

## Ⅱ. 「福祉サービス第三者評価について」 —社会保険労務士の職域の1つとして—

多摩介護福祉研究会

発表者 宮脇 末治  
品田 忠夫  
大野 シマ

平成 21 年 3 月 3 日

自主研究発表会「多摩介護福祉研究会」資料

## 「福祉サービス第三者評価について」

### ～社会保険労務士の職域の一つとして～

発表者	評価機関代表	評価者	経営資格	宮脇末治
	評価機関所属の評価者	〃	経営・福祉資格	萬沢明
		〃	経営資格	大野シマ
		〃	経営資格	田畑昌代
司会	多摩介護福祉研究会		副代表	品田忠夫
進行	評価機関窓口		事務担当	桂千枝子

## はじめに

当研究会は平成 10 年より「介護、福祉」を勉強していますが、平成 16 年に、会員のうちの有志 6 名が「東京都高齢者研究・福祉振興財団福祉サービス評価推進機構」が認証する福祉サービス第三者評価者の資格を取得し、本業の社会保険労務士業務に加えて、福祉サービスの第三者評価者としての活動を開始して現在に至っております。

私たちが福祉サービス第三者評価に取り組んだ理由は、福祉サービス第三者評価の目的が、福祉に携わる事業者が利用者のニーズに応じて「経営理念・長期ビジョン・業務の改善・人材育成」にどのように取り組んでいるかを評価する業務であり、この評価という業務は、社会保険労務士の 3 号業務として適切な業務であり、少子高齢化が益々進み福祉事業が拡大するこれからが、社会保険労務士にとって、やり甲斐のある職域の一つと感じたからです。

また、本業の業務以外の一つの目標（福祉サービス事業所の第三者評価）に向かって、3 名の社会保険労務士がチームを組んで業務（合議することが第三者評価の特徴）を行うことは、社会保険労務士の業務のやり方について意義有りと感じたからです。

平成 16 年 10 月 1 日に、評価機関「有限会社 たま経営労務福祉サポート」と評価者 6 名が東京都福祉サービス推進機構より認証され、機関は営業を開始しましたが 2 年間は受注に至りませんでした。18 年下期より認可保育所の評価を開始することが出来て、その後は順調に受注し、現在の所属評価者で精一杯の業務を行っています。

本日の自主研究発表は、社会保険労務士の職域拡大の一つとして「福祉サービス第三者

評価」について評価機関の代表と評価者の3名がご説明いたします。

## 福祉サービス第三者評価の法的根拠と国と東京都の取組み

1. 第三者評価は、福祉サービス事業者の義務（努力）となっている。

平成10年厚生省（当時）より「社会福祉基礎構造改革方針」が出され、12年に介護保険法、13年に障害者自立支援法が施行され、福祉は措置から契約となり、民間事業者の福祉事業への参入が進められ、サービスの質の向上が求められるようになった。13年に社会福祉法が改訂され、福祉サービスの質の向上が努力義務として、下記が定められた。

### 社会福祉法 第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）

社会福祉事業の経営者は、自ら其の提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

2. 東京都は積極的に施策を推進している

平成13年に東京都は「福祉サービス第三者評価検討会」で第三者評価の試行を決定した。14年に福祉サービス第三者評価推進機構を発足し、第1回評価機関説明会開催、47団体が参加した。15年より第三者評価を本格的に実施した。15種のサービスについて107機関により666事業所が実施した。16年より45種のサービスとなり、19年度は51種のサービスが対象となり、累計1827件の評価がされている。20年度も51種のサービスが対象となっている。

東京都は14年に「福祉改革STEP2」18年に「福祉・健康都市 東京ビジョン」19年、20年に「東京の福祉保健の新展開」を制定、20年度より10年後の東京への実行プログラムとして31の重点プログラムを制定している。主な事業のなかに第三者評価の普及と評価結果を活用した指導検査の重点化に取り組むことが定められている。

このような情報もあったので、平成16年度の評価機関、評価者新規募集に「多摩介護福祉研究会」の有志6名が応募し、うち1名が評価機関「(有)多摩経営労務福祉サポート」を設立、10月に04-119認証番号で認証された。現在は主たる従事の評価者5名、従たる所属の評価者3名、事務担当1名の構成で業務を行っている。

3. 全国的に第三者評価は実施されている。

全国の道府県も国の指針により第三者評価の実施を推進している。20年度にて全道府県が何らかの方式により第三者評価を実施することとなった。

○ 上記のとおり福祉サービス第三者評価は法令により推進されているもので、特に東京都は福祉に関わる社会福祉法人の経営改革推進事業として、平成19年より21年の間に評価の受審を条件としての基本金補助と、評価料金として60万円を上限とした助成策を実施している。

## 福祉サービス第三者評価とは

### 1 評価とは

評価とは文字通り事物の価値を評することで世間一般的に広く使用されている。読売新聞のコラム「いやはや語辞典」に次の記事がある。

評価が大はやりである。学校で生徒の成績を評価し、品評会で犬猫の品格を点検するのは古くからのならいであるが、今や社債や国債の格付けから始まって、企業のエコロジー貢献度や役所の仕事ぶりに至るまで評価のされないものはない。学校も学校教育法により評価の対象となっている。……

辞書（広辞苑）では ① 品物の価値を定めること、また評定した価格  
② 事物の善悪、美醜、優劣などの価値を判じ定めること

英語では Valuation（価格決め） Estimation（見積り） Assesment（課税査定）  
Appraisal（売却鑑定） Accreditation（適正判定）等に区分されている。

