

【50】居住者と地域との関わりに関して、特にいいことがあれば、ご記入下さい。

コメント欄参照:3

	79-1	79-3	79-4	79-5	79-6	50
管理番号	居住層	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	
1	2	70	5	1	妻	
2	042	79	5	1	妻	
3	1	90	4	1	長女	
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	
6	087	74	3	1		地域とのかかわりもいろいろと考えてもらって良い環境で過ごさせてもらっていると思います
7	167	75	3	1	次女	
8	2	79	5	1	息子	
9	4	79	3	1	次女	
10	1	80	3	1	母	
11	008	80	2	1	娘	
12	067	80	3	1	娘	
13	05	81	2	1	子供	
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	長女	
16	008	85	3	1	長女	
17	7	85	3	0	叔母	
18	525	86	5	1	姪	
19	15	86	3	1	姪	近くの小・中学校の学生とのふれあいがあれば良いと思う。クリスマス会など
20	7	86	5	1	姪	
21	35	87	5	1	親子	
22	56	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	
25	7	90	4	1	娘・長女	
26	7	94	5	1	子供	以前は地域の方のボランティア活動を受け入れて、よい環境であったが、施設長交代後は意図的な地域との断絶が目立つ
27	1	100	4	0	嫁・姑	
28						
29						

【59】生活上のケアやサービスについて、改善すべきものがありますか
 1. はい:4 【59-1】それはなんですか

管理番号	居住階	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	59-1
1	2	70	5	1	妻	
2	0.42	79	5	1	妻	
3	1	90	4	1	長女	職員の数不足していると思う
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	頭などきれいにしてほしい。めやにだらけで悲しくなったことが何度かあります
6	0.67	74	3	1	次女	
7	1.67	75	3	1	息子	
8	2	79	5	1	次女	
9	4	79	3	1	次女	
10	1	80	3	1	母	
11	0.08	80	2	1	娘	
12	0.67	80	3	1	娘	
13	0.5	81	2	1	娘	
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	娘	
16	0.08	85	3	1	長女	
17	7	85	3	0	叔母	
18	5.25	86	5	1	姪	
19	1.5	86	3	1	娘	
20	7	86	5	1	娘	
21	3.5	87	5	1	親子	
22	5.6	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	食事などのとき、換気口の下に本人を置かれていたり配慮がない
25	7	90	4	1	娘・長女	
26	7	94	5	1	子供	手足の爪・頭髮の手入れなど、ほとんど何もしていない
27	1	100	4	0	嫁・姑	
28						
29						

【60】他に生活上必要なケアやサービスがありますか

1. はい:2 【60-1】それはなんですか

管理番号	居住歴	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	60-1
1	2	70	5	1	妻	
2	0.42	79	5	1	妻	
3	1	90	4	1	長女	職員の方の数が不足していると思う
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	
6	0.67	74	3	1	次女	
7	1.67	75	3	1	次女	
8	2	79	5	1	息子	
9	4	79	3	1	次女	
10	1	80	3	1	母	
11	0.08	80	2	1	娘	
12	0.67	80	3	1	娘	
13	0.5	81	2	1	嫁	
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	娘	
16	0.08	85	3	1	長女	介護的なこと
17	7	85	3	0	叔母	
18	5.25	86	5	1	姪	
19	1.5	86	3	1	娘	
20	7	86	5	1	嫁	
21	3.5	87	5	1	親子	
22	5.6	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	
25	7	90	4	1	娘・長女	
26	7	94	5	1	子供	
27	1	100	4	0	嫁・姑	
28						
29						

