

立っているということです。

身近な例で言えば、東京都では評価者を対象にして毎年行われていた第三者評価の研修も、オンライン研修で行えるようになりました。コロナうぬぬは別にして、そのように便利に場所や時間も選ばずに更新研修が受けられることを体験すると、もう二度と以前の集合研修の時代には戻りません。コロナ禍が収束しても、以前の状態には戻らないでしょう。改めて評価者への研修を考えると、利便性と期待される効果によって、オンライン研修と対面研修が使い分けられていくものと思います。

先日、地域の訪問看護ステーションの集まりで、今年度のも多職種合同研修は動画配信で行うことが決まりました。企画している訪問看護師やケアマネジャーにも、当然のように動画編集のスキルが求められてきました。これまで苦手意識をもっていた職員も、毎日必死で動画編集を勉強しています。

毎日の福祉のケア現場においても、私たち支援者が「変化」を受け入れることができるかどうか、今後はそれが重要なことになるのではないかと思います。

新刊紹介
岩手県における生活支援相談員の活動と地域福祉
—東日本大震災からの10年—
「誰一人、独りぼっちにしない」

中央法規出版から2021年3月31日に出版されたばかりの本書の編著者は山崎美貴子さん、山下興一郎さん、社会福祉法人岩手県社会福祉協議会です。山下さんや、岩手県社会福祉協議会・福祉サービス運営適正化委員会の事務局長である右京昌久さんは、第三連の理事としてメイアイヘルプユウの活動に的確な助言をくださっています。

本書では、東日本大震災発災直後からの岩手県内における社会福祉協議会の生活支援相談員の中長期にわたる活動例が紹介されています。そのため、執筆者は32名に及びます。各地で頻発する災害や今後の地域福祉活動に活かされる内容です。皆様にお読みいただきたく、ご紹介申し上げます。

- 判型: B5
 - 頁数: 270頁
 - 定価: 3,080円(税込)
 - 発行: 中央法規出版
- (<https://www.chuohoki.jp/item/8292.html>)



内部研修会のお知らせ

恒例の「内部研修会」を、下記の通り開催します。コロナ禍のなかの開催となりますので、今回はZoomでも受講できます(Zoom参加希望者には当日のURLを送信します)。皆様ぜひご参加ください。【※申し込み締切:5月20日(木)】

記

- ◆**テーマ:** ケアラー支援の現状—地域でケアラーを孤立させない支援活動
- ◆**日時:** 2021年5月28日(金) 18:30~20:00
- ◆**講師:** 牧野 史子 氏(NPO介護者サポートネットワークセンター「アラジン」理事長)
- ◆**場所:** メイアイヘルプユウ・事務所



事務局長だより

桜の名所として「目黒川」が目黒川が注目されるようになったのは、いつ頃からでしょうか。メイアイヘルプユウが五反田に事務所を移転させた18年前は、まだ派手なライトアップもされていませんでした。かつて汚れが目立っていた目黒川の浄化が進み、3月中旬のソメイヨシノの開花に始まり、川面の花筏から八重桜に移っていく景色に圧倒されたものです。それが今年例年より開花時期が早く、3月末で、すでに八重桜が咲き競っていました。でも「花見」をする気分にはなれません。

桜の開花時期は第三者評価が一区切りつく時期です。「コロナ禍」のなかで取り組んだ今年度の評価実施件数は、都外事業所5件、都内事業所42件(利用者調査のみ9件を含む)でした。都外の事業所を含めた受審事業所への報告も、4月中旬に終わりました。評価者の皆様をはじめとする関係者のご協力のおかげで、契約期間内に終わらせることができました。

「コロナ禍」での第三者評価は、利用者面接、場面観察、ヒアリングなどの場面で新たに経験することも少なくありませんでした。また、東京都福祉サービス評価推進機構が主催する評価者への研修も同様に大きな変化があり、リモート研修になりました。この傾向は、今後もより一層進むものと思います。つまり「コロナ禍」を契機に、研修、会議、評価の実際などまでリモートで行うことが定着するのでしょうか。

この変化は、新たな文化を生むのかもしれませんが。これを受け止めながら、メイアイヘルプユウが年間4回程度計画している自主勉強会である「内部研修」も、全国にいてくださる会員の皆様に参加できるように工夫していきたいと考えています。でもコロナが収束したときには、ぜひ事務所にお立ち寄りください。リモートによる会議、学習会、果ては飲み会まであるようですが、直接顔を合わせられる機会はさらに重要と考えます。

