

令和2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 議事概要

開催日時：令和2年6月9日（火）10時00分～

開催場所：奈良県文化会館 1階 第2会議室

出席委員（敬称略 五十音順）

東幸次郎、空閑浩人、松本律子、山本忠行、和田公子

【開会】

委員の紹介

（1）委員長の選任について

（下市課長補佐）

委員会規則第五条において「委員会に委員長を置き、委員の互選によってこれを定める」とある。どなたかご意見等あるか。

（山本委員）

空閑委員は学識経験者でもあり、福祉行政全体に幅広い知識をお持ちなのでぜひお願いしたい。いかがでしょうか。

（下市課長補佐）

ただ今、空閑委員に委員長をお願いしたいと意見がありましたがいかがでしょうか。

〈全員賛成〉

それでは空閑委員に委員長お願いしたい。

（空閑委員長）

この委員会の委員を務めさせていただいて長くご一緒させていただいているが、この間ずっと受審件数、実績を上げようとやってきておりますが、なかなか十分にならず力不足を感じているが、この度またご指名いただきましたので引き続き委員長をつとめさせていただきます。

サービスの質を考えた時に、第三者評価を良い形で利用させていただき、良い形で受審していただいて、その結果を利用者さんとご家族さんに質の向上という形で反映させていくことが大事だと思う。そのあたりのご意見をみなさんからいただきたい。

進行について議事に沿って進めていく。

（1）受審実績について事務局より説明をお願いしたい。

(松山課長)

〈事務局説明〉

(空閑委員長)

受審実績について、2件どちらも手をつなぐ育成会で取り組まれている障害者福祉事業の評価結果の概要について報告いただいた。

第三者評価というのは実際に普段仕事をされている職員の方に、いかに気づきを与えることができるかということと、その気づきが質の向上につなげていけるかということと、支援という位置づけができるのではないかと思う。事業者のコメント抜粋にもあるが、気づきを質の向上につなげることが、具体的に今後のサービスに活かされることが期待される。

(山本委員)

資料3-1、3-2について最初に思ったのが職員の状況が3-1であれば職員が全部で常勤37人、非常勤18人、合計54人、その中で前年度に採用された方が常勤・非常勤含め20人、退職された方が8人、全体の規模の中で入退社の割合が大きい。

3-2のほうも常勤・非常勤30人のうち採用が20人、退職が8人ということで結構大きな動きがある。

サービスの質を上げよう、教育しようという項目はあるが、職員のモチベーションを上げ、定着をさせることについての項目が見当たらない。人材不足の時代であるのでこういった点、そのような仕組みづくりも必要だと思う。

(空閑委員長)

ありがとうございます。いかがでしょうか。

(松山課長)

人材の育成はご指摘の通り項目があるが、職員の定着がつかない原因は何かということでサービスの質の向上を目指す中でよりダイレクトに提供する方の内容が並んでいる。一方では、同じ県庁の中で福祉・介護事業所認定制度というものがあり、職員の定着を図る、働きやすい職場として認定審査の内容などを含めて検討していかないといけない。

現行ではダイレクトに定着が図れるような項目が入っていないのは、委員がおっしゃるとおり。

(空閑委員長)

委員会で今までのような意見が出て、これについて評価機関に再ヒアリングというか、確認や申し入れはできるのか。

(松山課長)

評価機関の方ともやり取りが必要だと考えているので、ご意見を賜り反映させていただきたい。

(空閑委員長)

事業所に対して定着に対する取組、評価結果が十分読み取れないので追加で調査の申し入れも評価機関を通してできるのか。この委員会の権限がどこまであるのか。

評価結果自体を認めさせていただくとしても、委員会で出た意見として現場に伝えられるのかどうか。

(松山課長)

第三者委員会自体の権限と申しますかお願いしているのは、一旦報告をした評価の運用について意見を賜ること。一旦処理をしたものに無効にすることはできない。但し、評価を受けた場合それぞれ評価の質を上げていく、本日いただいたご意見をそれぞれ評価機関・事業所に伝えて、手続き的に追加評価できるかどうかは確認させていただきたいが、いただいたご意見は反映できるようにしたい。