【62】生活上のケアやサービスについて、特にいいことがあれば、ご記入下さい。
コメント欄参照:9

	79-1	79-3	79-4	79-5	79-6	
管理番号	居住階	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係	62
1	2	70	5	1	妻	
2	0.42	79	5	1	妻	
3	1	90	4	1	長女	現在入居しているところでの職員数が入居者数に対して、絶対的に不足している。予算事情あるにしても、自己犠牲でカバーしている職員の人の対応は限界あり、抜本的な解決を行政に求める
4	2	92	5	0	長女	
5	2	72	4	1	父	
6	0.67	74	3	1	母	
7	1.67	75	3	1	次女	衣食住、すべてにおいてとてもよくケアしてもらっていて、感謝しています(精神面において)
8	2	79	5	1	息子	
9	4	79	3	1	次女	
10	1	80	3	1	母	
11	0.08	80	2	1	娘	
12	0.67	80	3	1	娘	
13	0.5	81	2	1	嫁	
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	娘	
16	0.08	85	3	1	長女	普段より部屋にかざがかげられているため冬の寒い日でも本人が寒いと思いつつ何かを着たいときだけでも入れない(人に言えば良いのですが、遠慮して言わない)背中丸めて腕を組んでいたもので…冬は3階全体寒いと思いきも親切によくやってくれていると思う
17	7	85	3	0	叔母	
18	5.25	86	5	1	姪	夜間の行動を抑制するために、だんだん強い薬を使っている。痴呆の問題行動だけをとり上げてはいるが、それは職員の新合上のごとで、住居者の健康上のごとを考えると副作用がほかに出るため、内臓疾患を伴うことになる。特に夜間は職員一人ということで大変だし、何か余った時は行き届かないのは当たり前である
19	1.5	86	3	1	娘	
20	7	86	5	1	嫁	
21	3.5	87	5	1	親子	怪我や病氣など体調に変化があった時は、まめに知らせてくれるので、大変にありがたく思っています
22	5.6	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	
25	7	90	4	1	娘・長女	この数年職員などのことについて考えることが多い 整髪や身だしなみをもう少し職員の方が援助して欲しい 心の行き届いた活動をして欲しい、介護保険になつてから代わって欲しいと思うが、ちよつとした心配りが足りない。施設の従業員が始終変わって、訪れるたびに新顔がいておどろく。入居者も戸惑っていると思う。
26	7	94	5	1	子供	
27	1	100	4	0	嫁・姑	
28						
29						

[67] 職員の態度・対応について、特にいいたいことがあれば、ご記入下さい。
コメント欄参照:8

管理番号	居住歴	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	67
1	2	70	5	1	妻	
2	0.42	79	5	1	妻	私のところは本人がほとんど話をしないのでよくわからないことが多い この施設を利用した第一の理由は職員の方の対応が良かったので、選びました
3	1	90	4	1	長女	
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	
6	0.67	74	3	1	次女	とても暖かくないうちにして下さり、自宅にいたころより、満足して安心した生活をさせてもらって、おかげさまで精神的にも落ち着いて生活 しています(いろいろな問題行動に改善に対処してもらっていると思いい、感謝でいっぱいです とても大変な仕事を、明るく一生懸命にこなして下さっていて、本当にありがとうございます
7	1.67	75	3	1	次女	
8	2	79	5	1	息子	
9	4	79	3	1	次女	
10	1	80	3	1	母	
11	0.08	80	2	1	嫁	
12	0.67	80	3	1	嫁	
13	0.5	81	2	1	嫁	
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	嫁	
16	0.08	85	3	1	長女	
17	7	85	3	0	叔母	
18	5.25	86	5	1	姪	礼儀正しく親切である
19	1.5	86	3	1	嫁	問題行動だけを指摘し、精神病院への入院を勧められ、紹介された。1か月以上前から熱があり、原因がはっきりしなかった。内科での検査 を先にしたいと話したが先生の診察は受けているからと言う。紹介された精神病院に入院したが、容態が悪くなるばかり。内科へ転院した が、ラポールにいる二日前から食事も食べられず、点滴をしておりもつと早い対応がなかつたかと思う。
20	7	86	5	1	嫁	
21	3.5	87	5	1	親子	
22	5.6	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	職員などの入居者に対する対応の質は良くない
25	7	90	4	1	嫁・長女	
26	7	94	5	1	子供	職員が職場に定着して、入居者と良好なコミュニケーションが取れるようにしてほしい。なんとなく事務的な感じがする
27	1	100	4	0	嫁・姑	
28						
29						

