

東京都の福祉サービス第三者評価の実態

- 調査「評価の質の向上に向けた評価機関アンケート」から -

代表理事 新津ふみ子

■ 東京都においては、平成15年度から第三者評価が実施され、全国的には唯一制度として機能していると言えるかもしれません。では東京都の評価機関の実態はどうでしょうか。このたび、東京都が第三者評価機関を対象に実施した調査の結果は、当法人として今後の取り組みを真剣に考えなければならない内容でした。

* 調査日：平成23年1月、回収率：66.9%（平成22年度の評価機関124か所のうち83機関から回収）



■ まず、当法人と他機関との比較で目立つ相違点は、「訪問調査に要する時間」です。1日（8時間程度）が78.3%、半日（4時間程度）が8.4%、1.5日（12時間程度）が7.2%です。当法人は2日（16時間程度）を要していますが、なんと結果は3.6%（3機関）に止まります。訪問調査の経験からとても1日程度では、十分な聞き取りができないと思っているので、「1日」で実施している場合は、何か工夫をしているのかと思い調査結果を分析してみました。

例えば、適切なヒヤリングができるための特別な研修や判断基準（実施の程度や範囲、確認根拠）を定め周知徹底させているのかと考えました。しかし、調査結果に見る研修内容や回数、判断基準の標準化への取り組みは、当法人との違いはないと言えます。

そこで、このような状況に対し受審事業者の満足度はと言うと、平成21年度版の受審事業者などに関する年次報告（「東京都福祉サービス評価推進機構」発行）によると、評価実施後の満足度は、大変満足13.8%、満足56%です。そして、今後も「ぜひ実施したい」20.1%、「実施したい」47.5%でした。現状の評価に満足している事業所が多いようです。当法人として、訪問時間・聞き取りに時間をかけることの必要性については、これまで会報などで表明してきましたが、2日でも足りない場合さえあります。

とはいえ、更なる改善は常に必要です。1日で実施している評価機関はどのような工夫をしているのか、具体的な取り組みを把握する必要があると思いました。

■ もう一つ気になったことがあります。評価の対価に関することで、受審料の補助制度に関する意見です。要約したものを一部紹介します。

・受審料が全額補助の上、受審することが義務であり、「嫌々」でも受審する事業者がある。

・補助金額より低額の評価費用であれば、差額が事業所の収入になる。評価機関から見れば見積競争・価格競争になっている、などです。

東京都では、第三者評価は3年に1度受審することによりサービス運営補助費を出すという条件があり、義務化された制度の範疇といえます。そして事業者は、自分たちの目的に合った評価機関を選択できるという状況にあります。実は、当法人でもこのような環境の変化を感じさせられることがあります。23年8月時点の契約件数が昨年よりも少ないのです。見積もり依頼に応じた中で、7法人・18事業所から断られています。このうち、1法人・3事業所はコンペで落ちました。断われたり、落ちた理由の分析は、やはり見積競争・価格競争で当法人が高かったこと、そしてもしかしたら2日間かけた訪問調査を嫌われたのかもしれないと考えています。事業を継続するには、必ず試練があります。このような外部環境の変化を受け止め、当法人の第三者評価の方針を貫き徹すため、冷静に、意欲的に取り組みます。

歌手の長淵剛は、‘命かけていて’一回一回のステージに取り組み、その生き方に感動すること多く、まだ命かけての深刻さはありませんが、肝に銘じています。



東日本大震災に学ぶ

3月の大震災以降、わたしたちは多くのことを学びました。マイイヘルプユードでも、7月26日に行われた自主勉強会には釜石市にある特養「あいぜんの里」の施設長(会員)をお招きし、お話をうかがいました。会員のボランティア活動や研修報告も合わせて掲載します。

特養「あいぜんの里」

施設長 古川明良さんのレポートから



まず、様々なメディアを通して知らされている震災の様子との違いを感じました。その象徴が「津波」です。『津波は‘波’ではなく、水の塊の‘壁’です。様々なものをなぎ

倒しながら、巨大な水の壁が押し寄せてくる。そのため一瞬のうちに一切のものがなくなり、戦争で絨毯爆撃を受けた後と同じ状態になる』という古川さんの言葉です。世界一とギネス登録された釜石港湾口防波堤を津波が乗り越え、あらゆるものを飲み込み叩き潰しながら進んでくる光景を目にし、茫然自失の状態で立ちすくんだそうです。

