

キ. 研修の効果（複数回答）

評価者育成研修による効果について複数回答で尋ねたところ、10施設中8施設が「サービスの質について考えるようになった」ことを挙げている。また、「評価の必要性に関する理解が深まった」「職場内でサービスの質について話し合うきっかけをつくるようになった」といった回答もそれぞれ7施設が挙げている。「サービス評価に関する技術の向上がみられる」と回答しているのは3施設だった。

図表3-1-11 研修の効果

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
研修の効果	評価の必要性に関する理解が深まった	○	○		○	○	○	○	○		
	サービスの質について考えるようになった	○	○	○	○	○	○		○		○
	職場内でサービスの質について話し合うきっかけをつくるようになった	○	○	○	○	○	○		○		
	サービス評価に関する技術の向上がみられる	○	○				○				
	その他										

(3) 外部機関主催研修への職員派遣

以下、行政、社会福祉協議会、NPOなどが行う「自己評価の評価者を育成するための研修」（以下「外部研修」）に派遣している6施設について述べることにする。

ア. 主催主体（複数回答）

派遣している外部研修について、最も多く派遣（◎）しているものと、その他派遣（○）しているものについて複数回答で尋ねた。「最も多く派遣」しているのは「都道府県」「社会福祉協議会」主催のものという回答がそれぞれ2施設から挙がっている。

図表3-1-12 主催主体

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D(*)	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
主催主体	都道府県		/	◎	/	○		◎			
	市区町村		/		/	○					
	社会福祉協議会	◎	/		/	◎					
	NPO		/		/						
	その他		/		/						

*外部機関主催研修への職員派遣は実施しているものの、施設の方でデータとして把握できなかったため、無回答とした（以下同）

イ. 職場へのフィードバック（複数回答）

外部研修受講者による職場へのフィードバックの方法について複数回答で尋ねたところ、「報告会」での発表、「報告書等を作成して回覧」しているという回答がそれぞれ2施設から挙がっている。また「評価に役立てることでフィードバック」としている施設（1施設）もあった。

図表3-1-13 職場へのフィードバック

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
研修受講者による職場へのフィードバック	報告会	○	/		/			○			
	報告書等を作成して回覧		/	○	/	○					
	評価に役立てることでフィードバック		/		/			○			
	その他		/		/						

ウ. 研修の効果

外部研修の効果について尋ねてみると、4施設が「サービスの質について考えるようになった」と回答している。その他、「評価の必要性に関する理解が深まった」「職場内でサービスの質について話合うきっかけをつくるようになった」「サービス評価に関する技術の向上がみられる」ことを挙げている施設もそれぞれ3施設あった。なお、「他の組織と評価やサービスの質確保・向上に関して情報交換するようになった」とする施設は2施設であった。

図表3-1-14 研修の効果

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
研修の効果	評価の必要性に関する理解が深まった	○				○		○			
	サービスの質について考えるようになった	○		○		○		○			
	職場内でサービスの質について話し合うきっかけをつくるようになった	○		○				○			
	サービス評価に関する技術の向上がみられる	○				○		○			
	他の組織と評価やサービスの質確保・向上に関して情報交換するようになった	○						○			
	その他										

エ. 最も多く派遣している外部研修について（まとめの表は次頁）

以下、最も多く派遣している研修についての回答である。

①派遣している頻度

派遣している頻度については、1年に「2回」と「4回」がそれぞれ1施設であった。

②1回あたりの時間

1回あたりの時間は、「1時間30分～2時間未満」「2時間以上」と回答している施設がそれぞれ1施設あった。

③講師（複数回答）

講師は、「都道府県の職員」が2施設、「社会福祉協議会の職員」や医師、他施設の職員等の「外部の講師」がそれぞれ1施設であった。

④研修対象者（複数回答）

外部研修の対象者は、3施設が「職種に関わらず、施設長・施設の管理職のほうで対象を決めている」と回答した。「評価組織のメンバーもしくは評価担当者」「特定の職種」を対象としている施設も1施設ずつあった。

