

福祉サービス評価(振り返り)が目指すもの —より高いサービス水準を志すチームづくり—

福祉支援の現場では、組織理念や方針のもと、さまざまな思いや価値観を持つ職員が協働してサービスを提供しています。それでは、事業者全体でサービスの質を高めていくには、どのような取り組みが必要なのでしょう。

今回の特集は、サービスの質の向上に向けた福祉サービス評価に着目し、基本的な仕組みや考え方、本県における福祉サービス第三者評価(以下、第三者評価)の受審状況、施策動向などの現状を紹介します。

利用者はもちろん、職員や組織の満足を実現するために、福祉サービス評価を活用してみませんか。

多様な評価方法とその目的

福祉サービスを点検・評価する際、それぞれの趣旨に基づく多様な評価方法が存在します。

行政による「指導・監査」、事業者自らが行う「自己評価」、外部の評価機関による「第三者評価」に大別されますが、これらは単に評価方法が異なるだけでなく、目的が異なることに注目する必要があります。

「指導・監査」は、事業者として守るべき最低基準であり、サービスの質の確保を主眼とするものです。

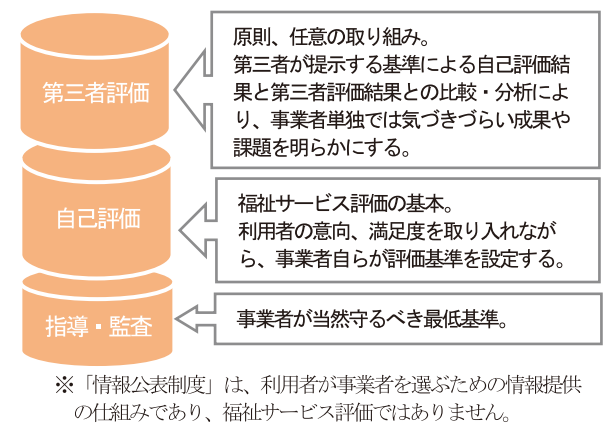
一方、サービスの質の向上を目的とした「第三者評価」は、より高いサービス水準を目指すために設定されたものであり、社会が期待する基準、社会的に要請された基準と捉えることができます。

図1のとおり、最低基準と社会的に望ましい基準の間に位置するのが事業者による「自己評価」です。事業者自らが設定する評価であり、組織目標とも言えますが、その前提として、利用者の意向や満足度を適正に把握し、自らの目標設定の根拠を明らかにすることが重要です。

情報公表制度との違い

第三者評価と合わせて語られることがある「情報公表制度」ですが、その違いをご存知でしょうか。

図1 事業者にとっての評価の基準と種類



本会「福祉サービス評価ガイドブック」より

報公表システムから、誰でも気軽に入手することができます。

第三者評価の受審状況を含む情報公表制度は、事業者の情報開示の徹底と利用者による閲覧・検索の利便性の確保を目的としたものであり、福祉サービス評価とは異なります。どのような対象に、どのようなサービスを提供しているのかというのは機能の評価であり、これに対して質の評価は、その機能をいかに果たしているのか、その機能がいかに満たされているのかということ。多機能であることが、そのまま質が高いとは限りません。機能の評価と質の評価は混同されやすいものですが、第三者評価が目指すのは、福祉サービスの質の評価です。

福祉サービスの質の評価

福祉サービス評価は、評価する立場の違いにより、「自己評価」「利用者評価」「第三者評価」の3つに分類されます。

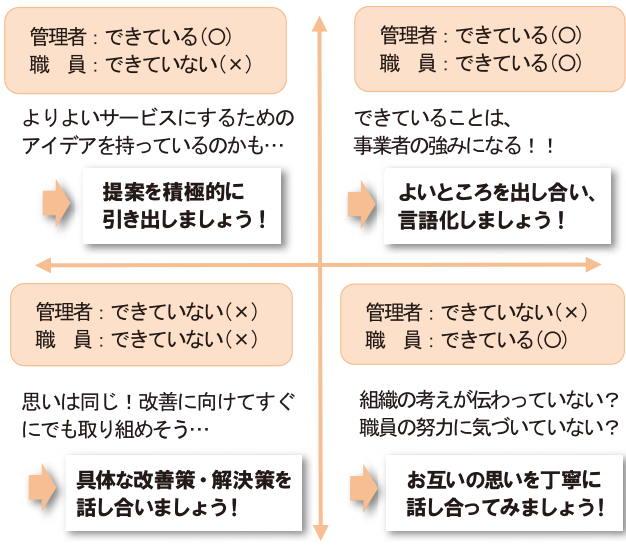
事業者自らが評価する自己評価については、前述のとおりです。

利用者評価とは、利用者(家族を含む場合あり)自身がサービス内容を評価することを指します。利用者の声が直接届くという利点がありますが、本音を言いづらかったり、利用者自身が評価結果を直接公表することは、事業者との関係上難しいことが

