



その結果、例えば特養の利用者調査では、マスクの着用と、適当な距離を保つての面接、アクリル板を立てての面接、モバイル通信機器画面での面接など、受審事業所によってやり方を変えています。

なお、今年度の第三者評価の実施件数も、都内事業所については例年通りの件数を見込んでいます。その詳細は、次号の会報でお伝えする予定です。

(文責：鳥海)

「2020年度総会」報告

2020年度のメイアイヘルプユー総会を、2020年10月22日に予定通り開催しました。これもコロナ禍の影響を受け、都外の会員の出席はゼロでした。

当日の参加人数は9名で、委任状を46名の会員からいただきました。会員総数88名のところ55名になりますので、総会は成立しました。

議事録署名人として理事の竹原さん、代表の新津さんの2名を選出、続いて代表の新津さんを議長に選出し、総会の議事を進行しました。

会員の皆様には、すでに総会の審議事項をお送りしています。第1号議案から第4号議案までの審議事項は、すべて承認されましたことをお伝え致します。

(文責 鳥海)

新会員自己紹介

2020年11月に入会致しました佐藤俊憲といいます。自己紹介をということですが、現在は「緊急事態宣言」下で、世の中には暗澹たる閉塞感と、先の見通せない不安感が漂っていますので、多少なりとも皆様の気分転換になればと思い、気ままに書かせていただきます。

●それは、自分にとっては…

それは、僕にとっては、衝撃だった。教育学部を卒業したものの、いま一つ将来のやりたいものが明確でなかった自分にとって、その児童福祉施設で頻繁に目にする職員による子どもへの暴力は、にわかに信じがたい出来事であった。「何ナンド、この施設は?!」というのが、率直な思いであった。僕は、そこで国語、算数、理科の教員をしていた。テレビでは「国際障害者年」のキャンペーンソング『地球の仲間』をトランザムが歌っている年だった。

大学時代、キャンパスでは三里塚闘争や狭山裁判のピラがまかれ、そして教育学部ということもあり、障害児教育や同和教育のあり方をめぐって学内世論は二分されていた。そんな中で、学生の僕は芝居を続けるべきかどうか悩みながら、金がないにもかかわらず、中央線沿線を友だちと飲み歩いていた。そんないい加減な学生ではあったが、自分なりに平和や正義、人権等について考えてもいた。

しかし、目の前で展開される子どもへの暴力は、それまでの僕の甘ちよい考えを一気にぶち壊すには十分であった。

僕の中で、何かが変わった。ここでの出来事が、僕を福祉の世界へと引きずり込んだ。いや、それは“やっとな自分のやりたいことを見つけた!”という喜びだった。

それから気がつけば30年以上、福祉に関わる仕事をしてきた。その間、児童、高齢者、障害者、ホームレスなどに関わってきた。そして今、社会福祉士を養成する仕事に関わっている。僕は、学生に理想を語るが、キレイ事は言わない。あの時、あの児童福祉施設で何も変えることの出来なかった非力な自分を誤魔化すことなく、一(いち)ソーシャルワーカーでいようと思っている。僕の中では、職員に殴られ、頬を赤くし、涙を流して立ち尽くしていた子どもへの後悔の念が、自分を福祉に向かわせる原点なのだと思う。

今回、メイアイヘルプユーで第三者評価に関わらせていただくことになり、自分なりに新たなステージにたどり着いたような思いを抱いている。そのなかで、これまでの仕事で感じたことをさらに発展させていきたいと思う。

気分転換にといいながら、自己紹介文とは程遠い、まとまりのない思いつき話となってしまいました。今後ともご指導を宜しくお願い致します。

それでは、失礼致します。

佐藤俊憲(さとう としり)

編集後記

メイアイヘルプユーも発足して21年目に入ります。「コロナ禍」と言われるなかで、新しい年度と、新しい年を迎えました。今年は、何とか季節感を感じられるような月日を送りたいと思います。

