

京都における 第三者評価事業推進 について

京都介護・福祉サービス 第三者評価等支援機構

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構とは、京都で唯一の第三者評価事業を推進する組織として2005年10月14日に学識経験者、関係団体（施設・事業者）、利用者団体、関係職能団体、第三者団体等、行政などで設立。現在、参画団体は84団体（個人含む）。事務局を京都府社会福祉協議会におく。

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構（以下、支援機構）は、2005年10月14日の設立以来、満5年が経過し総評価件数は1000件を超すまでに

なってきた。また、参画団体をはじめ、多くの府市民・関係者の理解を得て、第三者評価事業をすすめる中核的な推進組織として知名度も高くなってきている。本稿では、本支援機構の仕組みと受診促進の取り組みを紹介したい。

京都における第三者評価の歩み

京都においては、介護保険事業所を対象とした分野（以下、介護サービス分野）

と「介護保険分野を除く高齢者事業所、障害者事業所、保育所、児童養護施設等」（以下、福祉サービス分野）の2分野で第三者評価事業を推進している。

介護サービス分野においては、2001年8月に「京都府介護サービス評価研究会」（事務局：京都府）が組織され、2001年11月に「京都府における介護サービス評価の推進方策について」を京都府知事に提出している。その後、2002年8月に「京都府介護サービス評価検討委員会」に改組され、現在の支援機構会長である永利良之助（佛教大学教授）が委員長に選出された。この委員会では、

前述の「介護サービス評価の推進方策」を具現化（評価項目、評価方法、評価機関、評価結果の公表の方法などについて検討）し、有効性の検証を行っている。京都府ではその後、評価機関の公募・認証、評価調査者の養成等を行い、2003・2004年度に試行事業として実施した。福祉サービス分野では、きょうとNPOセンターが事務局となった「第三者評価事業きょうと研究会」の発足から始まり、2004年度にはガイドライン等あり方委員会として「ガイドライン指針書」を策定している。

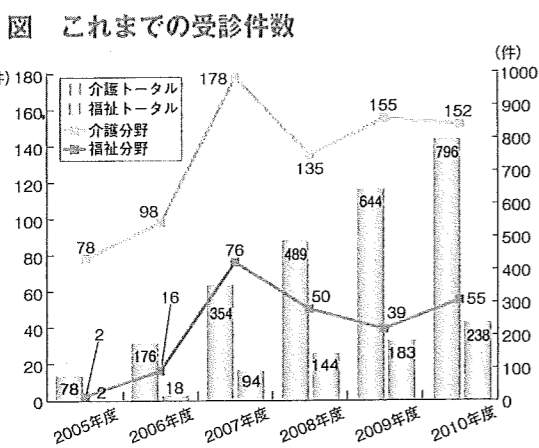
この2つの流れを統合するかたちで、

2005年に京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構が創設された。なお、設立までの経緯は、巻末掲載の参考文献をご参照いただきたい。

このように、京都においては厚生労働省より「福祉サービス第三者評価事業に関する指針」（2004年5月7日）が発出される以前から、独自に制度についての議論、検討を重ね、今日に至っている。

支援機構の仕組み

本支援機構は、福祉・医療等の関係事業所団体、当事者・利用者団体、学識経験者、行政等84団体により構成されている。主な特徴として、①全国で初めて医療系を含む介護・福祉サービス合同の推進組織、②利用者団体、関係職能団体、第三者団体、研究者、行政など幅広い関係者で組織構成、③民間組織と行政の協働で運営・事業推進等があげられる。



支援機構立ち上げ以来、介護サービス分野796件、福祉サービス分野238件、合計1034件（数値は支援機構各年度事業報告より）の評価を行ってきた（図参照）。年度によって多少の変動はあるものの、毎年度一定数の受診があることは、この制度が根付き始めていることを示している。なお、京都においては第三者評価を受けることを「受審」ではなく、「受診」という言葉を使用している。これには第三者評価事業は、事業所の優劣などを審判するのではなく、病院における診察と同様、事業所の「よい点」「改善が望まれる点」等を「診る」という趣旨がある。

支援機構の受診促進の取り組みについて

支援機構の事業は大きく分けて「受診促進のための取り組み」「府市民に向けた広報啓発活動」「評価調査者の養成」の3つの柱（2011年度事業計画）となっている。

事業所向けの定期的な受診促進の場として、主に介護保険や障害福祉の「サービス事業者等集団指導」「社会福祉法人等役員研修会及び指導監査等説明会」等の行政主催の会議、種別協議会が主催する総会等がある。特に「集団指導」は全対象事業所が参加対象となるため事業を理解いただく効果としては極めて大きい。さらに、今年度は、参加団体を含めた幅広い関係団体と協働した受診促進についても検討している。なお、2011年3月の厚生労働省社会・援護局関係主管課長会議において京都での取り組み事例を紹介いただいた（表参照）。

また、2010年度には福祉サービス分野の未受診の事業所を対象としてアン

なぜ第三者評価が必要か

ケート調査を実施した。その結果を見ると、未受診の原因として「受診料が高い(47・8%)」「受診体制が整わない(33・1%)」「準備の時間が確保できない(28・1%)」という回答が上位を占めた。法人・事業所の規模や形態による違いはあると思われるが、「費用の捻出」「人的体制の構築」が障壁になっていることが改めて確認できた。しかし、この調査で35・3%の事業所から「今後の受診予定あり」との回答があったことは、制度の周知と理解が広がっていることを示している。