(空閑委員長)

何年か前の委員会でも同じ議論があったが、評価機関のふくてっくについても、委員会で資料を見て相応しいと認めた。評価機関・評価項目自体は信頼に値する。

委員会での貴重な意見を反映できる仕組みや評価機関や事業所に意見を伝える仕組みがないのであれば作っていただきたい。そういった形での意見も委員のみなさまにもご意見いただきたい。いかかでしょうか。

(和田委員)

管理職側と、実際に利用者に毎日支援している一般職側の認識の相違があるとの評価コメントがある。管理者側と日中と夜間の支援員との連絡が行き届かないのは、時間的な問題なのか、勤務態勢の問題なのか。認識の乖離であっても、掲げている基本方針が、毎日の利用者の足下の問題に繋がってないと、絵に描いた餅になる。管理者の認識を支援している職員に具体的にどう伝えるか。具体的な内容を職員に常にフィードバックしながら、毎日の支援に繋がっていかないと、言っていることとやっていることが別々になってしまう。難しいとは思いますがその為の評価である。

評価が足りないところをほじくり出すのではなく、良いところを認め合いつつ、足りないところを認識し「良いところ見つけてもらった。明日にむけて頑張っていこうよ」となる評価にならなければ、評価の件数が伸びないのではないか。

(空閑委員長)

ありがとうございます。事務局の方からいかがでしょうか。

(松山課長)

評価機関の見方として、できているところを良しと書くのか、評価項目として評価したときでも、評価機関ができていからここはもっとがんばりなさいと書くのか、運用の話にもなってくるので、両方の観点があると思う。賜ったご意見を評価機関にお伝えしたい。

(空閑委員長)

この委員会も基準等委員会と名前があるので、評価項目についてもみなさんと議論しながら設定してきたが、時間を追うごとに見直ししていくことが必要。和田委員の意見もあったが評価を受けて終わりではなく、どう活かしていくか、文章にすると抽象的な言葉になりがちではあるが具体的にどう伝わるのか、一事業者だけのことではなく県全体の事業所にオープンにできる仕組みが必要。

以前に話が出たが、京都では第三者評価を受けてどう活かしたか法人が集まり実践報告会の取組がある。委員のご意見なども反映していただけると良いと思う。個別の山本委員、和田委員の意見も評価機関、事業所に伝えていただければと思う。

(松本委員)

結果報告の中の文章で、一つは職員の業務量が非常に多くなって本来なら家族からしてもらっていたことも事業所でしているという記述がある。

その中で家族にも支援が必要ということがあり、確かにだんだん入居者が高齢化すること、親御さんも高齢化すること、結局施設にお任せした方が、話が早いということがあるのかもしれない。

ただ、後見人制度を使って、施設側が全部抱えるということがないようにすべき。

この評価結果から、施設にお任せでなく、家族としての関わりが必要と言われているのだと感じた。

もう一点、中期計画の策定と経営の健全化の中に「若い人材の登用と職員構成のリフレッシュが必要」と書かれていたが、このことについて平たく言うと、ずっといると給料が高くなってしまおうということでしょうか。

一方で、職員がよく入れ替わっているという状態だが、評価機関はどういった意味で評価しているのか教えていただきたい。

(空閑委員長)

一つ目の家族支援について事業所が全部抱えるのではなく、制度や仕組みやその中に家

族の役割があり、地域の中で事業を展開していく上でいろんな繋がりを持つことが事業所の在り方かなと思う。各家族の方といかに連携していくのか、あるいは地域の方、色々な制度を活用するモデルを事業に示していくことにも繋がる。第三者評価の仕組みを利用していくと他にも共有できるような形が示していけると思う。
二つ目の職員について事務局からなにかあるか。

(松山課長)

