

第三者評価基準ガイドラインの上手な活用と 改善に向けた現場の責任

代表理事 新津ふみ子

いま繰り返し読んでいます本があります。『ソフトローによる医療改革』で、著者は遠藤直哉氏、弁護士です。理事の高瀬医師が企画した研修会に参加して遠藤氏の講演を聞き、現場はソフトローによって自主的に活動を展開すること、現場が民主的な自由な討論により自由なソフトローをつくること、私たちにはその責任があると本当に思っていました。うれしいことにこの著書をいただくことができ、何度か読んでいます。実は1回読んででも記憶に残りにくくなっているのです。

遠藤先生は語ります。ハードローとソフトローがあること。ハードローとは公権力を背景とした「法的拘束力が強いもの」で、法律が典型である。一方、ソフトローは「法的効力に強弱のあるもの」「うまく使えば、実効性があるもの」「柔軟で可変的なもの」であり、公務員をつくる通達や告示などの「公的ソフトロー」は法的拘束力が強い。ガイドライン、指針、約款などの「民間ソフトロー」は団体や学会など自主的かつ民主的な集まりがつくる、いわば約束事、職業的倫理観や専門的基準に基づいてつくり、運用される。ソフトローは、私たち自身が自治意識、プロフェッション意識に基づいて、よりよい社会を実現するためにつくるものである。したがって、社会のあり方や物事の考え方、とらえ方が変わればソフトローも変わる、と説明しています。

私たちは、公的ソフトローにずいぶん縛られているのではないのでしょうか。できる限り、民間レベル(各種団体・学会・教育機関・地域団体)でソフトローを作成し、運用することが必要ではないのか、と思いました。さらに考え続けてゆきたいと思います。

ところで、第三者評価の評価基準は、全サービスに共通の評価項目とサービスごとの内容評価項目で構成されています。内容評価項目を策定するときには、サービスの種別ごとに全社協に委員会を設置して検討されます。私が周知している範囲ですが、福祉および経営分野の学識経験者、事業者と現場の実践者(サービス種別ごとに選定)、評価機関・評価調査者、関連する団体からの推薦者などが委員として指定され、評価基準の案を検討します。その後、実際に複数の現場・事業所で試行したうえで修正、「評価基準ガイドライン(案)」として、厚労省の担当局・課に報告されます。この

事務局は全社協政策企画部が担当しています。最近の動きですが、社会的養護関係施設5種別は平成24年度された内容評価基準を平成27年度2月に改定、保育所は平成17年度に策定を皮切りに2回の改定が行われ、平成28年3月に厚労省の担当局から、第三者評価を推進する都道府県推進組織・機構に向けて通知が出されています。実は、障害者・児版(入所支援、訪問支援、通所支援、共同生活支援、障害児支援、就労支援)と高齢者版(特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護、養護老人ホーム、軽費老人ホーム)については、全社協に委員会を設置し、評価基準の改定・一部新規に策定され、「案」として厚労省担当局に提出していますが、まだ全国への通知には至っていません。この通知として全国に発信されていない基準(「案」の段階)を知ることができるのは、たまたま私が、全社協に設置された「福祉サービスの質向上推進委員会」の委員だからです。この委員会は評価基準ガイドラインの「案」を策定して厚労省に提案、評価者の養成等事業の普及の実施など第三者評価を推進する委員会です。委員の構成は厚労省関係部局の代表、各福祉サービス分野を担当する団体の代表や学識経験者、マスコミ関係者等であり、私は評価機関の代表として(第3連の会長として)指名されています。この会議で「案」の段階で見ることができます。また、内容評価の改定にあたり、評価機関から第三連の理事などが委員として参加しているので、検討段階で相談を受けることがあり、改定「案」に触れることができます。明らかに改定された評価基準ガイドラインのほうが、制度改定や社会的な環境変化、そして現場でのあるべき取り組みを網羅しています。早くこのガイドラインを使って評価をしたいと思います。どうして、私たちに届くのが遅れるのでしょうか。ガイドラインは第三者評価受審事業所と共有し、職員自己評価、聞き取り調査、規程や文書類の内容の確認等の基準となるものです。残念でなりません。このガイドラインを使って早く評価をしたい、現場の人たちと意見交換をして現状の問題と今後の課題を明確にしたいと思っています。

