



「横浜市福祉サービス第三者評価」評価基準の概要



評価基準の基本的考え方



横浜市において福祉サービスの評価を行うのは、全ての市民が「質の高いサービス」を享受できるようにするためです。質の高いサービスとは、

- 本人が満足し、家族も安心できる
- 職員が自信と誇りをもって提供できる
- 第三者の目から見て了解・納得ができる



利用者の尊厳を守り、
自立を支援する

ことと考へ、これを基本において、「横浜における福祉サービスの質はこうあるべき」という期待基準を評価項目に盛り込みました。



評価手法



横浜市のサービス評価は、「評価基準の基本的考え方」に沿って、

- 利用者調査・家族アンケート
- 事業者自己評価
- 評価調査員による評価

を併せて行い、3つを組み合わせることで総合的に評価します。



利用者調査・家族アンケート

- サービス内容に対する利用者側の受け留め方（満足感・安心感等）を把握します。
- 評価調査員から利用者本人に対する聞き取り（観察調査）、利用者家族へのアンケートを行います。

事業者自己評価

- 現在のサービスの内容、サービスの提供体制等について、事業者が自己点検を行います。
- 評価シートをもとに、事業所内で議論する等、全員参加により評価を行います。（第三者評価と同一の評価シートを使用し

評価調査員による評価

- サービスの内容、サービスの提供体制等について、利用者・家族調査、事業者自己評価の結果を客観的に検証します。
- 事業者から提供された情報の分析や訪問調査を実施し、評価シートに基づいて評価を行います。



評価基準の構成

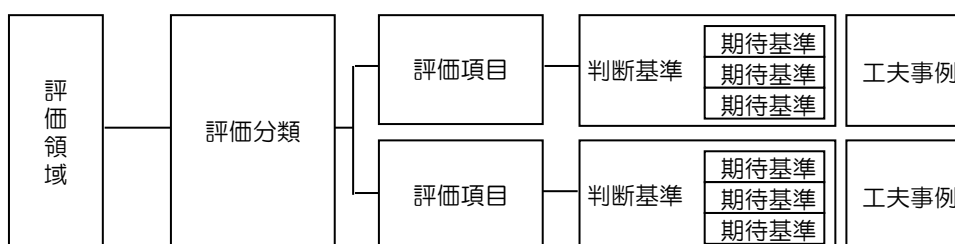


「評価基準の基本的考え方」をもとに、評価の基本的視点である6つの「評価領域」と、領域を機能別に分類した「評価分類」（高齢23、障害26、保育20）、分類についての具体的な目標を示す「評価項目」（高齢65、障害73、保育69）で構成されています。

評価領域、評価分類、評価項目は、14年度行われた「横浜市福祉施設のあり方検討会」での検討結果をベースにし、サービス提供のためのシステムと具体的なサービス内容の質の両方を評価する内容にしました。

各評価項目ごとに、「横浜における福祉サービスの質はこうあるべき」という期待基準を複数明示し、判断基準としました。

また、期待基準にあてはまらない施設の工夫事例は、特記事項として説明できるようにしました。



評価基準の特色

《全分野に共通》

- 「利用者本人の尊重」を最も重要な視点とし、評価領域の1番目に置きました。
利用者の意向の尊重、その人らしい生活、快適な生活の保証を福祉サービスの基本として捉え、そのための仕組み、環境の整備について評価します。
- 本人の尊厳を守るため、プライバシーの保護・人権擁護の取り組みを評価します。
特に、**高齢分野では身体拘束の廃止**に向けた取り組みを、**障害分野では体罰の禁止**についての取り組みを、**保育分野では虐待の早期発見**に対する取り組みを評価します。
- 施設が生活の場であることを意識し、衛生面や採光、換気等への配慮、プライバシーの保護等への取り組みを評価します。
- 特に配慮を要する利用者への対応等の先駆的な取り組みを評価します。
高齢分野：認知症高齢者や医療依存度の高い利用者への取り組み
障害分野：強度行動障害や医療的配慮の必要な利用者への取り組み
保育分野：障害児や外国籍の子ども、アレルギー疾患のある子どもへの取り組み
- 施設を地域の社会的資源として、また、見守りあい、支えあう地域の一員として位置づけ、**地域住民に対する相談やサービス提供等、地域支援、地域への働きかけ**について評価します。
- 施設の理念や基本方針等を実現するための**人的資源の重要性に着目し**、職員の各階層にあわせた人材の確保・育成について評価します。
- 事業者の社会的責任として、**ごみの減量化・資源化、省エネルギー、緑化推進等、環境への配慮等**の取り組みを評価します。

《高齢分野》

- 利用者本位のサービス提供の一環として、希望する人に対する**ターミナルケアの実施**について評価します。
- 利用者の自主的、自発的活動の継続を支援するため、**機能回復、寝たきり防止**に対する取り組みを評価します。

《障害分野》

- 「**自立支援**」、「**地域生活への移行**」を一つの目指すべき姿として捉え、これらの取り組みを評価します。

《保育分野》

- 子どもの発達にとって重要な位置を占める「遊び」に焦点をあて、遊びを通して総合的な保育が行われるよう、遊びに関して詳細に評価します。
- 保護者と園との信頼関係が重要であることから、日常的な情報交換や情報提供、育児相談などについて評価します。