評価について、どういう基準があるか、どのような手法によるのかを分類すれば

基準1	絶対評価	相対評価	手法1	自己評価	他者評価
基準2	定量評価	定性評価	手法2	書面評価	訪問評価

東京都福祉サービス第三者評価は、機構の定めた共通評価項目に対して、数量を評価するのではなく、評点基準の定義により定性（事業所の取り組みや状態）を絶対評価をするものである。事業所が評価分析シート書面に自己評価したものを、評価者が訪問調査により確認し、評価者3名が合議・論定して評価をするという公正且つ丁寧な評価方法を採用している。

### 2 第三者とは

第三者とは利用者でもない、事業者でもない、行政でもないが、その事業者の業務についての知識造詣がある公正中立な者、東京都の福祉サービス第三者評価者は東京都より認証された者である。

### 3 第三者評価を実施する者は

#### (1) 評価者

評価機構の実施する評価者養成講習を終了し、必要なフォローアップ研修を受講し、機構が公表する名簿に登録されている者。養成講習受講資格は経営資格、福祉資格の夫々に基準が定められている。第三者評価は、評価機関と事業者との契約書に署名押印した3名以上の評価者で実施する。その3名は経営組織分野を担当する者と福祉分野を

担当する者との 組合わせの構成とする。3 年間評価実績ない時は無資格となる。平成 20 年 3 月末現在の評価者数は 1332 名。評価者養成講習受講資格は、・組織運営管理等業務 3 年以上の経験者（常勤職員 20 名以上の企業の役員）・調査関係企業でのコンサルタントやマーケティング業務 3 年以上の者・福祉医療保険業務 3 年以上の者。

## (2) 評価機関

法人資格で、経営資格、福祉資格を有する評価者 1 名以上計 3 名以上を主たる従事評価者としていること、福祉サービスを提供していない法人。1 年毎に評価機構の審査を受けた後更新する。3 年間評価実績ない時は無資格となる。平成 20 年 3 月末現在の評価機関数は 128 法人。

## (3) 東京都福祉サービス評価推進機構

2002 年 4 月に東京都高齢者研究・福祉振興財団内に設置、評価機関・評価者の認証、評価者研修、共通評価項目策定、評価結果の公表を実施し、福祉サービス第三者評価の普及・推進と定着を図っている。

## 4 評価の目的

福祉サービスの第三者評価は、単に「良いか、出来ているか」を評価するのではなく、福祉サービスをとりまく様々な状況を踏まえ、

- ① 利用者が「利用したい事業所の特徴はどのような状態にあるのか」「サービスの質はどのような状態にあるのか」など事業所の内容把握やサービスを選択する際の目安とするための情報を提供すること。
- ② 事業者が利用者の真のニーズを把握し、それに応える多様なサービスを提供するとともにサービスの質の向上への取り組みを促進することを可能とすること。

の 2 つを目的とし、最終的には利用者本位の福祉の実現に資することを目指すものである。

評価者は常に、評価の視点として ①事業者が目指していることは何か（理念・方針）  
②現状どうなっているか（利用者・地域・職員からの声・評判、様々な取り組みの実体）  
③課題は何か（必要な取り組みは何か）の 3 つの問いかけの重要性を認識して業務を行っている。

## 5 第三者評価実施の流れ

### (1) 契約書の取り交わし

開始日時、期間、評価料金等事前に合意した内容で、評価機構所定の様式で契約を取り交わす。内容は、目的・契約期間・第三者評価・評価者・契約金額・業務の完了・契約金支払・評価機関及び評価者の義務・機構への報告及び公表・評価者の禁止行為・守秘義務・評価の実施に関する事項・報告及び公表の同意・契約内容の変更・評価機関及び事業者の損害賠償・苦情対応・その他協議事項。 7 章 21 条。

### (2) 職員説明会 実施日は、事業所と評価者の都合の良い日程を事前に打合せ決定する。

評価の目的、全体像、自己評価の方法、回答票の記入方法等説明、事業所見学を行う。経営層の自己評価（事業プロフィール・組織マネジメント分析シート・サービス提供のプロセス分析シート）については事前に説明。

- (3) 事業所の自己評価 分析シートにより経営層、職員の自己評価 後記。
- (4) 利用者調査 サービスの種別により異なる。 後記
- (5) 評価者事前分析合議 事業所の自己分析を集計後、訪問調査の準備。
- (6) 訪問調査 サービスの種別により異なる。 後記
- (7) 訪問調査後の合議 フィードバックのための事前合議。 後記
- (8) フィードバック 事業者へ評価結果の説明と調整。 事前に書類送付。
- (9) 評価結果報告書作成 事業者と公表同意。
- (10) 評価推進機構へ報告書提出 インターネットで公表。

第三者評価実施の流れは上記のとおりであるが、以下に項目ごとに実情を説明する。

## 6 評価の方法（全体像について）

★ 利用者調査と事業評価の2種類の手法を用いる。

### 利用者調査

《評価の内容》

- 現在の利用者の、サービスに対する満足度や意向を把握

《方法》

第三者評価者が利用者へのアンケート方式、聞き取り方式などにより調査を実施

### 事業評価

《評価の内容》

- 組織体としてのマネジメントの力がどのような状況であるか
- 現在提供されているサービスの質がどのような状況であるか

《方法》

第三者評価機関がそれぞれの自己評価を事前に分析し、評価者が訪問調査を実施したうえで、合議により評価を決定

## 7 利用者調査

原則利用者全数を対象とする。訪問・通所系サービスか、または入所系サービスによりアンケート方式または聞き取り方式で実施する。（保育所は保護者へのアンケート方式）対象サービス夫々に利用者調査の共通評価項目が定められている。共通評価項目による標準調査票が評価機構より提供されこれにより集計する。

調査結果は共通評価項目の文言により公表される。  
保育所 15 項目質問の例

- 問 1. 食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか
- 問 2. 戸外遊びの機会は十分ですか

