立ってきています。

福祉サービス第三者評価とは、事業者でも利用者でもない第三者が、専門的かつ客観的な立場からサービスの質や内容、事業者の経営や組織のマネジメント力

を評価するものです。

これは利用者の選択とサービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことを目的としています。

このような第三者評価の仕組みが導入された背景には、社会福祉を取り巻く基本的な枠組みが、社会福祉基礎構造改革によって大きく変更されたところにあります。

日本における社会福祉制度の基本枠組みは、終戦直後の生活困窮者対策を前提としたまま、約50年間も維持されてきました。新しい社会福祉の枠組みでは、事業者が利用者の立場に

たったサービスを実現し、サービスの質や透明性を向上させることを主眼としています。

評価の信頼性を保つために

社会福祉サービスが、保護的なものから選択性のあるものに変わるにつれて、サービスの質を問う信頼性というものが重要視されてきています。

第三者評価の導入以前では、事業者である福祉施設は行政からの指導によるものでしたが、その評価はあまり信頼性の高いものとは言えませんでした。なぜなら、

指導監査のみならず、保健所の巡回指導、消防署の検査なども日程が事前に通告されるのが通例であり、当然そのような場合はそれに合わせて事業者はサービス環境を整えることができましたからです。

それに対して第三者評価のように、客観的で中立性のある機関が日程の通告なしの調査を行えば、その事業者の実情に近い結果が得られることは確実です。また、事業者もそれに耐えうる管理を日頃からきちんとしておくことが必要となり、結果として施設側のサービスの質の向上にもつ

ながります。

これからは顧客志向の時代であり、そのためにも福祉事業者は、「抜き打ち調査」に耐え得る環境作りを取り組んでいかなければならないことでしょう。

事業者の主體的な取り組みと 評価の効用

評価結果を情報提供することで、サービスの質を向上し、利用者本位の福祉を実現させようとする第三者評価ですが、現在のところ、その実施が社会福祉法によって義務づけられているのはグループホーム(痴呆対応型共同生活介護事業施設)のみとなっています。

その他の福祉サービス事業者については、あくまでも「努力義務」という規定にとどまっています。

つまり、第三者評価とは法的に義務化された受動的な取り組みではなく、あくまでも事業者が顧客である利用者の満足度を高めるための主體的な取り組みになります。施設サービスにおける第三者評価の効果は、事業者側が評価を通じて得られる各種情報のフィードバックにもあります。

今まで、事業者は行政指導の基準に沿ったサービスを提供するのみだったため、実際に提供したサービスの結果を自ら省みる機会はほとんどありませんでした。フィードバックのシステムを導入することで、施設内での作業手順の標準化、業務分担の明確化などの必要性が認識され、それが結果として業務改善につながるという効用があります。

