

平成 27 年度第 1 回宮城県福祉サービス第三者評価事業推進委員会議事録

1 日 時 : 平成 27 年 6 月 12 日 (金) 14:00~15:25

2 場 所 : 県庁 11 階 第二会議室

3 出席者 : 中熊靖, 大川昭雄, 内田幸雄, 佐々木恵子, 岩渕正志, 尾形由美子,
秋月倫子, 伊藤清市, 小笠原裕子, 村上薫 (敬称略)

事務局 : 社会福祉課 …… 千葉課長, 戸引専門監, 伊澤総括,
(団体指導班) 中山課長補佐, 高野主査,
村上主事

長寿社会政策課 …… (介護保険指導班) 池田主事

子育て支援課 …… (保育支援班) 泉田課長補佐

障害福祉課 …… 欠席

4 会議の内容

1 開 会

- ・事務局から, 委員会条例により委員会の成立 (10/10 過半数の出席) について報告。

2 あいさつ

- ・中熊委員長より挨拶。
- ・村上新委員より挨拶。

3 第三者評価機関認証部会に属する委員の指名について

- ・委員の指名

鈴木義恵委員が退任したため, 委員会条例第 6 条第 1 項及び第 2 項並びに委員会運営規程第 4 条及び第 5 条に基づき, 委員長から追加分 1 名の認証部会委員の指名を行った。

追加で指名された委員: 村上薫委員

(中熊委員長, 大川委員, 内田委員, 秋月委員, 伊藤委員, 小笠原委員は平成 26 年度に既に指名。)

- ・結果

村上委員了承。

4 報 告

(1) 平成 26 年度事業実績について

ア 事務局説明

- ・ 社会福祉課中山団体指導班長から、資料 2 に基づき平成 26 年度の事業実績について説明。

①推進委員会 2 回(第 1 回 : 26.6.11, 第 2 回 : 26.11.19 開催)

②評価機関の募集及び認証 応募件数 0 件

③受審実績 23 件 (特養 2 件, 養老 1 件, 保育所 6 件, 自立援助 1 件, 障害者・児施設 5 件, 社会的養護施設 8 件)

④普及啓発 宮城県版リーフレットの作成, 配布
各種研修会等での P R

⑤評価基準の検討及び決定

- ・ 高齢者訪問介護の新規策定
- ・ 保育所, 障害者・児, 養護, 軽費老人ホーム, 特別養護老人ホーム, 高齢者通所介護部門に係る改正。

イ 意見及び質疑応答

- ・ 内田委員 26 年度事業の切り分け方について, 3 月に調査された『特別養護老人ホーム 一重の里』が, 27 年度実績に上がっているが, 切り分けの仕方はどのようになっているか。

社会福祉課 結果が 27 年度に施設に報告されているので, 調査は 3 月に行っているが, 27 年度実績となる。

5 議 題

(1) 平成 27 年度事業計画 (案) について

ア 事務局説明

- ・ 社会福祉課中山団体指導班長から、資料 3 に基づき平成 27 年度の計画案について説明。

①実施方針 評価基準・評価機関・事業広報

実施事項 推進委員会 3 回

(第 1 回 : 27.6.12 開催, 第 2 回 : 27.11, 第 3 回 : 28.2 開催予定)

※第 2 回及び第 3 回については, 重要事項の調査審議,

評価機関の認証, 苦情への対応等があった場合に開催

評価者養成研修会の実施 (9 月)

評価機関の募集 (養成研修終了後 9 月以降)

評価者継続研修会の実施（3月）

普及啓発（資料31ページに基づき説明）

評価基準の検討及び策定（新規策定、改定等がある場合に実施）

イ 意見及び質疑応答

- ・佐々木委員 宮城県老人福祉施設協議会研修会の開催が12月であり、年度後半でのPRとなり惜しい気がする。また、当該研修会は管理者等の研修会で、そこでのPRは非常に有効だと思うが、全部の施設が参加するわけではなく、仙台市の協議会の方は参加されないのので、そこを考慮いただきたい。

6月24日の社会福祉法人宮城県経営者協議会（経営協）総会においても活動されてはいかがと思う。

社会福祉課 宮城県老人福祉施設協議会研修会については、毎年、県の施策について、団体の監査報告などを研修の中で報告しており、その中の一つとして本事業のPRを行っている。前年度は1月に開催しており、仙台市老人福祉施設協議会の代表かどうかは定かではないが、数名は参加している。今度、仙台市老人施設福祉協議会において説明させていただけるのであれば、積極的に説明に伺いたいと考える。

