

# 何を基準に介護施設を選択する?

## —認証制度に新たな動き—



◆「悠」の認証取得第1号、生活クラブ風の村特養ホーム八街の池田徹理事長(左)とリビジョン研究所の本間郁子理事長



▶JCI認証を受賞した老健リハビリよこはまの都直人理事長(左)

利用者は今、何を基準に介護施設を選べばよいのだろうか? 福祉サービスの質の向上を支援する仕組みとして、都道府県ごとに福祉サービスの第三者評価事業が実施されているが、全国の特別養護老人ホーム5876施設のうち、評価を受審しているのは平成22年度で442施設、7.52%と低調である。努力義務であるため、事業者、都道府県ごとに取り組みの意識に差があり、一般への認知度も高くない。

このようななか、利用者の選択を可能にし、「わかりやすさ」をめざした認証制度の創設や、国際基準の認証取得など、介護施設の認証をめぐる新たな動きが始まっている。2つの取り組みをレポートする。



▲本間郁子氏

今年2月、認証取得第1号の施設となつたのは、社会福祉法人生活クラブ風の村(理事長=

**サービスの量は増えた  
が質の議論は不十分**  
特定非営利活動法人Uビジョン研究所(理事長=本間郁子氏)は平成23年9月、介護サービスの質を中立的な立場から評価し、一定以上の質を維持していける介護施設を認証する制度「悠」を発足させた。認証施設が「悠」の認証プレートを掲げることで、利用者にはサービスの質の高さが一目でわかる。これまで比較が難しかった介護施設の質について、利用者の選択に寄与するわかりやすい仕組みをめざしている。

今年2月、認証取得第1号の施設となつたのは、社会福祉法人生活クラブ風の村(理事長=

池田徹氏)の生活クラブ風の村特養ホーム八街(千葉県八街市)。今年9月には、社会福祉法人天雲会(理事長=谷口サチ子氏)の特別養護老人ホーム龍生園(熊本県人吉市)が認証取得第2号の施設となる見通しだ。

平成13年の法人設立以来、介護施設の経営者や職員研修、スパビジョン(助言)、施設評価事業などに取り組んできた本間氏は、介護施設のサービスの質の現状を次のように指摘する。

「介護保険制度の創設から12年間で、サービスの量は増えたけれど、質を確保する評価基準は十分に機能しているとはいえない。特養ホームの1ヶ月の利用料は要介護度5で平均約35万円。利用者負担は1割ですが、残りの9割は介護報酬から支払われています。自腹を切つて35万円払うとしたらこの質でいいのか? 質の議論はこれまでなされませんでした」。

介護保険制度では、自治体や窓口を置き、介護サービスへの

**「悠」の認証でわかりやすい選択に寄与**  
—特定非営利活動法人Uビジョン研究所—

▶「悠」の認証プレート



苦情や不満がいえる仕組みが整えられているが、同じく本間氏が理事長を務める「特定非営利活動法人特養ホームを良くする市民の会」への相談数も減つてない。

特養ホームは入所待機者も多く、また、利用する当事者は認知症の状態や要介護度が重度化する傾向にあり、施設を選択で寄りがちな利用者もある。最近は当事者からの相談は減少し、家族や施設職員からの相談が増えており、家族が施設の様子を知るにも限界がある。身寄りがない利用者も多く、本人

の声が届かないなかで、外部からのチェックも入らず、人権侵害が潜在化しているケースもあるという。本間氏は言う。「社会資源である介護施設で虐待があつてはなりません。安心して人生の最期を託せる場所か。家族がいなくとも、認知症になつても、人権、尊厳が守られる施設を、利用者に向けて明らかにすることが必要です。」

## 夜勤評価に重点を置き 3年間にわたり質を担保

認証制度「悠」では、夜勤

の評価に重点を置いていることが最大の特徴である。

施設での虐待は、職員数

が少ない夜間帯に自ら被害を訴える力がない人に對して発生しがちなため、評価する際には、最低でも2泊

3日の訪問調査を実施、2日間にわたって夜間のケアを観察する。すべての居室

を確認し、不当な拘束がないか、夜勤職員が重要事項

説明書に記された人数ごとお

り配置されているかを調べるため、職員の名前も確認

する。

また、認証取得後も、年1回は夜間を含む「抜き打ち調査」を実施してサービスの質の継続を保証する。

こうした夜勤の評価とあわせて実施される全体的な評価の項目は、経営者、入居者、介護。

看護職員、管理栄養士らそれぞれへのヒアリング調査や、家族アンケートなど、全部で14種類にわたるが、評価の基準は、組織マネジメント、入居者、家族職員、地域という5領域からみたQOLであり、いたつてシンプルである。