コロナ禍の1年、本当に日々の過ぎ去るスピードが早く、昨春は目黒川の桜を足元45度ぐらいに向け、空を見ることや秋の月線を眺めることも少なく過しました。

メイアイヘルプユーの新しい年度と、2021年という新しい年が、何とかよい年となりますように。

そして、皆様のご健康とご多幸をお祈り申し上げます。

(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@meiai.org

*HPアドレス: www.meiai.org/

〒141-0031 東京都品川区西五反田1-26-2

五反田サンハイツ714

(03)3494-9033

NPO法人メイアイヘルプユー



巻頭言 評価機関として事業計画に盛り込むべきこと 代表理事 新津ふみ子

新しい年を迎え、改めてこれからの課題を考えています。

福祉サービスの第三者評価は2006年の開始であり、15年が経ちますが、評価受審率の伸びは芳しくない状況です。受審件数は断トツ東京都が多いのですが、その背景は、受審に対するインセンティブと義務化があるからです。

入所施設系(児童、障害、高齢)や保育園など、また障害者総合支援法に基づくグループホーム(共同生活援助)は、都独自のサービス運営補助費の支給対象として位置づけられているので3年に1回の受審、さらに介護保険法に基づく地域密着型サービス対象事業所は外部サービスの義務化(都は第三者評価)がされているので受審します。しかし、自治体独自の受審費用の支援対象としている事業などを除けば、その他のサービス種別の事業所の受審率は低い結果です。

この現状は、サービスの質の向上を課題としたときに「第三者評価を活用しよう」とする事業所は少ないということであり、また自分たちの支援・活動内容を第三者や利用者に関与すべきだ(説明責任:図1)と考えるには至っていないという背景があるのではないかと思います。公助・共助分野のサービス・事業をしている事業所の責任ではないかと思うのですが…。

ここで、なぜ第三者評価の活用度が低いのかと考えたとき、その原因にあげられることとして「制度上の問題がある」と

評価し、公開する必要性は、サービスを行うことによるアカウントビリティ(=説明責任)から生じており、常にサービスが利用者や地域、社会によって承認され、選択されていることが求められている。利用者に対して、サービス実施主体は、契約以前にまずサービス内容についてのアカウントビリティを有しているのはもちろんのこと、サービス実施後についても、そのプロセス、効果、効率について、サービス利用者や家族、地域住民、さらに資源提供者に対しても報告し、その後のサービス実施の改善に役立てなければならぬ責任を有している。

図1 「説明責任」について

〔潮谷光人(2014)「福祉サービス第三者評価事業の理解と実践課題—権利擁護の視点から、奈良佐保短期大学研究紀要【第22号】p.28.より〕

60号の ガイド

- 1~2P: 巻頭言 評価機関として事業計画に盛り込むべきこと
- 2~3P: 評価ノウハウの可視化の試み「見える化プロジェクト」の取り組みから—
- 3P: 「2020年度総会」報告、新会員自己紹介
- 4P: 事務局だより:「コロナ」と第三者評価、編集後記

発行日2021年1月31日
特定非営利活動法人メイアイヘルプユー会報
発行人 代表理事 新津ふみ子

いう点は気になるところですが、一評価機関としては、評価機関としてのプロセスの標準化が不十分のため、その結果として評価者のばらつきが生じ、そのことが第三者評価結果の信頼性にも影響して、評価の活用されにくさが解消されないのではないかと考えています。

メイアイヘルプユーでは、今年度(2020年10月~2021年9月)の事業計画に、第三者評価に関する事業の方針として「評価プロセスの標準化による調査者の質の向上に意欲的、計画的に取り組む」を掲げ、以下に取り組めます。

①評価者の質の向上として、前年度に作成した「見える化プロジェクト」のマニュアルの活用を進めます。

②評価者研修では「個別研修計画の作成時に、個別面接により評価者の個別課題を明確にして課題の獲得ができるように支援する」を計画化しました。評価調査者の現状、背景(経歴)と特徴を理解し、課題を明確化してOJTに取り組むということです。