新年度が始まっています。皆様のご健勝とご活躍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ウ

巻頭言
福祉サービス第三者評価事業のこれからのあり方を考える

代表理事 新津ふみ子

当法人の2020(令和2)年度の第三者評価事業は、都外の受審事業所1カ所への報告書の提出を残し、無事終わりそうです。都内42カ所(うち利用者調査のみ9カ所)、都外は5カ所の実施です。「コロナ禍」のなか、頑張りました。

まず、「コロナ禍」のなかの新しい経験を紹介します。受審事業所への訪問や対面を避ける条件からの「Zoom」の活用です。事業所への事前説明、評価結果の報告会、そして訪問調査、聞き取り調査などに際してです。学びは、事業所がZoom会議の活用に慣れていくということです。事前説明会や報告会では、決まっている内容を一方的に話すことが多いので、このZoomを活用したやり方でも、特段の問題は感じませんでした。むしろ時間の節約になったと思います。

一方、訪問調査は難しかったです。意見交換を繰り返し行うこと、必要な資料を手元に置いて共有しながら確認することなどが上手にできませんでした。結果として不十分であったかもしれないと、担当した評価責任者と話し合っています。

先日、都内の他評価機関の責任者と話をすることがありました。その内容は「保育所の評価を事業所の希望に応じてZoomで実施したが、十分情報を得ることができず、このまま続けるのは……」と悩んでいました。また「サービス分野を担当する評価者(保育士)から、とにかく場面観察だけはさせてほしいという意向が出され、事業所に交渉したところ、半日で1名なら可能と返事があり、ほっとして訪問し場面観察をしたが、やはり不十分さは残る」と話していました。第三者評価の適切性を期したとき、同感であり、仲間としてもっと話を聞きたいと思いました。

今年度の事業計画に、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」を掲げているので、都内の他評価機関との意見交換の機会を早速つくります。

次に、全国的な取り組みについて、一般社団法人「全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会」としての取り組みです。2020(令和2)年度の厚生労働省補助金事業で取り組んだ『福祉サービスの第三者評価のあり方に関する調査研究事業報告書』が出来上がりました。受審件数が伸び悩むなか、現状を把握し、改善策を提案することを目的に実施

しました。アンケート調査、ヒアリング調査などの結果を分析し、本研究を担う検討委員会(本委員会と専門部会)で討議しました。全256ページという大作ですが、特に今回の研究で獲得できた「改善提案」について、調査研究の方法の概要とともに紹介します。

〈調査研究方法〉

- ①アンケート調査の実施
 - ・道府県推進組織(46道府県) 有効回答42道府県(91.3%)
 - 東京都は独自の評価項目で実施し、また独自の補助金で受審を促しているため、調査対象から除外した。
 - ・評価機関 全国334機関(2020年4月1日現在、東京都を除く道府県に登録する全評価機関): 有効回答88機関(26.3%)
 - ・受審事業所 2019年度受審事業所1,520カ所(東京都を除く全国の道府県の事業所): 有効回答680カ所(44.7%)
- ②ヒアリング調査の実施
 - ・東京都福祉保健財団(東京都の推進組織)と道府県推進組織5カ所の計6カ所を対象にヒアリング調査を実施
- ③先行研究の参考資料分析
 - 第三連がこれまでに実施した調査研究と研究者等の公表論文等の分析

〈第三者評価事業の改善に関する提案〉

- ①「利用者の権利擁護」の視点と第三者評価の周知
 - 権利意識の高まりや権利擁護施策の整備が進むなか、第三者評価事業でも利用者の権利擁護に資する視点の明確化が重要となる。利用者のサービス選択の視点からすれば、第三者評価で公表される内容はわかりにくく、当事者の貴重な声である利用者調査の実施やその結果の公表には都道府県ごとに大きな差がある。その改善のため「利用者調査項目モデル(案)」を提案した。
 - ・利用者の権利擁護の位置づけの明確化: 「福祉サービス第三者評価に関する指針」での明示など
 - ・利用者調査の位置づけの明確化: 利用者調査の実施を必須とし、その活用を期して結果をわかりやすく公表する
 - ・意思表示が難しい利用者の意見を適切に把握するための工夫
- ②第三者評価の内容のわかりやすさと周知方法の多様化
 - 第三者評価について利用者に関心をもってもらうには、評

61号のガイド

- 1~2P: 福祉サービス第三者評価事業のこれからのあり方を考える
- 3~4P: 新型コロナウイルス感染拡大後の職場の変化
- 4P: 新刊紹介『岩手県における生活支援相談員の活動と地域福祉』
- 4P: 内部研修会のお知らせ/事務局だより