⑤費用（複数回答）

費用について、「自主財源」「実施主体負担で費用はかかっていない」がそれぞれ2施設から回答として挙げられている。

⑥研修に充てる時間

外部研修に充てている時間については、「勤務時間内」「そのときによって違う」がそれぞれ2施設から挙げられている。

また、勤務時間内に実施している2施設に対し、外部研修参加者の業務をどう補っているかを尋ねたところ、「他の職員全体でカバー」「特に補充していない」と回答している。

図表3-1-15 最も多く派遣している外部研修について

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
最も多く派遣している外部研修についての回答	頻度			年2回				年4回			
	1回あたりの時間	1時間未満									
		1時間～1時間30分未満									
		1時間30分～2時間未満			○						
		2時間以上							○		
	講師	都道府県の職員			○				○		
		市区町村の職員									
		社会福祉協議会の職員	○								
		NPOの職員									
		外部の講師							○		
		その他									
	研修対象者	評価組織のメンバーもしくは評価担当者			○						
		特定の職種							○		
		希望者全員									
		希望者を順番に施設長・施設の管理職が決めている	○		○				○		
	費用をどのように賅っているか	国・自治体からの補助金									
		自主財源	○						○		
		実施主体負担(費用は0)			○		○				
		その他									
	費用							施設全体で年間8万円			
研修に充てる時間	勤務時間内	○		○							
	勤務時間外										
	そのときによって違う					○		○			
研修参加者の業務をどのように補っているか	他の職員が代行										
	他の職員全体でカバー			○							
	パートを使っている										
	特に補充していない	○									
その他											
研修参加者への時間外手当等の有無	ある										
	ない										

(4) 適切なケア方法等に関する施設内研修

以下、適切なケア方法や職員としてのあり方などに関する施設内研修（以下「施設内研修」）を実施している10施設について述べる。

ア. 研修の頻度

施設内研修の頻度については、5施設が「1年に2回以上」と回答している。また、「その他」の回答としては「月に2回」や「週に1回程度」などが挙がっている。

図表3-1-16 研修の頻度

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D(*)	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
頻度	1年に1回										
	1年に2回以上	○	○		○					○	○
	必要時							○			
	その他			○		○	○		○		

*同一法人内で実施している研修を示す（以下同）

イ. 1回あたりの時間

施設内研修1回あたりの所要時間を尋ねたところ、「1時間～1時間30分未満」が5施設と最も多く、次いで「1時間30分～2時間未満」が3施設、「1時間未満」「2時間以上」がそれぞれ1施設あった。

図表3-1-17 1回あたりの時間

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
1回あたりの時間	1時間未満	○									
	1時間～1時間30分未満			○	○	○	○			○	
	1時間30分～2時間未満		○					○			○
	2時間以上								○		

ウ. 講師（複数回答）

施設内研修の講師について複数回答で尋ねたところ、「施設長・施設の管理職」が7施設と最も多いが、「施設職員」「同一法人内他施設の施設長・管理職・職員」が講師を務めているという施設もそれぞれ6施設あった。

図表 3-1-18 講師

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
講師	施設長・施設の管理職	○	○			○	○	○	○	○	
	施設職員	○			○	○	○		○	○	
	同一法人内他施設の施設長・管理職・職員	○		○	○	○				○	○
	外部の講師					○	○	○			
	その他										

エ. 研修対象者（複数回答）

施設内研修の対象者について複数回答で尋ねたところ、「職員全員」を対象としている施設が3施設、「希望者全員」「職種に関わらず、施設長・施設の管理職のほうで対象を決めている」施設がそれぞれ2施設あった。

図表 3-1-19 研修対象者

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
研修対象者	評価組織のメンバーもしくは評価担当者								○		
	特定の職種					○					
	希望者全員		職員全員	○	職員全員		全職種	○			
	希望者を順番に	○									
	施設長・施設の管理職が決めている									○	○

オ. 費用（複数回答）

施設内研修の費用について複数回答で尋ねたところ、10施設中7施設は「自主財源」と回答した。

図表3-1-20 費用

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
費用をどのように賄っているか	国・自治体からの補助金										
	自主財源				○	○	○	○	○	○	○
	その他										

カ. 研修に充てる時間

施設内研修に充てている時間を尋ねたところ、「勤務時間内」「勤務時間外」に実施している施設がそれぞれ3施設あったが、「そのときによって違う」とした施設も4施設あった。さらに、施設内研修を「勤務時間内」に実施している3施設に対し、評価者の通常業務をどのように補っているかを尋ねたところ、「他の職員全体でカバー」が2施設、「特に補充していない」施設も1施設あった。