【72】 運営などに関して、居住者が主張できる場について、特にいいことがあれば、ご記入下さい
コメント欄参照:7

管理番号	居住歴	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	72
1	2	70	5	1	妻	
2	0.42	79	5	1	妻	
3	1	90	4	1	長女	
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	自分で主張できるような人は、ここに書くこともないと思います 「オンブズマン組織」など、また、それを必要としないほど、よい状況にあると思います
6	0.67	74	3	1	次女	
7	1.67	75	3	1	次女	
8	2	79	5	1	息子	
9	4	79	3	1	次女	
10	1	80	3	1	母	
11	0.08	80	2	1	娘	
12	0.67	80	3	1	娘	本人は何もわからないので、意見はいえない。ただ、本音で生きている人なので、聞き流さず、聞いてあげてほしい
13	0.5	81	2	1	嫁	
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	娘	
16	0.08	85	3	1	長女	入居時に初めて知る事項が多いのに驚きました。たとえば、医者が一週間に一時間しか在ホームしていないとか看護婦の人 も夕方5時までとか。(老人ホームは保健施設とは違うとはいえますけれど)健康面でも早く処置をしていただきたい
17	7	85	3	0	叔母	
18	5.25	86	5	1	姪	
19	1.5	86	3	1	嫁	職員の苛立ち、ひいきなどが見られる。人間だからしょうがないとは思いますが。
20	7	86	5	1	嫁	
21	3.5	87	5	1	親子	
22	5.6	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	
25	7	90	4	1	娘・長女	部屋替え申し込んだことわれました。家族の希望も聞いて欲しい
26	7	94	5	1	子供	家族が居住者のごと推察して、施設側に一応要望することは可能ですが、聞きっぱなしで対応しないことが多い。
27	1	100	4	0	嫁・姑	
28						
29						

【75】居住者の家族にとって、この施設について、何が最もよい点だと思いますか
コメント欄参照:19

管理番号	居住層	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	75
1	2	70	5		1妻	面会時間など自由にさせてもらえることなど
2	0.42	79	5		1妻	若い職員。特に男性の方が多くいらつしやるので心強い
3	1	90	4		1長女	職員の方の対応、食事に対する気配り
4	2	92	5		0父	
5	2	72	4		1母	暗い感じがしない点 利用者をもとても安心してみてもらっていることと、また、家族にもいつでも皆さんがとてもやさしく、親切に接して下さって、なに ことにも親身になって対応してくれること
6	0.67	74	3		1次女	
7	1.67	75	3		1次女	
8	2	79	5		1息子	職員が明るく、面会に行ってもあたたかい雰囲気を感じます
9	4	79	3		1次女	説明が丁寧にはつきりとしてくれ、納得できる
10	1	80	3		1母	職員の対応がアットホームで安心しております
11	0.08	80	2		1嬢	家族がいっつでも会いたいときに会えること
12	0.67	80	3		1嬢	皆、とても親切にして下さる
13	0.5	81	2		1嬢	職員の方が本当に一生懸命して下さい
14	7	82	5		1子供	安心しておながいできること
15	6	84	5		1嬢	安心して介護してもらえること
16	0.08	85	3		1長女	礼儀正しく、親切である
17	7	85	3		0叔母	
18	5.25	86	5		1嬢	自由に会うことができる
19	1.5	86	3		1嬢	開放的で、自由に出入りができる
20	7	86	5		1嬢	
21	3.5	87	5		1親子	
22	5.6	87	5		1長男	
23	5	88	5		1親子	
24	8	89	1		1親子	
25	7	90	4		1嬢・長女	全体に家族的だと思う
26	7	94	5		1子供	設備
27	1	100	4		0嬢・姑	
28						
29						

【76】居住者の家族にとって、この施設で、実際にいやだと感じたことがありますか
 1. はい : 9 (76-1) それは何ですか？

管理番号	居住階	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	76-1
1	2	70	5	1	妻	
2	0.42	79	5	1	妻	
3	1	90	4	1	長女	
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	一人感じの悪い看護婦さんがいる。何も分からぬ母にせめて行ったときに何か食べさせてあげたいのに頭ごなしに食べさせるなどいうことをいわれた。親孝行の真似でもこちらはしたいのです
6	0.67	74	3	1	次女	
7	1.67	75	3	1	次女	
8	2	79	5	1	息子	
9	4	79	3	1	次女	
10	1	80	3	1	母	
11	0.08	80	2	1	娘	
12	0.67	80	3	1	娘	自分の部屋に勝手に入れないこと(痴呆なのでかたないことかもしれない)。自分の服をたたんだり、出したり、いれたりすること、かなりの時間をかけていたので
13	0.5	81	2	1	嫁	
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	娘	
16	0.08	85	3	1	長女	当然のことと思いますが、あまりにも2階と3階の雰囲気の違いで空気まで違ふと感ずます。家庭的なはずなのにと思いました
17	7	85	3	0	叔母	
18	5.25	86	5	1	嫁	
19	1.5	86	3	1	嫁	居住者の責任でないことを家族に言われることをたとえ抑制剤を使つての行為・副作用について
20	7	86	5	1	嫁	
21	3.5	87	5	1	親子	スガキによっては、対応の雰囲気かわらぬとき、不快感を感じたときがあった。
22	5.6	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	3Fの痴呆のトイレにおいて、水が自由に流せない
24	8	89	1	1	親子	居住者に対する配慮などの対応
25	7	90	4	1	娘・長女	家族の話をもう少し聞いて欲しい
26	7	94	5	1	子供	申し入れに対して口先だけでOK...でも実行しない
27	1	100	4	0	嫁・姑	
28						
29						

