

4 自己評価方法の工夫について

Ⅲ

評価実施の具体的な流れ

福祉サービス第三者評価の実施において、事業者の自己評価は、事業評価の第一段階として重要ですが、事業者にとっては相当の労力と時間を要し負担となるものです。

そのため、事業者の負担軽減に向けた工夫を評価機関それぞれに取り組んでいただいているところですが、負担軽減の例として、「組織マネジメント項目共通シート」及び「チェック式自己評価シート」の使用が挙げられます。

事業者の自己評価への意欲は、評価者に対する信頼感から・・・

自己評価をすることにより「気づき」につながる、という事業者の声はよく聞かれます。事業評価の第一段階として自己評価は重要ですが、初めて評価実施に取り組もうとする事業者が自己評価の意義を理解しようとする時、評価者に対する印象が大きく影響しているようです。

事業者アンケートの結果においても、「評価機関を決定した理由」について「最も決め手になった理由」として、「評価機関としての信頼性」が多く挙げられています。

評価機関に対する信頼性は、評価実施を円滑に進める上で大切なだけでなく、評価機関の選定時においても事業者の判断基準として重要です。

（１）組織マネジメント項目共通シート

３（２）事業形態による留意点等の②で触れたとおり、評価を実施していくうえで、同一法人の複数事業所を同一の契約で評価する場合があります。その場合、サービスごとに組織マネジメント分析シート（経営層合議用）を別々に作成することは事業者にとって負担の大きいものです。

そこで、機構では、同一法人の複数サービスの組織マネジメント項目をまとめて記入できる「組織マネジメント項目共通シート」を自己評価シートの一例として用意しています。

サービスごとに違いがある場合は、項目ごとに設けた「備考欄」（シート例①・②参照）を活用します。

【「組織マネジメント項目共通シート」を使用する評価方法が有効な事業者の例】

- 施設系サービスに在宅系サービスを併設している（例：特別養護老人ホーム＋ショートステイ）
- 同一の事業者で複数のサービスを実施している（例：居宅介護支援＋訪問介護）

① 経営層による自己評価で使用するシート類

シート名	記入方法	備考
事業プロフィールⅠ	サービス種別ごとに記入	既存の資料を活用可
事業プロフィールⅡ（組織マネジメント項目共通シート版）	各サービスの違いは備考欄に記入	シート例①参照
組織マネジメント項目共通シート（経営層合議用）	各サービスの違いは備考欄に記入	シート例②参照
サービス分析シート	サービス種別ごとに記入	

② 実施上の留意点

ア 「組織マネジメント項目共通シート」は、経営の基本方針、財務、人事等、組織面が複数のサービスにわたって一体的に運営されているような事業者について、その複数サービス分の自己評価をまとめて実施する際に有効なシートです。事業者の状況によってはサービス種別ごとに別々に自己評価のシートを作成したほうが良い場合もあります。事業者の状況や考え方、評価機関の方針等を考慮した上で使用することが重要です。

イ 事業者の自己評価で「組織マネジメント項目共通シート」を使用するほかは、評価実施のプロセスは基本的な評価手法で実施します。組織マネジメント項目の評価結果が共通になるということではなく、評価結果報告書もサービス種別ごとに作成しますので、十分ご注意ください。

ウ 複数サービスで同時に評価を実施する際には、利用者調査の対象者が重複する場合があります。（例．ショートステイ＋デイサービス、居宅介護支援＋訪問介護の利用者）

そのような場合には、利用者がサービス種別を区別しやすいように、利用者調査票表紙の色分けや配布時期の区分けをするなど、評価機関で様々な工夫をしていただくことが大切です。

【シート例①】

事業プロフィールⅡ（抜粋）

1 理念・ビジョン、基本方針など

事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン、基本方針など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述（関連 カテゴリー1リーダーシップと意思決定）

1)

2)

⋮

【備考】

2 サービス提供の考え方について記述

（以下、省略）

上欄に記載された内容と異なる点がある場合、この備考欄に、サービス種別名等と併せて記載します。

【シート例②】

組織マネジメント項目共通シート（抜粋）

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

評価項目 1-1-1

事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を周知している

〔ねらい〕・理念・ビジョン、基本方針を達成するためにそれを職員や利用者等の関係者がわかるように周知しているか
・それを職員の日頃の行動に結びつけるための取り組みを行っているか

標準項目	チェック	私たちの実践例	その実践の記録等	備考欄
1 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	☐			
2 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている				

「私たちの実践例」「その実践の記録等」について、サービス種別（事業所）ごとに違いがある場合は、こちらの欄に、サービス種別等と併せて、具体的に記載します。

事業プロフィールⅡ（組織マネジメント項目共通シート版）と「組織マネジメント項目共通シート」については、他の標準調査票と同様に、事業所の状態や評価機関の考えに合わせて工夫していただく事が可能です。

(2) チェック式自己評価シート

事業者の経営層の合議による自己評価は、標準項目に合致する実践例や記録等を一つずつ書き込んでいくため、初めて評価に取り組む事業者にとっては項目の主旨や書き込むべき内容がわからないなど、作業に時間を要し、負担となる場合があります。

