

## 平成28年度第1回 宮城県福祉サービス第三者評価事業推進委員会 議事録

### I 日時

平成28年8月5日（金）午前10時から

### II 会場

宮城県行政庁舎11階第二会議室

### III 出席者

#### 1 委員

中熊 靖 委員，内田 幸雄 委員，相原 芳市 委員，佐々木 恵子 委員，熊谷 経光委員，尾形 由美子 委員，千葉 由美委員，伊藤 清市委員，小笠原 裕子委員，村上 薫 委員  
（10人中10人出席）

#### 2 事務局

〔社会福祉課〕橋浦参事兼課長，伊澤副参事兼課長補佐（総括担当）

団体指導班 村田課長補佐（班長），野村主幹，八巻主事，村上主事

〔長寿社会政策課〕介護保険指導班 池田主査

〔子育て支援課〕保育支援班 平泉主任主査（班長）

〔障害福祉課〕社会参加促進班 遠藤主事，運営指導班 阿部主事

### IV 会議の内容

#### 1 開会

- ・事務局司会から，半数以上の出席を要する福祉サービス第三者評価事業推進委員会条例（以下，委員会条例という。）第4条第2項の規定により，会議が有効に成立している旨報告。また，宮城県情報公開条例に基づき，公開により進める会議である旨説明。

#### 2 あいさつ

- ・社会福祉課長からあいさつ
- ・併せて，平成28年6月6日付け委員就任後，初の委員会開催となることから，司会から各委員を紹介

#### 3 議事

(1) 委員長の選出について（仮議長：社会福祉課長）

- ① 委員長選出

- ・委員会条例第3条において「委員長は委員の互選によって定める」とされており、内田委員から中熊委員を委員長に推薦する旨の発言があった。各委員から拍手にて承認があり、中熊委員も就任を了承。

## ② 委員長あいさつ

本委員会は、平成18年に宮城県福祉サービス第三者評価推進機構を前身として組織され、平成21年に条例に基づく委員会となって今日まで来ている。本委員会では、評価基準の策定・見直しや、第三者評価機関の認証を行うという役割を果たしてきた。第三者評価が制度としてスタートしたときに非常に期待されていたのが、社会福祉関係の情報を一般市民が知る機会が少ない、それをできるだけ表面に表して、これから利用しようと思っている方に情報を提供し、きちんと選択できるようにするということであった。

そうして始まった委員会であるが、現状のところ、受審施設があまり広まっていないということがあり、有効に機能していない面がある。本県においては、東日本大震災があって熱が冷めたという経緯もあるが、もっと本委員会の設立の意義を活かしてやっていく必要があるのではないかと思う。

最近、小池東京都知事が誕生し、情報公開を表に出しておられるが、情報を一般に知らせることは、公正にものごとを進めていく上で、非常に重要なことだと思う。本委員会がその一端を担っていければ大変結構かと思う。今後も第三者評価事業を一層推進していきたいと思うので、皆様の御協力をお願いしたい。

## (2) 委員長代理の指名について

- ・委員会条例第3条第3項の規定により、中熊委員長が内田委員を委員長代理に指名し、内田委員もこれを了承。

## (3) 第三者評価機関認証部会に属する委員の指名について

- ・委員会条例第6条第1項及び第2項並びに委員会運営規程第4条及び第5条の規定により、委員長から7名の認証部会委員を指名し、各委員もこれを了承。
- ・部会委員：中熊委員，内田委員，相原委員，千葉委員，伊藤委員，小笠原委員，村上委員

## (4) 平成27年度事業実績及び平成28年度事業計画について

(中熊委員長) 次に、議題(4)の平成27年度事業実績及び平成28年度事業計画について、事務局から説明をお願いする。

[事務局から、資料2-1、資料2-2及び資料3により説明]

(中熊委員長) ただいま説明のあった事項について、何か御質問等はないか。

(伊藤委員) 資料2-1「平成27年度事業実績」中、各事業所の受審実績については、初審か再審かの区部を付けていただきたい。また、受審回数も記載願いたい。

(事務局) 次回から、内容を整理してまいりたい。

(尾形委員) 資料2-1「平成27年度事業実績」中、事業者向けの普及啓発を実施とあるが、具体的にはどのような研修を行ったのか。

(事務局) 社会福祉課としては3回実施した。障害福祉課開催の指定障害者福祉サービス事業者等集団指導、宮城県社会福祉協議会開催の宮城県社会福祉中堅・監督職員研修及び宮城県社会福祉施設職員保健所(園)長研修である。このほか、各保健福祉事務所開催の介護サービス事業者集団指導において、各保健福祉事務所から普及啓発を行っている。

