

評価推進機構ニュース

第2号

今月の特集

17年度の評価手法改定に向けて

～ 指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】と訪問介護で試行がスタートしました！～

「利用者本位の福祉の実現」をめざして福祉サービス第三者評価が本格的に始まり、2年目を迎えています。昨年度は666件の事業者の方が第三者評価に取り組み、今年度もすでに190件を超える評価結果が公表されています。

第三者評価の実施にあたっては、これまで事業者の方々を始めとして、多くの方々から評価の基本的枠組みや評価項目・評価手法等に関して、ご意見をいただいております。特に本格実施を開始した昨年は「自己評価で評点がつけにくい」「評価機関によって評価結果の評点にブレがあるのではないか」など、評点のつけ方に関するご意見が多く寄せられ、より明確な評点算出基準が必要とされてきました。

共通評価項目や評価手法は毎年見直すことになっていますが、評価推進機構では、これらのご意見は評価の信頼性に関わる重要な問題であるとの認識に立ち、昨年度後半から評価・研究委員会のもとに評価手法ワーキングを立ち上げ、手法改善の議論を重ねてまいりました。

さらに、今年度に入り、厚生労働省の社会援護局から第三者評価に関するガイドライン（平成16年5月7日付）が出され、これら国の動向等を踏まえた改定も併せて求められています。

このような諸情勢を受け、平成17年度からは主に以下の2点を改正する案が議論されています。

第1点は、評点を現在の5段階からA+、A、B、Cの4段階と改めることです。

また第2点目としては、評価の基本となるAの状態を示す「標準項目」を設定し、これらをチェックすることでAの基準を明確にし、それを上回る取り組みについてはA+として積極的に評価をしていくようにすることです。

これらの基本的な方針のもとに、高齢ワーキング等分野別ワーキングを順次開催し、具体的な評価項目についてご審議をいただきました。

評価の基準となる「標準項目」等については、事業者の方々の実態を把握する必要があることから「評価基準項目に関する事業者アンケート」を都内約2,000箇所の事業者の方にアンケート調査をする一方、評価プロセスの具体的な検証をすべく、試行の評価を実施することになりました。

今年度の試行では、特別養護老人ホームと訪問介護で行い、新たな方式の調査票を使用し、標準項目の記入状況や確認手段の検証を通じて、改定する評価項目や評価手法の妥当性を問うとともに、事業所の全体像を把握し、よりの確な第三者評価の手法を確立していきたいと考えております。

すでに特別養護老人ホームでは、利用者調査及び職員の自己評価を踏まえ、先日訪問調査を行いました。また、訪問介護でも、利用者調査・職員の自己評価の分析に着手しております。

試行で使用する調査票等はとうきょう福祉ナビゲーション（<http://www.fukunavi.or.jp>）でもご覧いただけます。皆さまのご理解とご協力のもとに改定作業を進めてまいりたいと思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。（I）

17年度手法改定後の自己評価分析シートレイアウトイメージ

サブカテゴリ	評価項目	基準項目	評価結果	問い合わせ先
サービス提供の現状・案内	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	<ul style="list-style-type: none"> パンフレット、ホームページ等利用希望者が入手できる媒体に、事業所の理念や提供しているサービスの概要等の最新情報を掲載している パンフレット等に利用者の一日の生活状況や事業所の特色がわかる情報を掲載している 利用希望者の特性を考慮し、広範囲で文字の大きさ、簡単な表現などを工夫している 事業所の理念や提供するサービス内容を紹介した情報を、多数の人が見るようにしている 広範囲を設ける利用希望者の他、居宅介護支援専門員や区市町村利用者のサービス選択に関わる関係者にパンフレット等を配布している 地域住民の理解を深めるため、広報誌を作成し、配布している 	<ul style="list-style-type: none"> パンフレット ホームページ 利用希望者 関係機関 関係者 関係機関 関係者 関係機関 関係者 関係機関 関係者 	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関 関係者 関係機関 関係者 関係機関 関係者 関係機関 関係者 関係機関 関係者
評価		<p>【備考】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用希望者がサービス選択のために必要な情報は何かを把握し、それに基づいて情報を提供している 地域の関係機関と協働しながら、事業所の「空き情報」を提供している 関係機関と連携をとり、適切な利用希望者への情報提供を行っている 事業所の広報紙等に関係者の内容を掲載し、閲覧しやすく工夫している 		

評価手法ワーキングメンバー (敬称略)

赤塚 光子	立教大学コミュニティ福祉学部教授
柏木 洋子	文京区立特別養護老人ホームくすのきの郷施設長
綱川 晃弘	人事コンサルタント (社会保険労務士)
栃本一三郎【座長】	上智大学教授
松原 康雄	明治学院大学社会学部教授
横内 康行	足立あかしあ園施設長
砥出 欣典	東京都福祉保健局総務部改革推進課長

17年度の手法改正に関するこれまでの取組

評価研究委員会	第1回・第2回	評価手法ワーキング	第1回～第3回
各分野別ワーキング			
高齢ワーキング	第1回～第4回	障害ワーキング	第1回～第3回
児童ワーキング	第1回～第3回	婦人保護ワーキング	第1回・第2回
救護ワーキング	第1回・第2回	経営ワーキング	第1回～第3回

評価を実施した事業所に聞いてみました！

第三者評価を楽しもう！～杉並区立和泉保育園～

今号から実際に第三者評価を実施していただいた事業所の方々に訪問させていただき、そこで伺えたお話の内容を掲載していきます。第1回目は平成15年度に評価を実施された、杉並区立和泉保育園をご紹介します。

和泉保育園は神田川沿いの閑静な住宅街にあって、70名の園児が通っています。当日は橋爪邦子園長をはじめ職員の方、さらに園のお取り計らいで保護者の方も同席いただきお話しを伺うことができま

