

## 福祉サービスの第三者評価時代 がやってくる

第三者評価システムは  
サービス提供者のモチベーションを高める

厚生省は福祉サービスの第三者評価について見当を進めており、平成12年6月2日、「福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ」を報告した。今後、知的障害者の施設についても、第三者によって客観的な評価が下される時代に入る。

■動き出した福祉サービスの第三者評価

この原稿が印刷されるころには、各知的障害者施設には、「福祉サービスの第三者評価に関する中間まとめ」についての資料が届いているかもしれない。もし手元に資料がなければ、インターネットのホームページで確認することができる。

([http://www.mhw.go.jp/search/docj/shingi/s0602-1\\_16.html](http://www.mhw.go.jp/search/docj/shingi/s0602-1_16.html))

これまで、福祉施設の福祉サービス基準は、国や県レベルの監査基準を満たしていればそれでよかった。いわゆる、指導監査をクリアすることが福祉サービスの品

質管理の目標だった。福祉サービスの監査では、明確な体罰など人権問題が起こっていたり、生命を脅かすような事故が発生すれば指導を受けるが、無難に毎日の生活が送られていけば、現場の福祉サービスについてはほとんど指摘されることも、指導されることもない。平穩に毎日が過ぎていくことは、それはそれで大切なことであり、一概に悪いこととは言いが切れないが、「指導を受けないようにすること」が施設運営の目的となつていくことが問題である。言い換えれば、負の強化によって施設のさまざまな行動がコントロールされているので、いろいろとチャレンジして失敗する可能性を高めるよりも、何もしないで現状を維持するほうが、効率よく「いい評価」を得ることができる。これが、これまで施設を変えさせなかった大きな力となつた。

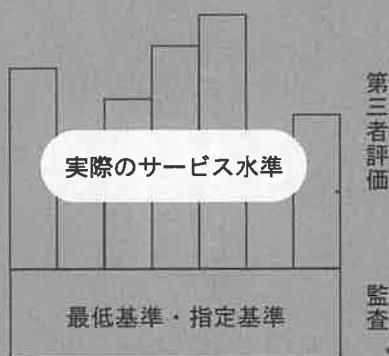
「中間まとめ」にも指摘されているように、品質管理や環境管理に関する国際規格(ISO9000及び14000シリーズ)を参考に、評価システムは構築されている。つまり、今回の評価は、提供されるサービスの質がより高い