③新規の取り組みとして「評価機関、評価調査者のあるべき姿に関する検討」を掲げ、適切でよりよい評価のプロセスの明確化・標準化を課題として、評価機関同士で意見交換して学び合うこと、問題・課題を明確にすること、さらに評価機関としての役割と倫理について再確認することに取り組めます。コロナ禍にありますが、頑張っている評価機関の方たちに声をかけていきたいと思っています。

実は、関西圏の推進組織から、第三連(全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会)に「継続・更新時研修」の依頼があり、そのなかで「評価調査者の役割・倫理」について動画で講義をする機会を得ました。このときに作成したパワーポイントのうち、数枚を紹介させていただきます(図2~5)。

改めて、役割・倫理について考える機会となり、学びの時

〈倫理とは〉

人として正しい行動、守るべき秩序
評価調査者として正しい行動・守るべき秩序

〈正しい行動・守るべき秩序とは〉

事業目的の理解: 福祉サービス第三者評価の目的の確認
秩序: 正しい手順、筋道を理解してその実践ができる
(評価調査者として役割を果たせる)

図2 倫理とは

◆『厚生福祉』第6618号(2020年12月22日発行)の巻頭言「新型コロナウイルス感染症で問われたこと」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)

福祉サービス第三者評価の目的

- 目的①：個々の事業者が事業運営における課題点を把握し、サービスの質の向上に結びつけることを後押しする（事業者対象）
- 福祉施設・事業所の福祉サービスの質にかかわる取り組みや成果などを明らかにする
 - 福祉施設・事業所における事業運営、実施する福祉サービスの具体的な改善点を把握し、福祉サービスの質の向上に結び付ける
- 目的②：結果を公表されることにより、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報となる（社会的責任）
- 利用者の適切な福祉サービスの選択に資する情報とする適切なサービス選択に資する
 - 福祉サービスを提供する福祉施設・事業所として説明責任を果たし、利用者や家族、地域からの信頼を高めます

図3 評価の目的

評価調査者として役割が果たせる

- 事業所の後押し：適切な評価のプロセスと根拠ある評価結果の提示
- ・ 受審の効果：評価のプロセスに職員全体がかかわることで、職員の意識向上や実施する福祉サービスの継続的な質の改善に取り組み組織づくりにもつながる
- ・ 結果と改善への取り組みの公開：報告会（利用者・家族など）、広報紙、HPなどの活用（社会的責任）
- 評価機関の責任：人材確保と育成・定着
- ・ 評価調査者としての態度形成支援と評価に必要な情報・知識と実践的な技術の獲得
- ・ 評価調査者個人としての積極性、自己点検

図4 評価調査者の役割

■ 評価機関の責任：人材確保と育成・定着

1. 受審事業所に対して
 - ・ 第三者評価の意義、活用などの価値について説明
 - ・ 取り組みやすい対応：日程調整や文書化
 - ・ 職員報告会（利用者報告会など含む）の提案、取り組み
2. 評価調査者の人材確保と育成・定着
 - ・ 第三者評価の積極的な紹介（Webの活用、文書化、評価者の条件や契約内容など）
 - ・ 評価機関間のネットワークづくり、参加しやすい機会の提供
 - ・ 組織的な取り組み：評価チームの編成と役割、集計業務、事務・経理、報酬など
 - ・ 育成：評価機関としての事業計画、育成計画、PDCAの実践

図5 評価機関の責任

でした。今年も頑張ります。



コロナ禍のなか、毎日、自宅の出かけに前号でも紹介した長洲剛の『心配しないで』を聴き、口ずさみます。そして、事務所でも昼食時にYouTubeで一人聴きます。涙がこぼれるのはなぜでしょうか。

♪私はあなたにいったい何をしてあげられるのでしょうか
あなたの前では素直な私でいたいと思います
ただ私のつたない言葉じゃ伝えきれなくて
あなたの心を傷つけてしまいそうで恐いんです
.....

