

※※※※※ 発行人 ※※※※※
 特定非営利活動法人
 介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会
 代表理事 熊谷 道夫



一万人市民委員会宮城は 何を求めて来たか ～～初めの頃のこと～～

相談役 鈴木 啓子



この会を率いたのは、政府の社会保障制度審議会の委員として、福祉の基本的な方針作りに携わった大川昭雄前代表でした。加えて、主婦たちの力を活かし、自ら介護や食事サービスの有償ボランティアのグループを立ち上げた福永隆子さんでした。参加した人達はさまざまな職種や思いを持った人たちでしたが、自分たち市民にとって欲しいサービスとは何か、人が人でなくなる介護地

「介護保険法を市民の求める制度にしよう」という発想で、堀田力、樋口恵子、池田省三、田中尚輝などそうそうたるメンバーが立ち上げられたのが「介護の社会化を進める一万人市民委員会」でした。そしてこれは、同志を全国で一万人募ろうという呼びかけでした。

その旗上げに宮城県で手を挙げて集り設立されたのが現在の私たちの会で、一九九六年、介護保険法施行の三年余り前のことでした。

獄を救う介護保険のあり方は何かを求めて、真剣に話し合うことから始まりました。介護保険法施行を前にして会が具体的にやった事は、県内各市町村のサービス準備状況を調べることでした。介護保険は市町村単位で行われますから、二〇〇〇年まで、短期に経費をかけてサービスの開発をしようとする市町村は、制度あってサービスなしということになりかねません。

そこで、会は県の長寿社会政策課と協働して、どの市町村でも必要なサービスが揃い、市民が必要となった時にはサービスを選べるように、市町村がサービス機関の開発を進める働きかけをしたのです。

県が刻々発表するサービス設置数を、サービスの種類、人口割合などで点数化して公表しました。それによって、例えば高齢化が進む町が頑張って介護施設を作り一躍脚光を浴びるなど、県全体にサービスを増やすことに寄与したのです。

二〇〇〇年にいよいよ介護保険法によるサービスがスタートすると、さまざまな問題が浮上して来ました。サービスの数量不足や市民の理解不足等々の中で、一番問題視されるのは介護サービスの質でした。

何が良いサービスなのかの学習から始め、時には施設職員と共に研修会を開いて共に学びました。

サービスの質は外見では分かりません。サービスを受ける人の意志や希望が尊重され、満足できるようにすることは容易ではありません。

手法は場面により異なりますが、基本は受ける人に寄り添い、何が求められているか知ろうとすることでした。それが評価の基準となります。

その上で、特別養護老人ホームについて、自分達の作った評価調査表を基にサービス評価をさせてもらう事にしました。会員に介護の専門職は少なく、素人がプロの仕事の評価させてもらうのですから必死の思いでした。

常に職員の話や謙虚に聞きながら「サービスの質の向上」「利用者への選択の保証」に向けて、評価されるべき内容を学びながらの評価でした。

評価結果の発表については、A、B、Cのグレードと共に、その施設の優れた点を具体的に文章で表現しました。

それが施設にとっても参考になったと波紋を呼び、評価を受けて下さる施設が増え、一年後には県内八十七ヶ所の全特養の格付けが終わりました。

さらに、グレードAにならなかつた七五施設について補充調査を行った結果、十九施設がグレードAにアップしました。

これは会と評価される施設との信頼、協力があった上での成果だったと思います。

会では情報交換、勉強会は常に果敢に行われました。

時には専門家や厚労省関係の講師を招いて研修したり、サービス施行の現状分析を行いました。

施設サービスは給付過多で、通所や訪問型サービスへの移行が望ましいとか、認知症の改善率の高いグループホームの拡充を図るべきとか、ケアマネジメントの問題点をどうクリアするかなどの課題を懸命に検討、追及して来ました。

市民を含めた会員全体の、介護問題に対する意識の高まりを支えて来たのが一万人市民委員会宮城の活動であったと思います。

その蓄積や実績から県や市民の信頼関係が深まり、認知症グループホーム等、その後のサービス評価活動につながって行ったのだと思います。

それを牽引し続けられた故大川前代表と、裏方で過重な仕事をこなして来られた事務局諸氏に心からの敬意を送るものです。

「風の電話」

理事 佐藤年夫

震災から5年がたった3月11日東北の被災地では、各地で様々な追悼式が行われた。東北でこの宮城の地で生きる者として、あの巨大地震・大津波・原発事故は決して忘れることはできない。そんな中、テレビで放映された一つの番組が心に残った。

