

# 東京都福祉サービス 第三者評価システムがはじまる!

## 東京都福祉サービス 第三者評価システムとは?

介護保険制度や社会福祉法の施行によって、福祉サービスは「措置」から、「契約」による利用制度へ大きく転換した。それにより、利用者はニーズに適した事業者やサービスを自ら選ぶことが必要になってきた。また事業者自身も、利用者の多様なニーズに応えるために、サービスの質を高める努力が求められている。

利用者のサービスの比較・選択を可能にすること、事業者のサービスの質を向上させること。この二つの視点から、福祉サービスの第三者評価の必要性が認識されるようになってきており、東京都は、平成15年度より独自の福祉サービス第三者評価システムを本格実施する。これは、利用者の満足度をアンケートなどで把握する利用者調査と、事業者の組織経営やマネジメントの力および提供されているサービスの質をヒアリングや実地調査で把握する事業評価の二つを柱とし、福祉サービス事業者に対して、東京都から認証を受けた第三者評価機関が評価を行う仕組みである(システムの概要は右図参照)。

この第三者評価を受けるかどうかは、福祉サービス事業者の任意で、評価機関と事業者が個別に契約するかたちとなっている。評価の結果は公表

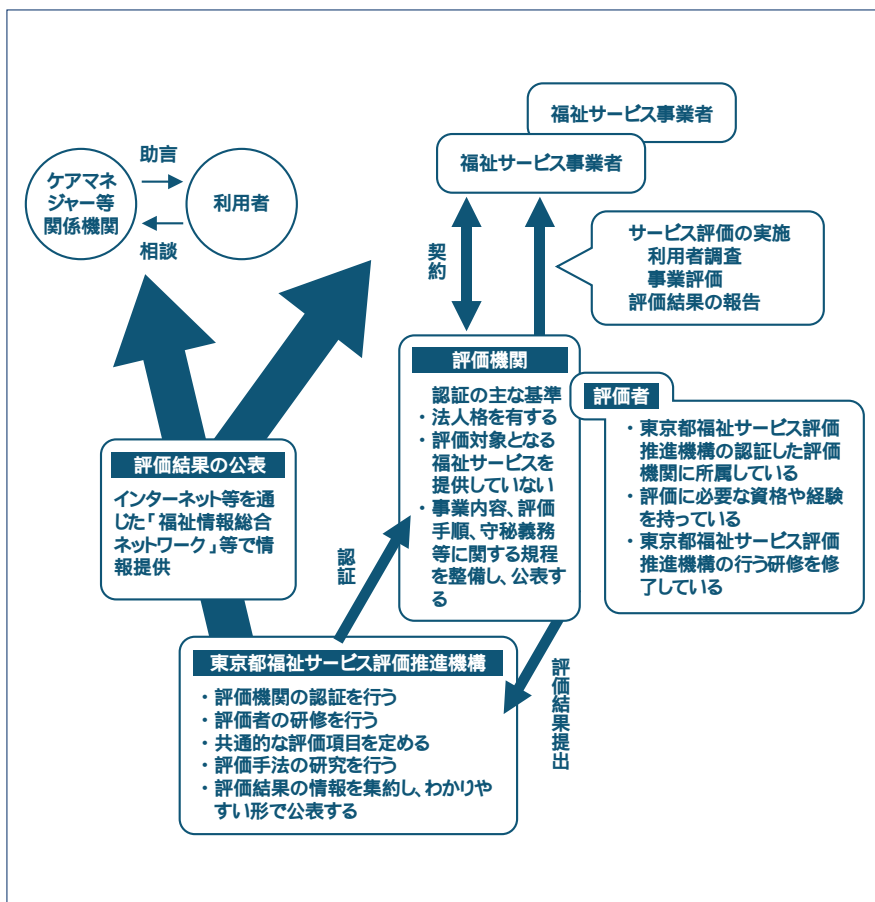
され、利用者がサービスを選ぶ際の判断基準の一つとなる。

本格稼働に向け、準備は着々と進んでいる。平成14年4月にサポート機関として東京都福祉サービス評価推進機構(財団法人東京都高齢者研究・福祉振興財団内)が開設され、多様な評価機関の信頼性を確保するために行う認証基準の策定、評価機関の募集、評価者の質を確保するため

の評価者養成講習が実施された。

同年11月、同機構において、第三者委員会である認証・公表委員会の審議を経て、第1回の評価機関の認証が行われ、27機関が民間評価機関として公表された(うち企業12、NPO法人10。東京リーガルマインドも認証を受けた)。12月末には、2回目の認証が行われる予定である。