利用者は、質問項目夫々に回答と意見、また最後にその事業所に対する総合的感想を記

述する。質問項目に対する回答は、

- 「はい」・・・利用者回答が肯定的
- 「どちらともいえない」・・・利用者の回答が「はい」でもなく「いいえ」でもない
- 「いいえ」・・・回答が否定的
- 「無回答」・・・回答なし
- 「非該当」・・・利用者があてはまらない。

評価者は回答の集計結果と、利用者の意見・総合的感想を分析して利用者調査報告を作成する。報告内容は

- ・ 調査対象 ・ 調査方法 ・ 利用者調査全体のコメント
- ・ 質問項目回答のコメント を3枚の用紙に記入する。

事業所の「第三者評価結果報告書」に添付する。当機関の「利用者調査全体のコメント」の例（昨年度実施した「特別養護老人ホーム」の報告）

利用者99人のうち何らかの認知症状がある方が半数を超えており、常時車椅子を利用する方が86人いた。できるだけ多くの方の調査を行い自由な意見を聞きたかったが、調査が可能な方々は最終的に4割程度の人数となった。施設が開設されて今年で10年目を迎えている。開設当初に入所され、介護福祉施設としての歴史の積み重ねを肌で感じてきた方が「静かで緑も多く過ごしやすい所です」と評価されていた。「施設が清潔でいつも綺麗に掃除されている」「緑が多く静かで周囲の環境が良い」など施設の設備の評価が高い。また「食事がおいしい」「生花や手芸・刺繍、音楽やカラオケなどのクラブ活動が盛ん」「毎月のように催し物や行事が行われて楽しい」などサービス提供においても評価されている。一方、この数年職員の入れ替わりがあり馴染んだ職員がいなくなったことや、忙しく働いている職員をみると気軽に声を掛けることができなくなったとの意見も出されていた。（512文字以内と定められている）

## 8 事業評価（事業者の自己評価を基に評価者が評価する）

### (1) 事業者の自己評価

福祉サービス第三者評価は指導検査と異なり、あるべき基準に達しているかを測定するものではなく、利用者のニーズや事業者の取り組み内容に応じて、評価機関が夫々の視点で実施することが基本となっている。

その実施のために、重要な項目・共通の尺度となるような項目を、事業者が自己評価をすることが出発点になる。そのために、経営層・職員が記入する分析シート32枚が機構に用意されている。

経営層の記述には多くの時間と労力を要するが、運営管理者を含めての合議は経営とサービスの質やお互いの考えの相違や気づきを得ることができる。

#### 『経営層用分析シート』

##### \* 事業プロフィール 4枚

事業所の概要で、特に、理念・方針、サービス提供の考え方、期待する職員像、職員に持ってほしい使命感、3年後の見通し、特に力を入れている点、事業環境の変化、これからの対策、経営層として考えていること等の自己評価の記述は、第三者評価を行う際の重要な参考資料である。

##### \* 組織マネジメント分析シート 経営層合議用 9枚

カテゴリ1～5及び7と8は組織マネジメント分析シートとなっている。  
各カテゴリは、カテゴリ---サブカテゴリ---評価項目---標準項目、に分かれている。

「カテゴリの内容」の例

カテゴリ 1 リーダーシップと意思決定 (サブカテゴリ 1・評価項目 3・標準項目 9)

サブカテゴリ 1 事業所が目指していることの実現に一丸となっている

評価項目 1-1-1 事業所が目指していること(理念・基本方針)を明確化・周知している

- 【ねらい】・理念、基本方針を達成するためにそれをわかるように示しているか  
・それを職員の日頃の行動に結びつけるための取り組みを行っているか

標準項目 1-1-1-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している

1-1-1-2 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について職員の理解が深まるような取り組みを行っている

1-1-1-3 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている

1-1-1-4 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことが出来る取り組みを行っている(会議中に確認できる等など)

○ カテゴリごとに経営層は「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記入する。

○ カテゴリ 8 は、カテゴリ 1~7 に関する活動の成果を自己評価するもので「成果のあった取り組み」「具体的な成果」「その成果の記録等」を記入する。

\* サービス分析シート 経営層合議用 8 枚 (カテゴリ 6 はサービス分析シートとなっている)

○ サブカテゴリ 1~3 と 5~7 は評価項目として自己評価し「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記入する。サブカテゴリ 4 はサービスの実施として評価項目ごとに「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」を記入する。

● 標準項目の項目全部を満たしている場合の自己評価は A、1 つでも満たしていない場合 B、標準項目を 1 つも満たしていない場合 C、と自己評価する。

● 経営層は、事業プロフィール 19 項目の記入、組織・サービスの分析シートの標準項目について「私たちの実践例」「その実践の記録等」の記入、および「良いと思う点」「改善する必要があると思う点」項目について記入し、評価項目に自己評点を記入するという大変な作業である。

『職員用自己評価分析シート』 経営層用よりシンプルになっている。

\* 組織マネジメント分析シート 職員用 5 枚 評価項目に各個人が評点をつける。

\* サービス分析シート 職員用 4 枚 // 「実践例」等の記入なし

\* 回答シート 2 枚 上記の回答を職員用回答シートに転記する。無記名。リーダー層と一般職員の区別を記入。

回答内容の守秘のため、密封したものを事業者が回収し、評価機関が受領する。回答シートの最終に「昨年と比べてよくなったと思う点」「特に良いと思う点」「特に改善したいと思う点」を記入する。



## (2) 評価者による評価 下記手順により評価をする

### \* 訪問調査の前の事前分析と事業者への送付

- 前記した事業者の自己評価・利用者調査・関係資料・調査集計データ等の情報を基に、組織マネジメントやサービスについての特徴を分析する。
- 訪問調査の前に文書資料等で確認できるとされる標準項目と訪問調査で確認する標準項目を区別する。
- 前記「評価の視点」に基づく確認事項を想定する。
- 訪問調査でどのような資料で標準項目が確認できるか想定する。

