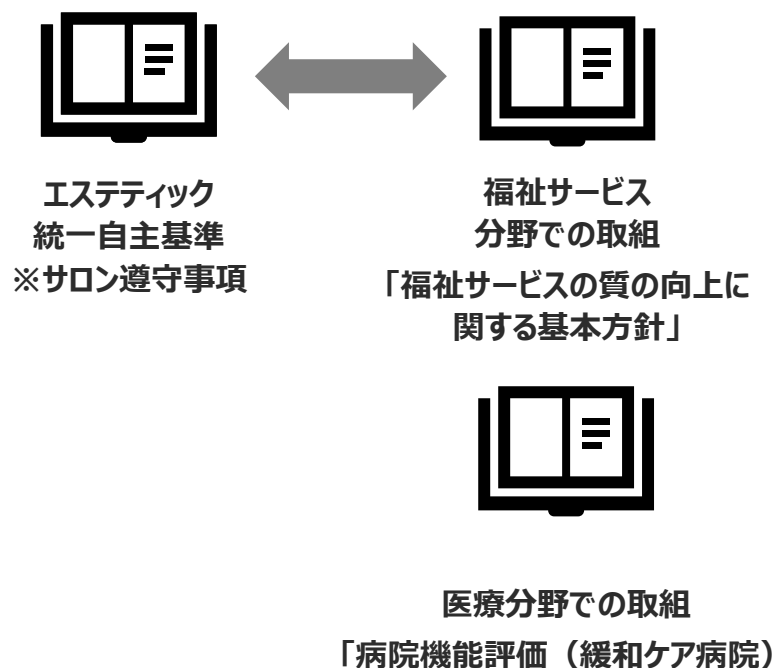


医療及び福祉サービス分野での取組の反映について

2019.11.7

医療及び福祉サービス分野での取組の反映について

- エステティック統一自主基準に従来明日項目をベースに、医療及び福祉サービス分野の取組を反映して、内容を具体化する方針。
- 統一自主基準のうち、サロン遵守事項にあたる項目と「福祉サービスの質の向上に関する基本方針」、「病院機能評価（緩和ケア病院）」を比較して、ガイドラインに盛り込むべき項目とその作成方針を検討してはどうか。



【ガイドラインに盛り込むべき項目と作成方針】

項目（「福祉サービスの質の向上に関する基本方針」との対比）	方針
サービス提供の基本方針と組織	新規
組織の運営管理	新規
適切なサービスの実施	追記・修正

項目（「病院機能評価（緩和ケア病院）」との対比）	方針
患者中心の医療の推進	追記
良質な医療の実践	追記・修正
理念達成に向けた組織運営	新規

※施設・設備に関する項目を除く。参考となる内容を埋め込む予定。

(参考) 医療・福祉分野での取組

医療・福祉サービス分野での取り組み

- 福祉サービスは、利用者の福祉サービス利用支援のための仕組みを充実・強化してきた。
 - ― 権利擁護、苦情解決、事業の透明性の確保のための仕組み
 - ― サービスの基準の策定と、サービスの質を第三者が客観的に評価する仕組み

【我が国における主な医療・福祉サービス評価の取組】

年	内容
1984	「老人専門病院評価表」（自己評価）
1987	厚生省、日本医師会「病院機能評価マニュアル」（自己評価）
1989	「社会福祉施設運営指針」（自己評価）
	その他社会福祉施設種別毎に検討されたものがある
1991	日本病院会「病院機能標準化マニュアル」（自己評価）
	「老人保健施設機能評価マニュアル」（自己評価）
1993	「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価基準」（自己評価・第三者評価）
1994	「改訂新版 社会福祉施設運営指針」（自己評価）
1995	「保育内容等の自己評価」のためのチェックリスト〔園長篇〕（自己評価）
	「高齢者在宅福祉サービス事業評価基準」（自己評価・第三者評価）
	「日本病院評価機構」発足
1996	「保育内容等の自己評価」のためのチェックリスト〔保母篇〕（自己評価）
1997	「病院機能評価」開始（第三者評価）
1998	東京都「心身障害者（児）入所施設サービス評価基準」（自己評価・第三者評価）
1999	厚生（現・厚生労働）省「福祉サービスの質の向上に関する基本方針」

