

審議会等の会議結果報告

1. 会 議 名	第4回松阪市子ども発達総合支援センター経営評価委員会
2. 開 催 日 時	平成29年10月13日(金) 午後2時5分～午後3時50分
3. 開 催 場 所	松阪市子ども発達総合支援センター 多目的室1
4. 出席者氏名	(委 員) ○八田委員、南林委員、福田委員、前川委員、 澄野委員、沼田委員 (○副委員長) (事務局) 菌部理事兼こども局長、南野所長、甚野副所長、 下倉療育支援係長、大西係員
5. 公開及び非公開	公 開
6. 傍 聴 者 数	なし
7. 担 当	松阪市健康福祉部こども局子ども発達総合支援センター TFL 0598-30-4411 FAX 0598-30-4433 e-mail kod.dev.c@city.matsusaka.mie.jp

事項

1. 議事

- (1) 「評価シート及び評価基準編」について
- (2) その他

議事録

別紙

【事務局】

それでは定刻を過ぎましたが、ただいまから第4回松阪市子ども発達支援センター経営評価委員会を開催させていただきます。

委員の皆様には、ご多忙のところ当委員会にご出席いただき誠にありがとうございます。

本日の委員会ですけれども、佐藤委員長から連絡はないのですが、来られていませんので委員会規則第5条に基づき副委員長が議長となりますので八田委員よろしく願いいたします

また、横井委員、深田委員、萬濃委員様におかれましては、都合が悪く欠席する旨の連絡を受けております。また南林委員におかれましては、所用のため途中退席をされるご予定ですので、ご了解をいただきたいと思ひます。

現在、ご出席いただいております委員は6名でございます。松阪市子ども発達総合支援センター経営評価委員会規則第6条第2項の規定を充足していますので、本日の委員会が成立していることをご報告申し上げます。

【事務局】

それでは、開会にあたりまして、副委員長からひと言ご挨拶をお願いしたいと思います。

【副委員長】

皆さんこんにちは。今日は委員長から何も聞かせていただけていなかったもので、急にお越しいただいてないということで、急でございますので、不慣れなところもありますので、皆様にご迷惑をおかけするところもあると思ひますが、今から進めさせていただきますと思ひます。

【議長】

早速、議事に入らせていただきます。

(1)評価シート、評価基準編について、事務局のほうからご説明をお願いします。

【事務局】

((1)評価シート、評価基準編 1. 評価シート①経営評価シート(案)(別紙1)から⑤自己評価シート【発達に関する相談支援事業関係】(別紙3-2)までについて説明)

【議長】

ありがとうございました。

今、議事の中で⑤まで説明していただきました。これまでに委員の皆様何かご質問

ありましたらお願いします。

【A委員】

別紙1のいろんな項目がありまして、2ページめです。

安全確保というところで、警報ということに関わって大雨とか洪水とか暴風、地震、津波とか書いてあるんで、わかるんですけども、安全確保という面から考えますと、火災の発生というのも考えられると思うんです。人災、天災というよりも、人災の部分が大きいんですけど。もし火災が発生した場合は、やっぱりこの項目のなかで考えますと、利用中のことですから、10番とか11番とかそのあたりに関連して避難とかいろいろ必要かなと思うんです。

火災は、しいてここに挙げてないというのは、どうしてかなと思ってちょっと質問させていただきます。

【議長】

別紙1について、2ページめですね。2ページめの安全確保というところに火災の場面がないということで、これも必要かなということでご質問受けておりますが、事務局どうですか。

【事務局】

別紙1というのは、ベースが基本指針、ガイドラインというのを見ていただいておりますと思うのですが、それに基づいて作成させていただいております。ですので、その文章を忠実にこちらへ転用させていただいたところですので、それが抜けているということかなと思ってます。ですが、これは大変大事な部分ですので、これは追記すべきと判断します。ありがとうございます。これ、どこか入れます。

