

令和2年度 第1回長野県社会福祉審議会
福祉サービス第三者評価推進専門分科会議事録

日 時：令和2年11月26日（木）
午後1時30分～午後4時00分
場 所：長野県庁3階特別会議室

1 開 会

2 あいさつ

(山崎地域福祉課長あいさつ)

3 福祉サービス第三者評価の概要について

(事務局 資料説明)

4 長野県福祉サービス第三者評価推進専門分科会会長の互選及び副会長の指名について
互選により分科会長として中島委員が選出され、副分科会長として岡田委員が指名された。

5 会議事項

(1) 令和元年度及び令和2年度事業報告等について

(中島分科会長)

これより私が議事を進行させていただきます。スムーズな進行ができますよう、皆様のご協力をお願いいたします。

まず、会議事項(1)の「令和元年度及び令和2年度事業報告等について」を事務局から説明願います。

(事務局 資料1説明)

(中島分科会長)

ただいまの説明について、ご質問やご意見はございますか。

無いようですので、私の方から質問いたします。今年度の受審状況について、10月1日現在の契約数が11件となっておりますが、新型コロナウイルスの影響もあって、これ以上受審件数が伸びる見込みがないのか、今後どのような見通しでしょうか。それと、これだけ低調であるとするのかという話も出てくるかと思うのですが、そのあたりは県としてどのように考えていますか。

(事務局)

評価機関から契約締結後に県に報告をいただいている受審予定事業所数が10月1日現在11件であり、10月・11月以降の新型コロナウイルスが第3波といわれる状況で、さらに厳しくなっているので、今後大幅に受審件数が伸びるという状況にはならないとは考えております。

(中島分科会長)

ここ数年と比較すると、かなり少ない受審件数になる見込みということですね。

(事務局)

そうですね。このままいくと例年の3分の1ぐらいになるかと思います。

(中島分科会長)

そうすると、第三者評価の実施件数が0件という評価機関が生じる可能性もあるということでしょうか。

(事務局)

評価機関別の集計がまだできておらず申し訳ありませんが、その可能性もございます。

(中島分科会長)

岡田副分科会長さん、全国的な状況など何か情報があれば、ご紹介いただけますか。

(岡田副分科会長)

3年に1回の受審が義務づけられている社会的養護関係施設の第三者評価についても、本来は、今年が3年目に当たるので、まだ受審していない事業者は必ず受けなければいけないのですが、新型コロナウイルスの影響を鑑みて1年延長するということが決まったところですが、必ずしも受審を翌年度に延期しなくてもよいのですが、その判断というのはなかなか難しいところがありますので、おそらく、翌年度に延期されている事業者が多いのではないかと思います。

また、私が主に活動している東京都では、本年度は新型コロナウイルスの影響を考慮すれば仕方がないということで、いわゆるリモート、オンラインで訪問調査を実施するということが可となっています。東京都の場合は、このような形で本年度も第三者評価の受審を促進しながら進めているところですが、実感として、今年受審を遠慮したいという事業者さんが複数出てきており、私も予定していたものが少し減っている状況にありますので、今年度の受審件数はやはり減少する傾向になるのではないかと思います。

(中島分科会長)

それでは、塩崎委員さんお願いします。

(塩崎委員)

私は調査評価者を代表してということですが、平成27年から31年の5か年で、保育所での受審が努力義務化されたということで受審件数が一気に増えてきました。私どもも佐久の方のほとんどの私立や公立の保育園に受審いただきました。上田はまだ受審いただいていない保育所があって、情報によると、長野・松本などの大きいところはまだ受審いただいていない保育所が多いという話を聞いています。それが、この5か年が終わった途端に受審件数が少なくなってきているように感じます。そんなところも、これから受審件数が伸びていかないのかなとは思いますが。

(中島分科会長)

岡田副分科会長さんから、東京都はリモートで訪問調査を実施しているというお話でしたけれども、長野県としてはそのあたりの検討はいかがでしょうか。課題はたくさんあるかと思いますが。

(事務局)

そうですね。リモートの方法というのも検討しておかなければいけないと思っておりますが、要綱等との兼ね合いもありますので、検討させてください。

(中島分科会長)

