

前ちゃんの

草の根改革通信

くらしの安心をつくります。 <http://honobono.tv> [文京区議会議員前田くにひろの活動報告]

利用者にとってわかりやすい 福祉サービスの通信簿。

早いもので2期目の当選後、もうすぐ1年です。

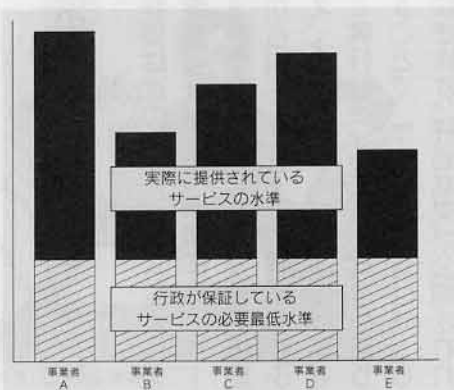
1期目に引き続き、痴ほうになっても障害を持っても、
自分らしくくらせるまちづくりをめざして活動しています。



アルツハイマー病の母に
必要な施設やサービスを
探した15年。

私はアルツハイマー病の母の介護を在宅で15年間やってきました。その経験から介護が必要になったときにも安心してくらすためには、自分に合った質の高いサービスが利用できるなければならないと痛感しています。痴ほうのため目が離せない母を在宅で介護していたときに、15人のホームヘルパーに来ていただきました。一口にホームヘルパーといっても、痴呆への対応がうまい人もいれば、経験のない人もいました。また、熱心な人もいれば、その時間が無事にすめばいいと考えている人もいました。人によって技能に差がありサービスの質にもばらつきがあることを強く感じました。

母の症状が重くなるにつれて、在



利用者が知りたいサービスの質は、事業者によってばらつきがあります。

宅での介護は難しくなり、利用できる施設を探しました。しかし、どんな施設があるのかの情報は少なく、どんなサービスが提供されているのかを知ることも難しく、施設の選び方にも悩みました。そもそも選ぶどころか、入りたくても空きがないのが現状でした。

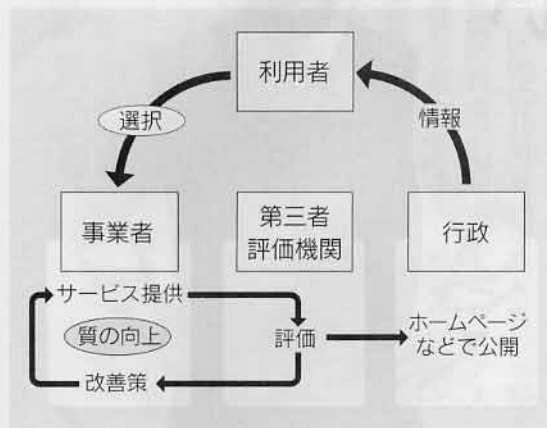
サービスの通信簿があれば、
よりよい福祉サービスが
どこにあるのかわかる。

行政はサービスの質が基準を満たさない場合、事業者を指導監督し是正を求めます。場合によっては営業を停止することもあります。こうして必要最低限のサービスの質を保証しています。しかし、私たちがサービスを利用するときには、最低限の水準だけでなく、より満足のいく水準を望みます。また、施設やサービスが自分に合ったものかを見極めるための情報も、もっと必要です。

サービスの質の向上とサービス選択のための情報を提供するための仕組みとして、「サービス評価制度」が作られています。目に見えない福祉サービスを点数などの目に見える形にする評価は、その基準作りや評価結果の伝え方に難しさがありますが、安心して任せられる福祉サービスを作るために大切な制度です。評価はサービスの通信簿のようなものです。

サービスの質の評価はいろいろな分野で行われています。

ホテルやレストランでは星の数によって格付けが行われています。また医療分野でも、病院を第三者機関が評価する「医療機能評価」が話題となっています。福祉の分野においても、国は「痴呆性高齢者向けのグループホーム」について平成14年度から「外部評価」を受けるように義務づけました。さらにそれを推し進め、介護保険の対象となる全福祉サービスへ義務づけるかどうかの検討も始まりました。いま注目の「福祉サービス評価制度」について考えます。



福祉サービスは、利用者の安全や快適な環境を確保するために、法律や規則で人員の配置や施設の広さなど、最低限の基準が設けられ、行政によって監督されています。しかし最低水準以上のサービスについては、事業者によってばらつきがあり、それを監督する仕組みはありません。しかし、事業者それぞれに異なるサービスの質こそが、利用者が一番知りたい情報でもあります。利用者が自分に合ったサービスや事業者を選ぶために、事業者の特徴やサービスの優劣が分かりやすく示される仕組みが求められています。そのひとつとして、第三者機関による評価制度が注目されています。