【議長】

他にご質問ございませんか。

【A委員】

迷い電話という言葉、あまり聞きなれないので、どういう意味の電話のことなのか教えてください。たらい回しというのはわかるんですけど、15ページ41番の項目で、「たらい回し」又は「迷い電話」とならないように注意していると。「迷い電話」というのはあまり聞かないのでどういう電話のことかなと。かけてる本人さんがどこへかけてらいいのか迷っている電話なんかと、勝手に解釈したんですけども、どういう意味なのでしょう。

【議長】

これについて事務局のほうから説明をお願いします。

【事務局】

「迷い電話」につきましては、平成26年から27年にかけてあり方検討委員会というのがあったんですけども、言うなればガイドラインを作った委員会なんです。

そのときに、委員さんから「迷い電話」ということがあって、これをならないようにしてほしいという意見が出まして。「迷い」というのは、要するにどこへ行ったらどうなのか、わからない、というような意味合いを言われておったかと思います。そのままガイドラインに載せてしまっておりますので、それをこっちへ転用したわけです。あり方検討委員会でこれでいいと言われましたので、誠に申し訳ないですが。

【A委員】

意味が分かったら結構ですよ。

【議長】

他にどうでしょうか。ご意見ございませんか。

【B委員】

経営評価基準。チェックをしていくわけですけども、どのくらいの頻度で、誰がどのようにしていくのか。

評価の枠のところですね、これは別紙1を見ると、達成度合い100%とか、何を基準にとか、比較的数値化されにくいところ、感覚でとらえて100%、80%としているのか、その辺の考え方を説明していただければと思います。

【事務局】

確かに、この評価シートを見ただけではなかなかどうやって出すのかなというのはあるかと思いますが、先ず一つ言えることは、達成度の度合いというのは、一人の職員が感覚で決めてしまうというのは非常に危険な話ということはいえるかと思います。

そのために実は以前にサービス検討会というのをセンター内におきなさいというのがあったかと思いますが、これに従って評価をセンターのなかで協議して決めていくという形です。ですから、複数の者たちが評価をしていく。それを以って経営評価委員会にこういう意見で評価したいというところをご報告させていただいて審議していただく形になるかなと思います。

【B委員】

複数の委員の方が、この程度のレベルであったならこのぐらいだよ。協議をして。

【事務局】

そうですね、協議をしていくわけですね。本来、B委員の言われるとおりにこれ、なかなか数値で表すのはできないんですよね。むしろ逆に現場でやっている職員たちが集まってサービス評価検討会を開いて、例えば運営目的の中で、常に意識して支援業務を推進していると問われた場合に、「いやいやこれは40人職員おったら、半分くらいしか知らないんじゃないかとか、あるいは不足しているんじゃないかとか」というような形の意見が出るかと思しますので、それを総評して結果で、例えば50%「3」という評価にして、課題には周知が不足しているかというようなものが整理されるのではないかと考えております。

ですので、複数の職員がより集まってここへ挙げていくような形と思っています。

【B委員】

どのくらいの頻度でこれ、かなりボリュームがあると思いますので。そればかりが仕事になったら逆に……。

【事務局】

これ全部で52項目あるんです。52項目を今のところ計画では年に1回は必ずやらなければいけないと思っていますので、とりあえずは1回はやります。ですから年度終了後にこの作業を行うという形をとらせていただきたいと思います。それをもって経営評価委員会のほうへ提出させていただくということになります。

【B委員】

はい、よろしいです。

【議長】

よろしいですか。

他にわかりにくいところもたくさんあると思いますが、他にご意見ございませか。

【A委員】

すみません。今、数字が出てきましたので。

この経営評価シートの数字は100%、80%、50%、30%、10%以下、5段階の数字がありまして、もう一つの利用者満足度調査アンケートは利用されている保護者、別紙4ですね、こちらのほうは90%以上、75%、50%、30%、15%以下と若干数字が、割り振り方が違っているので、何か理由はあるのでしょうか。