レベルに移行していくために行おうとしているわけだ。これは、わが国の社会福祉制度の歴史上、あり得なかつた発想で、たいへん大きな期待を抱くものである。

紙面の都合で、この記事では、特にサービス計画の策定と目標達成で評価を行うという点に絞って考えていきたい。

■ついに「計画の策定と達成度」が評価尺度に

評価項目の中でも、次の内容が際立っている。次の文は、中間まとめの添付資料に掲載されている評価項目の中の一節だ。



### 3 計画の策定

I-3-1(1) サービスの質の向上に向けた中・長期的な計画を策定している。

I-3-1(1) 組織が提供する福祉サービスの質に関する現状の分析と中・長期的な視点での課題を明確にしている。

I-3-1(1) 中・長期的な課題に対応するための計画を策定している。

I-3-1(1) 中・長期的な計画を実行している。

I-3-2(2) サービスの質の向上を意図した事業計画を策定している。

I-3-2(1) 中・長期計画に基づく部門ごとの目標が設定されている。

I-3-2(1) 計画の策定にあたり各部門の目標の達成度を評価している。

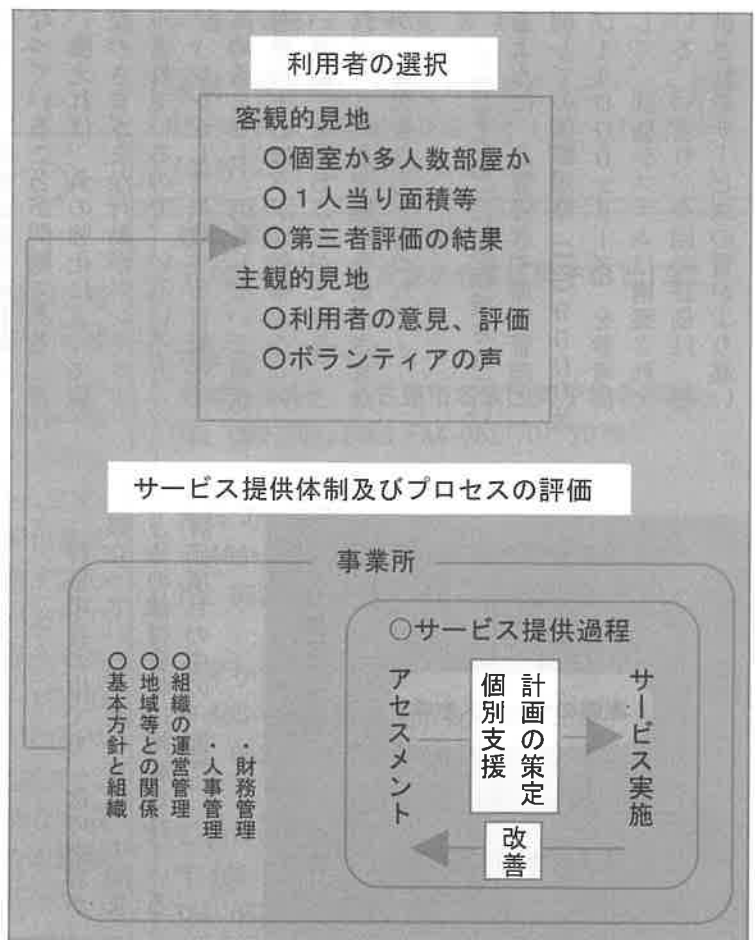
上記の内容にあるように、特定の期間における、福祉サービス計画の立案と達成度を比較し、そのサービス提供機関を評価する点が特徴となっている。もし設定された目標が達成されていないときには、利用者の障害の重さの問題や行動の問題ではなく、提供されたサービスの問題

であり、サービス計画を見直さなければならぬとする発想の転換がなされている。

具体的に考えよう。例えば、ある施設利用者が、食後、特定の医薬品を決められた量だけ必ず飲まなければならぬというニーズをもっているとする。これをどんなときでも忘れずに自分でできるようにすれば、いつでも自由に外出できるという利益が本人にもたらされる。この場合、薬の管理が自分でできるようにすることは、本人の生活の選択肢を増やすことにつながり、サービスの質の向上につながると予想できる。そこで、

「医薬品を自分で飲めるようになる」

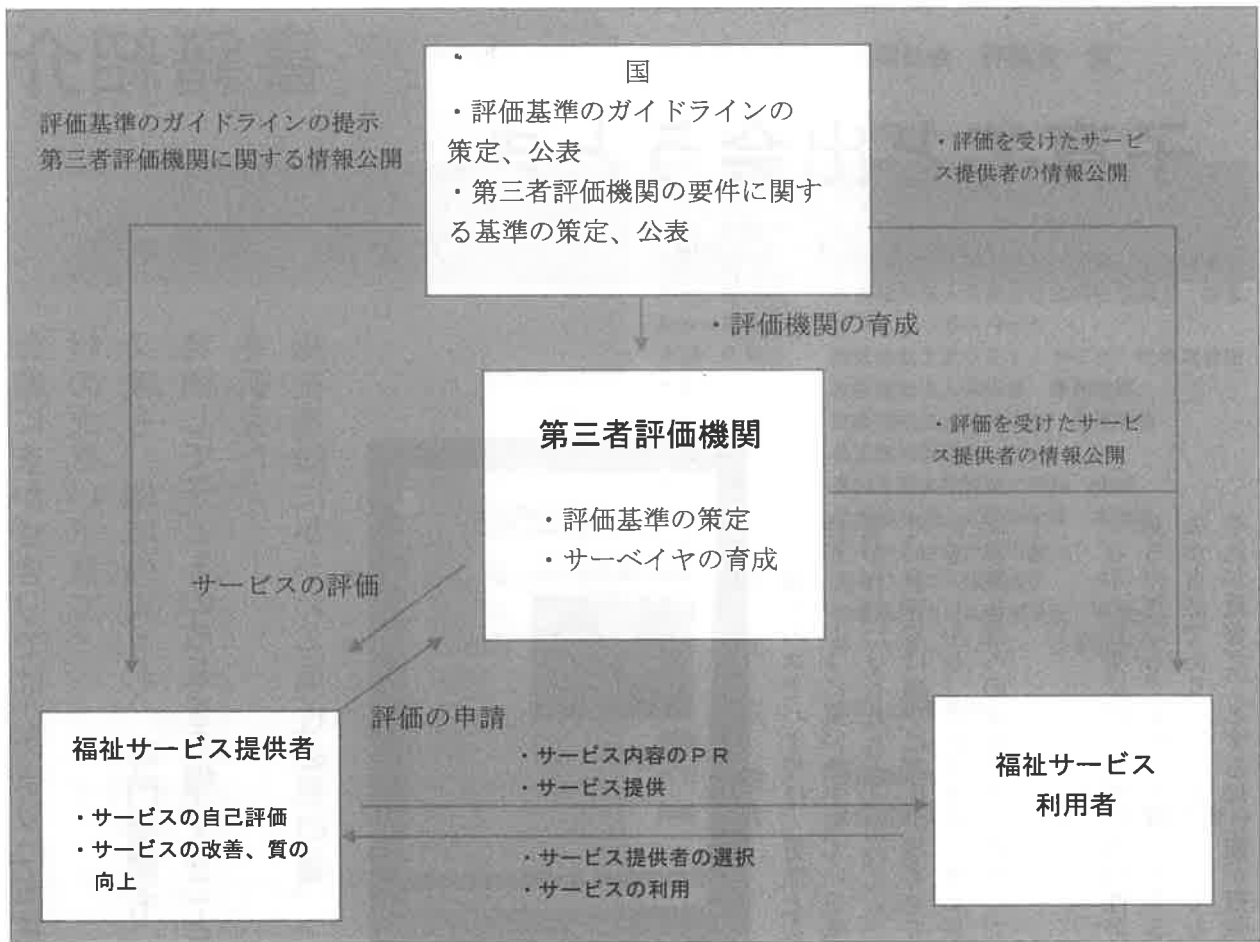
という項目が目標設定される。しかし、これだけではだめだ。第三者評価では「いつまでに」それが出来るようになるのか明示されていないければ、いい評価はもらえない。また、本人がそんなことはできなくともよいとサービスを拒否することができないことにも配慮しなければならぬ。



