

福祉サービス第三者評価を使ってみよう!

市民シンクタンクひと・まち社 評価室



ひと・まち社は2002年の福祉サービス第三者評価の試行時より、東京都福祉サービス評価推進機構の認証を得て評価機関として活動している。利用者にとってサービス選択の情報となる事業所評価をめざして、毎年30件前後の評価を行っており、これまでの評価実績は389件。認知症高齢者グループホーム、特別養護老人ホーム、認証・認可保育所などの実績が多いが、近年は障害者の多機能型、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、養護老人ホームや児童養護施設の実績もある。評価結果は「とうきょう福祉ナビゲーション(福ナビ)」で公表されており、誰でもインターネットを通して事業所の情報を検索することができる。昨年度の評価と比較して利用者・家族からのコメントが寄せられることもあるが、そのしくみを知らない利用者・家族も多い。今回は、福祉サービスを選択する際に第三者評価を活用していただけるよう、しくみと活用方法について報告する。

第三者評価の受審状況

東京の福祉サービス第三者評価の受審状況は2017年の暫定実績で約3,000件、全国の64%を占めている。という、とても多いように聞こえるが、対象とするサービスは高齢、障害、子ども家庭、婦人保護分野の59サービス、事業所数は22,491事業所であるから、受審率は13.2%に留まっている。2018年度からは新たにベビーホテル等の認可外保育園も評価の対象となり、対象サービスは60となった。

民営の特別養護老人ホーム、認知症高齢者グループホーム、認可保育所は受審費用の補助があり定期的な受審が運営補助費の要件となっているので受審率は高いが、居宅系のサービスはなかなか受審がすすまない。第三者評価を受けているかどうかというのも、事業者を選択する1つの基準となるのではない。

第三者評価の2つの目的

○利用者へのサービス情報の提供

待機児童ゼロをめざして保育園の新設がすすんでいるが、保育所を「選ぶ」とき、情報はどのように集め、何を基準に決めるのか?また、家族の介護が必要になったとき、どのサービス提供事業所を選ぶのか?行政窓口では保育所や介護サービス事業者一覧を渡されるだけで、実際どの事業所がいいかなどは決して教えてくれない。たくさん並んだ事業所の中からどの事業所を選択するのは利用者の権利である。

福祉サービス第三者評価は、そうした時に、利用者の選択のための目安となる情報を提供すること、そのことにより事業の透明性を図ることが1つの目的である。

○事業所のサービスの質の向上

2つ目の目的は、事業者のサービスの質の向上に向けた取り組みを促進すること。評価項目に基づき事業所および職員の自己評価、利用者調査をもとに、訪問調査を行う。事業者は評価を通して、利用者の潜在ニーズを

把握したり、サービスや経営の良い点、改善が望まれる点などの気づきを得られることで、サービスの質の向上につなげていくことが可能となる。

第三者評価のしくみ

東京都福祉サービス評価推進機構の認証を受けた評価機関は現在117機関で、当初より減少の傾向にある。社団法人、株式会社、NPO法人など様々な評価機関があり、事業所は評価機関を自由に選択して契約する。東京都方式の一番の特徴は、事業評価と併せて利用者調査を実施することにある。

○利用者調査

事業所の全利用者に対して、サービスに対する意向や満足度を調査するもので、調査の手法としては、アンケート、聞き取り、場面観察の3つの方式があり、事業種によって実施方法が決められている。たとえば、特別養護老人ホームでは利用者に直接聞き取り調査を行う。通所事業所ではアンケート調査を基本とするが、家族などの手助けが得られず自力で回答できない利用者には事業所を利用来所時に評価者が聞き取り調査をするなど、利用者の状況に応じて適切に意向の把握に努めている。

