第63号明・愛

NPO法人
メイアイヘルプユー

発行日2021年12月25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

巻頭言

第三者評価の受審促進を課題とし、受審事業所の立場で考えてみる

代表理事　新津ふみ子

今年ももうすぐ終わります。早いですね。

当法人としては、第三者評価事業を中心とした1年でした。東京都以外の評価はすでに2県で4事業を実施、2022年3月までに1道2県に伺う予定です。受審事業所のモチベーションは確かであり、改善への取り組みも具体化が進んでいます。学びの時です。

また、当法人が事務局を担当する第三連(全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会)としては、全国の推進組織からの研修の依頼は、継続依頼のある県以外に、初めての県からの依頼が3県もありました。また、講師は理事クラスに加え、受審事業所の管理者が講師を担当し、実践・実感に基づく具体的な取り組みを紹介してもらうなどの工夫をしました。講義は動画、事例検討などはZoom会議で対応しています。動画による配信のみでは何となく実感がないのですが、参加者には参考になっているようです。気軽に参加できることも一つの利点でしょうか。

◇

第三者評価をめぐる今年度の最大の取り組みは、全社協「福祉サービスの質の向上推進委員会」が取り組んだ「福祉サービス第三者評価事業のあり方に関する検討会」です。全社協が現状の第三者評価の問題・課題を整理し、積極的に取り組んだのです。私も委員として参加し、また第三連の副会長・右京さんは評価機関としての参加であり、議論を交わしています。厚労省からも2名が参加しています。

福祉サービス第三者評価事業の今後に向けて提案された論点は、次の5つです。

●論点①：第三者評価事業の意義・目的を改めてどう定義づけるか

●論点②：都道府県推進組織のあり方についてどう考えるか

●論点③：評価機関・評価調査者の質の向上を図るためには何をしていくべきか

●論点④：受審率を上げるために何を改善するべきなのか

●論点⑤：利用者の選択に資するためにどのような改善が必要か

今、議論を積み重ね、3月には提案書を作成し、厚労省に持ち込む予定です。いつになく明日に向かい、大いなる改善に取り組む覚悟をしている自分がいます。

今日は、受審率を上げるための事業所の感想・意見を紹介します。顧客は言うまでもなく、事業所だからです。

第三連の報告書『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』(2021年3月)の調査結果です。受審事業所、推進組織、評価機関を対象にアンケート調査した結果から、顧客の意向を把握しましょうか。回答結果は上位の意見です(注：本調査の対象受審事業所は東京都を除いています。東京都は道府県とまったく異なる評価方式で実施していること、第三者評価の受審に関する補助制度が適用される事業種別が主に受審していることで「任意」受審とは言いにくいからです)。

〈質問①〉受審を促進するにはどのような方策が必要と思いますか

〈回答〉

◆事業所の規模や種別に応じた受審費用や評価方法のしくみをつくる。

◆内容評価基準のみなど、評価項目を特化して受審できるしくみをつくる。

ちなみに、推進組織と評価機関では「受審を促進するためのインセンティブを強化する」である。

〈質問②〉すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきだと思いますか

〈回答〉

63号のガイド

1～2P：巻頭言・第三者評価の受審促進を課題とし、受審事業所の立場で考えてみる
3P：2021年度 通常総会報告／新任理事就任あいさつ
3～4P：「法人主催研修会」報告：2040年の医療・介護を考える
4P：事務局だより

◆『厚生福祉』(第6694号)の巻頭言「介護」の「予防」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)

◆事業所の主体的な意思で受審することが重要なので義務化すべきではない。

ちなみに「義務化すべきである」との回答は評価機関で最も高く、推進組織では低い。

〈質問③〉第三者評価が「利用者サービスの選択」に役立つためにはどのような取り組みが必要と思いますか

〈回答〉

◆受審事業所、推進組織、評価機関とも「評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる」が第1位である。特に受審事業所では圧倒的に選択されている。

◆「利用者調査を公表する」は受審事業所では2位と高いが、推進組織と評価機関では第4位と低い。

〈質問④〉評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するにはどのような工夫が必要と思いますか（公表はどうあったらよいか）

〈回答〉

◆「評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする」の回答が、受審事業所と評価機関で第1位である。

◆「紙媒体の情報提供よりネット・スマホの活用が望まれる」「市民が見やすく理解しやすいように評価結果の簡易版を作成し公表する」は受審事業所、推進組織、評価機関ともに高い。

〈質問⑤〉福祉サービス事業所の選択にあたって利用者が知りたい情報（第三連の報告書『福祉サービス第三者評価における利用者選択情報のあり方に関する調査研究』より、高齢・障害分野の相談支援機関・医療機関対象のアンケート調査、2019年3月）