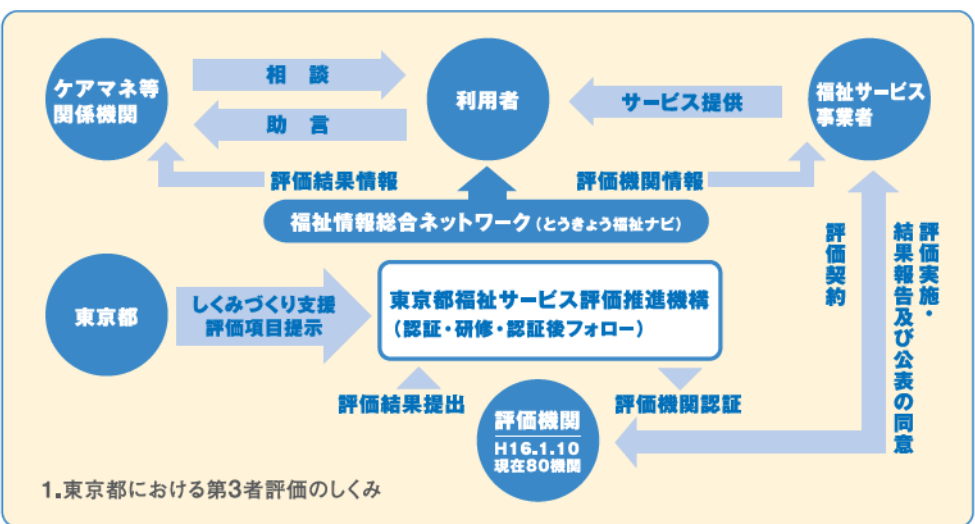
また、フィードバックのシステムを持つとい

うことは適切なコスト管理にもつながり、経営上のメリットとしても現れてきます。

たとえば 東京都では…

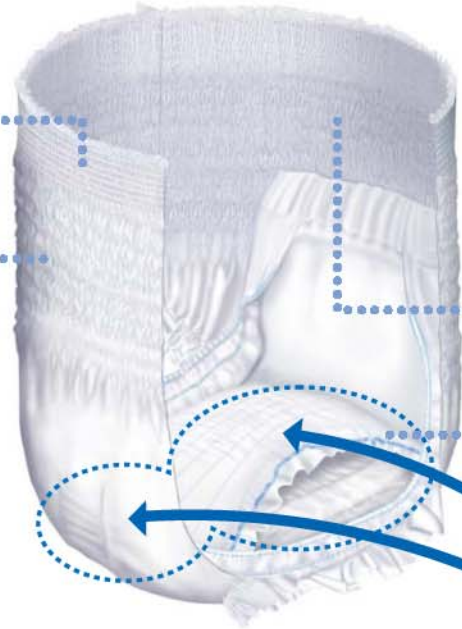
現在、東京都には八〇を数える認証評価機関があります。これらの評価機関は、東京都福祉サービス評価推進機構によって認証され、それぞれ事業者と契約を結んで評価を行い、評価結果は事業者の同意を得たうえで情報公開されます。

なお、第三者評価は、サービスの種別ごとに評価推進機構が設定する共通の評価項目や評価手法を使って行われます。その評価手法や共通評価項目については以下のURLから詳細を知ることができます。
http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/contents/service-hyovuka/15_hyovuka.html



パッドを固定し、モレ解消!!

「しっかりガードシステム」でモレ発生を**60%カット!**



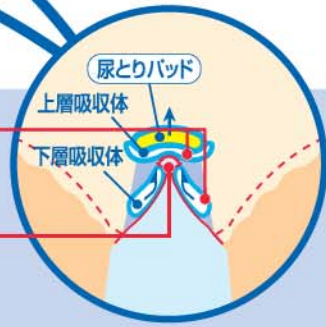
やわらか素材でつかみやすい
ウエストベルト

ムレずに快適
全面通気素材



腰部をやさしく包む
やわらかい不織布シート

においを抑える
新抗菌ポリマー



ダブルフィット構造
上層と下層、二つの吸収体の働きで、尿とりパッドを固定し常に尿道口に密着させモレを防ぎます。

フィットアップギャザー
歩いたり動いても、フィットアップギャザーの押し上げ効果で、尿とりパッドが尿道口からズレずに密着状態をキープします。

しっかりガードシステムがパッドを固定。だからモレない!
「しっかりガードシステム」が常に「しっかり」と尿とりパッドを尿道口(肌)に密着させ、モレの発生を「ガード」します。

編集部より

今回セミナーで発表いただいた足立翔裕園様、取材でおじゃました陵北病院様の両方で感じたのは、「利用者にとって、より良いケア」を追い求める姿でした。基本中の基本とも言える考え方ですが、日々の業務の中でつい忘れてしまいがちなことでもあります。競争が激化する施設経営の環境を考えれば、業務の効率化やコストの削減はもちろん重要なことです。ですが、その先にいる利用者さんの快適性を何より重視した商品開発、情報提供を最優先に考え、その結果が効率化やコスト削減につながるようなご提案をしなければ、本末転倒な話になってしまいます。利用者、施設・病院様共にメリットを得られる、理想の環境を目指して、これからもDケアネットを通じて情報をお届けして参ります。

お問い合わせ・お便りは
〒171-0033 東京都豊島区高田2-4-25
TEL.03-3987-6117
白十字株式会社「D-wing」編集部まで

「こんにちは」取材にご協力いただける施設様を募集します!

D-wingでは、施設・病院様へおじゃまするコーナー「こんにちは」の取材にご協力いただける施設・病院様を募集しています。取材時間は約1~2時間程度になる予定です。
※応募が多数の場合は、ご要望にお応えできない場合がございますので、ご了承ください。
お問い合わせ、お申し込みは左記編集部まで。

過去のセミナーのレポートをお届けします!

過去に開催したDケアセミナーの詳細をまとめたレポートを、ご要望に応じてお配りしています。

- 第6回増玉エリア Dケアセミナー 講演:「生活の中にリハビリテーションを生かす」 事例発表:「第三者評価を通じた個別対応の推進」
- 第5回千葉エリア Dケアセミナー 講演:「介護サービスとリスクマネジメント」 事例発表:「おむつ内環境の改善」

※他、テーマ別研究会のレポートもご用意しております。