

# 評価推進機構ニュース

第 5 号

## 区市町村担当者向け学習会が開催されました

区市町村の職員の皆さんは、公立の事業所については自ら福祉サービス第三者評価を実施する立場となり、民間の事業所については補助金支出などの支援を行う立場となるなど、状況に応じて、福祉サービス第三者評価に対しさまざまな知識を要求されることとなります。そこで、東京都福祉保健局では、昨年度に引き続き、「区市町村担当者向け福祉サービス第三者評価学習会」を7月28日（木）府中市役所府中駅北第2庁舎3階において開催しました。



当日は、評価推進機構職員より制度概要説明の後、公立施設における福祉サービス第三者評価受審の体験報告がありました。杉並区保健福祉部管理課の安保さんから評価実施のとりまとめ及び補助金支出などの支援を行う立場も含め、実際に行った工夫点や注意点について報告がありました。杉並区では全ての保育所で第三者評価を実施していく計画だとのことでした。また、武蔵野市立境南保育園の大澤園長からは、実際に評価を実施した立場から、評価前の気持ちや準備、評価実施中の状況、評価終了後の良かった点や反省点について具体的な報告がなされました。



第三者評価を初めて実施した中での、当初の不安感から、自らの気付きへ、そして最後には楽しみに変わっていった状況が非常に具体的でわかりやすい内容でした。

その後、全体のまとめとして、(株)クオリティサポート代表の岡橋さんより第三者評価に関する留意点などについて、国や海外の動向を織り交ぜながら説明いただきました。

### 12月までの予定

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| 9月13日(火)  | 評価者養成講習(第1期)(~10月7日(金))  |
| 10月26日(水) | 評価者養成講習(第2期)(~11月25日(金)) |
| 12月頃      | 第2回認証・公表委員会              |

上記のほかに、フォローアップ研修(専門)【利用者調査】  
【障害者分野】を予定しています。

東京都福祉サービス第三者評価をもっと知ろう！  
『とうきょう福祉ナビゲーション』活用ガイド（簡略版）  
(<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>)

『とうきょう福祉ナビゲーション』では、都内の福祉サービス提供事業所の評価結果や評価機関の情報など、東京都福祉サービス第三者評価に関するさまざまな情報を提供しています。以下は、第三者評価のどんな情報を引き出せるか、それに至るまでの簡単な手順になります。ご参照いただき、ぜひご活用ください。

【手順1】

『とうきょう福祉ナビゲーション』(<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>)に入り、最初のページにある「福祉サービスの評価」をクリックします。



知りたい内容について、下線のひかれた項目をクリック！

【手順2】

東京都福祉サービス第三者評価についての情報を、その内容ごとに大きく5つに分類しています。

「福祉サービス第三者評価って何？」  
・第三者評価についての概要をご紹介します。

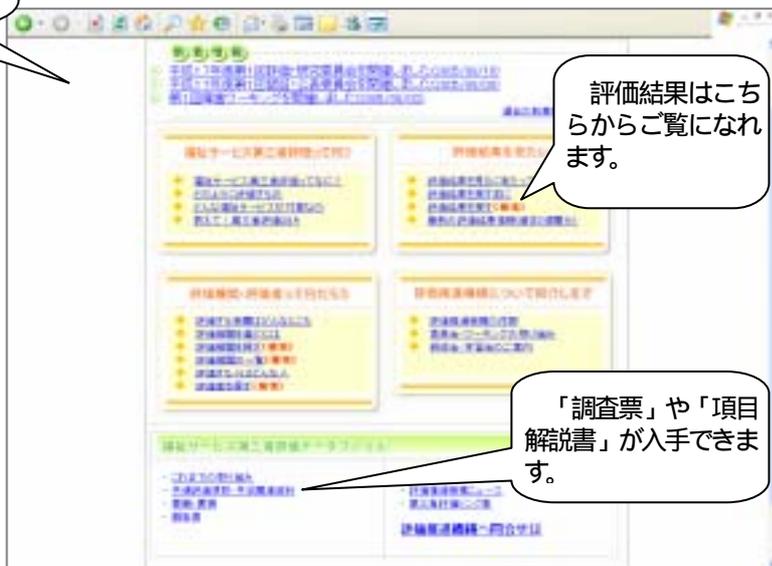
「評価結果を見たい」  
・第三者評価を実施した福祉サービス提供事業者の評価結果を検索できます。

