

自己評価実施ガイドライン

1 ガイドラインの性格

このガイドラインは、滋賀県においてサービスを実施している事業者が、サービスの自己評価を実施するための実施体制、実施手順等を示したものです。各事業者においては、このガイドラインとサービス種別ごとに別に示されるサービス共通評価基準に準じ、適切な自己評価に取り組まれることが望まれます。

2 自己評価の目的

自己評価は、事業者が提供するサービスを事業者自らが評価し課題を導き出し、その課題の解決に向けて具体的な計画を立て、実行することによりサービスの質の向上を図ることです。これは、サービスの提供により、個々の利用者のもつ課題がどの程度解決できたのかという、課題解決の達成度を点検、確認することでもあります。

3 実施体制

(1) サービス評価委員会の設置

ア 自己評価は、事業所内にサービス評価委員会を設置して行うことを基本とします。

※ 自己評価は、本来、一部の職員が行うものではなく、サービスに従事する職員全体に評価基準等を周知し、各自が自己評価に取り組み、その結果を集約したものを事業所における自己評価結果とすべきですが、事業所においては通常相当数の職員がいることから、事業所にサービス評価委員会を設置して自己評価を行うことを基本とするものです。なお、小規模の事業所では、職員全員が評価委員となって自己評価を実施することになります。また、小規模でなくとも事業所の判断によって、職員全員が評価委員となって自己評価を実施することもできます。

イ サービス評価委員会は、事業所ごとに施設長等事業所の長（以下「施設長等」とします。）の責任において設置します。（一つの法人が複数の事業所を経営している場合がありますが、法人単位ではなく事業所単位とします。）

(2) 評価委員の選任

評価委員の選任は、次のいずれかの方法で行うことが適切です。なお、選任に当たっては、(3)に示す委員構成となるよう配慮が必要です。

ア 施設長等が選任し、任命します。選任の際には、公平性を期すために、施設長等は委員予定者の氏名、担当業務等を明記して施設内の掲示板等に一定期間掲示し、職員から意見聴取を行います。

イ 職員による合議により委員を選出し、施設長等が任命します。

(3) サービス評価委員会の委員構成

サービス評価委員会には施設長等が必ず加わるものとし、次の方法を参考に、経験年数、性別、職種（専門性）等のバランスを考慮して構成します。

(例示)

ア 職種（専門性）のバランスの配慮については、生活相談員（ソーシャルワーカー）等一人しか配置されていない職種は必然的に委員となります。また、ケアワーカーは数が多いので3～5年ごとの経験年数で区分し、それぞれの区分から数名（2名以上が望ましい。）を選任します。その際、介護福祉士を取得している者は必ず加えるものとします。

イ ケアワーカーは、多くの場合女性が多いですが、女性ばかりにならないように選任します。

※ 複数の事業を兼務している職種や複数の事業所にわたる職種の場合

例えば、看護師は複数の事業を兼務している場合があり、厨房は、複数の事業にわたり共通に業務を実施しています。このような場合、同一の職員が複数の事業所の評価委員に就任することも考えられます。

(4) 評価委員の任期

評価委員のメンバーが長期間固定してしまわないよう、評価委員に任期を設けることが適当です。

(例) 任期3年（再任可）

(5) サービス評価委員会の役割

サービス評価委員会の主な役割は、次のとおりです。

ア 採用する評価基準の決定

イ 評価基準に基づく評価

ウ 評価結果のとりまとめ・評価報告書の作成

エ 評価結果の理事長等への報告

オ サービス改善計画の作成

カ 評価結果に関する第三者評価委員、利用者評価委員等の照会への回答

4 評価の手順

(1) 採用する評価基準の決定

滋賀県では、各分野のサービス種別ごとに共通のサービス評価基準を作成しており、原則としてこの共通のサービス評価基準を採用することが望まれます。

なお、各事業所において、この共通の評価基準に独自の基準を追加することも可能です。また、評価基準の決定は、単にサービスの質を測るためのものさしを決めるだけでなく、事業所において目指すべきサービスの水準の目標を決めることであることを十分理解しておく必要があります。