古川さんは釜石市の職員として、福祉分野や防災(消防長)・教育分野など幅広い行政経験の後、本年6月から現職についております。特に、消防長時代はいつ津波が来てもおかしくない地域状況から、市民に向かって津波対策の唯一の自衛策「より高いところに津波でんでんこ」の普及に取り組んでいたそうです。さらに、震災当時は教育分野において、「市」全体で取り組んでいた小・中学校での防災教育の結果が、「釜石の奇跡」として各界から注目されています。私もテレビと新聞報道で知っていました。以下にお話の中から印象に残る項目を報告します。

「釜石の奇跡」: 今回の災害発生時に、**学校管理下**にいた児童・生徒で死亡したものが0であること。しかも中学生が同じ地区内の小学生と保育園児を引き連れて避難していることなどを指しています。古川さんはこれを、市が群馬大学の片田教授を招き10年近く取り組んできた防災教育の成果であり、教育の重要性を強調されました。(ただし、地理的に近い東北大学や岩手大学などにも専門家と称する学者がいるのに、あえて群馬大学の片田教授を選んだ市の職員がいるはず、仕掛けた職員とそれを取り上げた市

の判断も凄い、の感想に対しては笑顔のみで具体的なコメントはありませんでした)

「**行政の制度疲労**」と「**復旧・復興**」: 危機管理機関(自衛隊、海上保安庁、警察、消防)を除く行政が、時期や状況に応じた機動性・機敏性を発揮していない。この原因は危機状況においても前例踏襲で対応しようとする体質があること。例えば、今回の震災に平成7年の阪神淡路大震災をベースにした災害対策基本法で対処しようとするため、被災地住民の生活実態とかけ離れたものになっている。これらの状況の打開策の1つとして、国の直轄代行で地元の意向を踏まえながら事業推進すべきではないか、これ以外に復旧・復興の目途を住民に確実に示す途はないと考えるそうです。

「**個人情報の在り方**」: 津波はすべてを飲み込んでしまう災害ですが、飲み込む対象に情報も含まれていたということです。個人情報保護適応範囲と考え管理していた行政や医療機関、銀行などの事業所も例外ではなく、一瞬にして全ての情報が消滅する事態となり、改めて別の地域に情報のバックアップシステム構築の必要性を痛感させられました。また、個人としても家庭内危機管理に、人生の履歴や日常生活を維持する最低限必要な個人情報を保管管理できるシステムが必要と考えようになりました。これは個人財産のすべてを瞬時に津波にのみこまれ、失って初めて気づかされたことだそうです。

さらに「居安思危」の思想や情報伝達の在り方、古川家の備えで役に立ったことなど、心に響くお話を聞くことができました。最後に、もしも今度の災害が深夜に起きていたら家族全員が海の藻屑になっていたはず、片田教授が防災教育を通して子供たちに語っていた言葉「マニュアル以上のことが起こることを想定して行動する」が印象的でした。

勉強会の前日深夜に宮城県沖で震度4の地震がありました。我が家でその揺れを感じ、TV画面で地震情報を見ながら、古川さんが勉強会に来ていただけるかどうか少し心配でした。6月に新しい職場に移り、大変な日々の中にもかかわらず、勉強会でレポートして下さったことに心から感謝申し上げます。古川さんのレポート内容が当日参加できなかった会員の皆様に少しでも届くことを願いつつ、不十分を承知で感想をまとめました。(文責 鳥海房枝)



医療ボランティア活動

市川和男 さん



本年3月11日の東日本大震災により尊い命を失われた方々に深い哀悼の念を表し、被災された皆様に対して心よりお見舞い申し上げます。

私は今回、社会福祉法人世田谷ボランティア協会「せたがや災害ボランティアセンター」を介して、かつて知的障害児施設で児童指導員として勤めていた経験や在宅で訪問看護を行っている経験を活かして、5月2日～5日の4日間看護医療ボランティアとして、被災者の健康管理や通院の付き添い、物資のコンサルテーションなどの支援活動をさせていただきました。本編では5月上旬の避難先の概況や今後の課題についてお伝えします。

