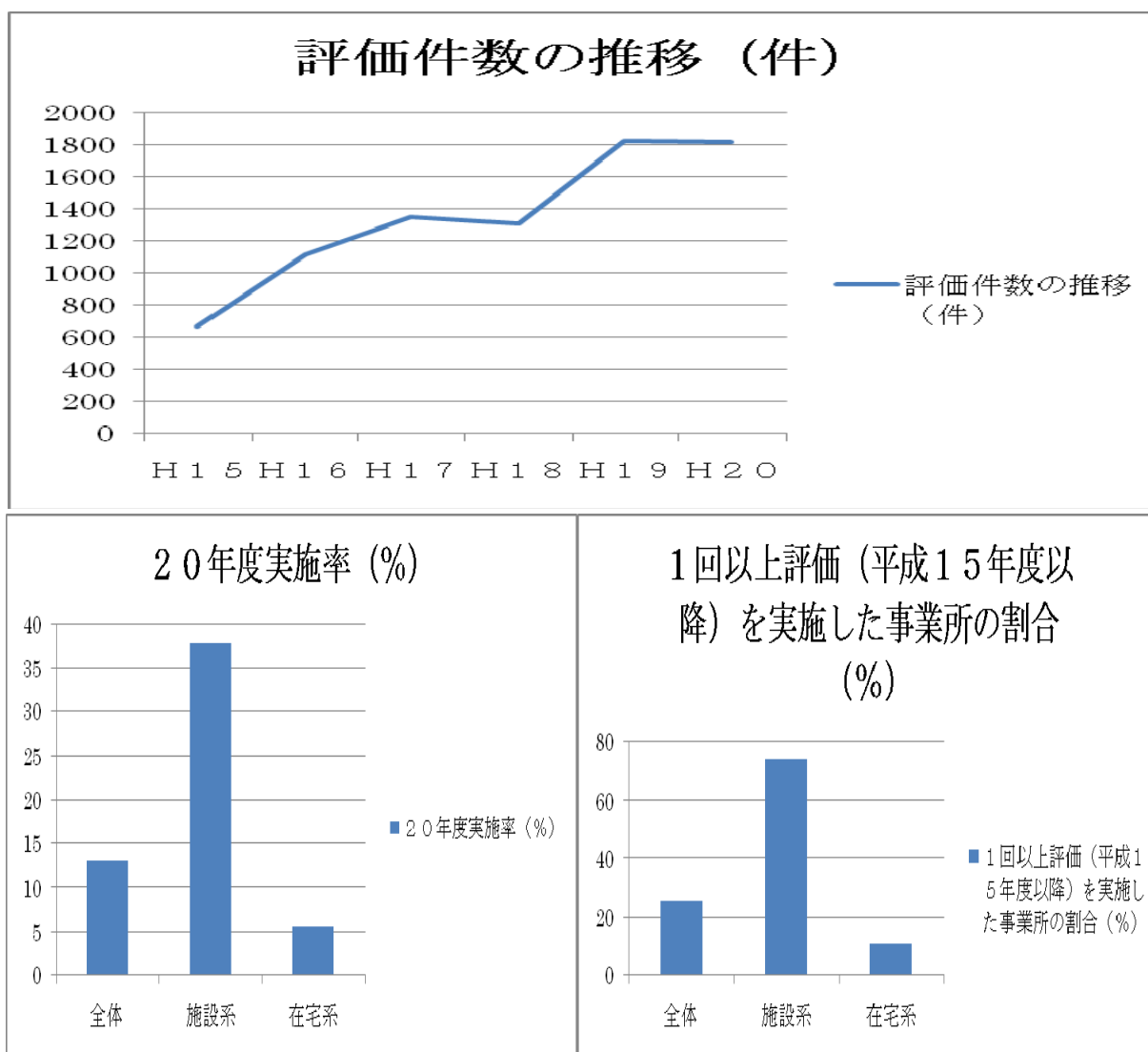


評価推進機構ニュース第15号

20年度の評価実績について

東京都福祉サービス第三者評価の評価件数の推移、20年度実施率、1回以上評価（平成15年度以降）を実施した事業所の割合は以下のとおりです。



以上のとおり、評価件数は着実に増加しているものの、施設系サービスに比べて在宅系サービスの実施率が停滞しています。在宅系サービスに第三者評価をいかに普及させるか、が今後の課題です。

今号の特集

- 今号の特集は、①第三者評価の新たな評価手法の導入について
②事業者への現地インタビューについて

です。①は、在宅系サービス提供事業者が第三者評価を実施しやすくするために導入した評価手法に関するものです。②は、比較的普及が進んでいる施設系サービス提供事業者の第三者評価に対する現場の生の声です。第三者評価の雰囲気が伝わればと思い、現場の声をできるだけ記載しました。

第三者評価の新たな評価手法（「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」）の導入について

○新たな評価手法の導入の目的

平成15年度に東京都における福祉サービス第三者評価が始まってから、評価実施件数は着実に増加してきました。しかし、高齢分野の在宅系サービスについては、事業者数に対する評価実施件数の割合が低いまま推移しており、利用者に対する情報提供が、必ずしも十分とはいえない状況にあります。そのため、こうしたサービスを提供している事業者が、今後、第三者評価に取り組みやすくなることを目的に、新たな評価手法を導入しました。対象となるサービス提供事業者は、新たな評価手法と、これまで実施してきた標準の評価手法、のいずれかを選択して、第三者評価を実施できるようになりました。

