

評価推進機構ニュース

第4号

第三者評価って何？

第三者評価の目的とは？

事業者の皆様、こんにちは。ここでは「東京都の福祉サービス第三者評価」について、お話ししたいと思います。

東京都の第三者評価制度は、平成15年から本格実施をしており、今年度で3年目を迎えました。平成15年度が666事業所、平成16年度が1,110事業所の皆様に実施していただいています。(平成17年6月3日現在の数字です)

さて、この第三者評価という制度ですが、この言葉を聞いて皆様はどのようなことを想像されますか？「日頃、きちんとサービスを提供しているのに、なんで評価を受けなくてはいけないんだろう？」などと思われるかもしれません。しかし、実際には評価機関、評価者と協働で、自らのサービス内容等について振り返り、「自ら気づく」ということに主眼がおかれています。つまり、普段、業務の忙しさの中で取り組めない自らの振り返りを外部の第三者や利用者、職員とともに取り組むことで、事業所一体となった次への一步を図ることを可能としようとする取り組みなのです。そのような取り組みを通じて、利用者本位の福祉を実現していこうということです。

評価を実施すると、どんないいことがあるか？

それでは、この第三者評価を実施すると、事業者の皆様はどのようなメリットがあるのでしょうか？

主なメリットとしては、1点目は「新たな気づきがある」ということです。評価結果と評価のプロセスを通じて、サービスや経営の良い点や改善点など、新たな「気づき」を発見することができます。2点目は「利用者の意向を把握」することができるということです。第三者による利用者調査（利用者へのアンケートなどで利用者の意向を把握するもの）を通して、利用者の声を聞くことができます。3点目は「事業所の強みをPR」することができることです。皆さんに取り組んでいただいた評価結果は“とうきょう福祉ナビゲーション”を通して公表されるので、利用者本人や家族、地域の方に事業所の積極的な姿勢や強みをPRすることができます。そして4点目は「経営の視点が分かる」ことです。経営に詳しい評価者との対話から、人材育成など経営面での新たなヒントも見つけることが可能です。

具体的にはどのようなことをするか？

それでは、その評価とは具体的にはどのような流れで行うかについて、簡単に説明します。

まず、事業者の皆様には評価機関を選んでいただきます。納得性の高い評価を実施するには、これが非常に重要なこととなります。様々な角度から評価機関を吟味して、自分の事業所に一番ふさわしい評価機関を選んでください。例えば、所属評価者の経歴や評価機関の過去の実績、評価料金などを“とうきょう福祉ナビゲーション”でご覧ください。その中でも最も重要なことは、「過去の評価結果を見る」ことです。とくに講評を読んでいただくと評価機関の持っている実力がわかっていただけたと思います。この評価機関と評価に組みたいと思える機関を探すことが必要です。

評価機関が決まったらいよいよ契約です。後々の評価をスムーズに進めるために責任の所在などを、はっきりとさせておいた方がいいでしょう。

具体的にはどのようなことをするか？

いよいよ評価開始です。評価では「利用者調査」と「事業評価」とを行います。まずはその前に、評価の方法や目的を評価機関から職員や利用者の皆様に説明する機会を設定することで、評価に関わる関係者が内容をよく理解してから次に進むことが重要です。不明な点は、この時、評価機関にどんどん聞いてみてください。

「利用者調査」はアンケートや聞き取りを通じて利用者の意向を把握するもので、原則、全利用者ご本人について行います。ただ、事業所によっては、重度の認知症の方が多数いらして、全員の方からの聞き取りを行うのが困難な場合もあると思われます。そのような場合は、事業所の方からよく事情をお話していただき、無理でない範囲の調査を行うこととしています。

「事業評価」は、まず全職員と経営層の皆様に「自己評価」をしていただきます。日々の業務を振り返り、自ら大切なことに気づいていただくことが目的です。そして、「利用者調査」結果や「自己評価」結果を踏まえ、評価者が事業所を訪問し調査を実施します。事前に送付してあります利用者調査結果や事業評価結果をもとに、現地での視察・ヒアリングなどを行い、評価に必要な情報を収集します。

この後、評価機関では評価者全員による合議で評価結果をまとめます。それをもとに評価機関は事業所にフィードバックを行います。訪問調査が終了したら評価は終わりではありません。評価機関から提出された評価結果案をもとに、サービス実施の現状を相互に確認する場として、フィードバックをおおいに活用していただきます。事実誤認やわかりにくい表現があれば訂正を求めることもできます。