利用者サービス計画が合意し、3ヶ月で自己管理ができるようになるという目標を設定する。本人が薬を忘れないようになるためにどんな支援方法があるのかが多角的に検討されなければならない。薬を入手する方法、薬を間違えずに小分けする方法、薬を携帯する方法、忘れないで飲めるようになるためのアラーム?などいろいろな角度から支援方法を検討する。

3ヶ月経過した時点で、どんな点が改善され、何が課題として残ったのかを明らかにする。また、次の3ヶ月にはどんな内容のサービスが提供される必要があるのかを考える。

こうした内容を個別、集団、地域のレベルで計画していくことが期待されていると思われる。このようにサービス決定のプロセスから達成度



までを自己チェックし、利用者本人や第三者に報告するならばどうている「しまかし」はきかなくなるのだ。

■理事会のあり方にも影響する

事業計画といえ、「今年度予算」「来年度予算」「今年度決算書」で評価されてきた。あくまでも単年度の動きをもとに評価が下される。これは、これまで社会福祉施設で行われてきた監査の影響を強く受けている。行政機関が監査を行い、それに従って「優良」な法人かどうかが決まる現行のしくみでは、上記のような発想は生まれてこない。中長期計画を策定し、計画どおりに福祉サービスが進んでいるのかを評価する仕組みが導入されれば、福祉サービスは決定的に変化するはずだ。福祉サービスが単年度で行われてきている限り、中・長期計画という発想は生まれてこない。

この中間報告をみれば、質の高い「個人のサービス計画」が評価の核になっていることが読み取れる。個人ごとの目標と達成度によって、法人が評価されるのだ。予算どおり執行されましたという報告が行われるような理事会で事がすむはず

がない。

■第三者評価も楽しく考える

計画と結果のペアで評価を下す発想は、今、急速に企業評価で一般化しつつある手法だ。今後は、金融機関や投資家が企業を評価するときには、企業の事業計画と、それによってもたらされる将来のキャッシュによつて融資をおこなうようになっていくだろう。派手な事業計画をぶち上げて、それを達成できなければ企業評価が落ちてしまう。だから、投資家から投資を受けようとする場合には、企業は、常に実現可能な事業計画を提示し続けなければならない。

