

意見が飛び交い圧巻である。筆者は年によって役割は変化するが、書記、清掃、ビデオ係、受付等の仕事を手伝いながら応援している。(運営規約 18・36)

### iii コンサルテーション

ICCDに登録されている場合、ICCDから2年～3年に一度はコンサルテーションを受けることになっている。ICCDからスタッフとメンバーがペアで来所し、クラブハウスの運営や活動状況を3日間に渡って評価する。コンサルテーションの意義は、各クラブハウスがよりよく改善し成長を遂げるために無くてはならない手段である。各クラブハウスが夢や目標に向かって努力していくことを応援するためのもので、この評価はスタッフとメンバーのパートナーシップで検討していくもので、コンサルテーションを受ける側もメンバーとスタッフのパートナーシップで迎え入れ、調査を通じた評価に応じることとなる。調査の後2ヵ月後頃に調査の報告書が届く仕組みとなっていて、その評価を読み、今後の方針をメンバーとスタッフ間で検討して文書で伝えることになっている。(運営規約 28.29)

### iv 過渡的雇用

クラブハウスの活動の中で、社会に開かれたプログラムとして一番分かり易いのは自立的雇用、過渡的雇用であろう。クラブハウス内では、参加者は誰もがクラブハウス内の作業を分担して行うので、賃金は発生しない。賃金を得たいと希望するメンバーにはクラブハウス外の仕事が用意される。過渡的雇用は仕事に自信が無かったり、若いときに発病し入院が長くて仕事の経験がない人たちが自信を取り戻していく機会を提供することを目的としている。スタッフはメンバーが慣れるまで同じ仕事をし、自分のできるところから、自分の働ける時間から体験学習を始めることを応援する。就職先を探すのもクラブハウススタッフの仕事である。これもメンバーとスタッフで職場開拓、マッチング、ジョブコーチとして参加、定着等の支援にかかわることから、メンバーの体験学習にメンバーによって支援される光景が繰り返される。例えば、職場開拓先にスタッフと一緒に出かけ、実際の仕事を行って見ながらマニュアル作成に一役買う。この時、交通のアクセスや休憩時間の取り方、職場の周囲の状況、職場の人たちの紹介等も伝えられる。また初めて過渡的雇用を利用するメンバーに、すでに体験したことのあるメンバーが状況を説明し、実際現場に同行してジョブコーチの役割を果たす。また振り返りの時間では同行したメンバーが体験学習のメンバーを評価していくなど、活躍の場となっている。(運営規約 17-18、20)

### v 教育・研修

JHC 板橋会のクラブハウスのプログラムで力を入れているのが教育・研修プログラムで

ある。セルフヘルプ活動養成講座やピアカウンセリング養成講座などメンバーとスタッフが共に学習する企画である。講演や研修にはメンバーとスタッフがパートナーシップで行動を共にして啓発活動に勤めている。(運営規約 26)

#### vi 相談事業

相談内容はさまざまであるが、ピアカウンセラーに限らず相談に応じている光景が見られる。例えば専門家による服薬相談コーナーや就職相談等、仲間による生活相談、特に休んでいるメンバーのニーズに応じて買い物して届けたり、入院中のメンバーを見舞ったりの友愛訪問活動が行われている。(運営規約 14-18)

#### ④当事者サービス運営・評価参画の今後の課題

R.プロブスト氏が日本でクラブハウスを発展させていくために一番の障壁は何かと日本の専門家に尋ねたところ、メンバーとスタッフ関係におけるパートナーシップだと聴いているという話があった。長期入院を余儀なくされてきた日本では対等性、平等性が育ちにくく、自分の意見を伝える等の学習をしてこなかったように思う。

JHC 板橋会で試みているセルフヘルプ養成講座及びピアカウンセリング講座等の教育プログラムを導入することで、メンバーは自分の意思を伝えることができていることを実証する。それは、あるメンバーがピアカウンセリングセミナーのアフターミーティングの席で「今までわたしは自分の思いを直接伝えたことは無かった。家族旅行をする時も、私が行きたいところを言える雰囲気はなく、いつも姉が中心で決まっていた。親や姉の顔色を伺って話を合わせていたように思う。ここでは自分の気持ちを伝えることができ、聴いてくれる仲間がいることがうれしい。」という報告があった。②で紹介したプロブスト氏の講演を実証したことになる。

メンバーとスタッフの協働による運営や評価を求めるならば、スタッフはメンバーに対する意識改革、メンバーは自己主張訓練等の学びを取り入れなければパートナーシップによる運営や評価に参画できないと思われる。運営やサービス評価に参画できるためには、人権尊重・対等性・平等性を学習し、メンバーの持つ能力を引き出し、「今ここで、できるところから、」の応援ができるように意識改革したスタッフと、自分の気持ちを伝えることができるようアサーション・トレーニングを積み、自分にできる社会的貢献の発見と相互支援の意義を学習したメンバーとによってサービスは改善されるであろうと期待できる。

(八木原 律子)

## 参考文献

- 1) 臨床精神医学 31(1) : 43-48,2002 精神科リハビリテーションの現在 宗像利幸  
精神科リハビリテーションにおける最近のトピックス：当事者の相互支援  
活動—日本にもクラブハウス方式を—
- 2) 世界クラブハウス連盟交流事業「クラブハウスモデルと国際交流」＝講演会記録集＝  
1996年4月23日 会場；JHC いずみ 発行；JHC 板橋
- 3) 当事者参加と共同の地域生活支援システム～クラブハウスモデルの可能性 その1～  
日本社会事業研究報告集 2001,3 日本社会事業大学社会事業