年	内容
2000	厚生（現・厚生労働）省「障害者・児施設のサービス共通評価基準」（自己評価）
2001	厚生労働省「福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書」
2002	厚生労働省「指定認知症対応型共同生活介護（認知症高齢者グループホーム）が提供するサービスの外部評価の実施について」（第三者評価）
2004	（社団）シルバーサービス振興会「利用者による介護サービス（事業者）の適切な選択に資する情報開示の標準化について（中間報告書）」
	厚生労働省「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」
2005	（社団）シルバーサービス振興会「利用者による介護サービス（事業者）の適切な選択に資する「介護サービス情報の公表」（情報開示の標準化）について報告書」
2006	介護保険法改正により「介護サービス情報の公表」制度開始
	「地域密着型サービス外部評価」（自己評価・外部評価）
2012	介護保険法改正により「介護サービス情報の公表」制度における訪問調査について都道府県が必要と認める場合に行うことができる仕組みに変更
	「社会的養護関係施設の第三者評価」（第三者評価）
2014	厚生労働省「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」全部改正

（引用）社会福祉士養成講座編集委員会「福祉サービスの組織と経営（第5版）」

医療・福祉サービス分野での取り組み 第三者評価基準ガイドラインの概要 1/2

- 個々の事業者が事業運営における具体的な問題点を把握し、改善に結び付ける事、利用者の適切なサービス提供に資するための情報とする事を目的に、第三者評価基準ガイドラインを設定している。
- サービスに関する基準に盛り込むべき事項を前提に、第三者評価基準ガイドラインを合わせることで、事業者がより望ましい水準を達成する事を狙っている。

評価対象	評価分類	評価項目
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。
	2 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。
	3 事業計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。
		(2) 事業計画が適切に策定されている。
	4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

評価対象	評価分類	評価項目
Ⅱ 組織の運営管理	1 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者の責任が明確にされている。
		(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。
	2 福祉人材の確保・育成	(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。
		(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。
		(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。
		(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。
	3 運営の透明性確保	(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。
	4 地域との交流・地域貢献	(1) 地域との関係が適切に確保されている。
		(2) 関係機関との連携が確保されている。
		(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

医療・福祉サービス分野での取り組み 第三者評価基準ガイドラインの概要 2/2

評価対象	評価分類	評価項目
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。
		(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。
		(3) 利用者満足の向上に努めている。
		(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。
		(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。

評価対象	評価分類	評価項目
(続 き)	2. 福祉サービスの質の確保	(1) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。
		(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。
		(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

医療・福祉サービス分野での取り組み サービスに関する基準

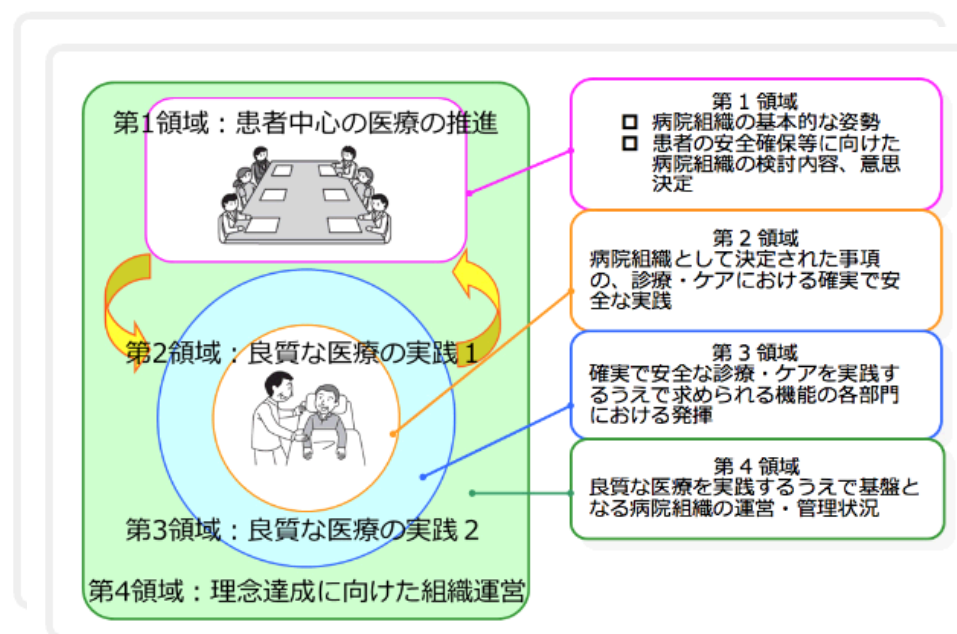
- 福祉サービスの質の向上を目指して、「福祉サービスの質の向上に関する基本指針」を定め、サービスに関する基準を設定している。
- 第三者評価ガイドライン（前述）は、この基準を前提により望ましい水準に誘導するための具体的な項目。

