

評価基準(制度も含む)についての意見

特定非営利活動法人 市民セクターよこはま
評価事業部

1 制度等全般にかかる事項

(1) 評価対象事業について

第三者評価事業は、事業者(甲)と評価機関(乙)との契約により評価作業が実施される。乙は契約書面上「横浜市が定めた評価基準及び評価手法に基づき評価を実施します。」と当会では定めている。この際、問題になるのが横浜市が定めた評価票は、(高齢部門を取り上げると)長期入所者のみを対象とするのか、併設事業の短期入所事業や通所介護事業まで含めるのか、根拠が明確でない。施設ではその他横浜市からの委託を受け様々の事業を実施している。介護保険上の指定介護老人福祉施設としての事業のみを対象とするのか、老人福祉法第20条の5の規定する特別養護老人ホームが提供しているすべてのサービス(在宅サービスを含む)まで含むのか根拠が明確でない。当会の意見としては、施設全体を評価するのが望ましいと考え、その施設が実施している事業全般を対象とすべきものとする。評価項目は長期入所を対象として判断基準を定めているという反論も出てこようが、そもそも、評価項目は評価分類2を除き共通項目となっていること及びメインの事業は施設入所事業であり、在宅系のサービスは付加的サービスであることから付加的な事業も含めて評価しても本質は変わらないもののこれを除外することは施設全体の評価ではなくなる等事由により、介護保険上の区分にとらわれず全体を評価すべきであり、もう少し柔軟に解釈すべきではないかと思料する。

(2) 評価結果の公表について

評価は評価機関が行なうものであり、その内容は評価機関に全責任がある。しかし、公表は横浜市のホームページで行なわれると一般市民は横浜市の評価と考えてしまう。横浜市のホームページから第三者評価結果(公表画面)に接続するにせよ公表結果は評価機関公表と明示する必要がある。また、将来横浜市の評価基準に基づかない評価が現出してきた場合それは横浜市のホームページにのせるのかのせないのか検討する必要がある。いずれにしても第三者評価公表制度について横浜市の位置付けを含め抜本的検討が必要である。ただ、いかなる場合も評価は評価機関が行なうものであり、評価機関の独立性を行政は尊重すべきである。

更に、現在の手続きでは、評価決定後、市の担当部署の確認に時間がかかり過ぎ、結果、公表が遅れている。その原因は評価機関側にもあろうが、行政側も善処をお願いする。また、HPで公表していることを様々な媒体を使って広報して頂きたい。

(3) 書類審査やマニュアル重視からの脱却

第三者評価は「利用者本人の尊重」が最重要視点であることには論を待たない。しかし、個々の評価項目・判断基準ではマニュアルの整備が随所に出てきて、書類やマニュアルがよく整備されていると評価がよくなることは否めない事実である。良いサービスを提供するためにはマニュアル整備は必要不可欠の条件であることは了知しているが、書類はそろっていて、よい評価結果なのに、入所者はいきいきしていない事例に遭遇するとこの疑問が出てくる。「マニュアルが用意されている。」ではなく、「マニュアルがあり、マニュアル通りに運営されている」が絶対条件であり、書類審査やマニュアル重視から脱却してサービス提供の実態を重視した評価基準にならないか、評価基準見直しの際、考慮に入れて頂きたい。

(4) 保育分野の評価項目の整理統合について

ア 評価分類Ⅱ－４ 保護者との連携・交流について

全体に、保護者が弱い立場にあることを前提として、保護者を保護する設問が多い。子どもの保護・育成に関する両者（園と保護者）は本来子どもを挟んでともに育ちあう関係が望ましい。初めて子どもを持った親が保育園に子どもを預けて卒園するまでの間は親として育てていく貴重な期間である。園も親も一方的に意見や考え方を主張するだけでなく、子どもにとって必要なこと、親としての自覚や関わり方（自立するまでの期間）などを学習しつつ、きちんとそれぞれの立場を主張しながら話し合い、理解を深めることが互いの信頼関係を築いていくものと思う。このような見地から評価分類Ⅱのどこかに「保護者に研修、講座等の実施」を加えて頂きたい。

また、保護者組織も、子どもにとっても親にとっても良い組織になる場合と、行事の手伝いだけに終わり、わずらわしさが残る場合とがある。組織づくりには十分な準備と議論が必要である。

現設問には、このように親も園も育ちあう関係として捉える視点がない。

イ 評価領域Ⅲ「地域支援機能」とⅣ－１〔保育園の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ〕の整理

保育園の社会化、開かれた園運営は重要と考える。ただし、項目に重複があったり、似たものがあったりする。Ⅲ－１、Ⅲ－２－（１）、Ⅳ－１は整理できる。対象は、〔地域住民〕〔将来の利用者〕〔子育て中の親子〕は全て地域の人としてまとめることができる。また、Ⅳ－１－（２）は保育の子どもの生活としてⅡ－１－（１３）として移動する。

まとめ方として

- ① 地域ニーズの把握 ② 地域へのサービス提供（施設の開放、保育の開放、育児相談等）
 - ③ 地域との交流 ④ 地域への情報提供 ⑤ 職員間での共有 ⑥ 関係機関との連携
- にまとめられる。

(5) 家族アンケート・利用者本人調査（保育は、子どもの観察）

利用者本人調査は調査母数が少数であり、また対象者の選び方にも問題がある。家族アンケートも捕らえ方に差異があり、これをそのまま公表すると誤解を与えかねない事実が発生する。これらは全体の評価の中に組み入れるべきであり、公表する必要はないものと判断する。

また、高齢部門では、利用者本人調査以外にも利用者観察の手法も有効と判断されるので評価手法の中に入れるべきではないかと判断する。

(6) 新規項目の設定

ア（高齢・障害分野）夜間の介護体制

安全に焦点を当てた評価項目を評価領域１（利用者本人の尊重）評価分類１－４（快適な施設空間の確保）評価項目１－４－（６）として追加を検討されたい。

イ 職員間の連携、情報共有、組織内の効率的運営等の設定

良いサービス提供には良い組織が絶対条件である。この部門の評価はいろいろの項目には目を出しているものの、一つの評価項目として独立で評価することが望ましい。

2 各評価項目に対する意見

別紙のとおりであるが、本件については各調査員が評価作業を通じて日ごろから疑問に感じている事項を詳述したものである。