資料1 クラブハウス運営規約（1998年現在）

<p>会員（メンバーシップ）</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 入会は個人の意志による。また、会員資格に期限をもうけない。</li> <li>2. 新メンバーの入会承認は、クラブハウスが独自で行う。入会資格は、精神病歴をもつ全ての人に与えられるが、クラブハウス内の安全を現在脅かす者は除かれる</li> <li>3. メンバー自身がクラブハウスの利用法及び一緒に働くスタッフを選択する。メンバーの参加を強要するような同意事項、契約、予定表または規則は設けない。</li> <li>4. 全てのメンバーは、クラブハウス内では平等に、全ての活動に参加する権利を有し、診断名や障害の程度によって差別されることは無い。</li> <li>5. メンバーは、クラブハウスにおけるすべての参加状況の記録を書くことに自由意思で参画する。これらの記録は全て、メンバーとスタッフの両者が署名する。</li> <li>6. メンバーは、欠席期間の長短にかかわらず、彼の復帰がコミュニティに対する脅威にならない限り、いつでも再入会できる権利を有する。</li> </ol>
<p>メンバーとスタッフ関係</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>7. クラブハウス内での会議はすべて、メンバー、スタッフの双方に公開される。プログラムの決定やメンバーに関することがらを議論する、メンバーまたはスタッフに限定された会議は行わない。</li> <li>8. メンバーに従事させるに足るスタッフをそろえる。しかし、大多数のメンバーの参加なしではスタッフの責任が果たせない程度の数とする。</li> <li>9. クラブハウスのスタッフは、あらゆることをこなす。すべてのプログラムスタッフは、就労、住居、夜間と週末の活動、及び、ユニット担当に参加する。クラブハウスのスタッフは、クラブハウスでフルタイムで働き、クラブハウス以外の本業と兼務しない。</li> <li>10. クラブハウス運営上の責任はスタッフ及びメンバーが負い、最終的にはクラブハウスの所長が負う。クラブハウス運営上のすべての場面でスタッフ及びメンバーの取り決めによる。</li> </ol>
<p>クラブハウス</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>11. それぞれのクラブハウスは、名称、住所、電話など、独立したものを持つ。</li> <li>12. クラブハウスは、地域精神保健センターや病院などとは独立した場所に設置し、ク</li> </ol>

ラブハウス以外の目的には使用しない。クラブハウスは、役割分担作業に適する設備と十分な規模を有し、魅力ある雰囲気と威厳を備えたものとする。

13. クラブハウスのすべての場所には、メンバーとスタッフが自由に出入りできる。スタッフ専用またはメンバー専用の場所は作らない。

#### 役割分担表

14. 役割分担作業とは、メンバーとスタッフが手をたずさえて、クラブハウスの運営維持にあたることである。クラブハウスは、長所、才能、能力に注目する。したがって役割分担作業は、薬物治療、デイケア、あるいはクラブハウスの中で行う治療プログラムとは異質のものである。

15. クラブハウス内での作業は、クラブハウス社会の運営強化のために行われるものに限られる。従って、外部の個人あるいは機関から依頼された作業は、有償無償を問わず、クラブハウス内の作業としてはふさわしくない。クラブハウス内ではどんな仕事をして、メンバーに賃金が支払われることは無く、それに類した報酬制度も持たない。

16. クラブハウスは、少なくとも週に5日は開かれる。役割分担作業は、一般就業時間帯に行われる。

17. クラブハウス内でのすべての活動は、メンバーが自分の価値、目的や自信を取り戻すことを援助するものであって、特定の職業訓練を意図するものではない。

18. メンバーは、クラブハウスのあらゆる作業、つまり、運営、調査、受付や案内、住宅者訪問、スタッフの採用、研修や評価、広報活動、クラブハウスの有効性の評価などに参加する機会を持つ。

#### 雇用

20. メンバーの権利として、メンバーが会社や工場で働ける機械を提供するために、クラブハウスは独自の過渡的雇用プログラム(TEP)を準備する。TEPは、過渡的雇用下記の基本的条件を満たすものである。

A 雇用の機会を決定する唯一の最も重要なものは、本人の働きたいという意志である。

B 前の職場での成功・失敗、とは関係なく、雇用の機会はいつでも保障される。

C メンバーは、事業主の事業所の職場で働くものとする。

D メンバーは最低賃金以上で、一般事業所並みの賃金を、事業主の手から、直接、受け

<p>取る。</p> <p>E 過渡的雇用の方は、広範な、多種多様な職種の中から準備される。</p> <p>F 過渡的雇用は、パートタイムであり、雇用期間が限られる。通常、労働時間は週 20 時間、雇用期間は 6 ヶ月とする。</p> <p>G 過渡的雇用におけるメンバーの選択と訓練は、事業主ではなく、クラブハウスの責任において行う。</p> <p>H クラブハウスのスタッフとメンバーは、過渡的雇用の結果について、社会保障を扱うすべての専門機関に報告する。</p> <p>I 過渡的雇用は、過渡的雇用の専門家によって行われるのではなく、スタッフとメンバーによって運営される。</p> <p>J クラブハウスの内部あるいはその保護手袋の中では過渡的雇用は行わない。</p>
<p>自立的雇用</p>
<p>21. クラブハウスは、メンバーの自立的雇用を安定させ、維持、向上させるための援助及び支援を行う。</p> <p>22. フルタイムで働くメンバーは、資格取得の権利擁護、住居に対する援助、医療、法律、財政、及び個人的な事項、ならびに夜間と週末のプログラムへの参加などを含むクラブハウスのすべての援助と機会をいつでも利用できる。</p>
<p>クラブハウスの機能</p>
<p>23. クラブハウスは、活動への参加や過渡的雇用に便利のように、手近かな交通機関が利用できる地域に設立する。クラブハウスは、公共交通機関の利用が困難な場合はいつでも、代替りの手段を講じるものとする。</p> <p>24. すべての地域支援サービスは、クラブハウスのメンバーとスタッフによって行われる。地域支援サービスは、クラブハウス内のワークユニット(作業部門)で集中して行う。これには、資格取得援助、住居と権利擁護のほか、質の高い医療、心理学的援助、薬剤の援助や薬物依存者へのサービス等を地域で見つけるための援助などが含まれる。</p> <p>25. クラブハウスは、メンバーが安全であること、及び、安全な、人並みで、低価格の住居を維持できるよう援助する。クラブハウスは、メンバーの入居の機会を作るように働きかけると共に、実際に住居を提供する。クラブハウスが運営する住居にお</p>