公平な立場の第三者機関がサービスの評価を行います。

評価は次のように行われます。まず事業者は第三者機関によるサービス評価を受診します。次に評価結果から明らかとなった問題点をふまえ、より良いサービス改善計画を立て実行します。これを何度も繰り返すことで、サービスの質は向上してゆきます。評価結果が公開されれば、利用者は複数の事業者のサービスの質を比較し、自分に合ったサービスを選択することもできます。行政は情報公開を支援したり、評価を受診しやすい環境づくりを推進し、福祉環境の充実を図ります。

東京都は福祉サービス第三者評価制度を本格的に始めています。

東京都は「福祉サービス第三者評価システム」をすでに導入しています。そこでは、評価の公正を期すために、行政でも事業者でもない第三者機関によって「利用者調査」と「事業評価」が行われます。「利用者調査」では、利用者の意向や満足度を、アンケートや聞き取りによって把握します。「事業評価」では、まず事業者に自己評価をもらった後、「利用者調査」と「自己評価」の結果を照らし合わせた上で、評価者が施設を訪問し、実状を確認しながら、事業

者に聞き取り調査を行います。そして、入居・退居時の対応、安全管理などのサービス提供方法や、利用者の意志の反映、食事・入浴の状況、プライバシーの保護など、より具体的なサービス項目ごとに評価します。評価結果は5段階で優劣が表され、その理由も示されます。最後に総合的な講評がまとめられます。評価結果は利用者が福祉サービスを選択する際に役立つよう、東京都の福祉情報ホームページで公開されます。

事業者名称	〒100-0001	〒100-0001	〒100-0001
評価機関名称	株式会社 ハンドワークス	株式会社 ハンドワークス	株式会社 国産アパレル・サービス
人権的対応	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
標準的サービス水準の確保	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
認知症の対応	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆
安全管理	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆

東京都の福祉ホームページ「東京福祉ナビゲーション」<http://www.fukunavi.or.jp>

前田くにひろが文京区で取り組みたい。

福祉サービス評価制度は、利用者本位の福祉サービスを実現するために重要な制度です。また事業者自身にとっても、自らが提供するサービスの質を向上させるために有効な仕組みです。前田くにひろは文京区における取り組みとして、まず3つの提案を行います。

① 第三者評価受診費用の補助制度

文京区内にある全ての福祉サービス事業者が東京都の第三者評価制度を導入できるよう、文京区が評価受診にかかる費用に対する助成を充実するように求めます。東京都の制度では、平均60万円の受診費用を事業者が支払うことになっており、事業者にとって大きな負担となっています。事業者の費用負担を軽減することで、第三者評価制度の普及を推進します。

② 評価制度への利用者参加

文京区独自の評価制度を検討する際には、行政や事業者だけでなく、利用者の意見を取り入れる仕組みをつくるよう求めます。福祉サービス評価制度は新しい取り組みで、まだ完成されたものではありません。利用者本位の評価にするためには、評価制度を作る段階から利用者の参加が不可欠です。

③ 地域での取り組み

利用者や事業者の方々を含めた区民の皆さんとともに、福祉サービス評価について考える勉強会を開きます。その中から文京区の福祉をよりよいものにする環境や仕組みを、いっしょにつくりあげてゆきましょう。まずは、5月12日に開催する「これからの文京について話し合う会」に、ぜひご参加ください。

文京区独自の取り組みで東京都の評価制度を補完します。

平成14年度に文京区は、東京都の評価制度実施の準備として、区内の施設のうち、特養ホームや保育園など7カ所についての試験的なサービース評価を行いました。評価結果は、予想していたものと大きくは違わず、評価が妥当であることが分かりました。しかし、「評価項目が利用者にとって適切なのか」「評価者する人のレベルに優劣がある」「現地調査の時間が短い」など、評価システム自体への疑問や不満も出されました。

この試験的取り組みをふまえて、文京区では、東京都の評価制度を補完する独自の評価・情報提供を行うことになりました。それが「サービース事業者自己評価・利用者アンケートの実施及び公表」です。

