

ガイドライン項目案

2019.12.16

1. 基本方針・理念 理念・基本方針

- ・ 施設の掲げる基本方針・理念とソシオエスティックの活動に整合性を持たせる項目。
- ・ その為にエスティシャンと施設が実施する事項を下記の通り取りまとめる。

ソシオエスティックにおける具体的な活動

- ・ ソシオエスティックの場合、施設の掲げる理念とソシオエスティックの整合性を確認する事や、関係者に明確にする事が考えられる。



ソシオエスティシャンの実施事項

- ・ 施設の理念や基本方針を理解して行動する。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- ・ 自施設の理念、基本方針と、ソシオエスティックとの関係を明確にする。

（参考）解説

- ・ 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、利用者の心身を健やかに育成し、その有する能力に応じ自立した日常生活を支援するものとして、良質かつ適切である事を基本理念としています。
- ・ 法人、福祉施設・事業所には、利用者一人一人の意向を十分に尊重して、その自己決定・自己実現が図られるよう利用者の権利擁護を基礎にした、事業経営、福祉サービスの提供が求められます。

（出所）「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

1. 基本方針・理念 普及啓発

- 組織として、施設の取り組みを施設内外に示して、取り組みに対する理解を求めると共に、取り組みに対する施設内外の協力・連携を求める項目。

ソシオエステティックにおける具体的な活動

- ソシオエステティックの場合、現時点では施設の外部との関係は少ない事と、利用者や連携するスタッフの意識啓発が必要な段階と考えられることから、ソシオエステティシャンから施設に対して、施設から施設内スタッフと利用者に対して情報を発信して、ソシオエステティックに対する理解を促す事が考えられる。



ソシオエステティシャンの実施事項

- ソシオエステティックの理念や活動を、施設内部のスタッフに理解してもらえるように活動する。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- ソシオエステティックの理念や活動を利用者に説明し、利用者が正しく理解した上で、ソシオエステティックを受けてもらえる環境をつくる。

（参考）解説

- 利用者によりよい福祉サービスを提供するためには、地域の様々な機関や団体との連携が必要になります。
- 利用者に対してよりよいサービスを行うと共に、地域社会において役割を果たしていくためには、関係機関・団体とのネットワーク化が必要不可欠です。その上で、問題解決に向けてネットワークを有効に活用する事が重要です。

（出所）「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

2. 組織の運営管理 経営管理

- ・ 組織として、継続的にサービス提供が行われる環境づくりを求める項目。

ソシオエスティックにおける具体的な活動

- ・ ソシオエスティックの場合、施設との話し合いの場を設けて事業の改善を図る事や、ソシオエスティシャンが病院の中長期計画を理解して、行動を起こす事ができるようにする事が考えられる。



ソシオエスティシャンの実施事項

- ・ ソシオエスティックの運営方針、予算等の計画について、施設側と話し合いの場を持つ。
- ・ ソシオエスティックに係る費用を明らかにして、費用負担について施設側の理解を求める。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- ・ ソシオエスティックの意義や患者・利用者のQOL向上といった効果を踏まえて、ソシオエスティックに関する運営方針や費用について、ソシオエスティシャンと相談する場を設ける。
- ・ 施設の中長期計画の方向性における、患者のQOL向上に向けた取り組みについて、ソシオエスティシャンに情報提供する。

（参考）解説

- ・ 福祉施設・事業所においては、事業の将来性や継続性を見通しながら、利用者に良質かつ安心・安全な福祉サービスの提供に努める事が求められます。
- ・ 福祉施設・事業所の経営状況について、定期的に分析しておく事も、事業経営の安定性や将来展望を描く上で欠かせません。実施する福祉サービスの内容や、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析を適切に行う事が求められます。
- ・ 事業経営を取り巻く環境と経営状況の把握・分析に基づき、経営課題を明確にし、改善等に向けた具体的な取り組みが必要です。

（出所）「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

2. 組織の運営管理 組織運営と体制 1/2

- 組織として、責任者を明確にして組織として活動するための組織運営と体制に関する項目。

ソシオエステティックにおける具体的な活動

- ソシオエステティックの場合、ソシオエステティシャン内部と、施設側の双方の取りまとめ役（担当者）を決めて、対応する事が考えられる。



ソシオエステティシャンの実施事項

■ 体制

- 施設側の担当者との意見交換、連絡調整を密に行う。
- ソシオエステティシャンが複数名で対応する場合には、ソシオエステティシャンの代表者を決めておき、施設側とのやりとりの一元化を図る。
- 医療従事者の指示の元、ソシオエステティックを行う。