「評価機関・評価者って何だろう」  
・福祉サービス提供事業者が評価機関・評価者を選択するための情報などを提供しています。

「福祉サービス第三者評価データファイル」  
・東京都福祉サービス評価推進機構がこれまでに周知した、評価システムに関する要綱・要領や、評価手法に関する各種資料を提供しています。

「評価推進機構について紹介します」

・東京都の第三者評価システムの普及・推進に取り組んでいる東京都福祉サービス評価推進機構についてご紹介しています。





# みんなのQ&A

ここでは、日頃から評価支援室に寄せられている代表的な質問に答えていきます。

## 今号のテーマ：評価結果を活用するには？

先生「評子ちゃん、久しぶり～。そういえば、16年度にお父さんの経営する施設が評価を受けていた（\*注1）よね？どうだった？」

評子「ええ。でも、点数（\*注2）が思ったほど良くなかった、って父はちょっぴりがっかりしていました。」

先生「そうか。でも、それはむしろ評価を受けた意味があるんじゃないかな？東京都の第三者評価制度は高い点を取って、事業所の順番付けをしたりすることは念頭に置いていないからね。評価の中で、職員（経営者も含む）自らが行う自己評価や、評価機関とのフィードバック（\*注3）のやりとりの場で事業所のさらに伸ばすべき良い点、改善した方がいい点に気づいて、新たな取り組みを行うことが大切なんだよね。」

評子「ふーん。評価を受ければそれでおしまいなのではなくて、そこからが大切なんですね。」

先生「そうなんだよ。例えば、評価結果に基づいて、利用者の方に懇談会などで説明したり、園だよりとかでご家族にもお知らせするとかね。」

評子「それって、ご家族や利用者の方もうちの施設が何をやっているかよく分かりますね。」

先生「そうでしょ。できればその時に、例えば利用者調査（\*注4）で出たご意見に対し、今後の改善策などをお知らせできるといいよね。」

評子「前向きにサービスの質の向上を図っているということでみんなが安心してくれますね。」

先生「そうそう。他にはね・・・、改善を要するとされた項目や自ら気づいた点を一覧表にまとめ、検討チームを作り、そこで翌年度の事業計画に取り込んだりとできるとグッドだよね。」

評子「そうやって評価を活用することが大切なんですね。」

先生「そうだよ。あとね、東京都福祉サービス評価推進機構が年度末に毎年実施している『第三者評価セミナー（\*注5）』に参加してみることもいいかもね。他の事業所の評価を受けた後の取り組みも勉強になるよ。」