経営協については、一昨年、宮城県社会福祉協議会において、経営協の方々の研修会があり、そこで本事業のPRを行ったところである。昨年はお声掛けが無かったので説明は行わなかった。今年度、機会があれば積極的にPRを行って参りたいと考える。

中熊委員長 老人福祉施設の介護保険の大幅な改定で経営問題はいろいろと関心が高いところだと思う。そのような勉強会は経営協や老施協では行っているのか。

佐々木委員 私自身把握していない。経営協については、尾形委員の法人で事務局をされているので、詳しいかも知れない。

尾形委員 当法人の理事長が宮城県経営協の会長であるが、詳細はわからない。

佐々木委員 12月に説明を聞いておこうと思っても次の年度になってしまうと思うので、研修会前に経営協事務局から一斉に各会員団体にメ

ールで広報して、さらにPRする。特養の絶対数は多いので、もう少し何かできたら良いと感じる。

・大川委員 計画と関係するが、大きく三つ申し上げたい。

一つは、宮城県の第三者評価の受審率は好条件が揃っているのに、なぜ全国最下位グループに低迷しているのかという点。好条件というのは、一つ目は、関係施設のサービス向上意識が強い。二つ目は、地域包括ケアへの関心が強い。三つ目は、推進機関である宮城県社協が懸命に行っている。四つ目は、地域包括ケアシンポジウムの全国世帯より県内全体の意識も高い。では、なぜ全国最下位グループの受審率で前途も明るくないかは、第三者評価の対象施設が全体的に経済的に厳しいからである。また、第三者評価機関の評価体制が整っていない。例えば、『介護ネットワークみやぎ』（評価調査資格者10名程度持っている）などには一般的な働きかけの他にどのような働きかけをしたのか。

大きな二つ目として、どうしたら受審率を大きく向上し、地域包括ケアを具体化に着実に前進することができるかということ。その一つ目は、特養に県ができる限りの経済的な支援を行って欲しい。地域包括ケアの性格的役割をぎりぎりも果たせるようにしてもらいたい。二つ目は、その他の高齢者施設についても、県がそれぞれの支援を行ってもらいたい。三つ目は、育児施設、障害者施設については、義務化とするなど厚労省に働きかけされたい。

大きな三つ目は、社会的養護施設など義務化されている施設の評価については、県が指導性を発揮して、最低でも県の評価機関になっている所は、法的に資格を失うことは無いようにしてもらいたいということである。

以上のことを是非お願いしたい。

中熊委員長 法的資格を失わないようにとは。

大川委員 2～3カ所の受審施設歴が無いと資格を失い、もう一度講習を受け直さないといけない。

社会福祉課 経済的に厳しいということで、県にできるだけ援助支援していただきたいということだが、現状では県も予算が厳しく、なかなか第三者評価を受審する施設に対する援助は厳しい状況である。

また、社会的養護施設の受審について、社会的養護施設に限ら

ず、県からこの施設はこの評価機関、ということとはできない。

大川委員 そのような対応だとしばらく全国最下位に低迷し続ける。今後として、特別養護老人ホームに対する援助の方法としては、地域包括ケアを推進するために、中核的役割を果たしてもらうため援助するというやり方でも良いと思う。是非これはやってもらいたい。

社会的養護施設の件だが、よその県などを聞くと、県でそれぞれ受審施設にお願いをして、何施設かをうまく分けてやれるような体制をとっている所もあるようである。受審施設が評価機関を指定することを原則としながらも、評価機関の資格を失われることの無いよう、最低の受審施設の確保はできるような内々の指導はできないものか。よろしくお願ひしたい。

中熊委員長 大川委員の今の意見について、事務局も是非お考えいただきたいと思う。

・伊藤委員 普及啓発が初年度からずっと繰り返されているが、私はようやく増えてきたという印象がある。しかし、第三者評価自体がペーパーでしかわからなかったり、なかなかまだ浸透し切れていないこともあると思う。計画の中にあるPR方法について、評価機関の方々にどういう方々かわかるよう同行していただき、話をさせていただくとか、2回目の受審をされた施設もあるので、それを加味して、受審施設に同行していただき、内的効果、外的効果がこのくらいあったとか何か実益に伴ったPRをしていかないとパンフレットやペーパーだけではなかなか伝わりにくいのではないかと思う。