愛しているから心配しないで
愛しているから心配しないで
俺の胸でおやすみ
俺の胸でおやすみ♪

評価ノウハウの可視化の試み —「見える化プロジェクト」の取り組みから—

田中 稔(メアイヘルプユー 評価調査者・社会福祉士)

「メアイヘルプユーの評価者は、事業所の何に着目しているのか」

それは、2014年にメアイヘルプユーの評価者になって以来、ずっと感じていた疑問であり、関心事でした。

● 専門職による評価者チームの一員になって

メアイヘルプユー（以下、メアイ）は、法人設立の趣旨に「福祉・保健・医療の分野に永年携わってきた仲間が、それぞれの経験をサービスの現場に役立ててもらえたら」と思いつから立ち上げた」と掲げている通り、専門職集団です。多くは医療や高齢、障害、保育などの豊かな現場経験者で、それがメアイの第三者評価の最大の特徴です。

メアイの評価は専門的で、チームの一員として参加して「なるほど」と感心することばかりでした。

● ノウハウの明文化の難しさ

私はメアイでは数少ない組織マネジメント担当ですが（国の評価基準の概ね「共通評価項目Ⅰ・Ⅱ」に相当）、着目すべき資料や情報が定まらず、試行錯誤していました。それができればヒアリングのポイントを明確にでき「評価者として一つステップアップできるのではないかと考えたからです。「これかな」と思えたのは5年目、70件くらい評価した頃からです。この「亀の歩み」です。

ただ、分野を問わず多くの評価者とチームになれたことで、先輩たちのノウハウの多くは独自で属人的な側面が強い、と気づきました。それだけにノウハウの明文化は難しく、組織としてその重要性はわかっていても他に優先課題がたくさ

「サービスの質」のレベルには「しくみ」が大きく影響する —「組織マネジメント」と「サービス提供のプロセス」の相互関係性（イメージ図）—

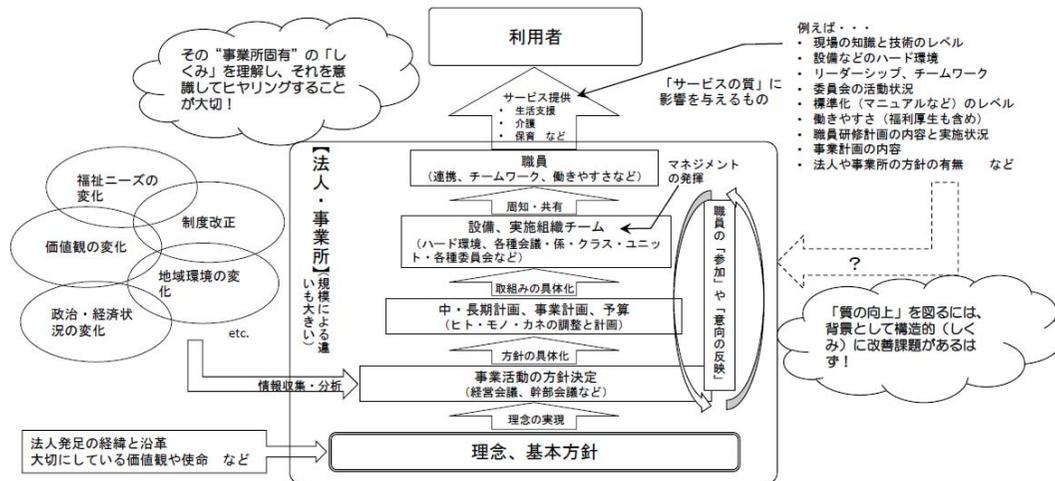


図 サービスの質のレベルには

んある、という状況も理解できました。

● 「見える化プロジェクト」設置

とは言え、他に気になることもありました。

メアイでも、評価件数が少ない評価者はいますし、ここ数年はメアイに新たな評価者が入っています。彼らに先輩評価者のノウハウを継承できないだろうか、という課題です。

そこで2020年3月、ノウハウの可視化を提案しました。訪問調査でのヒアリングにポイントを絞り、その準備として「書類や現場の何に着目しているのか」を明文化しようという試みです。提案は認められ、プロジェクトチーム（田中を含めた評価者8名で構成）を設置し、のちに私が勝手に「見える化プロジェクト」と名づけた検討が始まりました。