東京都など他の自治体ではリモートも取り入れているようなので、できるか、できないか等も含めご検討いただけるといいのではと思います。そのほか、いかがでしょうか。では、塩崎委員さんお願いします。

(塩崎委員)

子どもの評価機関も第三者評価を受けていただくよう営業に回っているのですが、今回の保育所の努力義務化ということもあって受審件数が伸びてきているような感じがしています。やはり営業に回らないとなかなか伸びていかないということは、ここ何年かやってきて感じています。ただやってくださいといっても、効果があまりないのではないかということで、実際に私どもが足を運んで契約を取りつけるというケースが大部分となっているという状況です。

(中島分科会長)

その点は、県の方でも受審促進のための取組をされていると思いますので、ご紹介をいただければと思います。

(事務局)

後ほどの資料でも説明させていただきますが、当課で実地指導の際に第三者評価制度を周知しております。また、集団指導という、福祉サービス事業者に集まっていただく機会がございますので、その際にも制度を周知するというを行っています。

(中島分科会長)

県としても努力はしているということかと思えます。

(塩崎委員)

それと、お願いではありますが、県のホームページや広報にも載せていただければありがたいという意見が、私どもの評価機関の調査者から出ていましたのでお含みおきいただければと思います。

(事務局)

分かりました。

(中島分科会長)

その点については、検討するというところでよろしいですか。

(事務局)

そうですね。第三者評価の制度の概要や結果など、基本的な情報は県のホームページに掲載させていただいておまして、私どもが周知をする際にも、ホームページを見ていただくようお願いしていますので、さらに、分かりやすいホームページにするような形も検討したいと思います。また、今年度から制度を分かりやすく説明するためのチラシを新たに作成しまして、実地指導の際には配付するというも行っています。

(中島分科会長)

県でも受審を促すようなチラシも使って周知しているということですね。そのほかにかがでしょうか。

(塩崎委員)

もう一ついいですか。第三者評価の目的のひとつに、「評価結果が公表されることにより、利用者の適切なサービスの選択に資するための情報とする」とありますが、私がケアマネをやっている中では公表されている評価結果を見ている人はほとんどいません。見たとしても数多くある事業所の中のほんの一部の事業所しか情報がないという状況です。これではこの「利用者の適切なサービスの選択に資する」という目的は機能しているのかどうかということを、疑問に思っているところでございます。

(中島分科会長)

それは、事業所が利用者に対して第三者評価を受審しているという説明をするように取り組んで欲しいというご意見ということでしょうか。

(塩崎委員)

というよりも、県内に概ね8,000くらい施設がある中で第三者評価を受審している74事業者だけということで、受審している事業者が少ないために、本当にこの目的は達成されているのかどうかという疑問なのですが。

(中島分科会長)

その点について県ではいかがでしょうか。

(事務局)

そうですね。やはり、受審率で見ると数%という状況で、全ての事業者の結果を見てサービスを選択するという状況ではありませんが、受審に当たっては費用や手間がかかるという問題もあります。第三者評価の受審は義務ではない状況ですので、引き続き制度の周知をしていきたいと思えます。

(中島分科会長)

制度の目的がかなうように、色々と考えたほうが良いのではないかというご意見かと思えます。そのほか、いかがでしょうか。

(塩崎委員)

もう一つよろしいですか。逆に、もし今後受審を希望する事業者が増えた場合、現在、県内に評価機関は5つありますが、この5つで対応できるのかという問題もあります。評価機関があまりにも少ないということではないですが、以前はもっと評価機関があったと思えますので、だんだん先細りになってきております。これで、受審件数を増やすといっても難しいのではないかと思います。そのあたりも、これからどうしていくか考えていただければと思います。

(中島分科会長)

事務局から何かありますか。

(事務局)

現在の受審件数の状況でしたら、現在の評価調査者数で対応は可能な状況と考えています。今後、受審件数が増えていった際には、評価調査者を養成するための対応を検討してい

くことになると思います。

(中島分科会長)