なお、「勤務時間外」に実施している3施設に対し、「時間外手当等の有無」を尋ねたところ、2施設は時間外手当が「ある」としている。

図表3-1-21 研修に充てる時間

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
研修に充てる時間	勤務時間内	○		○					○		
	勤務時間外		○		○						○
	そのときによって違う					○	○	○		○	
研修参加者の業務をどのように補っているか	他の職員が代行										
	他の職員全体でカバー			○					○		
	パートを使っている										
	特に補充していない	○									
	その他										
研修参加者への時間外手当等の有無	ある				○						○
	ない		○								

キ. 研修の効果（複数回答）

施設内研修の効果について複数回答で尋ねたところ、全施設が「職員がサービスの質について考えるようになった」を挙げている。その他「職員同士でサービスの質について話し合うようになった」が9施設、「サービスの質の確保・向上に寄与した」が7施設あった。

図表 3-1-22 研修の効果

		介護老人福祉施設					介護老人保健施設				
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
所在地		北海道	北海道	宮城県	山形県	東京都	茨城県	神奈川県	京都府	鳥取県	熊本県
研修の効果	職員がサービスの質について考えるようになった	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	職員同士でサービスの質について話し合うようになった	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	サービスの質の確保・向上に寄与した	○	○	○		○	○	○		○	
	その他										

第2節 ヒアリング調査

1. ヒアリング調査の目的

先述の「研修実施の有無に関するアンケート調査」および「研修実態に関するアンケート調査」の回答をもとに、より具体的な研修内容を明らかにするため、ヒアリング調査を実施した。

2. ヒアリング調査の方法

「研修実態に関するアンケート調査」で回答があった施設にヒアリング調査の協力の依頼をし、了承が得られた5施設にヒアリングを行った。

3. ヒアリング調査の結果（ヒアリング調査結果は次頁）

協力が得られたのは、次の5施設（介護老人福祉施設：4、介護老人保健施設：1）である。

- ①社会福祉法人 山形県社会福祉事業団「大寿荘」（介護老人福祉施設）
- ②社会福祉法人 東京聖労院「つきみの園」（介護老人福祉施設）
- ③医療法人（社団）白峰会「しろかね」（介護老人保健施設）
- ④社会福祉法人 さわら福祉会「シャリテさわら」（介護老人福祉施設）
- ⑤社会福祉法人 神愛園「神愛園清田」（介護老人福祉施設）

(50音順)

**社会福祉法人 山形県社会福祉事業団「大寿荘」(介護老人福祉施設)
ヒアリング録**

<場所> 大寿荘 (山形県西村山郡大江町大字藤田 839 の1)

<先方> 斎藤 久雄 援助専門員 (兼) 生活相談員

武田 庄司 社会福祉法人 山形県社会福祉事業団事務局・
企画調整課長補佐

1. 施設・法人の概要

a. 施設の概要

開設：1976年 (昭和51年)

利用者の平均要介護度：3.7強

介護老人福祉施設以外の事業所

：居宅介護支援事業所

定員：介護老人福祉施設：100名

短期入所生活介護：空床型

職員数：常勤48名、非常勤7名

b. 社会福祉法人 山形県社会福祉事業団について

山形県社会福祉事業団 (以下では単に「法人」とする) は、介護老人福祉施設、
救護施設など、高齢者・障害者福祉の分野において多くの施設を運営している (詳細
は以下の通り)。なお、運営している施設のほとんどは公設 (山形県) であり、4つの
介護老人福祉施設もすべて公設である。

事業所	
種別	名称
山形県社会福祉事業団事業局	
介護老人福祉施設	松濤荘
	寿泉荘
	福寿荘
	大寿荘
救護施設	みやま荘
	泉荘
重度身体障害者更生援護施設	梓園
重度身体障害者授産施設	鶴峰園
身体障害者通所授産施設	ワークショップ明星園

(次頁へ続く)