今、精神障害の方々の事業所で仕事をしていて、当事業所の理事長がそろそろ受審したいとは言っているが、精神障害の方々に対して、まだまだどれだけコミュニケーションをとりながらやるのかいろいろと疑問があると思う。評価を受審するかどうかを決めるのは理事長クラスや施設長クラスで、実際のところ、中堅職員が理事長や施設長に、第三者評価制度があり大事だから受けようと言っても、正直なところ難しいところがある。トップの方々が集まる所に、PRを工夫していかないといけない。

福祉サービスの業者選択に資する目的からすると、現在の県のホームページや評価機関のホームページの公表結果を一枚一枚開

いて読み込むというのは、大変な労力を要するのではないか。東京、神奈川があれだけの件数で、果たして業者の方はどのように選択をしているのだろうか。内田委員は介護サービスの評価などをやっておられるので、どのように選択するのか伺ってみたい。一事業者からすると、全部読み込むのはなかなか難しい。特に、障害者の分野で言うと、知的障害や精神障害の方々が第三者評価を理解するためには、東京都で利用者評価をパーセンテージで示したりしているように、図式化するなどもう少し簡潔な書き方を工夫しないと、利用者の選択に資するところでは増えれば増えるほど難しくなってくると思う。

監査などでは第三者評価の話はされるのか。苦情解決に関しては監査で対策を行っているかなど指導があるが、第三者評価に関しては財政的な問題もあるので、監査でどこまで言うのかと疑問に思っている。苦情解決については社会福祉法 82 条、福祉サービスについては 75 条であり、任意ではあるが、監査ではきちんとパッケージングして、今後必要だということをしっかり言うていただくことも必要ではないかと思う。よろしくお願ひしたい。

中熊委員長 せっかく調査に入ってもその結果が利用者にとどの程度利用されているのか。

内田委員、何か情報や意見があれば。

内田委員 御利用者、御家族が御覧になれば、非常に意義があると思うが、受審した事業所自身の自己評価と自社評価との摺り合わせが一番大きいと思う。これまで80歳以上の御利用者は、ほとんどインターネットを見ることができない中での仕組みだったので、これからの十年間で、65歳超の人たちが普通に使えて触れられていければ良いと思う。そういう意味では、社会福祉法などを根拠にしながらやっていけば良いと思う。大胆な発言をすると、そろそろこの会も同じ話が繰り返し出ているので、シンポジウムみたいなものでも一回開いてみても良いかと思う。受審者を増やすことだけが目的ではなく、質をちゃんと見直して、適切なサービスを受けられることが大事だと思うので、そういう意識をいろんな所で、いろんな形で、いろんな人が話をしていくツールとして使ってもらいたい。

認定こども園についてはこれからどう考えていくのか。ちょうどこれから始まるところだからこそ、仕掛けとして仕込みやすいと思

う。幼稚園機能と保育園機能のところで、現場の混乱と給食会の壁と様々な課題が見えてきているので、保育園機能の部分で考えることがおありなのかどうか。

尾形委員 今年度の4月から新制度がスタートし、認定こども園制度が導入された。宮城県内では21カ所が認定こども園になったと聞いた。仙台市周辺の市町村の公立が、幼稚園と保育所とを両方作れないので、何カ所かを一緒にして大型な認定こども園の一つ作っている所が多いと思っている。市町村の方に、もう少し積極的に第三者評価を受けなければならないと県で働きかけていただければ、法律がスタートするきっかけになるのではないかと思う。

昨年度、保育所が6カ所も受けたことにびっくりした。いつになく多いが、株式会社であり、社会福祉法人で受ける所がない。それは何なのかともう一回考えていかなければならない。何を目的にして第三者評価を受けているのかと感じた。質の向上を狙って受けているのか、それとも集客のために受けているのか。制度が変わり大きな節目となるので、社会福祉法人施設も気安く受けていけるような体制を。

今年度、第三者評価を受けると加算が受けられるようになったこともプラス材料になるので、これを機に保育所の受審率がもっと高まるよう働きかけたら良いのではないかと思う。