それは、津波で亡くなった帰らぬ人に語りかける「風の電話」である。

その電話ボックスは、三陸の海沿いの町の小高い丘にひっそりと建っている。

津波で家族を失った人が自分の悲しさ・辛さ・寂しさを亡くなった相手に語りかけるのである。本音で自分の切ない気持ちをぶつけるのである。

“おかあ〜どこにいる 早く見つかれ 早く帰って来い どこでもいいから生きている！”と――その電

話は線ではつながっていない。

語りかけるその言葉は風に乗って相手の心に届くというのである。伝え聞いて遠方から来られる人もいるという。

そこには相手から返事がなくてもその人にとっては帰らぬ人に想いをつなげる唯一の手段かもしれない。翻って私が関わっているボランティアの電話相談(介護関係)でも、最近は解決策を求めるよりも、介護の辛さ、悲しさ、寂しさ、罪悪感など心の有り様を訴える人が多くなっている。

相談者は自分の切ない気持ちを誰かに聞いてもらいたい、そんな感じがするのです。匿名でも利用できる電話相談は、匿名だからこそ本音が言えるのです。そして応対者は傾聴に徹する。

そんな聞き役だけの役割も大切なのではないかと思っている。返事がなくとも人を癒す「風の電話」は私たちの電話相談にも一つのヒントを与えたような気がする。



宮城県から認定・認証された評価・調査機関として、福祉サービス第三者評価、地域密着型サービス外部評価、介護サービス情報の公表の三事業活動を行っています。

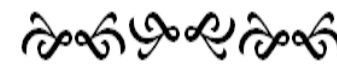
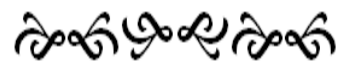
本号では、各制度の目的の違いやサービス評価本来のあり方を改めて理解し、事業所のサービスの質確保・向上に向けた取り組みへの推進者・支援者としての活動に資するため、三事業の特集をしました。各々の制度の趣旨・位置付けは次のように整理されます。

制度別比較表

制度別 比較項目	福祉サービス第三者評価	地域密着型サービス外部評価	介護サービス情報の公表
根拠	各サービス種別ごとの法令に基づいている		
	社会福祉法78条	指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準第72条第2項、第97条第7項ほか	介護保険法第115条の35～43項
目的	個々の事業者が事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上に結び付ける。	各事業所が行う自己評価の客観性を高め、サービスの質の向上を図る。	利用者の事業者選択に資する情報を第三者が確認し、その結果を定期的に表示する。
実施主体	県が認証した第三者評価機関(社会的養護施設に係る評価機関については、全社協が認証)	県が選定した評価機関	県が指定した調査機関
対象者	福祉サービス事業者	地域密着型サービスの「認知症対応型共同生活介護(高齢者グループホーム)」	介護サービス事業者
内容	◎各種別共通評価項目 ・福祉サービスの基本方針と組織 ・組織の運営管理 ・適切な福祉サービスの実施 ◎施設種別付加基準 ・各福祉サービス毎の基準	◎評価項目 ・理念に基づく運営 ・安心と信頼に向けた関係づくりと支援 ・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	◎基本情報項目 ・運営法人の概要 ・事業所の概要 ・職員の体制 ・利用料金等 ◎調査情報項目 ・利用者本位のサービス提供の仕組み ・介護サービス事業者のサービス内容
受審	任意 (社会的養護施設は義務)	義務	義務

◆求められる評価・調査員像

1. 利用者本位(利用者目線)の姿勢
2. 事業所の支援者(応援者)としての姿勢
3. 公平・客観性の確保
4. 関係づくりの姿勢
5. 探求・実践していく姿勢



◆福祉サービス第三者評価とは

「福祉サービス第三者評価」は、事業者の提供する福祉サービスの質を、第三者機関が客観的な立場から評価を行い、事業者のサービスの質の向上を図るとともに、評価結果が公表されることによって利用者のサービス選択に資することを目的としています