上記のポイントで利用者調査・経営層分析シート・職員調査回答を読み込み訪問調査時の確認事項・質問事項を評価者は合議して整理する。

評価機関は、訪問調査の前に、利用者調査結果・事業評価の自己評価結果（経営層の合議及び全職員の個別回答集計データ）及び「訪問調査事前確認事項と質問事項」を事業者に文書で送付する。

### \* 訪問調査 経営・福祉担当の2名以上の評価者がすることと定められているが、当機関は3名と機関代表者が訪問して実施している。

- 現地での資料確認・視察・ヒヤリングなどを行い評価に必要な情報を収集する。
- 前記についての時間配分に配慮する。
- 事業所の変遷、サービスに関する事業所の法的根拠について事前学習する。
- 事業所の利用者・職員の迷惑にならないよう配慮する。

上記のポイントで、経営層の分析シートと「訪問調査事前確認事項と質問事項」により経営層とのインタビューを行い、又事業所の見学を行う。当機関は必要に応じインタビューは、専門職にも行っている。評価者は第三者であることに十分留意している。

### \* 訪問調査後の合議

- 事前分析・訪問調査で得た情報を総合して、評価結果をまとめる。
- 担当評価者個人のまとめとチームでの合議により評価を決定する。
- ・ 訪問調査終了後、すぐに評価者は訪問調査の印象を語り合い、経営層の自己評価の記入の正確さやサービス向上への姿勢等の意見交換をする。
- ・ 訪問前に想定していた評価の視点の妥当性(思ったとおりか・異なっていたか)
- ・ 評価者間で評価の方向性にバラツキがないか。
- ・ 事業者全体の「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」を検討する。

### \* 評価者個別の評価結果の作成

「利用者調査」「組織マネジメント分析シート」「サービス分析シート」のそれぞれの分担に応じ評価結果を各評価者が作成し合議の基礎資料とする。評価結果とは、分析シートの評価項目への評点と評価コメントを記入すること（A+の評価の場合そのコメントを含めて）で、各評価者分を持ち寄り評価機関としての評価をまとめる。特にA+は評価者が事業者の取り組みを引き出すことになるので、「評点の基準と定義」に合致していることの確認が重要であり、またコメント間の食い違いがないように、全体の整合性の確認が必要である。

## 9 評価結果のまとめ

評価者は個別の評価結果作成の後、評価結果のまとめのための合議を行い、事業者

へのフィードバックレポート（評価結果報告書案）を作成する。  
東京都の第三評価は結果報告の中で特に講評を重視している。

講評記載	組織マネジメント分析シート	カテゴリ毎
	サービス分析シート	サブカテゴリ 1～3、5、6
	〃	サブカテゴリ 4 サービス実施
		評価項目毎

最終に全体の講評として、「特に良いと思う点」3点のタイトルと内容、  
「さらなる改善が望まれる点」3点のタイトルと内容を記載する。

講評の記載に当たって評価者は下記を踏まえて推考を重ねて作成している。

- ・ 実現すべき理念・方針や目指す姿に対して、その実現のために組織や仕組みが有効に機能しているかどうか。
- ・ 事業者が目指していること（理念・方針）の実現に向けて重要なことは何か。
- ・ 事業者の特徴は何か。現状から、課題は何か。
- ・ 事業者が改善課題を見つけやすい表現となっているか。  
（・・・することも必要であろう。有効と思われる。検討することが望ましい。等の表現）

## 10 事業者への報告（フィードバック）

事前にフィードバックレポート（評価結果報告書案）を事業者に送付し、フィードバックを実施する。一方通行的な報告とならないように留意する。

- ・ 第三者評価の意義を再確認する。
  - ・ 評価機関として、評価に当たって特に留意した点を説明する。
  - ・ 良い結果でも厳しい結果でも相互納得が大切。必要に応じ評点、表現を修正する。
  - ・ 質問時間を十分にとり不明な点を残さない。
- 評価結果により、事業者が良い点・改善すべき点を把握でき、新たな方向性を掴めたと経営層の感想があった時、評価の目的は達成されたといえる。評価機関、評価者は、これまでの努力が報いられたとの達成感に浸ることが出来る。

## 11 機構への報告（福祉サービス第三者評価結果報告書）

事業者の講評同意の印を得た「福祉サービス第三者評価結果報告書」の様式

評価結果報告書(表紙)	・ 評価者氏名 ・ 事業者名称 ・ 利用者調査実施時期 ・ 事業評価実施時期 ・ コメント等実施の経過 ・ 結果公表についての事業者の同意の確認
利用者調査	・ 調査対象、調査方法 ・ 利用者調査全体のコメント ・ 調査結果（実数、コメント）
組織マネジメント	I 組織マネジメント項目（カテゴリ 1～5、7、8） ・ カテゴリ 1～5、7について講評（タイトルと内容） ・ 評価項目の評点 ・ 評価項目の確認状況
サービス分析	II サービス提供のプロセス（カテゴリ 6） ・ サブカテゴリ 1～3、5、6について講評（タイトルと内容） ・ 評価項目の評点 ・ 評価項目の確認状況 III サービスの実施項目（カテゴリ 6 サブカテゴリ 4）