中熊委員長 第三者評価を受けると加算が受けられるということか。

尾形委員 受ければ頂けるということ。

中熊委員長 内田委員からも提案があったように、施設運営する側、利用者、家族、いろんな方を巻き込んで、福祉サービス第三者評価制度の意味をみんなで確認し合うようなシンポジウムの開催は、確かに意味があることだと思う。事務局として一回考えていただけないか。

大川委員から受審率が全国最下位という話があった。途中で東日本大震災などいろんなことがあったが、受審率が上がらないままここまで来ていることは事実だと思うので、なんとかその壁を破るための工夫をしていくべきではないかと思う。評価機関も今の機関だけではとても賄いきれないので、増やすように努力していくべきではないかと思う。

昨年の養成研修ではどれくらいの受講者があったか。

社会福祉課 社協でやっているもので、定員が15名となっているが、概ね定員どおりと伺っている。

中熊委員長 新しい評価者が増えないことには評価機関も増えないので、そのあたりの努力も必要だと思う。

受審する立場として岩淵委員何か御意見は。

・岩淵委員 社会福祉法人に対しては、世間、地域、国民から見て風当たりが強く、どのように今後やっていかななくてはいけないのかということと、社会貢献を是非やっていかななくてはいけないということで、例えば、大阪の方の路上生活者に対する社会貢献が神奈川や埼玉の方で発展的になって、現在全国に広がっている。社会貢献としてそのようなことを私たちのような社会福祉法人にやってくれと言われても、なかなか難しいものがある。

当法人が入っている経営協では、社会福祉法人に対する誤解があるということ、まず情報公開を全部やっとうと今行っているが、全国でまだ60何%である。経営協に入っている社会福祉法人でも、現在管内の情報公開しか行っていないので、全部表に出してみなさんにわかってもらうのが大事ではないかということ、話し合っている。その逆境の中で、経営協、私の一施設知的障害者福祉協議会などでも、第三者評価制度をよく理解し利用して、例えばISO9001や14001などのような形で、「うちはこうやっている」と地域の方に訴えかける情報公開マップも積極的にやっていかないと、これからますます風当たりが厳しくなるだろうと言われている社会福祉法人は、将来的にどうなっていくのだろうと随分悩みながら一步一步進んでいる。第三者評価制度を、評価する側、される側も一緒になって育て上げていったら、素晴らしい宮城県ができるのではないかと感じる。

中熊委員長 認知症の家族の会の秋月委員として、今までのやりとりについて何か御意見は。

・秋月委員 評価結果をインターネットで調べられるのはわかるが、年寄りがインターネットを使う環境が近づいてきた感はない。どのような形で評価が載っているかなど地域にわかるものがあれば。年寄りだけでも簡単に見ること、知ることができたらいいと思っている。

中熊委員長 県のホームページを見ればわかるというものの、市町村には評価結果については何か提示されているのか。

社会福祉課 県のみで、市町村には行っていない。

中熊委員長 どんなサービスがあつて、それが評価を受けてどのような結果が出ているか、ホームページを開かなくても身近で知れるような工夫があれば良いと思う。身近な基礎自治体に備わっていることは非常に大事だと思う。一回御検討されたい。
保護者の代表として小笠原委員何か。

・小笠原委員 保育園で高いお金を出して評価を受けて、それをお便り等に結果を掲載されたところで、保護者はわからないと思う。それはすごくもったいない。施設や協議会やトップの方々にも周知するのも大事だと思うが、次のステップとして一般市民の方にも周知して広がっていったらと思う。インターネットを見られない環境等の方に、月に一度家庭に届く広報誌に載せて、もっともっと知ってもらうことが大事ではないかと思う。

素朴な疑問だが、評価を受けるのに高額な金額がかかると聞いているが、どのような状況でそんなに金額がかかるのか。そこをカバーできれば受ける所が増えると思う。

中熊委員長 確かに費用の問題は一つのネックとなっているかも。一つ請け負っていかないとなかなか増えないことはあると思う。

希望園では保護者に受審したことの連絡はあったか。

小笠原委員 受けてはいないと思う。受けるようアピールして受けられたとしても、評価が保護者にとって大きな意味があるのか。大きな意味を持たせて終わらないと、せっかく評価する方もされた方ももったいないと思った。