こうした調査にもとづき、施設のサービスを次の5つのカテゴリーに分けて認証する。(1)入居者と訪れる人に笑顔で接しているか、(2)入居者が安心して安全に暮らせるよう全力を尽くしているか、(3)入居者の要望を大切にしているか、(4)清潔に配慮し、豊かな自然に満ちた環境を大切にしているか、(5)地域との交流を大切にしているか。つまり、「何人のおむつをはずしたか」といった数値ではなく、ケアの基本がどの程度達成されているかが指標になっている。

中間管理職以上の職員全員に実施し、理念や目標を一つにして役割を果たしているか、コンプライアンスをきちんと守り、人間の尊厳を意識して仕事をしているか等を聞く。

施設経営者側と職員の認識が明らかになつた場合は、単なる個人の不満なのか、きちんと見直すべきことかを整理し、考えるきっかけも提供する。

施設評価後は、アンケートの結果などから認証の根拠を明らかにした現状報告書と改善提案書を提出する。また、認証後も質の低下がないか、管理者が気づいていない問題が出てきていないか等を継続して状況把握し、情報提供・指導を促す仕組みである。

「認定証は入口。授与して終わりではなく、その後3年にわたり第三者機関である私たちが質を担保する。そこまでを含めた認証制度です」(本間氏)。

## 社会的な評価が 職員の誇りになる

「悠」の認証を受けるために必要な費用は、施設の定員規模などで異なるが、本審査前のスーパーバイジョンを経て臨む場

職員へのヒアリング調査は、

合、51～100人定員の施設で85万円。そのほか、認証有効期間3年間で2回実施する抜き打ち調査にかかる費用もあわせて、3年間で約200万円。

一方、公的な福祉サービスの第三者評価にかかる費用は平均35万円程度。「悠」はこれに比べると施設の負担も大きくなるが、そのぶん厳しい目で詳細に行われる評価に挑戦する意義を広めることができるかどうか、介護施設への本格的なPRはこれからである。

そうしたなかで今回、1年間のスーパービジョンを経て認証



▶特養ホームの評価の様子。各ユニットの様子がすべてわかるよう記録し、必要な情報は写真撮影もし、よりよいケアにつなげてもらうための確認、提案を行う

取得をめざした熊本県の特養ホーム龍生園は、評判が高い自分たちのケアが本当に正しいのか、職員におどりはないか、きちんととした視点をもつた評価機関に評価してもらいたいという姿勢で「悠」の認証に臨んでいます。

「施設が社会的にも評価を得られれば、働く人の自信と誇りにもつながります。それをきちんととした根拠をもつて示すのが第三者機関である私たちの役割でもあります」と語る本間氏。

認証を受けた施設が運営面でもメリットを得られるよう、認証施設の監査は4年に1度にする等の優遇措置を都道府県に求める働きかけも始めている。質の高い認証施設が増えれば、監査業務の効率化にもつながるとみているからだ。

また、評価者の養成も課題。夜間の評価など、一定の資質が求められる評価者には相当なトレーニングが必要であり、地元の人々の目で介護施設をよくしていくことが重要である。そのため、今後は地域で成年後見人を務める社会福祉士が組織する団体などと連携し、評価者養成を行っていきたいといふ。

2年に1回は専門家とともにに調査票も見直し、制度改正、時代や社会の変化にも対応できるよう、仕組みを整えながら取り組む方向である。

本間氏は、「日常生活を大切

## JCI認証で国際的な視野から質を高める

—医療法人社団愛優会 老健リハビリよこはま—

### 長期療養部門では 東南アジア初の認証

国際的な視野でケアやサービスの質の第三者評価に臨む動きも始まっている。

横浜市旭区の医療法人社団愛優会老健リハビリよこはま（理事長＝都直人氏）は、今年4月、

病院の質を評価する国際認証機関、JCI（ジョインント・コミッショント・インターナショナル）の認定施設となつた。

JCI（ジョインント・コミッショ

にし、心に寄りそなケアをしている介護施設では、利用者の顔が穏やかで表情豊かです。利用者が本当に求めているのは、安心して生活できるかどうかの保証です」と強調した。



▲都直人氏

JCI認証に取り組んだきっかけについて都理事長は、「国際化、グローバル化の時代を迎え、たとえば航空会社も共同事業を進める時代です。自分の法人だけで物事を完結するのではなく、規格基準がある。また、規格基準が