◆第三者評価の効果

- (1) 第三者評価を受ける過程で、職員の自覚と改善意欲の醸成および課題の共有が図られること
- (2) 現在提供しているサービスの質について、改善すべき点が明らかになること
- (3) サービスの質の向上に向けて、具体的な目標を設定することができること
- (4) 第三者評価を受けることによって、利用者や家族、地域からの信頼が得られること
- (5) 提供するサービス内容の改善・向上が図られること
- (6) サービスの質の向上に向けた積極的な取り組み姿勢をPRすることができること
- (7) 継続して受審することにより、事業所の新しい情報を利用者に提供することができること

◆福祉サービス第三者評価の目的

- (1) 福祉サービス事業者のサービスの質の向上
事業者自らが個々の抱える課題を具体的に把握し、サービスの質の向上に向けて取り組むための支援
- (2) 利用者への情報提供
評価結果を公表することにより、利用者が自分のニーズに適した事業者を選択するための有効な情報の提供

◆評価対象事業所

- ・子ども向けサービス
保育所等、社会的養護関係施設(児童養護施設、乳児院など)
- ・障害者・児向けサービス
障害者支援施設、障害児入所施設、障害福祉サービス事業所、障害児通所支援事業所 など
- ・高齢者向けサービス
養護老人ホーム、軽費老人ホーム、特別養護老人ホーム、高齢者通所介護、高齢者訪問介護 など

本制度は平成18年度よりスタートしました

◆「介護サービス情報の公表」制度とは

介護サービス事業所は介護保険法第115条の規定に基づき、定期的に県知事に「介護サービス情報(基本情報・運営情報)」を報告することが義務付けられている

さらに、都道府県知事に対し、事業所から報告のあった調査情報についての事実確認調査を行うこと、及びその結果を含めた情報を公表することを義務付けている

公表された情報により、利用者がより適切な介護サービスや事業所を選ぶための情報を提供する仕組みです

◆対象となるサービス

公表の対象サービスは、16グループ50サービスです

- ※公表の対象となる50サービスのうち、次の要件に該当する事業所が調査の対象となります
- ・該当年の1月1日を基準日として介護サービスの提供を行なっていること
 - ・上記基準日の前年の介護報酬実績が100万円以上であること

◆情報公表のポイント

(1) 同じ情報を共有できること

- ・地域にある介護サービス事業所の比較・検討ができる
- ・いつでも誰でも自由に情報を入手することができる
- ・利用者や家族をはじめ、ケアマネージャー(介護支援専門員)、事業者などと同じ情報をもとにサービス利用の相談がしやすくなる
- ・事業所が公表している情報と、実際のサービスが比較できるので、介護サービス事業所との相談がしやすくなる
- ・実施主体は都道府県であり、事業所の規模等に関係なく公正・公平な情報が提供される

(2) 介護サービスの質の向上に資すること

- ・事業者は、サービス改善のための自主努力などを自ら公表し、より適切な事業者が利用者や家族から選ばれることを通じて、介護サービスの質の向上が期待される

◆地域密着型サービス外部評価とは

地域密着型サービスの評価は事業所自らが実施する「自己評価」と評価機関が実施する「外部評価」から成ります

自己評価は、サービス水準の向上に向けた自発的努力と体制づくりを誘導し、その内容及び範囲において、指定基準を上回るものとして設定される

外部評価は、第三者による外部評価の結果と、当該評価を受ける前に行った自己評価の結果を対比して両者の異同について考察し、外部評価の結果を踏まえて総括的な評価を行います

◆評価基準と評価項目

宮城県の外部評価実施要綱に定めた評価基準に沿って行います。

自己評価=55項目、アウトカム項目=13項目、利用者・家族アンケート=12項目、外部評価を20項目

◆地域密着型サービス外部評価活動

◆外部評価の目的

- (1) 利用者及び家族の安心と満足の確保を図ること
- (2) 良質なサービスの水準の確保とその質の改善・向上を図ること
- (3) 改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制づくりを促すこと
- (4) 継続的に評価を行うことを通じて、関係者による自主的な研修等によるケアの向上を促す教育的効果をねらうこと
- (5) グループホームに対する社会的信頼を高めること
- (6) 利用者及びその家族に情報を提供し、安全と満足を高め、利用者へのサービスの選択に寄与すること

