

2015年4月24日

北海道福祉サービス第三者事業推進機構 代表

(公益社団法人北海道社会福祉士会会長) 高橋 修一

2014年9月27日に実施しました評価調査者継続研修について、苦情の送付があり、北海道福祉サービス第三者評価事業苦情解決対応規程に基づき、対応しましたので、その概要を公表いたします。

## 記

### 1 受付日時

2014年10月14日

### 2 受付方法

書面

### 3 機構に寄せられた意見

(1) 当日の研修カリキュラムにおける「演習の未受講者」が評価技能審査試験を「不正受験」していたこと

\* 研修カリキュラムで言う演習とは、配置されたグループにおいてメンバーとして課題解決のために自主学習し、意見をまとめ、議論に参加し、役割に応じて発表するという一連の過程を指すと理解しています。

\* しかしながら、「演習の未受講者」は、「スタッフ」のプレートを付けて会場内を周りながらグループに助言していたが、「演習」には参加しておらず、評価技能審査試験の受験資格はないことから「不正受験」と思います。

\* もし、スタッフの受講免除等の規程があるならばHPで明示するべきと思います。

(2) 公正であるべき北海道福祉サービス第三者事業推進機構が某評価機関の「広告塔」になっている。

\* 当日の研修最後に司会者が演習講師の紹介をし、拍手で労をねぎらうよう要請しました。講師所属名を家に戻り調べたところ、なんと評価機関でした。確かに、レジュメでの担当者欄には「某評価機関名」は記載されておらず、講師の所属を

明らかにしたのは勇み足だったのかもかもしれません（推進機構の基準等委員会の委員をされているのですね）。

- \* 北海道福祉サービス第三者事業推進機構が自ら行う事業に特定の評価機関を講師等として採用することは、真剣に第三者評価事業に取り組んで評価機関を選択しようとする福祉施設・事業者に予断を与えてしまうことになってしまいます。
- \* 幾多の選ばれる評価機関にとってこれ程の不平等はないでしょう。
- \* そればかりか、公平な選択を自ら阻害する北海道福祉サービス第三者事業推進機構の行為は、第三者評価事業を自ら否定するばかりか、利用者高品質なサービスの提供を受ける権利とその機会を奪われているとさえ言わざるを得ません。

#### 4 対応経過

- ・ 2014年10月14日 意見の送付を受理
- ・ 2014年10月14日 苦情解決責任者である会長へ口答で報告
- ・ 2014年10月22日 苦情解決委員会開催
- ・ 2014年11月4日 評価機関認証委員会米本委員長、基準等委員会石川委員長に報告
- ・ 2015年1月21日 基準等委員会・認証委員会合同会議開催

#### 5 機構の見解

- ・ 一般的に、研修における演習の展開では、ファシリテーターを配置することは演習の効果にとって重要ですが、本継続研修においてもその意図から配置を行いました。その際、参加した評価調査者の中から、以下に述べる条件を備えた者をファシリテーターの役割をもって演習に参加することを求めたのであって、正に演習に参加したものと認めることとなります。したがって、当該参加者が評価技能審査試験を「不正受験」したことには該当しないと考えます。
- ・ その際の条件として、全国単位の推進組織である全国社会福祉協議会の評価調査者指導者研修の北海道の修了者は、上級の研修を修了した者として講師やファシリテーターの人材候補になりうるものとなりました。
- ・ この評価調査者指導者研修を受講する際には、機構による推薦が必要であり、これまで希望があればすべて受講することが可能な状況にあるが、この研修の修了者は、結果的に一部の評価機関に所属する方に集中しているという現状があります。

しかし、それは個人の選任であり、特定の評価機関に特化して選任するという事態ではありません。

- 継続研修における講師やファシリテーターについては、今後は、評価調査者指導者研修修了状況を踏まえつつ、広く評価機関から募るよう努めると共に、その人材を広げるために、評価機関に対しても積極的に評価調査者指導者研修へ参加するように推奨して行きたいと考えます。
- なお、今後の継続研修の運営に参加者の誤解を招かず、透明性を確保するために苦情にある「研修スタッフの受講免除等の規程」や、新たに「研修スタッフの選任規程」が必要かどうかについて、2015年度中に当機構において検討してまいりまいる所存ですので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。