

介護サービスの提供と利用の在り方

- ・一般社団法人 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 会長
- ・特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー 理事長
- ・社会福祉法人全国社会福祉協議会
福祉サービスの質の向上推進委員会 常任委員(評価調査者部会長)
- ・東京都福祉サービス評価推進機構 評価・研究委員会 委員

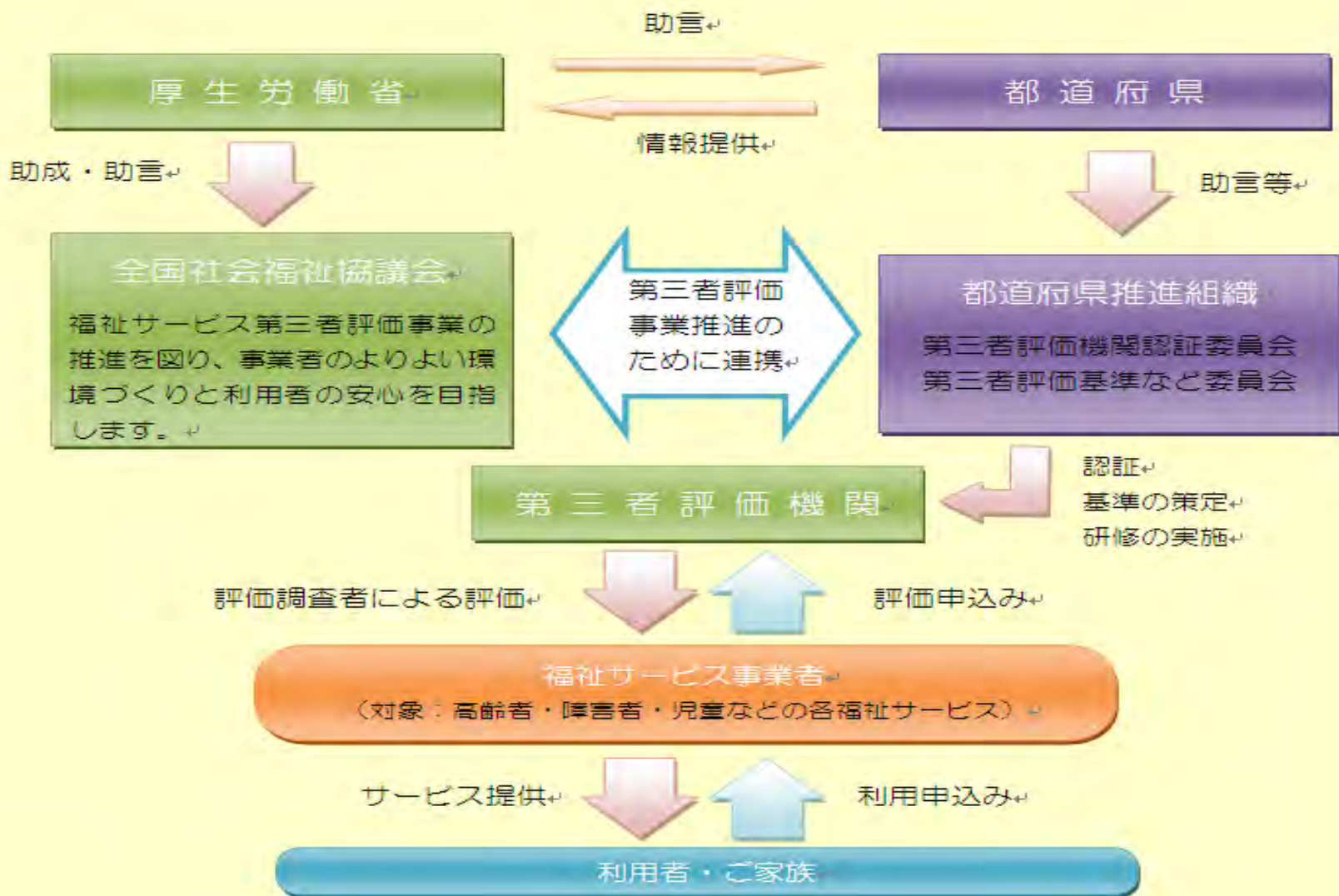
平成29年2月21日

新津 ふみ子

「メイアイヘルプユー」が評価機関として認証を受けている機関

- ・社会福祉法人全国社会福祉協議会
- ・東京都、鳥取県、岡山県、徳島県、埼玉県、島根県から認証

福祉サービス第三者評価事業の推進体制



「全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会」

(通称:第3連)