東京都の評価方法のうち「事業

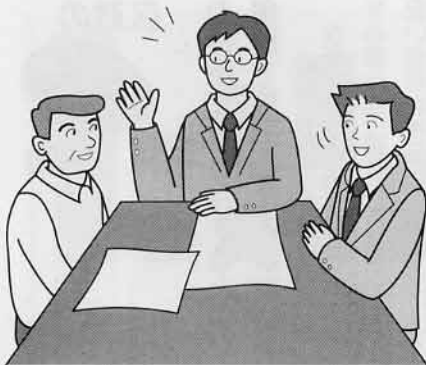


イラスト 平林いずみ

これからの文京について 話し合う会

開催のお知らせ

5/12 (水) 19:00~21:00

テーマ:福祉サービス評価制度 他

会場:シビックセンター3階
障害者会館 会議室C

参加費:無料

出欠:出席していただく場合は事前に
ご一報いただくと助かります。

連絡先:電話/FAX 03-3818-3191
E-mail honobono@be.to

議会報告

11月に行われた議会において、区長への一般質問を行いました。その中から前田くにひろの2つの取り組みをご報告します。



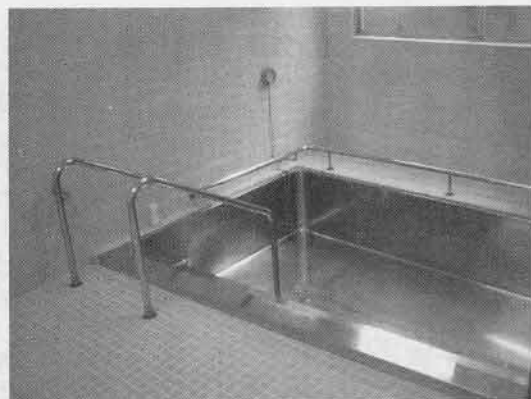
路上喫煙防止について。

迷惑な路上喫煙とポイ捨て防止策を求めました。区長は喫煙マナーの問題と考え、マナー向上を訴えるポスターやチラシを区内各所に配布するなど、意識啓発にとどめる方針です。しかし区民の健康や町の美観を守るためには、千代田区と同様に罰則付き条例を制定するなど、もう一歩踏み込んだ対応が必要と考えます。



本郷三丁目交差点周辺で行われた歩行者喫煙・ポイ捨て防止キャンペーン。今後、キャンペーン地域は拡大される予定です。

寿会館の入浴廃止に伴う代替案について。



寿会館の入浴サービスは利用者が減少し、廃止が決まっています。

廃止が検討されていた寿会館の入浴サービスについて、代わりとなる対策をとるよう区長に求めました。その結果、3月にまとまった計画では、区内の公衆浴場を高齢者が半額程度の料金で利用できる「シニア入浴デー事業」と、公衆浴場や旅館を活用し、入浴付きで軽体操、カラオケ、茶話会等を行う「ミニミニデイサービス事業」の実施を検討することになりました。障害をお持ちの方で寿会館の入浴サービスを利用していただ方には、高齢者住宅サービスセンターの浴室を利用してもらう計画です。今後とも区民サービスが低下しないよう求めていきます。

区政の まめ 知識

お役所が買い物するとき、 値段で決める？内容で決める？

役所が物品を購入したり、工事を発注する際には、複数の事業者の中から一番安い価格を提示した者を選びます。これを入札方式といいます。多くの場合、公平で効率的な選び方と言えます。

しかし福祉施設を運営する事業者を決める場合には、サービスの内容や質も含めて検討しなければなりません。そのため選び方をコンペ（提案公募方式）といいます。公募によって幅広い事業者にサービスの内容や提供方法を提案してもらい、価格を含めて総合的にもっとも優れた事業者を選びます。福祉施設運営の事業者選定に関して文京区はコンペを行っています。近年では、特養ホーム千駄木の郷、かこまち保育園、根津保

育園、小日向グループホーム、本郷福祉センターを運営する事業者が、コンペによって選ばれました。

金額で割り切れる入札とは違って、コンペではなぜその事業者を選んだのかという基準があいまいになってしまふ恐れがあります。ですから区には、選定基準を明らかにする責任があります。選考する人の人選が適切でなければなりませんし、提案書や選考審査会の公開など、選考過程が利用者や区民の目に見えることも重要です。

そこで私は区に説明責任を果たすように求めました。それによって当初は全面非公開だった提案書類に関しては、受注した事業者のものに限って公開されるようになりました。また選考委員も役所職員だけではなく、区民や専門家が選ばれるなど改善が図られました。

コンペの透明化をさらに進めるため、今後は選考基準の策定段階から利用者や区民が参画できるよう、区に求めていきます。



文京区根津にある京城歴史館は、当初競売（一番高い買値をつけた者を選ぶ）にかけられる予定でした。しかし保存活用を望む地元などの声に配慮して、利用方法を問うコンペ方式に変更となりました。

前ちゃんの 草の根改革通信

発行 前田くにひろと文京を楽しくする会
〒113-0024
文京区西片2-16-12-303
電話 03-3818-3191
FAX 03-3818-3191
E-mail honobono@be.to
http://HonoBono.TV

今後、通信の郵送をご希望の方は、
上記までご連絡ください。