先進地 北海道からの報告

高齢者住宅の質評価へ 3

評価項目、基準は最低限 まずはオールaが目標

住宅（サ付き住宅）は、一見そのような評価とは無縁と見られるが、具体的なサービスを提供するだけに、やはり情報の非対称性が問題となってくる。事業者にとってもサービスの自己評価を行い質の改善に活用する、という取り組みが必要であろう。

実際に、事業所自らが自己評価することで、サービス向上への気づきが生まれる。自己評価を合議する過程でサービスに関するお互いの考えの相違などが出てきて、課題も明らかになる。それだけに、率先して自己評価に取り組みたいものである。

福祉や医療などのサービスについては、「情報の非対称性」がよく指摘される。サービスを提供する側が圧倒的に専門知識を持っていて、サービスを受ける側が知識に乏しくサービスを選択することが難しい、という問題である。そのため、福祉を提供する事業者には自らサービスの質を評価し質の向上に努めることが関係法令で定められているし、介護サービスでは情報公表という仕組みを採用している（ただし、情報公表がサービスの選択に役立っているとは思えないが）。

サービス付き高齢者向け住宅事業者へのヒアリングなどを経て、評価ガイドライン案がようやくできあがり、それを用いて1月20日に「自己評価のススメ」研修会を開催した。果たしてどのくらいの事業者が参加してくれるかと不安だったが、20事業者が参加してくれた。研修会は、ガイドラインの解説を基に、自己評価シートに自事業所の取り組みをa、b、cで判断し、その判断した理由を記入するという内容である。

この評価基準は、「福祉サービス第三者評価」のa評価（見本となるような素晴らしい取り組み）のようにはせず、最低限この程度は取り組んでほしいという基準をa評価とすることとした。最低基準などが存在しないが故に、スタンダードなものを示したいというところからのスタートとしたのである。だから「まずはオールaを目指しましょう」という内容である。

評価の視点は、主にサービス提供のプロセスに焦点をあてているので、どうしてもマニュアルや手順を問うものが多くなってしまうのは致し方ない。ただ、介護サービス情報公表のように「マニュアルがあれば良し」とするものではなく、実際場面での活用を自らが評価するので気づきが多くなる。自己評価の良い点は、取り繕うことが意味をなさないところにある。

その研修会終了後に、受講した事業所に声をかけて、同じく受講された他事業所へ交互に訪問調査していただくこととした。自己評価の結果を、外部の方が訪問調査することで検証するのである。新しいサービスであるだけに、同業者の眼で見てもらうという相互評価の方が効果的と考えた。

自己評価と相互評価を実施して、当初の評価項目案では事業所への要求水準が高過ぎてほとんどの事業所がbまたはc評価となるものがあることが判明した。それらの評価項目を見直し、別表の通り最終的に37項目に整理した。福祉サービスの53項目、地域密着型サービス外部評価の68項目に比べかなりスリムであるのは、最低限の内容にとどめ評価することの負担感を少なくしようというスタンスからである。

最低限とはいえ、「事業所（法人）の理念」、「契約」、「人材の確保・育成」、「地域との交流」、「入居者の権利擁護」、「事故等の予防・対応」、「医療や介護との連携」などは重要事項として押さえている。

「理念」がしっかりしていない事業所は危うい運営と見られても仕方がない。先日もある住宅の入居者から「突然管理者が代わってから食事が弁当になった」という信じがたい苦情を聞いたが、この事業者の理念はどういうものだったのだろうか。一方、「自分も住みたいと思えるサービスを提供する」という理念を掲げてその通り行き届いたサービスをしている事業所もある。やはり、経営者の理念がしっかりしていることが大切である。

「契約」についても「入居前の説明と話が違う」など苦情が絶えない。また「地域との交流」は、サ付き住宅の取り組むべき課題と分かっていて取り組めていない課題でもある。「入居者の権利擁護」に至っては、多くの自治体でサ付き住宅の登録条件に「虐待防止の職員研修」を位置づけているが、そのことを知らない職員も多いというような状況である。そのように「これだけは取り組んでほしい」という内容を最低限リストアップした内容となっている。ガイドラインは3月中旬には本会のホームページにアップする予定なので参照されたい。（奥田龍人・北海道高齢者向け住宅事業者連絡会会長）

評価項目

0 住宅の基本情報（ファクトシート）
Ⅰ 運営主体の評価
- 1 理念・基本方針
- 2 事業計画と運営（2項目）
- 3 契約（4項目）
- 4 個人情報保護（1項目）
- 5 人材の確保・育成（3項目）
- 6 地域との交流と連携（2項目）

Ⅱ 適切な対応
- 1 権利擁護の取組み（3項目）
- 2 入居者本位のサービス（4項目）
- 3 火災・災害・事故発生時の具体的な対策（3項目）
- 4 感染症・食中毒対策（2項目）

Ⅲ 個別サービス
- 1 状況把握（2項目）
- 2 生活支援（4項目）
- 3 食事（1項目）
- 4 健康維持・介護との連携（2項目）
- 5 医療との連携（2項目）