

令和元年度 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

日時：令和元年8月1日（木）

午後1時30分から午後2時30分まで

会場：宮城県行政庁舎9階 第一会議室

出席者

1 委員

相原芳市委員長，内田幸雄委員長代理，豊田正利委員，佐々木恵子委員，田切富之委員，
尾形由美子委員，千葉由美委員，伊藤清市委員，岡部幸世委員，熊谷祐二郎委員

※ 10人全員出席

2 事務局

〔社会福祉課〕鎌田参事兼課長，千坂社会福祉指導監査専門監，
団体指導班 村田課長補佐（班長），石垣主査（副班長），
藤原主事，三浦主事

〔長寿社会政策課〕運営指導班 吉田主任主査

〔子育て社会推進室〕保育支援班 小野技術主査

〔障害福祉課〕運営指導班 齋藤課長補佐（班長）

※ 議事録中の課室名略称：上から順に「社福」「長寿」「子育て」「障害」

会議の内容

1 開会

【司会：千坂社会福祉指導監査専門監】

- ・ 司会から，半数以上の出席を要する福祉サービス第三者評価事業推進委員会条例第4条第2項の規定により，会議が有効に成立している旨報告。また，宮城県情報公開条例に基づき，公開により進める会議である旨説明。

2 あいさつ

【鎌田参事兼課長】

令和元年度第1回宮城県福祉サービス第三者評価推進委員会の開会に当たり，一言挨拶申し上げたい。本日は忙しい中，本委員会に出席いただき感謝している。また各委員には，日頃，本県の社会福祉の推進に御指導，御協力いただいております。この場を借りて，厚くお

礼申し上げたい。

さて、御承知のとおり、少子高齢化の進展や、住民の皆様方の福祉ニーズの高度化・多様化などを背景として、福祉サービスの利用者は増加傾向にある。社会福祉施設等の数も増加している中で、福祉サービスの質の向上と、福祉サービス利用者への情報提供の充実を図っていくことが、より重要になってきている。こうした中で、委員各位の協力をいただきながら、福祉サービス第三者評価事業を推進して参ったが、本日の委員会では、前年度の事業実績及び今年度事業について説明させていただく。また、現在の第三者評価機関の認証については今月で満了となることから、6月から7月にかけて「第三者評価機関の募集」を行ったので、その状況結果についても報告させていただく。

今年度は、平成30年度に設定した「第三者評価受審率の数値目標」対象期間の初年度に当たる。県としては、引き続き委員会の意見を賜りながら、より多くの事業者が評価を受審し、福祉サービスの質の向上に取り組むよう、一層の事業推進に努めて参りたい。委員の皆様には、忌憚のない意見を賜るようお願い申し上げ、開会の挨拶とさせていただきます。

【司会：千坂社会福祉指導監査専門監】

- ・ 事務局側の新任職員の紹介及び配付資料の確認を行った。

3 議事

【相原委員長】

「議事 平成30年度事業実績及び令和元年度事業実施について」のうち、昨年度事業実績について、事務局から説明願う。

【事務局・社福】

資料1を御覧いただきたい。平成30年度福祉サービス第三者評価推進事業の実績について、昨年度は「1 事業実施の実績」のとおり、「福祉サービス第三者評価事業に関する国指針改正通知等」を踏まえて、県評価要綱等や県評価基準の改正を行うとともに、事業の一層の推進を図るため、受審率について数値目標の設定を行った。また、当委員会の伊藤委員に講師を引き受けいただき、事業者集団指導での説明を実施したほか、各種研修会での周知などによって事業の普及啓発に努めた。伊藤委員に感謝申し上げたい。さらに、第三者評価受審施設に対するアンケート調査も実施した。なお、アンダーラインを付けている部分は、前年度と実施事項が異なる事項であることを表している。

次の「2 事業実施に関する事項」に具体的な実施内容を記載している。まず、「No.1 宮城県福祉サービス第三者評価事業推進委員会」については、昨年度は7月と12月の2回、開催した。昨年度の第1回目の委員会では県評価制度の改正などについての方向性を、

