

## 「第三者評価の受審価格について考える」

代表理事 新津ふみ子

第三者評価は、東京都においては平成15年度の本格実施から14年目を迎えている。平成27年度現在の評価機関は123機関であり、平成24年度の131機関をピークに減少している。また評価者数も平成27年度は1,436人で、平成25年度の1,489人から減少している。一評価機関の年間評価実績は、124件～1件と大幅な差があり、平成26年度では平均23.0件で、21件以上が37.7%と一番高い割合である。全国的な傾向ではあるが、評価実績の少ないところは撤退し、評価機関が1～3か所しかない県が8県であり、実質1か所しか機能していない状況のようである。

評価実績の高い評価機関の傾向をみると、評価の対象にするサービス分野を限定しないで取り組んでいるところもあるが、最近の傾向としてサービス分野を絞り込み、評価機関の専門性を明確にして特徴を出し、事業所の継続受審に結びつけていることであろう。評価機関としての質の向上と事業の継続を考えたときの対策として理解できる。東京都においては、たとえば、認可保育園については、年間60件以上の評価をしている機関が2か所、50件以上が2か所である。26年度は全体で575か所の受審であり、この4か所の評価機関が332か所(57.7%)の実施である。また、特別養護老人ホーム、認知症高齢者グループホーム、児童養護施設、障害系では多機能事業所、就労継続支援B型などにも同様の傾向がみられる。

一方、第三者評価に関する制度内容の変更が受審に影響を与えていることがわかる。たとえば、平成26年度の当法人の実績は、地域密着型サービス事業の割合が高い。それは介護保険制度で義務化されている外部評価の対象である認知症高齢者グループホームに加え、平成25年度から小規模多機能居宅介護と定期巡回・随時対応型訪問介護看護も外部評価の対象に加わったことを受け、東京都においても第三者評価を義務化した結果である。しかしこの対象事業所は、平成27年度の介護保険制度の見直しにより外部評価の義務づけを廃止し、事業所自らの自己評価の実施と、その結果を介護・医療連携推進会議および運営会議に報告したうえで公表する仕組みに変更した。これ以降、東京都においても地域密着型サービス分野では、この2つの事業の受審

は減少し、当法人もその影響を受けている。

全国的には、平成24年度から社会的養護関係施設5事業に対して3年に1回の受審を義務化し、受審費用を措置費(30万8千円上限)として計上した。そして、保育所については平成27年度4月に施行された「子ども・子育て新制度」のもと、5年に1回の受審を努力義務とし、30万円の評価料金に対し半額の15万円を運営費として加算する決定がなされて、第三者評価を実施している。保育所としては受審費用の半額を自己負担するということになる。

第三連(全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会)は、今年度保育分野の受審促進を課題とし、全国での研修会を計画している。このような取り組みのなかで、評価機関などから現場の状況を聞くことがある。たとえば、保育所からは「15万円で評価をしてもらいたい」という意向が寄せられていること。また、評価機関としても受審数を伸ばすためには、少しでも低価格にしたほうが事業所から選ばれると考え、30万円を割る価格で提案しているなどである。30万円を割った場合は、受審費用の半額を事業所側で負担することになるので、確かに割安であろう。しかし、割安価格で評価を実施するということは、評価のプロセスにおいて、事業所と評価機関双方で手抜きが行われる危険性が大きいと思わざるを得ない。

実は、当法人にも受審価格による相見積もりの依頼がある。多くの場合は落ちていく。是非実施したいサービスなどの場合、また事業所からの直接的な働きかけなどがある場合は、通常より低価格で見積もることがあるが、それでも落ちてしまう。

平成27年度に厚生労働省から受託した調査研究「保育所における第三者評価の受審促進に向けた評価機関の質の向上のための調査研究」の報告書の概要を、前回の会報(45号)で紹介している。このなかで、評価機関を「価格」で選んだ保育所では、「評価結果の満足度」や「評価の適切度」について肯定率が低い結果であったと報告している。今回は、もう少しこれらについて詳しく報告したい。