事業所	
種別	名称
知的障害者更生施設	吹浦荘
	慈丘園
知的障害者更生施設及び授産施設	希望が丘(更生施設:300名、授産施設:200名)
精神障害者地域生活支援センター	西村山精神障害者地域生活支援センター「ういんず」
福祉休養ホーム	寿海荘
障害者就業・生活支援センター	置賜障害者就業・生活支援センター
居宅介護支援事業所	松濤荘居宅介護支援事業所
	寿泉荘居宅介護支援事業所
	福寿荘居宅介護支援事業所
	大寿荘居宅介護支援事業所
グループホーム	知的障害者対応:10ヶ所 精神障害者対応:4ヶ所

2. 事業活動方針

基本方針として「介護保険下における自主経営に向けての経営改善」「利用者の立場に立った質の高いサービス提供」「権利擁護と苦情解決体制の確立」「サービス評価事業の推進」「福祉人材育成への積極的貢献」「在宅・地域福祉の推進」を掲げている。

a. 委員会・会議による施設運営

多くの委員会・会議を設置し、施設運営を企画・検討している。主な会議・委員会は以下の通りである（他にサービス評価委員会があるが、これについては後述する）。

- ・職員会議 … 施設運営・処遇全般の意思決定を行う
- ・入所決定会議 … 新規入所申し込み者の調整・入所決定を行う
- ・運営会議 … 施設運営全般の協議・調整を行う
- ・ケアカンファレンス … ケアプランの作成、見直しを行う
- ・苦情解決委員会 … 人権擁護、プライバシーの保護、利用者との話し合い、意見箱等について協議する
- ・ケアマネジメント委員会 … 介護保険の体制整備、処遇全般の協議・調整を行う
- ・リスクマネジメント委員会 … 身体拘束ゼロの取り組み、リスク（事故）を想定したマネジメントのあり方を協議する
- ・マニュアル委員会 … 介護マニュアルの整備、入所の手引き、介護方法・内容の検討、施設処遇ガイドの推進について協議する
- ・防災会議 … 防災計画の立案・実施、設備・備品の定期的点検、事故防止、防災の対策について協議する

b. 利用者・家族との交流

(1) 利用者の要望の吸い上げ

①相談窓口や意見箱の設置

施設内に相談窓口を設けて常時受付を行っており、担当職員は6名である。また、意見箱を設けることで、職員に直接言い出しにくいような内容でも利用者や家族の方が気兼ねなく要望を伝えられるよう配慮している。

②「荘長と語る会」の実施

大寿荘の荘長（以下、荘長）が居室を回り、利用者一人ひとりと話をすることを定例（月1回）としている。

③第三者委員の設置

施設外の第三者3名（大江町の民生児童委員、人権擁護委員、食生活改善委員会の代表）による「第三者委員」を組織している。各委員は交互に施設を訪問し、利用者の要望等を聞いている（委員1人あたり年2回の訪問）。

(2) 家族との交流

定期的に家族会を開催している。また家族会運営の一つとして、第三者委員、荘長を交えて要望等について話し合う機会を設けている。

c. 地域との連携

(1) イベントの開催

大江町の開催する文化祭など施設外から各種イベントの案内を受けるが、介護を要する利用者が参加することは難しいのが実状であり（参加者は数名程度）、利用者の状態に配慮できる施設主催のイベントに地域の方々を招待することで、利用者との交流を図っている。

(2) ボランティアとの関係

数多くの団体（高校、婦人会、企業労組など）のボランティアから協力を受けており、清掃やシーツの交換、洗濯物の整理等をお願いしている。2002年度は11団体、延べ1,000名程の協力を得る予定である。

3. サービス評価に対する取り組みについて

法人が中心となってサービス評価に取り組んでおり、大寿荘のサービス評価は法人の方針に倣う形で実施されている（以下は法人の取り組みについての記述である）。

a. サービス評価に対する考え方

法人が重要視しているのは「自分たちのサービスを振り返る機会を設けること」であり、その機会を日常的な業務に組み込むための手段の一つとしてサービス評価を捉えている。

b. サービス評価実施までの経緯

1993年から開始された「特別養護老人ホーム・老人保健施設サービス評価事業（旧厚生省）」の一環として、山形県によるサービス評価事業が実施されている。法人内の介護老人福祉施設（当時は特別養護老人ホーム）も参加した当事業は、施設による自己評価と県による訪問評価を実施するもので、1994年から1999年度末で事業が終了するまで実施されていた。

