



秋の夜長に  
月を愛でる

願うは…  
豊潤の実り?

「介護サービス情報の公表」がサービス事業者に及ぼす影響 代表 新津 ふみ子

介護サービス情報の公表は、利用者の介護サービス事業所の選択(比較検討)を支援することを目的とし、介護保険事業所のすべてを対象として、サービス提供場面において現に行なわれている事柄(事実)を、第三者(調査員)がこの客観的事実を確認し、調査結果の全てを開示する、という制度です。事業者に求められる開示情報は、事業所の職員体制や床面積、トイレや食堂の設置状況、利用料金、特別な料金、サービス提供時間や事業所の特徴などで「基本情報項目」といわれている分野と、介護サービスに関するマニュアルの有無、サービス提供内容の記録の管理の有無、職員研修のガイドラインや実績の有無などで「調査情報項目」といわれている分野です。基本情報項目については事業者自らの公表ですが、調査情報項目は調査員が事業所を訪問し、文書、記録物などから事実の確認をした上で公表するとされています。今回は、この制度が事業者に及ぼす影響について考えてみました。

公表項目についての判断は、「YES」か「NO」であり、実施しているか否かです。すなわち実施の割合を問うてはしません。事業者はこの判断を自らすることになります。公表情報の内容が、サービス提供の現場において実現されているか否かの責任は、事業者が有するのであり、調査は、事業者から報告された内容の事実を確認するために行なうということです。もしも公表された情報が現場の事実と違っていた場合はどうなるのでしょうか。例えば、利用者が公表情報を見てサービス事業者を選んだが、実際に提供されたサービスがちがっていたとか、既に事業者からサービスを受けているが、公表情報とは違っていたなどということがあるかも知れません。また、介護支援専門員が公表情報を使って、利用者に情報提供したが、実際のサービスとは違っていたなどということもあるでしょう。調査結果に虚偽があった場合の罰則について、報告書(介護サービス情報の公表)では、「虚偽の報告について都道府県は、事業所に報告の是正を命じることができ、この命令に従わない場合、都道府県は当該事業所の指定・許可を取り消すことなどができる」としています。情報が公表されるということは現場での事実との比較により、利用者をはじめ、あらゆる場面でモニタリング評価が行なわれ易くなるという状況が生まれるということでもあります。虚偽の公表などを行なった事業所へは、法制度上の取り扱いよりも社会的制裁の方が重大であり、介護保険の基本理念を、現実のサービス利用場面において保障する仕組みでもあるとしています。また、例えば「NO」実施していない、という調査結果だった場合について、調査結果に対する罰則については「ない」ということであり、調査のプロセスを通じて、事業所がサービスの質の改善への道筋を見出す効果を期待していると述べています。事業者の活動の事実が公表されることは、事業の透明性を確保するという点からも期待できます。「介護サービス情報の公表」のため訪問する調査員は、書類などの確認が役割であり、この確認のプロセスを通じて改善指導や経営指導は行なわないとしています。あえて改善指導などはしないまでも、事業者がサービスの質を考え向上に向うことを支援する機会として、事業者への訪問調査を位置づけ実施している第三者評価の調査員としては、かなり物足りないというか、動機が高まらないのではと危惧します。しかし、事業者に与える影響はかなりのものがあるように思えます。事業者として、この「介護サービス情報の公表」にしっかり取り組み、その効果を教えてください。

## 事業活動報告

NPO法人メイアイヘルプユー理事会

H17.8.20

理事会資料

### I 平成16年度の事業経過報告

(平成17年5月～平成17年8月)

#### ① 第三者評価に関する事業

- ・東京都における第三者評価実施状況について  
今年は動き出すのが早く、グループホーム9ヶ所、認可保育所2ヶ所、特別養護老人ホーム1ヶ所、知的通所授産施設1ヶ所から既に依頼がきている。つい先日、最初の報告書(グループホーム)を納品した。  
昨年とほぼ同数の実施を予定している。
- ・その他の第三者評価実施状況について  
新潟県の特別養護老人ホーム1ヶ所、また、同一法人の特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護の評価を実施中。今後も新潟県、及び鳥取県からの依頼を受ける予定。