評子「確かシンポジウムなんですよ。まさに生の声が聞けますね。父に教えてあげよう。」

先生「ぜひ、そうしてあげなさい。あれ？評子ちゃん、だいぶ日に焼けたんじゃないか。海？プール？それとも海外かな？」

評子「次の評価のために父と評価機関巡りをしていました。」

先生「・・・・。」

\* 注1 評価推進機構ニュース第2号参照

\* 注2 「評点」 16年度までは、5, 4, 3, 2, 1の5段階だったが、17年度からA, B, C, A+の4段階

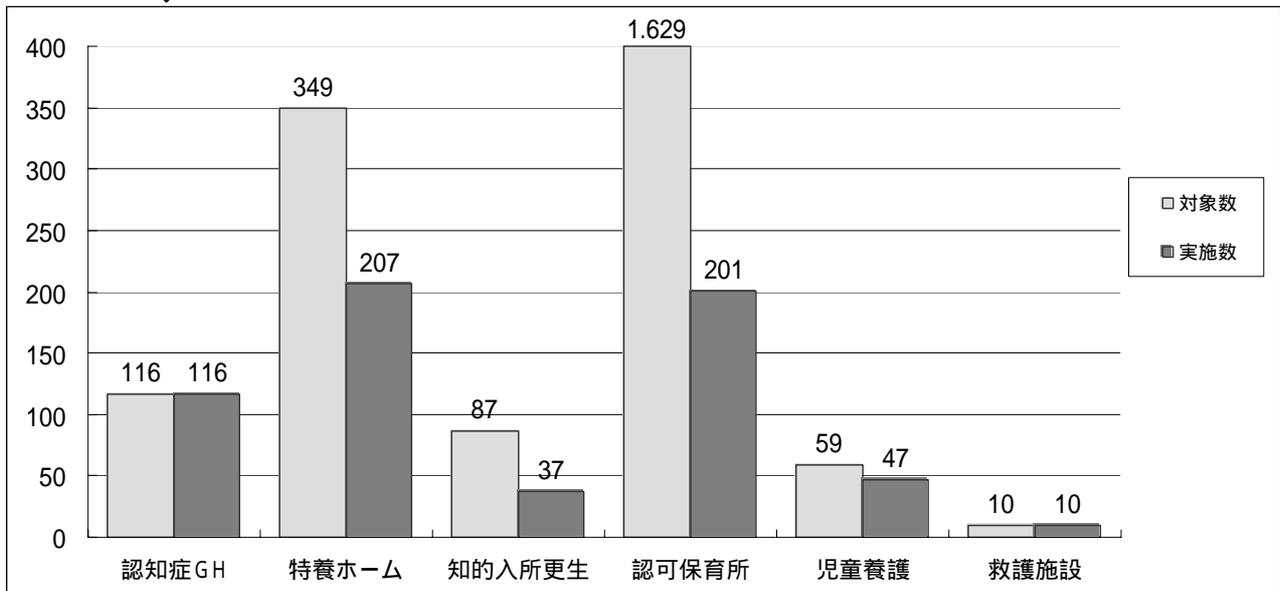
\* 注3 「フィードバック」 評価結果（案）について、事業者と評価機関が最終確認。サービス実施の現状を相互に確認する最終的な場。

\* 注4 「利用者調査」 サービスに対する意向を把握するための、利用者に対するアンケート等の調査

\* 注5 「第三者評価セミナー」 評価を受け様々な取り組みを行っている事業者の実例をシンポジウム型式で行う研修  
16年度の様子はこちら <http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyouka/04kikou/event/seminar2005houkoku.htm>

## 平成16年度 評価実績

平成16年度評価件数は1,114件でした。平成15年度実績666件に対し、167%の伸びとなっております。今年度の評価結果も、とうきょう福祉ナビゲーションに掲載されております。



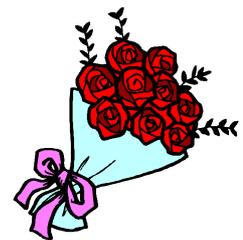
ちょっと

## 現場のいい話

Iさんは施設で生活しながらクリーニング工場で働いていました。知的なハンディはあるものの職場ではすっかりベテランです。誰とでも気さくに話す、心やさしい女性です。

職場までは約一時間半、電車を乗り継ぎ、バスに乗り職場に向かいます。そんなある日、乗換駅のいつも昼食用のパンを買っているパン屋のおばさんに声をかけられました。「紹介したい人がいるんだけど…」びっくりするIさん。話を聞いてみると、同じパン屋でいつもIさんを見ていたYさんのお父さんでした。同じようなハンディを持つYさんのお父さんはお嫁さんを探していたのです。「息子のお嫁さんになってください!」と、Yさんとご両親が施設にあいさつに来られました。Iさんもまんざらではない表情です。それから二人は一年余りの交際期間を経て結婚することとなりました。結婚式には職場の友人たちもたくさん出席して二人を祝福しました。「両親のいないIさんの親がわりに、寮長と並んでバラの花束を手渡された時の感動は忘れられません。」と、当時の女性職員は話していました。

あれから10年。近所の人々とも気軽に声を掛け合うIさんの姿があります。結婚当初、いろんなことを教えてくれたお母さんは数年前に亡くなりましたが、今では立派に一家の大黒柱となっているIさんです。



### 編集後記

- ・この評価推進機構ニュースのバックナンバーは『とうきょう福祉ナビゲーション』で見ることができます。ここでは掲載しきれない、様々な情報もご覧になれますので、どうぞ一度ご活用下さい。(評太郎)
- ・今年はセミがあまり鳴かないな、と思っているうちに気づけば9月。評価者養成講習もはじまり、これから(も)アツい季節になりそうです。(S)
- ・9月1日から評価対象福祉サービスが13サービス追加されます。現行45サービス+13サービスで、58サービス…。(と)

発行月 平成17年9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