【事務局】

実は、この区分の仕方というのは、いろいろ議論した部分もあるのですが、先ず一つには、4等分して100、75、50、25で組めないかというのも一つあります。そのなかで100%というのは本当にあるのだろうかということから、ちょっとダウンして90にしたというのが先ず一つです。それから75、50は活かして、30については例えば25、要するに半分に切ったらどうだろうということも考えていくと、もう一つ下のランクが必要だろうなということから、じゃあそこをどうするのかということで、25の半分で12.5となると、そんな細かいところまでと、申し訳ございません、非常に作為的で30と15以下にしたと。

これはあくまでも回答者の感覚しか求められない部分だろうと思っておりますので、あえてこのような形で5段階に変則な表しかたをしました。

【委員】

そうすると、こちらの別紙1のほうは100%が5に入っているから、そういう関係で80が来て、10%という数字が来ていると。

【事務局】

経営評価シートというのは、どちらかという利用者さんとはまた違って、自分たちも含めた全体的なことですので、かなりシビアな評価をしないとダメですからということで。

ですから未実施、実施してないですよということも、やっぱりこれは評価の一つになりますので、ということでこれは5段階ということになります。

【A委員】

わかりました。

【議長】

他にどうですか。いかがですか。

【C委員】

はい。今の続きでよろしいですか。

【議長】

はい。

【C委員】

別紙5の評価のところの部分は、数字でいうと別紙1の100%とかいうのをおいていくことでよろしいのですか。

【事務局】

評価の段ですね。

【C委員】

そうですね。これは何を評価で。

【事務局】

これは、5, 4, 3, 2, 1で。

【C委員】

で、いくということですね。

【事務局】

はい。

【議長】

あの、全く自由にといいことはないのでですか。ぜんぜんこの評価欄というのが無いといふことは。全く自由に、思ふように、私はここ30%やねとか、80%とか。別紙5のところなんですけど。

【事務局】

すいません。ちょっとわかりにくかったかわかりませんが。

別紙5といふのは、この見方は最初にこいつ調査項目がありますといふ、これはこいつう着眼がここにありますよといふ説明書だけであつて、本当は評価シートの別紙1に数字が入るわけですね。だけど数字を見てこれを経営評価委員会に出したときにここの評価はこの評価基準からいふと本当にそいつのかと。課題が何もなしで例えは3とか2とかであつたら、一体どういふことかと問われるといふことになる。ですから、言ふなれば経営評価基準といふのは、経営評価委員会の側の方のものなんです。

【議長】

C委員、ご納得いただけたかと。

【C委員】

はい。

【議長】

他、ご意見ございませか。

【D委員】

はい。別紙1の作りなんですけども、大きな1から始まって大きな3番目までで、これはおっしゃったように、いわゆる基本指針の構想毎にあるんだと思うのですけど。

例えば、1ページめの下の衛生管理の一番上の枠の中には、その指針でも書かれています衛生管理の指針みたいなものがここに転記されていると思いますので、ナンバー4, 5, 6で具体的にこうしているということで、それぞれ評価されると思うんです。で、そういう目で見えていったときに、例えばですけど、4ページ目の事業別実施状況というところから各事業の評価があると思うんです。一つ目の児童発達支援事業の上のところなんですけど、文末がですね、「療育・訓練を提供している。」というふうになっているんですけども、ここを個別の事業を説明しているんだと捉えたなら、「提供する。」という言い方でいいんじゃないかなと。

逆に下の24、25、26の項目については、「どういうふうになっている。」という言い方でいいと思います。もつというところ、24のところは、「通所形態は、基本的に親子通園とする。」は、「親子通園としている。」ということであったり、同じような場合、5ページの上の言葉なんですけど、放課後等デイサービス事業の説明ということでは、「訓練等を提供する。」ということにしておいて、具体的な評価の項目のところでは、例えば27のところですと、「通所形態は、原則として自主通所としている。」というふうに統一したほうがいいんじゃないかなと感じました。