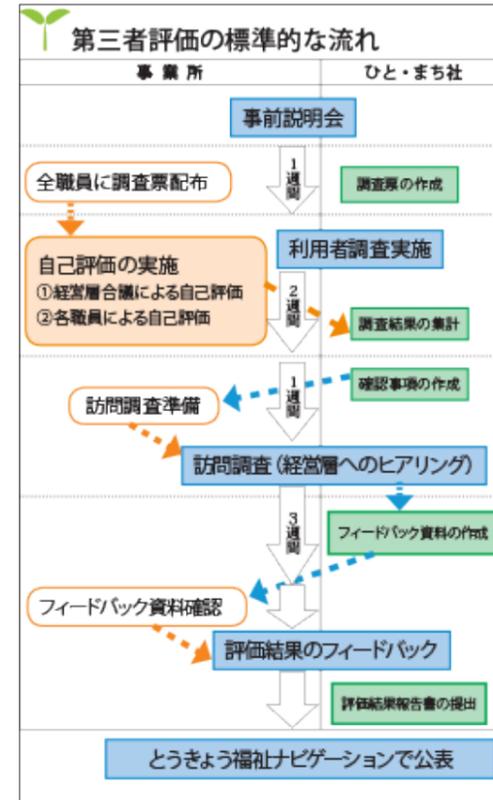
○事業評価

事業所の組織運営や提供しているサービスの質を評価するもので、事業種別に評価項目が定められている。評価項目に基づき、全職員による自己評価と併せて経営層による自己評価を行い、それをもとに評価者が訪問調査を行なって、事業所の理念・方針をもとに事業所の状態を評価機関が総合的に分析・評価する。

○合議による評価結果報告書作成と公表

1件の評価は3名の評価者で行うことが基本になっており、事業者の自己評価、評価機関による利用者調査の結果を踏まえて、公正な評価となるよう評価者間の合議で報告書をまとめる。

評価結果報告書案ができあがると、事業者の説明し、



事実誤認がないかどうか確認を行う。そのうえで評価結果の公表の意志を確認して、評価結果報告書を評価推進機構に提出、「とうきょう福祉ナビゲーション」でインターネット上に公表される。これらの手法は細かく定められて

おり、違反した評価機関は活動停止処分、勧告後は認証取り消し処分になることもある。

評価結果の内容

○全体講評

事業所全体の評価講評として「特に良いと思う点」および「さらなる改善が望まれる点」をそれぞれ3項目ずつ記載する。(サービス項目を中心とする方式で実施する場合には2つ以上)事業者の特徴を知るには、まずこの全体講評を見るとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

利用者の選択情報や他の事業者のサービス向上の模範として評価できる取り組みを「事業者が特に力を入れている取り組み」として、最大3つまで取り上げることができる。つまり事業者の創意工夫や独自性がある取り組みを記載することになっている。

○利用者調査結果

利用者調査は事業種によって調査項目が決められており、調査結果は項目ごとに回答者数をグラフで見やすく表示している。実際のサービス利用者がどの程度満足しているかを知ることができる。

○サービス分析項目

サービス分析項目では、利用希望者等に対する情報の提供、個別状況に応じた計画の策定・記録、事業所業務の標準化等の評価項目がある。実際のサービス実施については、特養では12項目、保育所では9項目な

り、事業種ごとに細かく評価項目が設けられ、食事・入浴・排泄・移動・機能訓練・健康維持、子ども一人ひとりの発達や生活リズムに配慮した支援・遊び・食事・健康などの具体的な取り組みを知ることができる。

○組織マネジメント項目

組織マネジメント項目は全事業種が共通の評価項目で実施する。事業所の理念や方針の周知、計画的な運営、利用者意向の把握、職員の能力向上、情報の保護・共有などについて評価し、継続的な運営ができる体制が整っているかどうかをみることができる。

事業者にとって受審のメリット

○サービスの質を改善するための「気づき」を得る

利用者調査を行うことで、これまで表現できなかった潜在的な利用者の評価や意向を把握することができる。また、評価項目に沿って自己評価を行ったり訪問調査を行うという評価のプロセスの中で、サービスや経営の良い点や改善点など、新たな「気づき」を得ることができる。そのことによって福祉サービスの質の向上や、事業継続にあたっての経営の改善が可能となる。

○事業の透明性を確保しPRできる

インターネットを通して広く公表することで、事業の透明性を確保することができる。また、事業所の考えや取り組み、力を入れている点などPRができる。さらに、

【評価受審後の事業者アンケートより】

- ・第三者の目線から事業所の良い点、改善点が明確になり、見直しに良い機会になった。
- ・足りないことや利用者・ヘルパーの意見がわかり、今後の運営に活かしている。
- ・これまでの取り組みを評価しつつ、今後に向けての前向きな指摘をもらえた。
- ・業務に活用できるまで気づけると期待はなかったが一番の収穫だった。
- ・一定のレベルの自負があったが、さらにきめの細かさが必要だと気づいた。

他の事業者の取り組みと比較することで事業改善のヒントを得ることができる。

公表結果を利用者サービス選択に

福祉サービス第三者評価結果は「福ナビ」で公表され、誰でも自由に閲覧できるしくみとなっている。行政によっては、自らのホームページに事業所の第三者評価結果を公表したり、事業者によっては、事業者のホームページにリンクを貼って「福ナビ」にアクセスできるようにしている。保育園や介護サービスの選択にあたって、ぜひ評価情報を活用してもらいたい。

