

パネルディスカッション「福祉サービス第三者評価の効果的な活用とは」

評価機関：特定非営利活動法人アスク 佐藤由紀子

1. 第三者評価にあたって評価機関が大切にしている点

- (1) 信頼関係を築くこと
- (2) 丁寧な調査を行うこと 多方面から情報を収集すること
- (3) 評価結果報告書の評価所見は一般市民にも具体的でわかり易い記述とすること

2. 特別養護老人ホーム「ひまわり」の第三者評価の経緯

- (1) 評価契約を結ぶまで
 - a. 2004年度（平成16年度）の特養「ひまわり」の試行評価実施【東京都方式による】
 - b. 2005年度（平成17年度）の特養「ひまわり」の第三者評価実施
- (2) 評価の実施
 - a. 職員に対する第三者評価についての説明会と契約 2005年12月21日
 - b. 職員に対するアンケート調査、事業所による自己評価 2006年1月10日回収
 - b. 利用者調査 - 抽出面接（11名） 1月20日
 - c. 書類調査（会議録、マニュアル、介護計画・記録、事故報告書他） 1月23日
 - d. リーダー層職員からのヒアリング 1月23日
 - e. 宿泊による夜間ケア観察 1月26日～27日
 - f. 経営層（施設長、事務長）へのヒアリング 2月16日
 - g. 評価結果説明（フィードバック）～評価確定 3月16日
 - h. 職員への評価結果説明会 3月22日
 - i. 評価結果公表 3月30日
- (3) 評価機関での検討会、その他
 - a. 訪問調査事前検討会 2月10日
 - b. 評価結果検討会（合議） 2月28日
 - c. ひまわり研修会「竹内孝仁氏による認知症講座」 2月9日

3. 評価実施において工夫した点、苦労した点、気づいた点

- (1) 工夫した点
 - a. 評価調査者は3名。利用者面接調査の時には補助者も1名参加し、利用者一人ひとりに時間をかけて聴取した。
 - b. 夜間を含むケア観察を通して、自己評価や書類調査と現場の観察を結びつけて評価した。
 - c. 職員は、評価結果報告書の内容以外に、サービスの実際の点で評価・助言を求めている。定められた評価結果報告書の他に、前年度実施した時と比較してどうであるかの内容も含めたレポートを作成して提出した。

(2) 苦労した点

- a .ヒアリングをしながら一つ一つのチェック項目を確認・確定する作業に時間がかかった。
- b . 栃木県方式の評価が初めてであったので、評価基準の理解に時間を要した。

(3) 気づいた点

- a . 各段階で事業所と評価機関の調整が必要となり、連絡の手段としての電子メールがとても有効な手段であると確認できた。事業所側に第三者評価担当者があることが必須。
- b . ケア現場の観察等で、各評価調査者が観察できたことをとりあえずレポートとしてまとめておき、評価調査者間で交換しておく、評価結果報告書をまとめるときやフィードバックのためのレポートを作るときに大変役立つ。

4 . 総括

(1) 評価を行っての全体的な感想

- a . 第三者評価は3～4ヶ月の長期にわたる作業を要し、事業所側の手間も膨大である。今回の評価では事業所側の評価に取り組む意欲が大きく、評価機関としては大変やりやすかった。
- b . 2年連続して評価を実施でき、ある部分は作業を省略できた。また、前年度と比較して考証できる点、評価に厚みが増した。
- c . 連続して見ることができたが、介護保険等の事業所を取り巻く環境や事業所自体の状況が早いペースで変わるので、運営の悩みを垣間見ることになり、別の側面の問題点を評価機関としては突きつけられることになった。

(2) 評価を通して、フィードバックで事業所に伝えたかったこと

- a . 事業所では理念や計画性をもって組織運営に当たっているが、その思いが職員に正しく伝わっているか、伝える努力をしているか、を吟味してほしい。
- b . どんなときもどの職員がケアに当たっても、同じ質のサービスが提供できるように、事業所としての現時点でのサービスの標準化を図ってほしい。

(3) サービスの質の向上につなげる評価とは

a . 事業所の評価に対する取り組みの姿勢

事業所代表者の第三者評価に向けた意欲と、職員への第三者評価の意義や手法の周知および事前学習がなされていれば、評価作業がスムーズに運ぶ。

b . 事業所と評価機関・評価調査者の率直な意見交換

意見交換の中で、評価結果には表しにくいさまざまな気づきと課題の整理が促される。評価機関がなすべきことのヒントも与えられる。

c . 職員の意欲向上を促す、ケア現場の工夫への評価

職員や現場責任者からのヒアリングにより、現場での意欲的な取組やすぐれた工夫に目を向けた評価が、改善に向けたさらなる努力をひきだす。

d . 職員への評価結果の説明

評価機関から評価結果を直接職員に伝えることで、管理者が話すよりもより積極的に評価内容を受け取ってもらえる可能性がある。