

2005 年あいち福祉オンブズマンセミナー報告

2005 年 9 月 13 日（火）に愛知県産業貿易会館西館 10 階の大会議場で、「福祉サービス第三者評価制度の普及をめざして」と題した、あいち福祉オンブズマンセミナーを開催しました。特別養護老人ホーム、認知症高齢者グループホーム、障害者施設、保育所の職員や一般市民、学生など約 120 名が参加しました。



あいち福祉オンブズマン規約では契約施設の第三者評価を 2～3 年ごとに実施することが謳われ、2005 年度が全契約施設の第三者評価を実施する年に当たっていました。しかし、あいち福祉オンブズマンは本格的な第三者評価を実施した経験がないため、全契約施設を評価することがどのような作業量になるのか、またどのように進めていけばよいのか見当もつきませんでした。そこで、2005 年度の本格実施の目処を立てる目的で、2004 年度に 5 施設を対象に東京都モデルを使用した第三者評価を試行実施し、2004 年度第三者評価試行実施報告としてまとめました。

福祉サービスの第三者評価という用語は 1998 年ころに使われるようになりましたが、第三者評価というと、言葉は聞いたことがあっても、具体的なことはわからないというのが現在の福祉の常識ではないでしょうか。都道府県単位で第三者評価事業が実施されることになり愛知県では 2005 年度からこの事業が開始されたのを機に、実際に第三者評価を受審した事業所に第三者評価のメリットと課題を明らかにしていただき、特に事業所に第三者

評価について理解してもらえるように以下のプログラムとしました。なお、2004年度第三者評価試行実施報告書を当日の配布資料としました。

講演1 「福祉サービス第三者評価制度の現状」

吉川雅博（あいち福祉オンブズマン：愛知県立大学助教授）

講演2 「第三者評価の手法」

井上幸則（福祉リスクマネジメント研究所）

シンポジウム 「受審した事業所側から考える第三者評価のメリットと課題」

河津章夫（愛知・名古屋ふくしネットワーク：フラワー園）

松岡茂（愛知・名古屋ふくしネットワーク：ニコニコハウス鶴里）

神田時子（愛知・名古屋ふくしネットワーク：高坂苑）

大村アイ子（愛知・名古屋ふくしネットワーク：ケアハウスちあき）

山本美智予（あいち福祉オンブズマン：日本福祉大学大学院）

吉川雅博（あいち福祉オンブズマン：愛知県立大学助教授）

シンポジウムでは、事業所側が考える第三者評価のメリットとして、以下のような発言がありました。

- ・ 経営層と一般職員の考えていることの違いがはっきりわかった。
- ・ 経営層が良かれと思っていたことが、一般職員に理解されていなかったことがわかった。
- ・ 組織内の風通しの悪さに気づかされた。
- ・ 利用者の本音がわかった。
- ・ 自分の施設の弱い面とよい面が確認できてよかった。
- ・ 施設内でどのようなことが行われているのか外部の者にはなかなかわからない現状であるために、評価結果が公開されることで施設のサービスメニューや内容などの情報が利用者をはじめ外部の者にわかるようになる。

また、課題としては以下の点が挙げられました。

- ・ 費用が高い
- ・ 作業量（負担感）が多い
- ・ 評価基準の整備

参加者のアンケートを読ませていただくと、第三者評価の意義も効果も課題についても、理解が深まったことがわかりました。第三者評価はこれを一度は経験してみないと理解しにくいものであると、受審した全事業所が感じたそうです。第三者評価制度の普及のためには、評価調査者のレベルアップは当然ですが、ひとつでも多くの事業所が実際に第三者評価を受審してみることでと考えています。

（吉川雅博）