一方、障害者福祉施設については、1998年に東京都が障害者福祉施設に対応した評価基準を示したことをきっかけとして、法人がモデル的に自己評価を開始した（法人内の6施設が対象）。

高齢者福祉施設と障害者福祉施設とで別々にサービス評価が行われる状況にあったが、1998年より、法人が双方の施設におけるサービス評価を統一する形で事業の推進に取り組んできた。

c. サービス評価の概要

自己評価をはじめ、利用者・家族による評価、法人による各施設の評価（「サービス評価診断事業」）、第三者評価を継続的に実施する体制を構築している。

(1) 自己評価について

1999年以降、全施設で自己評価が実施されている。自己評価の評価者は職員全員であり、各自が日々の業務・サービスを振り返る機会と位置付けている。

なお、各施設にはサービス評価委員会が設置されている。委員長にはケアマネジャーの統括者を置き、給食部門や医療部門、処遇部門など職種が異なるメンバーを入れることで多面的に評価が行えるよう配慮している。

(2) 利用者・家族による評価について

障害者福祉施設では利用者および家族による評価を実施しているが、介護老人福祉施設の場合、利用者が評価を行うのは難しいため、家族による評価のみ実施している。なお家族による評価は、家族会の場で行われている。

(3) 法人による各施設の評価（「サービス評価診断事業」）

法人が設置した委員会（委員は事業団の職員）が各施設を訪問して行う評価であ

り、2000年から本格的に実施している（1999年はモデル事業であり、対象を6施設に限定していた）。

委員会は、「施設長に対する施設運営の特色・課題についてのヒアリング」「施設内部の視察および職員に対するヒアリング」「委員と利用者との話し合い」を行い、最後に委員と施設職員とで施設運営について意見交換を行う。

施設訪問後、各委員は施設に対する所感や評価に関するレポートを作成し、報告書がまとめられる。

(4) 第三者評価について

2001年に法人内に第三者委員会を立ち上げている（先述した大寿荘内の第三者委員とは別組織）。委員は、民間介護老人福祉施設の施設長、社会福祉士資格を持つ知的障害者更生施設の次長、知的障害児の母親（家族代表）の3名で構成されており、2001年はモデル的に2施設に対して第三者評価を実施した。2002年以降は委員の数を増やし、評価対象を広げていく予定である。

d. 評価基準について

サービス評価事業を開始した1999年は、旧厚生省による「特別養護老人ホーム・老人保健施設のサービス評価基準」を使用していたが、介護保険制度が施行された後は介護保険制度に適合した評価基準が必要となり、2001年からインターネットで検索した「北海道が作成した評価基準」を使用するようになった。

なお、法人の運営に最も適した評価基準を使用するために、現在も各種の評価基準（国や東京都など）の比較・検討を続けている。

e. 評価結果について

内部の目による評価（法人による評価も含めて）では、法人や施設の内情に照らして妥協してしまう点が生じていたが（「こういう事情があるのだから、この点については現状で止む無しだろう」という見方をしてしまう）、第三者評価では利用者の立場のみに立った評価結果が得られている。このため、利用者本位のサービスを実現するには、第三者評価への取り組みが不可欠であるとの認識に至っている。

なお評価結果（取り組みの改善方法を含めて）は、法人主催の研修時に各施設にフィードバックするとともに、家族や利用者も希望があれば評価結果を閲覧することが可能である。また今年度中を目標に、インターネット上のホームページで評価結果を公開する予定にしている。

f. 自己評価の評価者を育成する研修について

1999年度から、法人主催で「評価担当者研修会」を実施している（1泊2日で年1回実施。なお、2000年度は研修名を「サービス評価推進責任者研修」としていた）。

2001年度には研修体制を再構築し、新たに設けた「総括SV・CM（＝「スーパーバイザー・ケアマネージャー＊」）研修会」におけるプログラムの一つとしてサービス評価に関する研修を行っている。

＊施設内におけるケアマネージャーの統括者をいう

4. 職員研修

a. 施設内研修

2ヶ月に1回、職員全員を対象に実施する。2001年度より研修を19:00からとしており、多くの職員が参加できる体制としているが、業務との兼ね合いもあり実際に参加できるのは全職員の7割弱程度である。