■ 活動の記録

- 運営の透明性を確保するため、ソシオエステティックの実施記録（利用者、時間、内容を記載）や費用明細を作成する。
- 半年あるいは1年といった単位で、実施記録を取りまとめて施設側と共有する。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

■ 体制

- 施設側の代表として、ソシオエステティシャンとの調整を行う担当者を決める。
- 担当者は施設の代表として、ソシオエステティシャンと調整、指示・指導すると共に、利用者の相談窓口となり、ソシオエステティシャンの意見を取りまとめて施設側に伝える役割を担う。
- ソシオエステティックの活動予定を把握する。

■ 活動の記録

- ソシオエステティックの活動報告について、ソシオエステティシャンとすり合わせを行い、定期的に活動報告がなされるようにする。

2. 組織の運営管理 組織運営と体制 2/2

ソシオエステティシャンの実施事項

- 非常時の対応
 - 利用者の状態を常に確認して、ソシオエステティックを行う。状態が見立と異なる場合は、直ぐにソシオエステティックを中断して、利用者の心身を落ち着かせるようにする。施設側の担当者へと連絡をして対処の判断を仰ぐ。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- 非常時の対応
 - 当日の担当者を決めておき、万が一の際にはすぐに事態を把握して対応できるようにする。
 - 担当者が不在時の代理の責任者について、明確にする。

（参考）解説

- 管理者は福祉施設・事業所の経営・管理において、理念や基本方針等を踏まえた取り組みを具体化し、質の高い福祉サービスの実現に向けて役割と責任を果たす事が求められます。
- 管理者が福祉施設・事業所をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにする事は、職員の信頼関係を築くために欠かす事が出来ない事です。質の高い福祉サービスの実施や、効果的な経営管理は、管理者だけの力で実現できるものではなく、組織内での信頼関係のもとにリーダーシップを発揮する事が必要であり、管理者の要件といえます。
- 福祉施設・事業所の事業経営における責任者として、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化すると共に、会議や研修において表明し、職員に周知が図られている事が重要です。その際、平常時のみならず、有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化している事も重要です。

（出所）「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

2. 組織の運営管理 情報管理・文書管理の仕組み

- 組織として、情報管理・文書管理が適切になされるよう、体制構築を求める項目。

ソシオエステティックにおける具体的な活動

- ソシオエステティックの場合、施設に既にある取り組みの中で対応する事が考えられる。

ソシオエステティシンの実施事項

- 情報管理や文書管理に関する仕組みを理解して、情報や文書を施設の指示に従い管理する。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- 施設の情報管理や文書管理の規程を踏まえて、ソシオエステティシャンが行う情報管理、文書管理について、ソシオエステティシャンに指示・指導する。

※既にある施設の仕組み・規定の中に取り込む事が適切。

2. 組織の運営管理 人材の確保と教育 1/2

- 組織として、労務管理や、評価育成といった人材に関して対応する事を求める項目。

ソシオエステティックにおける具体的な活動

- ソシオエステティックの場合、兼業を前提とする事から、副業管理についても留意が必要。ソシオエステティシャンは施設の正規の職員ではない事が多いと考えられるが、施設の中で働く事を踏まえて、施設に一定の人材育成を求めるべきと考えられる。



ソシオエステティシャンの実施事項

- 労務管理
 - 施設に対して、本業の勤務予定等を共有して、労働管理上違法な状態が生じないようにする。
 - 本業の企業に対して、ソシオエステティックの活動に係る予定を報告して、労働管理が適切になされるようにする。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- 労務管理
 - 本業の勤務予定等を把握して、労働管理上違法な状態が生じないようにする。
- 人材育成・サポート
 - 施設内での感染症予防のための取り組みやコンプライアンスの取り組みをソシオエステティシャンにも教育・指導する。
 - ソシオエステティックの理解のため、施設内スタッフ（関係者）の教育の場を設ける。
 - ソシオエステティシャンにも精神的なサポートが受けられるような環境を整える。
- 評価
 - ソシオエステティシャンへのフィードバックの機会を設ける。