第2回では具体案を調査審議いただいた。調査審議いただいた、①評価基準の改正は、表の2段目「No.2 県評価基準の見直し」の内容欄に記載のとおり、平成31年4月1日に施行した。また、②受審率の数値目標については、平成31年3月に参考資料2のとおり公表した。③④は、評価業務実施要綱及び評価機関認証要綱を改正しその内容を反映した。次のページを御覧いただきたい。「No.3 評価機関の募集・認証」について、平成30年11月1日から1ヶ月、評価機関の募集を行ったが、応募した機関はなかった。「No.4 評価調査者研修の実施」については、「養成研修」を平成30年9月に、また、「養成研修」を受講した方などを対象とする「継続研修」を平成31年2月に実施した。「No.5 普及啓発」については、各種事業者集団指導、研修会等での周知を行った。また、丸の2つめ、第三者評価に関連する他制度の見直し、例えば、第三者評価を受審した場合、社会福祉法人の監査周期が延長できる制度などの説明でも周知を図ったほか、アンダーラインをつけているが、本委員会で意見をいただいた次期予算編成時に制度の周知を行うなど、効果的な普及啓発に努めた。3ページを御覧いただきたい。「No.6 受審施設アンケート」については、平成31年3月に実施した。こちらの結果は後ほど説明する。

次に「3 受審実績」であるが、昨年度は県の評価基準で11の施設が受審した。次の4ページには、受審が義務化されている社会的養護施設についての実績を記載しているが、こちらは2施設が受審した。宮城県全体としては、13施設が受審した。

資料2は過去3年間の受審状況を掲載しているので、参考として御覧いただきたい。

資料3を御覧いただきたい。このアンケートは平成31年3月に、平成28年3月以降第三者評価を受審した47施設を対象に実施し、回答率は64%であった。回答状況を施設別に見ると、保育所の回答率が低く、(4)に記載のとおり、これまでの中で最も低い回答率であった。結果の概要であるが、受審全体の満足度は過去の調査より「満足」と回答した割合が大きく増加した。受審して良かったと思う点としては、施設における「強み・弱み」などが明確化したことや、職員及び職員間で良い影響があったこと、評価機関の皆さんとの意見交換が参考になったこと等が挙げられ、苦労した点などには、事務負担が大きいことなどの意見があった。今後の受審については、過去の調査より「受審したい」とする割合が増加している。今回のアンケートでは良かったと思う点、苦労した点を記述式で回答いただいております。様々な意見を数多く記載していただいた。いただいた貴重な意見は今後の事業への反映はもちろん、受審者の声として、受審促進の周知に活用してまいりたいと考えている。事業の実績についての説明は以上である。

【相原委員長】

ただいま説明のあった事項について、何か質問などはあるか。

【豊田委員】

2点質問したい。1点目は、資料3の1ページ目、アンケート結果について。これまでのアンケートに比べると回答数は多かったもの、回答率はかつてない割合となった。この点についてどのように分析しているのか。

2点目について。アンケート結果のうち、「苦勞した点・改善を求む点」について。この結果については全国的に同じような傾向が見られるのではないかと思っている。特に三番目「評価項目や質問内容が一部施設の実態に合っていない点」。これは重要な指摘であると理解している。また四番目「評価機関の調査員によって、当該施設に関する理解が不足している点」。これも本来あってはならない重要な指摘だと思う。今後何らかの県としての対応が求められると思うがいかがか。

【事務局・社福】

1点目。アンケートの回答率が低かった点であるが、アンケートの回答状況を施設別に見ると保育所が15施設中3施設の回答にとどまり、全体の回収率低下につながった。アンケート実施の時期が3月だったということで人事異動と重なったことによる影響や、記述式の回答だったことから、人手不足の中で業務で強いたことで敬遠されたのだろうと考えている。このようなことから、これまでは3年に1度のアンケート実施であったが、例えば、公表については3年ごとにするにしても、毎年かつ3月よりも早い時期に実施するという工夫はできると考えている。

2点目。「評価項目や質問内容が一部施設の実態に合っていない点」について、評価基準は国の基準を参考にし策定しているが、どうしても一律的な評価になってしまっている部分はある。実際に受審した施設からすれば、もっと自分の施設の実情に踏み入った評価をしてほしいという思いはあったのだろうと考える。全国の第三者評価に関する調整は、全国社会福祉協議会が事務局を担当している全国会議等があるので、そのような場で意見をあげるなど、改善を図ってまいりたいと考えている。

