

評価推進機構ニュース

第3号

今月の特集

東京都の福祉サービス第三者評価が変わります！

～平成17年6月から新方式開始～

東京都における福祉サービス第三者評価制度においては、本格実施の中で明らかになった課題を改善し制度のさらなる信頼性向上を図るため、昨年度から、評価・研究委員会のもとに、評価手法・項目のあり方を専門に検討する「評価手法ワーキング」を設置し、方策を検討してきました。

この度、平成17年度の改善策がまとまりましたのでお知らせします。

改善のポイントは以下の6つです。

評点をつける際のルールをより明確にしました。

評点は、「標準項目」と呼ばれる項目のチェックの数で決まります。

評点を変更しました。

16年度評点「5, 4, 3, 2, 1」  17年度評点「A+, A, B, C」
評点はこう決まります！

平成17年度の評点基準

- 「A」 標準項目を全て満たしている状態
- 「B」 標準項目のうちひとつでも満たしていないものがある状態
- 「C」 標準項目をひとつも満たしていない状態
- 「A+」 標準項目を全て満たした上で、標準項目を超えた取り組みをしている状態

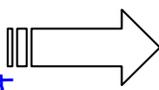
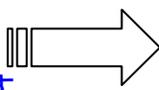
評点根拠を公表します。

A+, A, B, Cという評点の根拠となった標準項目チェック結果を公表します。

国との整合性を考慮しました。

運営費の弾力運用適用に配慮し、国の第三者評価ガイドラインとの整合性を図りました。

評価に使用する帳票の名称が変わります。

16年度帳票名  17年度帳票名
「事業評価分析シート」  「組織マネジメント分析シート」
「サービス分析シート」

経営に関する項目も公表します。

これまで組織マネジメントに関する評価結果は公表してきませんでした。国の第三者評価ガイドラインとの整合性を図るため、17年度から組織マネジメントを含めたすべての評価結果を公表していきます。

今年も第三者評価セミナー2005を開催しました！

去る3月10日(木)「第三者評価セミナー 2005」を開催いたしました。本セミナーは、『第三者評価を実施し、それをどう活かしていくのか?』を皆様と一緒に考え、今後の第三者評価の活用にお役立ていただくために開催しております。今回は、昨年度に引き続き、2回目の開催となりました。

当日の様子などについて、ご紹介させていただきます。

セミナー当日、朝から曇り空。肌寒く、雨の心配もありました。会場は、茗荷谷の東京都社会福祉保健医療研修センターです。開催時間は、13時15分。朝から事務局の準備が始まりました。開催時間の1時間前になり、最初の参加者の方がお見えになりました。会場を開け、受付陣も体制を整えたころ、事務局の不安もよそに、続々とお集まりいただき、最終的には327名の方々のご参加がありました。

まずは、講演です。『第三者評価を活用する』と題して、明治学院大学教授の松原康雄先生よりご講演いただきました。松原先生は、当機構の評価・研究委員会委員も務めていただいております。今機構が取り組んでいる課題も含めて、より具体的なお話を伺うことができました。



ご講演内容をご紹介しますと・・・

「第三者評価は、実際にサービス提供をしていない第三者が行うことで、客観的なものの見方ができ、それにより、利用者は施設に何を期待できるかを理解することができます。さらには、利用者がサービスを求める主体的な力が、施設数など社会資源の充実につながっていくでしょう。

施設側にとっても、独自の取り組みや改善努力が重要になってきます。第三者評価では、どこでもやっていることを超えて、何を工夫して取り組んでいるのか評価するものです。

また、最新の情報を活用するためにも、第三者評価は一定の頻度で実施することが重要です。しかし、費用が高ければ実施は難しいものです。費用を抑えるためには、一定の評価基準のもとに、評価機関が経験を積み、効率的に評価を実施していくことが求められます。そのためには、評価手法や評価項目を工夫することが必要です。評価推進機構では、社会情勢の変化に合わせ、今後も定期的に改善を行っていきます。17年度からは、各施設の創意工夫が評価できるシステムに変更されます。利用者は、事業者の点が低いからダメということではなく、事業者が積極的に行っていることを見て選択することで、第三者評価を活用していくでしょう。

最後に、第三者評価を実施する事業者と実施していない事業者があると、情報の偏在ができ、利用者が選択できないため、利用者本位の大本が崩れてしまいます。事業者の質の向上のためにも、第三者評価の定着が望まれます。」

14時10分、パネルディスカッションが始まりました。テーマは、本セミナーの副題『第三者評価をどう活かすか！利用者本位の福祉サービスの実現に向けて』です。コーディネーターをお務めいただいたのは、立教大学教授の赤塚光子先生です。赤塚先生は、当機構の評価・研究委員会副委員長も務めておられます。パネリストとしてご参加いただいたのは、特別養護老人ホーム扇施設長の伊藤俊浩氏、足立あかしあ園園長の横内康行氏、杉並区立和泉保育園園長の橋爪邦子氏、東京都福祉保健局総務部改革推進課改革推進主査の川井誉久氏です。