価に関する情報が誰にとっても手に入りやすく、その内容がわかりやすいものである必要がある。WAM NETや都道府県推進組織のホームページでわかりやすく公表することが基本である。他にも、冊子等による情報提供の充実が必要である。同時に、サービスを利用する市民・団体や相談に応じる中間ユーザー（地域包括支援センター、介護支援専門員・相談支援専門員など）、関係する職能団体などを通じた広報の強化が課題である。

③第三者評価事業のしくみと事業の運営強化

・評価結果の公表方法の見直し：スマートフォンによる閲覧を前提とする福祉・介護・子ども分野の情報公表制度との相互リンク

・公表フォーマットの見直し：利用者向け「概要版」や事業所向け「詳細版」等のよりよいフォーマットの開発

④研修内容の標準化と充実

評価調査者に関する各種研修（養成・継続・更新時）の標準的研修教材の開発・普及、評価に必要な知識・技術の標準化の研究

⑤評価機関における評価調査者の確保・育成の取り組み強化への支援

⑥事業所における着実な改善の取り組みへの評価機関の関与の促進

◇

結果は、実に日頃から考えさせられている内容でした。しかし、受審事業者の率直な意見、評価機関の仲間たちの苦悶や迷い、それでも前進しようとする意欲を感じ、改善提案ができました。

報告書はすでに厚生労働省に提出しましたが、全国の評価機関、都道府県推進組織などに郵送し、さらに全社協が事務局を担当する「福祉サービスの質の向上推進委員会」で取り上げてもらい、制度でも改善への取り組みが進むことに寄与したいと思います。

本報告書は、第三連のホームページにも掲載しますが、冊子が必要な人は当法人まで連絡ください（<http://www.dai3ren.org/>）。

2021（令和3）年度の評価受審の申し込みが動き始めています。現場に向き、現場の人たちからの学びは、語り尽くせません。法人経営や人材育成などの参考にしています。

現場には倫理的な課題やジレンマが存在しています。「自分自身の感情や価値観を押しつけていないか」と振り返ります。そして、勇気をもって「何か少しでも動かせることはないか」と考え、踏み込んで質問を試みます。でも、一人では対応に自信はなく、検討のために仲間質問したり、話し合いの機会を活用したりしながら、評価に取り組んでいます。今年も頑張ります。

◇

実は、会員の「佐藤俊憲さん」から“宮城県南三陸町のポスター”をいただき、会議室に掲示しました。2011年3月11日の東日本大震災後に災害ボランティアに行くように



なり、そのなかで手に入ったことです。大災害から立ち上がった私のふるさとの姿です。また、岩手県釜石の「古川明良さん」からは“三陸わかめ”を、「三上昌子さん」からは“福島県の地酒”をいただきました。

震災からの踏ん張りが味わえる“海藻”と“酒”です。早くみんなと一緒に飲み、つまみたいです。待っています。

◇

長淵剛で今回も締めます。長淵が生きる力を得たと語る『ガンジス』です。私もですが。

♪4本の火柱がめらめらと
燃えさかり 煙が立ち昇る
俺は今 揺れる小舟の上
ガンジス河を下っている
……………

俺は船を降り 3時間近く
焼け崩れる真っ黒い人間を見た
「神様はどこにいるのか」と尋ねたら
老婆は自分の胸を指した
笑いながら自分の胸を指した
……………

Bye Bye ガンジス もっと生きよう
Bye Bye ガンジス 俺の命が叫ぶ
さようなら 名も知らない死人(しにびと)たちよ
あなたのように 強く死ぬまで生きよう
あなたのように 強く死ぬまで生きよう♪



新型コロナウイルス感染拡大後の職場の変化

鷲津隆一（マイアイヘルプユ一会員）

私は2015（平成27）年度からマイアイヘルプユ一の第三者評価に携わっている都内在住・在勤の者です。先日、畏れ多くもこの会報の記事を書いてみたらと、お話をいただきました。何の取り柄も特徴もない私ですが、コロナ後の福祉の職場の現状や変化をお伝えすることで、少しでも会員の皆様のお役に立てればと思い、以下に書き記していきます。

●私の職場の体制

私は普段、都内の訪問看護ステーションでソーシャルワーカー（福祉職）として勤務しています。具体的には、ステーションの訪問看護サービスを受けている人のソーシャルワークや介護保険制度のケアマネジメント、そして障害者総合支援法や児童福祉法では相談支援専門員としてケアプランの作成を中心にソーシャルワーク業務を担っています。