・ 評価項目の講評 ・ 標準項目の確認状況

全体の評価講評 ・「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」それぞれ3点を必ず記載する。

● 利用者のプライバシー保護・専門用語の多用、固有名詞使用、誤字脱字に注意。

※ [講評の例] 平成20年8月に当機関が実施した認可保育所の第三者評価結果報告書の「組織マネジメント、カテゴリ1の講評」は下記の通りである。

タイトル : 多様な方法を用いた理念・方針の周知に取り組んでいる

内容 : 園の理念・運営方針は、子どもたちが集団保育を通じて平和を愛し命の尊さを重んずる人間に成長・発達できるよう援助し、地域に必要な子育てに関する福祉サービスを総合的に提供することを目的として掲げている。日々の実践から、子どもたちが安全で、健康に・平等で、たくましく成長していることがインターネットを用いたホームページやブログ、パンフレット、入園のしおり、広報紙などを通じ明示されている。0歳から6年間この園を利用する子どもが多くを占め、保護者にも理念・運営方針が受け入れられていることが窺える

タイトル : 園の運営・管理に管理層の役割発揮を

内容 : 園は運営組織図・会議組織図を整備し、理事会や管理会議、職員会議等で運営されている。日常的な運営は理事長、園長、事務主任から成る三人会が中心となり執行している。07年から09年にかけて園を担ってきた職員や管理層の定年退職者が続き園長交代等が予定されているが、実施状況が明確ではなく職員アンケート調査でも「経営層の仕事が組織化されていない」「リーダー層の職務、責任、権限等が不明瞭であり、明示していく必要がある」などの意見があり、管理層の更なる役割発揮が求められている。

タイトル : 保護者も討議に参加できる体制が整備されている

内容 : 園は昨年9月「今後に向けての中期計画(案)」の策定に着手した。計画は08年度から10年度の3年間の計画だが、今後の事業計画、組織運営、人材、財政に及ぶ重要な案件で、朝のミーティング、職員会議、クラス代表者会議などを通じ討議・意見聴取を行っている。また園の管理者、職員代表、父母の会代表の三者が行事やバザーのあり方等様々な問題について話し合う三者協議会を毎月開催するなど、重要な案件を処理する手順が整備されている。但し会議欠席者や非常勤職員への意見聴取や伝達の工夫など課題が残されている

## 12 福祉サービス第三者評価のインターネットでの公表

第三者評価について 1「評価とは」 から 11「機構への報告」まで説明した。東京都福祉サービス推進機構は「とうきょう福祉ナビゲーション」としてホームページ上で第三者評価について公開している。年々見易いように改良されている。インターネットのトップページで「とうきょう福祉ナビゲーション」と検索すると、第三者評価および東京都の福祉関係の情報が得られる。

事業評価の表示は、「評価ダイジェスト画面」「組織マネジメント分析画面」「サービス分析画面」では評点、講評タイトル・内容を表示し「評点の詳細画面」では評点、講評タイトル・内容、A+の取り組み状況、標準項目の確認状況が見られる。利用者調査画面および前回の評価結果も見られる。

[ ふくナビ の画面 ]

事業者の提供するサービスの評価結果を公表しています。サービスを選ぶ際にご活用下さい。

- ・[福祉サービス第三者評価とは](#) ・[最新評価結果\(最近2～3週間\)](#)
- ・[評価機関を探す](#) ・[評価新着情報](#) ・[評価結果を探す](#)

※ 「評価機関を探す」で「たま経営労務福祉サポート」と入力すれば当機関の概要を見ることができる。

## ● [介護サービス情報の公表](#) も見ることが出来る。

[介護サービス情報の公表について](#) ・[平成20年度公表計画](#)

- ・[介護サービス情報を見る](#)・[調査機関一覧](#)

## ● 「東京都福祉保健局」ホームページ

東京都福祉保健局は、福祉関係事業者・その従業員・都民を対象として

- ・東京都の福祉の基盤作り ・高齢者 ・障害者 ・子ども家庭 ・生活の福祉
- ・医療保健 ・環境安全 ・健康安全

の分野別に、講座・催し物・統計・議事録、報告書等の情報を提供している。

## ● 「独立行政法人 福祉医療機構」WAM ネットホームページ

事業者、その従事者、一般人の会員登録制で、福祉・医療関係の情報を提供している。前記の全国版のようなものである。

## 13 当機関の第三者評価のインターネットでの公表の例

平成20年8月、認可保育所の第三者評価結果報告の「特に良いと思う点」「さらなる改善が望まれる点」は下記の通りである。(内容は256文字以内)

特に良いと思う点 (3点記載しなければならない)

1. タイトル： 園外活動「たくましい子どもを育てる」(タイトルは64文字以内)  
内 容： 現代は便利な時代で、何でも手に入れることができる。しかし「元気」や「健康」は、環境が伴わないと得ることができない。当園は、全年齢で日常的に近くの公園に出掛けたり、ハダシでドロンコ遊びをするなど戸外保育を重視している。さらに、4・5歳児になると川遊びや山登りの合宿にも出掛けている。人間として基礎体力をつけていくためにも全身運動である「歩く」ということを大切に取り組んでいる。身体を鍛えるだけでなく、歩くことでたくさんの不思議や草花、小石、

小動物、地域の方々との出会い等が生まれる。

2. タイトル： 安全な食材で丁寧な食事作り  
内 容： 国産の野菜等にこだわるなど安全性に配慮して、旬の食材を多く取り入れた食事作りをしている。味付けは、昆布や鰹節など天然だしを用いて薄味に仕上げ、素材本来の味が活かしている。行事の際には、祝い食やバイキング料理が作られ、子ども達に人気がある。保護者からも高い支持を得ており、丁寧な食事作りや食材選びへの配慮などに感謝する声が多数寄せられている。また職員からは、子ども達と同じ食事をする事による食育への取り組みやすさや、子ども達が食べやすいメニューになるように職員全体で取り組んでいる姿勢を評価する声がある。
3. タイトル： 三者協議会が園の歴史をつくり信頼を育んでいる  
内 容： 当園は今年6月開園40周年を迎えた。4年間の無認可時代も含めて園の運営に関しては、父母、保母、設置者の三者がそれぞれの立場から意見を出し合い、話し合って運営してきた歴史を持っている。認可保育園となった今も、父母の会代表、職員代表、園の管理者から成る「三者協議会」として園の運営に関する様々な問題の解決に当たっている。問題提起や意見を出すだけ聞くだけでなくその経過を含めた話し合いや情報の公開は、園と保護者、職員の信頼が深まり、協働した園づくりへと結びついている。

