

新年にあたって

代表理事 新津ふみ子

あけましておめでとうございます。

昨年は、わたくしにとって歴史的な出来事があり、厳しい、つらい一年でした。でも、そのつらさは明日に向かって‘絆’を強め、また新たな出会いを作ってくれました。

励まされ、感謝に泣いた一年でもありました。

さて、今年ですが、時々思いだし、後押しされている経験をここに紹介し、夢に向かって‘やるなら今しかねえ’（長淵剛：西新宿の親父の唄より）と腹に決め、前に進んでいきます。

それは、今から6年ほど前のことです。当法人の事務部門の強化のため経営マネジメント分野で経験豊富な会員の藤井紘一郎さんに協力を依頼し、週1～2回程度、当法人の事務所に来てもらっていました。6か月ほど過ぎたころ、理事（当時は事務局長）の要厚子さんが、藤井さんから当法人の活動等について卒直な感想を聞きたいと提案がありました。

これを受けて藤井さんは、しっかりと当法人を観察し、現状の問題点と将来への課題を指摘されました。私は数日、落ち

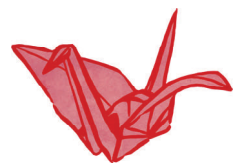


込みました。その指摘は気になっていた内容・すなわちズバリと、また認識不足にも気づかされると同時に、文字で示されること、語られることは何倍も迫力があることも体験しました。そして、第三者評価を受審する事業者さんは

きつとこのような気持ちではないかと思いました。また、第三者評価を受審するなら、‘筋の良い人’を選ぶことだと教えられた体験でもありました。さらに、人の話を聞くというソーシャルワークの原則を身につけている要さんの勧めに感謝しました。

このことをきっかけとして、当法人は「法人」「組織」らしく変容して来たと思います。

事業面で見ると、第三者評価は、全国的に受審率が低く、制度のスキームそのものについて検討が必要です。このことを前面に取り上げ、全社協が企画・推進している「福祉サービス第三者評価事業に関する基準等委員会、今後の第三者評価の進め方ワーキング」委員として新津が見直し・検討に参画しています。見直しに関し、評価機関のこれまでの取り組みを活用すること、評価機関の質の向上を支援するスキームに変更することが必要です。報告書に期待してください。



また、法人中・長期計画に掲げた、研修・コンサルテーション部門の充実も確かな手ごたえを感じつつ、更なる拡大を目指します。

今年度から、会報の配布先を、会員中心から関係機関へ拡大することにしました。会員の古川さんが災害地釜石からレポートを連載してくれます。多くの人に読んでもらい、災害後を知ってもらいたいと思います。感想などを寄せてください。

みなさんの、ご健康とご活躍を祈ります。

29号 ガイド

- 1P: 新年にあたって
- 2～3P: (自主勉強会)「評価の質の向上に向けた評価機関アンケート」の概要
- 4～5P: (各地からの情報)東日本大震災・現地レポートin 釜石 (第一弾)、平成23年度総会を終えて、利用者さんのこころ模様
- 6P: 事業報告、編集後記



◆「厚生福祉」(第5855)の巻頭言「住民健診」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)

～2011年11月の自主勉強会から～ 東京都が行った 評価機関の アンケート調査の結果について

東京都福祉保健局は、東京都および評価推進機構が行う評価の質の向上策の基礎資料とすることを目的として、2011年に1月に東京都の認証評価機関を対象にアンケート調査を実施しました。昨年11月2日に行われた「自主勉強会」では、この調査結果について取り上げ、調査に関わった加藤浩之さん(会員)に報告をお願いしました。評価経験の積み上げの困難性や評点基準のバラツキ、評価手順の簡略化傾向など、いま、東京都や都の認証評価機関が直面している課題をかいま見、「福祉サービスの第三者評価」に期待される複雑多岐な枠組みと共に、改善の重要性や困難性も再認識することとなりました。今回は、評価機関に対する調査でしたが、行政が牽引するこの第三者評価を当局はどの方向にもっていこうとしているのか、明確なビジョン提示が必要と改めて思いました。(要)

「評価の質の向上に向けた 評価機関アンケート」の概要

加藤 浩之さん

評価機関における研修実施や評価業務管理状況等の実態や課題等を把握し、評価の質の向上に向けた検討の基礎資料とするため、平成22年度の認証評価機関124(22年度新規認証機関を除く)を対象に無記名のアンケート調査が実施された(調査期間:平成23年1月7日～25日)。内容は大きく①評価者の質の向上の取り組みについて(8項目)、②評価業務における質の向上の取り組みについて(36項目)、③第三者評価制度に対する意見の3つであり、回収数は83機関(回収率66.9%)だった。調査結果の概要は以下の通りである。