では、そのガイドラインの活用について触れます。当法人は、東京都の評価基準と全社版・都道府県が認証したガイドライン、の2つを使っていますが、評価調査者として評価基準を理解するためには、全社協版がより参考になると思われます。ガイドラインには、評価細目ごとに評価基準の考え方と評価の留意点として、①目的、②趣旨・解説、③評価の留意点が記載され、評価基準・細目と関係のある制度や経営面からの課題、支援上の視点などの理解が促進されます。まさ

47号の ガイド

- 1～2P: 第三者評価基準ガイドラインの上手な活用と改善に向けた現場の責任
- 2～3P: 東日本大震災・現地レポート in 釜石(第17弾)
- 3P: 「ライフサービスパートナー」記事紹介
- 4P: 新会員紹介/9月内部研修会報告

◆『厚生福祉』の巻頭言の会報への同封は、都合によりお休みとさせていただきます。(編)

に指針・ガイドラインであり、これを咀嚼し、受審事業者の取り組みをていねいに把握し、判断してゆきます。事業所の考え方、規模や体制、サービスの特性などを十分に理解し、評価基準を適用してゆくともいえます。評価機関・評価調査者が勝手に判断するのではなく、ガイドラインが基準となるので、この基準の適切性が問われます。したがって見直しは必須であり、社会的養護関係施設は3年に1回の受審義務があり、ガイドラインは3年ごとに見直しをする方針です。

評価機関・評価調査者を対象にした「福祉サービス第三者評価実践マニュアル」は平成26年3月に「Version 2」を出しています。第三者評価に関する調査研究を実施し、評価の実施プロセスの適切性、すなわち自己評価や利用者調査のあり方などの検討が必要だと感じました。ガイドラインの改定、そしてその普及が課題です。

長洲剛が大人になる成長の過程で経験した事件の後に、書いた歌「己」の一説です。

“許せることと許せないことがある
そして許しちゃいけないことがある
譲れることと譲れないことがある
そして譲っちゃいけないことがある
それは自分自身です
まぎれもなくこの『俺』です
本性はいつの世でも瞳に見えないものだ
一番大切なものは私の揺るぎない心です”

と歌う。毎日聞いています。

第三者評価事業は、東京都においては13年になり、ふと継続することにだけとらわれているのではないかと反省させられます。平成29年度は、これまでの経験を活かし、全国に向けた取り組みに力を注ぎます。かなりの修正点が必要になるかもしれません。柔軟性が求められますが、「許せないこと、譲れないこと」を確信する機会にもなると思います。揺るぎない心を大切にしながら……。

少し早い挨拶ですが、来る年もよろしく願いいたします。

東日本大震災・現地レポート in 釜石 (第17弾)

(特養)あいぜんの里
施設長 古川明良さん

今日は、平成28年11月25日(金)午前4時13分です。気温はマイナス4度ですが、奥山を除いて平地には全く雪はありません。今日も早朝から、救急車が県立釜石病院へ救急搬送するためにサイレンを鳴らして走り去っていきました。ここ数日は温度差が激しく、気温が乱高下し、救急車が走りまわる頻度が1日3回以上あり、多分そのほとんどは高齢者が搬送されているものと思います。

昨日は、東京都心で11月に初雪が積雪となり、観測史上初めてとの話題で朝から晩までマスコミ報道で賑わっていました。

今年の気候変動に関するニュースは1月の沖縄での出来事から始まり、4月の熊本地震、7・8月の北海道や岩手での台風による災害、そして今回と歴史に残る出来事が全国を股にかけ多発した年でもあったと感じています。

ところで、最近のレポート原稿の送付がいつも締め切り当日の送付となり、鳥海事務局長にはご迷惑をかけっぱなしでたいへん恐縮しています。特に、今回は原稿作成に手をかけるのが遅く、今朝までまったく手がつけられずの状態、鳥海さんに電話して提出期限を少し延ばしていただくかどうか迷いながら、やっとこの時間から手をつけ始めました。まったくもって、わが身の能力のなさを嘆き情けなく思っています。

ちなみに毎度のことですが、なかなか原稿作成に手がつかずイライラしている私の態度をみて、妻からは「あなたは、何でもそうなんだけど。時間にゆとりあるときに手をつけないで。そんな約束の期限も守れないようなことを何で軽々しく引き受けるのよ」と……。心にグサッと刺さるその言葉にイラっとしつつも、これは妻の愛情による叱咤激励なのだと思いに言い聞かせて今回も頑張って書き上げてみました。