〈回答〉

◆「大いに知りたい情報」として50％を超えていた項目は利用料金、事業所サービスの内容、事業所サービスの質、事業所の評判、空き情報であった。

◇

以上の結果から、受審事業の意向は下記のようにまとめられる。

★事業所の規模や種別に応じた受審費用や評価方法のしくみをつくる

★内容評価基準のみなど、評価項目を特化して受審できるしくみをつくる

★事業所の主体的な意思で受審することが重要なので義務化すべきではない

★評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる

★利用者調査を公表する

★評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする

★紙媒体の情報提供よりネット・スマホの活用が望まれる

★市民が見やすく理解しやすいよう評価結果の簡易版を作成し公表する

★「大いに知りたい情報」は、利用料金、事業所のサービス内容、サービスの質、事業所の評判、空き情報などの項目で50％を超えていた

上記のような受審事業所の意向を受けとめたとき、改善すべきことは次の2点となる。

☆評価基準の見直しと選択的活用

☆利用者が知りたい情報の選択とそのわかりやすい公表

そして、本当に重要と思うことは、事業所の主体的な選択に応じられること、第三者評価を活用したいとその「価値」を感じてもらうことです。インセンティブの議論があるなかで、改めて「価値」について考えたいと思っています。事業所がサービスの向上に自ら取り組むときの後押し、活用に寄与したいと思います。

また、利用者調査の適切な実施とそのわかりやすい公表により、利用者選択に寄与することは、利用者の権利の視点から当然のことであり、全力で取り組む必要性を確認したいと思います。

全社協さんの尽力で、ここまでの検討が進んだことをしっかりと受けとめ、評価機関・評価調査者として、明日に向かい、全国の仲間たちとの交流を深め、しっかりと取り組んでいきます。

来年も、忙しくなります。頑張ります。

皆さんの来年の前進を祈願し、また感謝します。

◇

長渕剛で終わります。『明日へ向かって』です。長渕30代前半のときの作詞ですが、私は70代半ばになろうとしている自分を今なりに受けとめ、明日に向かいます。

♪……
まだまだ見捨てたもんじゃないぜ
そんな自分に気付く時がある
何か他人（ひと）と違った事をやらかしたくて
突破口を探してここまでやってきた
……
本気で笑える奴がそばにいるから
本気で語る夢もあるはずさ
目をつむればいつもそこに誰がいる？
俺にはかけがえのない いかしたNice My Friends！
……
全ては時の流れのせいかい？
堕ちてく影など消してしまえ
ヒントはお前の足元に転がってる
明日へ向かって　明日へ向かって
ずっとこのまま突っ走って行けばいい
……♪

2021年度 通常総会報告

2021年度(第22回)特定非営利活動法人メイアイヘルプユー通常総会が、11月27日(土)18時から開催されました。総会は会員数83名のところ、当日参加者と委任状提出者、計57名により成立しました。

会員の皆様には、総会ご案内の通知とともに、議案書(審議事項)を送付しております。この議案書に沿い、審議事項として、第1号議案「2020年度事業報告及び決算報告」、第2号議案「2021年度事業計画及び予算」、第3号議案「2021年度役員体制」が審議され、承認・可決されましたことをご報告します。

(文責・鳥海)

新任理事就任あいさつ

このたび、去る11月27日(土)開催の通常総会において新任理事に選任されました村上　信です。この紙面をお借りしてご挨拶申し上げます。

簡単に自己紹介を致します。私は病院でソーシャルワーカーとして勤務した後、大学でソーシャルワーカーの養成教育に携わりました。

その間、教職を勤めながらメイアイヘルプユーの評価者の一員として福祉サービス第三者評価に参加する機会をいただきました。勤務の合間を活用した評価活動のため、件数は少なかったのですが、内部研修会への参加やOJTの機会をいただき、感謝の気持ちでいっぱいです。

2021年8月に職を辞したとき、新津代表が「これから評価活動を増やすことができますか」と声をかけてくださいました。私にとってこれは、自分のスキルセット(知識や技術、仲間、健康、コミュニケーションとネットワークなど)を新たに磨いて、リンダ・グラットン氏が人生100年時代の『ライフ・シフト』*のなかで語っている“新しいステージに踏み出しませんか”というお誘いのように思われました。

貴重な機会をいただいたことに感謝しています。2021年度の事業計画に沿って、微力ながら役割を果たしたいと考えていますので、皆様よろしくお願い致します。

*:Gratton, L, et al.:LIFE SHIFT(ライフ・シフト)―100年時代の人生戦略. 東洋経済新報社, 2016.