評価機関を価格で選んだ場合の「受審動機からみる満足度」「評価の適切性」は高くない、という結論に至った分析である。「価格で選んでいない」と「価格で選んだ」で有意差のあった項目は、受審動機として「改善のヒント(気づき)を得たいため」であった。また、評価の適切性としては、「総評の記載事項」「評価結果の説明」「評価項目ごとの改善提案」「ヒヤリング時の改善提案」であった。すなわち、評価機関を価格で選んだ場合は、この項目において満足度が低いという結

46号の  
ガイド

- 1～2P:「第三者評価の受審価格について考える」
- 2～3P:東日本大震災・現地レポート in 釜石(第16弾)
- 3～4P:内部研修会「熊本震災」報告、他

◆『厚生福祉』(第6262号)の巻頭言「人口学的指標」を執筆者の齋藤芳雄さんからご提供いただきましたので会報に同封します。(編)

果であった。

評価機関としてこの結果を考えると、低価格あるいはダンピングをして評価をする場合は、評価調査者と事務的業務にかかわる人件費の削減を意識せざるを得ない。その対策として、評価プロセスでは事業者に対する第三者評価(目的、評価基準など)に関する説明時間を制限する、あるいは書類のみの送付にする。また、職員自己評価や利用者調査の簡略化、ヒヤリング調査の時間短縮や評価者人数の削減、評価結果の報告などの簡略化等であろう。このような取り組みは、評価調査者のモチベーションを低下させ、OJTの機会を奪い、能力の向上に寄与しないという状況をもたらすことは自明であろう。もちろん、ボランティア精神を基本に役に立ちたい一心で取り組んでいる評価機関や、評価調査者の実践・経験の確保の方針として、とりあえずダンピングを優先させるという工夫・苦勞をしている評価機関があることを知っている。

第三者評価は、新しい時代を迎えている。制度の義務化、あるいは事業の透明性の確保策の一つとして受審事業所は増加すると思われる。評価機関は事業所に選ばれる仕組みであり、競争の激化が予想される。評価機関としての理念・基本方針、そして、制度変更や対象とするサービス事業所の特徴の把握など外部環境の変化に関心を深めること、そして自評価機関の評価調査者の特徴や限界、人材育成など強みと弱みの判断に基づく事業計画が求められる。

当法人も厳しい状況にさらされている。わが国のなかで先駆的に第三者評価に取り組み、営業という視点からは特段の苦勞はしてこなかった。しかし、もう許されない。これまで培ってきた評価に関する経験を現場の人たちに役立ててもらわなければならない。今、しっかりと考えている。

\*

長渕剛の歌に『西新宿の親父の歌』がある。西新宿の飲み屋の親父が死んだ。その親父は66歳、親父の口癖は“やるなら今しかねえ”である。脚本家の倉本總が東京を離れ富良野に住んで、若手役者の育成のために富良野塾を開始したが、自宅からその塾に通う25キロの道すがらこの歌を聞き“やるなら今しかねえ”と心に決めたとのことである。

## 東日本大震災・現地レポート in 釜石 (第16弾)

(特養)あいぜんの里  
施設長 古川明良さん

このレポートが、会員の皆さんに届くころは「釜石復興視察ツアー」が終了していると思いますので、まずは、参加した新津代表、鳥海事務局長をはじめ皆様方に心からのお礼を申し上げます。

平成23年3月11日午後2時46分に発災した東日本大震災(私は「平成三陸大海嘯」とあえて言います)から丸5年5か月を経た被災地釜石市をはじめ大槌町、大船渡市そして陸前高田市を視察されて何をどのようにお感じになられたのか。私自身、元行政マンとしてたいへん興味があります。是非、感じたままのご意見・感想をメール等で送っていただければ幸いに存じます。