◆外部評価と目標達成計画について

～～評価結果を眠らせない～～

事業所は、外部評価結果が確定後、自己評価と外部評価を照らし合わせ総括的な評価をもとに、評価調査員が「評価」することで得られた、サービス向上への「気付き」を参考にして、「目標達成計画」を立案する

目標達成計画は、職員全員で次のステップに向けて取り組むための目標設定であり、事業所のマニフェストです

評価で得られた「気付き」に基づき、職員の自発的な努力とそこから誘発されたケアの「実践」により、サービスの質の改善に結びつけることで、評価の成果が得られることから、評価調査員は、目標設定⇒実践⇒評価⇒チェック・見直し⇒評価のPDCAサイクルを身につけて、事業所のサービスの質改善向上へ向けて、継続して支援する事が肝要です

第 2 回 理 事 会 模 様

★平成28年7月20日(水)、仙台市生涯学習支援センターにおいて、第2回理事会が開催され、新体制移行に伴うコンセプトの改定、先の総会決定事項の具体化について話し合われた。

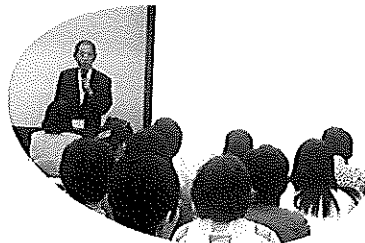
第 3 回 理 事 会 模 様

★平成28年9月13日(火)、仙台市生涯学習支援センターにおいて、第3回理事会が開催され、会員の現況報告、地域包括システムの具体化について話し合われた。また、よろず相談・成年後見活動については「生活支えあい活動」として評価・調査三事業活動と同等の位置づけとし、引き続き取り組んでいくこととなった。

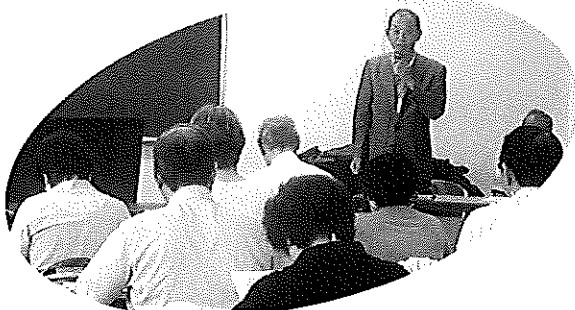
(※詳細については事務局備付けの議事録を閲覧できます)

宮城県主催「情報の公表」フォローアップ研修

平成28年9月8日(木)仙台市戦災復興記念会館において、宮城県主催、「介護サービス情報の公表」制度についての全体研修が開催され、62名受講しました。



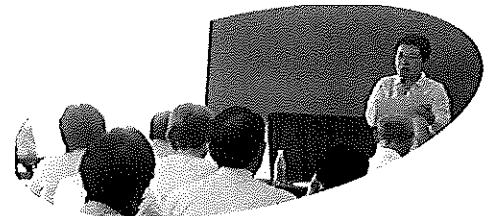
一万人市民委員会宮城主催「情報の公表」フォローアップ研修模様

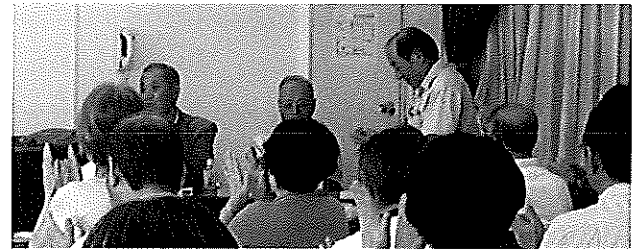
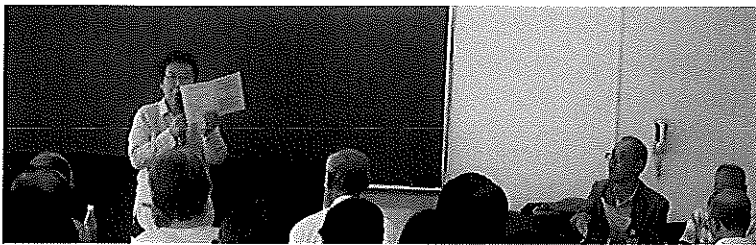


