

## 令和元年度 奈良県福祉サービス第三者評価認証及び基準等委員会 議事録（概要版）

日 時：令和元年 5 月 23 日（木）15 時 00 分～16 時 00 分

場 所：奈良県文化会館 第 1 会議室

出席委員：（敬称略 50 音順）

東幸次郎、空閑浩人、松本律子、山本忠行、和田公子

### (1) 評価機関の認証について

【事務局説明】

【空閑委員長】

・ご説明がありましたように 3 件の申請があったということで、いずれも継続しての申請ということになります。

・この応募状況、認証について何かご意見、質問等ありますでしょうか。

【松本委員】

・だんだん少なくなっているようですね。

【事務局】

・前回から申請が減っているということで、私どものほうから評価機関に問い合わせをさせていただいたところ、各機関が申請に至らなかった理由として、評価を行うための体制を維持するのが難しくなってきたということを聞いています。

（その他意見なし）

### (2) 評価基準（共通評価項目）等の改定について

【事務局説明】

【空閑委員長】

・法改正等を踏まえての基準の改定でございます。

・委員の皆様から何かございますでしょうか。

【松本委員】

・補足説明のところがすごく整理されて、すっきりとしたように思いました。

・いろいろな”期間”等について非常に細かく書かれていたものについて、整理されたとのことですが、そうすると今度は、何年かに一度でもしていればOKということですかね。

【事務局】

・今回の補足説明について削除させていただいた経緯につきましては、他府県のガイドラインや社会的養護施設の全国社会福祉協議会のガイドライン等を確認させていただいて、特に“定期的”等に関する頻度や回数については示されておりませんでした。そのため、今回改めて国ガイドラインに準拠する形に整理しております。

（その他意見なし）

【空閑委員長】

・それでは、6 月 1 日から運用を開始するというので、よろしく願いいたします。

### (3)H30 年度の受審実績について

(事務局説明)

【東委員】

- ・県内に受審する施設はいくらぐらいあるのでしょうか。他の県に比べると少ないように思うのですが。

【事務局】

- ・参考になるかどうかわかりませんが、奈良県福祉・介護事業所認証制度では380事業所が認証を受けておられます。

【東委員】

- ・罰則規定はなく、任意の制度ということですよ。

【事務局】

- ・その通りです。

【空閑委員長】

- ・全体のうちの何割ぐらいが奈良県では受審しているのかが数値化されて、それが増えているのか減っているのかというのが見えてくるとわかりやすくなりますね。
- ・また、障害・高齢等の分野ごとの傾向もあるかと思しますので。

【事務局】

- ・今後、そのような形で一度整理していきたいと思います。

【空閑委員長】

- ・かねてからこの委員会でも協議されていますが、受審数が少ないというところで、今後増やしていくための手立てを考える際に施設種別の割合などを出して頂けると、いろいろと対策が立てやすいかと思えますし、種別ごとの協議会に働きかけたりなどもできるかと思えます。

【和田委員】

- ・なかなか受審件数が上がらないというのは、毎年話に出てきていることかと思いますが、受審される施設の動機と申しますか、何から始まってやろうと思われたのでしょうか。県から言われてということなのか、施設自身が質の向上を目指して受審されているのか、なにかそのあたりを分析しながら進めていけば、件数が増えていくような気がするのですが。

【事務局】

- ・受審件数を増やしていくために、施設の方が集まれる場で第三者評価についてご説明させていただいて、改めて周知を行っていくというものとどまっておき、まだまだ取組が弱いところもあると認識しているところです。
- ・受審された施設の報告書を拝見すると、利用者の視点に立った評価が弱いのではないかと申されて、第三者評価の受審に至ったという意見が見受けられました。
- ・施設等の関係者が集まる会議の場で呼びかけを行ったことで、実際の受審につながったケースもありましたので、引き続きこのような取組を継続しながら、様々なアプローチをしていければと考えています。