【伊藤委員】

アンケートの実施に関して、県から各施設宛てにはどのような媒体で依頼したのか。

【事務局・社福】

アンケートについては、各施設宛てに郵送にて依頼したものである。アンケート回答については、FAX又はメールにより頂戴した。

【伊藤委員】

「回答者及び送信元不明のため無効回答としたものが1件。」とあるが、これはどういったものか。

【事務局・社福】

具体的に申し上げると、アンケート用紙は2枚1組になっており、2枚目に回答者名を記載してもらうつくりをしていた。この1件は、FAXで回答いただいたのだが、1枚目のみ受信し2枚目は届かなかったため、回答者が分からない状態となってしまった。大変申し訳ないが、無効回答とさせていただいた。

【伊藤委員】

年度末は多忙な時期であるため、重要でないと判断された書類はどんどん優先順位が下の方に行ってしまう。郵送でもメールでもFAXでも関係はないのかもしれないが、気になったので確認させていただいた。

【内田委員】

アンケートの件だが、「苦労した点」については非常に重要な点だと思う。評価機関の評価については、当初から話していることだが大変重要なことだと思う。本日は、東京の第三者評価ホームページに掲載されている「福祉サービス第三者評価連続受審事業所インタビュー」を印刷し、持参した。アンケートの重要性も分かるが、このようなインタビューについても参考になると思う。カラーかつ読み進めたくなるような字体で記載されるなど工夫もされている。言うのは簡単でやるのは大変かとは思いますが、生の声のインタビューを実施するのも有効かと思う。参考までに紹介させていただいた。

資料1の一番最後に社会的養護施設の受審状況が記載されている。小松島こどもの家について、評価機関が他県の機関になっているが、これは県内には評価できる機関が無かったということか。

【事務局・社福】

県内に評価できる機関は無かったというよりは、受審した施設が是非当該評価機関にと言うことで調整されていたと伺っている。

【内田委員】

県内にも評価できる機関はあったはずであるが、岩手県社協が評価を実施したことは由々しいし課題であると思っている。これはアンケートの回答で指摘された内容にも反映しているのかもしれない。社会的養護施設は受審が義務のため任意受審とは違うのかもしれないが、県内の評価機関の評価や底上げについて、重要な問いを投げかけられているのではないかと思っている。このようなことも含め、色々な形で議論できるような工夫が必要ではないかと思う。感想も含めてお話しさせていただいた。

【事務局・社福】

資料提供いただきありがたい。今回アンケートを実施し、回答率は低かったが、回答いただいた内容は熱心なものが多かった。忙しい中での回答で大変ありがたかった。この結果をここで留めるのではなく、これから受審される方に対する周知にも活用を図っていききたい。また、熱心に回答いただいた施設に例えばインタビューに行くと言ったこともできないか検討するなど、内田委員からの意見を今後の事業推進に役立てて参りたいと思う。

【内田委員】

大変だとは思いますが御検討いただければと思う。

【田切委員】

アンケートを封書で送付したとの話があったが、返信用封筒は入れなかったのか。なぜ回答が少なかったのかをもう少し詰めていかないと、回答率は上がらないと思う。また、先ほど無効回答と言うことで、アンケートの1枚目しかFAXで回答が返ってこなかったとの話もあったが、アンケート用紙を両面印刷ではなく、片面2枚としていけばまた違う結果になったかもしれない。どのようにすれば回答率が上がるのかについても検討いただきたい。

【事務局・社福】

返信については、回答者がメールかFAXを選べるようにしていた。先ほど、アンケートの実施時期を3年周期から毎年に変えるなどといった話をさせてもらったが、今後は回答率が上がるように色々と工夫を重ねて参りたい。