■ 評価者の質の向上の取り組みについて

【評価者研修の状況】

○約半数の評価機関が独自のOFF-JT(集合研修)を実施している。評価実績や「当該評価機関を主たる所属とする者」の数が多い機関ほど、独自の集合研修を実施している割合が高い。研修内容は「評価結果報告書の書き方」等、実際の評価の工程に密着したものが多く、



○独自の集合研修を行っていない評価機関の半数は、研修の必要があると考えているものの時間的な問題(90%)、講師の確保(16%)等の理由で実施できていないとしている。

○養成講習修了後の評価者が評価チームの一員となるまでのトレーニング方法としては、83%がOJTを挙げている。



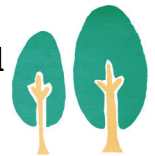
○評価現場における実践について、ほとんどの評価機関は、改善点等を評価者個々にフィードバックしているが、フィードバックを行っていない所も若干見られた。

【評価者の質の向上をめざす上での課題】

○評価者としての資質、報告書作成能力、優秀な人材確保に関する記述が多く、約3割の評価機関が評価者の資質に関して課題があるとしている。

○評価件数が少ないため評価者が経験を積めない、様々な種別のスキルアップを図りたいが難しいといった「評価のノウハウを積むための機会の創出」を課題に挙げたところが約1割ある。

■ 評価業務における質の向上の取り組みについて



【評価基準・評価体制】

○標準項目の判断基準を評価機関としてあらかじめ定めていると約半数の評価機関が回答しているが、判断基準を文書化している機関は12%にとどまっている。

○94%の評価機関が、各評価チームに常にリーダーをおいている。特定の評価者をリーダーに定めている機関が62%、その都度適任者を選んでいるところが36%となっている。

○リーダー業務の標準化を図る方法として、独自のマニュアル作成(30%)、リーダー研修の実施(22%)のほか、会議や評価の中で意見交換をしているといったコメントが多い。

○評価種別として、特定の分野に絞って評価をしている評価機関は57%で、評価実績*注が10件未満のところが多い。分野を絞らずに評価を行っている場合は、評価実施時に対象種別の評価経験や知識・実務経験のある評価者をチームに加えていることが多い。(注:21年度)

【利用者調査・職員自己評価】

○利用者調査については、93%の評価機関が、調査票

のレイアウト上の工夫(47%)、設問文の平易化(40%)、独自項目の追加(45%)など、何らかの工夫を行っている。

○利用者調査結果については、評価者の気づきをフィードバックしている(68%)ほか、コメントの内容分析や集計結果の統計的な分析を行っている評価機関が半数を超えている。

○職員への事前説明を行っている機関は、約8割である。事業所に項目解説書を渡している機関、または自己評価シート等の書式を工夫している機関はそれぞれ3割程度である。

○自己評価結果は、職層ごとの回答を集計・対比しているが77%、評価者の気づきを伝えているが69%、職員コメントを内容ごとに分類・集約しているは48%となっている。

【訪問調査】

○訪問調査前の事前合議を「必ず行っている」のは46%(38)^{*注}、「必要に応じて行っている」は30%(25)、「ほとんど行っていない」は18%(15)であった(*注:()内は機関数)。事前合議をほとんど行っていない理由としては、評価者の日程調整が困難(67%)、時間的な余裕がない(33%)という物理的な理由のほか、それぞれの評価者が事前分析すれば十分という理由も67%に上っている。

○訪問調査後の評価者合議は約9割が必ず行っている。なお、訪問調査後の評価者合議を「ほとんど行っていない」と回答した機関もあった(1)。

【評価結果のフィードバック】

○フィードバック前の評価結果報告書の点検については、約9割が必ず行っており、「ほとんど行っていない」との回答はなかった。多くの機関が、点検により、「コメントの中の用語や表現の一貫性の確保」「評価者個人の価値観の排除」「評価者間の評価のブレの是正」ができると回答している。

○フィードバックに際して‘事業所訪問’を担当するのは「評価チームのリーダー」が30%と最も多く、「担当評価者」が27%で続いている。一方、無回答の多さ(25.3%)もこの調査項目の特徴である。無回答には「郵送で行う」とのコメントも見られ、必ずしも対面式で行っていない機関もある程度の数であると推測される。