参考：どうまとめる!? 自己評価(振り返り)結果

- 自己評価に取り組んでいるけれど、「〇×評価の割合をまとめるだけで結果を深められない」「具体的な業務の見直しに落とし込めない」「愚痴や文句の言い合いに終わってしまう」といった声も聞かれます。
- 自己評価のまとめで大切なことは、自己評価表を完成させることではなく、まとめる過程で職員間の相互理解を深め、事業者の方針や目標を共有し、職員全員で取り組むための機運(土壌)をつくることです。
- 話し合いが上手く進むと、職員は事業者への所属感を強めることができ、思いを共有できたことで課題解決への強い意欲を持てるようになります。

自己評価結果の着目点



本会「障害者グループホーム自己評価の手引き」より

想定されます。一方、第三者評価は、評価機関が事業者の自己評価や利用者に対するヒアリング・アンケートなどに基づいて、当事者ではない中立・公正、客観的な立場から、総合的な評価を行うものです。なお、ここでいう自己評価は、評価機関の定める評価項目で評価することを指します。

質の評価は、振り返り重視

評価というと、言葉のイメージから、「点数をつける」「格付けされる」「結果主義」など、とかくマイナスな方向に目が向きがちです。この傾向は、数値的な目標やゴール

ルを掲げにくいという福祉サービスの特性も関係しています。第三者評価の目的は、事業者自らが良い点や成果など、できていることを確認し、そのことを土台に、より良いサービスにするための課題に気づき、解決に向けたきっかけをつくることです。できていることを明らかにするためだけに評価するのではなく、目標を達成できなかったか、組織全体でサービスの質を高めていくためには、全職員が組織の目的を共通理解し、日々の業務に反映させていくことが大切です。

第三者評価の特徴と役割

職員自身が、日々の業務の遂行によって組織の目的達成にどれだけ近づいたかを確認し、成果の分かち合いや共有化を通じて、達成への更なる意欲を持てるような「振り返り」の機会をつくる必要があります。自己評価の実施を通して、職員がお互いの認識の違いを受け止め、相互理解を深めて信頼関係を構築していくことや、組織としての見方をまとめていくプロセスの中で、事業者が目指す方向や目標を共有化していくことが、振り返りの要です。



自己評価・振り返りの模擬体験に取り組む受講者(障害者グループホームサービスの振り返り研修会 平成30年9月)

という役割もあります。

第三者評価は、評価結果が公表されること、取り組み実績について第三者が確認できるデータ等の根拠が必要であることに特徴があります。受審を希望する事業者が評価機関との契約に基づき実施する、原則任意(一部の福祉サービスでは受審の義務化)の仕組みであることから、運営の透明性を高め、説明責任を遂行しようという事業者自らの姿勢や意欲、努力の表れでもあります。

このような事業者の努力を支えるために、第三者の視点から評価すること、自己評価では気づきにくい課題の発見や新たな気づきをサポートすること、評価結果の公表を通じて事業者の社会的信頼の獲得を助ける

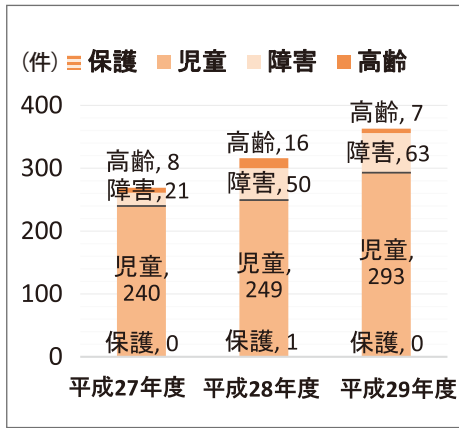
神奈川県における 第三者評価受審の状況



第三者評価は、平成16年度から本格実施しており、全国における受審累計件数は、約4万5千件(平成28年度まで)に上ります。開始当初から、都道府県単位で事業が推進されていますが、全国最多は東京都の約3万件、最少は高知県の35件と大きな開きがあります。