施設サービスにおいても、事情は同じ。利用者や家族に対して提示するサービス計画が実現可能でなければならぬ。しかし、サービスの利用計画の立案は提供者次第。サービス提供者としてほんとうに実現したいことを利用者に受け入れてもらえれば評価が上がるため、サービス提供者のモチベーションが高まること期待できる。最後に、第三者評価は、とらえかた次第で、利用者の利益だけでなく、サービス提供者にも利点を生み出すものであることを指摘しておきたい。

# 書籍紹介

## 子育てと出会うとき

NHKブックス・970円

大日向 雅美 著

母親にまかせきりでは、あまりにも負担の大きい子育て。父親も、地域の人々も、専門機関も共同して子どもの成長を支援することをお訴えた、福祉施設にかかわる男性必見の書。



日曜日のスーパーでは、男性と女性がいつしよに買い物をしている風景が自然に見られるようになった。その意味では確かに変化が始まっている。しかし、それはまだ、男女共同参画社会への変化のほんの兆しではない。

日本の社会には「女性には母性があるのだから、女性が子育てをするのが自然であり、子どもにとってもそれが最善だ」とする母性観が根強

く存在していて、専業主婦の子育てに対する苛立ちに目が向けられていない。育児はすばらしい営みだが、なぜ、女性だけが全生活を子育てにささげなければならないのか。この問題に正面から取り組んだのが本書である。

本書では、数多くの「今時の母親症候群」を紹介している。そして、そんな、愚かともとれる母親の行動の背景には、実は、正しい子育てを期待され、自ら実践しようとし、イメージどおりにうまくいかないことへの苛立ちがあると、本書は指摘している。そしてそのような脅迫的な観念が、母親を症候群へ追い込んでしまおうと説明している。母性に対する幻想によって、男性も子育てのために、会社を休みにくくさせている。そして、母性に対する思い込みは、実は、女性も受け入れてしまっていることを指摘している点が興味深い。

知的障害の分野の療育相談においても、母親の接し方や姿勢について、問題が指摘される場合が多かった。相談の場面で、感情的な反応があらわれたことや、施設に対して痛烈な批判を受けることがある。私た

ちは、そういった反応を向けられると、ついつい、「母親の不安定な行動が、子どもの問題行動をさらに助長してしまっているのではないか」といった短絡的な発想でものごとをとらえようとする。そういった感情を持った経験がある方は、この本を読むと、その後の、相談内容が変わってくるのではないかと思う。

施設の場合、家族に対する療育支援はどうしても母親中心になる。電話相談、療育相談、家族会など、ほとんどが母親に対して行われる。特に、療育相談、家族会は平日の時間帯に行われる。最近では、父親も施設の各種行事や、施設設立のための活動でも、男性の参加が徐々に増えてきたが、まだまだ実践が浅いことは否めない。今後、家族会活動や、法人活動に、男性が興味を持ち、参加しやすい環境をつくっていくことも大切だ。

著者が指摘しているように、社会や職場で、男女が対等に向き合える関係を築いていくために、施設や、地域社会が母親が置かれている状況を理解し、子育てに共同して立ち向かっていくことの重要性が求められる。

名東福祉会本部会計平成11年度決算状況

貸借対照表

借方		貸方	
[流動資産]	6,053,701	[流動負債]	401,890
現金	0	未払金	9,670
預金	6,053,701	預り金	392,220
前払費用	0		
未収金	0	[固定負債]	45,250,000
		設備資金借入金	45,250,000
		負債合計	45,651,890
[固定資産]	684,480,190	[基金]	581,794,720
建物	378,889,000	基本財産基金	553,389,000
固定資産物品	21,705,720	運用財産基金	28,405,720
土地	180,200,000	[積立金]	57,435,470
その他の固定資産	103,685,470	建設積立金	101,185,470
		固定負債積立金	△45,250,000
		その他の積立金	1,500,000
		[繰越金]	5,651,811
		前期繰越金	5,253,269
		当期繰越金	398,542
		純財産合計	644,882,001
資産合計	690,533,891	負債・純財産合計	690,533,891

収支計算書

借方		貸方	
[事務費支出]	862,068	[補助金収入]	6,984,000
旅費	184,950	県・市補助金	6,984,000
印刷製本費	138,600	公益事業補助金	0
燃料費	70,337	[寄付金]	45,192,875
会議費	103,424	寄付金	45,192,875
役務費	74,002	[繰入金収入]	1,931,787
借料損料	12,820	施設会計繰入金	1,931,787
雑費	277,935	[雑収入]	824,908
		雑収入	824,908
[元利償還金]	16,514,934	[積立金戻入]	4,841,974
借入金償還金	14,232,124	建設積立金戻入	0
利子	2,282,810	その他の積立金戻入	4,841,974
[繰入金支出]	0		
施設会計繰入金	0		
[雑支出]	0		
雑支出	0		
[固定資産取得費]	0		
固定資産取得費	0		
[積立金繰入]	42,000,000		
建設積立金繰入	42,000,000		
その他積立金繰入	0		
小計	59,377,002		
当期繰越金	398,542		
合計	59,775,544	合計	59,775,544

