

福祉サービス評価推進センター ぐんま  
福祉サービス第三者評価についての基本的な視点

～福祉サービス第三者評価の指針～

社会福祉法人 群馬県社会福祉協議会

### 第三者評価の基本的視点について

行政の指導監査は福祉サービスの利用時において、人間の尊厳が損なわれないようにするための最低限の水準を担保するものである。

福祉サービスの第三者評価事業とは、最低限の水準が保障された上で、評価事業そのものが、より質の高いサービスのあり方を創造するとともに、今後の福祉サービスの方向性を明示し、それにより利用者の権利を擁護し、生活の質を高めることを目的とする。

福祉サービスの特殊性は、サービス利用者とサービス提供者が相談を重ねながら、利用者の自己実現にとっての必要なサービスを見出し、提供者は利用者との協力関係の中で、的確なサービスを提供するという点にある。それは公平性という視点からではなく、個別性の視点から捉えられるものであると同時に必要性に根拠を置くが故に、サービス内容は常に変化していく性質をもっていることになる。

したがって、福祉サービスは、「よりよいサービス」や「常に変わらぬサービス」がその目標となる他の対人サービスとは基本的に異なるものであり、しばしばサービス評価の視点とされる、いわゆる、「顧客満足度」のもつ意味も上記の視点を踏まえた上では複雑な性格を持つものとなるであろう。

ここでは、福祉サービス評価の指標を『利用者にとって必要なサービス内容が適切な手続きを踏まえて、柔軟に設定され、提供されているか』におき、その意味で『サービス充足度』という表現を用いることとする。

つまり、本評価事業の目的はそれぞれの“サービス充足度”に焦点をあてた評価のあり方を確立することにある。

## 利用者のサービス充足度の視点

### 利用者にとってのサービスの適切化】

利用者のニーズが的確に把握され、利用者にとって必要なサービスが適切に提供されているか。

利用者にとっての“充足度”に焦点をあてた評価のあり方。

“充足感”はそれぞれの立場や状況によって違うものである。

利用者は提供されているサービスに同意しているか。

ひとり一人その人らしい生き方ができているか。

### 利用者と事業者の充足度の意識の差違】

あくまでも利用者の充足度に焦点を当てて、サービス提供側の充足度の意識と利用する側の充足度の意識の差違を評価、検証する意義。

「利用者が要望しているサービス」と「専門職の視点からみて利用者に必要なサービス」は必ずしも同質でないという側面を認識し、充足度の共有化を図るための差違を埋める視点。

# 職員の充足度の視点

**【明確化】**職員の仕事上での充足度を明確化すること。

職員の仕事上での充足感とはどのようなものを明確化する視点。

**【差 違】**職員の充足度と利用者の充足度との差違について検証する。

職員の充足度と利用者の感じる充足度は必ずしも一致しないという状況の中から、充足感の共有化を図るための差違を埋める視点。

**【仕事に意欲が持てる職場環境】**

職員にとっての職場環境のあり方を明確化すること。

職員の研修体制や現場の要望等が業務に生かされるような体制が整っているか等の視点。

**【職員の充足度とサービスの提供】**

職員の仕事上での充足度と良質なサービスの提供との関連性を検証。

職員の充足度を高めることが、良質なサービスの提供に関連していくという視点。

## サービス提供者の充足度の視点

**【方向性】** 福祉サービス提供者としての方向性を持っている。

福祉サービスを創造していくという方向性が明確化されているか。

**【将来性】** 福祉サービス提供者としてより望ましい方向に向かっている。

福祉サービスを提供する上で、より高いレベルを目指しての努力が組織として取り組まれているか。

**【差別化】** サービス提供者として、選択されるような工夫、特徴がある。

工夫して取り組んでいるサービス内容や特徴、特色をより高いレベルでのサービス提供として捉え、それが明確化されているか。

**【共有化】** サービス提供者の支援体制がシステム化されている。

職員個々の判断や価値観によりサービスが提供されているのではなく、組織としての方向性や指針、情報は共有化されているか。

**【個別性】** ひとり一人に対しての支援システムが確立されている。

利用者ひとり一人の個性を重視しての支援システムが体系化され、確立されているか。

**【納得】** 提供されているサービスが利用者やその家族に同意を得ている。

サービスのメニューが正確に利用者やその家族に説明され、納得されているか。

**【共感】** 利用者とひとつの世界で生きているという認識がある。

福祉サービス提供者と利用者が、日々の生活のあらゆる部分について、共感しているか。