サービス品質向上のための基準となる項目	盛り込むべき事項
サービス提供の基本的方針	・ 利用者の立場に立ったサービス提供のための施設、事業運営上の基本的考え方、方針など
サービス提供過程に関する事項	・ 利用者の状況把握（アセスメント）、個別支援計画等の作成、サービスの実施、自己評価、処遇会議の実施、サービス提供の記録の継続的管理など
サービスの自己評価に関する事項	・ 自己の提供するサービスの効果や問題点を的確に把握するための評価事項・評価実施者、評価記録の保存など
サービス改善のための措置に関する事項	・ サービス評価などをサービスの向上・改善に結びつける体制など
苦情解決に関する事項	・ 苦情解決のための体制など
サービス提供における専門的な職の位置づけに関する事項	・ 専門的な職をあてるべき職務など
その他	・ 以上のような措置を講じる一方で、利用者の選択にゆだねることが適当な事項及びその基準の在り方を検討

（引用）社会福祉士養成講座編集委員会「福祉サービスの組織と経営（第5版）」

医療分野での取り組み 病院機能評価の概要

- 医療分野では「病院機能評価」という第三者評価がある。
- 病院機能の構造や運用体制を評価する内容で、機能別（一般病院、リハビリテーション病院、慢性期病院、精神科病院、緩和ケア病院）に評価できる内容。
- 「施設」に着目した内容も含まれるため、取捨選択して取り入れることを検討。



医療分野での取り組み ISOの概要

- 医療分野でISOを取り入れて質の評価を高める取り組みもみられる。
- 以下は、ISO9001の概要。日々の行動に着目する内容のため、導入のハードルは高いと想定。

ISO9001の概要

まえがき	
序文	0.1 一般
	0.2 品質マネジメントの原則
	0.3 プロセスアプローチ
	0.4 他のマネジメントシステム規格との関係
1 適用範囲	
2 引用規格	
3 用語及び定義	
4 組織の状況	4.1 組織及びその状況の理解
	4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解
	4.3 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定
	4.4 品質マネジメントシステム及びそのプロセス
5 リーダーシップ	5.1 リーダーシップ及びコミットメント
	5.2 方針
	5.3 組織の役割、責任及び権限
6 計画	6.1 リスク及び機会への取組み
	6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定
	6.3 変更の計画

7 支援	7.1 資源
	7.2 力量
	7.3 認識
	7.4 コミュニケーション
	7.5 文書化した情報
8 運用	8.1 運用の計画及び管理
	8.2 製品及びサービスに関する要求事項
	8.3 製品及びサービスの設計・開発
	8.4 外部から提供されるプロセス、製品及びサービスの管理
	8.5 製造及びサービス提供
	8.6 製品及びサービスのリリース
	8.7 不適切なアウトプットの管理
9 パフォーマンス評価	9.1 監視、測定、分析及び評価
	9.2 内部監査
	9.3 マネジメントレビュー
10 改善	10.1 一般
	10.2 不適合及び是正処置
	10.3 継続的改善
付属書 A (参考)	
付属書 B (参考)	
新たな構造、用語及び概念の明確化 ISO/TC 176 によって作成された品質マネジメントシステム及び品質マネジメントシステムの他の規格類	