そこで、経営層合議用の自己評価で使用するシートを、記述中心のものからチェックを中心としたシートに変えることで、事業者の自己評価の負担感が軽減されます。

本来は事業者自らが記述する事業者の実践例や記録等については、評価機関が評価結果報告書と同時に「評価結果根拠シート」を作成し、事業者にフィードバックします。

事業者の自己評価実施上の負担を軽減するとともに、評価結果根拠シートにより、事業者の標準項目への理解や実践例に対する「気づき」を一層深めることで、評価への理解を深め、有効な評価への取り組みを促します。

① チェック式自己評価シートの使用

経営層合議用の自己評価では、「私たちの実践例」と「その実践の記録等」欄を「継続的な取り組みがある」「その取り組みの記録等がある」欄に変更したシートを使用します。

事業者は、標準項目ごとに、チェック欄にチェックをつけます。(シート例③参照)

また、「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」の欄は、なるべく多く記載するよう事業者に依頼すると有効です。

《チェック式自己評価シートの例示》			
標準項目	継続的な取り組みがある	その取り組みの記録等がある	備考
事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている			
事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている			

備考欄は、チェックをつけた内容についての補足事項を記載する欄とするなど、自由にご活用ください。

② 訪問調査における詳細なインタビュー

「チェック式自己評価シート」を用いた場合、評価者が得られる情報は少なくなります。しかし、評価を実施するにあたって必要な、事業者の実践例や記録等に関する具体的な情報は確実に得なければなりません。そのため、訪問調査時には、より詳細なインタビューを実施することが重要になります。したがって、評価者には、事業者から情報を引き出すための高いスキルが求められます。

③ フィードバック時の「評価結果根拠シート」の使用

「チェック式自己評価シート」のみでは、訪問調査前の事前分析をするための情報としては不十分であることが想定されます。そのため、チェック式自己評価シートと併せ、「評価結果根拠シート」を作成し、評価機関内での事前分析を深めておくことが重要です。(シート例④参照)

また、「評価結果根拠シート」は、標準項目に合致した自らの取り組みについて事業者が認識を深められるよう、評価結果報告書と併せて事業者に渡します。

※「評価結果根拠シート」とは

評価機関が確認できた事業者の「実践例」と「その実践の記録等」について記入するシートです。フィードバックの際、このシートを用いて説明することにより、事業者が標準項目に合致した取り組み等をより深く認識することができ、次回の第三者評価実施につながります。このシートにより、事業者が気づいていなかった、評価機関が引き出した取り組み内容について知らせることで、事業者は新たな気づきを得ることができます。

④ 実施上の留意点

『チェック式自己評価』による評価方法は、事業者の自己評価実施上の負担軽減を目的に行うものであり、評価機関による標準項目の確認方法や評点基準などは基本的な評価手法と変わりません。

【「チェック式自己評価シート」を用いた評価の実施イメージ】

手順	評価機関	事業者
1	自己評価・利用者調査の調査票の配付	
2		自己評価を実施 ○経営層（運営管理者含む。）の合議 ○全職員（経営層含む。）の個別回答
3	自己評価・利用者調査結果を回収。 チェック式自己評価シートをもとに 「評価結果根拠シート」を作成。	合議用のみ「 チェック式自己評価シート 」を使用。
4	自己評価（全職員）・ 評価結果根拠シート ・利用者調査結果を分析。 事業者へ集計・分析結果を送付。	
5	詳細なインタビューの実施。	訪問調査
6	評価結果のまとめ	
7	「 評価結果根拠シート 」を用いて説明。	事業者への報告（フィードバック）

※ 上図はアンケート方式による利用者調査を想定しています。

※ 利用者調査、評価結果のまとめなど、その他の評価実施のプロセスは基本的な評価手法と変わりません。

【シート例③】

チェック式自己評価シート(記入例)(抜粋)

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

評価項目	標準項目	継続的な取り組みがある	その取り組みの記録等がある	備考
1-1-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	✓	✓	
	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている	✓	✓	取り組みが十分な物であるかはお聞きしたい。

カテゴリー1 について リーダーシップと意思決定

良いと思う点	改善する必要があると思う点
事業所の方針や経営層の役割については、職員との個別面談を実施するなかで、説明している。併せて、利用者や家族へは、意見箱の設置や、定期的な利用者ミーティングや家族会の開催を通じて、事業所の運営について説明し、理解を求めている。	職員の勤務体系により、個別面談の実施が十分にできない場合があるため、面談以外に職員への説明や意向確認を行う機会を作る必要性を感じている。

事業者書き込み欄

- チェック式自己評価用のシートは、他の標準調査票と同様に、事業所の状態や評価機関の考えに合わせて工夫して頂く事が可能です。
- 機構が例示する『チェック式自己評価』による評価方法」用のシート（組織マネジメント分析シート、サービス分析シート）は福ナビからダウンロードできます。

【シート例④】

チェック式自己評価 評価結果根拠シート例(抜粋)

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

評価項目 1-1-1

事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している

[ねらい]・理念・ビジョン、基本方針を達成するためにそれを職員や利用者等の関係者がわかるように周知しているか
・それを職員の日頃の行動に結びつけるための取り組みを行っているか

標準項目	チェック	私たちの実践例	その実践の記録等
1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	☐		
2 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている	☐		

『確認した実践例』と読みかえて、事業者にご説明ください。

カテゴリー1 について リーダーシップと意思決定

良いと思う点

改善する必要があると思う点

- 現行の経営層合議用の分析シートを活用して、評価機関が確認できた事業者の「実践例」と「その実践の記録等」について内容を記入してください。
- 事業者へのフィードバックの際、評価結果報告書と併せて事業者に渡します。