さて、本題に入ります。よく「まちづくりの再構築」を行うときに耳にする言葉に「若者、馬鹿者、よそ者を活用せよ」があります。本来これを活用するときの「主体」は、みんながそこに住み続けることを前提に住民となる方々がさまざまな意見を出し合い、話し合いのなかで進めたいうで、一定の合意が整ったときにその「まちづくり」を進める起爆剤として活用することが本来の趣旨ではないか、と私は考えます。

ところで、釜石市は11月14日に東京大学社会学研究所(大沢真里所長)と協働で、災害などの危機に適切に対応するための方策を研究するため危機対応研究センター開設に関する覚書を締結。覚書では、市役所内にセンターの連絡拠点を設置して釜石を含めた三陸地域の震災対応に関する調査研究、危機対応に関する提言、そしてセミナーや講演会の開催などに取り組み、2020年3月末までの期間限定で取り組むとのことです。

この新たな取組みもいいのですが、私自身は震災まで取り組んでいた群馬大学の片田敏孝先生との関係性はどうなっているのか、いささか疑問に感じています。何しろ、この先生との取り組みは約8年もの時間をかけて取り組んだ結果、あの大震災で学校管理下内の児童生徒の「死亡者なし」というたいへんな実績をあげ、NHKではアニメ番組として取り上げられ、世界的には「釜石の奇跡」と言わしめる情報の発信ができたからです。

つまり、今後の「まちづくり」を考えたときに、とても恩義ある方をないがしろにするような対応を含めた行政のあり方は何かチグハグな行為・行動に見えてしまうのは私だけでしょうか。

もう一つ話題があります。東日本大震災で被災したため解体撤去(即、改修工事をしていけば10億円程度で震災翌年には多分リニューアルオープンできたはずですが)した釜石市民文化会館に代わる施設として、総工事費約40億円で「市民ホール」(仮称)として来年10月末の完成を目指し、以前紹介したミッフィーカフェ(釜石PIT)の隣に鉄筋コンクリート4階建の可動式の大ホール838席がメインとなる建設を進めていて、工事進捗率が37%とのことです。ちなみに、隣の釜石PITにも簡易椅子で200席ほどセットできる舞台付ホールがあります。

さらにおまけの話題は、2019年ワールドカップラグビー釜石開催におけるスタジアム整備において、つい先頃の報道では2020東京オリンピック開催の整備費用で東京都が話題となっていることと同じような話題が出ていて、主催競技団体

から施設整備に追加注文が出て7億円以上のさらなる出費が予想されているとのこと。

このほかにも、復興住宅建設、鶴住居小中学校建設など話題は多々ありますが、今となってはハード・ソフト両面でさまざまに取り組んでいる復興事業が、その後のまちづくりにおいて次世代への負の遺産などと将来の言われることがないことを祈るばかりです。

いま改めて考えてみますと、この「東日本大震災・現地レポート」を書ききっかけは、東日本大震災で心身ともに傷ついていた私を平成23年7月に五反田の事務所に呼んでいただき、会員の方々に私の震災経験をお話した後の懇親会の席がきっかけでした。

しかし、いま思うに、新津代表、要さん、葭田さん、川崎さんおよび鳥海事務局長さんには、震災経験を話させることと

一度被災地から離れることで私の心のケアに少しでもつながるのではとの心遣いと配慮があったのかなと考えています。いまさらながらではありますが、心から感謝しています。

おわりに、「東日本大震災・現地レポートin釜石」は毎回国報に掲載させていただきましたが、震災も来年3月11日で6年目(震災で亡くなった方々は七回忌。)となり、復興事業も急性期から安定期に入りつつあります(ただし、多くの被災者自身はまだまだ心身ともに急性期と考えますが……)。

そこで、これからは年1回の現地レポートに変更させていただきたいと思います。会員の皆様には拙い文書の現地レポートに毎回お付き合いいただき心から感謝しています。

そして今後も引き続き、東日本大震災の話題や釜石の復興に関心をもち続けていただきますよう、ご支援・ご協力をお願いいたします。



福祉サービス第三者評価 居宅介護支援編 連続受審事業所インタビュー④



| | |
|-------|---------------------------------------|
| 法人名称 | 有限会社ユビテル |
| 事業所名称 | ライフサービスぱーとなー |
| 所在地 | 〒100-0011 西東京市田無 3-3-7 海老沢第1ビル 303 |
| 電話番号 | 042-451-9132 |