図1 第三者評価システムのしくみ



参考：平成14年度東京都福祉サービス評価推進機構評価者養成講習テキスト

# 特別企画 東京都福祉サービス第三者評価がはじまる!

## 評価者に聞く 第三者評価の流れ

東京都の第三者評価システムにおいて、評価の流れはどのようなものになるのだろうか。社会保険労務士の資格を持ち、評価者講習を修了した滝則茂氏にご説明いただく。

### 利用者調査

はじめに行われるのは、利用者調査です。これは、利用者に直接アンケートを取るという手法をとることになります。ここで、利用者の満足度等を把握します。

### 事業評価(自己評価)記入

次に、事業者に対する調査(事業評価)が行われます。

まず経営者による自己評価です。これは経営に関する項目と、サービス内容に関する項目の両方があり、それぞれかなり詳細です。項目ごとに、おそらく5段階評価をすることが予想されますが、単に数値を書き入れるだけでなく、なぜそのような評価をするのか、というコメントも付さなければなりません。これは、正直言って手間も時間もかかる作業ですが、自分の行っているサービスや経営について、認識を改める契機となるでしょう。また、職員の方にも、経営者と同様に項目ごとに評価をしていただきます。

### 自己評価の分析、訪問調査

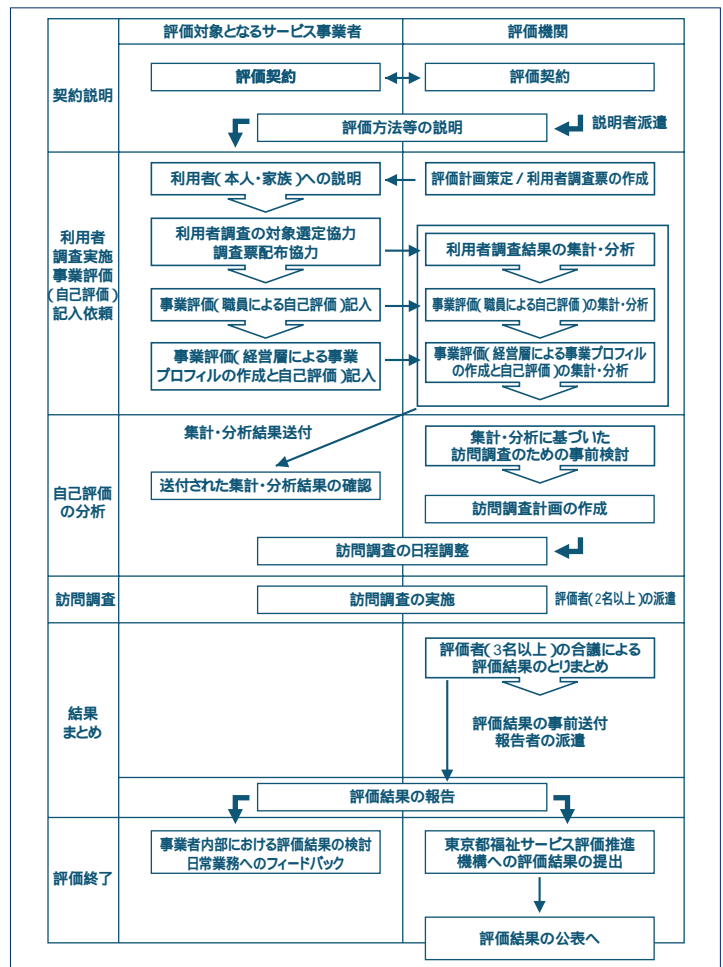
事業についての自己評価を評価機関に提出していただき、分析を行います。その分析結果は、訪問調査の際に重点的に調査する部分等を検討する材料とします。職員と経営者の評価に大きなズレがあった項目については、訪問調査のときに重点的に見る必要があるでしょう。

そして、訪問調査です。実際に1、2日事業所に行き、経営者にインタビューするなど、さまざまな調査を行います。実際の施設の利用者、保育園であれば児童の表情は、言うまでもなく重要なポイントとなるでしょう。

### 結果まとめ

評価者3名以上が合議して、評価結果を取りまとめます。評価は、3人以上で行うことが想定されています。その中に、経営と福祉、それぞれの分野の専門家が、必ず1人以

図2 福祉サービス第三者評価の流れ



出所：平成14年度東京都福祉サービス評価推進機構評価者養成講習テキスト

上入らなくてはならないことが決められていますから、どちらかの分野に偏った評価がなされることはありません。

評価が終われば、フィードバックです。「評価しっ放し」では、評価を受ける事業者にとってメリットはありません。ですから、どのようなかたちでフィードバックを行うか、評価機関に工夫が求められるところです。

その後報告書を機構に提出し、評価結果がホームページ等で公開されることとなります。

(社会保険労務士 滝則茂)