○新たな評価手法の概要

1 対象サービス

この評価手法を選択して第三者評価を実施できるのは、次の8サービスです。

- ①訪問介護、②訪問入浴介護、③訪問看護、④福祉用具貸与、⑤居宅介護支援、⑥通所介護（デイサービス）、⑦小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）、⑧認知症対応型共同生活介護（介護予防含む）

2 共通評価項目

この評価手法では、事業評価に用いる共通評価項目をサービス項目のみとしています。ただし、利用者保護の視点から重要な「苦情解決」及び「安全確保・向上」に関するものを共通評価項目として追加しています。

3 選択

対象となるサービス提供事業者は、2つの評価手法のうち、いずれかを選択して評価を実施できます。

事業者への現地インタビューについて

☆施設について

今回現地訪問したのは社会福祉法人 地の星 です。生活介護（障害者自立支援法）の「ベロニカ苑」と、知的障害者通所授産施設の「風」の2つから構



成されています。

アクセスは、まずJR横浜線 成瀬駅で降ります。歩いて行くには少し遠く（徒歩20分強）、バスを利用するのが普通でしょう。施設は、緑いっぱいの静かなところにあり、4階建てで、ペンションのような形（前ページ写真参照）をしています。1階はパン屋で、中で食べることができます。

対応していただいたのは、安達施設長と五木田副施設長、須永副施設長の3名です。以下、インタビューの再現です。

○第三者評価を初めて実施（平成16年度）することになったきっかけは何ですか？

今後サービス推進費支給の条件として第三者評価を実施する必要があったからです。それまでは第三者評価を知りませんでした。実際、サービス推進費が支給されないと施設の運営は厳しく、サービス推進費の必要性は大きいです。他の施設も同じだと思います。

○第三者評価に対してどのように思っていましたか？

第三者評価実施に関する知識はそれほどなく、施設をよくしたいという気持ちだったので、警戒はとくにありませんでした。

○評価実施中に感じたことは？

1回目（16年度）は、多量の資料を提出するのが大変でした。3回目（20年度）は、自己評価票の質問の意味が抽象的で、職員により受け取り方が違う場合もあり、評価機関に尋ねても抽象的な回答でした。

○評価機関の選び方について

評価機関によって知的障害に関する知識の差があるので、どの評価機関を選ぶかは重要です。知的障害者について深く理解している機関もあれば、そうでない機関もあります。その差が大きく出るのは訪問調査の時です。こちらが質問しても的確な回答がもらえないと、第三者評価を実施した意味がないです。しかし、どの評価機関を選べば良いかは難しい問題です。評価機関が多すぎて、どれを選べば良いか分からないです。事業者アンケートの結果があるとのことですが、それも障害者分野で、私どもと同じような通所施設の結果でないと参考になりません。ロコミも、私どもの場合はそれほど参考になるのはほとんどないので、第三者評価を最後まで実施してみないと、その評価機関が良かったかは分からないという状況です。それが事前に分かれば良いのですが。

○第三者評価がサービス改善につながりましたか？

いろいろ参考になりました。マニュアルを揃えることやリスクマネジメント、会議のあり方等、的確なアドバイスをいただきました。そのため、そのようなアドバイスの出来る、知的障害者について深い理解のある評価機関を選択できるかが重要です。

○ご家族からサービス改善について意見が出ましたか？

ご家族からも意見をいただきました。ご家族も評価結果報告書を結構読んでいます。施設としても、ご家族から意見が出るのはサービスの質の向上につながり、参考になります。また、障害者自立支援法になり今まで以上に権利意識を持たれたということも、意見が出るようになったことに影響しているかもしれません。更に、当施設では家族会を定期的に開催してご家族との意思疎通を図っているのですが、家族会では出ないような意見が、第三者評価の利用者調査で出ています。例えば、授産施設利用者のお給料をもっと増やして欲しいとか。やはり、当事者に直接言いにくいことも、第三者には言いやすいということではないでしょうか。そういう点でも第三者評価を実施した意味はあると思います。

○待機者はいますか？

います。障害の程度と施設の構造・サービスが一致しないことが原因です。当方は通所施設なので、立地も関係します。評価結果報告書も参考にはなるとは思いますが、それでどの施設を選ぶかという状況にはないと思います。

○第三者評価への要望は？

当施設は、第三者評価を3年に1回、利用者に対する調査を3年に2回実施することになっていますが、もっと頻度を減らして欲しいです。現在の頻度だと、改善を考えているうちに次の評価の実施になってしまいます。また、調査票の質問が知的障害者施設に対して的確ではない気がしますし、意味も分かりにくいので、改善してほしいです。更に、評価機関を選択するのが難しいので、評価機関を評価してくれる制度があると助かります。

☆編集後記☆

・現地インタビューは初めての経験でした。当日、私は、施設に約束の時間より早く着いたので、挨拶の前に、1階のパン屋でパンとコーヒーを買って、中で食べ、何となくミシュランの覆面調査員の気分でした。私が食べている間も、近所の方も買いに来ていました。店は、職員の方1名と施設利用者の方2名がいて、楽しそうな雰囲気、この雰囲気のせいか、現地インタビューは楽しかったです。御協力いただいた施設の方々には、負担だったかもしれませんが、ひたすら感謝々々です（K）。

- ・新たな評価手法も導入されました。第三者評価が普及するよう頑張ります（H）。
- ・業務の関係で今回はあまり参加できませんでした。次回頑張ります（M）。

発行月	平成21年10月
編集・発行	東京都福祉サービス評価推進機構
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
メールアドレス	hyoka@fukushizaidan.jp