【評価結果の統一性の確保】

○評価機関内における評価結果の統一性の確保は「ある

程度できている」が67%、「十分できている」が14%で、約8割の機関は、統一性が確保できていると認識している。

これらの機関は、「独自の集合研修を実施している」(90%)、「事前合議を必ず行っている」(89%)で、高い数値を示しており、こうした点がある程度、統一性の確保に影響していると推量される。

【評価および評価業務の質の向上に関する課題】

○約3割が、能力のある評価者の確保、評価者のレベルアップ、リーダーの育成等、評価者の資質に関する問題を課題にあげている。

○評価機関・評価者としてのスキルアップのためにはある程度の経験やOJTが必要であることを踏まえ、評価件数の少なさが課題という意見もある(5)^{*注}。

○研修の実施や評価業務管理をする上で、評価者が集まる時間の確保が課題であるという意見があった(5)。(*注:()内は機関数)

■ 第三者評価制度に対する主な意見

○評価機関間の価格競争が評価に悪影響を及ぼしている面があるので「割当制」にすべき。

○同一評価機関による評価について、連続実施年数の制限を設けるべき。

○養成講習受講資格や研修の見直し(養成要件の厳格化又は緩和、研修時期の変更等)

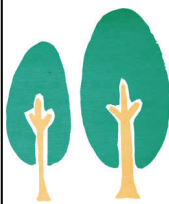
○評価手法の改善(評価項目の精査、高齢関係事業所の利用者調査方法等)

本調査において、各評価機関ではそれぞれ評価の質の向上に取り組んではいるが、その取組状況には差があること、多くの評価機関が評価者の資質の向上などに苦慮していることなども明らかになった。また、評価結果の統一性の確保は、評価機関間でも図る必要があるといった意見も寄せられている。

こうした状況を踏まえ、都、推進機構及び評価機関は、第三者評価全体の質を向上させるための方策を検討すべきである。

東京都はつぎのような点を今後の検討課題としている。

- ① 評価者の資質向上に資する評価者研修のあり方
 - ② 評価手順の適正化
 - ③ 評価機関間のばらつきの解消(評点基準の具体化・明確化)
- (了)



東日本大震災・現地リポート in 釜石（第一弾）

特別養護老人ホーム あいぜんの里
施設長 古川明良さん

昨年中は会員の皆様には公私ともに何かとご支援を賜り感謝を申し上げます。

本年も引き続き宜しくお願い申し上げます。

さて、3.11東日本大震災の発災からあと二カ月もすれば早くも一年になろうとしている今日この頃です。

今年の冬の寒さはいつもの年と違って震災による時間の経過からくる心身への疲労に拠るものであるのか、はたまた還暦を過ぎたことによる老化への足音なのか何れにしても例年にも増して厳しく感じています。

この度は、昨年11月下旬のメイアイヘルプユース総会（初めて出席）後の懇親会で要さんに被災地の現状の厳しさを話題にしたところ被災地リポートを送ってくれば会報に取上げるとのお話をいただき、自分自身の文書能力の拙さも顧みず即座にお願いした次第です。



このような経過から、今回から「東日本大震災・現地リポートin釜石」としてお付き合いいただきたいと思います。

今回は第一弾であるため何を話題にするかあれこれと悩みましたが、テーマを「住居」として取上げてみました。

まず、自分自身のことをお話しすれば、震災前は自宅と娘宅と実家の三軒を曲りなりにも所有していましたが、津波の第二波で自宅と娘宅は一瞬にして海の藻屑になり、実家は二階だけは浸水を免れましたが一階の傷みが酷く7月に行政より2次災害があれば建物が倒壊する危険があるとの指導からやむを得なく取り壊しました。現在の住まいは中小川地区で平屋建ての民間中古住宅の一軒家ですが、この地区は昔から「ひかげ町」と言われ、冬場の日中はまったく陽が当らず、街中に近い所にありながら体感温度