平成28年9月14日(水)仙台市生涯学習支援センターにおいて、宮城県主催の全体研修を受け、当会主催の本年度第1回「介護サービス情報の公表」制度のフォローアップ研修が開催された。

講師にみやぎ介護人材を育む取組宣言認証制度事務局入間田氏を迎え、宮城県独自の7項目が設けられたことについて説明があった。

受講者は、新調査員10名を交えて、63名でした。





フォローアップ研修模様

いよいよ、平成28年度の 評価調査活動が始まりました

◆地域密着型サービス外部評価活動

7月初めから活動を開始し、7月は6事業所、8月・9月には13事業所の評価調査を終えました。

本年度の評価調査予定事業所は118事業所です。
また、新調査員は9月に研修を終えて、10月から評価調査活動に入ります。

◆情報の公表調査活動

8月に宮城県と28年度契約を締結し、9月26日から調査活動がスタートしました。

本年度の調査予定事業所数は、427事業所(昨年度実績416事業所)となっており、平成29年2月末までに調査完了を目途に取り組んでいます。



福祉サービス第三者評価受審推進 グループを立ち上げました

厚生労働省の第三者評価の受審を努力義務化したことを受け、当会においても、今年度は子ども・子育て支援事業に目を向け、特に保育所関係に力を入れ、受審促進活動を行うこととし、福祉サービス第三者評価受審推進グループを立ち上げ取り組んでいます。

◆よろず相談会のご案内

身近な困りごと、悩みごとなどの相談会を当会顧問の武田貴志弁護士、安田廣治司法書士を相談役に、両先生から法律、成年後見関係の分野に限定せず、よろず相談会として、会員の方やそのご家族がお持ちの生活全般、法律相談などに関する「なんでも」相談していただく会です。(無料です)

時間と場所は次のとおりです。

* 時間:午後1時~3時(毎回)

お一人様1回30分程度を予定

* 場所:テルウエル相談室(一万人市民委員会宮城事務所隣り)

* 受付電話:022-293-8158

FAX:022-293-8230

申し込み締切日は開催日の7日前としますがそれ以降でも有りましたら、連絡願います。

お気軽に相談願います。

☆開催日程(28年10月~28年12月)

- 9月27日(火) 相談役 安田廣治司法書士
- 10月18日(火) 相談役 武田貴志弁護士
- 11月17日(木) 相談役 安田廣治司法書士
- 12月15日(木) 相談役 武田貴志弁護士

◆成年後見センターのご案内

「一万人市民委員会宮城成年後見センターみやぎ」を立ち上げました。

- ・最近物忘れが多く通帳やお金の管理ができなくなってきた
- ・一人暮らしで日常生活や身の管理など不安
- ・介護サービスを受けたり病院を受診するのに必要な契約や手続きが一人ではできず不安
- ・離れて暮らしている親の判断能力が低下してきている

このようなことで、成年後見制度をご利用されたい場合は当センターへお気軽に相談下さい。

【受付時間】

- ・月~金(土・日・祝日を除く)
- 9:00~17:00

【受付電話】

- ・電話:022-293-8158

特定非営利活動法人 介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会
一万人市民委員会成年後見センターみやぎ



プライドということ

相談役 柏倉二男

先ごろ介護労働安定センター調査が発表された。

それによると、介護業界の若手の離職理由の第一位は「賃金が安い」ではないかという予想に反して、「職場の人間関係に問題がある」が二六・六パーセントで第一位だった。（毎日新聞七月二十二日）

要介護度2で訪問リハビリやデイサービス施設を利用してはいる私としては、なんとなく納得できる気がする。

職場の人間関係で管理者、先輩達のプライド、その上利用者のややもすると「矢でも鉄砲でも持ってこい」的なプライド、それと新人職員本人のプライドとの折り合いをつけかねて、結果として仕事に向いていないと思うのではないか。