2. 組織の運営管理 人材の確保と教育 2/2

(参考) 解説

- ・福祉サービスの内容を充実させるためには、組織として、職員が常に仕事に対して意欲的に臨めるような環境を整える事＝働きやすい環境づくりに取り組む事が求められます。
- ・働きやすい職場とは①職員の心身の健康と安全の確保、②ワークライフバランス（仕事と生活の両立）に配慮した職場環境づくり、がなされている職場を言います。
- ・職員の心身の健康と安全の確保については、労働災害防止策（メンタルヘルス、けが・腰痛防止、その他労働災害への対応）、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止策と対応策、希望があれば職員が相談出来るように、カウンセラーや専門家を確保する等の取り組みがあります。また、健康維持の取り組みとしては、例えばより充実した健康診断を実施する、全職員に予防接種を励行する、健康上の相談窓口を設置する、悩み相談の窓口を設置する等が挙げられます。
- ・働きやすい職場づくりに向けて、労務管理に関する責任体制を明確にする事はもとより、職員の就業状況や意向・意見を把握する事が必要です。また、その結果を分析・検討し、改善に向けた取り組みを福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映した上で進めていくといった仕組みが必要になります。
- ・目標の達成に向けて、職員一人一人が取り組みを行います、管理者等は支持的・援助的な姿勢で日常的に適切な助言や支援を行います。

（出所）「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

2. 組織の運営管理 施設・設備管理

- 組織における施設・設備管理に関する項目。

ソシオエステティックにおける具体的な活動

- ソシオエステティックの場合、施設のルールに従う事が前提となる。備品等の管理ルールや、緊急時のルール、衛生に関する事項等を共有して、ソシオエステティシャンが遵守するように求めるべきと考えられる。



ソシオエステティシャンの実施事項

- 備品等管理ルール
 - 機器や消耗品、備品等の日常点検と保守管理を行う。
 - 物品を購入する場合は、施設側と相談して行う。
 - 化粧品を中心に、使用期限の管理や在庫の管理を行う。
 - 衛生品や使い捨て器具の使用を管理する。
 - ソシオエステティックの実施場所の整理整頓を徹底する。
- 廃棄物処理ルール
 - 廃棄物の処理が生じた場合、施設側のルールに従い処理する。
- 緊急時の対応
 - 緊急時の対応を施設側と確認する。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- 備品等管理ルール
 - 備品の管理ルールや購入ルールを共有する。
- 廃棄物処理ルール
 - 廃棄物処理のルールをソシオエステティシャンに指示・指導する。
- 緊急時の対応
 - 緊急時の対応をソシオエステティシャンと共有する。

3. サービス提供 利用者の権利保護 1/4

- 組織における利用者の権利保護に関して定める。権利を保護すると共に、権利が保護されるような仕組みづくりを求める項目。

ソシオエスティックにおける具体的な活動

- ソシオエスティックの場合、施設側が持つ利用者の声を確認する仕組みづくりの中で扱われる事や、リスク管理の仕組み、利用者のプライバシー保護について、検討すべきと考えられる。



ソシオエスティシヤンの実施事項

- 利用者意思の尊重
 - 利用者を尊重したソシオエスティックとは何かを理解して、行動する。
 - ソシオエスティックの組み立てにおいては、利用者の意思を尊重する。
 - 利用者を尊重した態度や基本姿勢を、個々のソシオエスティックの実施方法等に反映して行動する。
 - ソシオエスティックにおける利用者の主体性が促進されるように、利用者と必要な情報を共有する。
 - 利用者の理解を深めるための支援や工夫をする。
 - ソシオエスティック実施前に、十分な説明を行う。
 - 利用契約を行う前には、重要事項説明書等の資料を作成して交付すると共に、契約書を作成して不必要なトラブルを回避する。
 - 利用者の訴求があれば、記録を開示できるように記録する。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- 利用者意思の尊重
 - 利用者を尊重したソシオエスティックの実施について、施設内職員やソシオエスティシヤンが理解して、実践できるようにガイドラインを作成したり、教育研修を行う等する。
 - ソシオエスティックを必要とする患者・利用者が、不安なくソシオエスティックを受けられるように、患者・利用者への説明を行う。
- 利用者の声を確認する仕組みづくり
 - ソシオエスティックに関する相談窓口を明らかにして、利用者やその家族に伝える。利用者やその家族の不満や不安が寄せられた場合は、状況を確認して対応する。
 - 利用者満足の向上に向けて、定期的に利用者アンケートを取ったり、個別の聴取を行う。
 - 利用者アンケートや個別の聴取結果を踏まえて、具体的な改善を行う。