現在、千葉県鴨川市の亀田総合病院のバックアップのもと千葉県立鴨川青年の家に避難をされている(社福)福島県福祉事業協会は、福島県内で知的障害の子どもから成人を対象に24カ所の施設等を運営し、地震後の津波の影響により、間一髪で着の身着のままで一時的に福島県内陸寄りの法人内の施設に避難することができましたが、福島第一原発の影響により「半径20km圏内避難指示区域」「計画的避難区域」「緊急時避難準備区域」内の9施設は、その翌日から一般の避難所での生活を余儀なくされました。避難所から数日かけて個人情報リストや利用者のクスリなどを持ち出し、20畳程の避難先の部屋に50人程がすし詰め状態で過ごされ、夜間は雑魚寝。食事は塩おにぎりや惣菜パンの配給。飲み込みが悪い方は、水に浸して食べて凌いでいましたが、栄養状態の悪化や環境のストレス等により近隣の病院へ入院となった利用者もいました。

利用者を支援していた職員や利用者は、福島から遠方の千葉県で家族と離れ離れの生活を余儀なくされているため、この状態を契機に、退職や休職をする職員が急増し約半数の職員数になってしまいました。いつ帰ることができるのか否か今後の復旧や復興に見通しが持てない中、利用者も遠距離赴任の職員も避難先の地域で、国や福島県、鴨川市の支援の中、仮の生活基盤が徐々に整えられていました。

現在、避難先の利用者は、睡眠や入浴、食事条件については格段に改善されたものの、日中くつろげる場所は階段踊り場や各階談話室(10畳程度)で、40人程が過ごしています。日中はベッドに横になって過ごす方もおり、一刻も早く仮の日課等で生活リズムを確保し、精神的な安定を図ることが急務とされています。

また、利用者のみならずその家族や職員とその家族、そして法人を運営している経営者も皆、被災されているため、利用者の生活の維持から職員の確保、職員の生活保障、法人の再建に至る様々な課題があり、国も全国に呼び掛け地方自治体を介した職員の派遣も行われていました。中でも不眠不休に近い状態で勤務されている職員の心身の健康状態のサポートの必要性を感じました。

〈保育と災害について〉

— 二つの研修会に参加して — 山田道子さん



ことし3月11日に起きたM9の東日本大震災と、その後に続く原発はあらゆる分野に課題を投げかけている。私は、震災後(5月)に日本保育学会が急遽企画した緊急

シンポジウム「災害における子どもと保育」に参加した。災害時における保育現場の実体験に焦点をあて、非常時に際しての子どもと保育者から学ぶとともに保育の在り方等を討論しようという意図であった。先ず東北地区全体の保育園、幼稚園の状況が報告された。ある保育園では強い揺れの中、お昼寝中の0歳児を布団のまま真ん中に引き寄せたり、抱いたりしたが、年齢の高い子どももほど泣く子もいて「もうすぐ終わるからね」など声をかけ保育士の周りに子どもを集めたという。また、別の保育園の園長は津波の到来に地域の経験者から聞いていた“高台に逃げる”を思い出し、園長判断で指定の避難場所よりさらに高い建物に子ども達を避難させたという。逃げる際には防寒衣料、食料をかき集め車に積みこんだが、直後に保育園は流失したという。一方、幼稚園では園バスが津波に遭い、園児が亡くなったことも報告された。シンポジストの一人は質問に答えて保育園は年齢幅(0～5歳児)のある子ども達の集団生活だが、地震・津波は昼寝の時間帯に発生したため子どもたちは在室しており職員の目が行き届くことができた。自由遊びや散歩中だったら避難訓練はしているものどうなっていたかと述べていたのは印象的だった。シンポジウムは阪神・淡路大震災を経験した保育園の経験談や提言、そして災害を受けた子ども達の精神保健についての講演なども行われた。防災をめぐる保育上の課題は日本保育園保健協議会の研修会(保育園における事故予防・安全対策)でも論議されたが、今回の災害を契機に「命を守る、育む」という保育者の専門性を改めて考えるとともに、新たに加わった原発への対応や物的・人的環境・自然的条件等の再考も課題となった研修会であった。