：初めにお話いただいたのは、伊藤俊浩氏です。特別養護老人ホーム扇では、第三者評価を実施したのは、施設の健康診断として、特に利用者満足度を知りたいという理由からでした。そこで、評価機関は、利用者が本音で語ったことを整理し伝えてくれる、という条件で選定したそうです。

第三者評価の実施により出された課題の中でも、利用者の意向が最も強い『食事』を優先課題として、他施設の味を知るために訪問して食事を取ったり、食器や壁などの環境整備をするなど、職員全員で取り組みました。その取り組みを利用者、家族にきちんと伝えることで、施設全体で改善への意識が高まり、職員も目に見えて変われることの楽しさや自信を実感することができるようになった、と話されていました。；

：次に、横内氏にお話いただきました。第三者評価実施にあたっては、「高い点を求めるのではなく、改善項目を謙虚に受け止め、そこから見つけた問題点は職員全員で考え協議している」とのことです。改善項目については、何でもいっぺんにやるのでは疲れてしまうため身近なことから取り組むことが重要と話されました。



また、第三者評価を実施した際には、必ず評価機関・評価者に対する評価を職員全員で行いフィードバックしているそうです。評価機関と事業者がお互いいい気づきをすることが、第三者評価をより良くしていくのではないかと話いただきました。；

：次に、橋爪氏にお話いただきました。評価実施により、その後の1年間、客観的に自分の仕事を見つめ直すのに大変役立ったとのこと。訪問調査では、評価者に自分達の思いを聞いてもらえたという満足感があり、また、利用者調査では保護者も積極的になって、さらに園に即した調査として、父母会によるアンケート調査が行われました。その結果から、職員との話し合いの場が持たれ、園としても保護者の要望を前向きにとらえ、できないことはその理由をきちんと説明するように努めたそうです。

第三者評価を実施したことをきっかけに、顧客満足度をとらえる機会が得られ、子育ては保護者と手を組み合っていくという協働の意識ができ、大変有効的なものになったと話されました。；

最後に行政の立場から、川井氏にお話いただきました。東京都としての、受審費補助の継続実施、受審済ステッカーの交付などの17年度の取り組みについて説明し、今後も普及・推進を意欲的に進めていくことを話されました。

行政側の要望として、評価者は利用者や社会の代弁者であるということを意識して評価を実施していただきたい、また、事業者はより開かれた、利用者の要望に応えられる事業者となるために、第三者評価をきっかけにしていきたい、と述べられました。

大盛況の中、すべてのプログラムが終了しました。参加者の皆様からいただきましたアンケートには、さまざまな意見がありました。

当日、ご講演いただきました松原先生、コーディネーターをお務めいただいた赤塚先生、パネリストの伊藤様、横内様、橋爪様、川井様、そして、お忙しい中お越しいただきました参加者の皆様、ありがとうございました。

来年度も、事業者向け学習会やセミナーなど、数多く実施していく予定です。事務局スタッフ一同、第三者評価の普及・推進に向け、全力で取り組んで参ります。また、第三者評価に関するご意見・ご質問等ございましたら是非お寄せください。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

(社)東京都私立保育園連盟研究大会に参加しました！



平成17年2月17日に開催された東京都私立保育園連盟研究大会において、「変わる！東京都の第三者評価」と題された分科会が行なわれました。

当日は、シンポジウムにおいて、評価を実施された保育所の立場、評価を実施している評価機関の立場、評価項目等を検討している立場、というそれぞれの立場から実践に基づいた意見や要望が発表されました。また、会場から

「評価機関や評価者の質」、「評価機関選択に関するポイント」、「評価の第三者性の確保」、「評価の必要性」などについて意見や要望が出され、シンポジスト、会場の方々が一体となり、それぞれの考えに基づき、認可保育所における第三者評価について活発な意見交換が行われました。

どうもありがとうございました。



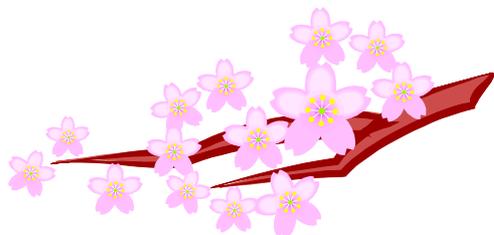
お知らせ

平成17年度の評価実施は平成17年6月1日からです。

編集後記



- ・17年度も「評価推進機構ニュース」ご期待下さい。(203)
- ・花粉症の薬が手放せません。(い)
- ・新年度がはじまります。第三者評価も新しい方式で新たなスタートとなります。新方式の普及推進に向けた工夫を準備中です。今後ともどうぞよろしくお願いたします。(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