【相原委員長】

他にないようなので、次に、「議事 平成30年度事業実績及び令和元年度事業実施について」のうち、今年度事業実施について、事務局から説明願う。

【事務局・社福】

「令和元年度福祉サービス第三者評価推進事業の実施について」、説明させていただく。資料4を御覧いただきたい。こちらの資料も、前年度の計画と異なる事項について、アンダーラインで示している。今年度については、「1 事業実施方針」のとおり、広く事業の周知を図るとともに、受審環境の整備、受審促進のため、「評価機関の募集・認証及び評価調査者の育成」、「制度の普及啓発」に重点を置いて事業を実施して参る。具体には、「2 事業実施に関する事項」の表を御覧いただきたい。まず、「1 宮城県福祉サービス第三者評価事業推進委員会の開催」については、内容欄のとおり、「重要事項の調査審議」「評価機関の認証に係る調査審議」をお諮りする。「2 評価機関の募集・認証」については、令和元年6月13日から令和元年7月12日に募集を行い、本日、委員会に続いて認証部会を

開催する予定としている。「3 評価調査者研修」については、調査者の数と質の確保のため、今年度も養成研修と継続研修を実施する。「4 普及啓発」については、内容欄に記載しているが、「事業者の方向け」の普及啓発に、先ほど説明したアンケート結果を活用した周知を図って参りたいと考えている。また引き続き、各種事業者集団指導、研修会等での周知を図っていく予定である。また、一般向け、また、市町村に対しても、制度の周知や受審促進のための協力を働きかけて参る予定である。さらに、設定した受審率の目標を達成するため、関係部署である長寿社会政策課、子育て社会推進室、障害福祉課と当課で連携をとって周知を図って参りたいと考えている。ここで各課の取組について説明したい。

【事務局・長寿】

当課では高齢者福祉分野を担当しているが、現在県内各地の高齢者福祉施設に対して集団指導を実施しているところである。今年度も引き続き、この集団指導の会議の場等で、第三者評価の制度についてPRして参りたい。加えて、施設へ訪問や、実地指導・監査等事業者と直接会う機会をとらえて、第三者評価受審のメリットなどについてPRして参りたい。

【事務局・子育て】

私どもは、毎年認可保育所への監査を実施しており、これまで口頭で第三者評価について周知してきた。今年度はリーフレットを配布し、普及活動に努めてまいりたいと考えている。併せて、宮城県保育園協議会や認定こども園協会にも、第三者評価の受審が進むようお話しさせていただきたいと考えている。

【事務局・障害】

障害福祉サービスにおける第三者評価普及啓発について説明させていただく。障害福祉課では、実地指導や集団指導の際に第三者評価制度について周知しているところである。今年度も6月に集団指導を開催し、社会福祉課と連携して案内を行ったところである。また、昨年度から、障害者福祉施設の事業者が施設利用者に対し交付する重要事項説明書に、第三者評価の受審状況を記載することとなった。こういったことで、事業者・利用者が第三者評価についての認識を新たに持ってもらえる機会となっているのではないかと考えている。実地指導を実施する場合は、事前に重要事項説明書を施設から提出していただいているため、そこで受審状況を確認し、仮に未受審であった場合には、パンフレットを活用し受審促進を図って参りたい。

【事務局・社福】

以上のとおり、各課連携して周知に努めて参りたい。

【相原委員長】

ただいま説明のあった事項について、何か質問などはあるか。

【佐々木委員】

アンケートの結果を踏まえて、普及啓発に力を入れるとのことであった。アンケートの質問項目に「他の事業所に対して受審を進めるポイント」があったが、この質問項目で得られた回答を具体的にどのように活かしていくと考えているのか。

当施設でも一度受審したところではあるが、業界全体での人材不足とそれに伴う人件費の高騰が課題になっている。そういったときに、第三者評価制度受審についてのアピールが輝くものでないとなかなか受審はされないのだと思う。どのように考えているか。

【事務局・社福】

アンケートの活用であるが、先ほど内田委員から受審した事業者方の生の声をインタビューをとの話があった。すぐにインタビューとはいかないにしても、今回いただいたアンケートの結果を活用した資料を作って、読みやすく、親しみが持ってもらえるようなものを準備できればと考えている。

【佐々木委員】

説明の内容は分かるが、そこで実際に受審しようとはなかなかならないのではないかと。相当ハードルが高いことは、担当課の方はよく御存知だと思う。受審目標も立てたところではあるが、やはり何かないと、受審率は上がっていかないのではないかと。