施設内研修とは別に法人による研修も実施されており、2001年度は合計で13回実施している。

b. 施設外研修

県、老人福祉施設協会などが主催する施設外研修にも積極的に職員を派遣しており、2001年度は合計で33回派遣している。派遣する職員については、研修内容に応じて荘長が指名したり、希望者を募ったりしている。

5. 考察

「利用者が安全で、安心して暮らせる質の高いサービスを提供する」等の運営方針のもと、自己評価および第三者評価、評価者の質向上のための各種研修会が法人主体で企画・運営がされている。従って、法人主導のサービス評価事業に則って評価を実施しているといえるが、施設としても「サービスが利用者本位へと前向きに変わっていくこと」を運営方針に置き、意見箱の有効活用やアンケート調査、荘長と語る会を実施することで、利用者・家族・第三者の意見が施設運営に反映できる仕組みをとっている。

現在実施しているサービス評価の結果には施設ごとにばらつきがある。そのため法人としては「サービス改善に向けた取り組みの施設間格差および職員間意識の格差の縮小」が、施設としても「利用者と職員との意識のギャップをいかに縮小するか」が課題という認識を持っているが、利用者本位のサービス提供の実現のためには、これは今後解決すべき重要な点であろう。

社会福祉法人 東京聖労院「つきみの園」(介護老人福祉施設) ヒアリング録

<場所> つきみの園 (東京都小金井市中町 2-15-25)

<先方> 吉田 裕 副施設長、羽田 明子 施設サービス部長

1. 施設・法人の概要

a. 施設(つきみの園)の概要

開設：2000年(平成12年)

利用者の平均要介護度：3.3程度

介護老人福祉施設以外の事業所

：高齢者在宅サービスセンター、在宅介護支援センター、ヘルパーステーション

定員：介護老人福祉施設：90名、短期入所介護：10名、通所介護：38名

職員数：常勤49名、非常勤58名

b. 社会福祉法人 東京聖労院について

「つきみの園」の他、東京都清瀬市の「清雅苑」、東京都北区立「桐ヶ丘やまぶき荘」(受託運営)の3つの介護老人福祉施設を運営している。

2. 事業活動方針

a. 委員会による施設運営

つきみの園では多くの委員会を設置し、施設運営を企画・検討している。主な委員会は以下の通りである(他にサービス評価検討委員会、研修委員会があるが、これらについては後述する)。

・運営委員会

…法人運営管理および経営の方針についての調整を図る。

・企画委員会

…利用者に対する援助が総合的に実行できるように企画・研究の調整をする。

・苦情対応委員会

…利用者の苦情対応を検討し、速やかなクレームケアを行う。

・給食検討会

…利用者の食事の充実を図るための状況把握や方策を検討する。

・身体拘束0推進委員会

…利用者の身体拘束を行わないケアについて、正しい理解と職員の啓発を

行う。

b. 利用者・家族との交流

(1) 小金井市民の特性と施設の対応

小金井市には生活水準の高い住民が多く（利用者のうち生活保護受給者は1人）、施設に対する利用者や家族の要求のレベルが高い。苦情などは行政や国民健康保険団体連合会に直接持ちこまれるケースも少なくないため、3施設合同で苦情を分析し情報の共有化を図ったり、施設内で苦情対応委員会（月1回）を設置して対応するなど、苦情対策には特に気を使っている。

(2) 利用者の要望の吸い上げ

利用者懇談会（痴呆の方以外が参加する）を月1回開催し、利用者の要望を聞く機会を設けている。

(3) 家族との交流

家族会は年2回行われており、サービス評価の結果についても要点を抜粋して説明している。また家族側からは、家族同士の話し合いの場を設けたいという要望があり、現在準備中である。

c. 行政・地域との連携

(1) 小金井市との連携

小金井市には、サービス評価の実施状況・結果をはじめ、様々な施設の取り組みについてこまめに報告しており、連携を密にするよう心がけている。

(2) 地域との連携

ア. 日本社会事業大学との関係

前述「清雅苑」が日本社会事業大学に近いということもあり、大学の先生方の協力を得る機会が多い（施設内研修の講師、オンブズマンやスーパーバイザーへの就任を依頼するなど）。施設側も先生方の研究に協力しており、互いに良好な関係を築いている。