受審件数が爆発的に増えていくには何かもう少しインセンティブが働かないと難しいので、当面は、現状のまま少しずつ改善していくというのが、長野県の実態に沿っているのではないかと思います。そういう意味では、先ほど岡田副分科会長さんからご紹介がありました東京都のように補助金があるとインセンティブになるとは思いますが、こちらについては、長野県では財政的に厳しいというお話も以前ありましたので、現実的ではないのかなと思います。

(中島分科会長)

そのほかいかがでしょうか。

確認ですが、資料の29ページの受審事業者アンケート結果で第三者評価の満足度についての「不満」のところや、33ページの評価調査者に「かなり課題がある」という意見など、こちらについては、この後の会議事項でよろしいですか。

(事務局)

そうですね。この苦情の案件については、会議事項の(4)で詳しくご報告します。

(中島分科会長)

そのほか、いかがでしょうか。

ご意見等がないようですので、会議事項(1)については、以上といたします。

(2) 福祉サービス第三者評価事業の最近の動向と今後の対応について

(中島分科会長)

それでは、会議事項(2)の「福祉サービス第三者評価事業の最近の動向と今後の対応について」事務局から説明をお願いします。

(事務局 資料2説明)

(中島分科会長)

ただいまの説明につきまして、ご質問、ご意見等はございますか。

(西村委員)

新型コロナウイルスのことなのですが、今、第3波と言われていて、これがいつ収束するかというところは全く不透明な状況です。「新しい生活様式」といわれますが、これは仕

事のことも含まれるかと思いますが、先ほどもご意見が出ていましたが、ウェブを活用する方法も今から用意しておいた方がよいのではないかと私は思います。要綱等の問題はありますかと思いますが、もし改定する必要があるれば、今から準備をしておいた方がよいのではないかと었습니다。

(中島分科会長)

その点、事務局はいかがでしょうか。

(事務局)

いつ収束するか分からない状況ですので、検討して準備を進めてまいりたいと思います。

(中島分科会長)

岡田副分科会長さん、お願いします。

(岡田副分科会長)

東京都では、リモートを始めるときに、推進組織としてQ&Aのようなものを作っています。例えば、東京都の場合、利用者調査は全員を対象に聞き取りをすることとなっていました。やはりコロナの影響もあるので、できる範囲で構わないというような方向性が示されています。

実際にウェブを使用してリモート調査を進めるときに、どういうシステムを使うかといったことは評価機関の方で準備をすることなので、推進組織としては、何か方向性を示すという準備をさせていただいて、評価機関の方では、実際にウェブを使ってどのように進めていくのかという分担で進めていかれたらいいかなと思います。

(中島分科会長)

その点は参考にしていただければと思います。

(事務局)

分かりました。

(中島分科会長)

塩崎委員さん、お願いします。

(塩崎委員)

お願いのような形ではありますが、まず、1点目としては、新型コロナウイルスの影響で、今年度は受審件数が少ないということですので、そのあたりを考えると、先ほど西村委員さんからご意見あったような形をできる方向へ進めていただきたいと思います。

2点目としては、保育所の受審が努力義務化され、平成27年度から31年度の5か年の間に受審するよう働きかけていただいたが、保育所の受審促進のため、引き続きこの働きかけを行っていただけないかということです。

もう一つ、3点目としては、評価基準の改正というところで、評価調査者の皆さんに聞くと、評価内容がたくさんあって容易ではないとの意見がありました。私の所属する評価機関の代表は、京都府の評価基準のようにもっと簡素化すれば、スピーディーにできるというお話もあったので、ご検討をしていただきたいと思います。

それと、受審目標の設定については、コロナの影響も踏まえて設定いただくとよいと思います。ちなみに、参考になるか分かりませんが、当評価機関主催のシンポジウムの際に代表が出した目標が400件です。評価機関を運営するために正規の職員も何人か雇用するとなるとこのぐらいの件数をやらないと難しいという話でした。やはり目標の設定については、第三者評価事業を成り立たせることも考えながら設定していただきたいと思います。

(中島分科会長)

県からそのあたりの今後の方向性について、何かコメントいただければと思います。

(事務局)

そうですね。新型コロナウイルスの影響については、受審される事業者側としても、安心して受審できる状況で受審していただきたいと思いますと考えております。事業者ともよく相談しながら、可能な範囲で受審をお願いしていきたいと考えております。