で2～3度低く今までの住居と比較しても大変厳しい居住環境にあります。しかし、同じ被災者でも避難所から仮設住宅に移られた方々は更に厳しい環境下でこの冬を過ごすこととなります。岩手日報（地元紙）の記者が昨年暮れに仮設住宅体験をレポートした記事があり、仮設住宅の現状を在りのままに書いているので活用させていただきました。『7月末から町の中心部から15*離れた山に囲まれた仮設団地で一人で暮らす女性（78歳）は海から数キロ離れていた町営住宅で暮らしていた。「今はほとんど家から出ないんだ」と言ってこたつに入った。石油ファンヒーターはあるが、燃料代を節約するため使っていない。月2万円弱の年金と義援金で暮らす。午後8時半、布団に入った。女性は「話す人がいると時間が経つのが早いね。」と笑った。テレビを見るだけで、誰とも会話しない日もある。布団を何枚も掛けたのに、何度も寒さで目が覚めた。玄関と居間の床が同じ高さのため、すきま風が顔や首に直撃する。仕方なく帽子をかぶり、タオルを首に巻いた。二日目、女性に代わり、町営の無料バスに乗ってスーパーの仮設店舗に買い物へ。午前は早朝の便しかないため、午後0時50分まで待った。バスに揺られること25分。店はなかなかの品ぞろえ。30分程度で頼まれた食料品や雨傘を買うことが出来た。ところが、帰りのバスが来るまで2時間ベンチ待ちぼうけ。北風が吹きすさび、手がかじかむ。同じく買い物帰りの主婦（48歳）は「もう少し運行時間を考えてほしい」とうんざり顔だった。

仮設団地に戻ると、女性が「停電で電気も水道も使えない」と困っていた。夕方気温は氷点下1度。こたつもつかず凍える。電気に頼る生活の危うさを実感した。一番のストレスは、壁の薄さだ。トイレ、テレビ、会話…生活の音が筒抜け。三日目の夜は、隣人のいびきで目が覚めた。三日目、午前6時半に起きると女性が「津波の夢を見た」とつぶやいた。今もあの日の悪夢と戦い続けている。「また来てね」。帰り際、女性は力強く手を握ってくれた。わずか三日間だったが、こうした“つながり”が、被災した人々の生きる力になるように思えた』



このレポートは経済圏を一緒にする隣町の事例ですが、当地ではこの冬をどう乗り切ることが出来るかは仮設住宅に住む個々人の今までの生きざまとも関連があるとも言われており、このことが起因して孤独死が増加するのではと懸念されています。そのための対策も種々取られつつあるのですが、その方策が直に被災住民個々に届くには手順の悪さと手間暇をかける時間があまりにも少ないように感じます。

発災から今日に至るまでを振り返るとこの国の政治のありようには怒りや疑問にぶち当たることが多々



ありますが、それを選択したのも国民である以上この現実もしっかり受け止めながら引き続き現地レポートしていきたいと考えています。

※写真は東京大学高齢社会総合研究機構と岩手県立大学の共同提案によるコミュニティケア型仮設住宅モデルの一部で釜石市平田総合公園仮設住宅(戸数282戸、入居者数271名、高齢化率約40%)にあります。



平成23年度総会を終えて

会員の皆様に事前にお送りした資料内容で、11月22日18時30分から23年度の総会を開催しました。会員101名の内 委任状54通、当日出席者16名で総会は成立し、全ての議案が承認されました。

事業計画である2号議案の「3、第三者評価に属する事項」では、他府県での評価に他県会員の参画を得て取り組むこと。また、評価件数の大幅増加が見込めない中で、評価に参加する機会が少ない評価者への研修の工夫などについて意見が出されました。このうち検討が必要な事項は、評価責任者会議で取り組むことにしました。なお、総会は終始和やかな雰囲気の中で終了しました。

今総会には東日本大震災で大きな被害を受け、その模様を7月の自主勉強会で報告して下さった「古川さん」が、釜石から駆けつけてくださいました。昨今では、震災後の様子はスポット的に報じられるのみになり、また、ボランティアも少なくなる中で、現地は厳冬の時期を迎えています。そのような現地の様子をシリーズで会報にお寄せ下さることになりました。どうぞご期待ください。

(文責 鳥海)

昨年10月末に新潟県直江津近くに私用で出かけた。普通の家屋で家庭料理を出すという面白い嗜好の店があると案内されるままに行き着いたところが、「おりづる」というランチ専門の店。代表の齋藤さんの名刺には「障害者と共に ランチの店」とある。近くにある特別支援学校の生徒の通学姿を毎日見ている内に卒後を応援したいと、自宅を開放して始めた店だそう。忙しい時間帯だったが心からこやかに幼児の相手をする人や料理の説明を詳しく始める熱心なウエイレスさん。調理師免許を取りながら企業に馴染めなかった調理師さん、ケーキ造りに拘りをもつ「おりづる」のパティシエさんなど適材適所の人材配置があった。「この子たちを有名にしたい」とは齋藤さんの弁。因みに、シフォンケーキ・コーヒー付きランチが500円。温かく健康的で、美味であった。