いては以下の事を守る。

- A メンバーとスタッフは共同でプログラムを管理する。
  - B 入居は自由意思による。
  - C メンバーが同室者及び住居の場所を選択する。
  - D クラブハウスの他の文化と合うように、方針や手続きを開発する。
  - E クラブハウスからの援助は、メンバーのニーズによって増減する。
  - F メンバーとスタッフは積極的に出かけて、メンバー特に入院中のメンバーの住居の維持を援助する。
26. クラブハウスは、メンバーに教育の機会を与え、読み書きや計算のような基礎的教育と、さらに進んだ教育の機会の両方を準備する。教育プログラムでは、役割分担作業の重要な一面として、メンバーも能力に応じて教える側の役割を果たす。
27. クラブハウスは、地域の成人教育制度を利用し、メンバーの職業的および人間的向上心を伸ばす。
28. クラブハウスは、その有効性を客観的に評価できる手段をもち、客観的な評価に責任を持つ。
29. クラブハウスの理事、スタッフ、メンバー、及び、他の適当な人々は、資格を有するクラブハウスモデルの研修施設で、3週間の研修を受けるものとする。クラブハウス開発部門は、クラブハウスモデルを実行するために、すべてのプログラムについて審査を行う。
30. クラブハウスは、夜間及び週末には、レクリエーションや社交プログラムを実施する。祝祭日は、世間と同じように祭典を行う。
31. クラブハウスは、活動に参加せず社会の中で孤立したり、再入院しているメンバーを訪問し、援助する。

#### 財政、管理、運営

32. クラブハウスは、独自の理事会を持つ。財政的援助を受ける団体と関係している場合には、諮問委員会を独立させる。この諮問委員会は、財政的、法的、立法的な援助を消費者に提供したり、クラブハウスに地域支援と擁護を提供する地位にいる個人によって構成される。
33. クラブハウスは、独自の予算を組み、運営する。会計年度の初めには、理事会ある

いは諮問委員会による承認を受け、定期的に監査を受ける。

34. スタッフの給与は、精神保健分野における同等の職務に準じたものとする。

35. クラブハウスは、適当な精神保健当局の援助を受け、必要な認可と資格を有するものとする。クラブハウスは、家族、消費者、及び、専門機関と効果的な関係を作り、維持する。

36. クラブハウスはオープン・フォーラムを開催し、メンバー及びスタッフが、運営に関する意思決定及びクラブハウスの将来や発展に積極的に参加できるような議事手続きを持つ。



## 2. サービス評価への当事者参加事例

### 1) 「みんなのわ」と知的障害のある人の居宅生活支援サービス事業評価活動への試み

知的障害のある人が参加・参画し、福祉サービスを評価するひとつの試みとして、自立生活センター・立川での立川市ガイドヘルパー制度の実施に関連して創られてきている活動を調査（聞き取り）<sup>2</sup>・分析し、その到達点と一般化への課題を整理したい。

#### ① 事業の成立背景

自立生活センター・立川では、自立生活運動の理念に基づき、「当事者主体」を尊重した運営がなされている。「知的障害のある人が地域で生活する上で必要となる社会的なサポート体制や社会資源の不十分さ」に着眼して、東京都地域福祉財団から助成をうけ、「知的障害者の地域生活支援体制づくりのためのサービス提供事業」を1998年より実施している<sup>3</sup>。本事業は、ガイドヘルパー派遣、ガイドヘルパー研修会、当事者活動（「みんなのわ」）の場の提供、家族向けセミナーの活動を行っている。運営組織は、センターの事務局に加え、検討委員会組織があり、事業に対しての専門的立場から事業内容の意見を述べる機会を設けている。検討委員会メンバーは、知的障害、身体障害の当事者、親、市内福祉サービス提供機関で働く職員、学識経験者からなっている。センターの知的障害の当事者である非常勤職員（「みんなのわ」のメンバーでもある）も事務局としてのメンバーである。

ガイドヘルパー派遣や当事者活動の支援を通して、「支援者が本人と一対一で向き合い関わる中で本人自身が持つ可能性がひきだされていくことが確認され」、「当事者を中心としてサービスを提供しながら支援者を養成することが、当事者のエンパワメントに繋がり本人の望む暮らしを明らかにし、その暮らしの実現に近づけるのではないか」という認識で事業が進められている。