【78】このホームについて何か他にコメントがありましたら、以下に書いて下さい。
コメント欄参照 9

	79-1	79-3	79-4	79-5	79-6	78
管理番号	居住階	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	
1	2	70	5		妻	
2	042	79	5		妻	
3	1	90	4		長女	全体的に見て狭いと感じますので、職員の方たちが一時的にもゆとり体験するような場所があるのかしらと思うときがあります
4	2	92	5		0父	
5	2	72	4		1母	反応がない人が多いと思いますが、せめて一日に一回でもお年より達が声を出して笑ってくれるような楽しい時間があるといいの コメント欄に書ききれませんが、ラポール様派の皆様のおかげで現在の生活をさせていただいていることに、毎日感謝の気持ちで いっぱいです。利用者のごとも、本当にいろいろな面で理解して対応して下さっていると思います
6	067	74	3		1	
7	167	75	3		1次女	
8	2	79	5		1息子	
9	4	79	3		1次女	
10	1	80	3		1母	
11	008	80	2		1嫁	
12	067	80	3		1嫁	何かひとつだけでも、この仕事は自分の役目というものを持たせてくれれば(せいたくはないんですけど)家では、洗濯をたたくこ と、床のゴミ拾い、ゴミ出し(ゴミ袋を持っていくだけ)自分の力でできる仕事だと思いやつていい
13	05	81	2		1子供	
14	7	82	5		1子供	
15	6	84	5		1嫁	
16	008	85	3		1長女	見通し悪く、ごちゃごちゃしている感じですね。保健施設みたいな老人ホームであつたらな一と感じます。(介護度によって分かれて 細かく入居できたらと思います)
17	7	85	3		0叔母	
18	525	86	5		1嫁	
19	15	86	3		1嫁	
20	7	86	5		1嫁	
21	35	87	5		1親子	家族が面倒を見られなくなり世話になっている以上なかなか言えないことが多い 施設長が前向きに対応して下さい、いろいろな情報などを提供して下さいのは助かります。出来れば、ひとつの色を5~6年は統 けて欲しい、入所して施設長が3人目ですので、その都度、ホームの空気が変わります。
22	56	87	5		1長男	現在の施設長さんは、介護の福祉の活動に対して大変前向きで進んだ考えのもとに活動をされていて、私たち家族は安心していま ます。また、スタッフの方たちも、介護保険制度に慣れ、日々声を掛け合っていて、ケア活動されていることに家族として心強く感じていま
23	5	88	5		1親子	
24	8	89	1		1親子	
25	7	90	4		1孫・長女	
26	7	94	5		1子供	
27	1	100	4		0嫁・姑	心から信頼できない場面が多々ある。誠意が欲しい
28						
29						

【79-9】 入居理由 (主な理由を2つ選んでください)
 11 その他 (コメント欄参照:12)

管理番号	居住歴	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)	79-9-11
1	2	70	5	1	妻	
2	0.42	79	5	1	妻	
3	1	90	4	1	長女	
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	
6	0.67	74	3	1	次女	徘徊など問題行動が多く、とてもみていられなかった。徘徊がひどく、本人の命にかかわってしまったりしたこと、同居の孫の精神面がやんでしまったこと、実家の高齢(両親とも要介護、痴呆もあり)の両親(二人のみで生活)の介護も通う状況だったことなど
7	1.67	75	3	1	次女	
8	2	79	5	1	息子	
9	4	79	3	1	次女	アルツハイマー型痴呆だったので、一人の介護者では限界で、通常の家庭生活が営めなかったから
10	1	80	3	1	母	
11	0.08	80	2	1	娘	
12	0.67	80	3	1	娘	近所の方からも苦情が出ている
13	0.5	81	2	1	嫁	同居しての介護が不可能だったため(老人二人が住んでいたが、片方が入院して退院は不可能)
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	娘	
16	0.08	85	3	1	長女	第二人と話し合いの結果です
17	7	85	3	0	叔母	入居しなければ介護する人がいない
18	5.25	86	5	1	姪	叔母が死亡、子供はいません。叔母の身内は連絡無し。私は叔父の身内ですが、今、身許引受人となっております。私も74才です
19	1.5	86	3	1	娘	
20	7	86	5	1	嫁	介護者が病気になる
21	3.5	87	5	1	親子	体調を崩し、病院の医師からも、施設利用を助言されたため
22	5.6	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	
25	7	90	4	1	娘、長女	二人の生活で夫が亡くなったので
26	7	94	5	1	子供	痴呆徘徊でまた、大腿骨骨折などで家での介護が限界に来た
27	1	100	4	0	嫁、姑	
28						
29						