● 着目する情報媒体とその内容などを明文化

プロジェクトチームで検討を重ね、組織および各分野（高齢、障害、保育）において、プロジェクトメンバーが以下のような情報媒体から、読み取る内容、その理由、関係する評価項目、などを明文化して「評価者必携」としてまとめました。

- (1) 読込（事前分析）時に確認する情報
 - ・ 所定の様式（事業プロフィール、基本情報シートに相当するもの）
 - ・ 事業所から提供される書類（事業計画、アセスメント等の記録様式など）
- (2) 訪問時に確認する情報
 - ・ 書類や電子情報（会議録、ケース記録、マニュアルなど）
 - ・ 施設内の環境（掲示物、居室、共同空間など）、職員の動きなど

● サービスの質に影響する組織の体制に着目

もう一つ、重要な視点が焦点化されました。

サービスの質は職員の知識と技術だけで決まるものではありません。基本理念等の実現に向けてどのように方針を決定しているか、それを中・長期計画や事業計画にどう反映させているか、サービス提供の基盤となるハード環境はどうか、各種会議・チーム・委員会・研修などは適切に運営されているか、働きやすい環境か、それらが組織として適切に機能するためのマネジメントはどうか、などを構造的に理解することが、サービスの質の適切な評価につながります。改めてその重要性を確認することになりました（図参照）。



● 今後の可能性への期待

今回の検討プロセスも結果も、十分とは言えません。メンバーからは「自分が何に着目しているか再確認した」という声がありましたが、メアイに「評価者必携」が定着するかどうかは今後の課題です。

しかし、部分的とはいえ、専門職による専門的な評価プロセスを明文化した試みは、第三者評価のノウハウを標準化して向上させていくことにつながるのではないかとという意味で重要であったと考えています。

事務局だより：「コロナ」と第三者評価

新しい年を迎え、皆様どのようにお過ごしでしょうか。本当に、現在直面している「コロナ」は、どのように収束していくのかが見えない状況です。ある友人は「コロナ」を地球規模の災害と表現しました。

1月に発動された第2回目の緊急事態宣言により、実施区域となった関東圏、関西圏、そして福岡や愛知・岐阜などに国民の目が向けられました。ところが、それらの人口密度の高い地域だけでなく、感染はじわじわと全国に広がっているように見えます。

東京都は毎日、年齢別感染者数と死亡者数等を午後3時に発表しています。事務局のある五反田の街も、午後8時を境に飲食店は閉まるようになりました。事務局のあるビルの前の「花屋」のおやじさんは「人通りが少なくなって、さっぱり売れない」とぼやいています。

そのなかで、事務局は通常時と変わらず、淡々と仕事を進めています。今年度を振り返ると、「コロナ」の影響を受けて、地方に出かけていく「第三者評価」は4カ所でした。計画していたその他の都外事業所の評価は、実施を来年度以降に延期しました。そのため、現在は都内事業所の評価結果まとめの最盛期を迎えています。これから「ヒアリング」を実施する事業所は、あと数カ所になりました。

今年度の評価は「コロナ」により、「Zoomなどのウェブ会議システム（テレビ電話・ビデオ電話など）を利用した場面観察、ヒアリング、利用者調査も可」という新たな第三者評価の方法を東京都の評価推進機構は通知してきています。メアイヘルプユーは、これを前提にしながら、受審事業所と事前打ち合わせを行って評価を進めてきました。