利用者さんの
こころ模様

援したいと、自宅を開放して始めた店だそう。

忙しい時間帯だったが心から

(かなめのTsubone)

今年もみなさまからの
社会福祉情報
お待ちしております。

メールアドレス：
meiai@smile.ocn.ne.jp

HPアドレス：
www12.ocn.ne.jp/~meiai



■現在のところ都外施設9件、都内施設24件の第三者評価が進んでいます。都外施設は、「定点観測」

(事業報告)
第三者評価

といった意味合いで定期的な評価依頼をいただいている鳥取県と北海道の法人のほか、宮城県の法人からも精神障害者社会復帰施設、特養、救護、養護の各施設の評価依頼を受けています。都内施設は、障害系、高齢系の事業所のほか、児童養護、保育所などの評価にも取り組んでいます。障害系の評価は、障害者自立支援法の施行に伴い、東京都では新法に対応できる評価ツールとなりましたが、入所系の事業所などは同一事業所で複数のサービス(生活介護、自立訓練、施設入所支援など)を提供していることとなり、ツールが複雑になりました。慣れるのに一苦労です。(要)

(事業報告)
転倒による大腿骨頸部骨折予防
研修会

■本年度は、独自に開発提案したアセスメントシート及び要因分析シートの妥当性の検証を事例検討を通して行うことになりました。具体的には研究に参加協力した事業所に呼びかけ、参加者が所属する施設の骨折事例の検討を2日間にわたって行う形です。全国で3~4か所での開催を計画しましたが、実際の開催回数は2か所で、10月末に1回目を鳥取県の米子で、2回目を長野県の上田で行いました。

内容は一方的な講義だけでなく、グループワーク等も取り入れた参加型の研修会のため、人数の規模を30名程度としました。2会場ともに参加者は約25名で、終了後の感想としてフォローアップ研修の希望もありました。そして各シートを現場で使えるよう一般化するための修正ポイントに気づくことができるなど、収穫の多い研修会を開催することができました。来年度も引き続きこの研修会を開催しシートの精度の向上に取り組む予定です。

内容は一方的な講義だけでなく、グループワーク等も取り入れた参加型の研修会のため、人数の規模を30名程度としました。2会場ともに参加者は約25名で、終了後の感想としてフォローアップ研修の希望もありました。そして各シートを現場で使えるよう一般化するための修正ポイントに気づくことができるなど、収穫の多い研修会を開催することができました。来年度も引き続きこの研修会を開催しシートの精度の向上に取り組む予定です。

(文責 鳥海)

□編集後記□ ●人生80年といていたのももう昔。まだ80歳というのが世間の会話である。最近の有名人の訃報の年齢は軒並み90幾つかである。もちろん若くして亡くなる人もいる。やはりガンが多いようである。が、現役の人はストレスを抱えうつと診断されている人も少なくない。定年延長が現実味をましている。人生に老後はないと言われて久しいが、本人が選んで仕事をしていくことと、年金支給まで空白を埋めるために定年延長して現役の60%の収入で仕事を続けることのなんと違いがあることか。今まさに第2、第3の人生を送っている人々の方がいかに豊かか、周りをみてしみじみ感じている今日この頃である。／今最大の関心事は介護保険料がいくらになるかである。今回もまた医療報酬と介護報酬の同時改正である。前回ほどわさわさしていないのは大きな改正がないせいであろうか。皆仕方がないと思っているのか、

こんなものと思っているのか、はたまた変わることに慣れてきたのか。いずれにしても年明けから年度末までが最後の追い込みである。効率化・重点化の名の下にどのように地域包括ケアが描かれるのか自分たちの第5期の計画を注視していくことが必要である。／古川さんの現地からのレポートが始まり今後も継続される。現地の今の現実の生のレポートが直接私たちの手元に届くことは、高い確率でこれから災害対応を迫られることになるであろう私たちにとっては、レポート内容そのものが宝である。息の長い戦いが強いられている被災者の方々には本当に頭の下がる思いで一杯である。私の周りの友人が知人がそして親族が被災している。いつもの師走とは違うと実感しているのは私ばかりではないであろう。新しい年が少しでも佳い年であるように願わずにいられない。(酒井) ●「被災地の今の最大の課題はなんですか」と釜石からお出で下さった古川さんに伺ったら

「報道が激減していること」と即答だった。必要な間、現地レポートを書いて頂こうと思う。多くの人の期待が感じられることが何より。(かなめのTsubone)

〒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 発行