また、評価基準の関係ですが、県といたしましては、これまで国の評価基準に沿って県の評価基準を策定しておりますので、基本的には、国の評価基準に沿っていきたいと考えているところです。

それと、受審目標の設定に関しては、各評価機関によって必要性の有無も含め、様々な御意見等あるかと思っておりますので、ご意見をお聞きしながら、県としてどのような目標が妥当なのかということを検討していきたいと思っております。

(事務局)

先ほど、目標設定についてのご意見が塩崎委員さんからありましたが、我々としましても、受審件数なのか、受審率なのか、何を基準にして目標設定をしたらよいかという非常に難しい部分があり、全国の状況を確認していたところです。全国の状況を見ると、まだ16都府県しか目標設定していません。

先ほど塩崎委員さんの方で400件というお話も出ましたが、私、個人の意見としましては、例えば、評価機関ごとにある程度目標を設定していただいて、それを合算した数字で目標設定ができないかということを考えています。

また、先ほど塩崎委員さんの方から、5評価機関だと少なすぎるという話も出ましたが、資料1-3をご覧くださいますと、評価調査者に比べると評価件数は非常に少ないです。も

しこれで評価機関を増やした場合に、やはり経営が立ち行かなくなるところが出てくると思いますので、現在の長野県の状況では、これが一番良い状況なのかと思っています。塩崎委員さんが所属されている「(一社)しなの福祉教育総研」については、評価調査者数が33名に対して、令和元年度の評価件数は30件と評価調査者の数よりも少ない状況なので、そのあたり経営上はかなり厳しくなっているところがあるのではないかと思います。

そういったこともありますので、各評価機関である程度の目標を設定いただき、それを積み上げて目標設定する形はどうかと思っています。本来ですと、第三者評価の目標設定の考え方があって、それを選択肢にさせていただくというのも一つですが、現状で言いますと、やはり経営上の問題という話が出ると、そうすることも案としてあるのかなと思っています。目標の設定についてはそのあたりの状況も調査させていただきながら、考えさせていただきたいと思っております。以上でございます。

(中島分科会長)

岡田副分科会長さん、お願いします。

(岡田副分科会長)

東京都は受審目標を設定していきまして、どのようなやり方で目標設定をしているかというところ、毎年度末に各評価機関あてに翌年度の評価予定件数の照会があって、それも参考にしながら、受審目標の設定を進めています。ですので、先ほど事務局からお話あったような調査をして、検討するという仕組みがあった方がよいですね。

(中島分科会長)

評価機関のキャパシティ以上の目標を設定しても、それはそれで問題ですので、基準をどう設けるかということも含めて、目標を設けるのであれば、どんな基準、どんな数字がいいのかと、もう少し検討があればと思います。一方、なるべく早めに状況を打開するには、目標設定というのもあってもよいのではないかと思います。

(岡田副分科会長)

今、調査のことで思い出したのですが、資料2の保育所の受審促進について、1クール目のときには、こども・家庭課にも協力いただいて、全保育所に対して何年度に受けるかというアンケートを取っていました。評価機関の営業活動も受審促進の取組の一つだと思いますけれども、推進組織の方でできることとすれば、第三者評価受審加算(固定価格の15万円)は今もありますので、半額の補助をいただきながら評価を受けることはできるということももしかしたらメッセージとして伝えて、また、2クール目の5年間で受審いただくという意味合いで調査をしていただくと、また機運も高まるかなと思います。

(中島分科会長)

保育所については、こども・家庭課との連携が必要になってくるわけですね。

それから、資料の39ページの「保育所の受審促進」の過去の5年間の保育所の受審率ですがこれは全国平均の数字ですか。

(事務局)

これは長野県の数字です。

(中島分科会長)

全国と比べるとどうかは分かりますか。

(事務局)

詳しい数字は持ち合わせていませんが、長野県はかなり高い方だと思います。

(中島分科会長)

全体の順位が7位ということですから、そういうことになりますね。

(事務局)

全国的に保育所の受審は、努力義務になってもそれほど伸びてないという中で、長野県は件数が伸びましたので。

(中島分科会長)

