

第三者評価事業を通して見える 社会福祉法人・福祉施設の課題

NPO 法人秋田県福祉施設士会 村上 耕治 (障 - 12期、No.1730)



福祉サービス第三者評価事業(以下、第三者評価事業)とは、「提供されるサービスの質」を当事者以外の「公正・中立的な第三者評価機関が専門的・客観的立場」から評価することが意義とされ、個々の法人・施設が、自施設等の運営における具体的な問題点を把握しながら、自法人・施設等のサービスの質の向上に結びつけることを目的としている。また、第三者評価事業によって公表された福祉サービスの評価結果から、「利用者の適切なサービス選択に資する為の情報となること」も目的とされている。

本事業の法的根拠は、社会福祉法第3条(福祉サービスの基本的理念)、第5条(福祉サービスの提供の原則)、第24条(経営の原則)、第78条(福祉サービスの質の向上のための措置等)が関係しており、特に第78条に基づいているものといえる。

筆者は、秋田県福祉施設士会の事業として取り組む第三者評価事業の調査者を務めている。本事業を通して、社会福祉法人・福祉施設の課題を考えたい。

法人設立と評価機関としての活動

2008(平成20)年1月15日、特定非営利活動法人 秋田県福祉施設士会の設立総会が

開かれ、翌2009(平成21)年3月2日には福祉サービス第三者評価機関として県の認証(番号:秋評機08-1。これまでに3度更新)を受けた(法人設立の経過については、「福祉施設士」2012年4月号掲載「福祉施設士のめざすもの」参照)。

その後、2012(平成24)年度からは、社会的養護関係施設の第三者評価事業の受審が義務化されたことから、当会も全国組織の認証を受け、法人認証名「NPO 法人秋田県福祉施設士会」(認証番号:2409-004-01。これまでに2度更新)として、受審が義務化された施設の評価活動にも取り組んできた。

2009(平成21)年度から2014(平成26)年度



秋田県福祉施設士会で独自に行っている評価者研修会

までの評価実績は、3名の評価調査者により行われ、対象施設の種別は、障害関係施設3件、社会的養護関係施設10件(内訳:児童養護施設2、母子生活支援施設7、児童自立支援施設1)、保育所6件となっている。活動開始の初期を除いて概ね年間4~5施設を評価しており、2015(平成27)年度も4件が評価進行中ないしは受審予定となっている。社会的養護施設については他県からの評価依頼もあり、一定の信頼を得ているものと自負している。

なお、社会的養護関係施設の第三者評価事業については、全国共通の基準ガイドラインに基づき、全国組織による認証がされた評価機関が実施することになる。また、都道府県組織が認証した評価機関による実施も可能である。全国組織によって認証された各評価機関は、3年間で10件以上の施設の評価を目指すことされているが、当会では、残念ながら2012(平成

24)年度から2014(平成26)年度までの実績は9件にとどまっており、次の3年間での目標達成を目指している。

評価結果の公表については、社会的養護関係施設では、評価結果の公表が建前となっているが、各都道府県組織における受審評価結果の公表は、施設側の同意がなければ公表には至らない。当会として行う評価機関では、1件の未公表以外は全ての受審施設の結果が公表されている。

当会は、評価機関としての認証以来、7年目を迎えているが、当会においても様々な経営努力が必要となっている。特に第三者評価事業の評価調査者の確保が必要となっている。評価調査者の養成研修が毎年行われなければならないほど、各施設種別、各業界がめまぐるしい外部環境の変化に振り回されている。法制度の見直しを受けて、評価調査者の質の向上も

図 受審施設から提供を受ける資料等の一覧 (母子生活支援施設の例)