した。

和泉保育園が評価を受けるきっかけは第三者評価に対する全国的な関心の高まり、また杉並区全体で実施している区民満足度向上のための「五つ星の区役所運動」も下地にあったとのこと。ありのままの園の評価を受けて、保育を見直したい、評価を前向きに捉え、どう活かすかを考えたそうです。

評価を受けてからのお話で印象的なのは園と保護者の皆さんの関係です。保護者の方からは「評価の後、アンケートや意見等に関して保護者に対するフィードバックが早くなった」「園とのコミュニケーションがよくなった」「『(様々な意見を)言ってもいいですよ』という園の姿勢がよく見える」「クラスだよりや事務所だよりに地域に開かれた保育園を目指している方向性や園の取り組みが見えたり・・・」など園との関係がより深くなっているご意見をいただきました。「説明責任の重要性を感じた」との園長のお話もありました。

また、評価結果を受けて職員の方々の間では「日々の業務で通りすぎることを見つめ直す機会に」「保護者とのコミュニケーションをよくするために一声運動を始めた」「行事の取り組みや内容について、子どもや保護者の負担を考えるようになった」「保護者の声が上がる前に対応できるような“気づき”があった」などの声があり、業務を客観視する機会として評価を利用し、園長をはじめとして改善につなげる前向きな姿勢が伺われました。



一方で第三者評価の手法については、「評価のしくみの全体像を親も把握できるともっと有効」「利用者調査は全体的すぎる、親はピンポイントで気になることが多い」「事業評価の項目は多すぎて類似したものも多い」といったご意見もいただきました。

最後に、これから第三者評価を受けられる事業所の方々に園長から一言いただきました。「『評価』をどう捉えるかが重要。評価が低くても落ち込むことはない。謙虚に受け止めることができれば自分たちの保育になにが必要なのか見えてくる。第三者評価を前向きにとらえて、評価のプロセスや改善への一步を楽しみましょう！」

みんなのQ & A

ここでは、評価支援室に寄せられる代表的な質問に答えていきます。

今月のテーマ：評価機関の選び方

評子 「先生、あけましておめでとうございます。」

先生 「うん、おめでとう。」

評子 「父の経営する施設が今度、第三者評価を受けるんですけど、どこの評価機関にしたらいいか分からないって、言っていました。選び方ってあるんですか。」

先生 「う～ん・・・。新年そうそう難しい問題だね・・・。まずはとうきょう福祉ナビゲーション(以降、ふくナビ)を見てみるんだよ。そこでは過去の評価結果が見られるからね。その際の最初のポイントは、『評価結果の中で評点の根拠がしっかり、わかりやすく書いてあるか』ということだよ。あとは実際に誰が評価をしてくれるかということも大切だね。だから『お父さんの経営する施設のサービス内容に、これまで関連してきた経歴の評価者がいるのか』ということも見て欲しいね。また、経験も重要だから『お父さんの経営する施設のサービス種別を実際

に評価したことがあるのか』という点もチェックが必要だね。」

評子 「ふ～ん。ふくナビでいろいろとわかるんですね。あと、価格を調べて安いところがいいって父が言ってたんですけど。」

先生 「確かに値段は安い方がいいような気もするけど、内容を料金表と見比べてからにした方がいいよ。高くても内容が充実していれば得るものが多い。著しく安いのは、なぜそんなに安くできるのかよく検討した方がいいかもしれないね。これもまたふくナビでわかるんだ。ある程度絞り込んだら、ぜひ電話をしてみても実際に説明を受けて欲しいね。『評価料金や評価実施のスケジュールを分かりやすく説明できる』ということも当然ながら、今後一緒に第三者評価をやっていく上で求められることだからね。何たって第三者評価を始めてから終わるまでには2～3か月位かかるんだから。」

評子 「あとは気をつけることはありますか？」

先生 「これは第三者評価に限らないけど、一つの組織であるわけだから『評価機関として最も重視する点は何か？』、『何に重点を置いて評価を実施しているかを明確に言えるか？』も大切なことだよ。また、福祉サービスも時代の要請を受けて、刻々と変化しているわけだから『評価者の質を向上させるために、評価機関内部での勉強会を行っているか』も必要だよ。あっ！勉強会で思い出したけど、バイオリンの練習は進んでいる？」

評子 「はい。初夢でも練習しました。きっと今年はもっと上達しますね。」

先生 「・・・・・・・・」

現場のいい話

特養で暮らす B さん（女性：79歳）は5回目のお正月を施設で迎えます。右半身麻痺で、失語症、車椅子の生活ですが、利き腕でない左手で毎日のように習字の練習をしては職員に見せに来てアドバイスをもらっています。この間は、「小4漢字テスト」に取り組んでいました。思うように手や足が動かないことでイライラすることもあるのですが、いつも笑顔を絶やさず、努力する姿には本当に頭が下がります。そんな B さんのベッドの横にはきれいな果物や野菜の絵入りで「一生懸命」と書いた色紙が飾ってあります。

編集後記



- ・寒さも一段と厳しくなってきました。皆様風邪など引かないよう体調には気をつけましょう。
(203)
- ・今年の流行語大賞は「第三者評価」と早くも予想（希望？）しております小生です。皆さん、流行に乗り遅れませんかように！（い）
- ・冒頭にも掲載させていただきましたが、来年度に向けて評価手法を改訂中です。評価をさらに活かしていただけるよう、よりよいものにしてまいりたいと思っております。ご意見等お待ちしております。
(し)

編集・発行 東京都福祉サービス評価推進機構
(財団法人 東京都高齢者研究・福祉振興財団 事業部評価支援室)
所在地 東京都新宿区神楽河岸1-1
電話 03-5206-8750