【相原委員長】

この件に関して、委員の方からは具体的な意見等はあるか。

【伊藤委員】

先ほどの説明にもあったが、今年も集団指導で第三者評価の紹介をした。集団指導には社会福祉法人の理事長クラスの方などベテランの方が多く参加しているものの、各参加者の様子を見ると「第三者評価を初めて知った」といった反応をする方が多い。さらに受審料金の話をすると難しい表情になる方もいる。どうしても書類上の話になるため、なかなか響かないのだと思う。集団指導は一方的に話す場であり、その内容をフィードバックする機会がないため、互いに話せるような場ができないかとも思っている。

アンケートに回答した事業所や実際に受審した事業所と、他の事業所がもっとやりとりをしていかないと広がらないのではないかと、先日の集団指導の際思った。

【相原委員長】

先ほどの事務局の説明では、様々な団体の会合等があるときに説明していくとのことだが、各委員の思いとしては、受審した事業所の生の声を他の事務所にフィードバックし返していく必要があるのではないかと考えているのだと思う。集団指導では事務局だけが言うのではなく、実際に受けた事業所が実際の感想を伝えるなど、仕組みづくりを事務局は工夫いただくことが大事だと思う。事務局はいかがか。

【事務局・社福】

お話があったように、我々から話すよりも、実際に受審した事業所から直接お話いただく方が同じ目線で伝わるのではないかと感じた。工夫して参りたい。

【伊藤委員】

今回アンケートで回答してきた事業所は、他の事業所にも伝えたい意欲があるから回答してきたのだと思う。

【相原委員長】

事務局にて、今後工夫がなされるよう期待したい。

他になければ、令和元年度事業実施については、ただいま頂戴した御意見等を踏まえ、事務局から提示のあった方針により、進めていくこととしてよいか。

(委員了承)

【相原委員長】

では、そのように進めていただきたい。

【伊藤委員】

一点だけ質問したい。本年度の会議開催は1回とのことである。前年度は評価基準の見直しがあったから2回開催だったと思うが、これまで年に一度のみの開催だった年度はあるのか。

【事務局・社福】

三年前は、年に一度しか開催していない。

【伊藤委員】

年に一回の開催であれば、その年度にどのような取組があったのか、次年度まで分からないことになる。年度末に報告と言った形ででも、会議の開催があると良いのではないか。

【事務局・社福】

今年度必ず開催する予定としていたのはこの一回であるが、一回しか開催できないものとは考えていない。昨年度は、評価基準の見直し等があり、計画の段階で二回開催と言っていた。今年は、一回の開催と言うことで計画はしたが、ただ今のご意見も踏まえ検討したい。

【伊藤委員】

一年の間にどれだけ事業が進んだのかといった報告のためにも年度末にもう一度会議を開催いただく方が良いのではないか。

【相原委員長】

では、今の意見も踏まえ、今後進めていただきたいと思う。

4 報告

【相原委員長】

次に、報告事項として、「第三者評価機関の募集状況」について、事務局から説明をお願いしたい。

【事務局・社福】

それでは、次に報告事項として、福祉サービス第三者評価機関の募集及び応募状況について事務局から説明させていただく。資料5を御覧いただきたい。第三者評価機関については、認証から有効期間3年間となっている。現在、宮城県で認証している機関は4あり、平成28年8月13日に認証したものである。よって今月8月12日で認証の有効期間が切れることになる。このことから、今年度については、6月13日から7月12日までの1ヶ月間、認証機関の募集を行った。募集方法については、県ホームページへの掲載のほか、毎年実施している評価調査者養成研修の修了者の所属法人宛てに募集要項等の送付し案内を行ったところである。募集内容は添付している「令和元年度宮城県福祉サービス第三者評価機関募集要項」と「宮城県福祉サービス第三者評価機関認証申請書の添付書類に係る留意事項」とおりである。応募件数については、更新4件、新規1件の計5件であった。本日この後、福祉サービス第三者評価事業推進委員会第三者評価機関認証部会において調査審議の上、必要な事務手続きを行った上で、認証か否か判断されることになる。認証有効期間は、令和元年8月13日から令和4年8月12日までの3年間。結果の通知は、宮城県福祉サービス第三者評価機関認証要領第2条の規定により、各申請者宛て通知することとなる。報告事項については以上である。

【相原委員長】

事務局からの説明に対し、質問はあるか。
(質問なし)

