

令和7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7年5月22日(木)10時00分～11時00分

場 所:奈良県庁 5階 第一会議室(小)

出席委員:(敬称略 50音順)

松本律子、森口弘美、山本忠行、和田公子

議事1 委員長の選任について

- ・委員の互選により、森口弘美委員が委員長に選任。

議事2 評価機関の認証について

- ・事務局説明後、委員より以下の質疑及び意見。

(森口委員長)

申請機関によって、評価料金の差異が見られる。評価機関の選定は、評価を希望する事業所が行うのか。

(事務局)

事業所が評価機関の情報を確認し、選定を行っている。

料金の差異については、過去の認証時の料金設定と比較して著しく乖離しないという観点で、審査を行った。

(森口委員長)

事業所が実際に評価機関を選定する際は、どの程度の情報を確認するのか。

(事務局)

事業所は主に、評価機関がホームページ上で掲載している第三者評価の手法や実施体制等の情報を確認されている。

(森口委員長)

評価料金が高価な評価機関は事業所からの評価依頼も少ないのでは。

(事務局)

新規で申請のあった2機関も含め、奈良県で認証している複数の機関が他府県でも認証を受けていることから、今回申請のあった機関の料金設定は他府県の認証機関と比較しても妥当と考

えている。

報告事項 受審実績について

・事務局報告後、委員より以下の質疑及び意見。

(和田委員)

エンパワメント評価の観点から、「事業所が第三者評価を通じて自身の強みを再認識することができた」という評価受審後の事業所のコメントは非常に有意義である。事業所が自身の強みに気づける機会は少なく、当たり前のように実施してきたことが、外部からの評価により、自身の良さとして気づかされることもある。このことから、第三者評価の結果評価の高かった項目を見逃さずに受け止めること、その上で、改善できる項目に焦点を当てて次へつなげていくことが、事業所にとって第三者評価を受審する意欲となり、奈良県の受審実績の向上につながれば良いと思う。

特に、高山ちどり別館の評価の総評は具体的で、数字や項目による評価だけでは分からない部分まで読み取ることができる。「評価機関を評価する」という視点にも今後繋がっていけば良いと思う。

(事務局)

第三者評価の受審が、エンパワメント評価の観点から事業所が自身の強みや課題を認識し、次の段階に進む良い機会となるという点を強調しながら、今後の周知啓発を進めて参りたい。

(山本委員)

評価結果について、評価基準の趣旨を理解し、客観的な評価が実施できているのかという観点から気になる点がある。

また、マニュアルの有無で評価結果を判断する評価基準が多く見受けられた。マニュアルの有無だけでなく、マニュアルの作られ方、運用方法、実効性等の視点を評価結果に取り入れることが重要ではないか。

(事務局)

県の評価基準は全国のガイドラインに統一する形で整備しているところ。マニュアルの有無はあくまで「評価の入口」にすぎない。第三者評価では、「マニュアルをどのように運用しているか」等、事業所の現場での動きに即して評価する必要がある旨、県から評価機関に対しても周知して参りたい。

(和田委員)

評価機関による第三者評価の受審は、外部に向けた指標になりもちろん重要だが、マニュアルを作成し、事業所内での自己評価を定期的に行うことも事業所にとって重要。このような事業所

内での自己評価がどれだけ丁寧に行われているか、という視点を評価機関が第三者評価をする際に取り入れていただきたい。

(松本委員)

高山ちどり別館は、職員の有給休暇に関する制度や、外国人労働者の一時帰国に関する支援が整備されており、従業員を大切にすることを今回の評価結果から読み取ることができた。

(山本委員)

奈良県の評価基準は全国のガイドラインに即して整備されているとのことだが、全国のガイドラインの見直しは定期的にされているのか。

(事務局)

全国のガイドラインの見直しは定期的にされている。

(山本委員)

福祉施設を取り巻く環境は日々変化しており、その中で従業員の働き方や利用者との関係性も同様に変化している。したがって、第三者評価の全国的な評価基準も定期的な見直しが必要と考える。

(和田委員)

利用者家族の目線に立った評価項目はあるのか。

(事務局)

利用者に対する調査を行う評価項目はある。その項目の調査において、利用者家族からの意見なども聴取している。

(和田委員)

一部の利用者家族の中には「サービスを享受して当たり前」という姿勢の方も見受けられる。利用者家族に対応する従業員に対し、精神的なケアが必要と感ずることもある。第三者評価を通じて、このような状況下で利用者に対して真摯に向き合う従業員が目に見える形で評価されるような指標があれば良い。

(山本委員)

客観的で公正な評価を行おうとすると、マニュアルや職員研修の有無等の仕組み論に目が向きがちになる。一方で、福祉の現場での専門性は、このような仕組み論だけで計れるものではない。

い。

(森口委員長)

福祉や教育の現場では、すぐに成果が出る取組でないことが多い。このような取組に対し、外部から評価を行えるのはあくまで仕組みの方であり、取組の本質的な部分は現場で適宜見直し、高めていくものではないか。第三者評価制度はあくまで、事業所が最終的に自分自身で評価を行っていくことを補助する側面的な要素であると、今回の意見交換を通じて感じた。

(松本委員)

事業所の本当の良さは、数字や指標だけで判断しきれものではなく、利用者がその人らしく、心地よく過ごせていること、従業員が暖かく迎えてくれること等から、利用者の経過を継続して見続けることで広まっていくものだと感じる。

(森口委員長)

事業所が第三者評価をどのように活用していくか、ということが重要。

(事務局)

事業所が自身の強みや改善点を認識する良いきっかけになるといった、第三者評価だからこそできる要素も存在する。それだけではなく、評価基準の本質を捉えた評価の実施というご指摘も踏まえたうえで、第三者評価の主目的である「事業所が利用者へのよりよい福祉サービスの提供を実現」することに向けて、本事業を推進して参りたい。

今回の委員会での意見交換を通じて、第三者評価結果がすべてではなく、評価結果を今後の現場のあり方にどう活かしていくかが重要であることが認識できた。このことを踏まえ、本事業の普及啓発に努めて参りたい。

閉会