先進地 北海道からの報告

高齢者住宅の質評価へ 2

グループホームに学び まず自己評価から開始

高齢者住宅は施設と違うので、運営基準などはもちろん存在しない。高齢者住まい法に基づく「サービス付き高齢者向け住宅」（サ付き住宅）に関しては、登録の要件として適正な契約内容や虐待防止策の取り組みなどが求められているが、運営条件などを細かく規定しているわけではない。しかも、サービス内容や提供する事業者も住まいごとに違っている。また、サービス付き高齢者向け住宅の事業所は苦情対応の窓口を置くこととなっているが、福祉サービスのように第三者委員が苦情を聞くような制度はない。

このように、質を担保する仕組みがないから参入への敷居は低い。質的に問題のある事業者が多数存在しているのが現状である。

また、多くの生活支援・介護サービスは密室内で行われることとなるから、世話をされるという立場にある高齢者が、職員・介護スタッフに対して対等な立場であることは難しい。そのサービス提供が併設事業所や外部サービスだとしたら、さらにややこしくなる。職員・スタッフへの不断の教育や、併設事業所や外部サービスへの質の向上の要求など、住まいの事業所管理者がやるべきことはたくさんある。

こういう状況から既視体験のように思い出されるのは、介護保険がスタートし高齢者向けグループホームが急増した時期に、やはりグループホーム経営者間で質の問題が論議された経緯である。先駆的にグループホームに取り組んできた方々が、サービスの質の問題に危機感を覚え、グループホームの質の評価のあり方に関する研究事業（2000年度厚労省補助事業）を行った。それが成果を収め、厚労省が01年からは自己評価を、02年からは外部評価を義務づけた。このおかげでグループホームのサービスの質が高まったことはいうまでもない。

私どもとしても、質の担保については危機感を抱いていたので、グループホームの歴史に学び、まずは自己評価する仕組みづくりをしようと企画し、高齢者向け住まいの情報や住み替え相談で実績のあるNPO法人シーズネットと共同提案する形で厚労省老健事業に応募し採択された。

評価を推進する機関は、現段階では事業者団体が担うことが適当と考えている。行政は馴染まないし、突然に第三者評価機関ができても事業所側からするとうっとうしいのではないか。まずは事業所側の自助努力として自己評価から始めるのがスムーズにいくことはグループホームの外部評価の歴史が物語っている。私どもが考えた構造は表のとおりである。

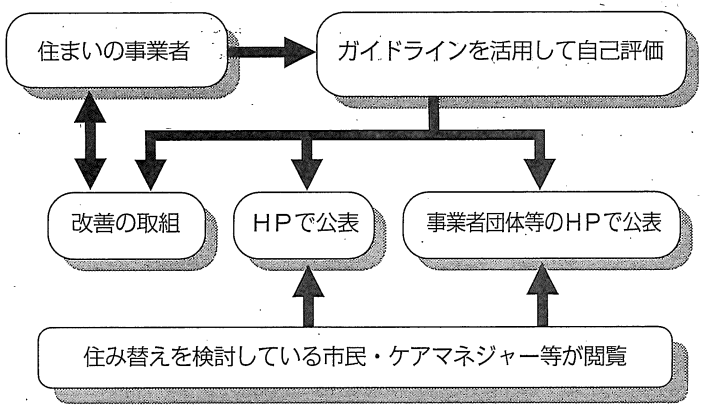
自己評価の仕組みについては、まず評価ガイドラインを作成することを目指し、様々な高齢者向け住宅を訪問しヒアリングをして実態と質の向上の取組を調査した。当たり前のことではあるが、ヒアリングに応じてくれた事業者はみなそれなりのレベルのサービスを提供していた。だいたい評判のよくない事業所はこのような調査には応じてくれない。そして実感したのは、やはり介護事業所を併設しているところがかなり多く、サービスはそれぞれ分担していても、入居者への声かけや寄り添う姿勢など日常的な触れあいはほぼ一体的に取り組んでいるように見えたことだ。ちなみに札幌市内のサービス付き高齢者向け住宅の登録85件（1月末）の併設事業所等の状況を表に示しておく。

ヒアリングを通して、サービスは内容により提供する事業所が違うことも確認できたが、入居者にとっては、住まいの事業所も併設事業所も区別できないのではないか、住まいの評価は併設事業所が提供するサービス抜きには語れないのではないか、という結論となり、併設事業所もサービス内容に限り評価対象とすることとした。本来、併設事業所のサービス評価は福祉サービスの第三者評価などが担当すべきものであるので、ここでは利用者目線での評価対象とした。このあたりが住まいの評価のややこしいところである。

そして評価ガイドラインの構造であるが、様々な評価ガイドラインを参考にしつつも、基本的には福祉サービスの第三者評価のガイドラインをベースとして組み立てた。①運営主体の評価、②適切なサービス提供体制の評価、③個別サービスの評価、という構造が事業者から見て分かりやすく、自己評価に取り組みやすいと考えたのである。

（奥田龍人・北海道高齢者向け住宅事業者連絡会）

自己評価のスキーム



札幌市内のサ付き住宅の併設事業

85件　2013年2月

付帯するサービスや特徴	件数
訪問介護	59件
デイサービス	39件
訪問看護	25件
居宅介護支援	23件
小規模多機能	21件
グループホーム	5件
特定施設入居者生活介護	2件
生活保護受入可	14件
医療法人運営	14件
医療法人連携（グループ）	15件
食事の委託	35件

NPO法人シーズネット「あんしん住まいサッポロ」調べ