ボランティアで釜石を訪れて

加藤浩之さん



施設長の古川さんが当会の古くからの会員であることから、ご好意に甘え、岩手県釜石市にある特別養護老人ホーム「あいぜんの里」に

7月19～22日の4日間、滞在してきました。その間、デイサービスで書類整理のお手伝いをさせていただき傍ら、古川さんに市内および遠くは気仙沼まで車でご案内いただき、被災地の状況を目の当たりにしてきました。

JR釜石線に乗って北上山地を抜け、釜石駅に到着した時にまず目にしたのは、駅前に広がる製鉄所の広大な敷地の一部に積みあがっている瓦礫の山でした。工場の煙突からは白い煙が吹き上がっていました。タクシーに乗り、施設に向かう途中、窓の外を流れていく景色は目を疑うものでした。走り始めてすぐ見えてきた建物はどれも原形をとどめていないか、骨格のみを残すだけで、瓦礫の中に取り残されています。通りに面した警察署の屋根には乗用車が1台、ひっくり返った状態で打ち上げられています。タクシーの運転手の方も、3.11当日は命からがら逃げ出し、一昼夜、何の情報も入ってこない状態で、水没しかかった建物の上で救助を待ったと話してくれました。

私が本当に言葉を失ったのは、2日目、市南部の小白浜漁港と、北に隣接する大槌町にご案内いただいたときです。小白浜漁港では、津波の圧倒的な破壊力によって、高さ10メートルの防波堤がなぎ倒されていました。その光景を目撃したとき、人間の力で津波の途方もないエネルギーに抗うことは不可能であることを思い知らされました。大槌町では、情け容赦のない徹底したじゅうたん爆撃を受けたかのような悲惨な光景が広がっていました。そこで古川さんが車を止めて案内してくれた公民館の分館は、地元の消防団も入った施設で、およそ200人の住民がそこに逃げ込んだとのこと。しかし、助かったのは約20人のみだったそうです。隣には町立保育園があり、釜石市の行政に長く携わっていた古川さんの元部下だった園長を含め、5人中4人の保育士の先生がそこで命を落とされました。がらんどろになった建物の中にとりあえず設えられた質素な献花台で手を合わせる古川さんの沈痛な思いが、その背中から伝わってきました。亡くなった方の無念を思い、黙祷をささげている間、建物の中で逃げまどう人々の泣き叫ぶ声が聞こえてくるような気がしました。

「あいぜんの里」で働く職員の中にも、肉親を失くされたり、自宅を流された方がいらっしゃいます。古川さんご自身、津波の被害でご尊父を亡くされています。大地震と、その直後に襲った津波により、一瞬にして家族を、友人を、そして生活の基盤を失った方たちの深い悲しみを思うと、正直、慰める言葉が見つかりません。「頑張つて」とか「前を向いて」とかという言葉を安易に口にすることはできません。しかし、職員の方たちは、利用者の皆様に対して、まるで何事もなかったかのように、明るく接していらっしゃいます。おそらく、心の中には、癒されることのない深い喪失感と悲しみを抱えているはずなのに、そうした感情を押し込めたまま、お互い冗談を言い合ったり、利用者と笑い合っています。

むしろ、そうすることで、ご自分の感情のバランスを必死にコントロールしようとしているようにも感じられました。

私たちは、同じ時代を生きる者として、いったい何ができるのでしょうか。何をしたらよいのでしょうか。

政治におけるリーダーシップと対応能力の欠如により、5か月が経とうとしている今も、被災地の復旧はまだ緒に着いたばかりという状況です。釜石では、市の中心部において、今なお建物内の瓦礫の撤去作業が続いています。瓦礫の中には、まだ人の死体が埋まっている可能性もあるそうです。現在、市南部の大きな運動公園には、大規模な仮設住宅の建設が進んでいますが、完成にはまだしばらく時間がかかるとのこと。そうしている間にも、避難所での生活を余儀なくされている方々の中には、自らの生存権を守るために、自助努力で、あるいは親類縁者の助けを借りながら、生活の基盤を建て直している方も大勢いらっしゃると聞きました。平田公園の仮設住宅が完成した時点で、いったいどのくらいの方が入居を希望するのか、疑問視する声が地元にはあるそうです。

