

日本生活介護 第三者評価事業に関する評価結果報告書

024.9.26

日本生活介護

2024年6月14日、佐々木貴雄氏（日本社会事業大学 社会福祉学部准教授）、山本雅章氏（静岡福祉大学 社会福祉学部心理学科特任教授）の両氏による日本生活介護の第三者評価を実施しました。

「日本生活介護は、評価件数も増加しており、事業所から一定の信頼を得ていると思われる」という言葉を頂きましたが、同時に第三者評価に係る問題点や課題についての提言も頂きました。問題点や課題については、かねてより問題意識にはありましたが、改めて他者の視点から指摘されることで、自ら振り返る貴重な機会となりました。

以下、両先生から頂いたコメントのまとめと、それに対する当社の方向性、考え方などについて簡単にまとめました。

1. 評価実施日・評価者

評価実施日：2024年6月14日

評価者

佐々木貴雄（日本社会事業大学 社会福祉学部准教授）

山本雅章（静岡福祉大学 社会福祉学部心理学科特任教授）

2. 評価コメントのまとめ

※コメント本文についてはホームページ上に掲載しています。

(1) 利用者の意向の把握とフィードバック

- ・ 第三者評価には、「利用者のサービス選択のための情報提供」として評価結果及び利用者調査の公表などの仕組みがあり、特に利用者調査などにより利用者がサービスをど

のようにとらえ評価しているのかについて「見える化」が行われている。その結果を事業所に効果的にフィードバックすることが重要である。

(2) サービスの質の向上

- ・ 第三者評価制度には上記の「サービス選択のための情報提供」以外に、「サービスの質の向上への取り組みの促進」というもう一つの目的が掲げられている。この「サービスの質の向上への取り組みの促進」については、標準項目の評価だけでは不十分であり、より包括的に施設の良い点や改善すべき点を言語化して評価することやアドバイスのなものを通じて実施される必要がある。

(3) 第三者評価の効果・効用の評価

- ・ 行われた第三者評価の結果が評価を受審した事業所や利用者にもどのように活用されているのか、果たして評価が有用なものだったかどうか、評価結果が運営に反映されているかどうかなど、「評価後」の施設の状況について評価機関が評価する必要がある。

(4) 評価者の専門性の確保

- ・ 高齢や障害、児童などの各分野の評価者の専門性を高めていくことが期待される。
- ・ それぞれの評価者の現場での経験やキャリアは貴重ではあるが、その経験がそれぞれの中での固定化している場合もあると思われる。今日的な価値や知識・技能を習得しながら、評価者自身がブラッシュアップする必要があり、評価機関として必要な研修の実施などに取り組んでいくことが期待される。

(5) 評価の質の向上に関する働きかけ

- ・ 福祉サービスの拡大に伴い、今後第三者評価の重要性は高まるものと考えられる。一方で、第三者評価事業に様々な事業者が参入する中、人材難や悪質な事業者の進出なども懸念されることから、今後、評価機関の質の評価も課題になってくると考えられる。事業者が価格だけでなく評価してよかったと思えるような仕組みづくりの提言なども希望する。

3. コメントを受けての今後の方向（まとめ）

（1）利用者・職員の意向の把握とフィードバック

- ・ 利用者の意向については、現在、可能な限り聞き取り調査を実施しフィードバックすることでより多面的な利用者の理解に役立っている。また、職員自己評価についても可能な限りコメントの自由記入を行うなど、直接的な意向の把握に努めている。
- ・ 今後も、利用者調査を重視した評価を実施していくこととし、利用者調査実施のポイントについて文書をまとめて評価者に配布する。さらに、新たに評価者となった人にはOJTの機会を作り、必要なアドバイスを個別に実施していくほか、福祉を志望する学生などの評価者補助者としての育成を今後も継続的に実施していく予定である。

（2）サービスの質の向上

- ・ 今後、訪問調査をコミュニケーションの場としてとらえ、事業所からも普段から知りたいと思っていたことや他事業所で取り組み事例など、様々な質問を積極的に行ってもらいように働きかけていきたい。
- ・ さらに、訪問調査が終了した段階で、事業所全体に対して感じたこと感想の発表や訪問調査の講評をそれぞれの評価者が行うなど、評価項目に限定せず事業所全体の評価を重視していきたい。

（3）第三者評価の効果・効用の確認

- ・ 評価の効用・効果の確認については、繰り返し受審する事業所に対して、前回の評価結果が有効であったかどうかを確認し、その結果を踏まえた評価を行う等、より一層、事業所の実践に役立つ評価としていく。そのために、次回（あるかもしれない）の評価への申し送りの実施などの検討などを行う。
- ・

（4）評価者の専門性の確保と共有

- ・ 評価者には、これまでの経験や知見に加え、利用者や事業所の利害を離れた第三者（「外部の目」）として社会的な規範に基づいた判断が行われるという期待がある。その判断が評価者同士での合議を通じて共有・更新されることで固有の専門性が形成される。
- ・ また、前段の「評価コメント」において示されたアドバイスの実施などについても、積極的に取組んでいくほか、同分野の専門家や経験者による専門部会を設置し、その

成果をもとに研修を開催し、評価者間で共有していくといった研修などを計画的に実施していきたい。

(5) 評価機関としての質向上に関する働きかけについて

- ・ 虐待防止や利用者の意思決定支援等、福祉現場で重要となっているトピックを常に意識すると同時に、今後も当社の取り組みの適切性について客観的に評価してもらう機会を作っていく。
- ・ また、同様の問題意識を有する他社との協働を模索するとともに、評価の実践についてホームページなどによる継続的な情報発信によって行うこととしたい。