イ. オンブズマンの設置

東京聖労院（以下では単に「法人」とする）では3名から成るオンブズマンを組織して随時会議を行っている。オンブズマンのメンバーは、地域の代表、学術研究者の代表、家族の代表である。

ウ、ボランティアとの関係

地域のボランティアが数多く協力している。施設内にコーディネーターを置くことで（週2、3回勤務）、ボランティアを適所に配置し、上手く活用することが可能になっている。例えば、施設内には利用者、家族、地域の方々が誰でも使える喫茶店があるが、運営はすべてボランティアが行っている。

3. サービス評価に対する取り組みについて

a. サービス評価に対する考え方

若い職員が多く（平均年齢は30歳強）、職員の半分以上は非常勤である（常勤：49人、非常勤58人）。スキルアップを必要とする状況があることに加え、先述のように施設に対する利用者や家族の要望が高いということを鑑み、自己評価によって施設のレベルを上げていくことが不可欠であるという認識を持っている。

b. 自己評価実施までの経緯

法人では、以前からサービス評価への取り組みを行っていた。この法人の取り組みに倣うかたちで、「つきみの園」においても自己評価を始めた。法人において評価の実績があったため、つきみの園でも評価を実施することは当然という認識から、施設長を中心として自然に評価の実施に至った。

c. 自己評価の運営

(1) 自己評価の評価者

評価者は、施設職員全員である。また、利用者の家族に対しても同じ項目で評価を依頼し、後述「(3)評価結果」にあるように、結果の比較を行っている。

(2) 評価基準

措置制度時代の評価基準である「旧厚生省による特別養護老人ホーム・老人保健施設のサービス評価基準」を使用したが、現在は新たな評価基準を検討している。

また予算上の制約があり、既存の評価基準が求めるハード面の整備（「緑を増やす」ことや「教養・娯楽用具」を充実させるなど）を実現することには難しい点も多い。

(3) 評価結果

①それぞれの評価項目について無回答が多かった、②職員と家族の間で評価結果の食い違いが生じた、③施設職員による評価が低くなった、という結果が出ている。その理由について、施設を開設したばかりで職員が自分たちのケアに自信が持てて

いなかったことや、つきみの園が初めての職場である職員も少なくないという事情から、「評価する職員自身がサービス評価や評価事項の意味や狙いをよく理解できていなかったため厳しい評価をした」、「家族側にとっては、施設の内情がよくわからず評価しにくい面があった」と分析している。

(4) 自己評価の評価者を育成する研修について

後述のサービス評価検討委員会の判断に応じ、研修委員会を通じてサービス評価に関する研修が随時行われる。つきみの園では全職員を評価者とする体制をとっているため、サービス評価に関する研修がそのまま評価者を育成するための研修になっている。

(5) 今後の取り組み意向 ～サービス評価検討委員会での検討～

サービス評価検討委員会（常勤職員 10 名で構成）が中心となり、サービス評価に関する今後の取り組みを検討している。サービス評価検討委員会は毎月 1 回開催されており、直近開催時の主な議題は以下の通りである。

○平成 14 年度のサービス評価委員会の活動について

- ・サービス評価改善計画の実施
- ・利用者満足度調査の実施
- ・第三者評価の実施の検討

○なぜサービス評価をしなければいけないか

- ・社会福祉法や厚生省令によるサービス評価義務規定の確認など

なお既に実施した第 1 回目の評価結果については課題抽出まで行っており、今後結果の詳細分析や改善策の策定に取り組む意向を持っている。

d. 第三者評価に対する認識

自己評価だけでは限界があると考えており、第三者評価の実施を検討している（今のところ、東京都による第三者評価事業への参加は考えていない）。

また法人の 3 施設間による相互評価や、日本社会事業大学の先生方の指摘を頂くなど、外部の目から改善すべき点を抽出する方法を検討している。

4. 職員研修

a. 施設内研修について

研修委員会（月 1 回開催、常勤職員 8 名で構成）により、研修内容の企画やスケジュールが検討され、実際の職員研修は毎月第 4 水曜日に 1 時間ほど行う。先述のよう