## 医用通信メディア活用システム(METAMAS)運用規則

### 名称及び事務所

本システムは釜石医用通信メディア活用システムと称し、本部を釜石医師会に、センターをせいてつ記念病院に置く。

### 構成および目的

本システムは通信メディアを活用して釜石市の市民の健康と福祉を管理増進し、以て市民の豊かな老後を目的に設置するものであり、この目的の達成にむかって釜石市、釜石医師会、釜石ケーブルテレビの三者が一致協力するものである。

### 事業

本システムはその目的達成のために次の事業を行う。

- 1 加入者の家庭の端末とセンターのコンピュータとを有線テレビのケーブルその他で接続し健康管理に必要なデータを伝送、収集する。
- 2 全体のデータを把握するとともに、個々のデータを検討して自己健康管理について適当なアドバイスを行い、要治療者には適当な施設を紹介する。
- 3 センターのコンピュータと各診療機関の端末とをCATVで結び、必要に応じデータを活用できることとし、検査・治療の無駄を省き健康管理に役立てるものとする。
- 4 本システムを通して市民が積極的に健康の自己管理を行うよう指導・啓蒙する。
- 5 本システムの充実を図るためには、せいてつ記念病院の「うらら」システムの充実・拡大に専念するとともに、新しいシステムの開発、より理想的なサービスの提供、CATVの利用による福祉・医療計画の作成・実行に努力するものとする。

### 会議・組織・役員およびその他の機関

本システム内に各協力機関より2名、およびセンターより2名の計8名の委員よりなる委員会を設置する。委員長は委員の互選とし、会の議長を務める。委員会は本システムの運営についてのすべてを審議し、合意のうえ決定する。なお、必要に応じてワーキンググループを組織し稼働を命ずることができる。

### 秘守義務その他

本システムに参加するものはデータの内容に関しては医療法に準じ決して他に漏洩してはならない。また、本システムを運用するにあたって善意、悪意を問わず決してデータが他人に漏洩することのないようプロテクトには十分な手段を講じなければならない。

### 経費および会計

本会の運営に関する経費は各協力機関の会費と市およびその他の機関よりの助成金および寄付金をもって当て、会計年度は当該年の4月より翌年の3月末日までとする。

### 附則 1

本システムのデータはせいてつ記念病院のメインコンピュータで保存・管理し、データの学会への公表に際してはオリジナリティーはせいてつ記念病院にあるものとし、その内容については委員会に報告するものとする。

### 附則 2

本規則の改正は委員会の決議による。  
本規則は平成6年5月11日より発効する。

[注] METAMAS : medical data transporting media application system [MEDAMA (目玉) になりますか?]

さて、今回は前回に引き続きもう1度だけ「釜石版・地域包括ケアシステム」を検討するうえで、介護保険制度施行前の平成6年から釜石医師会で開催した「医用通信メディア活用システム委員会」がいかに重要な役割を果たしていたのか、その概要を報告したいと思います。

実は、前回のレポート報告直後にハタと気づきました(津波被災で完全にボケ症状あり)。もしかしたら釜石医師会に何らかの資料が保存されていないのか、と小泉医師会長の了解を得て事務局に探していただいたところ、ほんの一部でしたが貴重な資料を倉庫の奥から探し出していただくことがで

きました。感謝です。

そのなかに、この委員会が発足するにあたり当時の釜石医師会会長である工藤純孝先生が自ら作成した「運用規則」のたたき台(前頁参照)が発見されましたので、まずは紹介してみたいと思います。ちなみに、工藤医師会長は千葉大学医学部で教鞭をとられていましたが、お父上の工藤産婦人科医院を継ぐために帰郷していました。

この委員会には私を除き、次に掲げる方々が超多忙なところをスケジュール管理してほぼ毎回月の例会に出席していました。釜石医師会は会長、副会長、理事。せいてつ記念病院は理事長、事務長、担当医師。釜石ケーブルテレビは専務、部長。釜石市は小職(当時の役職は係長)でした。