（２）自己評価に関する研修

施設長等は、自己評価を実施するにあたって事前に学習会を開催し、評価委員を対象に自己評価の意義、目的、自己評価の基準の理解等に関する研修を実施します。

また、関係機関・団体等が実施するサービスの自己評価に関する研修等にも評価委員を積極的に参加させることが望まれます。

（３）評価基準に基づく評価の実施

採用することにした評価基準により、次のいずれかの方法で評価を行うことが適当です。

ア 合議制で実施する場合

サービス評価委員会において、評価基準の各項目について委員による合議により評価結果をまとめます。

イ 担当制で実施する場合

各評価委員に担当する評価項目を割り当て、評価委員はその項目に関し評価を行います。

サービス評価委員会において、各評価委員による評価結果を検討したうえで、全体の評価結果をまとめます。

なお、滋賀県が作成したサービス評価基準を採用する場合、その評価の判断水準は、以下のとおりです。

- a 評価：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
- b 評価：a に至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組の余地がある状態（b 評価が標準）
- c 評価：b 以上の取組となることを期待する状態

（４）評価の決定

サービス評価委員会は、（３）によりまとめた評価結果を配布するなどして全職員に伝え、会議の開催や意見書の提出などにより職員の評価結果に対する意見や疑義内容を把握します。

こうして得られた職員の意見などを踏まえ、サービス評価委員会で評価結果を再検討し、評価基準ごとの評価を決定します。

（５）自己評価結果の報告

サービス評価委員会は、（４）の手続きを経て決定した評価結果を評価報告書にとりまとめ、理事長等法人の責任者（以下「理事長等」とします。）に報告します。

理事長等は、理事や評議員等にも評価結果を報告することが望まれます。（会

議での報告や評価報告書の配布などによること。)

(6) サービス改善計画の作成

サービス評価委員会は、評価結果を検討し、サービスの改善すべき事項を整理し、その改善計画を作成し、理事長等に報告します。

- ① 自己評価結果を踏まえて問題点や課題を整理した上で、改善すべき項目を導き出し、それぞれの項目ごとに改善の目標を設定します。
- ② 改善計画は、いつからどのように着手するのかを明確にした具体的なものとします。
- ③ 自己評価結果が最上のものであっても、その状態を維持あるいは更に質の向上を目指すための取り組みを計画化することが望まれます。

〔サービス改善計画書の例〕

サービス改善計画書							
						策定日	〇〇年〇月〇日
						事業・サービス名	〇〇〇サービス
自己評価項目	評価結果	問題点・課題	改善内容と目標	時期と期間	責任者	備考 (必要な予算等)	
1. 〇〇について 2. (1) 〇〇を実施している。	B	〇〇ができていない。	〇〇について全職員で研修会を実施し、完全実施を行う。	〇月 から開始。 〇か月間で達成	〇 〇 〇	〇〇費から〇〇円支出する。	

1 法人が複数の事業所を経営している場合は、事業所ごとのサービス評価委員会の連絡会議を開催し、法人全体のサービスの自己評価結果を共有し、共通課題がある場合は共同の改善計画を作成します。

(7) サービス改善計画の報告

サービス評価委員会は、サービス改善計画を理事長等に報告します。

(8) サービスの改善

作成したサービス改善計画に基づきサービスの改善を行います。

5 公表

(1) 評価結果の公表

自己評価結果については、サービスを利用しようとする人のための情報として重要であるため、広く公表することが望めます。ただし、公表するに当たっては、評価結果だけでなく、評価時期や事業所内での評価体制、評価方法などと併せて公表することが適当です。

また、評価結果を公表することを前提として自己評価を実施することが、自己評価を適正に実施することを妨げるにつながらないように注意する必要があります。

① 公表の方法

ア ホームページへの掲載

イ 施設・事業所内での掲示

ウ サービス利用者およびその家族への送付等

※広く一般に公表するため、可能な限り、まずはホームページに掲載いただき、他の方法でも併せて公表をお願いします。

② 公表する内容

ア 評価基準および評価結果

イ 評価時期

ウ 評価体制、評価方法等

(2) 改善計画の公表

サービス改善計画についても(1)に準じて公表することが望めます。

6 その他

自己評価は、事業所にとってサービスの質を確保し、向上させていくための重要な取り組みです。事業所においては、自己評価を業務の一環として明確に位置付け、自己評価業務に従事する職員の処遇等に適切な配慮を行う必要があります。

【自己評価実施の流れ】