被災地の人々がそうした状況に置かれている一方で、世間の耳目は福島第一原発の事故に集まっています。目に見えない放射能のもたらす不気味な恐怖が、マスコミの報道にのって国民を煽り立てているようにも思えます。

「あいぜんの里」での最後の日、デイサービスの午後のプログラムの冒頭で、主任さんが私のことを利用者の皆様に紹介してくれました。東京から仕事を休んでボランティアに来てくれたこと(実際には、先月まで勤めていた会社を退職するにあたっての



ケアプランについて学ぶ

川崎千鶴子さん、北村とし子さん

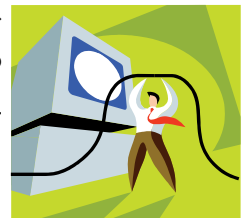
介護保険対象事業を始め福祉サービス提供のために、支援計画を作成する事が、運営基準上求められまた、第三者評価の項目にもなっている。高齢者の場合は、一般的にケアプラン、保育では育成プラン、障害分野では支援計画等々、呼称は様々だが目的は、利用者一人ひとりの個別性を捉え援助目標に向かい質の高いサービス提供を行なうためである。

6月の自主勉強会で特養と認知症対応型共同生活介護事業を例にケアプランの学習をしたときの発表者からの寄稿文です。

しかし、第三者評価では、支援記録が不備な事もありこのケアプランを踏まえてサービス展開がされているかが見えづらい。一方、評価する側においてもケアプランの成り立ち、有効性等について更に理解を深める必要があるのではないだろうか。認知症対応型共同生活介護(以下、「GH」)、特別養護老人ホーム(以下、「特養」)を例にとり先ずプラン作成の手順を見てみよう。アセスメント→原案作成→担当者会議→利用者・家族への説明と同意→サービス提供→支援経過の記録→モニタリング・プランの評価……再アセスメント、プランの見直しを繰り返す事になる。入所・入居2週間～1か月間は暫定プランでその後本プランを作成している事業所が多いように思われる。プランは必置のケアマネジャー(以下、「CM」)が中心となり作成。GHはユニットごとに計画作成担当者を置くがそのうち、ひとりCMで可。

昨今は、担当者会議を経てプランを作成しているが肝心なのは、会議への参加者の構成である。GHは職種が少ないので計画作成担当者と担当介護職員のみということもあるようだ。その点、特養はさまざまな職種が参加している。

一定の手順を踏んで作成したケアプランは、ケアの現場でどのように活かされているのか。さすがに利用者全員にケアプランは立てられているが、職員一人ひとりがプランを意識したケアの提供ができているかを評価者の視点で捉えたとき、疑問に思う事が多い。プランは無くともとりあえずのケアは提供できる。しかし、利用者のQOL、自立支援、地域との共生等々個別性に配慮したサービス提供に活用できるプランはまだまだの段階。評価をサービス向上に繋げる視点からプランに対する評価はどうあるべきなのか。評価者にとっても課題は多い。



有給消化だったのですが)、そうしたことが、地元の人たちに希望を灯してくれるのだと語ってくれました。その言葉を聞いて、私は胸が詰まる思いがしました。書類の整理くらいしかできなかったのに、むしろ、たいへんな状況の中、迎え入れていただき、貴重な時間を使って被災地をご案内までして下さったことに感謝しなければならないのに、その私に希望を与えられたなんて…。

ここで、先の問いに戻ります。私たちに今、何ができるのか。その一つの答えは、同時代に生きる者として、被災地の状況に関心を持ち続けること、被災された方々の悲しみや苦しみに思いを馳せ、亡くなった方々の鎮魂のために祈り、廃墟と化したふるさとを前に呆然と立ち尽くす地元の方々に励ましの声を送り続けることなのだと思えます。



釜石市は日本に、そして世界に誇るたくさんの資源を有する街であることを古川さんが熱く語ってくれました。その釜石が、元の輝きを取り戻す日が、何年か後にきっと訪れるはず。その時、また釜石を訪れ、皆さんとともに喜びを共有することを強く願います。