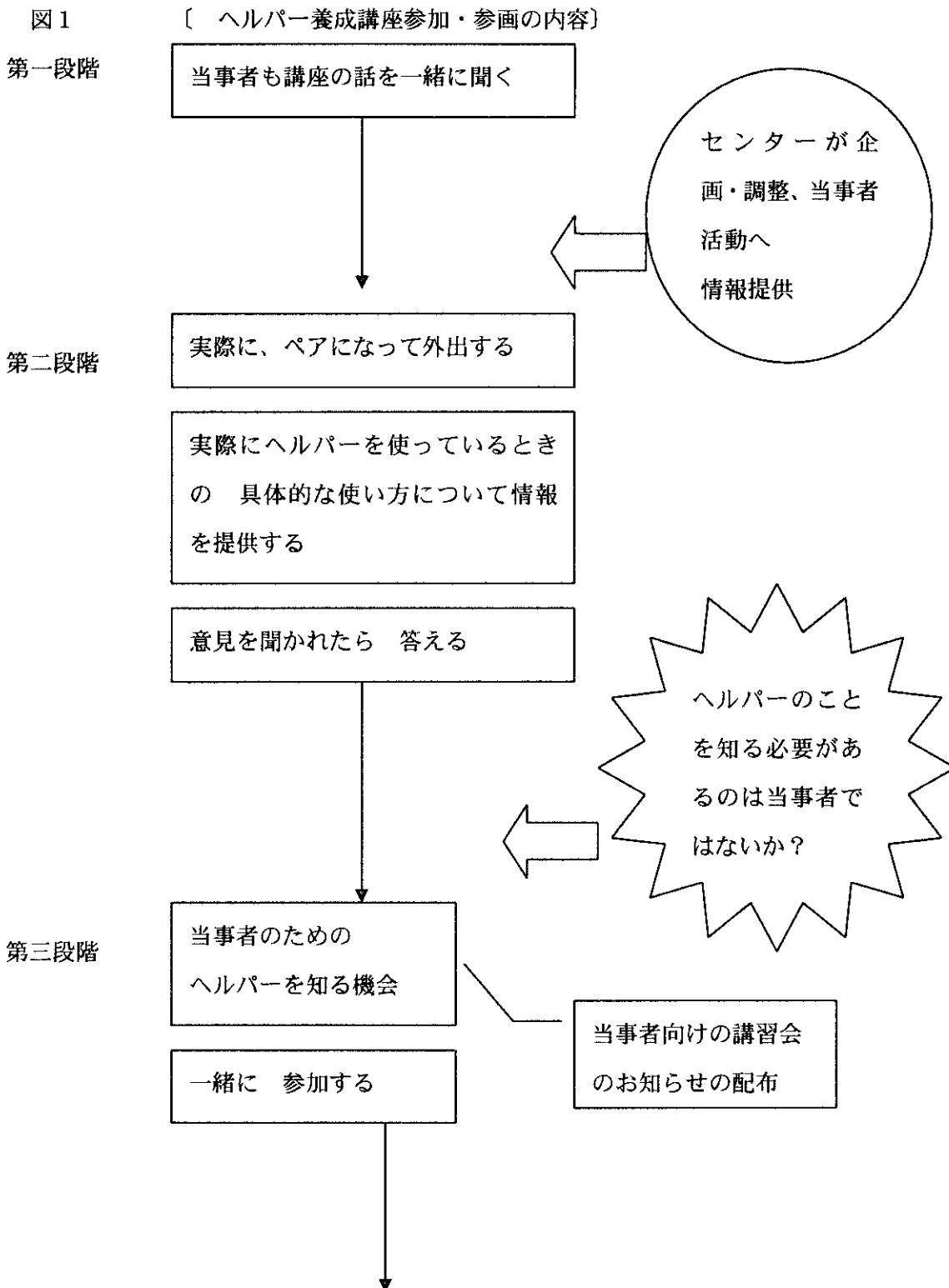
#### ② 立川市ガイドヘルパー制度と当事者の参加・参画への過程

立川市では、親の会などがガイドヘルパー制度の実施を強く要望していたこと、自立生活センター・立川もその実施を要望していたという背景があった。それを受けて、市は、2000年10月より実施している。それらの情報を当事者活動である「みんなのわ」へ事務局より提供した。市の担当者からも、利用する当事者から使用希望、使用の形希望を出してもらい、制度に反映するという意向があった。実施の方向が見えたので、実施に先駆けガイドヘルパー養成講習会を開催することになった。3日間のヘルパーの研修内容は、セ