さらなる改善が望まれる点（3つ記載しなければならない）

1. タイトル： 倉庫の中の更なる整理が望まれる  
内 容： 当園は伝統と歴史のある保育園であり、ものを大切にすることは大変良いことであると思われる。しかし、倉庫の中は遊具・事務用品等何種類もの物が保管されており、雑然としている状態である。多くの職員が出入りすることも考え、一人ひとりが責任をもって整理すると同時に、責任者と整理日を設けるなど更なる工夫が望まれる。
2. タイトル： 業務の標準化に向けたさらなる取り組み  
内 容： 「リスクマネジメント実施規定」「情報管理規定」「事故防止マニュアル」などの手引書は整備されているが、日常の保育手順等については、先輩保育士の助言や指導によって伝えられており、マニュアル化されていない。職員の能力の高さからか、園に対する保護者の満足度は高い状態だが、今後は定年による職員の異動も予定されており、一定水準のサービス内容を確保する観点からも手引書等のさらなる整備が望まれる。また園では、サービスが手順に沿っているかどうかと、その経過や結果を点検する必要性を認識しており、点検システムの構築が待たれる。
3. タイトル： 管理者と職員の更なる意思疎通が望まれる  
内 容： 職員のアンケート調査からは、園の保育理念や方針、また保育実践に対し高い評価が出ている。園が長い時間をかけて地域や利用者、職員とともに作り上げてきた経過が見えるからであろう。一方で職員の高い評価があるにも拘わらず経営層の業務改善を望む声も多く出されている。特に経営層に対し「仕事が組織化されていない」「方針の意思統一が図れていない」「情報の伝達、話し合いが不十分に見える」など具体的な指摘が出されている。管理者と職員の意思疎通が気軽に行われ、相互の思いが園の運営に反映する関係づくりが望まれる。

以上第三者評価の実際について、当機関の事例により説明した。

# おわりに

## 1 評価機構の年次報告

東京都福祉サービス推進機構は第三者評価事業について年次報告を発表している。平成19年度の評価件数は1827件で1243件が施設系である。施設系のうち575件が保育所である。

認証されて評価活動をしている評価機関は128、評価者は1332名である。1332名のうち19年度に評価実績「0」の評価者が430名。

評価機関の実績数の内容は100件以上	3機関	
50 "	4	
30 "	8	
20 "	9	
10 "	31	当機関の実績は10(他に利用者調査4)
5 "	21	
1 "	38	

年間20件以上の大手の24機関(全体の19%)で1173件、全体の64%を占めている。

## 2 当評価機関の実績と今後

平成16年10月より評価機関としての営業を始めたが、評価機関としての知名度不足もあり、2年間は苦勞をした。18年9月に保育関係の勤務社会保険労務士より当社の見積書の照会があったことが端緒となり、業務を開始することが出来た。

19年初めには、他の開業社会保険労務士より照会があり、18年度は7事業所、19年度は10事業所、本年20年度は7事業所の評価と5事業所の利用者調査を行っている。当機関の能力で精一杯の状態。社会保険労務士会のおかげと感謝している。

当機関は「評価者全員が社会保険労務士である」を売り物としている。  
本業の社会保険労務士業務(社会福祉士兼業の先生はその業務も)を第一としている。

経済情勢の急変と福祉サービスへの行政施策により、22年度以降の第三者評価はどのようになるか分からないが、東京都の方式は継続されると思われる。

最後に、社会保険労務士業務の職域の一部に、第三者評価を取り入れようかとのお考えの先生方にご参考になれば、幸いです。

### [資料]

資料は「第三者評価ガイドブック」「機構年次報告」「福祉経営ブックレット」より

- 1 第三者評価の評点基準と定義
- 2 第三者評価分析シートのカテゴリの相互関連図
- 3 東京都福祉サービス評価推進機構 年次報告 平成19年度の概要
- 4 評価機関認証実績
- 5 評価者別評価実績件数

以上

## 評点基準と定義

カテゴリー 1～7		
	標準項目	A+の取組み
定義	東京都内の福祉サービス事業者が、福祉サービスの質の向上を図る観点から、標準的に実施していることが必要であるとみとめられる事項、または、実施するための仕組み（取組み）があることが必要であると認められる事項をい。う	標準項目を全て満たした（出来ていることが確認済み）うえで、以下の要件を全て満たした取組みとする ア 当該評価項目の狙いに合致していること イ 事業者の理念・方針に合致していること ウ 事業者の独自性または現状を改善するための取組みが認められること
確認方法	標準項目を確認したものとする事が出来るのは、次ぎの全てを満たした場合とする ア 事業者が当該事項を実施していること イ その実施が継続的（必要を認識し、計画的）であること ウ その根拠が示せること	
評点基準	「A」・・・標準項目を全て満たした状態 「B」・・・標準項目の一つでも満たしていない者がある状態 「C」・・・標準項目の一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A+の取組みがある状態	