【79-11】ラポール藤沢までの交通機関とかかる時間

管理番号	79-1 居住歴	79-3 年齢	79-4 要介護度	79-5 痴呆の有無	79-6 居住者との関係 (記入者)	79-11-1
1	2	70	5	1	妻	車又は原付バイク
2	0.42	79	5	1	妻	車
3	1	90	4	1	長女	タクシー
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	車
6	0.67	74	3	1		自転車
7	1.67	75	3	1	次女	車
8	2	79	5	1	息子	車
9	4	79	3	1	次女	車
10	1	80	3	1	母	車
11	0.08	80	2	1	嫁	電車+バス+タクシー
12	0.67	80	3	1	嫁	自転車
13	0.5	81	2	1	嫁	車
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	嫁	
16	0.08	85	3	1	長女	
17	7	85	3	0	叔母	
18	5.25	86	5	1	姪	
19	1.5	86	3	1	嫁	車
20	7	86	5	1	親子	車
21	3.5	87	5	1	親子	電車
22	5.6	87	5	1	長男	電車+徒歩
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	車
25	7	90	4	1	嫁・長女	自転車
26	7	94	5	1	子供	自転車
27	1	100	4	0	嫁・姑	自転車
28						
29						

【79-13】 家族会について何か他にコメントがありましたら、以下に書いて下さい。
 コメント欄参照：17

管理番号	79-1	79-3	79-4	79-5	79-6	79-13
居住暦	年齢	要介護度	痴呆の有無	居住者との関係 (記入者)		
1	2	70	5	1	妻	
2	0.42	79	5	1	妻	家族としてお手伝いできることはしていきたい
3	1	90	4	1	長女	まだ参加していません
4	2	92	5	0	父	
5	2	72	4	1	母	お互いに話をしたり、聞く時間があるとあるとラポールというひとつ屋根の下に暮らす家族とともっているという運命感が生まれる いろいろと大変なことあると思いますが、できる限り全員に情報をいただき、皆で協力していけるような家族会であってほしいと思いま
6	0.67	74	3	1	次女	
7	1.67	75	3	1	次女	
8	2	79	5	1	息子	
9	4	79	3	1	次女	ホームに入居させていただき、ほっとしている反面、近親者としていろいろな思いはそれぞれ違います。過去も含め、同じような経験を した者同士で、情報交換ができれば、ホームのより以上の発展につながると思います
10	1	80	3	1	母	
11	0.08	80	2	1	娘	
12	0.67	80	3	1	娘	ひとりひとりがみているのではなく、家族会の人たちに声かけてみんまで、見守っていい方針であればいいと思う。
13	0.5	81	2	1	嫁	
14	7	82	5	1	子供	
15	6	84	5	1	長女	
16	0.08	85	3	1	長女	
17	7	85	3	0	叔母	入居間もないので保るのはこれからですので
18	5.25	86	5	1	姪	家族会に出席して他の方のお話などお聞きしたいとは思っておりますが、なかなか出席できません。おぼは痴呆で、私の名前もわから なくなりましたが、行くことでも嬉しそうで手を握って離しません。叔母とは血のつながりがありますが、ほかの家族の 方々のお話を伺いたいと思っております。
19	1.5	86	3	1	娘	
20	7	86	5	1	嫁	プライベートを守ることが最優先なので、連絡を密にするということもなく、手助けできる所でのみ協力してきたような形でしたが、今年か らは家族会からも積極的に働きかけていくという話し合いも出来て、これからがたのしみです
21	3.5	87	5	1	親子	今までの役員さんには大変ご苦労をかけたと思いますが、役員の方々を含め、家族会の人たち（私たちを含め）施設と家族会のかかわりにつ いて手探り状態であり、これからはオンラインズを十分活用して、よりよい、施設と家族会のかかわりを作り上げる時期と思います
22	5.6	87	5	1	長男	
23	5	88	5	1	親子	
24	8	89	1	1	親子	
25	7	90	4	1	娘・長女	
26	7	94	5	1	子供	施設側に対して世話になっているという意識が高いせいか、いいたいことがいえない面がある。とくに入居者を退去させられると いう点で遠慮がある
27	1	100	4	0	嫁・姑	
28						
29						