訪問看護ステーションの人員体制は、看護師24名、リハビリ専門職のセラピスト5名、事務職員6名、私も含めたケアプラン担当4名の体制で、比較的、大人数で運営をしています。

●コロナ禍で変化した働き方

コロナ禍における職場内の変化の具体例として、職場内の「密」を避けるために毎日の朝礼は廃止になり、医療系SNSを使用したWeb上の朝礼・申し送りに切り替えられました。また、訪問系事業所の利点を生かし、事業所は直行・直帰を推奨するようになりました。利用者の記録の作成や職員の勤怠管理は、コロナ禍前からクラウドタイプのソフトに切り替わっていたので、自宅等で記録し、24時間どこからでも勤怠管理の申請ができるスタイルに変化しました。

これらの取り組みで、利用者の訪問は継続しながら、職場に滞在する職員を最低人数にすることができています。さらに、世の中の多くの職場と同様に、事務所内にアクリル板を設置し、休憩室・更衣室の使用にも人数制限を設けています。訪問看護ステーションらしく、熱があつたり体調が不安定

な利用者を訪問する機会が多く、他の職場より職員が濃厚接触者になる可能性も高いため、濃厚接触で自宅待機となった場合も在宅ワークにすぐ切り替えられるように、事前に在宅で取りかかる内容をチームごとに細かく取り決め、職場に申請しています。

その他、ステーションとしての実習生への対応は、感染拡大当初は受け入れを全面的に中止しましたが、現在は動画やWeb会議のしくみを利用し、受け入れを中

止しないように変化しています。職員には、勤務時間以外にも接触確認アプリを携帯電話にインストールして常に持ち歩くこと、不要不急の外出の禁止、歓送迎会やその他の飲み会等の自粛が推奨されています。

●利用者・家族の変化

利用者宅では、私たち職員の手洗いやマスクの装着はもちろん、利用者や家族のマスク装着や換気などが当然のこととして受け入れられるように変化しています。感染拡大当初は「自分の家なのに何でマスクしなければならないんだ！」と怒っていた利用者や家族もいました。

しかし現在では、私たちが声かけしなくとも、当然のように対応していただけるように変化しています。この変化は、何度も繰り返し丁寧に説明したこと、感染予防は当然のマナーであると世の中の空気が変化したこと、両方の要素が影響し合っ

て起きたように思われます。サービス担当者会議や退院前カンファレンスは、感染拡大当初の昨春などは中止・見送りが多かったのですが、現在はオンライン会議、電話、メール、医療系SNSを利用し、さまざまに工夫して対面でない方法で注意して行われております。その他、感染拡大初期には、通所サービスやショートステイの利用をキャンセルする例も珍しくはありませんでした。それが現在は、感染予防に注意しながら、従来のサービスを継続利用するように、利用者や家族の意識も変化してきています。

●関係機関の対応の変化

2021年4月現在、私が勤務する地域（東京23区内）の通所施設やショートステイ施設では、毎週のように感染のクラスターが起きています。クラスターにならないまでも、陽性者が発見されることは頻繁にあります。変異株の流行している最近、高齢者の支援機関だけでなく、特別支援学校、学童保育、保育所、児童発達支援施設など子どもの関係する施設でも、陽性者が頻繁に発見されます。

私の実感として（特に定量的な分析を行っているわけではないのですが）、行政機関の対応も変化しているように感じています。昨年までの感染拡大初期には、1人でも陽性者が発見されると、消毒や職員・利用者への追跡調査で2週間程度の事業所の休止を保健所から申し渡されていました。それが最近、介護保険事業所ならば介護保険担当課と保健所が話し合い、たとえ陽性者が発見されても、最低限の人数のみ（多くは1名もしくは0名）を濃厚接触者と認定し、翌日から通常営業を行うように指示が出されます。

特別支援学校や学童保育でも、陽性者が発見されても教育委員会と保健所が迅速にトップ同士で話し合い、なぜか濃厚接触者は0名と認定され、翌日からの通常営業となっているところが多いです。東京23区における濃厚接触者の判断基準も刻一刻と変化し続けているようで、発熱後の待機も、以前の14日間から、医師が判断して許可するまで（3日～10日くらい）と大幅に短縮し、運用されています。

●コロナ禍を契機に迎えた新しい時代

今回列記したコロナ後の変化以外にも、細かな変更やルールの見直しはまだまだ多くあります。私が特にお伝えしたいことは「変化が起きた」という認識それ自体です。コロナ禍前には考えられない、まったく新しい世の中に、すでに自分が