「あいぜんの里」の皆さん、今回は本当にありがとうございます。あまり感情を押し込めず、涙をこぼしながらいいと思いますので、力を合わせ、上を向いて頑張ってください。私も東京の地から、微力ながら応援の輪を広げていきます。

自主勉強会からのお知らせ

7月26日 自主勉強会報告

当日は、会員3名に東日本大震災に関するレポートをしてもらいました。

参加者は、非会員(1名)を含む18名で、それぞれのレポートを息をのむような雰囲気の中で聞きました。その内容を今号に掲載しました。なお、釜石から報告に上京して下さった古川さんに、当日の参加者からのカンパ付き参加費と既にお寄せいただいていた寄付金を合わせ、10万円を支援金としてお渡ししました。会員の皆様のご協力に感謝申し上げます。ありがとうございました。(鳥海)

(事業報告)

厚生労働省助成研究

高齢者施設における 転倒による 大腿骨頸部骨折 予防研究

高齢者施設における
転倒による大腿骨頸部
骨折予防研究について
2年間に渡って取り組ん
だ大腿骨頸部骨折予防
研究は、その成果を報
告書にまとめ4月初旬に
厚労省に提出しました。

また、メイアイヘルプユウのホームページにも報告書の全文をアップしています。興味のある方は、一昨年の報告書と合わせてご覧ください。

介護事故として保険者に報告される事故の中で圧倒的に多いのが大腿骨頸部骨折です。この事故に焦点を絞り、高リスク者を絞り込むアセスメントシートの開発、並びにアセスメント項目とした理由とその際の観察ポイントを具体化させました。さらに、事故発生時の要因分析の手法についてもシートを開発提案しております。また、今年度はこのシートを活用した研修会を、研究協力して下さった法人からの依頼を受け、全国3か所で開催する予定です。

□編集後記□大震災による原発の地域への後遺症はあと20年もかかるとか。追い打ちをかけるように各地での集中豪雨による水害・土砂崩れ被害の発生。／社会福祉は、ソーシャルインクルージョンなどと、貧困や高齢・障害・要保護児童だけではなくホームレスなど様々なニーズを抱える層を対象とする考え方が主流となりつつあるようですが、それと時を合わせたようにびっくりする出来事が日本を襲っています。／なんとなく憂鬱な気分を過ごしている内に会報の発行が後れ、気づけば9月。このところ夏場によわいTsuboneも涼くなれば大丈夫。また、お会いしましょう。

(かなめのTsubone)

事務局だより

まだ6月だというのにうだるような暑さ、事務所では扇風機が大活躍しております。さて4月の会報で事務局体制強化を目的に、7月から常勤職員2名になる見込みとお知らせしました。しかしながら常勤職員になる予定でした「金原」さんが諸事情により、5月初旬に退職されました。事務所は1名の常勤体制で頑張っております。

例年通り、評価者連絡会、評価者研修会、更に自主勉強会と6月は、会員の皆様にお集まりいただくイベントがありました。お陰様で各回とも20名前後の参加者があり、実り多い会になりました。

6月に自主勉強会を行いました。すでに会員の皆様にメールでお知らせしております通り、急遽7月にも下記の要領で開催することになりました。講師は、会員であり、震災当時釜石市職員で、現在は市内の特養の施設長である「古川」さんです。メイアイとしては、当日の参加費を3,000円以上とし、それを支援金として「古川」さんにお渡ししたいと思います。たくさんの方の会員のみなさまのご参加、並びに支援金へのご協力をお願いいたします。

- 7月26日(火) 18時30分～20時
- 東日本大震災・・・その時から今日まで(講師は「古川」さん、及び市川さん・山田さんからも関連の報告を予定しております)
- 申し込みは7月20日までに事務局まで
- 参加費・・・今回のみお一人3,000円以上(会員・非会員同額)でお願いします。

8月5日(金曜日)理事会を開催しました。
(文責 鳥海房枝)

会報の発行がひと月遅れた関係で、6月時点の事務局便りとなりました。9月に入って、事務局はますます元気に活動しております。会員の方々からの連絡、お待ちしております。(かなめのTsubone)

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: meiai@smile.ocn.ne.jp
*HPアドレス: <http://www12.ocn.ne.jp/~meiai/>

〒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ウ