評価の質に関わる第三者評価機関がどういった表現で問いかけて、どういった答えをもらった結果がこのような評価になったかも関係しているのではないかと委員の方のご意見、評価機関並びに事業所には、最終的に文字化されたもので、このような見方やご感想があるということをお伝えしたい。

(空閑委員長)

評価の結果について一事業所の課題ではなく、例えば人材確保の課題については、一事業所、一法人だけでなく県としてどうしていくのか考えていくことが必要。奈良県であれば福祉・介護人材確保協議会などと連携していくことも必要。事業所で取り組んで工夫していくことと一事業所では解決できない課題も評価の結果で見えてくる。行政、協議会として課題を整理していく役割があると思う。

受審実績の概要について報告いただいた、「たかとりワークス」と「やすらぎの丘」の評価結果を認めるということによろしいか。

〈異議無し〉

その上で委員の個別の意見については委員長としてもぜひお伝えいただけるようお願いする。それでは次の議題にいきたい。

(3) 令和2年度の受審促進の取組について事務局より説明をお願いしたい。

(松山課長)

〈事務局説明〉

(空閑委員長)

受審促進に向けた取組も毎年この委員会でご意見を伺っているが、いくつかのポイントを整理した資料を基にご提案いただいたが、質問・意見はあるか。

(和田委員)

デメリットは理解できるが、質・意識の向上というソフト面でのメリットの他にハード面でのメリットはあるのか、例えば補助金アップや、評価の内容にかかわらず受審費用を県が出すなど。メリットがわかりにくいように思う。

(松山課長)

社会福祉法 78 条に事業者自らが高みを目指さないといけないとの規定がある。ただ抽象的な目的だけあっても不明確であるので、国が制度としての第三者評価の枠組みを用意している。和田委員から意見があった、何らかの形で行政が支援できないかというのは、ご指摘通りだと思う。これから考えていかないといけない点だと思う。

一方で事業所の経営や運営の収入や色々な仕組みの中で運用してもらうということからすると、事業者に責務がある中で、ダイレクトに補助金を出すことは難しいと考える。一方で空閑委員長からご指摘のあった実践報告会の費用を県が持つ、あるいは、評価を受審した事業所が翌年どうしたのかフォローアップへの関わりや支援ができないかと検討の余地がある。委員の皆様のご意見、ヒントをいただければ考えていきたいと思う。

(空閑委員長)

メリットの中で具体的に示していく中で伝わるようにならないといけない。

比べて申し訳ないが、京都の事業所では受審が当たり前で評価機関に受審申込が殺到する状況が年度末に起こったりしている。奈良でも当たり前に受審する文化、土壌にならないといけない。そこにいく為には受審を促すだけでなく、具体的なメリットを言葉にして示していかないと、福祉・介護事業所認証制度が認証評価に関わることで人が集まる法人になるなど言葉に示していかないと受審に繋がらないかなと思う。

(東委員)

今まで事業所に対してこういう評価機関があるという案内をしているか。また評価を受けられたところに対してアンケート調査して悪いことに関してどのように改善したかというのをアンケート調査してはどうか。

(松山課長)

数千という事業所があるので、個々に通知せず、HP で公表している。アンケートについてはフォローアップなどの関わりがあれば具体的なメリットを感じていただけると思うので、そのあたりも検討していきたい。

(山本委員)

和田先生がおっしゃっていたことと関連するが、評価項目のⅢ－1の適切な福祉サービスの実施(資料4)の項目で「利用者を尊重する姿勢が明示されている」というのがある。これは組織あるいは職員に対して明示しているという内容である。

おそらくこの項目を作る過程では「利用者を尊重する支援が行われている」という表現にしたかったのだと思う。何をもちってそれができているかが判断し辛く、基本姿勢が明示されているだとかそれを理解されたのか、まずは基本理念が一番上にあって、そこから方