そもそもプライドとはいかなるものか。話は遠い昔のギリシャ神話に始まる。

機織りの名手アラクネが、人々に褒め言葉として「あなたの技術、技能は、工芸の神様アテナに教わったの」とかと訊かれて、胸をはって「誰に教わったのでもない、私自身の工夫です」と自負心、プライドを持って答えた。これが神様アテナの激怒をかい、虫の「くも」にされてしまった。

アラクネは技能、工芸の神であるアテナのプライドを傷つけてしまったのである。

このようにプライドとはギリシャ神話の時代から厄介な代物なのである。では自分のプライドで自分を追い詰める愚を避けるにはどうするか。何も難

しいことではない。江戸時代から延々と続く商人のやり方に学べば良い。

商人は商売繁盛の為にはいくらこべこ頭を下げても傷はつかない。そこにはプライドは介在しないのである。

デパートで開店と同時に入ってくる客に対して一斉に「いらっしやませ」と頭を下げるのは、店員各人が持っているプライドを商売の時には脇に置いておくという訓練でもある。その代わり商人は成功して大金持ちになると、茶道、華道などで己のプライドに磨きを掛けるために大金をつぎ込むのである。

このようにプライドを脇へ置くためには、その代替の報奨が必要なのである。

介護職員も休暇と月々何がしかの貯金をして、年に一回は海外旅行ができるようにするとかである。

職場の人間関係では先輩職員のプライドも見逃せない。厄介なのはえてしてジェラシーが混入するからである。

ギリシャ神話のアテナにも名手アラクネに対してジェラシーがあったのは明白である。管理者は先輩職員に対して事前にこの事を指摘しておくことが必要である。

プライドの代替として一番大切なものは、それぞれの生きがいのある生活である。

そのために必要なのはお金である。会議職員の給料が全産業より九万円も低いのは話にならない。

政府もやっと来年度から月一万円増を盛り込んだが、未だ不足である。

現在の官僚たちが七五才に達した時、その失敗に気付くなどの様なことがないように、今から改善に力を尽くして頂きたいと願うものである。

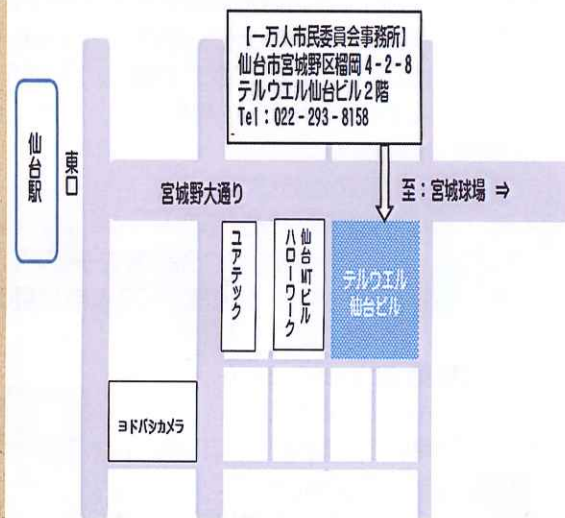
【編集後記】

ニュースレターの創刊号は、1998年2月25日に発行されましたので、「情報」や「寄稿」等をお届けして18年経過しました。今号の鈴木さんの記事からは、「一万人市民委員会宮城県民の会」の立ち上げ当初を振り返る溢れる思いが伝わり、発起人諸氏と先輩の方々のご苦勞を改めて感じりました。

会員の一員として、これからもこれらの蓄積や実績を受け継いでいければと思います。

私たちは「介護の社会化を進める一万人市民委員会」として、介護サービスの評価や調査を行っていますが、それらの特徴や違いについて「介護サービス情報の公表」「地域密着型サービス外部評価」「福祉サービス第三者評価」事業を特集しお届けします。

柏倉さん、佐藤さん、ご寄稿ありがとうございました。（栗原）



特定非営利活動法人
**介護の社会化を進める
 一万人市民委員会**
 宮城県民の会
 〒983-0852
 仙台市宮城野区榴岡4-2-8 テルウエル仙台ビル2階
 Tel:022-293-8158 Fax:022-293-8230
 ホームページ:http://www.ichimannin.com
 Email:ichimannin@alpha.ocn.ne.jp

編集委員：荒井勝子 兼平幸雄 栗原節子 團 順子 前田泰子