3. サービス提供 利用者の権利保護 2/4

ソシオエステティシャンの実施事項

■リスク管理

- ソシオエステティックは主治医の許可がある場合に実施する。ソシオエステティシャンは主治医や専門職からの指示や留意事項に従い、ソシオエステティックを行う。
- ソシオエステティックの目的について、利用者やその家族に十分に説明をして同意を得る。ソシオエステティックは治療のために行う者ではない事、個人差がある事等を理解してもらう。

■利用者のプライバシーの保護

- 利用者のプライバシーを尊重して、プライバシーが守られるように行動する。
- 利用者の個人情報は、施設の個人情報保護のルールに従い管理する。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

■リスク管理

- 事故発生時の対応と安全確保について、責任・手順等を明らかにして、ソシオエステティシャンと施設内職員に共有する。
- 利用者の安心と安全を脅かす事例がないか定期的に確認して、事例があれば、発生要因の分析と改善策・再発防止策の検討を、ソシオエステティシャンと共に行う。
- 利用者の状態を踏まえて、ソシオエステティックの実施可否を判断すると共に、実施する場合の留意事項を明らかにして、ソシオエステティシャンと共有する。
- ソシオエステティックの利用者は、身体と精神の状態が安定している患者・利用者とする。
- 本人がソシオエステティックを望んでいるが、状態が不安定である場合や、状態が安定しているか不明な場合は必ず担当医にソシオエステティックの実施可否を確認する。実施が可能な場合も、留意事項がないかを確認して、留意事項がある場合は確実にソシオエステティシャンに伝える。

■利用者のプライバシーの保護

- 利用者のプライバシーが守られるように、定期的に状況を確認して必要な対応を行う。
- 利用者や家族にプライバシー保護に関する取り組みを周知する。

3. サービス提供 利用者の権利保護 3/4

(参考) 解説

- ・福祉サービスの実施では、利用者の意向を尊重する事は当然ですが、さらに利用者のQOLの向上を目指した積極的な取り組みが求められています。
- ・組織内で共通の理解を持つための取り組みの具体例としては、倫理綱領の策定等、利用者尊重や基本的人権への配慮に関する組織内の勉強会・研修や、実施する福祉サービスの標準的な実施方法への反映、身体拘束や虐待防止についての周知徹底等が挙げられます。
- ・利用者の日常生活におけるプライバシーの保護は、利用者を尊重した福祉サービスの提供における重要事項です。
- ・ここでいうプライバシーとは、「他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由」の事です。利用者のプライバシー保護については、利用者尊重の基本であり、例えば利用者が他人から見られたり知られたりする事を拒否する自由は保護されなければなりません。利用者からの信頼を得るためにも、プライバシー保護に関する具体的な取り組みが求められます。
- ・日常的な福祉サービスの提供においては、福祉施設・事業所の利用者や福祉サービスの特性とあり方等を踏まえつつ、施設・設備の限界等を加味しながらも、可能な限り一人一人の利用者にとって、生活の場にふさわしい心地よい環境を提供し、利用者のプライバシーを守れるよう、設備等の工夫を行う事も必要です。プライバシー保護に関する取り組みが、規程・マニュアル等に基づき実施されることはもとより、取り組みを利用者や家族に周知することも求められます。
- ・社会福祉法第75条において、社会福祉事業の経営者は利用者がサービス選択の際に参考とする事ができる情報を積極的に提供する事が求められています。
- ・ここでいう情報とは、契約締結時の重要事項説明等ではなく、複数の福祉施設・事業所の福祉サービスの中から利用者が自分の希望に沿ったものを選択するための資料となるような、利用者の視点に立った情報を指します。このため、資料は言葉使いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容とする事が重要です。
- ・福祉施設・事業者の利用希望者については、個別に丁寧な説明を実施する事、また、希望に応じて、見学、体験入所、一日利用等に対応する事も必要な取り組みです。
- ・情報提供の方法、内容等については、配布・活用状況、利用者や家族等の意見等を必要に応じて聴取しながら、定期的な見直しを行い、より良い内容を目指す事も重要です。
- ・福祉サービスの開始や変更の際には、利用者等の自己決定に十分に配慮し、福祉サービスの具体的な内容や日常生活に関する事項、その他留意事項等をわかりやすく説明する事が必要です。
- ・福祉サービスの開始や変更時における説明は、福祉サービスの利用契約が必要な福祉施設・事業所はもとより、利用契約ではない福祉施設・事業所においても、利用者等の自己決定の尊重や権利擁護等の観点から必要な取り組みです。
- ・利用契約が必要な福祉施設・事業所においては、福祉サービス内容や料金等が具体的に記載された重要事項説明書等の資料と共に、契約書は、組織と利用者の権利義務関係を明確にし、利用者の権利を守ると同時に、組織にとっても不必要なトラブルを回避するための重要なものです。各種モデル契約書の内容に照らして、適切な契約書を整備する事が求められます。