中熊委員長 せっかく受審したのならば、受審した結果を施設で見られるような環境があれば随分違ってくる。是非そういうことも考えていただきたい。

(内田委員退席)

中熊委員長 村上委員, 初めて参加されたが, 仙台市の立場としていかがか。

・村上委員 仙台市の施設で言うと, 保育所は別だが, 障害者施設だと, 指定管理の形で外部法人等に委託をしている。そのような施設については, 施設運営についての自己評価的なものを毎年実施し, 受託している法人側と市の施設所管課が評価をして, それをホームページ等で公表している。

評価を受けることが目的化しているようになると, それぞれ評価する方も手間だし, 評価を受ける側も結構な手間だ。仙台市では, かつてISOの国際認証を取得し, 環境マネジメントシステムを運用してきたが, 評価を受けるときの費用だけの問題ではなく, 結構な職員の手間暇になっていた。何のために評価を受けるのか, 評価を受ける側も十分に意識を高めてやらないと。集客のために受けているだけだとお互いによろしくない。そもそもサービスを向上されることと, 施設職員側の支援力を高めるのだという意識を強く持ってもらわないと, なかなか受審率は進まないと思う。第三者評価を受ける目的意識を説明した方が良いのかと。

費用の問題だと, 2~30万程度で評価を受けられるのであれば, 決して高いとは思えないが, 費用対効果的なもので効果が抜群に高いのがわかるような形にした方が良いかと思う。

中熊委員長 仙台市も随分施設をたくさん抱えている訳だから, 受審率を上げていただくよう是非働きかけをしていただきたい。

伊藤委員 費用対効果ということであれば, いろんな職員研修で冗談っぽく「こんなにかかる」と話すと, 職員のみさんから「えー」と声上がる。第三者評価の目的そのものをどう捉えているか, 職員隔々まで理解が必要だと思う。

今回2回目の受審をされた機関が何カ所もあり, 1回受審して第三者評価の大切さがわかり受審しようと思ったのか, 何らかの理由があると思う。そのような2回受審された所に, 第三者評価を受けてのインタビューや研修会へ同行して話してもらうことが必要だと思う。是非御検討いただければと思う。

中熊委員長 今年度受審した所にアンケート調査をされるようだが。

伊藤委員 できれば、直接ヒアリングなどそういう方が望ましいかと。アンケートだと郵送のやりとりだけで、なかなか伝わらない。

中熊委員長 良かったところやなぜ2回なのかヒアリングした方が良い。

大川委員 シンポジウムを開いて、第三者評価の良さをよくわかってもらうのも大きな意味があると思う。今まで受けられた方の話を聞くと、費用対効果の問題でも研修が普通の研修の倍くらいの効果があったとおっしゃる所がほとんどなので、そのようなことを強調するようシンポジウムを開いて、動機付けすることも必要だと思う。何かやろうという気持ちになってもらえるような施策を是非とってもらいたい。

・尾形委員 仙台市の方にお伺いしたいが、保育所の場合は毎年監査がいろんな面で入ってくる。仙台市の監査は厳しいといろんな方から聞いているが、監査だけでいいのではないかという意見を結構聞く。厳しい監査をきっちり毎年受けているのだから、それなりの質は担保されているのではないかと言うような方もいる。第三者評価と監査との絡み、位置付けは、仙台市としてどのように考えているか。

村上委員 監査では、いわゆるサービスの部分だけではなく、法人本部の施設経営や所定の書類が整っているか、配置基準に基づいて職員が配置されているか等それが主で、個別のサービスは必要最低限の水準は当然保たれているという前提で監査に入るので、第三者評価とは意味合い自体が違ってくるのかと思う。

中熊委員長 監査というのは予告付きの定期的な監査では本当は事態は変わらない。無予告の監査が入ることがあれば常にプレッシャーになるので、施設にとっても油断できない。外国では予告付きと無予告の監査を必ず組み合わせしており、日本もそろそろそのような時代に入らなきゃいけないのではと。予告付きではサービス改善に限度がある。是非、無予告の監査ができるようになっていって欲しいと希望する。

(2) その他

ア 事務局説明

- ・ 社会福祉課中山団体指導班長から、資料4に基づき社会的養護施設の第三者評価受審、資料5に基づき事業所名リストについて説明。

イ 意見及び質疑応答

特になし

6 閉 会