

今こそ知りたい 第三者評価のしくみ

高齢者、障害者や児童が利用する施設を選ぶときに、
何の判断材料もなければ、どの施設が自分に合っているかすらわかりません。

そんなときに利用したいのが「福祉サービス第三者評価事業」。

この事業は、福祉サービスを提供している事業所と利用者以外の公正・中立な第三者(=評価機関)が、
事業所の提供している福祉サービスの質などについて、専門的かつ客観的な立場から評価を行うものです。

今回はそんな「福祉サービス第三者評価事業」についてくわしくご紹介します。

福祉サービス第三者評価事業に関する指針

2004年5月、厚生労働省が「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」を出し、国と地方自治体によって全国的に一定の評価基準が確保された第三者評価事業の新しい推進体制が整備されました。大阪府でもこれを受け社会福祉法人大阪府総合福祉協会に置く、「福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪」を第三者評価事業の推進組織と位置づけ、新たな体制のもとで福祉サービス第三者評価を実施・推進していくことになりました。この事業は「社会福祉法」(※1)に基づいており、目的としては以下の2つがあげられています。

福祉サービス第三者評価の目的

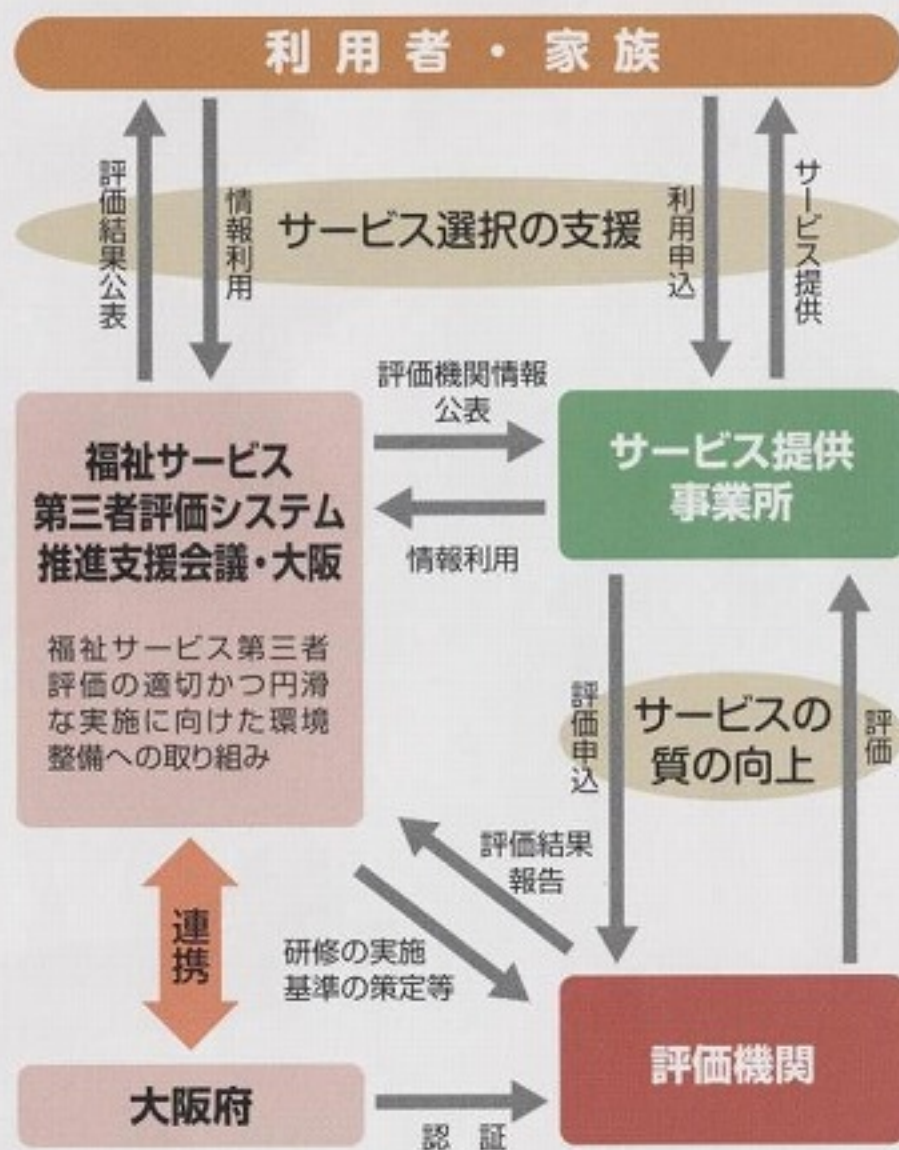
①事業所によるサービスの質の向上に向けた取り組み

社会福祉事業を行う経営者(事業所)が評価機関による客観的・専門的な評価を受けることで、事業経営や提供しているサービスの具体的な問題や課題などを把握することができます。それらの事項を事業所がしっかり認識することで、自らが提供する福祉サービスの質の向上に結びつけてもらう狙いがあります。

②利用者の福祉サービス選択の支援

第三者評価の結果を公表することで、利用者やその家族は利用しようと考えている施設が提供しているサービス内容を事前に把握できます。これは福祉サービスを選択する際の大きな目安となります。

[福祉サービス第三者評価の概要]