#### ② 研修に関する事業

- ・特別養護老人ホームにおける研修  
(社会福祉法人からの委託)  
昨年度からの継続事業。現在は介護技術に関する研修を実施中。今後は同一法人より、居宅介護支援事業者に対する研修を受託する予定。
- ・介護スタッフに対するスキルアップのための研修(民間企業からの委託①)  
昨年度からの継続事業。

- ・介護スタッフに対するスキルアップのための研修(民間企業からの委託②)  
今年度からの新規事業。介護支援専門員及び訪問介護員に対するレベルアップ研修を受託
  - ・事業所外研修への講師派遣  
6月(茨城)、7月(都内)に計2名の会員を派遣
  - ・その他(新規に始まる事業)  
大阪府の訪問介護事業所より受託を受ける予定
- #### ③ 会報、及び出版に関する事業
- 第9号発行(平成17年5月31日)  
第10号会報は8月31日発行予定。

### II 法人状況報告

#### 【会員に関する状況】

平成17年8月20日現在の会員数:

個人会員92名、団体会員1社

### III その他報告等

#### 【自主勉強会の開催状況について】

第8回:平成17年6月10日開催

講師 加藤 芳幸 氏

「ISOとは～品質マネジメントシステム  
審査登録を中心として」

第9回:平成17年8月20日開催

講師 本多 千也 氏

「福祉施設における経営管理～福祉サー  
ビス第三者評価を通じて感じたこと」

## 事務所の模様替えをしました

新宿から五反田へ引っ越して丸一年。気分転換に事務所の模様替えをしました。パーティーション代わりに中央に置いた緑濃い鉢植え達が皆様をお迎えます。お近くにお越しの節はお立ち寄り下さい。

巨大地震(中越地震)後の特養におけるボランティア活動の際に短期間のボランティア活動をさせて頂いた特養から第三者評価の依頼を受け、9月1日に職員への説明のため現地を再び訪れました。施設長と再会して当時の話題になり、当時、現地のボランティアセンターからも多くのボランティア希望があった中で、利用者のプライバシー保護や心の安定を考え、厳選して受け入れを実施したという施設長の利用者への思いに聴き入りました。地震による不安、見知らぬ利用者との定員を超えての相部屋の暮らし、普段とは違った慌ただしい職員の動き等が利用者の不安を掻き立てる中、私たちが手探りながら行ったレクリエーションや傾聴は、多少のお役に立ったようです。 事務局

## 自主勉強会

(会員が持っている経験や知識等を学び合おうという趣旨で昨年からスタートさせました)

今回は、我が国のISO9001審査登録制度創設に関わり(財)日本規格協会でISO9001の審査員としてご活躍中の加藤芳幸さんを講師に迎え、良く耳にする「ISO9001」を中心にISOについて学習しました。

筆者は、当法人の第三者評価に参加する過程で、ISOの審査を既に済ませていたり目指しているサービス事業所にしばしば出会い、福祉サービスの分野でもISOに対する関心の高さを感じて来ましたが、そのために多大な労力を投入しての膨大な文書作成(という風評)が果たして現場のサービスの標準維持や向上にどの程度役に立っているのかという疑問も抱いて来ました。また、国際的規模の規格と国内で誕生したばかりの福祉サービス分野での第三者評価が今後どのような関係になるのかにも関心を持っています。

さて、勉強会ですが、「ISO」という言葉は審査登録制度そのもののよう一人歩きしていますが、実は国際標準化機構という組織の略称だということをご存じでしたか?また、ISO9001は審査規格の一つ。福祉サービスで言えばサービスの質を保証し、質を改善するための一つのシステムモデルであり、環境に関するマネジメントシステム規格としてISO14001があり、後者を実施した福祉現場の会員からは紙おむつの削減に繋がったとの発言もありました。先に述べた「膨大な文書の作成」については「大なる誤解。審査に当たり文書として必須要件としているものは、品質方針・目標、品質マニュアル等8項目」の由。また、9001規格制定の8原則の一つ「顧客重視」は、利用者の現在及び将来にわたるニーズを理解し、利用者の要求を満たし、かつ、利用者の期待以上のサービスを提供することにあるということを知り、社会福祉と通じるものを感じ、改めてISOに関心を持ち直しました。第三者評価同様、登録審査機関によって審査の質も費用も異なるという点も興味深いものでした。

要 厚子

## 事務所の風景が一変!!



今回の自主勉強会のご案内

11月1日(火)18:30~

テーマ:人材育成について

講師:原 啓次郎 氏

会場:模様替えした

メアィヘルプユー事務所 於

ここで勉強会  
しましょう!!