平成26年2月一般社団法人として登録

会員:69人(平成29年1月現在)

事業内容

- ・評価調査者の研修事業
- ・福祉サービス第三者評価に関する調査研究
- ・評価調査者のための全国研究大会の開催
- ・評価調査者の養成研修などに講師派遣
- ・会員相互が互いに学び、交流する場の提供
- ・国および地方公共団体、全国および都道府県推進組織並びに関係団体との連携を図ること

評価機関の責任・・マイアイヘルプユースの実践

1、評価機関の第三者評価に対する方針

マイアイヘルプユースの事業所に対する「福祉サービス第三者評価」の説明資料には、

「利用者主体のサービスは、どのようにあればいいのか」をテーマに、現場の方々と共に考えてゆきたいと思っています。

第三者評価は、サービス提供事業者と評価機関との協働作業でもあると考えています。立場の違いを維持しながらサービスの改善のために双方が納得できる評価の実施を目指しています。

と明記している。

この方針を実施するため、評価の現場では

評価のプロセスを大事にし、事業者の気づきを支援すること

評価機関として、事業者が「利用者主体のサービス」を実施しているか、実施できるしくみであるかについて判断するため、必要かつ十分な情報を得ること(情報提供してもらうこと)

事業者が改善に向かうための提案を丁寧に行うこと

を課題としている。

* 東京都の調査では、聞き取り調査に2日間(約16時間程度)かけている評価機関は3.6%。78.3%は1日(8時間程度)

マイアイヘルプユ-の評価実績

• 特別養護老人ホーム	79	}	合計 533 (内東京都358)
• 介護老人保健施設	12		
• 認知症高齢者グループホーム	123		
• 訪問介護事業所	26		
• 居宅介護支援事業所	33		
• 通所介護事業所	16		
• 保育所(認可・認証)	69		
• 児童養護施設	19		
• 障害者支援施設	28		
• 多機能型事業所(障害分野)	8		
• その他	120		

平成12年度事業開始、独自に評価項目と基準を策定し取り組む。東京都における本格実施は平成15年度から。年間約最高50、最低33、16種別(平成27年度)。

平成28年3月31日現在の累計件数

第三者評価の受審率が低い要因

< 制度上の問題 >

- 評価機関の認証要件、評価調査員の資格要件が緩やか。評価する分野・領域の‘専門家’の要件は、3年の経験でよい。
- 任意事業である第三者評価に対する都道府県の位置づけの弱さ、推進組織の体制の弱さが目立つ。
- 社会的養護施設は平成24年度から3年に1回以上の受審義務。

< 福祉サービス事業者にとっての価値 >

- 福祉サービス(特に施設系)は待機者が多く、待っている顧客がいるので選ばれない不安はない。措置下での運営が長く、任意の取り組みに慣れていない。
- 調査機関・調査員の能力に関する信頼がない・評価費用の割高感。評価基準がサービス内容に適合しない。

< 評価機関の問題 >

- 事務局体制の脆弱さ。人材(評価調査者)育成への取り組みが困難。
- 全国412(平成28年3月現在)評価機関で実施、標準化ができていない。

第三者評価の根拠となる情報

事業者の自己評価

第三者評価基準を使う。

利用者調査

アンケート方式、聞き取り方式、場面観察方式。複数の方法を使う。サービスの種別により方式を選択、種別により家族が対象になる。

資料

事業計画・報告、規程、マニュアル類など組織マネジメント分野、ケアプランや記録など利用者に提供しているサービスに関する文書類など。

施設見学

第三者評価基準に準じた聞き取り調査

評価基準の特徴

第三者評価基準は、主に内的な基準で構成されている。

< 外的な基準 >

客観的であって、それによる評価は、評価者の判断に依存しない。例えば、「理念があるか」「マニュアルがあるか」。

< 内的な基準 >

組織活動において、体制・取組があり、それが機能しているかを評価する。例えば「理念や基本方針が職員に周知されている」、「事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている」など。PDCAサイクルの評価。

