

平成16年3月

山形県社会事業団の第三者評価事業について

施設で提供されている福祉サービスを第三者の客観的な視点から評価する「第三者評価事業」も今年で3年目を迎えました。一昨年は試行ということで2施設（委員3名）で、昨年は6施設（委員6名）で実施し、今年度は8名の方に委員を委嘱して、特別養護老人ホームを除く通所、入所施設10箇所を実施しました。（第三者評価委員名簿：表1参照）

平成15年度「第三者評価事業」構成員

（表1）

役名	所 属	職 名	氏名（敬称略）	備 考
委員長	養護老人ホーム 星の村	施設長	楠 裕行	継 続
委員	知的障害者更生施設 向陽園	次 長	井上 博	継 続
委員	上山わくわくスポーツクラブ	代 表	笹原 京子	継 続
委員	知的障害者授産施設 鶴岡市立愛光園	生活指導課長	大川 尚	継 続
委員	知的障害者更生施設 山形育成園	指導課長代理	富樫 悦夫	継 続
委員	精神障害者小規模作業所フラワーほっと	施設長	松橋みち子	新 規
委員	知的障害者授産施設こすもすの家	施設長	庄司 伶子	新 規
委員	障害者自立支援センター山形らいふめえと企画	相談員	阿部 けい子	新 規

ここで当事業団独自の第三者評価事業と国が進めている第三者評価事業とを比較しながら説明したいと思います。

国が進めている第三者評価事業は、サービスの質を当事者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から評価する事業で、サービスの質の向上とサービス選択のための情報提供を目的としており、厚生労働省の社会・援護局、老健局、雇用均等・児童家庭局、それぞれの部局で推進されています。基本的な流れについては、（表2）をご覧ください。評価基準としては、社会・援護局「福祉サービスの質に関する検討会報告書」（福祉サービス全般：入所・通所施設及び在宅サービス対象）、雇用均等・児童家庭局「児童福祉施設評価基準検討会報告書」（保育所、児童養護施設、母子生活支援施設、乳児院対象）、老健局「介護サービス選択のための評価の在り方に関する検討会」、「痴呆性高齢者グループホームのサービス評価について」等があります。

現在、痴呆性高齢者グループホームを対象にした第三者評価事業（主に高齢者痴呆介護研究センター（東京センター）が都道府県の委託を受けて実施）が先行して導入されています。その一方、第三者評価機関の整備も含め都道府県レベルで第三者評価事業を実施しているところは、全国で12箇所にとどまっています。なお、山形県では、平成17年からの本格的な導入を目指して検討会を発足し、準備にとりかかっています。

第三者評価事業の基本的な流れ

(表2)

メリット：改善点洗い出し、具体的目標設定、改善意欲向上、信頼獲得

費用：1機関あたり平均の受診費用：42.7万円

	第三者評価機関		事業者	備考
	評価調査者	事務局		
受診申込み ↓		評価実施にあたっての 説明 受付 契約締結	評価機関の情報収集 評価機関の決定 申し込み 契約締結	評価機関の特徴や 所属している評価 者の経歴、得意分 野や独自性、料金 など確認する。
事前評価 ↓	資料等受け取り	事前打ち合わせ 職員への説明 資料等の受理 訪問調査日程等の調整	事前打ち合わせ 職員、利用者への説明 事前(自己)評価実施 調査票記入、資料準備	職員や利用者へ第 三者評価を周知す る。
書面審査 ↓	書類審査の実施 集計・分析			分析結果を事業所 に送付する場合あ り
訪問審査 ↓	事前打ち合わせの実施 訪問審査(実施調査)		確認資料の準備 (面接調査会場)	面接調査と事業所 内視察により構成 評価者との十分な 意思疎通
結果の検討 ↓	合議で取りまとめ 調査結果報告書の作成 提出	調査結果報告書の受取 り 評価結果の確認		
評価・認証		評価決定委員会等の開 催 評価結果の公表	評価結果の受理 公表の同意 評価結果の自己開示 サービスの改善	評価・認証は第三 者評価機関で検討

このような国の第三者評価事業の動向も踏まえ、事業団では独自に第三者評価事業を進めてきました。その概要を把握するために、東京都の福祉サービス第三者評価と比較してみたものが(表3)になります。

平成15年度の評価結果の詳細については、ホームページの掲載情報をご覧ください。地域生活移行に向けた計画的な支援、苦情解決や権利擁護への組織的な取組み、積極的な情報開示などで評価をいただく一方、設備や生活環境といったハード面、そして職員の笑顔の少なさやドアへの施錠といったソフト面に対する指摘もなされています。

様々な分野で規制緩和が進む中、福祉の領域にも競争の原理が働きはじめてきています。言い換えれば、「本物」のサービスを提供できる事業者が生き残る時代が到来してきたと言

っても過言ではありません。

その意味で、各委員の方々からいただいた貴重な評価をもとに、利用者の方々のサービス向上に役立てていきたいと考えています。

東京都の第三者評価事業との比較

(表3)

項目	東京都	山形県社会福祉事業団
評価機関	・東京都福祉サービス評価推進機構が認証した福祉サービス第三者評価機関	・独自の第三者評価委員会
評価者	・機構による評価者養成研修修了者及びフォローアップ研修受講者で名簿に登載されている者であって、かつ当該評価機関を所属とする者(3人以上)	・委員は福祉経営者・従事者、学識経験者、一般市民といった視点から選定しているが、特に研修はしていない。
評価に必要な情報収集	・利用者(含家族等)調査の実施(アンケート・聞き取り・コミュニケーション方式、必要な場合補助者の使用あり) ・事業評価(自己評価)の実施(経営・運営幹部対象、職員対象) 独自の調査票使用 分析結果は事業所に送付	・各施設における自己点検評価の活用(評価表は施設で選択) ・施設の事業計画書、施設の概要、パンフレット等の収集
訪問調査	・評価者が訪問 ・3人以上の評価者が合議でとりまとめ	・第三者評価委員と事務局担当者がチームを組んで実施(独自の評価表を活用) ・評価は合議で実施
公表	・とうきょう福祉ナビゲーションで公表(改善の取組み状況が書ける欄がある)	・ホームページで公表 (広報紙にも概要を掲載)