

事業評価報告（モニタリング）について

1 基本的な考え方

- (1) 施設の指定基準を遵守しているかどうかをチェックする行政監査とは異なり、事業者の提供するサービスの質の向上を目的としているため、そこで用いる基準は、指定基準と同レベルの基準ではなく、よりよいサービス水準へ誘導するための基準とした。
- (2) 社会福祉基礎構造改革が目指す「利用者本位のサービス提供」を実現するため、評価基準の内容には、サービスを利用する際の情報提供やプライバシーへの配慮、利用者の立場や意見を尊重する観点などを盛り込むこととした。

2 評価基準の構成

(1) 評価対象

まず、サービスを機能別に、6つの「評価対象」に区分した。

I 福祉サービス提供の基本方針（1分類—3項目）

利用者の権利擁護に対する配慮をしているか、事業計画の活用など基本方針についての評価

II 組織の運営管理（3分類—9項目）

安定的なサービス提供がされているか、職員の資質向上のための取組が積極的に行われているか、他機関との連携、苦情対応など運営管理についての評価

III 地域等との関係（2分類—3項目）

ボランティアの受入れ、他機関との連携、地域に対する広報活動などについての評価

IV 対等なサービス利用関係の構築（3分類—10項目）

サービスの利用に際して十分な説明が行われているか、サービスの提供に利用者の意見を反映させているか、利用者の安心と安全の確保について配慮されているかなどについての評価

V 福祉サービス提供過程の確立（4分類—6項目）

サービスの提供に際して他職種、関係機関等との連携が十分に行われているか、各種記録の整理が適切に行われているかなどについての評価

VI 福祉サービスの適切な提供（9分類—27項目）

食事や入浴、排泄など日常生活を送る上での基本的サービスや自立の援助が利用者本位の考え方で行われているかなどについての評価

(2) 評価分類

6つの「評価対象」をさらに22の「評価分類」に区分した。評価分類は、評価対象に該当する機能の基本的な枠組みを示す項目とした。

(3) 評価項目

22の「評価分類」を、さらに58の「評価項目」に区分した。

(4) 着眼点

着眼点は、評価項目の質問にどのような意味があるのかを示しており、各々の着眼点に該当する場合は、そこへチェックを入れていくものである。

着眼点のチェックが多いということは、サービスが一定の水準で展開されているということになる。ただし、サービスにはそれぞれの施設の独自性もあるので、着眼点として示されていないような工夫やサービスがあれば、それも大切なことである。また、独自性の観点から、着眼点として示された内容を意図的に実施していないことも考えられるので、着眼点の全てにチェックがつくことが理想であるとは必ずしも言えない。例えば、V-7 (2) ③の日常着のリフォームよりも、リハビリ面からとにかく着替えさせることを重視しているなどがその例である。

(5) 段階評価

各「評価項目」をさらに、着眼点の達成度に応じ、「A・B・C」の3段階による「段階評価」に区分した。

3 段階評価のレベル

段階評価	評価の内容
A	<ul style="list-style-type: none">・一つの評価項目に含まれる着眼点のうち、チェックが75%以上についていることを示す。・Aが多ければ、一定のレベルには達していると推測することができるという意味を表す。
B	<ul style="list-style-type: none">・一つの評価項目に含まれる着眼点のうち、チェックが50%以上75%未満についていることを示す。・現状に満足することなく、Aへのステップアップが期待される。
C	<ul style="list-style-type: none">・一つの評価項目に含まれる着眼点のうち、チェックが50%未満についていることを示す。・Cとなった要因を分析し、改善に努力する必要があると考えられる。

参考文献：新型ケアハウス整備・運営事業のためのPFI導入マニュアル（地域ケア政策ネットワーク）