そうすると、他県の場合はもっと低い数字だということですね。

(事務局)

かなり低いと思います。

(中島分科会長)

そのほか、いかがでしょうか。

(事務局)

もう1点、よろしいでしょうか。先ほど塩崎委員さんから、受審目標400件という話が出たという話ですが。長野県の現状は70件から80件という状況で、かなりその差があるわけです。それをどうやって引き上げるかという手段を何かご提案いただければ非常にありがたいと思っております。

その目標を達成するには、かなりのインセンティブが必要になってくると思いますし、全国状況から比較すると長野県は頑張っている方ではありますが、なかなかそこまで受審件数が上がらないという現状があります。何かそれを打破できるようなご提案があれば、あ

りがたいと思っております。よろしく申し上げます。

(塩崎委員)

私どもの評価機関の代表が言っている400件というのは、先ほど言ったように、現在の5つの評価機関がきちんと収入を得て、運営できるという数字だそうです。私も、多いのではないかと言ったのですが、そういう基準で決めている数字ということです。

それともう一つは、各評価機関の方でも第三者評価の委員会みたいなのを作っていただいて、その中で検討していくことも大事ではないかという話がありました。分科会での検討は年2回で限りがありますので、評価項目の方もやはり実際に評価をやっている人たちが入って検討できればと考えます。

(中島分科会長)

今のお話でいう委員会とはどのようなものでしょうか。

(塩崎委員)

ホームページで評価報告書を見ても、文字ばかり書いてあって見る気がなくなってしまうので、もう少し写真なども入れたイメージみたいなものを考えたり、あとは評価項目についても、このような項目が必要なのではないかということを検討する委員会があればよいと思います。

以前には私が介護福祉士会で第三者評価をやっていたときに、介護福祉士会の理事をやられている先生から、実際に評価をやっている人たちがやってみて、どこがいいのか、悪いのか、声を上げないとできないよとおっしゃっていて、だから、実際にやっている人たちの声も聞くことも大事ではないかと感じます。

(中島分科会長)

実際にやっている人というのは、評価調査者ですか。

(塩崎委員)

はい、評価機関の評価調査者です。

(中島分科会長)

要望として検討していただきたいということですね。

(塩崎委員)

そうですね、検討いただければと思います。

(事務局)

当分科会では、塩崎委員さんが評価調査者代表ですので、評価調査者の皆さん方のご意見を取りまとめていただいて、3月の分科会でご提案いただくことは可能でしょうか。

(塩崎委員)

はい。改めて内容を細かく教えていただければと思います。

(事務局)

それでは、検討させていただきます。

(塩崎委員)

よろしく申し上げます。

(中島分科会長)

そのほか、いかがでしょうか。ご意見等ないようですので、次の会議事項に移ります。

会議事項(3)「評価機関の認証について」及び(4)「評価機関に対する指導・改善命令に係る報告について」を審議するに当たりまして、会議冒頭に事務局から説明がありましたとおり、審議には、長野県情報公開条例第7条第2号に該当する個人情報、同条例の第5号に該当する審議等の情報が含まれますので、会議資料及び議事は非公開といたします。報道関係者・傍聴者の皆様は、ご退席ください。

なお、塩崎委員につきましては、評価調査者の代表であり、「利害関係があり、他の委員の皆様への審議に影響を与えることが考慮されるため」、会議に加わることは適当でないと考えます。塩崎委員におかれましては、会議事項(3)及び(4)の間は、ご退席いただくようお願いいたします。

それでは、ここで10分間の休憩といたします。

(休 憩)

(3) 評価機関の認証について

(議事録非公開)

(4) 評価機関に対する指導・改善命令に係る報告について

(議事録非公開)

(5) その他

(中島分科会長)

それでは、会議事項(5)「その他」として、全体を通して、何かご意見、ご質問はござ

いますか。

(塩崎委員)