ついでに申しあげますと、その下の(3)の相談事業の一番上の枠なんですけども、「情報提供などを行う」のところに丸をつけたほうがいいんじゃないかと、文末ですね。

細かいところを言うと、No.29の「訪問は、」について、この言葉そのものがなかってもいいんじゃないかと、あるいは31のところなんですけど、「その内容は、」とあると思うんですけど、これもなかったほうが思ったりしました。

あと6ページですけど。33のところですけど、ここも真ん中ほどですけど、読ませていただきますと、「必要に応じて、相談支援担当者も同行するものとする。」とありますけども、「同行している。」。その下も「対応している。」と、そういった文言に統一したほうがいいんじゃないかと思いました。他にもそういうところあるかと思しますので。

それともう一つ、これはお尋ねしたいのですけど。その次の7ページのナンバー42のところでは、「担当職員等による事案の対応を検討する場を随時に設けている。」というところで、たぶん元々のガイドラインでは、「定期的に」となっていたと思うんです。同じように別紙5の解説のところでも17ページだと思います。「定期的に」とあると思いますが、これはどちらの方がいいのか、整合性がないように思いましたので。

【事務局】

「定期的に」という文言は、確かにガイドラインでもそういう表記をしております。また、別紙5の17ページの「定期的に検討する場を設定している」と留意点のところでも挙げてありますが、定期的にとした場合に、次の定期の開催までの間に何をやるのか、何もなくていいのか、そうした場合に相談支援というのは決まった期間でやればいいのかという問題ではないというのは、誰でもご存知だと思いますが。そのとき、そのときリアルタイムに出てくるのが往々にしてあるので、それをどう捉えるべきかと考えている内に随時という言葉になってしまったのです。随時のほうが定期より広いなと、それか他に何か表記があったらいいなと考えているうちに、正直作成途中で止まってしまいました。検討する場を定期的にという後に随時という言葉を入れると話がややこしいというか、何かいい方法がないのかなと申し訳ございません、事務局もちよっと迷ってしまった、ある意味ここで教えていただければありがたいなということです。

【議長】

今ご指摘いただきました文章表現とか句読点の付け方とかいろいろありましたけど、事務局のほうで検討していただいていい方向に文章がなっていきますようお願いします。

そういうことで他にどうですか。

【議長】

よろしければ⑥の利用者満足度調査シート、これに移らせていただきます。
事務局よろしくお願いします。

【事務局】

(⑥利用者満足度調査シート(別紙4)について説明)

【議長】

ありがとうございました。これについてご質問ございましたら。

【議長】

よろしいですか。私のほうからすみません。

このアンケート調査のなかで、「①を回答した方は、※1へ」とかあるんですけど、これがどうもどこへいくのかわからない。「①を回答した方は、※1へ、②を回答した方は、(2)へといきますでしょう、そうすると(2)でまた①を回答した方は、※1へいくんですよ。これがどうも訳が分からないんですけど、私だけでしょうか。訳が分からないのは。

【事務局】

わかりました。そしたらここを通し番号、1番、2番、3番と変えさせていただきます。

(1)の※1、(2)の※1という考え方でしたので、今のお話ですとわかりにくいということがわかりましたので。※1、※2、※3と通し番でさせていただきますので、それで分かるようにさせていただきます。

【議長】

それからもう一つですね、(3)なんかは、他に思うことがあれば書いていただける欄があるといいかなと気がします。

マルバツだけで回答してしまうと、それだけしか職員さんにも解ってもらえないところがあるというふうに思えますので、なんか空欄一つ開けてもらって、その他思うことがあればとか、そういう欄があればなあと思います。