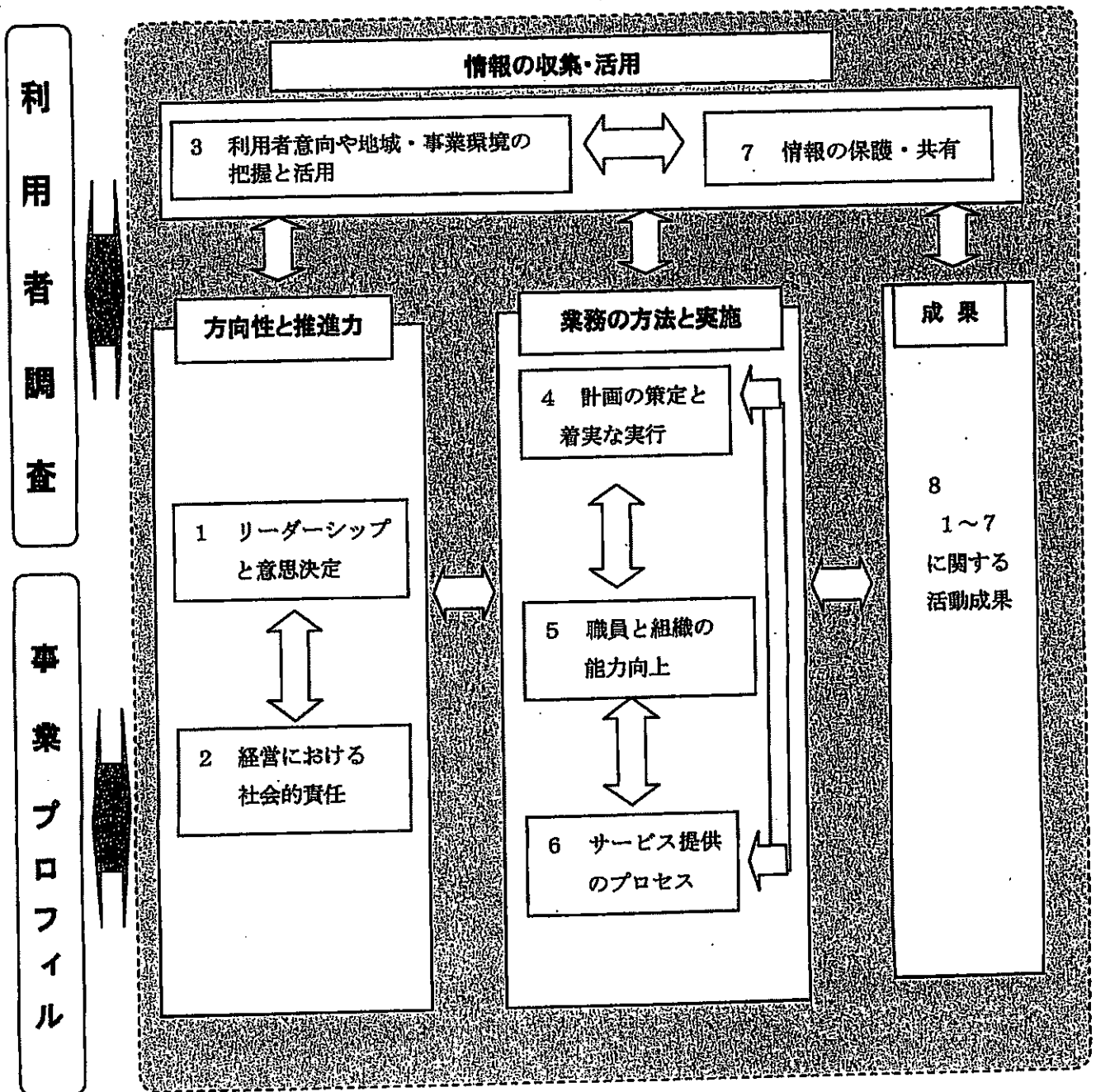
## カテゴリー 8

確認方法	確認するための視点は、カテゴリー 1～7の取り組みに関連した成果で、前年度（解説1年未満の事業者は開設時）と比べて成果があったか否かの確認とする
評点基準	「A」・・・改善傾向が確認できる状態 「B」・・・取組んでいるが改善傾向は確認できない状態 「C」・・・取組んでいない状態 「A+」・・・計画的な取り組みによる改善傾向が確認できる状態

## カテゴリ間の関係

事業評価は8つのカテゴリに分けてそれぞれ評価するしくみになっていますが、各カテゴリ間の相互関係を理解することで、対象事業所の全体像の把握が容易となります。

## カテゴリ関連図





# 「東京都福祉サービス評価推進機構 年次報告(平成19年度)」の概要

- ◆平成19年度の評価実施件数は1,827件(前年度比39.7%増) P1~2
- ◆施設系サービスでは約2/3の施設が過去6年間で1回以上は評価を実施 P16~19

	平成19年度 評価実施件数 (実施率) <sup>※1</sup>	平成18年度 評価実施件数	前年比	過去1回以上評 価実施実績のあ る事業所数 (実施率) <sup>※1</sup>
評価実施件数合計	1,827 (12.9%)	1,308	519	3,156 (22.2%)
施設系	1,243 (38.8%)	870	373	2,105 (65.7%)
高齢	333 (54.3%)	235	98	437 (71.3%)
障害	225 (57.0%)	134	91	322 (81.5%)
子ども家庭	657 (30.3%)	487	170	1,316 (60.8%)
婦人保護・保護	28 (87.5%)	14	14	30 (93.8%)
居宅系	584 (5.3%)	438	146	1,051 (9.5%)
高齢	547 (6.2%)	415	132	997 (11.3%)
障害	37 (1.7%)	23	14	54 (2.5%)