朝夕に秋風を感じるようになった今日この頃。全国にいらっしゃるメイアイヘルプユウの会員の皆様方もほっとされている事と思います。そのうちの何人か方と今年のポストンでお会いできるのでしょうか？楽しみです。大分県の小野さんが短歌によまれたように【触れ合えば、触れ合うほどに花開く】(いい歌ですね!!)メイアイヘルプユウでの、海外研修に私は今迄3回参加させてもらいました。さらに、たくさんのステキな方々に会い、たくさんの刺激を受けました。そして自分の未熟も痛感です！！

新津先生にお会いする度に自分の未熟さは痛感してきたところではありました。しかし、新津先生のいつもパワフルな前向きな姿勢は、私もがんばらなくては！！との思いを駆り立てられました。

それで、2年前に大学に編入し経営学・心理学を中心に通信教育を受けてきました。今年の10月でなんとか卒業できそうです。たくさんの学びをしたか？と問われると「ハイ」と答えられないのですが、心理学で学んだストレス発散法を紹介したいと思います。私は大いに気に入りました。楽しいですよ！！ ガン末期の方の余命がこのストレス発散法により延びたそうです。<コーラージュ療法>=心を投影する投影法 雑誌や新聞の折込み広告にある写真(風景、食品、人物、物等)をはさみで切り取り画用紙に好きな様にのりで貼っていただけます。ハサミで切る意味…○破壊の行動○攻撃の代行○子供時代に退行できる… 画用紙は囲まれる空間を意味し、それは人の心に安心感を与えるそうです。心理療法では、比較的一般的とのことですので知っておられる方も多いかと思いますが、やってみられる事をおすすめします。自分だけでなく、職員間で又は利用者にすすめてみてもいいですね。ちなみに、当ステーションのスタッフは私同様大変楽しんでいました。画用紙に貼った絵や貼り方にはそれぞれ意味がありますが、どうしても知りたい方はご連絡下さい。または本からも学べると思います。ストレスをためないようにしていつも元気に楽しんで仕事ができればいいですね♪

小林邦代

法人の活動になるべく多くの会員の方々にご参加いただけるよう努力しています。Eメールで皆様に発信できるのが最も安価で早い方法ですので、アドレスおよびFAX番号をぜひともお知らせ下さい。勉強会への参加の呼びかけなど機会ある毎にお知らせすることができます。事務局より



めいあいこれまでのあゆみ

平成11年8月に設立総会を開催し、平成12年2月に東京都でNPO法人の設立登記を完了、活動を始める。設立から現在まで介護サービスの第三者評価事業(モデル実施→本格実施)を中心として、その他研修、コンサルティング、調査研究等の事業を実施している。9月22日現在の会員数は、個人会員93名、団体会員1社

特定非営利活動法人メイアイヘルプユウ会報

発行人：新津 ふみ子

〒141-0031東京都品川区西五反田2-31-9シーバード五反田401

TEL:03-3494-9033 FAX:03-3494-9032

E-mailアドレス：meiai@smile.ocn.ne.jp

夏の風物詩といえば皆様は何を思い浮かべますか？ ひまわり、朝顔、夾竹桃など、花もいろいろ。

ある夏の暑い日、デパートで買い求めた天草から作ったところてん、さっぱり。前の日から仕込んで一晩寝かせた夏野菜カレー。ウーンスパイシー！ おいしゅうございました。

…とある、某白金ネーゼ邸での編集会議でした。編集会議で編集委員より「たまには取材に出かけたい!!」「とても取材費など出せない」とあえなく却下。

そういう訳で、皆さん紙面づくりにご協力をお願いいたしま—す。編集勝手連より、次はア・ナ・外に!?…決定!! 只今介護予防に燃えている

Sakaiでした。

【編集後記】