委員会は医師会長が議長となり、正午から午後1時半までの1時間半で、昼食をとりながら様々な報告や案件などの協議を執り行っていました。特に、医師会の先生方は患者の診療時間に配慮し、自らの昼食・休憩時間を最大限利用して診療に支障ないよう効率・効果的に会運営をしていたので、10年以上も継続できたのではないかと考えます。

それともう一つ、毎年1月下旬に必ずゲストを招き入れて新年会を開催していました。それも、和風旅館「酔月荘」(毎年場所指定。震災被災で廃業)の利用を新年会幹事は守っていました。酔月荘は亭主がつくる季節感たっぷりの創作料理が楽しみで、また、部屋には炉端もあり、竹坐作に入れた日本酒がいい香りを醸し出し、喉越しに芳醇な笹の香りが何とも言えない贅沢を味わったあの場の雰囲気があるのも2度と戻らないかと考えると何とも切ない思いになります。

なお、このやり方は現在、毎年恒例となった「新春三師会新年会」(釜石医師会・釜石歯科医師会・釜石薬剤師会:幹事は毎年各会持ち回り)開催に引き継がれたのではと考えています。委員会発足当時の概要だけを紹介しました。会は平成6年度から平成16年度までほぼ確実に月例会として開催していました。

そして、この会の一応の集大成事業が平成16年4月から平成17年3月を事業期間に「唐丹地区健康づくりサポートシステム事業」として展開しました。「事業目的」に生活習慣病の予防、および要介護度2程度までの高齢者に多様な運動を軸に地域単位の集団指導方法を導入して、医療専門家との連携による相談機能充実や、健康管理システム「うらら」の設置による日常的な健康状態のチェックなどです。これらの取り組みは、当市の人的物的資源のネットワーク化をはかり、参加者個々人の健康づくりサポートシステムの構築を目指して実施したのです。

また、事業では将来計画に地域住民同士および専門家との連携で、エビデンスに基づくヘルスプロモーションと、相互扶助の地域社会を確立しながら得られたノウハウを活用し、全市の取り組みのPFI(private finance initiative)方式によるSPO(specific purpose company; 特別目的会社)あるいはNPOを立ち上げ、他の地域(中学校単位)に事業を普及させることを掲げて、モデル試行した事業でした。

ちなみに、この事業は釜石市、釜石市教育委員会、釜石医師会、釜石歯科医師会、釜石薬剤師会、釜石栄養士会沿岸支部、新日鐵健康保険組合釜石支部健康センター・健康運動指導士、体育指導員協議会(健康運動実践指導者含む)の協力で実施しました。

なお、現在でも市内唯一ですが唐丹地区で「唐丹すぼこ

ん実行委員会」(中学校区単位)としてほぼ同時期に会が発足し、行政のひも付きではない完全に自主・自立した事業として実施されています。

ところで、釜石市にはもう一つ「地域包括ケアシステム」へのプロローグとなる出来事がありました。それは、「地域生活応援システム」です。これは、市内8地区(中学校単プラスで構成)の「生活応援センター」に保健師などを配置し、健康教室の開催や訪問の充実など保健・医療・福祉・生涯学習が連携して事業を展開。生活習慣の改善や介護予防、地域コミュニティの活性化を進めています。

このシステムを構築した背景には、平成19年4月の県立釜石病院と市民病院の統合をきっかけに、その前年の平成18年3月に地域再生計画「かまいし健康ルネサンス構想～保健、医療、福祉、生涯学習の連携による健康で安心して暮らせるまちづくり～」が国の認定を受け、市民病院がリニューアルして保健福祉センターへ再生整備することと同時並行で進められた事業でした。いわば、地域包括ケアシステムの理念を先取りしたソフト事業の仕組みと、ハード事業の施設再整備を同時並行で進めたことは、さまざまな意味で画期的な事業展開だったとその一部にかかわった者として感慨深いものがあります。

