

令和5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

日 時：令和6年2月15日（木）11時00分～12時00分

場 所：奈良県中小企業会館 4階 会議室1

出席委員：（敬称略 50音順）

松本律子、椋本敏雄、森口弘美、山本忠行、和田公子

議事 奈良県福祉サービス第三者評価基準の改定等について

➤ 事務局説明後、事務局が示す改定案で進めることについて全委員同意。また、今後国が示すガイドラインが改定された場合は、本委員会に諮ることなくガイドラインを県評価基準として運用することとする。

➤ 委員からの意見は以下のとおり。

（山本委員）

社会福祉法第3条に規定の福祉サービスの基本的理念にもあるように、福祉サービスは、個人の尊厳の保持と自立の支援のため、利用者本位のものでなければならない。今回改定する評価基準にその点が反映されていることが必要。現場で介護に携わる人にもこの理念が正しく伝わっていないことがある。評価機関にも正しく理解して欲しい。

（森口委員長）

「利用者本位」という点はどの部分で評価するのか。

（事務局）

共通評価基準の中で、「理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。」「利用者を尊重した福祉サービスの提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。」などの評価項目があり、こちらで評価していただく。

（和田委員）

「良質かつ適切な福祉サービス」の捉え方が、評価機関によって相当異なるように思う。例えば「良質」について、施設が新しいことも良質だが、古くても衛生的に管理がされていれば良く、評価の際に見た目に惑わされていることはないか。また、「適切」とは誰にとって適切なのかということの評価機関においても意識した上で、評価項目の文字面でなく、奥にある思いをくみ取って評価していただきたい。評価を受ける側も、評価機関に説明できることが重要ではないかと思う。奥にある思いを大事にできるような評価基準が欲しい。

(森口委員長)

評価機関へのアプローチが課題であるという話があったが、何か手立てはあるか。

(事務局)

今回の改定案のとおり、国が示すガイドラインと県の評価基準を統一することで、他府県でも実施している評価機関にとって同基準で実践を積むことができるため、評価機関の能力向上、評価の平準化という面ではよいと考える。また、全国社会福祉協議会が実施する調査評価者研修などの情報を積極的に発信していきたい。

(松本委員)

高齢施設で言うと、かつては認知症の人は何もわからない人というイメージを持たれていたが、何もわからないわけではなく、それぞれの意思を持っている。施設職員が認知症の人の意思を把握しようという意識をどれだけもって接しているか。評価機関にしっかりと評価していただきたい。

(森口委員長)

認知症の人に限らず、知的障害のある人など、本人の意思をどのように汲むかは重要。評価機関や評価者には留意していただきたい。

(事務局)

認知症については、法改正により施設側も認知症ケアのことをしっかりと理解した上で進めなければならないという流れがある。評価基準にも評価の留意点や着眼点に具体的に示されてきていると感じている。先ほどからの評価機関側のマインドが大事ということについて、良いご意見をいただいたと感じている。奈良県側の考えをどのように認定した評価機関に伝えるかについては工夫が必要かと思う。

(松本委員)

評価者による評価方法のばらつきが見受けられることについて、事業所によってまちまちな評価となることは良くない。

(事務局)

評価機関を認証する際に、一定の基準のもと評価者を審査している。好きなように評価ができるというわけではないが、公平性などの意識を持っていただくことは重要と考える。

(委員長)

評価機関の選定プロセスはどのようになっているか。

(事務局)

評価機関の認証についても国からガイドラインが示されており、それに基づき評価機関の認証要綱を策定している。本県では令和4年に公募し、応募のあった評価機関について評価者の資格要件を確認したうえで認証している。

(山本委員)

色々な施設や評価機関があるので、評価基準は統一されていなければならない。そのため着眼点が事細かに記載されていることは当然だが、一方で、細かい評価基準があることにより、基準を満たしている、満たしていないの単純な評価にならないかという懸念がある。利用者にとって安心できるサービス提供につなげるため、利用者の意見や思いが反映され担保される仕組みになっていると良いと思う。

(松本委員)

調査結果報告書を利用者やその家族が確認する機会は意外とない。

(棕本委員)

福祉サービス第三者評価制度は、現在は希望の事業者が受審する方式だが、全事業所を評価するようにはできないか。良い施設だけではなく、自信がない施設も受審によりレベルアップする必要があると思う。

(委員長)

どういう動機があれば事業所が受審しようとなれるかといった視点が必要と思う。

(和田委員)

奈良県は評価件数も少ない。受審は有料であり、評価を受けるにあたっては事前にそれなりの量の資料を出さなければならない。どの事業所も、非常にタイトな時間で日々福祉サービスを提供しており、プラスアルファの仕事をすると時間がないこともあると思う。そのような中でもあえて受審しようとする事業者もあり、何とか良い形で制度を広められないか。事業所の人手不足に対する起爆剤としても第三者評価の受審が考えられる。働きやすい職場は利用者にとっても居心地が良いと思う。

(山本委員)

施設の体温や雰囲気が感じられるような評価制度になれば良い。

(松本委員)

福祉サービス第三者評価を受審していること自体が施設の値打であるという認識が広まると良い。

(委員長)

事業所の求人にも、評価を受審しているかどうかが一目で分かるリストがあったと思う。他府県では、助成を受けるために福祉サービス第三者評価の受審が必須とされている例もあると聞いている。

こういった形が奈良県にとって良いのか、実現可能か、時間をかけてでも検討いただきたい。

(山本委員)

自信のある施設が受審する傾向にあるが、そうでない施設も、過去に成長の指標を確認するツールとして評価制度を使う例もあった。定期的に受審するのであれば、受審料の割引などもあれば良いと思う。

(和田委員)

質が高い以前に意識が高いことも重要。意識が高ければ質につながる。

(委員長)

県として制度の告知や広報はされているか。

(事務局)

県ホームページで結果を公表しているが、人材確保という点では担当課とも連携し、情報共有しながら取り組みを進められると思う。人材確保が難しくなっていることは大きな課題であり、その起爆剤になるかもしれないというご意見をいただいたことは非常にありがたい。

(山本委員)

施設側としては、知る機会はいろいろとある。ただ、福祉サービス第三者評価制度の他にも多くの評価制度があり、受審のための準備には手間がかかる。事業所においても、各評価制度間で連携がなされており、提出書類の省略ができるなどがあれば負担が減ると思う。

閉会