- 判断根拠として：文書、規程、マニュアルなどにとどまらず、職員自己評価、利用者調査を活用する。
- 評価者が組織・事業所のマネジメントやサービスの特徴・内容について熟知していることが求められる。評価者の判断に依存する。

第三者評価の活用

< 事業者の受審動機 >

- 定点観測、点検のため
(体制を作り、取り組んでいるが、時々外部の目を入れて確認する)
- サービスの改善に活用する、気付きの機会とするため
- 人材育成、リーダー教育のため
- 事業の透明性の確保の手段とするため
- 職員採用に活用するため
- 利用者から選択されるため
- 義務づけられているため
- 法人の方針であるため

評価結果の活用(調査結果から)

平成27年度「保育所における第三者評価の受審促進に向けた評価機関の質の向上のための調査研究事業報告書」(子ども・子育て支援推進調査研究事業)

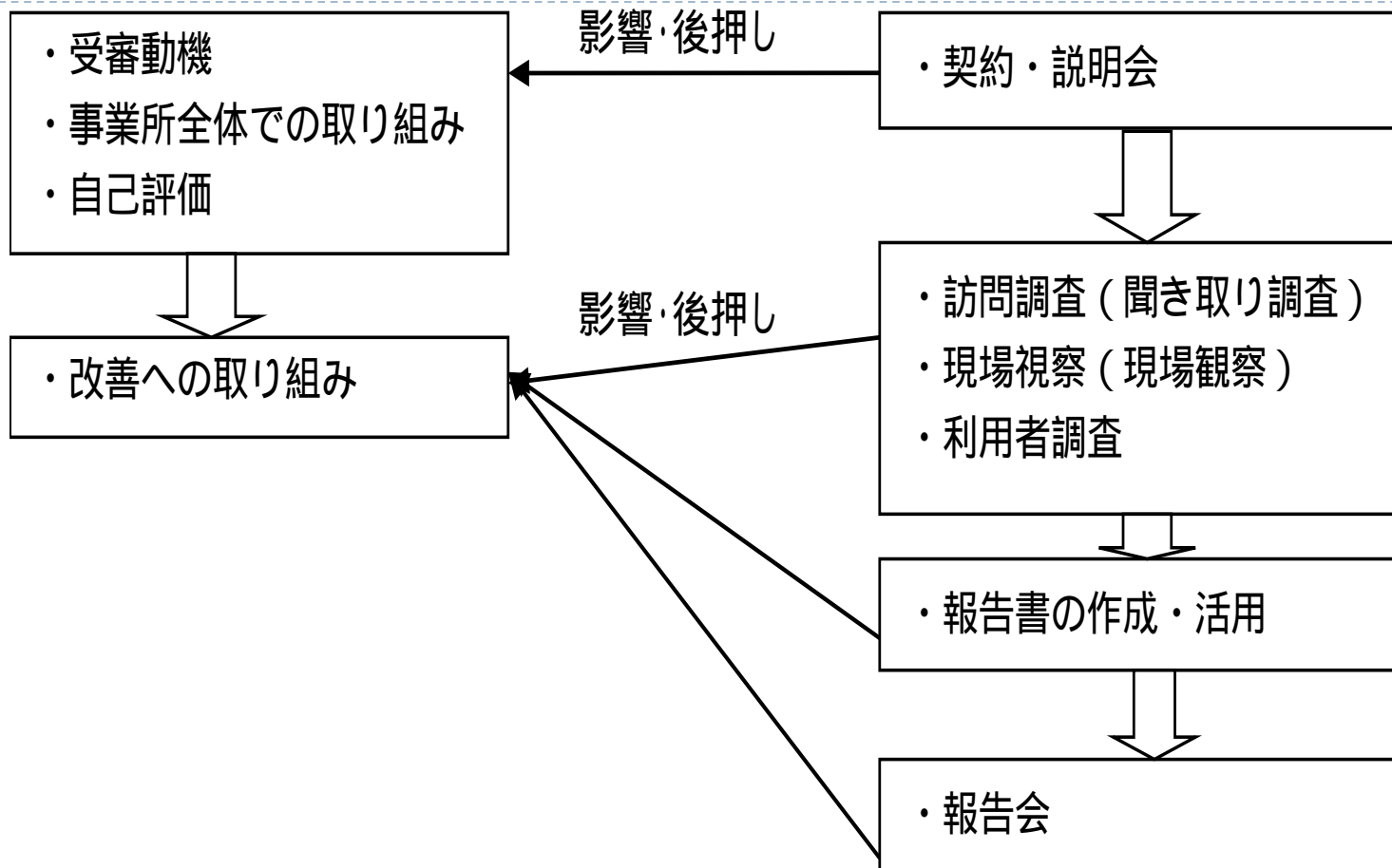
評価受審事業者が、評価機関を価格で選んだ場合の「受審動機から見る満足度」「評価の適切性」は高くない