何パーセントと記述があるところは、それはそれでいいと思うんですけど、思うことを回答でマルバツとかになってますと、なんか他に思ったことがあれば書いてもらえると大変わかりやすいのかなと思います、最後のところでもいいので何か書いてもらえるところがあればと思います。

それからもう一つ。このアンケート調査票は、いつ出されるんですか。入所されたときに出されるのか。これは登所されてから、少し経ってからしかわからないところもあるので、1年経ったときとか、どんなときに出されるんですかね。

【事務局】

すいません。第1回目の経営評価委員会のときに、別紙3で経営評価事業実施要領を出させていただきました。

その要領のなかの3ページ目に、5通所利用児童保護者等「利用満足度調査アンケート」の概要というなかですが、(1)調査時期は6か月に1回と、ですが個々に皆さん通所開始時期が違いますので、たぶん6か月というのであれば、9月くらいにとか、その次は3月とかの想定を考えておるわけです。

ですので、この原案が固まりましたら、改めてアンケートをしていただく時期を考えて、経営評価委員会としてこの時期にこの日にと決めていただければ、事務局としては6か月に一度くらいがいいのかなと今考えているところです。

【議長】

ありがとうございました。他にご意見ございますか。

【A委員】

私も議長がおっしゃれたように自由記述というか好きなことを書く欄というのが、特に(3)ですか。担当職員の姿勢とか、担当職員に対しての感想的なことをひと言でも書

ける欄があればいいかなと思いました。

それで、上5つがプラス評価、下3つがマイナス評価、どちらかというとプラス評価のほうが多いので、あえて意図的にプラス評価を増やしてみえるのかなと、ちょっと思いましたが。①の児童を見ているという見るという漢字と、⑤の児童の様子を観ていると観るという字を意図的に変えられたのですか。

【事務局】

普通は、みるといのは観察という意味から考えると下の観るだと思うんです。単にみるだけなら、上の見学の見かなと考えますが。ようするに内容が内容ですので、恐らくこれは観察の観るの方が適切かなと思っています。

【議長】

観察の観に直していただくということでお願いします。
他にございますか。

【B委員】

先ほど実施時期が半年に1回くらいだというご説明だったと思いますが、ある日、特定の日だけするのか。或いは9月の月間を通してやるのか。利用者の方が9月に2回も3回もみえて、しつこいなということにもなるから、ある時期に1回目に来られた方か、そういうようなタイミングをできるだけ多くの人から集められるようなやり方なのか。それからその時に、例えば9月に実施するといっても、ずうっと何回か利用されていると利用慣れもされているから、それで感じも変わってきたというのものもあるかもしれないので、ご利用は何回目ですかというような質問も一つあってもいいのかなと、これは私の感覚ですけど。

それから先ほど言われた自由記述欄も各項目にその他というのを設けておいて、簡単にとか、ちらっと意見が聴けるようにしておけば、それが今度は集計が大変になるというのものもあるんですけども6か月に1回くらいなら。全体としてこれをどのくらいの部数を集めようとしているかにもよると思うので、その辺も兼ね合いである程度自由意見が吸い上げられるようなものであれば各項目にあってもいいのかなと、そんな意見も兼ねての質問です。

【事務局】

先ず6か月に1回という提案をさせていただいている中で、事務局のほうで考えているのは、登録している方全員にという考え方を持っています。現在140人から170人くらい登録していただいていますので、できたら全員にお願いしたいと思います。

しかし、個々には毎週来ていただいている方、ひと月に1回しか来ない方もおられ

ますので、来る度に渡すというわけにはいかないと言えることは確かだと思います。そこで、利用者ですからこちらは誰が来てみえるのか名前は分かりますので、個々に1枚ずつ渡して回収していくというその作業が9月と3月くらいにして、未までに回答いただければありがたいというような捉え方が一番いいのかなと考えております。