また「府市民に向けた広報啓発活動」として、リーフレット、チラシ等の作成・配布を行っているが、2009年12月11日には、より多くの府市民に事業を周知する目的で「介護・福祉サービス第三者評価事業シンポジウム」を開催し、約200名の府市民の参加があった。このシンポジウムでは、「サービス利用者」「相談事業所」「受診事業所」「評価機関」それぞれの立場から実態に即した報告をいただき、事業の有効性を示していくととも定である。

受診促進の取り組みは、一朝一夕に効果がみえるものではないが、これらの取り組みを多方面から複合的に行っていくことで、徐々に浸透していくと考えている。さらに、支援機構と関係する多くの団体が協働して主体的に啓発活動を行っていくことで、一層効果はあがると期待している。

京都で受診件数が多い理由

京都においても他の都道府県同様、任意受診であり義務化はしていない。しかしながら、仕組みにはいくつか特徴があり、それらが受診件数の増加につながっているのではないかと推察している。京都における特徴は以下の通りである。

①介護サービス分野については、評価項目を38に精査し、受診料を12万円(訪問系事業の場合9万円)とした。

表 京都府における介護・福祉サービス第三者評価受審促進策

- (ア)府健康福祉部が所管する福祉施設人材確保・サービス向上補助金における取扱い
補助金の交付要件として第三者評価の受審を位置づけ
(イ)介護報酬上の取扱い(H18～)
特定事業所集中減算の特例として第三者評価受審を位置づけ
(ウ)指導監査の取扱い(H20～)
①第三者評価の定期的受審事業所については、実地指導の対象事業所選定のサイクルを緩和
②府が実施する集団指導及び新規事業者説明会において第三者評価事業の説明を実施
(エ)受審結果の公表(H17～)
受審結果について推進組織(京都府介護・福祉サービス第三者評価等支援機構)のホームページで公表
(オ)認定証の発行(H19～)
受審事業所に対し、支援機構会長名の認定証を交付
(カ)第三者評価の普及啓発・受審促進(広報)
①事業所向け及び利用者・家族向けのパンフレットの作成
②関係団体開催の会議等において第三者評価事業の説明を実施
③未受審事業所への直接案内の実施及び受審促進のためのアンケート調査の実施
④リピーター確保のための再受審の働きかけ
⑤評価調査向け研修の課程の一部を事業所に無料開放(制度の理解促進)
⑥イベント会場において利用者(府市民)向けにパソコンを使用した受審結果の検索体験を実施
⑦府民向けシンポジウムの開催
⑧「支援機構ニュース」の発行
(キ)評価項目の見直し
障害者自立支援法の施行や保育所保育指針の見直しに伴う評価項目の見直しを実施
(ク)その他
事業所が、日本財団助成事業の補助金等を受けようとする際に必要となる府作成の意見書に、第三者評価の受審を明記し、サービス向上に努める事業所として評価

に、現時点での課題についても議論が行われた。

また、事務局を受託している京都府社会福祉協議会としても中期計画に「第三者評価事業の普及啓発」を入れており、機関紙「京都の福祉」のなかでも数度特集を組み、2009年1月号からは受診効果についての事業所レポートを5回に

②事業所自らが「質の向上」をめざしていく気運を醸成してきた。

③公私協働の推進組織とした。

④受診料を同一料金とした。

最も効果が大きいと思われることは、受診料を受診しやすい設定にしていることである。介護サービス分野は他の都道府県に比べて特筆して低く抑えている。金銭的コストを低く抑えることは、受診を促進する最も大きな要因のひとつであろう。また、事業者団体自らが「質の向上」をめざすことは、社会福祉法第78条を具体化することであり、法の理念を遵守していることになる。また、受診料の統一化は、過度な価格競争をなくすことで、各評価機関の安定的な運営を可能にし、京都全体で質の向上に取り組むという関係者のゆるやかなコンセンサスと制度の信頼性の高い評価の実施につながっている。

全国的に促進していくための課題

この制度は、事業所の「自主的」「主体的」な取り組みではあるが、福祉サ-

わたって掲載している。

事業の進行状況や受診状況については、ホームページを活用して「支援機構ニュース」(これまでに10号)を発行し、第三者評価に関する情報を随時提供している。

2011年度は京都府からの啓発にかかる事業補助を受けて受診事業所の「事業の質の向上は国の責務(社会福祉法第78条)でもあり、事業所と国が協働の責任を負っている。その意味で、人的・金銭的なコストについても事業所のみが負担するのではなく一定の補助の仕組みは必要であろう。また、今後、他の評価事業と比較した際の優位性も明確化することも必要である。

そして、終局的にいえば「第三者評価を受診した結果、サービスの質が向上した」という成果をこれまで以上に広げていくことがこの事業の成否を決めることになるといえる。そのためにも国・都道府県と事業所(団体)、評価機関、推進組織が一丸となって、継続的かつ地道に、制度を周知し受診促進を図っていくことが求められている。

(参考文献)

永和良之助「福祉サービスにおける第三者評価の意義と課題」
佛教大学社会福祉学部論集創刊号、2005年3月