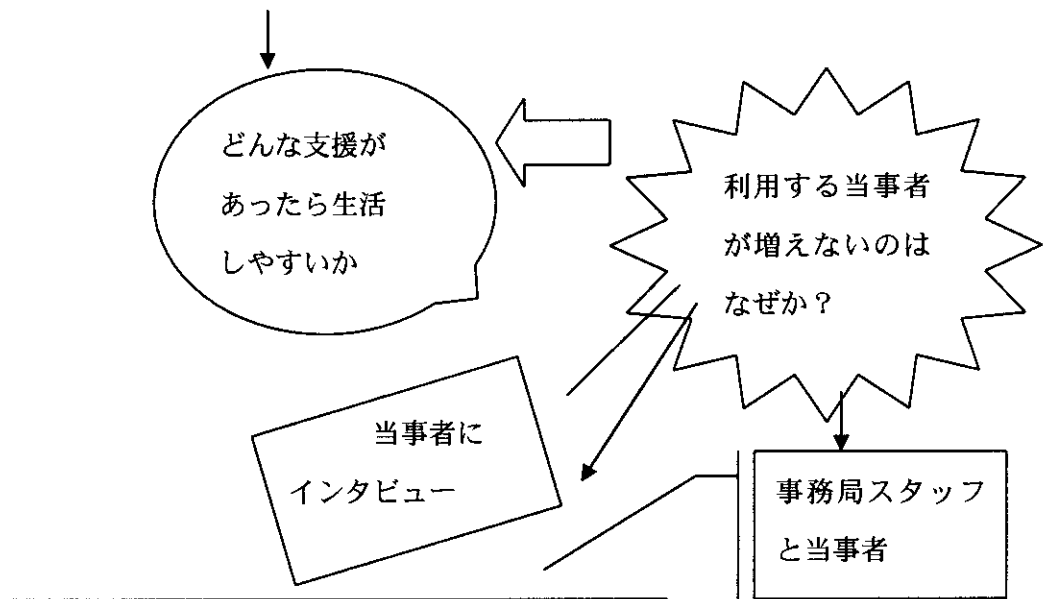
ンターの担当の方から市へ提案する形になっている。

③ ヘルパー養成講座と当事者の参加・参画のプロセス

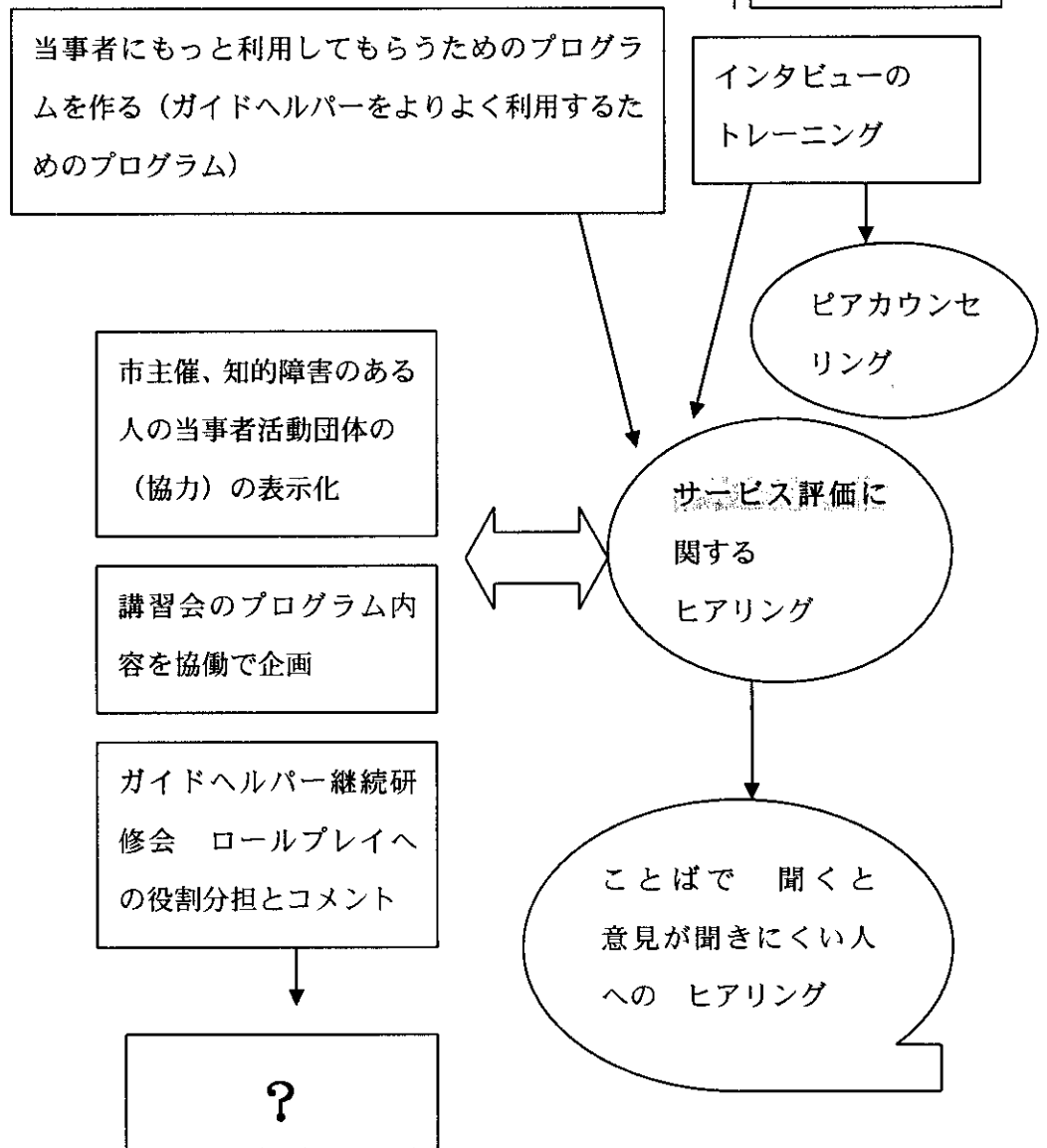
(ヘルパー養成講座内容については資料参照)



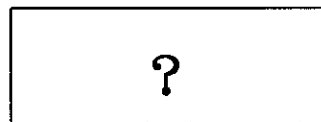
第四段階



第五段階



第六段階



考察：

ヘルパー養成講座への参加・参画のプロセスを整理してみると、図1の内容に整理できる。第一段階は、同じ講座という空間にいても、支援を利用する人、支援を提供する人としてそこには関係性は成立していない。第二段階は、サービスの利用者としての情報提供者としての役割が期待される段階である。しかし、ここまでは、提供されたプログラムの要請に応ずるという参加の仕方である。第三段階に、ひとつの質的転機がみられる。それは、ヘルパー養成講習会を通してヘルパーについては知らなくてはならないのは、[当事者]自身であるという気づきによって、ガイドヘルパー制度への主体的な関わりの糸口が見出せているといえよう。それ以降、第四段階では、「どんな支援があったら自分たちは生活しやすいか」という流れでガイドヘルパーを認識する方向性がでてきている。そのことが、利用者側への関心が変わり、「よりよくサービスを使う」ことに発展している。第五段階では、明確に「サービス評価」が意識化され、ガイドヘルパー養成講座での役割も、第二段階での単なる「情報提供者」から「自分たちが、より必要とするサービスを伝える主体者」の側面が見えてきている。つぎの段階の方向性として、当事者として、「どんな支援があったら自分たちは生活しやすいか」という視点から、支援の側からは要求をうまく受け止められにくいといわれる人たちの要求を伝える機能に向き合う姿勢が伺われる。