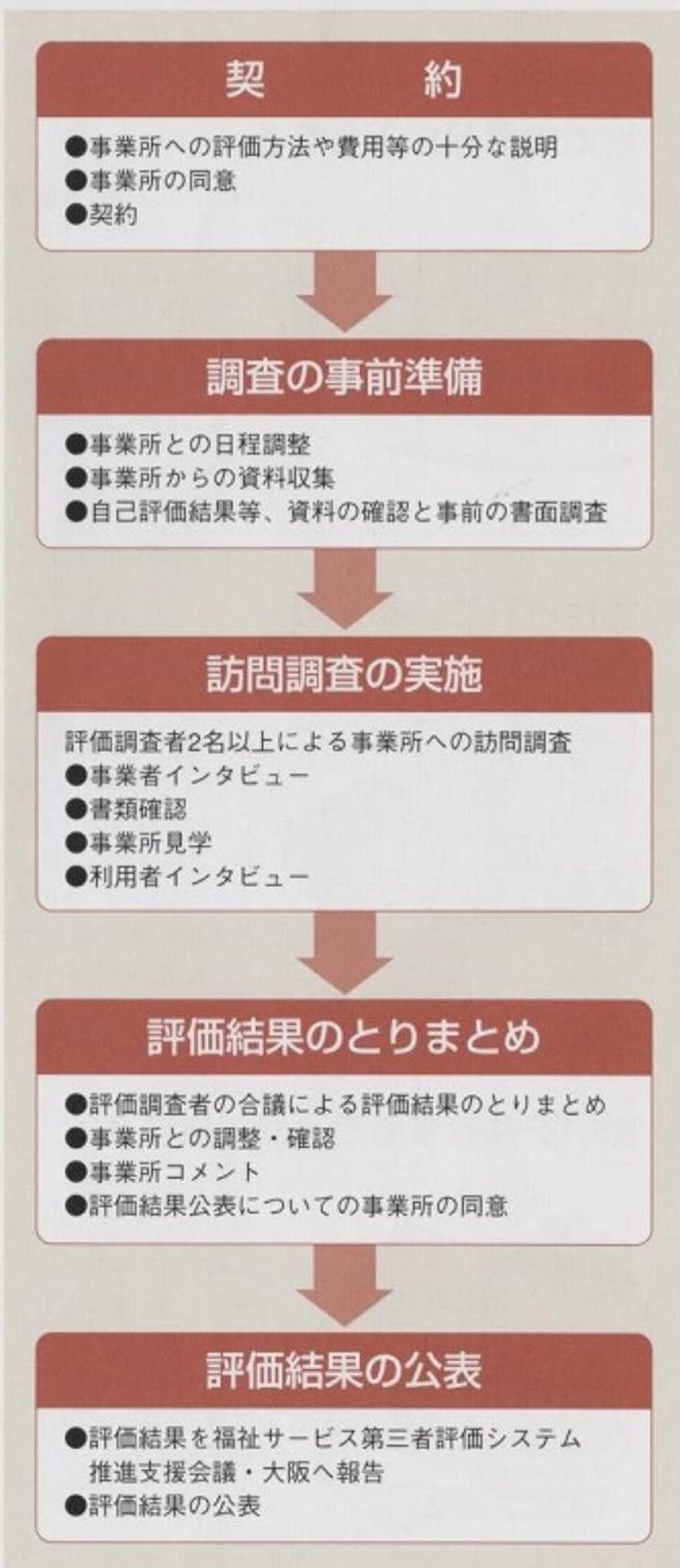


(※1)【社会福祉法 第78条】

1. 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。
2. 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

福祉サービス 第三者評価システムの 基礎知識

[福祉サービス第三者評価の標準的な流れ]



Q1 評価を行う機関はどこですか？

A1 大阪府内の福祉施設・事業所が提供している福祉サービスの第三者評価は、大阪府が認証した評価機関が行います。大阪府で設けられた評価機関として備えなければならない条件「認証要件」を満たした団体だけが大阪府から認証されます。大阪市社会福祉協議会でも今年7月に評価機関として大阪府の認証を得て、福祉サービス第三者評価を実施することになりました。

問い合わせ：大阪市社会福祉協議会福祉部福祉企画課
☎06-6765-5610

Q2 だれが調査を行うのですか？

A2 認証評価機関に所属し、組織の運營業務に3年以上従事した者と、福祉・保健・医療分野の有資格者・学識経験者で当該業務に3年以上従事した者が評価調査者となります。また、調査評価者は福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪が実施する「評価調査者養成研修」を修了しています。

Q3 評価の基準を教えてください

A3 大阪府では次の表のように評価基準を構成しています。「必須基準」は国が示した基準、「推奨基準」はそれには含まれないが用いることが望ましい基準を指しています。また評価機関によっては、このふたつの基準に加えて評価機関独自の「独自基準」を設けているところもあります。

