

V. 研修会の開催報告

- 1 研修会主催者の挨拶—研修開催の趣旨等【要旨】 [会長・新津ふみ子] 395
- 2 「福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方に関する調査研究」
中間報告 [副会長・奥田龍人／事務局・田中 稔] 396
- 3 「トライアル版の内容と利用者のサービス選択に資する情報のあり方」 397
 - 3つの会場における「研修会」の概要—各発表・報告の要旨 [理事・田崎 基] 397
 - 各研修会における発表・報告のレジュメ 400
 - <東京会場>
 - 川崎裕彰 氏 [公益社団法人 東京社会福祉会 地域包括支援センター委員会 委員] 400
 - 山内雄幸 氏 [社会福祉法人 新生会 多機能型施設 ワークセンター むろおか 施設長] 406
 - <名古屋会場>
 - 加藤正樹 氏 [株式会社 ふくし・ファーム 代表取締役] 412
 - 杉本 都 氏 [社会福祉法人 ひまわり福祉会 障害者支援施設 ひまわりの風 次長] 418
 - 安 知子 氏 [社会福祉法人 クムレ 児童発達支援センター 倉敷学園 園長] 420
 - <岡山会場>
 - 坪根雅子 氏 [一般社団法人 日本介護支援専門員協会 常任理事] 424
 - 木川幸一 氏 [公益社団法人 日本医療社会福祉会 副会長] 428

● 研修会プログラム一覧【開催期日・会場・研修内容】

	東京会場	岡山会場	名古屋会場
期 日	2019年2月7日(木)	2019年2月10日(日)	2019年2月17日(日)
会 場	全国社会福祉協議会	ホテル グランヴィア岡山	愛知県社会福祉会館
内 容	<p>●調査研究事業の概要報告 「福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方に関する調査研究」 〔講 師〕 第三連副会長 奥田龍人 (NPO 法人シーズネット)</p>	<p>同 左 〔講 師〕 同左</p>	<p>同 左 〔講 師〕 第三連事務局 田中 稔 (NPO 法人メイアイヘルプユウ)</p>
	<p>「トライアル版の内容と 利用者のサービス選択に 資する情報のあり方」 〔発表者〕 東京社会福祉士会 地域包括支援センター委員会 委員 川崎裕彰 社会福祉法人 新生会 ワークセンターむろおか 施設長 山内雄幸 NPO 法人 メイアイヘルプユウ 代表理事 新津ふみ子</p>	<p>同 左 〔発表者〕 一般社団法人 日本介護支援専門員協会 常任理事 坪根雅子 公益社団法人 日本医療社会福祉協会 副会長 木川幸一 NPO 法人 はりま総合福祉評価センター 事務局長 河原正明</p>	<p>同 左 〔発表者〕 株式会社ふくし・ファーム 代表取締役 加藤正樹 障害者支援施設 ひまわりの風 次 長 杉本 都 社会福祉法人クムレ 児童発達支援センター倉敷学園 園 長 安 知子 愛知県社会福祉協議会 専門員 中上陽子 京都府社会福祉協議会 事務局次長 神戸 望</p>
	<p>●意見交換 「福祉サービス第三者評価 事業と利用者に対する よりよいサービス選択 情報のあり方」</p>	<p>同 左</p>	<p>同 左</p>

1 研修会主催者の挨拶—研修開催の趣旨等 【要旨】

一般社団法人 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会
会 長 新津 ふみ子

●名古屋会場における挨拶から

平成 28 年度の内閣府「規制改革推進会議」で「介護サービス情報の公表制度」と「福祉サービス第三者評価事業」が取り上げられ、その結果が平成 29 年 6 月の規制改革実施計画にまとめられました。その議論では「それらの制度が本当に利用者のサービス選択に役立っているのか」という視点から、例えば「食べログ」のようなものがよいのではないかという意見も出たほどでした。



私も、全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会（第三連）の代表として「規制改革推進会議公開ディスカッション」に参加しましたが、そこから学んだのは、わかりやすい情報でなければ利用者は関心を持たないし、サービスを選ぶために使うことはないということです。

そのことをしっかり受け止め、今年度の調査研究事業では「福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方」というテーマに取り組んできました。そこでは初めて介護支援専門員などの「中間ユーザー」の皆さんに議論に参加していただくこととしました。保育分野を除き、地域包括支援センター職員、介護支援専門員、障害の相談支援専門員、病院の MSW の皆さんに調査研究委員会の委員に入らせていただいて、議論を重ねてきました。

本日はその調査研究事業の途中経過ではありますが概要を報告し、皆さんと意見交換したいと思います。最終的に、調査結果は 3 月末日までにまとめ、その後、第三連のホームページで公表しますので、ぜひご覧いただきたいと思います。

おそらく今までにない、新たな展開の可能性が第三者評価事業にあるのではないかと、このままではいけないという危機感と期待を一緒に取り込んだ調査研究になると思います。

2 「福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方に関する調査研究」中間報告

(平成30年度「厚生労働省」生活困窮者就労準備支援事業費等補助金 社会福祉推進事業)