針がでてくるのではないか。

職員は「利用者本位である」と日々思っていると思うが、その意識が利用者にどのように伝わっているか、家族がみたらどう思うのか、意識が難しい。我々運営する側にとっても、どうやって伝えていくかということで日々苦慮するところである。

こういったことこそ、評価を受ける過程で評価機関とのやりとり、受審した結果をそのプロセスの中で職員同士が話し合ったのか、受けた結果をもってどのように考えたか、具体的な今後の取り組みが大事な項目になる。結果がどうこうよりもそれをもって自分たちのことを振り返るなどのきっかけになる材料になる。

評価を受けた結果、このようなことを考えることができ、このようなことができたなど、そういうことを共有できる機会があれば良いと思う。

(松山課長)

評価後のフォローアップについては、評価のどの項目に対して事業者が何を気づき、何を改善できたのかということの評価機関がフォローアップに関わっていただき、その情報を収集してそれを共有する。コストが発生するので、その部分についてもどうするかを検討しないといけない。

(空閑委員長)

どうしても評価となると、評価するされるという関係になるが、そうではなく、コンサルテーション機能のようなもの、決して上下関係ではなく一緒に考えていけるような、文章とか評価結果に表れてこないこと、行間のところで悩んでいた、戸惑っていたり、少し工夫が必要など相談なり助言なり考えるなりパートナーシップのような機関として評価機関が担う。

評価するされるで終わりではなくそういったことも仕組みとして作っていく必要があるのではないか。

(和田委員)

山本委員からも出たような、いわゆる尊重というところもそうだが、評価は何のための評価なのか、元々のことを考えていく必要がある。つまりは利用者自身がそこで生きていくためにきちんと擁護されている、もしくは尊重されているには、基本方針でも経営でもお金の面でも、いくらかのゆとりがなかったら利用者の支援につながらない。

山本委員が言われた職員のモチベーション。「一体私はこの施設でどんな役割を果たしてこの人のためにどういう支援をするのか、この人にとって満足に生きる日々はどうつながっているか」について、評価基準の中でやっているかやっていないかというイエス・ノーという評価が多い。そこをソフト的なこと、例えば、研修において満足しているか、次の支援に繋がったかなど評価のソフトな部分もハードな部分と含めて評価の基準になれば、

それがモチベーションになって、メリット感、やってよかった、自分の足りないことも見えて明日そのところをやってみようか、ということに繋がる。

もともと私は幼児教育の方において、先生たちが一人年に2回ずつ研究会で自分の保育を発表しているが、「ここはあかん」「そこはあかん」と指摘を受けると泣き出し「もういらん」と投げ出してしまうことになる。

例えば「あら、どうしたの?」という声のかけ方が良かった、声のかけ方でその子がどう変化したかというところまで研究の中身に入れていくことで、細かいことを毎日積み重ねて、一つのパターンとして、そういうことも必要なんだなと思えることが大事。

「下手でも良い心があれば」ということが伝われば、研究会をやってみたい、私も開いてみたいという研修になっていったと思う。

評価を受けたいと思う文化を、委員長がおっしゃっていたように、奈良はなぜ京都とどのように違うのか。文化の違いというとそうであるが、そこをなんとかしていかないと。私も委員をさせていただいて、やはり評価を受ける機関が毎年わずか2件、3件で、数の違いを感じる。

この違いはどこにあるのか、文化の違いはどこにあるのかお尋ねしてみたい。

(空閑委員長)

最初から第三者評価するということを楽しんで手を挙げてやってきているわけではなく、地道な積み重ねでこれが必要だということが少しずつ業界の中で広がっていった、例えば高齢者福祉や障害者福祉の事業所の団体で広がっていった、それが広がっていくと市レベルや区レベルなどの行政レベルで取り組んでいく。それはとても大事なことから例えば県社協とあるいは、行政や福祉・介護人材の方や他の課と横並びでやろうということができてきていると思う。