■大阪府評価基準の構成

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 2.計画の策定 3.管理者の責任とリーダーシップ	必須基準 & 推奨基準
II 組織の運営管理	1.経営状況の把握 2.人材の確保・育成 3.安全管理 4.地域との交流と連携	
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 2.サービスの質の確保 3.サービスの開始・継続 4.サービス実施計画の策定	
サービス内容基準	サービスの具体的な内容 ※障害・児童分野のみ	
利用者の意見(評価の参考)	利用者調査項目	
評価機関独自項目(独自基準)		

Q4 評価結果はどのように公表されるのですか？

A4 評価を受審した事業所の同意のもとに、次のホームページで評価結果を公表しています。サービス選択の際、お役立てください。

福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪
ホームページアドレス

<http://www.humind.or.jp/hyoka/index.html>

事業所は 第三者評価システムで どんなメリットが あるのですか？

◎提供サービスの客観的な評価



普段、提供しているサービスのよい点、改善すべき点を知ることができます。その評価を真摯に受け止めることで確実にサービスの質の向上に役立てることができます。

◎現場の取り組みが トップダウンだけでなくボトムアップへ



自己評価を行ったうえで、改善すべき内容が第三者から示されるので職員の自覚と改善意欲及び課題が共有され、サービスの質の向上に向けて具体的な目標を設定し、改善することができます。