名東福祉会施設会計平成11年度決算要旨

収支計算書 (メイトウ・ワークス)

借方		貸方	
[事務費支出]	79,943,957	[措置費収入]	74,160,432
[事業費支出]	7,818,679	[補助金収入]	14,987,565
[繰入金支出]	701,500	[寄付金収入]	0
[引当金繰入]	1,400,000	[繰入金収入]	0
		[雑収入]	1,288,107
		[引当金戻入]	0
小計	89,864,136		
当期繰越金	571,968		
合計	90,436,104	合計	90,436,104

収支計算書 (天白ワークス)

借方		貸方	
[事務費支出]	85,045,442	[措置費収入]	70,901,637
[事業費支出]	7,504,497	[補助金収入]	19,285,622
[繰入金支出]	511,600	[寄付金収入]	0
[引当金繰入]	1,000,000	[繰入金収入]	0
		[雑収入]	4,125,780
		[引当金戻入]	0
小計	94,061,539		
当期繰越金	251,500		
合計	94,313,039	合計	94,313,039

収支計算書 (はまなす)

借方		貸方	
[事務費支出]	54,209,745	[措置費収入]	39,282,960
[事業費支出]	4,094,707	[補助金収入]	20,488,620
[繰入金支出]	718,687	[寄付金収入]	0
[引当金繰入]	1,500,000	[繰入金収入]	0
		[雑収入]	829,511
		[引当金戻入]	0
小計	60,523,139		
当期繰越金	77,952		
合計	60,601,091	合計	60,601,091

収支計算書 (こいけホーム)

借方		貸方	
[事務費支出]	6,374,782	[措置費収入]	0
[事業費支出]	1,283,416	[補助金収入]	7,035,740
[繰入金支出]	0	[利用者負担金収入]	2,316,800
[引当金繰入]	0	[繰入金収入]	0
		[雑収入]	68,350
		[引当金戻入]	0
小計	7,658,198		
当期繰越金	1,762,692		
合計	9,420,890	合計	9,420,890

ご寄付ありがとうございました。  
心からお礼申し上げます。

名東福祉会後援会 会長 井口 和義様  
名古屋友の会 藤ヶ丘方面様  
平針授産所施設長 西田 憲一郎様  
名東区手をつなぐ育成会様  
天白区手をつなぐ育成会様  
社会福祉法人 観寿々会様  
中日青葉学園様  
天白ワークス家族会様  
メイトウ・ワークス家族会様  
はまなす家族会様

安藤 淳 造様	前田 苗 子様
山内 恵美子様	武内 義 哲様
阿部 久様	橋本 信 枝様
熊谷 哲 弥様	福本 進様
中井 昌 誉様	高橋 元 彦様
山家 友 子様	木 枝美子様
加藤 康 彦様	匿名様
竹内 信 枝様	

(平成12年3月17日～至6月13日)

### 社会福祉法人名東福祉会 評議員一覧

加藤 奈々枝※	社会福祉法人名東福祉会	理事長
松下 淑※	皇學館大學社会福祉学部	教授
嶋崎 正視※	守山区知的障害者相談員	
武内 義哲※	とんぼヶ丘クリニック院長	
高浜 潔※	社会福祉法人あさみどりの会	専務理事
宮地 徳正※	社会福祉法人名東区社会福祉協議会	会長
鈴木 圭子※	オフィストライバック	
加藤 久和※	株式会社クオリティ・ライフ	代表取締役
佐野 安雄	社会福祉法人名肢会	専務理事
小出 悠紀子	社会福祉法人観寿々会	専務理事
加藤 ひとみ	名古屋市教育センター	
林 章	愛知工業大学建築工学科	教授
吉田 征一	社会福祉法人名東福祉会	家族会
加藤 豊	デイケアはなます所長	
古川 雅浩	天白ワークス施設長	
河村 健一	社会福祉法人名東福祉会	事務長
林 輝夫	林コーポレーション	代表取締役