(出所)「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

3. サービス提供 利用者の権利保護 4/4

(参考) 解説

- ・福祉施設・事業所におけるリスクマネジメントの目的は、福祉サービスの質の向上にあります。具体的な取り組みとしては、責任者の設置・又は明確化、リスクマネジメントに関する会議等（体制づくり全般をはじめ、事故要因の分析、改善策・再発防止策等を検討する場）の設置、事故発生時の対応における責任と手順等の明確化、ヒヤリハット・事故報告の収集、これら報告に基づく要因分析と改善策・再発防止等の実施が基本的な事項となります。
- ・またこれらをリスクマネジメント規定等として定めておく事、研修の実施や個々の取り組みについて定期的な見直しと改善を図る事は体制の構築と福祉施設・事業所の実態に即した効果的な取り組みの為に有効です。
- ・福祉サービスの提供に関わる・設備・機器類の日頃からの安全確認や定期メンテナンスも、日常的に利用者の安心・安全に配慮した福祉サービスの前提として重要です。また外部からの侵入者への対応等についても、福祉施設・事業所の特性に応じて検討・対応します。

（出所）「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

3. サービス提供 サービスの質と安全の確保 1/3

- サービス提供におけるサービスの質と安全の確保に関する項目。

ソシオエステティックにおける具体的な活動

- ソシオエステティックの場合、管理責任体制の明確化や、ソシオエステティックの質の向上、安心・安全なソシオエステティックの実施、衛生管理について検討すべきと考えられる。



ソシオエステティシヤンの実施事項

- 管理責任体制の明確化
 - 施設の定める管理責任体制を理解する。
 - 施設の担当者と密に連携する。
- ソシオエステティックの質の向上
 - 利用者のQOL向上に向けたソシオエステティックを行う。
 - 複数のソシオエステティシヤンが連携してソシオエステティックを行う場合には、ソシオエステティックの標準的な実施方法をすり合わせる。利用者に関する情報を最低限共有して、利用者が安心して安全にソシオエステティックを受けられるようにする。
 - ソシオエステティックの実施記録を作成する。
 - 化粧品等の安全な使用に向けた対策を行う。
 - 利用者本位のソシオエステティックの提供を行う。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- 管理責任体制の明確化
 - ソシオエステティックの管理責任体制を明確にして、利用者・家族に明示できるようにする。
 - ソシオエステティックの実施状況を把握する。
- ソシオエステティックの質の向上
 - 利用者が快適にソシオエステティックを受けられるように配慮する。

3. サービス提供 サービスの質と安全の確保 2/3

ソシオエステティシャンの実施事項

- 安心・安全なソシオエステティックの実施
 - 施設の担当者と連携して、転倒・転落防止や医療機器の安全な使用ができる環境を整える。
 - 利用者の急変時の対応について、予め施設側と対策を確認しておき、万が一の場合は手順に従い対応する。
 - 利用者の誤認を防止するため、本人確認を徹底する。
 - 本ガイドラインを参考にして、施設側とコミュニケーションを図る。
 - アクシデント・インシデントが発生した場合に、施設側と情報を共有して対応する。
- 衛生管理
 - 手洗い・うがい・マスクの着用といった医療関連感染を制御する仕組みに従う。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- 安心・安全なソシオエステティックの実施
 - 薬の副作用の有無（転倒・転落防止）や、禁忌事項の確認を行い、事故を防止する。
 - 医療機器を使用する利用者の場合、使用の妨げにならない方法をエステティシャンに伝える。
 - 利用者の急変時の対応について予め定めて対応する。
 - 利用者の誤認防止のため、利用者確認に協力する。
 - 利用者の安全確保に関して、可能であればマニュアルを作成してソシオエステティシャンと共有する。必要に応じて改定する。
- 衛生管理
 - 医療施設における感染防止の取り組みについて、ソシオエステティシャンの教育・指導を行う。
 - 施設内のルールに従い感染制御が行われるよう、ソシオエステティシャンの教育を行う。