◎情報公開によって 地域の信頼が得られる



地域との交流は事業所にとって欠かすことのできない役割。きちんとした情報を公開することによって、事業内容も詳しく知ってもらえ、地域の信頼を得られやすくなります。

市民は 第三者評価システムで どんなメリットが あるのですか？

◎施設を選ぶ際の選択肢となる



複数の施設から利用する施設を決める際の参考となります。「第三者評価システム」では評価そのものも大事ですが、評価機関や事業所からのコメントに目を通すことで、施設の方針などを知ることができます。

◎利用されている人の 家族に安心感が生まれる



ご家族が利用されている人にとって、その施設がどういう評価を得ているかという点はとても重要なこと。評価に目を通すことによって、その施設の取り組み等について知ることができます。

◎想いを共有することができます



たとえば保育施設では根本的な理念はもちろん取り組み等も千差万別です。施設の方針や特色を事前に知ることで、事業所とともに子育てに向かっていくことができます。

「第三者評価システム」の現状について、
福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪の担当者にお話をうかがいました！

「第三者評価システム」については、まず府域内で社会福祉関係者、学識者、利用者等が集まって自主的な取り組みを進め出したのが2002年、その2年後の2004年から新指針を受けた「評価機関の認証」等の現在の取り組みが本格的にスタートしました。最初は第三者評価を受けてくれる事業所が皆無にひとしかったのが実情です。それは受審するための料金が高いと感じられたり、事業所側からすると評価される理由がわからなかったり。要するに「第三者評価システム」の表面的なデメリットばかりが目がいて、肝心のメリットを十分に周知することができなかった訳です。それでも大阪府の評価機関の認証や評価機関の活動が活発になってきたり、また措置費が弾力運用できるなど受審を促進する制度も導入され、徐々にではありますが右肩上がり評価を受審する事業所等は増えてきています。

そもそも「第三者評価システム」というのは、評価という名前こそ付けてはいますが、レストランを星の数で評価するようなランク付けをしているわけではないのです。第三

者の視点で事業所をくまなく見てもらい、事業所にその評価を目にしてもらうことで「出来ている点」「出来ていない点」に気づいてもらうという性格を持った、いわばサービス向上というか、一緒にサービスの質を高めていきたいと思います。その点から言いますと、事業所にとってオール”a”という評価は改善対象が見つからないというと同然ですので、あまりうれしくない評価かもしれません。

現在、大阪には3,000余りの保育、障害、高齢者施設がありますが、現在までに受審していただいた施設はまだ少ないのが現状です。要因としてはまず認知度が低いという点があげられますが、高齢福祉分野では情報の公表が義務づけられたというのも大きいですね。また、障害福祉分野では障害者自立支援法が施行され法制度が変わって、事業所がまずサービス提供のしくみを変更するのに力を入れてしまった点も大きいです。とはいえ、「第三者評価システム」はこれからの時代、確実に有効なものですのでひとつでも多くの事業所が受審し、市民に活用されることを望んでいます。

「介護サービス情報の公表」制度

「第三者評価」の受審が任意なのに対して、この「介護サービス情報の公表」制度は、改正介護保険法で介護サービスを提供するすべての施設・事業所に、介護サービスの情報を公表することを義務づけた制度です。

公表される情報は「基本情報」と「調査情報」です。基本情報は職員体制や利用料金など基本的な情報です。調査情報は、介護サービスに関するマニュアルの有無、サービス提供内容の記録管理の有無など介護サービスの内容や事業所の運営状況に関する情報です。なお、調査情報は、都道府県知事が指定する調査機関が事実確認を行ったうえで公表されます。

この制度が導入され、利用者は事業所を適切に選択することが可能になるとともに、事業所はサービス改善への取り組み及び利用者の支持を得るため、サービスの質の向上を図ることが期待されています。



▲ホームページから検索できます

●大阪府介護サービス情報公表センター
ホームページアドレス
<http://www.osaka-kaigohoken-kohyou.jp/>