本調査を通して、身体障害のある人たちがこれまで[当事者主体]を理念として展開してきた、当事者を尊重したサービス提供に関するノウハウが、ガイドヘルプ制度の実施過程を通して知的障害のある人たちの当事者活動にも共有化していく過程が読み取れる。

日本での知的障害のある人の参加・参画型福祉サービス評価のあり方を検討する上で、ひとつのモデルといえるのではないかと考える。今後、ここでの要点が一般化しうるものか検討を深めていく必要があるだろう。

(中野 敏子)

---

1 自立生活センター・立川は1991年発足した。現在NPO法人として、身体障害のある人、知的障害のある人、精神障害のある人への地域での自立生活を支援して、主に、以下の内容の活動をおこなっている。□自立生活プログラムの実施 □ピア・カウンセリングの実

---

施 □自立生活に必要な住宅年金などの各種相談 □介助サービス□自立生活に関するその他の必要な業務 等。立岩信也他、自立生活センター・立川 『ともに生きる地域社会をめざして—C I L・立川 10 周年記念誌』自立生活センター・立川, 2001 年

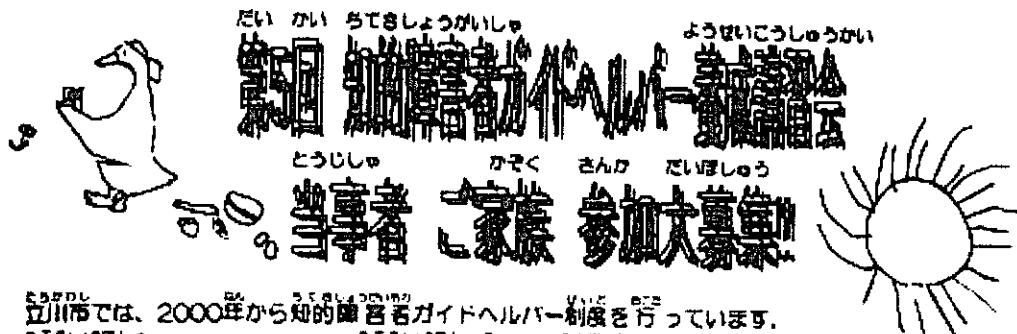
<sup>2</sup>聞き取り調査には、本事業の立ち上げより関わってきたセンタースタッフと知的障害のある当事者非常勤スタッフより協力を得た。

<sup>3</sup> この事業に関する報告書が各年発行されている。自立生活センター・立川『知的障害者の地域生活支援体制作りのためのサービス提供事業』1999 年度報告書～2001 年度報告書

<sup>4</sup>自立生活センター・立川『知的障害者の地域生活支援体制作りのためのサービス提供事業』1999 年度報告書 P3

資料： ガイドヘルパー養成講習会のお知らせ（当事者向け）

立川市 主催  
 自立生活センター・立川 福祉ホットライン、ヘルプ協会たちかわ（共催）  
 みんなのわ（協賛）



立川市では、2000年から知的障害者ガイドヘルパー制度を行っています。  
 知的障害者ガイドヘルパーとは、知的障害を持つ18歳以上の方が外出するときに、いっしょに出かけ、必要なお手伝いを行う人です。

この講習会は、これからガイドヘルパーになる人に知的障害の人のことをよくわかってもらうために行うものです。知的障害当事者の方やご家族の方も、いっしょに講習会に参加して、当事者からの意見をどんどん聞きましょう。知的障害当事者、ご家族のみなさんの参加をお待ちしています。

開催日時	場所	主な内容
① 2月8日（土） 午後1時～午後5時 *午前は自由参加です。	立川市総合福祉センター 視聴覚室など	午前：支援の方法や制度について 午後：当事者の話や実際のガイドヘルプの様子を聞いた後、翌日の外出の打ち合わせを行います。
② 9日（日） 午前9時～午後5時	立川市総合福祉センター 視聴覚室（集合場所）	実際に外出をしてみましょう。 外出先：NHKスタジオパーク
③ 15日（土） 午後1時～午後5時 *午前は自由参加です。	立川市総合福祉センター 視聴覚室など	午後：参加した当事者の意見をまとめ、発表します。

### NHKスタジオパーク

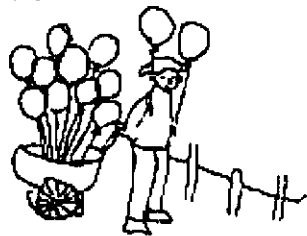
渋谷にある、NHKの番組をつくるところです。アナウンサー気分を味わえたり、番組を作っている様子を見ることができたり、映像が飛び出して見えるハイビジョンシアターなどがあります。

- \*参加人数 受講生25名 当事者25名 計50名  
 （当事者の方はできるだけ、3日連続参加してください。ご家族の方は2月8日のみの参加をお願いします。家族のみの参加も可能です。）
- \*ガイドヘルパーを便える人は立川市に住所18歳以上の親の手帳を持つ知的障害の方です。
- \*参加費 無料（2日の外出にかかる交通費や昼食代などは自己負担）
- \*開催期間 2003年1月24日（金）しめきり（お問い合わせ・お申し込み先は画面をご覧ください）