全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会
副会長 奥田龍人 (東京会場/岡山会場)
事務局 田中 稔 (名古屋会場)

(※中間報告のため資料は省略)



説明する奥田龍人 副会長

3 「トライアル版の内容と 利用者のサービス選択に資する情報のあり方」

〔東京会場〕（以下、各会場の発表者の敬称は省略）

東京社会福祉士会 地域包括支援センター委員会 委員 川崎 裕彰
ワークセンターむろおか 施設長 山内 雄幸
特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー 代表理事 新津ふみ子

〔名古屋会場〕

株式会社 ふくし・ファーム 代表取締役 加藤 正樹
障害者支援施設 ひまわりの風 次長 杉本 都
社会福祉法人クムレ 児童発達支援センター倉敷学園 園長 安 知子
社会福祉法人 愛知県社会福祉協議会 専門員 中上 陽子
社会福祉法人 京都府社会福祉協議会 神戸 望

〔岡山会場〕

一般社団法人 日本介護支援専門員協会 常任理事 坪根 雅子
公益社団法人 日本医療社会福祉協会 副会長 木川 幸一
特定非営利活動法人 はりま総合福祉評価センター 事務局長 河原 正明

● 3つの会場における「研修会」の概要－各発表・報告の要旨

一般社団法人 全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会
理事 田崎 基

① 各受審事業所からの発表の要旨

第三者評価の受審理由の多くは、福祉サービスの質の状況などを確認するためである。そのため、自己評価や評価機関による訪問調査等の各評価プロセスを活かし、事業所の職員同士で自己評価等を実施することにより、自組織や利用者に対する支援等の現状と課題について改めて考えるよい機会となって、第三者評価を受審したことで、前向きに福祉サービスの改善に取り組むことにつながり、その成果についても確認することができると言える。



今回の調査研究事業の「利用者向け評価結果トライアル版（案）」については、各評価細目や講評コメントの表現は、利用者や家族等だけでなく、職員にもわかりやすいものである。一方で表現や内容が一般向けにわかりやすくなった分だけ専門的記述が少なくなり、事業所の専門職の立場からすると、福祉サービスの現状と課題等について読み取りにくくなった側面もある。

② 各評価機関からの報告の要旨

評価機関は、第三者評価を実施する過程で実態として「利用者のサービス選択に資する有用な情報」を入手しているのであるが、この情報を、それを求める人に合わせて整理して、紙媒体、パソコン、スマートフォン等を介し、わかりやすく公表する手法の検討や開発が求められる。

一方、今回のモデル事業の取り組みを通じ「事業所における福祉サービス評価に関する情報」と「利用者のサービス選択に資する情報」を書き分けることが可能なことはわかったが、一つの評価結果のなかにそれら 2 つの情報を同時に書き表わすことは実務的に煩瑣な面もあり難しい。それぞれには情報の見方や使い方に違いがあるため、双方の目的等に合わせて、別なものとして作成する必要があるのではないか。

③ 各中間ユーザーからの報告の要旨

（地域包括支援センター、介護支援専門員、医療ソーシャルワーカー）

各中間ユーザー（地域包括支援センター、介護支援専門員、医療ソーシャルワーカーなど）の職務として、利用者への「自己決定支援」の必要性が年々高まってきている。しかし、利用者が求めるサービス内容の詳細が明確に記載されている情報源は、実際のところ少ない。

多くの中間ユーザーは、福祉施設・事業所の職員からの説明、直接に見聞きした事業所の取り組み状況、同僚や福祉・医療の関係者からの声、現在の利用者の口コミなどから得られた情報に基づき、経験則によって利用者に合うであろう福祉サービスを紹介しているが、福祉サービスの特徴や利用者が知りたい情報が掲載された資料等があれば、ぜひ活用したい。

中間ユーザーは、利用者と福祉施設・事業所等をつなぐことが職務である。第三者評価結果を利用者のサービス選択に資する情報・資料としていくためには、評価項目や公表方法等について今後も評価機関と中間ユーザーが意見交換しながら検討を進めることが重要と考える。

④ まとめ

第三者評価は、評価を受ける事業所と評価を行う評価機関という全く立場の異なる二者による取り組みである。そのため、時として、受審事業所は受け身になりがちであると思われるが、本調査研究のテーマは「利用者の選択に資する」ということであり、二者が一緒になって、同一の目的に向かって取り組むことができている。

また、各中間ユーザーをこの取り組みに巻き込むこと、すなわち、三者が一緒になって同一の目的を目指す活動に取り組む必要性を強く教えられた。

【各会場の発表・報告者の皆様】



川崎裕彰さん（左）、山内雄幸さん（右）

〔東京会場〕



左から 安 知子さん、杉本 都さん、加藤正樹さん

〔名古屋会場〕



左から 神戸 望さん、中上陽子さん

〔名古屋会場〕



左から 坪根雅子さん、河原正明さん、木川幸一さん

〔岡山会場〕