Ⅲ. 施設におけるサービス評価の実態に関するアンケート

安川文朗・水流聡子
住友生命総合研究所生活部

第1章 社会福祉におけるサービス評価の動向

第1節 サービス評価の意義と視点

社会福祉サービスの供給のあり方が「供給者本位」から「利用者本位」へと転換する中で、サービス利用者の視点に立ったサービス評価とその結果の公表を行うことが求められている。サービス評価を実施することには、社会福祉サービスの質を高めると同時に、利用者のニーズをサービス（及び政策・施策）に反映させていく契機を与えるという意義がある。

サービス評価は、特定の施策や事業が、どのような資源を使って、どのような過程や方法で実施され、その結果、どのような効果を生んだか、さらにその効果を生むために要した費用などの資源量との対比で、そのサービスがどの程度効率的であったかを観察するものである（冷水, 1996, p. 180）。

評価を行うためには、何らかの「視点」ないし「基準」が必要である。評価の視点や基準は、経済的な費用対効果という側面からとらえられることが多いが、社会福祉におけるサービス評価は、費用対効果のみならず、やはり利用者にとっての効果・効率、ケアの効果・効率という視点をもつことが重要であると言える。つまり、「利用者本位」という観点に立って、経営の評価に加えて、ケアの効果を適切に評価していくことが求められているのである。

また、サービス評価を行うことの必要性は、社会や地域の一定の期待と承認を得て、人的・物的な資源を社会や地域から与えられてサービスを実施する主体（行政機関、民間団体等）の「アカウントビリティ」という考え方にもとづいていると考えられる。

アカウントビリティとは、サービスの実施主体が、サービス実施後のプロセス、効果、効率を、サービス利用者とその関係者、地域住民、資源提供者等に報告し、その後のサービス実施に役立てることを表わしており、これを「結果報告の責任」と理解することが重要である（冷水, 1996, p. 180）。すなわち、アカウントビリティとは、一定の公共性を備えた主体（サービス実施主体……行政機関、民間団体、NPO、個人等）が、その実施した活動や事業に対する社会的責任を果すことを意味していると言える。

高齢者福祉施設をはじめとする社会福祉のサービス提供機関は、アカウントビリティ、すなわち社会的な責任を果すという使命をもっており、こうした考え方にもとづいて、機関の経営の実態を明らかにし、提供するケアサービスの効果や成果に対して、社会的な評価が行われることが強く求められているのである。

第2節 社会福祉におけるサービス評価事業の展開

1. サービス評価事業のこれまでの経緯

サービス評価に準じる制度として、社会福祉の領域においては、以前より次のような事業が実施されてきた（石田, 1999）。

a. 社会福祉施設に対する「指導監査」

措置制度の仕組みを基本とするこれまでの社会福祉施設においては、行政による指導監査が行われていた。

指導監査は、施設の経営や設備等に対する監査が本位であり、入所者に対するケア（サービス）に関する規定はわずかしきみられなかった。また、指導監査の結果、不備な点が発見された場合は、事業停止命令や事業廃止命令が発動されることが予定されているが、これらの制裁措置がとられるケースはほとんどなく、監査結果がサービス改善に活かされていないのではないかという課題が指摘されてきた。

b. 福祉オンブズマン

福祉オンブズマンは、福祉サービスの苦情解決の仕組みとして、自治体ごと、もしくは施設や法人ごとに独自に行われてきた。それは、第三者評価という視点を導入した点において、行政機関による指導監査とは性格が大きく異なるものであり、各方面から様々な期待が寄せられてきた。

しかし、福祉オンブズマンは、あくまでもサービス利用者の個別的な苦情の解決を目的としており、継続的（長期的）にサービス全体の質の向上を図ったり、社会福祉の政策や施策のあり方に対して意見するためのものではないという問題点も示されている。

c. シルバーマーク制度

シルバーマーク制度は、社団法人シルバーサービス振興会が、民間福祉・介護サービスの「品質」を保証する認定評価制度として、1989年7月より実施されている。それは、在宅介護サービス、訪問入浴サービス、福祉用具レンタル・販売、有料老人ホーム等の民間サービス事業者に対して、規定の基準を満たした場合に認定マーク（「シルバーマーク」）を付与するというものである（なお、シルバーマーク制度については、シルバーサービス振興会のホームページ（<http://www.linkstar.ne.jp/silver/>）に詳しい）。