地域福祉課だけで考えると委員会だけで考えるとではなく、こういったことが全ての奈良県の福祉につながっている。仕掛けていくことは必要だと思う。

そういう意味では京都は仕掛けをしている。府社協と京都府はタッグを組んでやっている。奈良県社協の人材の研修の仕事もしているが、研修のあり方をかなり議論している。研修を受けて良かったかどうかのアンケートではなく、研修を受けたことで3ヶ月後、半年後どう変わったかというアンケートを取らないといけないという議論をやっている。時間をおいて時間の流れの中でどう評価され反映されているかなど、先ほどありましたがアンケートの取り方も大事であると思う。そういうアンケートを取ることで思い出し、評価の結果がどう活かされているかなど意識付けになる。

色々な意味で仕掛けていくということ、地域福祉課だけでなく、いかに他の部署も巻き込んでいくかが大事。

京都でいくつかの法人の理事をやらせていただいている、外国人の技能実習生を積極的に受け入れている法人がある。外国人はSNSがすごくて、日本の情報が詳しくSNSで取

り上げられている。同年代の日本人職員以上にスマートフォンを使いこなしている。日本人であったら学生などが実習に行った際、職員の態度や上司の仕事の仕方に問題があっても遠慮して言わないところを、外国人は「自分が勉強していたことと違う」と指摘する。そこでコミュニケーションが生まれる。あるいは「ここに技能実習に来ました、この社会福祉法人は素晴らしい」ということが SNS を通してベトナムやミャンマーに届いている。実習生が心地よく働けるということが、アジアに発信されていくという状況にさらされているということを感じなければならぬ。それはいいことであって、日本人の職員が外国人の技能実習生に仕事を教えることで職員が育つ。自分たちの仕事をいかに言葉で伝えていくかということ、結局利用者の尊厳を守ることがどういうことなのか、単にこういったことが利用者本位であるということ、言葉をコミュニケーションをはかって伝えるということ、日本人の職員が育つということがある。

評価を受けるということはそういうことだと思う。第三者の目にかかるということはそういうことではないか。

補助金がつくという目に見えることもメリットとして大事であるが、評価を受けるということが、組織としてのサービス、職員の向上につながる。職員さんの働きがいなど、組織としての向上の意識を管理職や関係者の方、現場レベルまでもっていただくというようにいろいろな仕掛け、働きかけということを継続していただくことで、外国人が増えていく中で、今まで以上に必要になってくると思う。

(松山課長)

貴重なご意見を賜りありがとうございました。

制度の枠組みを考えた場合、一般的に見て評価に括られる中に、県庁の中でも監査指導室という組織を置いているように、それぞれの介護保険制度等に係る許認可、最低限度を守っているかどうか正に監査、調査もあるが、それ以外にサービスの向上に関する部分は、社会福祉法をはじめとした個別法、そこに定められた法人、事業者の方がサービスの向上に努めるということがベースにあり、それが発展して第三者評価があると思う。

京都の例でも他の制度と連携して事務的に制度を変えていいのか、ベースとしては事業者が自ら当然取り組まれるものであるならば、行政が実施していく中でどういう制度がいいのか悩ましいところである。

そういった意味で義務付的に実施するのはどうかと思うが、それよりも、むしろせっかく受けた評価についてフォローアップの中で受けて良かったということを広められないかご意見も賜った。ぜひとも検討していくべき議論でだと思うので、ご意見を行政に反映できるように努力していきたい。

本日はありがとうございました。

(空閑委員長)

奈良県福祉・介護人材確保協議会を立ち上げた時に、認証制度も先進的な実践しているところに聞き取りにいった。第三者評価を積極的に受審促進している他府県からの情報収集をし、学ぶことも必要。

委員会の規定にも関わることだが、もしかしたら委員も少し増やしてもいいのではないか。10人以内の規定で関係のある団体・民間の法人の方や山本委員のような立場で参加していただけるそういった方をもう少し増やしてもらい、今日のような議論をしていきたい。

本日たくさんの意見ありがとうございました。議事を終了させていただく。事務局にお返しする。

【閉会】