次回レポートからはもどに戻って、釜石の復興状況に東北地方唯一の会場となる2019年ワールドカップラグビー開催の進捗状況などを織り交ぜた現地レポートを発信します。今後ともよろしく願いいたします。

## 7月内部研修会報告

日本社会事業大学専門職大学院3期生  
芝田忠博(熊本県庁)

熊本地震から3か月が経過した。減ったとはいえ、余震が続き、震度1以上の地震は1,900回を超えている。現在、表面上は日常に戻りつつあるように感じるが、益城町・南阿蘇村などでは、今なお多くの住民が避難所での生活を余儀なくされており、軒先避難や車中泊を続けている人もいる。住家被害も甚大で、約16万棟の住宅で被害が確認され、半壊以上の住宅は約3万5千棟に上っている。また、熊本城をはじめ、神社・仏閣などにも多大な被害が出ている。

今回の熊本地震は、4月14日21時26分にマグニチュード6.5/最大震度7(前震)を益城町で記録、16日1時25分にマグニチュード7.3/最大震度7(本震)を益城町・西原村で記録した。突き上げるような揺れから横揺れが続く、横ずれ断層型の地震である。特に16日の本震では、熊本県内45市町村のうち8割を超える37市町村で、震度5弱以上の地震を経験した。

熊本県民の多くは、“熊本では大地震はない”と考えていた。日ごろから、避難場所を確認し、非常用持ち出し袋を備えていた家庭は少なかったと思われる。また、避難所指定されている学校などが被災し、使用不能となった場所も数多く、余震も頻繁なため、“また揺れるんじゃないか”との恐怖感から、屋根がある場所への避難を避け、車中泊する人も多くみられた。

地震直後の熊本県内では、1週間程度、コンビニやスーパーなどからおにぎり・パン・水などが消えた。被災した方が

買い出しに出かける(あるいは、知り合いの所に運ぶ)ため、隣県の福岡県大牟田市や久留米市でも同様の状態だったらしい。また、ガソリンスタンドは長蛇の列となり、一時期は品切れとなる店舗も発生した。公衆浴場などにも多くの被災者が訪れ、お風呂に入るために長時間並ぶ状態であった。

一時期、救援物資が届かない(遅れる)避難所もあったが、政府のプッシュ型支援により、物資輸送は改善された。また、SNSの活用により、足りない物資情報を発信すると、数時間後には物資が届くといったこともあったようだ。しかし、このSNSの活用には課題があり、被災地の状況は刻一刻と変化するので、発信した時間を記録しないと、リアルな情報がとれないことも起こり得る。このようななか、ある高校では物資が届かず、運動場に椅子でSOSを発信、報道ヘリで空撮されたため、一気に物資が集まった。そして、物資が集まりすぎたので、高校生がSNSで情報を把握し、物資が足りない避難所へ自転車で運ぶといった、心温まる行動もみられた。

災害弱者といわれる、高齢者・障がい者などへの対応にも課題があった。福祉避難所は機能せず(被災した避難所も多い)、開設しても家族での利用ができないため、利用は一部に限られた。避難所においても、当初は混乱していたため、災害弱者への十分な対応はむずかしかった。特に、精神障がい・知的障がい・発達障がいをおもちの方々は、プライバシーがない避難所の空間を敬遠し、壊れかけた住宅や車での生活を余儀なくされた方もいた。

被災した地域のなかには、全壊・半壊・一部損壊の住宅が混在しており、被災状況もさまざまである。現在は、全壊家屋の隣に、日常を取り戻したかのように洗濯物を干してある光景がみられるが、同じ地域のなかでの被災状況での違いから、今後の地域再生、地域コミュニティの復活が懸念されている。現地では、仮設住宅への入居も始まっているが、今後の生活再建が大きな課題となっている。

こどもの心のケアも課題である。各教育委員会の調査では「怖がって家で寝ようとしないう」「親とくっついて離れない」「食欲がない」「集中力がなくなる」「イライラする」などの子どもたちが、約4,300人存在することがわかった。現在、多くのスクールカウンセラーが各学校を訪問し、こどもの心のケアのための活動をしているが、今後、大人も含めたPTSDが心配されている。