(佐々木委員) 資料2-1「平成27年度事業実績」について、受審実績として受審率の前年度比があるとよい。受審率がなかなか上がらないという話があるので、把握していきたい。

(社会福祉課長) 次回から、受審率のデータをお示ししたい。

(中熊委員長) ホームページにも掲載されているので、よろしく願いたい。

(内田委員) 今年度開催された高齢者福祉に係る集団指導を傍聴したが、5分程度の棒読み話し方で、あの説明では受けた人も受けたくなくなる。もう一步前に出た形で、委員の活用も含め、検討いただき、委員の意見を反映して啓発をしていただきたい。

(中熊委員長) 説明する側が熱意を持ってこの事業の意義をPRしていかないと受けようというところが出てこないと思う。その辺りに配慮して進めていただきたい。

(社会福祉課長) 我々職員は口下手な者が多く、熱意があっても人前に立つのが苦手という面がある。御提案のあったとおり、委員に御登壇いただくことも検討してまいりたい。

(尾形委員) 先日県社協の施設長の研修があったが、そういった場で、第三者評価を受けた事業所が登壇して経験談をお話しいただくと、啓発、広報になるのではないかと感じている。

(伊藤委員) このような事業は、事業者に対しては、広く広報する必要がある。事業者向けとしては、例えば、300~400人が参集する苦情解決と権利擁護に係る運営適正化委員会があるので、福祉サービス第三者評価のコーナーをもらい、委員が顔を出せるような話をするのもよいと思う。委員自身、そのような役割があると思うし、広報したいという想いもある。機会を設けて広報の強化を図るべきと考える。

一方、一般県民向けについては、福祉分野からのアプローチは難しい。社会福祉士養成等社会人向け講座であっても、福祉サービス第三者評価受審マークを受講者は知らない。一案として、宮城県マスター検定の設問にするなどが考えられる。第三者評価は、最終的には県民の利益に資するものであり、一般県民が知らないのでは意味がないので、一般県民向けの広報も考えていただければありがたい。

(中熊委員長) よいアイデアなので、ぜひ御検討いただきたい。食わず嫌いのところもあり、実際に評価を受けてみると、自分たちの意識向上に非常に役に立ったということが必ず出てくる。受審していない施設に受けてみようかなという気を起こさせるのには、こう

いったプログラムを加えていただくと効果的と思われる。

(千葉委員) 受審施設がとても少ないということだが、自分は在宅で両親の世話をしているが、特に高齢者分野の受審が非常に少ないのが非常に残念に思う。先日県との打合せで、一般の人向けの啓発用のチラシを頂戴した。自分は家族の会の会員であるが、施設を利用している方々にお配りしたいと思っている。利用者家族の側から「この施設では受審していないの」などと言ったりすると、ちょっと効果があるのではないかと思う。そういった啓発活動もあるかと思うので、一般の人の力を信じ、利用していただきたいと思う。

(中熊委員長) 非常に大事な御意見である。事業者名簿に受審したことが分かるマークを入れるといった方法もある。利用者側からの圧力は、受審促進に役立つと思う。普及啓発には、いろいろな方法があるので、県でもお考えいただきたい。お役に立てれば、委員としても喜んで参加する。

(内田委員) ある施設で福祉サービス第三者評価の受審マークを掲げているところがあったが、宝くじに当たったような気持ちで嬉しかった。しかし、ボランティアなど一般の来所者はまず気がつかない。A3版カラーのポスターを作って、「質の向上に取り組んでいる施設です」というようなことが明示された、証明書とは別の形で施設に作ってあげてもよいのではないかと思う。

(中熊委員長) せっかく受審したのに、施設を訪問した方に知ってもらうことがなかなかできていない。ぜひ御検討いただきたい。

(佐々木委員) 当施設では、受審証明書は、A3版に拡大している。ステッカーもあるが、大きいようでいて、目立たない。県の実地指導で訪れた職員に、これは何かと聞かれたことがある。その辺りのところもぜひ御検討いただければありがたい。