資料： ガイドヘルパー養成講習会のお知らせ（支援者向け）

立川市 主催  
 自立生活センター・立川 福祉ホットライン、ヘルプ協会たちかわ（共催）  
 みんなのわ（協力）

# 知的障害者ガイドヘルパー養成講習会 受講者募集



立川市では、他市に先駆けて知的障害者の社会参加のためにガイドヘルパー制度を2000年から行っています。

知的障害者ガイドヘルパーとは、知的障害を持つ18歳以上の方の外出に同行し、必要な支援を行うものです。その際、ヘルパーには、介助料が支給されます。

知的障害者ガイドヘルパーとして登録し、従事することを希望する方は、この講習を受講することが必要です。講習終了後には認定書をお渡しいたします。

開催日時	場所	主な内容
① 2月8日（土） 午前9時～午後5時	立川市総合福祉センター 視聴覚室など	午前：支援の方法や制度について 午後：当事者の話や実際のガイドヘルプの様子を聞いた後、翌日の外出の打ち合わせを行います。
② 9日（日） 午前9時～午後5時	立川市総合福祉センター 視聴覚室（集合場所）	当事者と実際に外出をしてみましょう。 外出先：NHKスタジオパーク※詳細は裏面に
③ 15日（土） 午前9時～午後5時	立川市総合福祉センター 視聴覚室など	午前：外出をした感想や不安に感じたこと、支援について話し合ってみましょう。 午後：参加した当事者と感想や意見を話し合い、それぞれ発表し、まとめます。

\*募集人数 受講生25名（応募多数の場合は抽選）  
 （この制度をよりよく利用していただくために、知的障害当事者の方やご家族の方にもご参加いただき、養成講習をすすめていくことにしています。）

\*ガイドヘルパーとしての受講条件

- ・ 満18歳以上60歳未満（立川市在住の方を優先）
- ・ ガイドヘルパーとして今後活動を行える
- ・ 上記日程3日間を通して参加できる

\*講習費 無料（①昼食は各自持参、②の外出にかかる交通費や昼食代などは自己負担）

\*募集期間 2003年1月24日（金）～

## お問い合わせ・お申し込み

- \* 立川市障害福祉課（立川市総合福祉センター内）  
立川市富士町2-36-47 電話 042-529-7100
- \* ヘルプ協会たちかわ  
立川市曙町1-13-14 錦木ビル1F 電話 042-526-2898

## 2) 東京都における精神障害者社会復帰施設等サービス評価検討について

### (1) これまでのサービス評価に関する東京都の取り組み

東京都はサービス評価の取り組みを①利用者による選択を可能にするために公表し透明性を持たせること、②サービスの質の向上を目的に利用者、事業者以外の第三者評価に向けて取り組むこととした。対象には平成 13 年度までに都独自の評価システムのあり方を探り、12 サービス（特養・老健・痴呆性グループホーム・訪問介護・居宅介護支援、認可・認証保育所、障害者ホームヘルプ・知的障害者生活寮・通所授産・小規模通所授産、知的障害者入所更生）で利用者調査や事業者評価の検討を行い施行している。平成 14 年度には 23 サービス（養護老人ホーム、児童擁護施設・婦人保護施設、救護施設など措置施設も含む）に広げ取り組み中である。

社会福祉の基礎構造改革に伴い、社会福祉法に定められている施設では、早くからオンブズマン制度の導入や第三者サービス評価の取り組みが進められてきたが、精神障害者を対象とした施設では、常に後手に回ることが多く、ようやくここに来て取り組みに着手され始めたところである。

### (2) 東京都精神障害者関連施設における取り組み

平成 14 年に都健康局精神保健福祉課は、子ども医療課や福祉局と評価の基準を統合し整合性を持たせる評価方法で取り組みが始まった。平成 14 年 7 月にサービス評価実施に向けた「精神障害者社会復帰施設等サービス評価検討委員会」が設置され、委員の構成は行政、学識経験者や精神障害者関連病院や施設、関連団体である家族会や当事者団体、弁護士団体の代表で成り立っている。評価対象を入所(生活訓練施設、福祉ホーム、グループホーム)・通所(通所授産施設、小規模通所授産施設、共同作業所)・在宅福祉（ホームヘルプサービス、地域生活支援センター）に種別化して検討を開始してきたのである。また評価項目は三種別に共通な評価項目と独自性を持たせた個別評価項目が設けられ、現在までに三種別毎に 5 カ所で試行されてきたところである。通所種別においては、プレテストの協力施設を授産施設に依頼し、設立順に 4 ヶ所と構成委員の施設が抽出されている。平成 15 年度も引き続き利用者参画によるサービス評価の検討に取り組み、本格実施されるのは平成 16 年度からになる予定である。

この委員会で行った具体的取り組みは、サービス評価項目の見直しである。

まず共通評価項目は、8 項目（①経営責任者のリーダーシップと意思決定②経営における社会的責任③利用者のニーズや社会環境、市場への理解対応④経営の課題の設定と取り組



み⑤職員と組織の能力向上⑥サービス提供のプロセス⑦情報の共有化と活用⑧これらに関する活動成果)から成っており、国の評価項目に比較し、東京都の共通評価項目は事業所の運営管理面での調査項目が多くなっている。

また個別評価項目では、共通評価項目の⑥については、何度も協議され施設に持ち帰り利用者や職員との話を繰り返し行ったということである。個別評価項目は(①情報公開・提供②利用会支持の対応③事業所としての標準的サービス水準の確保④個別対応の重視⑤サービスの実施⑥安全管理⑦要望、苦情、トラブルへの適切な対応⑧地域との交流・連携)からなっており、それぞれの独自性を持ちながら評価項目にはインフォームドコンセントの徹底が示されている。特徴として、精神障害者の援助に関わる職員にスーパーバイザーとして、指導者の存在をあげている。かかわりの中でバーンアウトすることの多い職場であるからであろうか。入所や在宅福祉等では設けられていない項目である。

一方でこの評価は、各項目の回答が三つの選択肢(はい、いいえ、どちらともいえない)が用意されているが、平成13年度に12サービスで試行された時は、項目の回答は二つの選択肢(はい、いいえ)である。プレテストでは、細かな分類や複雑な回答を要求しないのが通例である。従って精神障害者社会復帰施設の場合も、平成13年度に行われた利用者調査や事業者評価の検討と比較するために、同じ条件で回答を求めた方が良かったのではないかとされている。独自性を強調するあまり検討項目を複雑にしてしまったようである。

