

令和2年度 大阪府地域福祉推進審議会
福祉サービス第三者評価事業推進分科会第1回基準等部会（書面会議）
議事概要

- ◆ 日時：令和2年8月24日（月）、8月25日（火）
（訪問またはWEB会議により実施）
- ◆ 議題：(1)大阪府福祉サービス第三者評価基準にかかる改正方法について
(2)高齢福祉分野における「大阪府福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」の見直し（改正）について

<議題>

（資料1、2-1・2-2について、事務局より説明）

<意見>

（委員）

- 事務局案について賛同する。
- 国の第三者評価基準ガイドラインについては、充実してきており、現時点では、推奨評価基準（大阪府の独自基準）の追加・修正等はないと思われる。

（委員）

- 事務局案について賛同する。
- 今後は、福祉サービス提供にかかる事業所等への苦情がますます増えてくると思う。苦情の原因の多くは、利用者やその家族への説明が十分でないことであると感じており、事業所等は福祉サービス提供にあたり説明責任を果たすことが大切だと考えている。また、事業所等においては、担い手不足も深刻になってきており、福祉サービスの質をどのように保っていくかが課題となる。
- こういった課題への対応として、福祉サービスの質の向上を目的としている福祉サービス第三者評価の受審は、有効であると考えている。第三者評価を受審することで、利用者等への適切な対応等について事前に対策することができ、苦情も減ると思う。今後は、受審促進に力を入れていく必要があると考えている。

（委員）

- 事務局案について賛同する。
- 国の第三者評価基準については、各項目について追記・修正等はないが、解釈のところで悩ましい項目もあるため、研修の実施や評価機関連絡会等での意見交換

等を行うことで、第三者評価機関における基準の理解を深めていくことが必要だと思う。

(委員)

- 事務局案について賛同する。
- 現行の推奨評価基準の「Ⅲ-1- (6) -① 利用者や家族からの求めに応じ、サービスに関する記録の開示を行っている」(資料 2-2 の 2 頁) については、改正案(国ガイドライン)では、情報の提供に関する規定等を定めることに重点を置いており、具体的などころの「利用者や家族からの求めに応じてサービスに関する記録を開示する」という点では伝わりにくいように感じる。今回は、事務局の整理のとおり国基準で運用してみて、次回の見直しの際に、再度点検するというようお願いする。
- 今後は、担い手不足の中、福祉サービス事業所等においてどのように受審促進を図っていくのが課題だと思う。

(委員)

- 事務局案について賛同する。
- 国の第三者評価基準ガイドラインについては、充実してきているように感じており、推奨評価基準(大阪府独自基準)の必要性も下がってきたということで、今回の事務局案について賛成している。シンプルな評価項目で効果的に評価できることが評価機関及び受審機関にとってベストだと感じている。
- 第三者評価を受審した事業所等は満足感も高く、今後は、受審促進が大切だと思うが、そのためには、受審に係る費用負担の問題もあるが、受審にかかる事務量の軽減等も一緒に検討していく必要があると思う。

(委員)

- 事務局案について賛同する。合理的な考えで良いと思う。
- 第三者評価の受審が進まない点としては、受審にかかるメリットを感じにくいという点や、担い手不足のなか受審にかかる事務の負担が大きいことが考えられる。第三者評価事業については、第三者評価基準に沿ってサービス提供等について確認するプロセスそのものが大きな目的で受審にかかるメリットであると考えており、受審してもらうことが大事だと思うが、日々の業務が忙しい事業所等において、受審に際して事務が生じるということが進まない点だと感じている。きちんと評価してもらうには、ある程度時間がかかると思うが、時間と費用がかかるということが事業所等にとって受審が進まない点だと思う。今後、受審促進は大きな課題だと感じている。

以上