## 主な増減内訳

	平成19年度 評価実施件数 (実施率) <sup>※1</sup>	平成18年度 評価実施件数	前年比	過去1回以上評 価実施実績のあ る事業所数 (実施率) <sup>※1</sup>
訪問介護	31 (1.2%)	19	12	125 (4.7%)
居宅介護支援	53 (1.9%)	30	23	153 (5.6%)
通所介護【デイサービス】	136 (11.7%)	108	28	303 (26.0%)
短期入所生活介護【ショートステイ】	53 (13.0%)	29	24	92 (22.5%)
指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】	279 (73.6%)	190	89	357 (94.2%)
身体障害者通所授産施設・知的障害者通所授産施設	61 (44.2%)	31	30	107 (77.5%)
知的障害者通所更生施設	35 (44.9%)	15	20	60 (76.9%)
知的障害者入所更生施設	62 (72.1%)	37	25	78 (90.7%)
認可保育所	437 (25.8%)	306	131	981 (57.8%)
(公立)	158 (15.8%)	155	3	573 (57.3%)
(私立)	279 (40.1%)	151	128	408 (58.6%)
認証保育所A型・B型	138 (37.6%)	120	18	236 (64.3%)
母子生活支援施設	24 (64.9%)	8	16	32 (86.5%)

※1 「実施率」は、平成19年4月1日現在の評価対象事業所数に対する評価実施件数の割合

※2 「過去1回以上評価実施実績のある事業所数」の合計数等は、平成19年度の評価対象サービス以外の事業所は含んでいない。

- ◆平成19年度評価実績が「0」の評価者は430人(32.3%)、  
一人当たりの最多評価実施件数は79件

平成18年度評価実績「0」の評価者は505人(38.5%)

平成17年度評価実績「0」の評価者は515人(41.0%)

- ◆評価を実施した事業者からのアンケートでは、87.4%が満足と回答

内訳は、大変満足15.1% 満足52.8% どちらかといえば満足19.5%

平成18年度のアンケートでは、85.4%が満足と回答

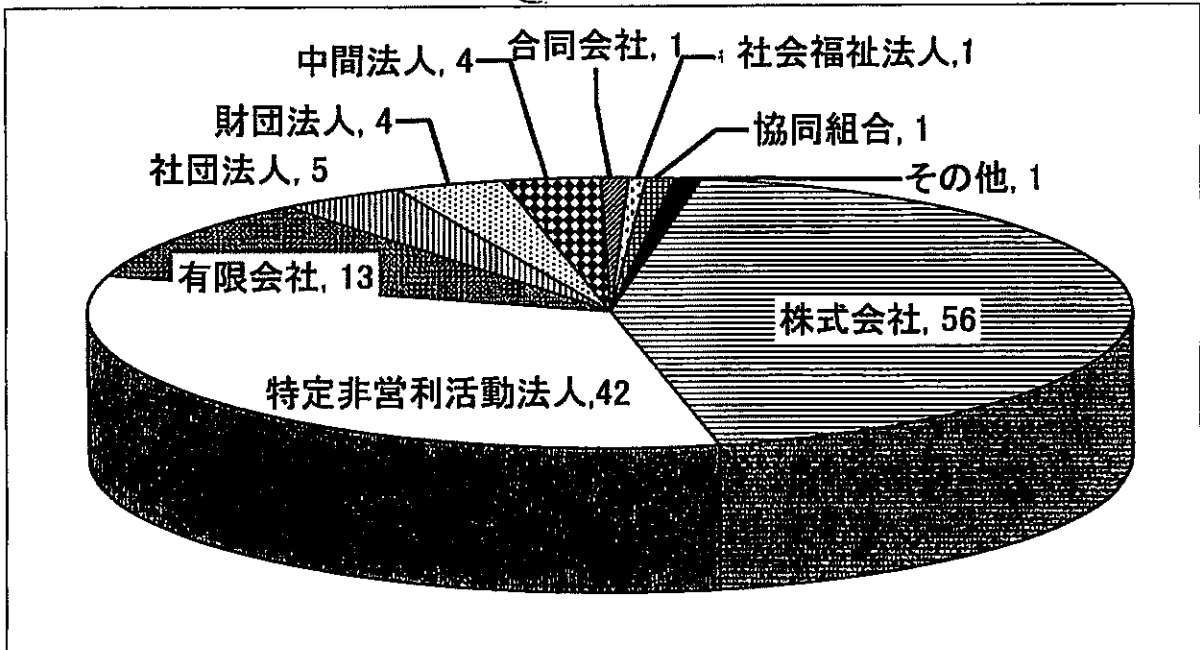
## 評価機関認証実績

多様な評価機関の参入により、認証評価機関は128となっている。  
内訳としては株式会社56機関、次いで特定非営利法人が43機関となっている他、多様な形態の法人が見受けられる。

	申請	前年度から 継続認証	新規認証	取消	辞退	各年度末 評価機関数
14年度	52		52	0	0	52
15年度	59	51	58	0	2	107
16年度	31	106	31	0	11	126
17年度	19	126	19	4	12	129
18年度	12	127	11	1	11	126
19年度	11	124	11	0	7	128

注：15年度、18年度認証に関しては、1件不認証。（認証の有効期間は1年間）

### <評価機関内訳>



#### ④ 評価者別評価実績件数

##### 【実施件数別の割合】

評価実施件数	人数	評価者総数に占める割合
71～80件	1人	0.1%
61～70件	3人	0.2%
51～60件	9人	0.7%
41～50件	6人	0.4%
31～40件	13人	1.0%
21～30件	22人	1.7%
16～20件	32人	2.4%
11～15件	51人	3.8%
10件	18人	1.3%
9件	12人	0.9%
8件	30人	2.3%
7件	34人	2.6%
6件	39人	2.9%
5件	44人	3.3%
4件	75人	5.6%
3件	88人	6.6%
2件	160人	12.0%
1件	265人	19.9%
0件	430人	32.3%
評価者総数	1,332人	

注：平成20年3月31日現在の評価者名簿登載者の状況である。

一人当たりの最多件数は79件