事前提供資料等一覧 (母子生活支援施設版)		
No.	確認資料	チェック
1	自己評価票	
2	基本情報調査票	
3	定款・諸規程(運営規程、委員会規程など)	
4	法人及び施設の沿革・概要が記載された書類	
5	サービス内容等を記したパンフレット、チラシ等印刷物	
6	広報誌・保育所(園)だより等(過去1年間のもの)	
7	法人及び施設の中・長期計画	
8	事業計画書(過去2年間のもの)	
9	事業報告書(過去2年間のもの)	
10	年間行事計画(当該年度のもの)	
11	年間保育計画(当該年度のもの)	
12	役職員の業務分掌表	
13	役職員の年間研修計画	
14	人事考課に関する資料(様式や職員への説明資料等)	
15	研修レポート、復命書 (所(園)長、主任保育士、事務職員等職層ごとに各1部)	
16	外部監査に関する資料	
17	指導計画(入所児2~3名)	
18	保育(記録)日誌(入所児2~3名)	
19	面談(相談)記録(入所児2~3名)	
20	苦情相談記録(2~3件)	
21	ケース検討記録(入所児2~3名)	
22	入所児に関する引継ぎ・送り記録(入所児2~3名)	
23	ヒヤリハット事例(2~3事例)	
24	事故報告書(2~3事例)	
25	防災マニュアル	
26	衛生管理マニュアル	
27	感染症対策マニュアル	
28	事故発生等緊急時対応マニュアル	
29	苦情等対応マニュアル	
30	実習生受け入れに関するマニュアル	
31	個人情報保護に関するマニュアル	
32	ボランティア受け入れに関するマニュアル	
33	児童虐待等対応マニュアル	
34	不審者等への対応マニュアル	
35	献立表(過去1か月間のもの)	
36	利用者意向調査に関する資料(調査資料、意見書等)	
37	退所児に関する引継ぎ・送り記録	
38	重要事項説明書様式(サービス内容を説明したもの)	
39	保育サービス契約書様式	

◆ 事前に提出可能な資料等について、チェック欄に○印を記入のうえ送付してください。

注1) 上記資料のうち、印刷製本済みで、コピーすることが難しいもの(事業計画・事業報告・パンフレット等)については、在庫があれば各3部を提出ください。
それ以外のコピーが可能なものについては、各1部をお送りください。

注2) No.16~24までの資料は、できる限り同じ利用者に関するもので、個人名が特定される部分は塗りつぶすなどして提出ください。



事前提供資料を読み込んだ上で訪問調査に臨む

問われていることを痛感している。

第三者評価事業の実施から見える課題

各施設・事業所の「提供している福祉サービスの質を向上させる」ためには、経営上の様々なツール(ISO 認証や「福祉QC」活動、リスクマネジメント手法の導入など)がある。第三者評価も、福祉サービスを向上させていくためのツールと考えればよい。いずれのツールを用いようとも、施設を向上させていく姿勢・取り組みが大切になってくる。すなわち、組織全体が目標を立て、それを実現するような取り組みがあって始めてなしてくるものである。

第三者評価事業については、以下の点が課題としてあげられる。

①受審施設の少なさ

全国の社会福祉法人数は約2万あり、内、福祉施設経営法人が1万7千と言われている。提供される福祉サービスの質のバラツキを無くし、全体の底上げに資する必要性から第三者評価が創設されており、第三者評価事業の受審を通して、組織としての自己点検がなされるものである。利用者や家族からすれば、どの施設を利用しても質の担保されたサービスであって欲しいことは自明であろう。しかし、第三者評価事業の受審が義務化された社会的養護関係

施設は別として、全体としてはなかなかかどらないのが現状である。全国社会福祉協議会の調査による2013(平成25)年度の受審施設数は4,131にとどまり、主な施設の受審率では、特別養護老人ホームで7.01%、保育所では5.58%となっている。

②組織全体への波及と徹底

受審した法人・施設では、組織全体で「施設としての自己評価」が1本にまとまり、自法人・施設の強みや弱みが浮かび上がり、関係職員の気づきが得られる。また、制度上の最低基準を遵守とした行政による監査よりも、サービスの質の面ではより上位にくる取り組みになる。さらに、単に評価する・評価を受けるというだけの関係性ではなく、評価結果の公表を通じた施設側と評価機関との協働作業ととらえたほうが適切であろう。