◆所長の満岡さん、ケアマネの小林さん、北條さんにお話を伺いました。【訪問日：平成28年7月29日】

○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

外部の目を入れ、公正に自分たちのサービスが出来ているかということ、客観的に見てもらうことが第一の目的でした。最初はすごくプレッシャーを感じましたが、一組織として成長するために第三者評価が必要だと考え、担当者を決めて準備を進めました。評価機関を選択するにあたっては、その機関の評価実績や、他の事業所をどう評価しているか等の内容を色々と調べた上で、決めました。

○23年度から2年ごとに受審されていますが、定期的を受審しようと思われたのは、なぜですか？

最初に評価を受けた時に、業務上の一つ一つのことをチェックしていただき、色々と課題が見えてきました。課題解決だけでなく、組織がどのように成長していけるかという意識改革にもなりました。2回目に評価を受審した時、より具体的に解決場所が理解できたので、3回目にきちんと解決方法が分かり、今、皆で手分けをして、改善に取り組んでいます。継続して受審していると、改善途中ではあるものの、「ここまで仕上がっているんだね」と、評価していただき、提示された課題を一つ一つクリアしていくことが、自信にもつながりました。

○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

マニュアルについて、以前は東京都が作成した「居宅介護支援専門員としての業務」を使用していたのですが、「この事業所だからできるノウハウを集めて、標準化すること」の大切さについて、気づきを得ました。そこで、独自マニュアルを作り始めたのですが、職員同士で情報共有し、必要な項目を入れていく中で、例えば、研修計画や防災などのテーマについても話し合うきっかけになりました。そうした中、テーマごとに役割を分担する必要性に気づき、結果的に、マニュアル作りから事業所全体の課題に対して、職員全員で改善していく意識が生まれました。

○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

3回連続して同じ評価機関に見ていただいたことで、事業所全体の課題点を意識することができ、取り組むべき課題が分かりました。平成27年度の評価受審後、「評価結果で学ぶこと」としてまとめ、ケアマネ全員に提示しました。独自マニュアル作成の各項目と関連する課題、担当者をまとめた表を作り、ケアマネ会議の計画書の中にも盛り込み、進捗状況を月1回定期的に話し合っています。今後も、さらに内容を深めた、居宅介護支援事業ができるように、評価を受けていきたいと思っています。

ご協力ありがとうございました。

「ライフサービス ぱーとなー」 記事紹介

「ライフサービスぱーとなー」は、メイアイヘルプユウの会員の満岡弘雄さんが代表取締役をしておられる居宅介護支援、訪問介護などの在宅系福祉サービスを提供している事業所です。毎年、当法人の評価を受審していただいています。2016年9月28日に「福ナビー東京福祉サービスナビゲーション」のお知らせに『福祉サービス第三者評価連続受審事業のインタビュー(居宅介護支援編)』が掲載されましたので、全文をご紹介します。



新会員紹介

皆さま、はじめまして、塚田章宏と申します。先日、無事に東京都の第三者評価養成講習を修了することができました。これから、評価者として皆さまに迷惑をかけることのないように、しっかりとかわりをもつことができればと考えております。新規会員紹介ということなので、私のことについて述べさせていただきます。つまらない話であると思われるが、最後までお付き合い願えればと思います。

私は埼玉県行田市在住、昭和50年生まれの41歳です。現在、介護保険制度の通所介護と居宅介護支援事業所を運営する法人で、施設長として勤務しております。居宅介護支援事業所の介護支援専門員も兼務しているので、よくいえば「プレイングマネジャー」といったところでしょうか。これまでを振り返ってみると、介護保険制度の創成期に高齢者福祉に携わるようになり、特別養護老人ホームや地域包括支援センターの社会福祉士を経て16年が経過しようとしております。母が知的障害者施設に勤務していたこともあり、自然と福祉業界に携わるようになった、といえるでしょう。ちなみに、趣味はドラム演奏と、ここ数年は将棋にはまっております。お酒を飲むことも嫌いじゃありません。もし興味のある方がいらっしゃいましたら、是非お声かけ願います。