(中熊委員長) 全体として、それだけ取組の必要があるということと考えるので、よろしくお願いしたい。

(尾形委員) 社会福祉法人改革が進み、これから社会福祉法人はこういったことに取り組んでいかなければならないということを十分理解しているし、今後認定こども園になれば必須条件に入ってくると感じている。公立、市町村立の方では、今年度の計画はどのようになっているか伺いたい。

(事務局) そのような照会を行っておらず、情報を持ち合わせていない。

(尾形委員) 仙台市の状況はどうか。

(村上委員) 部局が異なるので直接は承知していないが、受審するには予算がかかる。公立保育所では実績がなく、今年度も予定はないのではないかと思う。

(尾形委員) 毎年、啓蒙ということで、公立から民間へ普及していくとよいのではないと思いい毎年度伺っているが、なかなか実績としてないのが残念である。

(中熊委員長) 社会福祉法人改革は、公立や非営利は正しい、民間の方は何をするか分からないというこれまでの流れを大きく変えていくものだと思う。第三者評価では、どのよう

なところに気をつければサービスが向上するか、非常に細かく着眼点が示されているので、公立か民間かを問わずチェックすることは非常に大切だと思う。公立も含めて受審促進をしていただければ、必ずサービスの質の向上につながっていくと思うので、よろしく願いしたい。

(千葉委員) 資料2-2の受審施設のアンケート結果が心に残った。「よい点と改善すべき点が明確になって、みんなでがんばろうという気持ちになってよかった。けれども」という、「けれども」のところであるが、「職員の離職が多くがんばった結果が後々つながっていかない」とあり、本当にそのとおриだと思う。父のデイサービスの施設でも、施設長が変わると、スタッフの顔ぶれも変わり、サービスの仕方も少し変わったように感じている。施設職員の離職はどこの施設にもある大きな問題で、市や県の御担当の方にお諮りして、少しでも改善していくようにしていけたらと思っている。

(中熊委員長) そのようなことも含め、我々は進めていく必要があると思うので、よろしく願いしたい。

(内田委員) 受審するにはいつでも手を挙げられる仕組みになっているとは思いますが、公立にしても、社会福祉法人にしても、前年度に予算をつくっていくと思う。予算編成時期に対象事業者にもメールを使って提案を送るとか、そんな工夫もお金がかからずにできる啓発の方法だと思うので、お考えいただきたいと思う。

(熊谷委員) 初めて委員会に参加させていただく。受審施設を見ると、児童関係が主となっている。我々障害者福祉施設では、第三者評価を受けていけば先般の事件のような施設も救われたのかなと思う。悪いことは隠したいという気持ちはあるが、第三者評価は受けるべきと考えたい。障害者福祉施設にももう少しPRしていってもらえればと思う。社会福祉法人の制度改革が行われているが、この福祉サービス第三者評価制度のことは出てこない。全国の福祉関係の会議にもいろいろ出席しているが、この制度名は出てこない。

(中熊委員長) 第三者の眼を活かすことが重要である。監査は事前予告で行われているが、予告のないものを組み合わせると緊張状態をつくることができる。予告なしの監査もプラスすることで、サービス向上につながるような動きを進めていっていただきたい。

本日は活発な御意見を頂いた。事務局も我々も一緒に取り組んでいきたい。

#### 4 報告

##### ○第三者評価機関の募集及び応募状況について

(中熊委員長) 次に報告事項として、第三者評価機関の募集及び応募状況について、事務局から説明をお願いする。

[事務局から、資料4により説明]

(中熊委員長) ただいま説明のあった事項について、何か御質問等はないか。

[質疑なし]

(中熊委員長) 最後に、本日が初めての御参加となる相原委員にも御意見等伺いたい。

(相原委員) 行政指導は、最低基準を満たしているかを確認するものであり、一方、福祉サービス第三者評価は、望ましい状況にどのくらい近づいているかをみるものである。本制度が重要であるということは、各委員がおっしゃったとおりである。施設の中には、20～30万円も出して悪口を言われるのではないかと考えているところもあると思う。事業者側に本制度の意義をPRしていくことが重要と感じた。

(中熊委員長) その他、皆様から何かないか。特になければ、以上で議事を終了する。皆様の御協力に感謝する。

## 5 その他

なし

## 6 閉会