このシルバーマーク制度については、サービス事業者の独自性を評価することや、継続的（長期的）な評価を行うことが難しいという課題があるとされている。

なお、シルバーマークの認定基準は、2000年3月に大幅に改訂され、サービス事業者が自らのサービスを検証する「自己評価」や、利用者が直接アンケートによって評

価を行う「利用者評価」等の評価の仕組みが導入されている。この認定基準の改定にあたって、サービス評価のあり方が検討されているが、その検討結果が、『在宅介護サービス事業者の自己評価システム検討事業報告書』及び『在宅介護サービス事業者の資質向上のあり方に関する調査研究事業報告書』として、シルバーサービス振興会から報告されている。

2. 社会福祉における第三者評価事業の展開

社会福祉において「第三者評価」が注目されるようになったのは、ごく最近のことであり、第三者評価事業は、施設及び在宅サービスのそれぞれについて、次のような経緯を経て実施されてきた。

a. 施設サービス評価事業

社会福祉施設における第三者サービス評価は、1993年の厚生省（現・厚生労働省、以下同じ）老人保健福祉局長通知「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価事業の実施について」（1993年5月26日 老計第77号）によって開始された。これは、都道府県が主体となって、サービス評価委員会を設置し（外部委託もある）、老人福祉施設・老人保健施設を対象として行われてきた。

(1) 根拠法

施設サービス評価事業は、次の通知にもとづいて実施されている。

- ・厚生省老人保健福祉局長通知「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価事業の実施について」（実施要綱）（1993年5月26日 老計第77号）

(2) 評価の基準

評価基準の指針として、次のものが使用されている。

- ・厚生省老人保健福祉局『特別養護老人ホーム・老人保健施設のサービス評価基準』全国社会福祉協議会、1994年
- ・全国社会福祉施設経営者協議会（厚生省社会・援護局施設人材課監修）『改訂新版 社会福祉施設運営指針 チェックリスト編』全国社会福祉協議会、1994年
- ・全国老人保健施設協会編『新版 老人介護保健施設 サービス評価マニュアル』厚生科学研究所、2000年

(3) 結果報告

評価結果の報告については各都道府県に任されているが、例えば東京都の場合は、『特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価事業報告書』として報告されている（<http://www.kourei.metro.tokyo.jp/press/PR990615.htm>）。

b. 在宅福祉サービス評価事業

在宅福祉サービスにおける第三者評価は、1996年の厚生省老人保健福祉局長通知「在

宅福祉サービス評価事業の実施について」(1996年5月10日 老計第81号)によって開始された。

(1) 根拠法

在宅サービス評価事業は、次の通知にもとづいて実施されている。

- ・厚生省老人保健福祉局長通知「在宅福祉サービス評価事業の実施について」
(1996年5月10日 老計第81号)

(2) 評価の基準

評価基準の指針として、次のものが使用されている。

- ・全国社会福祉協議会『高齢者在宅福祉サービス事業評価基準』全国社会福祉協議会、1996年

(3) 結果報告

評価結果の報告については各都道府県に任されているが、例えば東京都の場合は、『東京都高齢者在宅福祉サービス評価事業報告書』として報告されている。

c. 社会福祉における第三者評価事業の法的根拠

社会福祉における第三者評価事業は、施設及び在宅サービスのそれぞれについて、上記の通知にもとづいて実施されているが、その法的な根拠となっているのは、老人福祉法及び介護保険法である。

老人福祉法第20条の2には、次のような記述がある。

「老人居宅生活支援事業を行う者及び老人福祉施設の設置者は、自らその行う処遇の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に処遇を受ける者の立場に立ってこれを行うよう努めなければならない」。

また、介護保険法第73条、第87条、第96条、第109条には、指定居宅介護事業者、指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設、指定介護療養型医療施設のそれぞれについて、「質の評価を行うよう努めねばならない」と記されている。

第3節 「社会福祉基礎構造改革」以後の社会福祉サービス評価事業の動向

「利用者本位」の社会福祉サービスの構築をめざす社会福祉基礎構造改革の進展にともない、これまでも増して、社会福祉におけるサービス評価事業の意義が注目されるようになってきている。社会福祉基礎構造改革の前後におけるサービス評価事業をめぐる議論の動向を、時系列的に以下の通り整理した。

1. 国及びそれに準じる機関の主な動き

国及びそれに準じる機関が実施した社会福祉サービス評価に関する研究として、主に次の研究成果がある。

○1999年3月

厚生省社会・援護局 福祉サービスの質に関する検討会が、『福祉サービスの質の向上に関する基本指針』（1999年3月2日）を発表した。この基本指針では、社会福祉基礎構造改革において第三者評価の仕組みを取り入れることを提言している。