会議事項(2)の今後の対応のことで、評価機関の調査者のうち組織運営管理分野を担当する評価調査者のことですが、常勤が20名以上いる施設の管理者でなければいけないという縛りがありますが、私どもの評価機関でも組織運営管理分野を担当する方がなかなかいないので、この条件ではハードルが高すぎるのではないかと思います。特に、保育園の園長さんを勤められた方ですと、保育園はパート職員が多いので、常勤の方は20名もいないと伺っています。このようにハードルが高すぎるために担当できる評価調査者が少ないという現状がありますので、そのあたりも、今後検討していただければと思います。

(中島分科会長)

要望として取り上げますので、それは、県の方で検討していただきたいと思います。

それでは、今日、まだご発言いただけていない委員さんがお二方いらっしゃるので、感想でも構いません、ご発言いただければと思います。小宮山委員さんからお願いします。

(小宮山委員)

先ほどから色々と議論を伺っていて、社会福祉事業団はいろいろな評価機関さんに評価いただいているなと感じました。その中で、やはり評価に係る経費が高いという意見はよく耳にします。

それともう一つ、大事なのは評価項目が多すぎるということです。先ほど、塩崎委員さんからお話があったとおり、京都府は評価項目を簡素化して、その職員も、利用者さんも管理者も短時間でできるような仕組みになっているというお話を聞きました。長野県の評価項目だと、勤務時間中に職員にやってくださいとってできるのか、勤務外でとなると超勤でやるのですかみたいな話になってきます。それをもとに面接なんかすると、さらに時間がかかります。そういったことも、評価を受けたがらない大きな理由になっているのではないかという感想を持ちました。

そのあたりが本当に改善できるのか、お金だけの問題ではないと思います。実務に関わる問題も大きいと感じますので、また、議論できるものならしていただいて、割と簡単で、なおかつ、その施設をしっかりと評価してもらえるような、自分も評価できるような、評価項目なり、仕組みというのを作っていただければよいと思います。

(中島分科会長)

京都の評価項目は簡素化されているとのことですが、どのようなものでしょうか。

(小宮山委員)

しなの福祉教育総研の代表の樋口さんが、京都のご出身ということで、シンポジウムの情

勢報告の中で京都府の現状をお聞きしました。県によって、本当に差があるのかなということも、自分は知らなかったもので、本当に簡単にできるのであれば、私どもの法人の事業所の職員にもどんどんやってくれということが出来ます。第三者評価を受けない年でも、中間評価を自分たちでやりましょうということにもなっているのですが、それも、面倒くさくてやりたくないというような話も多いので、そのあたり簡素化が可能であれば、検討することも大切かと思えます。

(中島分科会長)

岡田副分科会長さん、お願いします。

(岡田副分科会長)

京都府の第三者評価も実施したことがあるので、お伝えします。京都府では、独自の評価基準をつくっており、冊子の形になっているのですが、評価項目も30数項目のもので、着眼点にチェックをしてA・B・Cを決めて、少しコメントを書くぐらいのボリューム感で、職員一人一人が実施するわけでもないということで、長野県のやり方とは随分違う形です。

ただ、料金設定が確か10数万円で、3人の評価者で実施するというような形で、値段も統一の金額を設定してというやり方で進めています。

(中島分科会長)

調査方法などは、一長一短あって、なかなか難しいところですよ。バランスを見ながらとは思いますが、このような声もあることを理解して、検討いただきたいと思えます。それでは、六川委員さんお願いします。

(六川委員)

私は、小宮山委員さんと同じようなことになってしまいますが、やはり費用の件ですね。それと評価項目が多くて本当に手間がかかるので、サービスの質の向上は、常に考えていかなければいけないところなので、京都府のように簡単にできるということであれば、ぜひ受けたいなと思いました。

(中島分科会長)

そのほか、ご意見などございますか。ないようであれば、会議事項はこれで終了といたします。皆様のご協力により、スムーズに議事の進行をすることができました。ありがとうございます。では、以降の進行は、事務局にお戻しいたします。

(事務局)

中島分科会長さん、議事進行、ありがとうございます。本年度2回目の分科会でございますけれども、来年、令和3年の3月を予定しております。詳細につきましては、改めてご

通知を申し上げるということをお願いしたいと思います。

4 閉 会

(事務局)

それでは、以上をもちまして、令和2年度第1回長野県社会福祉審議会福祉サービス第三者評価推進専門分科会を閉会といたします。