2021年11月19日(金)開催

「法人主催研修会」報告

2040年の医療・介護を考える ～到達点としての地域包括ケア～

●講師:香取照幸 氏

上智大学総合人間科学部 教授

一般社団法人 未来研究所臥龍 代表理事

〈法人主催研修会にリニューアル〉

これまで“自主勉強会”として運営してきた「内部研修会」を、今回から法人主催の研修会として開催することにしました。理由は、コロナ禍で多人数が集まる会の開催を制限しなければならない環境下にあり、リモート開催の必要性に迫られたことです。そして、リモート参加が可能になれば、これまでよりも広く参加を呼びかけることができる利点もあることなどから、10月の新年度を機に「法人主催研修会」へと開催方法を含めたリニューアルを行いました。

その第1回目を、11月19日(金)に開催しました。法人主催研修会の内容に、感想をあわせて、以下に紹介します。

なお、参加者は53名(非会員29名)で、うちリモート参加者は37名でした。

〈講義の内容〉

● 20年後の日本の医療・介護の姿

まず衝撃的だったことは、今年の夏にコロナ感染者数の増加で医療機関にたどり着けない医療難民状態が出現したが、来る2040年には、これが常態化するというのです。つまり20年後の日本の医療・介護の姿であると元厚労省局長でもある講師は言います。

その理由は、2040年の社会イメージを次のように描くためです。すなわち“人生100年時代”は現実のものとなるが、現在の制度はそれを見込んで設計されていない。多くの国民も100年生きるとは思っていない。そして、要介護高齢者や基礎疾患のある患者の急性期対応・感染症対応が常態化し、しかも家族介護はほぼあてにできなくなる。また、介護は必要ないが生活上の“困りごと”を抱える高齢者も増加、それらを単身・高齢世帯の増加により世帯内では解決できない状態になる。

つまり、2040年の社会とは、平均的な高齢者像では語れない《多様性と格差の時代》の到来である。そのことへの備えをしなければならない。これを講演の主旨と受けとめました。

● 地域包括ケアへの志向と医療共有体制の問題点

そして、今後必要になるのは「地域包括ケア」である。ここでいう地域包括ケアとは生活の継続性と医療・介護・生活支援の一体的提供であり、日常生活圏域で完結するネットワーク型サービス提供体制の整備である。そのためには、多職種協働、情報共有、機能分化と連携が重要になる。

地域包括ケアを志向したときの医療供給体制の問題点は以下の3点で、これはコロナのパンデミックによって浮き彫りにされた。

①民間資本で発展してきたわが国の医療供給体制
②患者の選択の自由が大きいフリーアクセスの医療保険制度
③機能未分化・非効率で「薄まき」、余力のない医療供給体制

疾病構造の変化にあわせた病院の機能分化と連携、選択と集中、地域完結型医療への転換、そして生活の継続性を支える医療、それが医療・介護・生活支援の一体的提供、多職種協働、地域包括ケアへとつながる。

これらを実現させるには、まず現状を認識すること、さらにそれぞれの生活圏域内で住み替えていけること、医療・介護・暮らしが一体的に供給され、必要になったときに安心して活用できる地域をつくり、そこで100年生きることを現実的に考える必要があることで、そのことを認識させられた研修会でした。

団塊の世代に属する自分が2040年には95歳になっていることを想像し、「生きているかもしれない」と感じました。

（文責・鳥海）

事務局だより

2年間にわたる「コロナ禍」、そしてパンデミックの状態のまま、今年も終わろうとしています。そうしたなかでも、コロナに遭遇したことで、リモートによる会議やセミナー、さらには第三者評価の事前説明など、新たな体験をしました。確実に時代の変化も感じています。

そして、メイアイヘルプユーのホームページが2021年12月末、大幅にリニューアルします。スマホでも見やすい画面構成に刷新しました。これまで盛り込まれていた内容に加えて「第三者評価受審事業所からの感想・コメント」も掲載しています。どうぞご覧ください。なお、そのトップページには、事務所のすぐ近くを流れる「目黒川」が最も美しく映える“桜”の季節の風景を取り込んでいます。ご期待ください。友人・知人の方々にも、この“新しいホームページ”を紹介してください。皆様からの感想やご意見をお待ちしております。

今年も大変お世話になりました。コロナ禍の収束を祈りつつ、来年もどうぞよろしくお願い致します。

（事務局長・鳥海）

みなさまからの
社会福祉情報お待ちしています。（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