○1999年6月

厚生省社会・援護局が、『福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ』（2000年6月2日）を発表した。この中間まとめでは、1999年3月の「基本指針」を踏まえ、「第三者評価基準」「評価の手順及び方法」「第三者評価機関の要件」「評価者の資質及び研修のあり方」について論点を整理している。

○2000年3月

全国社会福祉協議会 福祉サービス評価事業共同委員会が、『福祉サービスの質に関する第三者評価事業の創設に向けて』（2000年3月）を発表した。この報告書では、サービス評価の先行研究として、アメリカの民間サービス評価機関JCAHO（Joint Commission of health Care Organization）、日本医療機能評価機構、国際標準化機構（ISO）等の評価事業について検討し、「試行事業用評価基準」の策定と実施を行っている。

○2000年6月

「社会福祉基礎構造改革」の基本的な方向性を制度化することを目的に、社会福祉事業法の改正という形で、「社会福祉法」が施行された（2000年6月7日）。

社会福祉法第78条には、「福祉サービスの質の向上のための措置等」として、次の規定が盛り込まれた。

「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するように努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上を援助するた

めに、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

○2000年11月

厚生省老人保健福祉局「介護保険サービス選択のための評価の在り方に関する検討会」が第1回目の検討会を開催し、介護サービスの評価に関するこれまでの取り組みの事例等を検討した。この議論の成果は、厚生労働省のホームページ (http://www1.mhlw.go.jp/topics/kaigo99_4/lafter_17/kaigo91.html) で公開されている。

○2001年3月

厚生労働省が『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』（2001年3月）を発表した。これは、1999年6月の「中間まとめ」を前提とし、その最終的な報告書として示されたものである。この報告書は、厚生労働省のホームページ (<http://www.mhlw.go.jp/search/mhlwj/mhlw/shingi/0103/s0323-3.html>) で公開されている。

報告書では、具体的な「評価基準」として、7つの「評価対象」、25の「評価分類」、46の「評価項目」、93の「評価細目」等を設定している。この評価基準は、アメリカの民間サービス評価機関JCAHO、日本医療機能評価機構、国際標準化機構（ISO）等の第三者評価の先行事例が参考にされているとされており、利用者と事業者との「対等なサービス利用関係の構築」や、「利用者一人ひとりの状態に応じたサービスの提供」といった点に力点を置いている点で、「利用者本位」のサービス評価基準としての特徴が強く示されている。

この評価基準の主な内容と構成について、次の図表1-3-1にまとめた。

図表 1-3-1

『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』における評価基準

	評価対象	内 容	評価分類
1	福祉サービス提供の基本方針と組織	基本方針や計画の策定等を中心に、サービスの質を向上させることを目的とした組織的な取り組みが行われているかを評価する。	①福祉サービス提供の基本方針 ②サービス提供組織の運営 ③計画の策定 ④職員の資質向上
2	地域との関係	サービスや利用者の生活の質の向上のために、必要な地域の社会資源、住民等との連携や調整が行われているかを評価する。	①地域社会との連携 ②福祉人材の育成
3	対等なサービス利用関係の構築	適切な契約を行う前提となる、情報提供等の取り組みが行われているかを評価する。	①サービス提供開始時の対応
4	福祉サービス提供過程の確立	サービス提供のプロセスにおいて、計画の管理や策定、評価や見直しが適切に行われているかを評価する。	①サービス提供計画の管理 ②サービス提供計画の策定 ③サービスの提供 ④評価・変更
5	福祉サービスの適切な提供	利用者のニーズや状態に応じて、個別化された福祉サービスが提供されているかを評価する。 また、サービスについて、標準的な内容や手順が明文化されているかについて評価する。	①生活環境 ②コミュニケーション ③移動 ④食事 ⑤入浴 ⑥清拭 ⑦排泄 ⑧整容 ⑨相談等の援助 ⑩機能回復等への支援
6	利用者本位のサービス提供	利用者のニーズや意向への配慮や、安心と安全の確保について評価する。	①利用者の意向の尊重 ②利用者の安心と安全の確保
7	組織の運営管理	経営や人事管理の面で、1の基本方針で示されている組織体制や職員体制に合った適切な運営管理が行われているかを評価する。	①経営 ②人事管理 ③財務管理 ④物品管理

(出所) 厚生労働省『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』をもとに作成