地震直後から、被災地には自衛隊や警察ほか、多くの支援者(医療福祉・行政・工事関係者など)が応援に訪れている。また、多くの民間団体が活動し、ボランティアも多数かけつけている。がれき分別・撤去、家財の片づけ、仮設住宅への引っ越し手伝いなど、「何かやれることはないか」と県内外から来られている。被災者との交流も生まれ、活動が被災者に力を与えている。

県外の方々から、「何か熊本のためにしたいが、どうしたらいい？」という、言葉をいただくことも多い。本当にありがたいことだ。できるなら、「今の熊本を見てほしい、体感してほしい」と思うが、他にも、募金をする、熊本産品を消費(買って応援・食べて応援)する、熊本のことを話題にする、などいろんな方法がある。

熊本弁で「でけたしこ」という方言があるが、これは「(一生懸命やったなら)できることだけがいい」という意味である。長い復旧・復興への道のりなので、「でけたしこ」の継続的支援をお願いしたい。(平成28年7月22日)

## 内部研修会の感想

新津ふみ子

私は、5年前の東日本大震災で大きな被害を受けた、宮城県南三陸町志津川で生まれました。地震と津波災害を子どものころから経験しており、小学生のときは、夜寝るときに枕もとに、突然起きてあわてず服を着ることができるように順番に洋服を重ねて、そしてランドセルを枕もとにおいて寝ていました。また、津波が予測されるときには、女・子どもはいち早く高台にある親戚に逃げていました。古川さんが会報に連載してくれている『東日本大震災・現地レポートin釜石』でも、小学校の子どもたちには「津波てんでんこ」の方針を徹底し、とにかく高台に逃げる訓練をしていたので、子どもたちが災害から逃れられたという貴重な報告がされています。改めて、災害を予測した日ごろの訓練の必要性、そして真剣にしっかりと取り組むことだと教えられました。

被災地熊本から上京し、報告をしてくれた芝田さんは、日本社会事業大学専門職大学院の卒業生の一人で、熊本県庁には他に4人が在職しています。災害後はメールでの情報交換でした。5人の卒業生は健在でした。そして復興に必死で取り組んでいました。私は彼らから、熊本産の食材を購入するように勧められ、東京のアンテナショップに行き、焼酎と珍味を購入しています。銀座にあるソニービルの隣です。“くまもん”と熊本の方言が温かく、また結構混んでいます。皆さんもぜひお出かけください。ただし、月曜日はお休みです。

この内部研修会には、本学の井上先生、在学生8名が参加してくれました。本当にありがとうございました。

## 次回内部研修会のお知らせ

6月29日の「熊本震災」をテーマにした内部研修会には23名の方が参加されました。講師も本号にレポートを寄せてくださっている芝田さん、現地へボランティアで駆け付けた会員の市川さん、社事大院生の馬場さんの3人で、さまざまな角度からの話を聞くことができました。また、終了後の交流会は、代表の新津が熊本県のアンテナショップで調達した熊本県産の焼酎やつまみ、参加者の持ち寄りの品々がテーブルに並び、大変盛り上がりしました。

次回の内部研修会は、すでにメールで会員の皆様にはお知らせ済みですが、下記の要領での開催です。ご多忙の折とは存じますが、どうぞご参加ください。

- 日 時:9月5日(月)18時30分～
- 場 所:メイアイヘルプユース事務所
- 講 師:高瀬義昌氏(本会理事・医師)
- テーマ:地域医療と認知症、その最前線

以上

みなさまからの  
社会福祉情報お待ちしております。(編)

メールアドレス:smile-npo@smile.meiai.org

\*HPアドレス:www.meiai.org/

〒141-0031 東京都品川区西五反田2-31-9  
シーバード五反田401  
(03)3494-9033  
NPO法人メイアイヘルプユース