しかしながら、試行を行って見ての5カ所の感想は、「参加して良かった。」「自分たちの運営の不備や改善する点を考えられるようになった。」「サービスの提供をしているつもりが実は職員のお仕着せだったり、一方的であったりしていたようだ」「利用者と話し合う機会が持てて、これからの活動に活かせる」「ちょっとしたことにもみんなで話し合うという体制作りができるようになった」などの肯定的な評価が多く見られたと言うことであった。5カ所のプレテストの結果は平成15年度にならないと集計できないと言うことで関心を持って見守りたい。

### (3) 今後の取り組み

措置から契約へという改革が明確になるに従い、国や都の補助金に甘えていた福祉分野も、福祉サービスを利用者に選択される時代となり、補助金にあぐらをかき続けながらの活動では対処できなくなってきた。今回の利用者、事業所サービス評価に始まり第三者サービス評価が定着することになれば、施設はサービスを公表し情報提供を求められる

ことになるだろう。例えば、自分が必要としているサービスを適切に選択できる手段として、ホームページ等でいつでも情報を得ることができる時代になっていくわけである。社会復帰施設のサービスが質を高め、社会に開かれた施設になっていくことは間違いないと評価できる。

一方で岡橋生幸氏は研修会の中で、東京都は第三者サービス評価を受けた施設は都の監査から共通項目である部分が除外されることも検討されていると言われていたが、第三者サービス評価と、都の監査は異質なのではないだろうか。つまり評価する調査員は、事前の評価研修を受けるであろうが、評価基準のズレをどうするのであるか。人の評価は調査する時の調査員の生活状況等で評価に差が出てくることも考えられる。評価は判定ではなくサービスの向上に貢献するための過程であるということに関係者に周知していくことも必要であろう。

精神障害者のリハビリテーション分野の就労における分野は福祉分野に比較し、利用者との共同参画が進んでいる。平成7－9年に行った「都内精神障害者作業所における就業能力開発援助に関わる研究」では、作業所職員や利用者と同じ項目の質問を投げかけ、作業所にどのようなサービスがあれば就労に結びつくか、自分はどんなサービスを欲しいか、職員に何を求めるかという調査を行ったことがあるが、そこでは職員も利用者も同じように就労に結びつくプログラムが欲しいというが、具体的にどのようなプログラムが欲しいのか、社会資源として何があればよいか、作業所の中でどんなサービスなら提供できるのか等の質問項目にはマンパワーの問題が第一となってしまう残念な思いをしてきた感がある。

こうして考えてみると、今回のサービス評価に当事者参画を前提に検討されるのであれば、①利用者や事業者、そして第三者が協働で質の良いサービスを提供するという意識の確認をしていくこと、②利用者自身が将来の獲得目標を設定できるように、種々の学習時間を確保すること、③事業者の創造力、協調力、忍耐力、行動力、サービスを提供する側のリスクマネジメント能力等の評価も十分に反映されること等が重要ではないかと思うと同時に、サービス評価を謙虚に受け止められるような取り組みの基礎固めを検討委員会に期待している。

(八木原 律子)

#### 参考資料

- 1) 東京都精神障害者社会復帰施設等のサービス評価検討委員会の委員による聴き取りと資料参照
- 2) 岡橋生幸氏による研修会資料

### 3. 障害種別を越えた当事者参加型サービス提供事例

#### ー 久留米市障害者生活支援センター「ピアくるめ」での聞き取り調査

本研究の目的の一つである、身体、知的、精神といった三つの障害種別を越えた形での「共同」のあり方を模索するために、三障害を対象とした障害者生活支援センターを運営している、福岡県久留米市の「ピアくるめ」への視察・調査を、2003年3月17日に実施した。聞き取りの対象者は、事業運営に関わっている障害当事者を含む7名であった。対象者には事前に調査趣旨に関する説明文書を手渡してもらっていた。各対象者に、約1時間にわたってインタビューを行った。調査者4名のうち主任研究員を主たる質問者とし、当該事業への参画の経緯、参画形態、他の障害のある人たちとの共同の意義などを中心に半構造的なスタイルで質問を構成した。インタビューの内容は、対象者の許可を得て全てテープレコーダーに録音した後、文書として資料化した。

本章では、「ピアくるめ」の実践内容と、聞き取り調査を通しての若干の考察を記すことにするが、調査対象者の個人情報に関連する内容に配慮し、代表者及び著作などで氏名を公表している人たち以外の個人名は記さず、インタビューの内容から個人が特定化されるような部分は省略してある。

#### 1) 「ピアくるめ」設立の経緯

「ピアくるめ」が作成している資料（参考資料1）によれば、その設立の経緯は以下の通りである。久留米市内に存在した障害当事者又は家族会6団体が、1998年「久留米市障害者生活支援事業研究会」の発足を呼びかけたことを契機として、21団体の参加を得た。その後、1999年4月研究会を運営委員会と名称変更し、10月にはセンターを開所したとある。

設立準備の段階より、障害種別を越えた形で進められていたことが窺えるが、今回のインタビューでは、その事に意識的に取り組んでいたという認識を持つ人たちは決して多くはなかった。むしろ、「久留米市のほうが、三障害合同でという意向が強かった」「ILセンターや作業所、育成会などがあって、生活支援事業を一つの団体におとすわけにはいかなかったのではないかなど、むしろ受身の姿勢であったような意見が聞かれた。

だが、設立当初の中心的メンバーの一人である藤林詠子によれば、身体障害や知的障害