価格で選んでいない場合は、

- ・受審動機として「改善のヒント(気づき)を得たいため」が高い
- ・評価の適切性において、「総評の記載事項」「評価結果の説明」「評価項目ごとの改善提案」「ヒヤリング時の改善提案」に関する満足度が高い

事業所

評価機関



出典：特定非営利活動法人メイアイヘルプユー（平成25年3月発行）
平成24年度厚生労働省セーフティネット支援対策等事業費補助金（社会福祉推進事業分）
『福祉サービス第三者評価調査者の質の向上に関する調査研究事業』報告書、p.31より引用

第三者評価の課題（1/2）

< 利用者の選択に資するか、関心を持ってもらうか >

課題：公表情報（評価結果）の活用

- ・現状の公表方法（都道府県ホームページ、WAMネットによる公表）では、利用者に活用してもらうことは難しい。

評価結果の分かりやすい公表が必要

〔具体例〕

下記項目を中心に、受審事業所自ら分かりやすく公表する。

- ・評価結果を活用して改善に取り組む課題
- ・さらに取組を充実させる課題

利用者や市民等を交えた第三者評価の報告会、説明会を実施
（受審事業所や第3連による、市民団体等とのコラボレーションを実施）

第三者評価の課題（2/2）

- < 義務化は事業者のサービスの改善に資するか >
 - ・事業所の第三者評価の活用動機に与える影響
 - ・サービスの種別や事業所の規模は影響するか

- < 第三者評価は事業所の質の向上に寄与できるか >
 - ・職員自己評価と利用者評価の充実とその活用
 - ・事業所から求められる情報や助言への対応
 - ・全国の評価機関・評価調査者の質の向上と標準化

- < 第3連の取組み >
 - ・第三者評価機関のビジネスモデルの提案

參考資料

受審促進策として

「社会福祉法人の在り方等に関する検討会」

< 第三者評価の受審促進 >

- 所轄庁に提出する事業計画書に受審の有無の記載をさせるなど、法人の自主的な判断によって、多くの法人で第三者評価の受審が進むように具体的な方策を検討すべきである。
- 第三者評価の受審結果については、利用者等が見られるよう、事業所玄関に掲示することや、各法人の受審状況を都道府県で一覧できる仕組みを検討すべきである。

< 評価機関の能力向上・評価機関のバラツキが課題 >

- 都道府県推進組織の能力向上、研修の実施やマニュアルの徹底。
- 評価機関に関する情報公表、全国の評価機関を自由に選べるように、運用の見直し。

厚生労働省、社会・援護局の評価領域

評価対象

評価分類

福祉サービス基本方針と組織……

- 1、理念・基本方針
- 2、経営状況の把握
- 3、事業計画の策定
- 4、福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取り組み

組織の運営管理……

- 1、管理者の責任とリーダーシップ
- 2、福祉人材の確保・育成
- 3、運営の透明性の確保
- 4、地域との交流、地域貢献

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
- 2、サービスの質の確保

付加基準(内容評価基準)……サービスの種別により違う

受審目的と効果（マイアイヘルプユー10周年記念誌から）

- 独善に陥りやすい傾向があるので、活動の定期的点検・定
点観測として活用
- 問題点や課題の明確化のため。組織としての方針、体制・仕
組みが曖昧であったり、機能していないのはなぜか・・・客観
的な評価により、問題点や具体的な改善目標の設定や方向
が見えてきた
- 職員の能力と組織力の向上・人材育成の機会として活用、
特に中堅・リーダー層の育成として・・・職員の自覚や、質の改
善への意欲が醸成された
- 利用者・家族等からの信頼も得られた