※印は理事兼務

監事  
井上 龍哉  
神野 賢隆

公認会計士  
社会福祉法人天白区社会福祉協議会顧問

ACROSS THE BORDER

久しぶりにAさんと会った。

「お母さんと、お父さんが死んだでな。かわいそうにな。天白ワークスをまあやめよと思っただけだ。こいけホームができたから、また通えるな。入ってちょうど1年になるな。」

Aさんは、名東福祉会がメイトウ・ワークスを開設して以来の施設利用者だ。

メイトウ・ワークスができて、18年が経過した。親も、利用者の人たちも、ぼくも、18才年をとった。

Aさんのお父さんも、お母さ

んも逝った。名東福祉会がグループホームをつくることができたので、たまたま通所施設のサービスを継続して利用することができた。

住まいがあつて、就労がある。住まいがあつて遊びがある。住まいがあつて生活が安定する。住まいを創ることは大切な福祉サービスだ。

名東福祉会が、すべての福祉サービス機能を持つべきであるとは思わないが、利用者の現在の生活を守れないとしたら、福祉サービスを提供する法人としては十分のそしりを免れない。

従来、このようなケースでは入所施設への措置変更となる。グループホームは、サービスを複数利用できるで、彼らのニーズに応える幅が広がるので都合がいい。

入所施設でも、グループホームと同じように、夜間は生活の場を提供し、日中の活動場所は、他の通所施設を利用できるようにすればいい。二重措置なんて固いことは言わずに。

2000/04/29

いつものご近所づきあいが、  
そのまま、まつりの会場でも

## 藤

まつりは、毎年、ゴールデンウィーク初日に始まります。藤まつりの名前の由来でもある、園庭の藤の花は、今年はびっ तरीイベントの開催に合わせて咲いてくれました。さすがに13回目だけあって、花の房もりっぱになりました。

ユニークな植木鉢が訪れる人を迎えてくれる

素焼きの地肌にあざやかなタイル。地中海沿岸の建物をイメージさせる植木鉢や傘立てがバザールに並び、訪れる人を迎えてくれます。天白ワークスで制作されたやきものです。

天白ワークスの玄関横には、製パン室があります。藤まつり当日は、イベントに訪れた近所のこどもたちが、クッキーづくりを楽しんでいました。藤棚の下の特等席は、生け花が飾られ、緋毛氈の上で、お茶と和菓子でくつろぐことができます。

ほとんどの福祉施設はバザーを行います。福祉活動を維持、発展させるための資金集めや、福祉作業で制作した製品の販売が主な目的です

が、最近では、それぞれ独自の目的を打ち出すことが多くなりました。

せつかくのおまつりですから、施設の利用者が楽しめるものでなければ、意味がありません。しかし、どうしても、大勢の人たちが苦手という人が多いのですから、この目標を



達成することは、なかなか難しいことです。「利用者にかかわりすぎず、かといって、引いてしまうこともなく、お互いが楽しんで藤まつりを実行できること」が課題でした。

今回の藤まつりは、多くのボラン

ティアグループが支えてくださいました。中日青葉学園の子どもたち、N T T ボランティアグループ、トヨタボランティアグループなど、多くの人たちの支援を受けました。ご近所の方にも、協力していただきました。おかげで、イベント盛りだくさんの、楽しいホームパーティーが演出できたと思います。

天白ワークスにかかわりのある人たちが、年に一度、一同に会し、わきあいあいとゆったりとした気分で、一日暮らすことができる場があることの意義は大きいものです。

13回を迎え、そろそろ成熟期に入った天白ワークスの藤まつり。次は、どんな素顔を見せてくれるのか、今から楽しみです。

ボランティア、家族会、利用者、ご近所の人々にぎわう。バザーというより、親しい仲間のホームパーティ。



施設の利用者が、  
まつりを  
楽しむこと  
それが第一の目的。



# BUSINESS NEWS

## 2000年 名東福祉会事業報告

- 4 / 4 メイトウ・ワークス家族会総会
- 4 / 10 日進市障害者福祉計画推進委員会
- 4 / 18 日進市障害者福祉計画推進委員会
- 4 / 19 フロール展実行委員会
- 4 / 29 藤まつり
- 5 / 10 天白ワークス家族会
- 5 / 27 東海ラジオ 天ちんと対談
- 5 / 31 日進市障害者プラン知的部会
- 6 / 8 フロール展 (松坂屋)
- 6 / 15 日進市障害者プラン知的部会
- 6 / 27 名古屋文化学園医療福祉専門学校  
学生実習
- 6 / 28 日進市障害者福祉計画推進委員会