3. サービス提供 サービスの質と安全の確保 3/3

(参考) 解説

- ・福祉施設・事業所における福祉サービスの提供・実践は、利用者の特性や必要とする支援等に応じて柔軟に行われるべきものであり、いわば標準化できる内容と個別的に提供・実践するべき内容の組合せです。
- ・標準化とは、画一化とは異なり、福祉サービスを提供する職員誰もが必ず行わなくてはならない、基本となる部分を共通化する事であり、個別的な福祉サービスの提供と相補的な関係にあるものといえます。全ての利用者に対する画一的な福祉サービス実施を目的としたマニュアル化を求めるものではありません。
- ・標準化とは、各福祉施設・事業所における利用者の特性等を踏まえた、標準的な実施方法等を定め、職員の違い等による福祉サービスの水準や内容の差異を極力なくし、一定の水準、内容を常に実現する事を目指すものです。標準的な実施方法を定め、一定の水準、内容を保った上で、それぞれの利用者の個別性に着目した対応を行う事が必要です。
- ・標準的な実施方法は、文書化され、職員が十分に理解している事が不可欠です。標準的な実施方法には、基本的な相談・援助技術に関する者だけでなく、福祉サービス実施時の留意点や利用者のプライバシーへの配慮、設備等の福祉施設・事業所の環境に応じた業務手順等も含まれ、実施する福祉サービス全般に亘って定められている事が求められます。
- ・また標準的な実施方法に基づいて実施されていることを組織として確認するための仕組みを整備し、標準的な実施方法にそぐわない福祉サービスが提供されている場合の対応方法についても定めておく事が必要です。
- ・利用者の生命と健康にとって感染症の予防と感染症発症時の適切な対応は非常に重要な取り組みといえます。
- ・感染症の予防・対応についても、福祉サービスの質の向上を目的とするリスクマネジメントと同様に、マニュアル等を整備した上で、福祉施設・事業所内の体制を確立し実行していく事が必要です。具体的には、①責任を明確にした安全確保のための体制の確立（「緊急時の対応体制を含む」）、②担当者・担当部署の設置、③定期的な検討の場の設置、④感染症予防策等の定期的な評価・見直しの実施等が挙げられます。
- ・感染症については、季節、福祉サービスの提供場面に応じた適切な対応が必要であり、感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成した上で、職員が十分に理解し、日頃から取り組みを進める事が必要です。
- ・対応マニュアル等については、保健医療の専門職の適切な助言・指導のもとに作成されている事も必要です。

(出所)「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

3. サービス提供 質の改善に向けた取り組み 1/3

- サービス提供におけるサービスの質の改善に関する項目。

ソシオエスティックにおける具体的な活動

- ソシオエスティックの場合、利用者の声を踏まえたソシオエスティックの質の向上や、ソシオエスティックの発展に向けた調査研究について検討すべきと考えられる。



ソシオエスティシヤンの実施事項

- 利用者の声を踏まえたソシオエスティックの質の向上
 - 利用者及び施設からのフィードバックを踏まえて、ソシオエスティックの改善に取り組む。
 - 施設の担当者と、ソシオエスティック実施上の課題について共有して、課題解決に向けた取り組みを検討する。
- ソシオエスティックの発展に向けた調査研究
 - ソシオエスティックの実施データを収集する。
 - ソシオエスティックの実践結果として研究する。

施設（医療機関・福祉施設）の実施事項

- 利用者の声を踏まえたソシオエスティックの質の向上
 - 意見、苦情を収集するための窓口を個別に設置、あるいは、施設の苦情・相談窓口で対応する旨、利用者とその家族に周知する。
 - 苦情・相談内容を踏まえて対応を検討する。対応結果は、利用者とその家族にフィードバックを行う。
 - 定期的に利用者の満足度に関する調査（アンケート、個別聴取）を行う。