【空閑委員長】

- ・ボランティア協会の役員をしておりますが、協会が評価機関として認証を受けているのですが、第三者評価の申し込みがどうしても集中してしまうので、体制が取れずに他の評価機関を紹介するということがあります。
- ・評価機関をやっているNPOでも理事をしておりますが、そこでは第三者評価の受審促進キャンペーンの

ようなものを行っています。人材確保協議会の中でもお話させていただいているのですが、第三者評価を受けて指摘されたことで、どのように改善してどのように職員の意識が変わっていったのかという、つまり、評価を受けてよかったということがわかるようなシンポジウムやパネルディスカッションを行っています。そうするとやはり結構お話が来ます。イベントの後に、評価機関の受付ブースを設けて、そこで申し込みを受け付けています。それは、NPOや組織にとっては、ひとつの収入、財源確保にもなるわけです。そういうところで、評価機関と一緒にやっていって理解してもらう、つまり、施設からするとメリットではないですけれども、うちの現場が利用者さんにとってサービスの質が向上しているということが伝わらないと、書類をたくさんだしてダメ出しされるというイメージで、お金もかかるし…と消極的になってしまうかなと思います。

- ・京都も最初から受審件数が多かったわけではないです。互いに刺激しあいながら、選ばれる事業所でなければならないというのが一つの売りになっていくし、そういった場所に職員が来て、育っていく場所にもなっていくので、受けて下さいよというだけでなく、イベント的なものを企画してやっていくのが必要かなと思います。

#### 【山本委員】

- ・30年度に受けられた事業所さんの中には、ISOなども取得されていて法人全体として第三者の目を入れるということに慣れておられて、仕組みも出来上がっているところもあり、同じように考えるのは難しいかなとも思うところもあります。
- ・受けたほうがいいよ、受けなさいよと言われて、いいんだろうなとも思うのだけれども、正直費用対効果、あるいは手間のこと、さらに言えば評価機関にどれぐらい公正に見てもらえるのだろうかということなどについて、どうしても一抹の不安があったりもします。
- ・実際に受けられたところが、どんな良いことを感じられたのか、やってよかったという声を聞かせてもらうのが、効果的かなと思います。
- ・利用者さんやご家族の方にアンケート調査を実施したのですが、毎日現場にいる人間からすると、第三者的な目、客観的な目がどうしても失われていってしまいます。例えば、ゴミ箱も手で開けるものより、足踏み式のもののほうがよいのではないかという指摘を頂いたのですが、普段使っているものとしてあまり気がつかなかったことでした。まさに、第三者の目、利用者さんの目を見て頂いてはじめて気づくことができました。
- ・すぐに改善できることについては、できることから早速やっていくと自分たちも気持ちが良くて、変えることができた、利用者さんに喜んでいただけるなという実感になる。そういう具体的な声が事業者にたくさん入ってくればもっとモチベーションが上がるのかなと思います。

#### 【和田委員】

- ・子育て支援センターなので、当てはまらない部分もあるかもしれませんが、アンケート調査で利用者さんに足りていないところを聞く機会があります。
- ・スタッフとしては当然で、当たり前に行っていることが利用者さんにとってはものすごくうれしいとか、感謝の元になるということ、改めてアンケートの中で頂くと、私たちが当たり前に行っていることだけれど利用者さんにとってはちょっとほっとできることだったのだと気づくことができます。
- ・アンケートを改めて全て数値化して、グラフ化して張り出すと、アンケートの調査の結果がどんな風に動いているのかが見えてきます。また、気になった部分に対してこんな風に改善・改良しようと思いますというメッセージを張り出すと、それはそれで利用者さんからすごいですねと言っただけたりもし

ます。だめなことももちろんですが、自分たちは当たり前に行っていて気づかなかった良いところを、第三者のほうから見て頂けると、強みにできることなんだという風に見えてくることもあると思います。

**【空閑委員長】**

- 何か委員会のメンバーで協力できることがあればさせていただきたいと思いますので、是非今のご意見を参考にしていただければと思います。
- 本日の議事としては3つありましたが、同意いただけるということでよろしいでしょうか。

(各委員から同意を得る)

(事務局からその他報告事項について説明の上、委員会終了)