

評価者内部研修 ～ひと・まち社の第三者評価とは～

第三者評価事業 繁忙期に向かって

第三者評価は、受審する事業者が行政に対し補助金の申請手続きをする関係から、従来は10月頃から3月までが繁忙期となっていた。コロナ禍以降は前倒しの傾向で、特に今年は早く終えたいと希望する事業者が多くあり、6月より評価が進行している。年間実践目標は30件に定めているが7月時点で40件を超える依頼となった。

そこで、第一回評価室会議を6月に開き、ひと・まち社の独自評価者マニュアルをもとに、評価の基本とする「利用者本位の福祉サービスであるために」を改めて確認する研修を行った。

大切にしている評価の姿勢

評価者は東京都福祉サービス評価推進機構が開催する悉皆研修を毎年受講し、3年に1回以上各種専門分野の研修を受けて東京都の評価者としての姿勢を学んでいる。

この度の内部研修は、独自の評価者マニュアルを見直し、「ひと・まち社らしい評価とは」を共有する機会とした。

ひと・まち社は、誰が読んでもわかりやすい評価結果報告書づくりを目指し、事業所の実状にあった評価結果を導くため、評価者間の合議を丁寧に行っている。1件の評価は2～3名のチームで行っており、対面で合議を行うことで分析

を深めてチーム内の合意を高めている。評価結果報告書づくりの最後の合議は、チーム以外の経験豊富な評価者を加えて行うことで、各項目の講評がより客観的でわかりやすい表現になるようにしている。20年間変わらないスタイルであり、他機関との差異になっていることを共有した。また、事業所訪問時の言動や服装、評価結果作成時の注意事項を確認した。これらを踏まえ今後も、個人の尊厳を大切に、安定した福祉サービスが提供されるよう、分かりやすい表現で事業者にフィードバックしていきたい。

評価者募集中

東京都が認証する評価機関は114法人ある。ひと・まち社は2002年の試行時に認証機関となって以来評価に取り組み、実績は576件。現在の所属評価者は29名で、新たに1名が評価者養成講習を受ける。

評価者養成講習は年一回開催で、「資格を保有して福祉現場に3年以上勤務」・「3年以上20名以上の従業員をもった実績のある経営者」・「調査・研究活動の実績保有者」などが資格要件となる。ヘルパー・介護福祉士・社会福祉士・ケアマネジャー・保育士・看護師、事業経営などの経歴のある方、調査機関などの研究者の皆様、ひと・まち社で東京都の第三者評価に携わりませんか。高齢分野・障害分野・保育分野ご経験の皆様を募集中!!

「福祉サービス第三者評価」事業者向けのリーフレットを新しくしました

表紙の「武蔵野キスゲ」の写真は、ひと・まち社の元評価者の長尾孝恒氏の作品です。花言葉は「今を生きる」。森の中で木漏れ日を受けて咲く姿は、まさにひと・まち社の目指すところです。

ひと・まち社の評価

評価の基本的な姿勢
福祉サービスは、個人の尊厳を大切に、その能力に応じて自立した日常生活が営めるよう支援するものです。サービスの質を高めるためには利用者本位の視点が必要不可欠です。評価者は社会的な規範に基づいた客観的な視点、事業運営に役立つようフィードバックします。

評価の方針
事業所の実施した自己評価を尊重し、管理者と十分な意見交換を行います。「利用者本位の福祉サービスであるために」を評価実践の理念に、利用者調査から利用者の思いを引き出します。評価結果報告書の作成にあたっては、各分野の専門的知識を持つ評価者が意見交換し、サービスを提供している人に分かりやすい内容にします。

いいねな合議による評価結果報告書作成
評価結果を導く評価者の合議は、担当者による合議を重ね、さらに担当以外の経験豊富な評価者を加えた合議を経て、利用者にもわかりやすい表現に努め、第三者性の高い報告書を作成します。

気付きを共有するいいねなフィードバック
評価者は、運営にかかわる課題から感じ取った事業所の雰囲気まで、報告書に記載しきれない気づきを丁寧に説明します。

研修の実施
評価者は、評価推進機構が行う研修に参加するほか、福祉施策の現状を知るため独自に見学や専門職から学ぶなどの内部研修を行い、漏りのない視点が保てるように努めます。

第三者評価の標準的な流れ
東京都福祉サービス評価推進機構が定める標準的な手順で行います。調査結果の分析に十分な時間をかけますので、ご報告までにおよそ2週間いただきます。

事前説明会
1 事前説明会
2 調査票の作成
3 調査票の回収
4 調査結果の集計
5 評価結果報告書の作成
6 評価結果報告書の提出
7 評価結果報告書の公表

東京都の第三者評価とは

●利用者調査
利用者全員を対象に調査を行います。調査方式は聞き取り、アンケート、場面観察があり、事業種ごとに方式が定められています。通所系のサービスでは、うたごえ、なるべく多くの利用者から回答が得られるようにしています。

●事業所の自己評価
経営層が合議で作成する自己評価。全職員が個別に回答する自己評価。利用者調査の結果を分析し、事業所の状況を把握します。

●ひと・まち社では
訪問調査では、評価に必要な情報を収集します。確認事項・資料はワークシートにまとめて、事前に事業所に送付し、準備していただけるようにしています。

評価の手法

1. 標準の評価
自己評価
組織マネジメント項目
サービス分析項目
利用者調査

2. サービス項目を中心とした評価
自己評価
利用者調査

●サービス項目を中心とした評価
この方式を講じている事業所は、高齢分野12サービス、障害分野10サービス、認可外保育施設に限られています。

東京都
福祉サービス第三者評価
利用者本位の
福祉サービスで
あるために

特定非営利活動法人(認定NPO)
市民シンクタンクひと・まち社

ひと・まち社
月15日
ASKビル

メールアドレス登録のお願い

ひと・まち社ではSDGsの取り組みとしてペーパーレスをすすめています。今後の機関紙「ひと・まち」の電子データでの発信を検討しています。通信購読をご希望の皆様にはメールアドレスのご登録へのご協力をお願い致します。npo@hitomachi.org

ひと・まち社へのご寄付をお願いいたします

振込先口座

特定非営利活動法人市民シンクタンクひとまち社

三菱UFJ銀行 新宿中央支店 普通 5298170

編集後記：20年以上前に隣人だった新聞記者の名前を連載記事で見つけた。記事はチリでノマドライターとして暮らす息子さんとの旅の様子が書かれていた。ホテルには泊まらず、行く先々で友人を頼り、寝食を共にする。自分を飾ることなく弱さを見せ、心を「おき出し」にして人と関わり合う息子さんを、日本での常識や思い込みを取り払い、自分と考え方も生き方も違う人間であり、年来の友人のようだと認めていた。国や政治状況は違うが、生きていくために必要な基本的な人権がそこにはあるのだと考えさせられる連載だった。(K)