5 その他

【相原委員長】

では、その他何かあるか。

【内田委員】

宮城県のホームページから、各機関の第三者評価結果を印刷してきた。それを見ると a b c の評価に関し、a が何か、b が何か、c が何か記載されていない。また機関によって、評価機関ごとに文字の大きさ・形・様式内の升目など様式が違う。統一が必要かは分からないが、見やすさを検討する必要があるのではないか。

総評について、「特に評価の高い点」「改善を求められる点」を記載する箇所があるが、特に規制する必要があるとは思わないが、書いている数が評価機関ごとに違う。書くことが多ければ多く書くし、少なければ少なく書いている結果だとは思いますが、評価機関によるばらつきがある印象を受ける。こういったところが、アンケート結果にも表れるのではないかと。統一してほしいという直接的な要望ではないが、もう少し工夫が必要ではないかと。

【事務局・社福】

せっかくの評価していただいた結果であるので、県ホームページの大枠の部分を御覧になる方にとって分かりやすい記載になるよう、工夫に取り組んで参りたい。

【委員長】

評価の中身については、研修の際に指導するといった対応でいいかと。

【事務局・社福】

一律に研修で指導と言うのは違うのではと思う部分もあるが、まずは研修の委託先に御意見があった旨を伝えておきたい。

【尾形委員】

1点教えていただきたいのだが、資料1の3ページ、受審実績の8番目にチアフルこども園が保育所版評価基準により受審とある。こども園で制度化されてから、こども園の位置付けがどういったものかということもあるが、保育所版評価基準で受けたとは制度的にはどうなっているのか。こども園については、こども園になってから5年経過すれば第三者評価を受けることになっていると思う。宮城県内でも、こども園になって5年が経過したところは公立含め結構あると思う。そういったところにもう少しプッシュしていけば受審率が上がるのではないかと。保育形態の変わり目で内容を見直す施設もあると思う。制度的にどうなっているか分かれば教えてもらいたい。

【事務局・子育て】

こども園について、5年間経過したら受審しなければいけないというのが分からなかったもので、確認し、必要に応じて各施設に勧めていきたい。

【佐々木委員】

私も不確かなところではあるが、新制度の下での措置だと思う。こども園にも保育所型・幼稚園型・連携型があるように、制度は大変複雑である。

【相原委員長】

適宜確認をお願いしたい。

【豊田委員】

2点ほど、指摘とお願いがある。1点目、参考資料1の11ページ目公表用の様式について、タイトルが「宮城県福祉サービス第三評価結果」となっており、「者」の字が抜けている。この間違いはこの委員会資料のみか、それともこれまでずっとこのような形になっていたのか。

2点目であるが、更新時研修についてである。宮城県福祉サービス第三者評価機関認証要綱第8条では、直近3か年度における評価件数が10件以上の場合にあっては受講は任意、10件未満の場合は受講しなければならないとなっているが、10件以上の機関であっても可能な限り更新時研修を受講してもらうよう働きかけをお願いしたい。

【事務局・社福】

文言のミスについては、今回の資料だけではなく、これまでこのような記載となっていた。対応させていただく。

更新時研修について、評価件数が10件未満であれば受講が必須となっているが、10件以上の機関においても積極的に受けてもらうように働きかけをして参りたい。本研修については昨年度から全国で実施され、本県の4機関は全て東京ないし盛岡で開催された当研修に参加している。

【相原委員長】

事務局にて適宜対応をお願いしたい。

【千葉委員】

a b cの評価については、私は前回も意見としてお話しした。やはり3つだけの評価では足りず、aプラスやbプラス、マイナスといった細かい評価が必要ではないかと考えている。c評価を受けた側からすれば、本当に酷いcなのか、改善の余地があるcなのか分からないし、評価機関としても何で評価するかは重大な責任である。

また、第三者評価のアピールについてだが、我々は、認知症の人と家族の会として、体験したことの発表を大変重視している。認知症の人に関する本は多く出ているし、情報はたくさんあるが、実際に介護した人の声を発表すると大変驚かれる方が多い。大変な介護を経験した話、楽しく介護した話など。第三者評価についても実際に受審した事業所の方の話を大事にしてほしい。

【相原委員長】

色々な意見があったので、役立てていただきたい。

6 閉会

【専門監】

以上をもって委員会を閉会したい。