



# 平成 18 年度 第 2 回 福祉サービス第三者評価研究会 議事要旨

## 開催要領

1. 開催日時：平成 18 年 7 月 11 日(火) 18:30～21:45
2. 開催場所：(株)地域計画連合 会議室

## 議事次第

1. 評価の視点  
～他機関のレポートをもとに視点の検証・共有～
2. 研究会で学んでいきたいこと(補足)
3. 次回研究会テーマと進め方



## 配布資料

平成 18 年度 第 2 回 福祉サービス第三者評価研究会 議事次第

## 参加者準備資料

もぐらの家 (H17 年度) 身体障害者授産施設通所(支援費)のレポート(題材選定にあたっては作為ではなく、とうきょう福祉ナビゲーションでその時の最新として上がっていたレポートを抽出した。)



## 会議概要

### 1. 評価の視点 ~ 他機関のレポートをもとに視点の検証・共有 ~

#### (1) 目的と進め方

##### 【目的】

前回研究会で、「研究会で学んでいきたいこと」としてあげられた8タイトルのうち、【評価の視点】について取り上げる。

##### 【進め方】

他機関のレポート全体を読み、気づきを出し合い、視点として共有する。



#### (2) 流れ

##### 【手順1】 喜多より評価の視点についての考え方と今日の進め方を説明。

評価の視点は人によってその意味するところが違っているようだが、次の4つに整理できるだろう。

- ①評価者として大切にしたい視点
- ②評価機関として大切にしたい視点
- ③当該サービス種別においてポイントとなる視点
- ④ある施設を見る際の視点(施設によって異なる)

①～③も重要だが、上記④が評価者の資質や価値あるフィードバックができるかどうかに関わる視点と思われる。

よって、研究会では④について特に扱っていきたい。

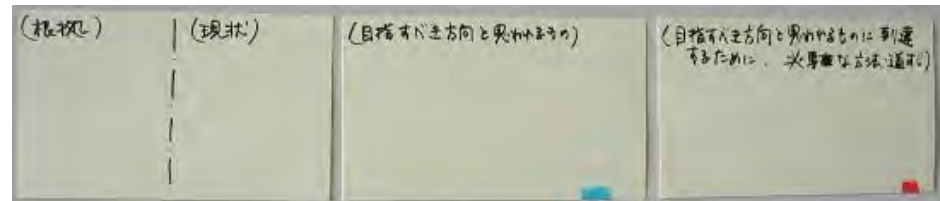
④を得るには、評価プロセス(特に事前分析、訪問調査後の合議)において次の3つを明らかにしていくことが必要である。

- i) 組織の現状(できるだけ具体的に)
- ii) その組織が目指すべき姿(一般論的な理想像ではなく、その施設ならではの目指すべき姿)
- iii) 現状から目指すべき姿に到達するための道筋

よって、今日は、「もぐらの家」を題材にして、上記 i・ii・iiiを出し合っていくことで、評価の視点④を養いたい。

↓  
**【手順2】** 参加者各自が、ふせんに下記項目を記入(複数枚)。ただし、レポートに書いてあることそのままを現状とするのではなく、読み取ったものを書くという方針で作業。

- ふせん\_\_しるしなし : 組織の現状とその根拠
- ふせん\_\_青じるし : 組織が目指すべき方向と思われるもの
- ふせん\_\_赤じるし : 現状から目指すべき方向に到達するための方法・道すじ



**【手順3】** 『施設の現状とその根拠』について、記入者の説明を順番に聞き、模造紙の上に出してもらい、経営面とサービス面に振り分け。  
 ”良いこと・中間・悪いこと“及び”関連する内容“ごとにまとめてタイトルをつけ、関係性を矢印で表現

↓  
**【手順4】** タイトルごとに、『施設が目指すべき方向と思われるもの』を模造紙に貼り付け

↓  
**【手順5】** 『施設が目指すべき方向と思われるものに到達するために、必要な方法や道すじ』を模造紙に貼り付け

↓  
**【手順6】** 全体の評価講評をイメージし、『特に良いこと』『課題』を検討  
 (『特に良いこと』 → 『めざすべき将来像・方向』 → 『課題』の順に検討した)

### (3) 結果

(2)の**【手順3~6】**を通じて、このケースについて得られた気づきは、以下のとおりである。

#### 【施設の現状】

- ①無認可時代からの経験・理念を踏まえ、利用者本位のサービスを志しており、いくつかキラリと光るサービスもある。
- ②その一方で、利用者本位の思いが先行して、記録作成・管理や業務の標準化の取組などマネジメント部分が弱い面もある。

#### 【今後の課題】

- ①経営層による施設の目指す方向性の明確化・共有化と、中堅職員の育成を中心とする人材の育成・意識改革、
- ②よりよいサービスを目指すとともに、生産性向上や付加価値創出といった、よりよい経営に向けた視点を養う
- ③サービス向上のしくみづくりと検証(記録作成・管理、業務の標準化、授産活動のあり方検討など)