3. サービス提供 質の改善に向けた取り組み 2/3

(参考) 解説

- ・福祉サービスの質の向上は、日々の取り組みと共に、自己評価の実施や第三者評価の実施、苦情相談内容に基づく改善活動等が総合的、継続的に実施される必要があります。その為、福祉施設、事業所が自ら質の向上に勤める組織づくりをすすめている事が重要です。
- ・福祉サービスの質の向上は、PDCAのサイクルを継続して実施する事によって、恒常的な取り組みとして機能しています。
- ・福祉施設・事業所においては、計画策定、実行に留まり、評価が十分になされていない事が課題とされています。福祉サービスの質の向上に関する組織的な評価の方法の一つとして、第三者評価や第三者評価基準に基づく自己評価を活用する事が考えられます。
- ・自己評価、第三者評価等の計画的な実施、評価を行った後の結果分析、分析内容についての検討までの仕組みが、組織として定められ、組織的にPDCAサイクルに基づく福祉サービスや質の向上に関する取り組みが実施される体制を整備する事が求められます。
- ・福祉サービスの内容について評価し、質の向上を進める上では、担当者や複数職員による担当制等を定め、組織としての体制を整備する必要があります。また、その実施プロセスにおいては、より多くの職員の理解と参画を得ることが、取り組みの効果を高めるために必要です。
- ・福祉サービスの内容について質の向上を進める上では、担当者や複数職員による担当制等を定め、組織としての体制を整備する必要があります。また、その実施プロセスにおいては、より多くの職員の理解と参画を得ることが取り組みの効果を高めるために必要です。
- ・利用者本位の福祉サービスは、福祉施設・事業所が一方的に判断出来るものではなく、利用者がどれだけ満足しているかという双方向性の観点が重要です。福祉サービスにおいては、専門的な相談・支援を適切に実施する一方、利用者満足を組織的に調査・把握し、これを福祉サービスや質の向上に結び付ける取り組みが必要です。
- ・利用者満足に関する調査の結果については、具体的なサービス改善に結び付ける事、そのために組織として仕組みを整備する事が求められます。
- ・実施する福祉サービスの質を高めるためには、組織として定められた仕組みにしたがって、継続した取り組みを進める必要があります。よって、随時出される個々の意見、要望等に対応するという方法のみでは、有効な改善対応という事は出来ません。

(出所)「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」

3. サービス提供 質の改善に向けた取り組み 3/3

(参考) 解説

- ・組織的に行った調査結果を分析・検討する担当者や担当部署の設置、定期的な検討会議開催等の仕組みが求められます。
- ・このような仕組みが機能する事で、職員の利用者満足に対する意識を向上させ、組織全体が共通の問題意識のもとに改善への取り組みを行うことが出来るようになります。
- ・苦情解決の体制については、①苦情解決責任者の設置（管理者、理事長等）、②苦情受付担当者の設置、③第三者委員の設置が求められています。第三者委員は苦情解決についての密室性の排除と社会性・客観性の確保、利用者の立場に立った苦情解決の援助のために設置されるもので、人数は複数が望ましいとされています。
- ・法令で求められる苦情解決の仕組みが組織の中で確立されていることを前提として、この仕組みが機能しているかどうか、また組織が苦情解決について、提供する福祉サービス内容に関する妥当性の評価や改善課題を探るための有効な手段と位置づけているか、つまり福祉サービスの質の向上のための仕組みとなっているかが重要です。
- ・福祉施設・事業所においては、法令で求められる苦情解決の仕組みを構築する事はもとより、苦情解決や苦情内容への対応を通じて福祉サービスの質の向上を図る必要があります。
- ・利用者が必要に応じて相談が出来、また、意見が述べられる環境づくりは、利用者本位の福祉サービスにおいて不可欠であることはいまでもありません。福祉施設・事業所として、相談しやすく、意見が述べやすい体制や方法をどのように構築しているか、また具体的にどのように取り組みが進められているかが重要です。相談や意見について、方法や相手を選択できる環境とは、相談においては、日常的に接する職員以外に、相談窓口を設置する等、専門的な相談、あるいは福祉施設・事業所において直接相談し難い内容の相談等、相談内容によって複数の相談方法や相談相手が用意されているような取り組みを指します。意見については、利用者、家族等との話し合いの機会を持つ等の日常的な取り組み、意見箱の設置、アンケートの実施、第三者委員による聞き取り等の複数の方法や相手が用意されているような取り組みを指します。
- ・苦情に関わらず、福祉サービスの内容や生活環境の改善等に関する利用者からの意見や要望、提案等に積極的に対応する事が必要です。福祉施設・事業所においては、利用者からの苦情のみならず、意見や提案から改善課題を明らかにし、福祉サービスの質を向上させていく姿勢が求められます。

（出所）「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」