そして、皆様が公表の同意をすれば、その後、評価結果が“とうきょう福祉ナビゲーション”上に掲載されます。一方で、事業所の皆様は評価結果を利用者の皆様や職員会議等で報告・活用していただき、よりよいサービスの提供に役立てていただきたいと思います。

今年度も評価の取り組みが始まっております。1つでも多くの事業所の皆様に実施していただき、利用者本位の福祉の実現に向け、さらなるサービスの質の向上のお手伝いができることを願ってやみません。

今号の特集

今年度の評価実施にむけて - 評価者研修の様子をお知らせします -

すでにみなさんご承知のとおり、今年度から東京都福祉サービス第三者評価の評価手法が改正され、6月から新方式での評価がはじまっています。4月からの2ヶ月間、新方式への準備期間をいただいておりますが、その間、5月から実施に向けた評価者研修をはじめています。約1,200名にも及ぶ全評価者が研修を終えるのは7月中旬の予定です。また、専門分野の知識を学ぶための研修会もはじまりました。今回は評価者の研修会についてご報告します。

新しい評価手法を理解するために ~フォローアップ研修共通コース~

講義：5月18日・19日実施

演習：5月24日～7月15日まで、計20回予定



「フォローアップ研修共通コース」は、すでに評価者として登録されている方全員が毎年受講する必須の研修会です。評価事業にかかる変更点を学んでいただく目的で毎年実施しています。今回は新しい評価手法についての説明をする「講義」と、事例とグループワークをとおして理解を深める「演習」の2本だてで実施しています。

講義は2日間、午前と午後の全4コースにわけ、東京都社会福祉保健医療研修センターで行いました。当日の概要は以下のとおりです。

第三者評価の目的を再確認

最初に評価支援室長の永山より、福祉サービス第三者評価の目的を確認しました。この事業の目的は、サービス内容の透明性を確保し、利用者のサービス選択のための情報提供をする、そして事業者のサービスの質の向上の取り組みを促進することにより、利用者本位の福祉の実現を目指すことです。この2点を再度確認したうえで、認証要綱・実施要領改正のポイントを説明しました。

事業所の理念をふまえ、しくみに着目した評価をする

続いて、共通項目の定義と今年度の評価手法について、評価支援室連絡調整担当主査の荒川よりご説明しました。

今回の改正にむけた検討のポイントは、評点基準の明確化、評価項目の整理、評点を導くための標準項目の設定です。評点基準については、その結果にバラツキが出ないことを目的に改善しましたが、国のガイドラインとの整合性も図り、評点基準は従来の5～1の5段階から、A～C、A+の4段階へと変更しました。従来の3「適切な状態にある」が、Aの「標準項目を満たしている状態」にあたります。

この構成で何を評価するのかのポイントは、「事業者が目指していること（理念・方針）を踏まえて評価をする」とこと、「事業活動の結果とともにそれに至る取り組み（しくみ）も評価する」という2点です。単に項目にあてはめて画一的な見方で評価をしたり、他と比較して評価をするのではなく、各事業所の持つ理念や方針に則り、どのように現状を認識しているのかなど、取り組み（しくみ）に着目した評価を行うことが重要であると説明しました。

「標準項目」はその定義等に即して判断する

「標準項目」は今回の改正で最も大きな変更点で、この標準項目で評点が決定されます。これまで、評点にブレがあるのではないかとということが大きな課題となっていました。今回新たに定義された標準項目は、評価項目ごとの評点の根拠となるもので、その定義等に即して具体的な根拠を確認しながら判断するため、評点の客観性を高めることにつながり、評点のブレを小さくする上で重要なものです。

標準項目は、事業者が当該事項を実施していること、その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること、その根拠が示せることのすべてを満たした場合に「できている」と確認することができます。

「標準項目を超えた取り組み」では、事業者がそれぞれの項目で実施している独自の取り組みや具体的な創意工夫を評価することが重要です。実際には標準項目をすべて満たした状態で、当該評価項目のねらいに合致していること、事業者の理念・方針に合致していること、事業者の独自性または現状を改善するためのプロセスが認められることをすべて満たした取り組みであることを説明しました。