なお、**【手順3~6】**の各手順で得られた詳細な結果を、次ページ以降に示す。

**A. 【手順3】【手順4】【手順5】の結果**（模造紙完成図は次ページ参照）

**a. マネジメント面**

- ◆【現状】理念を浸透させるトップマネジメント力不足  
⇒【道すじ】方向性の共有化、施設理念を現場の言葉にブレイクダウンする試み
- ⇒【道すじ】幅広い視野を養う、時代を見る目、付加価値の創出
- ◆【現状】職員育成の要となるリーダー層の強化が必要  
⇒【道すじ】職員の臨機応変な判断力・対応力の向上（全体像をつかむ）、意識向上（よい仕事をしようという気持ち）、新しい考え方の理解（与えるから引き出す）
- ◆【現状】利用者本位への思い先行で、しくみが弱い
- ◆【現状】標準化・透明性への認識不足
- ◆【現状】世代間格差や、新人職員を埋める手立てがない（後述の「たまにキラリと光る取組」が伝わりきっていない）

**b. サービス面**

- ◆【現状】利用者本位・主体の機会創出や、行事・日常生活面の充実など、たまにキラリと光る取組あり  
⇒【道すじ】利用者の家族・地域をまきこんだ、当事者の主体的活動のサポート
- ◆【現状】授産内容は普通  
⇒【道すじ】授産活動の見直し？
- ◆【現状】記録などが最低限・不備もありで、良いサービスへの意欲が感じられない  
⇒【道すじ】記録の位置づけ（より良い仕事に導く道しるべ）の共有化と徹底

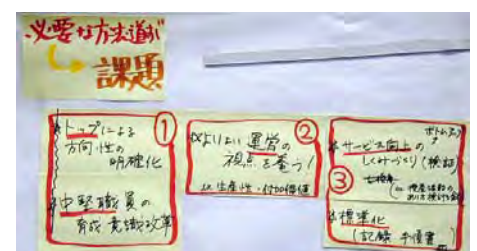
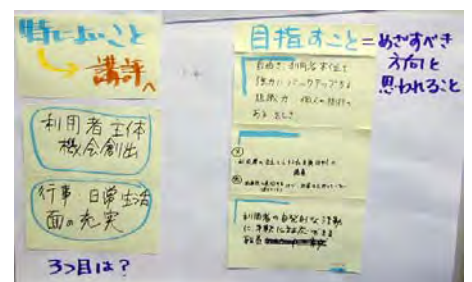
**B. 【手順6】の検討結果**

『特に良いこと』←「現状」より

1. 利用者主体の機会を創出
2. 行事・日常生活面の充実
3. (すぐに出るものがなかったため、時間の都合上、割愛した)

『課題』←「必要な方法・道すじ」より

1. トップによる方向性の明確化 & 中堅職員の育成・意識改革
2. よりよい運営の視点を養う(例:生産性、付加価値など)
3. サービス向上のしくみづくりと検証(授産活動のあり方検討も含む) & 標準化(例:記録・手順書など)





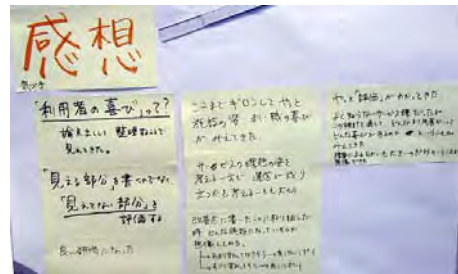
【手順3】【手順4】【手順5】の整理結果(模造紙完成図)





## (4) 参加者の感想

- ◆「利用者の喜びって？」…論点を出し、整理することで見えてきた。
- ◆良い研修になった。
- ◆ここまで議論してやっと、施設の姿、利(用者)・職(員)の喜びが見えてきた。
- ◆サービスの理想の姿を考える一方で、運営が成り立つかを考えることも大切。
- ◆改善点に書いたことに取り組んだとき、どんな施設になっていそうか想像してみる。
  - ⇒あまり変わっていなさそう→良くないレポート
  - ⇒すごく変わっていきそう→良いレポート
- ◆やっと「評価」がわかってきた。よく知らないサービス種別だったが、この検討を通して、どんな利用者がいてどんな喜びがあるのか、ということがみえてきた。障害による違いも大きいのだろうということが想像できた。
- ◆「見える部分」を書くのではなく、「見えない部分」を評価する。



## 2. 研究会で学んでいきたいこと(補足) (特になし)

## 3. 次回研究会テーマと進め方

### ① 議論

あと数回、今回と同様に「評価の視点」を他機関のレポートを用いて検証・共有したい。

### ② 結論

【テーマと進め方】

1. 再度、他機関のレポート全体を読み、視点ごと(経営といったレベル)に検証・共有
2. 「研究会で学んでいきたいこと」のテーマ出し(再度)
3. 次回研究会テーマと進め方

以上

## 福祉サービス第三者評価研究会 事務局

株式会社 地域計画連合 福祉サービス評価室

認証番号：機構 02-002

〒170 - 0004 東京都豊島区北大塚 1-19-12 大塚ゼネラルビル

TEL03-5974-2021 FAX03-5974-5770

窓口担当：中居 恵子 nakai@rpi-h.co.jp