そういうタイミングを持って行うなかで、自由記述というのは確かに、文書書くのいやだよねというのも色々ありまして、こういうふうにしたらいいのかなと思ったり、どうしても書きたい人は余白にでも書いてくれるかなと誠に不親切な意見も持っておったのですが、そういうご意見はごもっともな話だと思いますので、できるだけ枠を取って自由記述ができるようにさせていただこうかと思っております。ただ、人間の心理、枚数が増えれば増えるほど書きたくなくなるというのはよくある話なので、他のアンケート調査でも結構枚数が増えると見るだけで放ったる人がいるということも聞きますので、そういう意味では枚数を減らすために簡素にできないかということでこういうスタイルをとったのですが、自由記述、これは大事なことだと思いますのでできるだけ枠をとって事務局で話をしていきたいと思っております。

【議長】

それでは、別紙4につきましてはご意見いただきましたことにちて検討いただきましてアンケート用紙を作ってくださいということでお願いします。

他よろしいでしょうか。

【C委員】

Q1の(2)の療育・訓練を始めるまでというところで、先ほど言葉で、今日のとか、毎回の療育・訓練を始めるまでのというふうに補足されていたので、私は分かったのですがこの書き方が。これと療育・訓練を始めるまでのとなると、ここに通う前までにという説明があったかないかみたいなことが聞きたいのかなというふうに感じたので先ずそこにちょっと補足、毎回の療育のみたいな感じであったほうが答えやすいかなというのと。

2 ページの(3)の「マル印を付けてください」になっているんですけど、人によって、対応される職員さんによって違うこともあるので、なんとも回答がちょっとしにくいのと。後、バツ印は付けないのかなという、マルバツ方式のほうが答えやすいかなと思えました。

後、具体的に療育の内容についてどう思いますかみたいなという、そういうなんかその他ご意見があればという項目、アンケートの最後にその他これ以外にもというところの欄もあったほうがいいかなと思えました。

後、Qの4ですね。最後のページの。他の機関・事業所と書いてあるんですけど、何のことという、ごめんなさい。括弧してこういうところとか、そういう部分が無いと回答しに

くいです。以上です。

【議長】

事務局、ご回答お願いします。

【事務局】

ご指摘の内容はごもったもな話、特に当事者の方の意見は当然大事なことです、特に療育・訓練始めるまでの子どもは確かにこの部分ですとわかりにくいというのはよくわかりました。キチンと説明文書付けていきますので。

それから、マルバツ方式のほうがいいよねと、ここだけがマルバツという、複数回答の部分だけはマルバツ方式でいける文面に変えます。

それと、あと自由記述のところの話がいくつかあったかと思いますが、その他療育のことについて思うことを記述してくださいというような感じのタイトルを、最後のほうがいいですか。例えば2ページの(5)の通所の送迎についてという項の前にもってくるとか、あるいは3ページめのQ2療育訓練に関する相談支援についての前のところを書けるようにしたほうがいいのか、どうでしょうか。最後のほうに持ってきたほうがいいでしょうか。

総合的に書いてもらうということで最後の4ページの下に自由記述の欄ということで設けさせていただきます。

【議長】

ご利用なさっている保護者の方からのご意見ですので、十分書きやすいようなアンケートにしてください。

他にございませんか。

【議長】

それでは2の評価基準についてですが、①の評価基準(案)は先ほどからご指摘もあり、説明もさせていただいているところですので、②の評価基準【財務関係】(案)というところで事務局お願いします。

【事務局】

このままいきますと2時間を超えてしまいますので、手話通訳者さんも2時間しか予約しておりませんので、またこの部分は説明すると長くなりますので、次回ということでお願いしたいと思います。

【議長】

その他のところで次回日程なんですが、委員長がみえないところで日程を組むのは

どうかと思いますが。

【事務局】

委員長に連絡をとって事務局で調整し、後日委員にご連絡いたします。

【議長】

それでは長時間になってしまいまして、一つ次回に残しましたが今日はありがとうございました。