まず最初に、メイアイヘルプユーとの出会いを述べたいと思います。いまから約2年半前に専門職大学院に入学し、代表理事を務めている新津先生のゼミに入れていただいたことが大きなきっかけとなっております。当時の私は、施設のマネジメントや自分の将来に対する不安を抱えていた時期でもありました。そんなときに新津先生から、「施設のマネジメント」「理念・方針・事業計画の大切さ」や「大局観をもつことの重要性」等々、本当にたくさんのことを指導していただきました（ここには書ききれないほどです）。また、新津先生のご厚意のもと、ときおりメイアイヘルプユーの事務所へ出入りさせていただくようになり、より身近に第三者評価を感じさせていただいたことも要因の一つでした。そのような状況下で、第三者評価の重要性や受審する意義等にも自然と触れるようになったのが実際のところでありました。もともと、地域密着型施設の外部評価にかかわり、地域の地域福祉に貢献したいという想いもあったため、第三者評価養成講習の受講を検討しておりました。昨年度までは学業もあったため、卒業後に受講できればと考えて本年度の受講となりました。

先日は、特別養護老人ホームの訪問調査に同行させていただきました。鳥海さん、田中さん、大槻さん、その際には大変にお世話になりました。そして、非常によい勉強の機会を与えていただいたことに感謝申し上げます。先輩の皆様さま方が懇切丁寧に訪問調査をしている姿を肌で感じることで、第三者評価の意義をますます理解するとともに興味が湧いてきました。養成講習では「訪問調査は1日で終わらせなければならない」といった感じでしたが、2日間にわたりきめ細かく聞き取り調査を実施するメイアイヘルプユーの方針（鳥海さんからは聞き取り調査に力を入れていると事前に説明を受けておりました）には、ただただ関心するだけでありました。先輩方のように優しく、そしてときには厳しく、しかし最終的には施設の運営に希望がもてるような気づきを与えることができる方向に導く、そんな評価者に私自身も少しでも近づければと

考えております。第三者評価を通じてさまざまな知識を獲得し、地域の地域福祉に還元できるように努めたいと思っております。まだまだ力不足ではありますが、今後ともよろしく願いいたします。

9月内部研修会報告

9月5日、本法人理事の高瀬医師を講師に迎え、内部研修会を開催しました。テーマは極めて今日的な「地域医療と認知症」です。そのためと推察しますが、当日の参加者18名のうち非会員が7名を占めていました。以下に当日の要旨と感想を述べます。

高瀬医師はフットワークが抜群で、愛用のスクーターで往診しています。そして暮らしの場を見て初めてその患者に合った医療を提供することができる、認知症の事例ではそれが特に重要になる、とさえ言い切ります。

当日の講義の要旨は、①1,300万人から2100年には5,000万人（明治維新の頃とほぼ同程度）への減少が見込まれる日本の総人口、②高齢者数の増加は地域差が大きい、③2025年の認知症有病率は国の予測を大きく外れ、400万人が700万人程度になる見込み。これらを前提に、認知症への取り組みをご自身と大田区を例に講義されました。

まず認知症には3つの相（中核症状、周辺症状、せん妄）があり、これらが重なり合って症状として表れ、特に在宅医療の現場では「せん妄」との戦いになります。そして、脱水・便秘・薬剤などでせん妄を起こしやすく、特に多剤服用の問題とせん妄を起こしやすい薬剤について説明されました。そのため、在宅医療・介護チームメンバーとして薬剤師の関与は必須です。本年4月、「かかりつけ薬剤師」が制度化され、薬の効果的な使い方が注目されています。

「今後、医療・介護現場に求められること」としては、①在宅医療現場における診断推論、②在宅医療現場における薬剤最適使用、③在宅医療現場における多職種協働、があり、これらを実践するためにはカウンセリング／コーチングが重要になります。

大田区では「大田区認知症連携パス」をすでに作成し、「大田区三医師会認知症研究会」を発足させました。そして、認知症検診、家族アンケートや認知症の気づき方（4項目）などもシート化しています。また、高齢者見守りキーホルダーは、「ここはドコ？ 私はダレ？」状態になった本人を特定する方法としてスマートに感じました。

どのように頑張っても、人は老い、ときに認知症や機能低下し、やがて死を迎えます。そんなときに「ほぼ在宅、ときに入院」の暮らしを支える地域包括ケアがきわめて重要であり、その取り組みが始まっていることを実感できる研修会でした。（文責：鳥海）

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.meial.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