非該当と思われる場合は事前に相談を

最後に、評価結果報告書を書く際の注意事項について、室長の永山より実際の画面イメージを用いながら説明いたしました。特に注意していただきたいのは「非該当」の取り扱いについてです。今回はシステム設計上、各項目に「非該当」欄が設置されていますが、一部付加サービスで非該当にあたる項目がある以外は、基本的に非該当はないと考えています。万一非該当と思われる項目がある場合は、事前に機構に相談していただくようお願いをしました。これは、「非該当」を選択するとそれが評点に直接影響するためです。

以上がおおまかな講義の内容ですが、今回の変更はあくまで評価手法についてであり、基本的な評価の着眼点は従来どおりであること、そしてその着眼点を各評価機関がしっかりと持ち、評価を実施していくようお伝えして講義を終了しました。

重要なのは評価項目のねらいを理解すること

講義のあと、実際にいくつかの評価項目を通し理解を深める演習を実施しています。演習はサービス分析シートの中の2つのサブカテゴリーにしぼって行っています。この演習を通して再認識している点は、単に標準項目を確認できる根拠があればよいのではなく、あくまでその背景にあるしくみが確認できるか、そして、標準項目の文言にとらわれすぎず、その上位にある評価項目のねらいに立ち返ってみることが重要であるということです。さらに、グループで意見交換をしていく中で、合議の重要性を改めて感じていただいています。

6月から今年度の評価が実施されています。評価にあたっては、それぞれのサービス種別ごとに作成された評価項目解説書の内容をよく確認し、評価項目のねらい等をよく理解して評価を実施していくことが求められます。標準調査票や評価項目解説書は全サービス“とうきょう福祉ナビゲーション”でご覧いただけます。

保育所の基本的知識を学ぶ ～ フォローアップ研修専門コース〔保育基本編〕～

評価者のスキルアップを目的としたフォローアップ研修専門コースは、今年から各評価者が3年で1回いずれかの専門コースを受講する形となりました。今年度は400名程度が受講できる専門コースを企画する予定ですが、その第1弾として、保育所について基本的知識等を学ぶ「保育基本編」の研修を実施しています。今回は東京都保育団体協議会のご協力で、全体の企画から当日の講師の他、現場体験受け入れ園の調整等をしていただき、研修を実施することができました。

最初の講義は5月10日と11日、飯田橋セントラルプラザで行いました。1日目は「保育園とは？」というタイトルで、保育所についての基礎的知識を広尾上宮保育園の蓬生君子園長よりお話をいただきました。そして、白梅保育園の大山美和子園長より「乳児保育」、白河かもめ保育園の菊地恵子園長より「幼児保育」についてそれぞれご講義いただきました。2日目は、なみのり第二保育園の石井博子副園長より「保育と安全・衛生管理」、桑都保育園の栄養士、澤口千恵さんから「保育園の食事」、最後にこじか保育園の川崎洋園長より「組織としての保育園」についてご講義いただきました。いずれも経験豊富なそれぞれの立場から、園の実状等を交えながら保育所の基本的理解や具体的サービスについてお話をいただきました。



その後都内53ヶ所の保育所のご協力のもと、受講者がそれぞれ現場体験に行っており、最後のまとめとして6月27日にグループディスカッションを行います。今後、研修修了者の名簿を公表する予定です。

今年度は、認可保育所を対象とする評価の実施に重点をおいています。この研修での学習や体験が、実際の評価の場面で活かされることと期待しています。

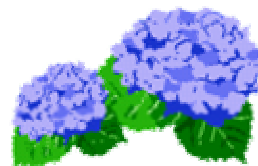
9月までの予定

6月15日(水)	評価者養成講習募集(～7月4日)
7月上旬	第1回評価手法ワーキング
7月15日(金)まで	フォローアップ研修(5月10日～)
7月28日(木)	第1回認証・公表委員会
8月上旬	第1回評価・研究委員会
9月1日(木)	評価推進機構ニュース(5号)発行
9月13日(火)	養成講習(～11月25日)

編集後記

評価推進機構ニュースは“とうきょう福祉ナビゲーション”からダウンロードできます。
<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyouka/05data/07news.html>

- ・プロ野球界の交流戦導入により、7割の人が「面白くなった」とのことです。新しい取り組みって素晴らしい!(し)
- ・人に読んでいただく文章を書く難しさを痛感しています。わかりやすく身近に感じる紙面づくりを目指します(S)
- ・ようやく新手法も6月からスタートです。より理解を深めていただけるよう情報発信していきたいと思えます。(と)



発行月 平成17年6月
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 セントラルプラザ13階
電話 03-5206-8750