### 編集室



ボランティアの存在は、施設職員の役割を補完するというよりは、むしろ、施設の中の構造を変化させることにあります。ボランティアの存在が、施設に刺激を与え、施設の社会化を促します。ボランティアそのものが社会の目であり、報告のためのメディアだからです。また、ボランティアが間接的に社会を変化させる起爆剤にもなってくれることもあります。しかし、それはボランティアとの連帯感が必要です。ただ、ボランティアが提供できるサービスと、施設や利用者が必要としているサービスのマッチングは、一日で達成できるものではありません。それなりの目標設定と実践が必要です。今後、WORKSでは、ボランティアの戦略的な育成方法について、天白ワークスからの報告を掲載する予定です。お楽しみに。(久)

後援会ご入金ありがとうございました。

ペインズ伸子様	三 鍋 満 代様	鴨 下 様
近 藤 圭 吾様	田 中 義 人様	熊 谷 哲 弥様
安 藤 淳 造様	今 井 とみ子様	高 橋 猛 様
河 津 光 子様	松 原 日 出 男 様	鈴 木 勝 人 様
大 須 賀 浅 夫 様	福 本 進 様	小 林 廣 明 様
入 江 秋 子 様	宇 佐 美 ゆ み 子 様	林 輝 夫 様
鈴 木 光 夫 様	高 坂 義 明 様	今 津 俊 典 様
北 川 史 郎 様	川 口 功 様	吉 田 征 一 様
溝 上 多 賀 男 様	小 寺 清 隆 様	伊 藤 正 男 様
堀 禮 二 様	牧 野 ふ さ る 様	藤 木 孝 司 様
片 野 久 男 様	大 原 功 様	木 野 博 様
平 野 栄 子 様	井 口 和 義 様	麦 島 厚 様
相 羽 美 久 様	有 賀 紀 十 様	来 山 宗 市 様
日 高 勉 様	武 藤 忠 良 様	野 寺 艶 子 様
梅 田 喜 作 様	福 井 ち え 子 様	千 葉 凱 三 様
村 山 光 子 様	牧 公 三 様	阪 本 須 枝 子 様
鈴 木 枝 美 子 様	細 野 明 子 様	高 橋 元 彦 様
瓜 生 廣 司 様	佐 知 輝 敏 様	鈴 木 雅 久 様
山 口 慶 子 様	大 西 脩 義 様	後 藤 良 昭 様
伊 藤 時 義 様	平 川 論 様	中 井 昌 誉 様
鈴 木 昇 様	大 内 伸 元 様	加 藤 康 彦 様
大 角 堯 之 様	鈴 木 正 徳 様	加 島 茂 様
後 藤 あ き の 様	中 野 良 和 様	水 鳥 信 夫 様
伊 藤 健 様	西 村 宏 一 様	春 日 井 静 男 様
杉 本 四 三 男 様	加 藤 康 雄 様	加 藤 公 英 様
篠 田 仁 雄 様	尾 崎 城 二 様	川 島 美 津 江 様
後 藤 純 子 様	奈 良 俊 恭 様	川 刈 和 彦 様
福 本 憲 恒 様	芹 澤 誠 一 様	鈴 木 敏 男 様
加 藤 利 男 様	待 鳥 照 雄 様	廣 田 恒 之 様
武 藤 隆 様	中 島 照 夫 様	

後援会費郵便払込番号0880-8-9556  
社会福祉法人名東福祉会メイトウ・ワークス  
(通常払込料金加入者負担)

### 社会福祉法人 名東福祉会

〒465-0055 名古屋市名東区勢子坊2-1303

#### メイトウ・ワークス

〒465-0055 名古屋市名東区勢子坊2-1303

TEL 052(702)2863 FAX 052(701)2079

#### 天白ワークス

〒468-0023 名古屋市天白区御前場町327

TEL 052(704)7751 FAX 052(704)7552

#### デイケア はまなす

〒465-0054 名古屋市名東区高針台1-911

TEL 052(704)7551 FAX 052(704)7552

#### こいけホーム

〒465-0047 名古屋市名東区小池町468-1

TEL 052(777)8385 FAX 052(777)8385