また、福祉サービスには「利用者と事業者の対等性が確保しづらい」「専門性を利用者自身では評価しにくい」「制度そのものが理解しづらい」「提供する側と利用する側の情報バランスが取れていない」等の面もあり、利用者の権利擁護の視点からも第三者評価の受審が推奨されています。また、社会福祉法人においては、所轄庁の判断で一般監査の実施周期を4カ年に1回まで延長することができると、行政施策との連携も図られているところです。

神奈川県受審累計件数は、全国で3番目の2431件。昨年度実績で見ると、全国2位で、年々増加傾向にあります。内訳では第三者評価の受審が条例で義務付けられた横浜市内の認可保育所、受審助成のある川崎市内の認可保育所が全体の7割を占めるなど、事業者の所在地域や分野によってバラつきが見られます。



分野ごとに異なる 第三者評価の位置付け

第三者評価は、社会福祉法第78条に基づき、社会福祉事業経営者自らが主体的に行うサービスの質の向上に向けた取り組みを支援することを目的に、任意の制度としてスタートしていますが、現在、各分野における位置付けはさまざまです。

例えば、児童分野では、社会的養護施設において3年に1度の受審が

義務付け措置費に加算されており、認可保育所においては5年に1度の受審が努力義務化され、受審料の半額程度を公定価格の加算として補助されています。

一方、高齢・障害分野では任意の仕組みとされており、国の補助はありません。ただし、地域密着型サービスでは「介護サービス外部評価制度」が義務付けられ、第三者評価の受審と見なされています。

福祉施設・事業者の役割に応じた評価軸の設定が進んでいますが、評価の仕組みは一層複雑化し、それぞれの持つ目的や機能の正しい理解を妨げる一因ともなっています。

第三者評価を取り巻く動向

規制改革実施計画(平成29年6月9日閣議決定)では、介護サービスにおける「利用者のサービスの選択に資する情報の提供」という観点から、情報公表制度及び第三者評価事業の改善について、重点的に取り組むよう示されました。

これを受け、厚生労働省は、本年4月からの段階的な見直しとして、高齢・障害分野において、①第三者評価受審促進に向けた都道府県単位での数値目標設定と支援等の実施②第三者評価受審に係るインセンティブの強化(受審事業者から提出をを求める書類については、既存資料の活

用等により、その負担を軽減)③第三者評価の利用者選択情報としての位置づけの強化④第三者評価機関及び評価調査者の資質の向上に着手しています。

チームを育てる第三者評価

多くの事業者は多忙な日常業務の中、指導監査や情報公表など、さまざまな対応に追われ、苦勞をされている現状があります。その一方で、利用者や職員の「思い」から目を離さないこと、その「思い」を応援することが第三者評価の役割の一つであり、目指すところでもあります。

本会では、県内の福祉サービスの水準を高めていく取り組みを、さらに進めていくとともに、振り返りを通じて得た気づきを日々の業務に反映させていくための有効なツールとして第三者評価が機能するように、現在、事業の見直しを行っています。

第三者の視点加わることで、組織目標が共有化され、それが職員の育成や人材の確保・定着にもつながっていくことが期待されます。

これまでの事業実績を踏まえながら、今の時代や環境の変化に応じた事業の見直しを進め、より多くの事業者の受審が促進される評価活動を目指していきたいと考えています。

かながわ福祉サービス

第三者評価推進機構

一般家庭から大型ビルまで最新のエレクトロ技術により皆様の安心と安全を提供致します。防犯カメラや新型【AED】も取扱っております。

京浜警備保障株式会社

代表取締役社長 **岡本 誠 一 郎**

本社 〒221-0045 横浜市神奈川区神奈川2-8-8 第一川島ビル
☎(045)461-0101 代表 FAX(045)441-1528

一般社団法人
神奈川県福祉研究会
福祉施設経営相談室 税務・会計の専門相談員

理事 伊藤 正孝(☎045-412-2110)
同 辻村 祥造(☎045-311-5162)
同 西迫 一郎(☎046-221-1328)
同 林 雄一郎(☎0466-26-3351)

代表理事 八木 時雄(☎042-773-9266)

あなたの情報発信のおてつだい
デザイン・印刷・ホームページ制作

きかん印刷
株式会社 神奈川機関紙印刷所
〒238-0004 横浜市金沢区福浦 2-1-12
営業部 TEL045(785)1700代 FAX045(784)8902
制作部 TEL045(785)1788 FAX045(780)1598
http://www.kki.co.jp/