例えば、組織全体の管理を捉える場合、確かに施設長(や管理者)は、利用者や職員等に対する理念・使命について「頭の中に描いた地図」を持っていても、組織全体の共有には至っていないことがある。そこで、施設長の「頭の中に描かれた地図」を、誰が見ても納得できるような文章化、マニュアル化する作業が必要となってくる。その施設(事業所)としての方針や手法を「見える化」しないと、サービスの質向上には繋がっていかないのである。

従って、サービスの質向上を目指す場合には、所管する担当者(施設全体の方針であれば施設長)を中心に、組織全体の方向性を職員全体で共有することからはじまることを、組織のリーダーは自覚しなければならない。この原則は、利用者に向けてであれ、地域に向けてであれ、組織全体の取り組みであれ、変わらない。

第三者評価事業は、こうした認識を前提としている。法人・施設においては、質の向上に向けた端緒となる機会ととらえ、評価機関とも積

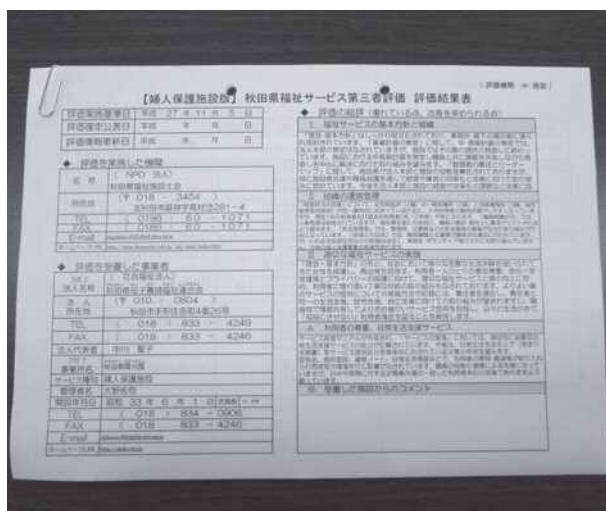
極的にやりとりをしていただきたいと考えている。

第三者評価の受審と公表は、社会への姿勢を示す

第三者評価基準ガイドラインの共通評価項目は、「I 福祉サービスの基本方針と組織」、「II 組織の運営管理」、「III 適切な福祉サービスの実施」で構成され、IIの中には、「運営の透明性の確保(インターネット等による情報公開等)」や、「地域との交流(利用者との交流、ボランティア受け入れ等)、地域貢献(施設機能の還元、ニーズに基づく施設活動の取り組み・展開)」といった内容がある。これまで当会が実施してきた第三者評価(自己評価も含む)の結果からは、概ねこれら(小区分にして計7項目)に関する評価が低い傾向にある。このことは、法人・福祉施設から発信する情報の不足も少なからず影響していると考えられる。

福祉施設(事業所)が、地域社会からの「見える化」をどのようにすすめるか(透明性の確保)については、利用者・職員の安心と安定した生活を継続するうえでのコアになるとともに、社会からの「信頼」を得るための施設経営手法の取り組みが必要となってくる。当然のことであるが、施設経営者は、「国民の税金が投入されている」という意識を持ち、「見える化」「見せる化」、さらに「施設への触れる化」を増進していくことも考えていかなければならない。

そして、地域社会へ向けて、「施設機能の還元と説明責任」を果たすのは、「地域の一員としての意識」を、施設(事業所)のトップが持ち得ているかどうかにかかっている。このことは、法人・施設全体の意識レベルの高さに間違いな



事業者にフィードバックする評価結果

く関係している。

今後、法人・施設による地域社会での福祉ニーズの掘り起こしと、その分析調査等によって、住民に必要とされている情報やサービス提供の着実な取り組みが、法人・施設の役割としてさらに必要性が高まるであろう。その際は、地域から信頼されている法人であることが必要条件であり、だからこそ、運営の透明性やサービスの質の担保を全国的な基準で客観的に示すことのできる第三者評価事業の価値は大きい。

評価結果の積極的な活用と公表を通して、法人・施設が地域から求められる期待に応えていくことを望んでいる。

<参考>

全国社会福祉協議会 福祉サービス第三者評価事業

<http://shakyo-hyouka.net/>

特定非営利活動法人秋田県福祉施設士会

<http://www.ab.auone-net.jp/~aki-dswi/>