

適切な介護サービスを選ぶための3つの方法

ひと・まち社評価室 評価者 森 清

最近、大手訪問介護事業者による介護保険報酬の不正請求事件が新聞を賑わわせました。結局、この事業者は、訪問介護事業だけではなく、有料老人ホームやグループホーム事業など、経営している介護保険関連事業のすべてを他の事業者に譲り渡すことになりました。

介護保険制度の発足とともに、どこでも誰でもが介護保険のサービスを受けられるようにと、今までは原則として社会福祉法人にしか認めていなかった福祉事業を株式会社やNPO法人に門戸開放したのですが、一部かもしれませんが株式会社はやはり営利追求しか考えていなかったのかと大変裏切られた思いがいたします。

利用者側からは、大手業者の名前を信用していたのに、これからはどのようにして事業者を選んだらよいの、との声が上がるのは当然です。利用者が、数多く登録されている事業者の中から、自分に適したサービスを選び出すのは大変難しいのが現状です。

現在、事業者が介護保険サービスの質を確保すると同時に、高齢者本人やご家族が適切な事業者を選択するのに役立つ情報を得るためには3つの方法があります。これらの方法を使っても、すぐに「この事業者なら絶対大丈夫」ということが出てくるわけではありませんが、次善の策として、私たちは、これらの情報の利用の仕方とそれぞれの特徴を日頃から理解しておくことが必要です。

国の「介護サービス情報の公表」

平成18年4月から、介護保険制度の大改正のなかのひとつとして、「介護サービス情報の公表」制度が設けられました。この制度は、事業者の情報提供の仕組みを整備して、「利用者による、より適切な事業者の選択を支援」するために創設されたものです。この内容を見るには、インターネットで「とうきょう福祉ナビゲーション」を開いてください。

19年度は、訪問介護や、通所介護、特別養護老人ホームなど12のサービスが対象で、ごく小さな事業所を除き、事業所が提供するサービス等の内容を、公表するために毎年情報公表センターへ報告することが義務付けら

れています。19年度は都内で9,114の事業所が対象となります。

公表される介護サービス情報の内容は、「基本情報」と「調査情報」から構成されています。

「基本情報」は、運営方針、サービス従業者の人数、施設・設備の状況や利用料金などの事実で、事業者が報告したとおり公表されます。大変細かな表が並んでいますが、1年間の退職者数が多い施設は何か問題があるのかなという見方も出来ます。

「調査情報」は、サービス提供の仕組み、従業者の教育・研修の状況など介護サービス事業所のサービス内容、運営等に関する情報について開示するもので、事業所種別によってこととなりますが、100項目近くについて実施しているか否かのチェックを入れて報告します。この情報については、都の指定を受けた調査機関の調査員が2人1組で事業所を訪問し、その情報の根拠となる事実を確認したうえで公表されます。この情報の特徴は、たとえばマニュアルについて作成されていることが確認できるかどうか、或いは色々な場面での記録があるかどうかの事実を客観的に調査するもので、その内容が十分なものであるかどうかという判断は致しません。公表される情報の責任はあくまで事業者が有しており、公表内容の評価は情報閲覧者である利用者の判断に委ねられています。

この介護サービス情報の公表システムで優れているのは、全ての項目について、3つの事業所を選択して比較できることです。気になる項目を選んで表示すると、各事項について確認のための材料がそろっているかどうかすぐに比較ができます。

東京都の「福祉サービスの第三者評価」

次に挙げられるのが「福祉サービス第三者評価」制度です。東京都では平成15年度から独自の方式を定め実施しており、現在では高齢者関係16サービスのほか保育所や障害者関係など51サービスが評価対象となっています。

前の「介護サービス情報の公表」制度が法律による義務付けなのに対して、地域密着型サービスに位置づけられている「認知症高齢者グループホーム」と「小規模多

機能型居宅介護」が実施を義務付けられているほかは、第三者評価の受審は事業者の任意となっています。東京都や区・市では補助金を出して、少なくとも3年に1回は受審するように勧めています。

実施方法は、東京都の認証を受けた民間の評価機関に登録している専門的な資格を有した評価者が、原則として3人一組で調査にあたります。

調査は、利用者本人への聞き取りやご家族へのアンケートなどによる「利用者調査」と、予め事業者と職員が自己評価をした結果に基づいて管理者にヒヤリングをしてまとめる「事業評価」からなります。

この両方をまとめた評価結果報告書は、事業者から公表しても差し支えない旨の確認を得たうえで、「サービス評価情報」として「介護サービス情報」と同じく「とうきょう福祉ナビゲーション」に掲載されます。

事業評価の内容は、全サービス共通の「組織マネジメント分析結果」とサービス種別ごとに異なる「サービス分析結果」から成ります。評価項目ごとに定められた標準項目について、その事項が客観的に確認できるかどうかチェックをします。この点は介護サービス情報の確認調査と同じです。（対象項目の内容に多少違いがありますが。）第三者評価では評価項目ごとに、A・B・Cの評点を付けますが、これは評価項目が含む標準項目の実施について確認が全部出来たか、一部なのかを示すもので、内容の良否についての評点ではありません。

第三者評価のポイントは、利用者の生の声を引き出すために「利用者調査」を行うことと、評価項目ごとに評価者が記述する「講評」にあります。これは評価者が、現場を見て、マニュアルなどの資料の内容を確認し、管

理者から説明を受けた内容を3人の評価者が意見交換してまとめたもので、優れている点やサービス改善に向けたコメント等が記述されていますので、是非目を通していただきたい事項です。

また、第三者評価では「全体の評価講評」として「特別によいと思う点」「さらなる改善が望まれる点」をそれぞれ3点ずつ、必ず挙げることでされています。事業所全体の雰囲気や状況を知るために大切な情報です。

自治体の「運営指導・指導検査」

最後に、東京都や区役所など自治体を実施する「運営指導・指導検査」があります。これは、行政が介護保険法による権限に基づいて、法人や施設の認可基準や最低基準が継続的に守られているか、介護保険請求が適正に行われているか、などについて調査するもので、本来的には利用者に情報を提供するために行うものではありません。しかし、最近はこちらの調査結果を自治体のホームページに掲載しているところが多いですから、調べてみる価値があります。

以上3つの制度について簡単に紹介しましたが、実際の公表の内容については是非一度インターネットを開いてみてください。

「介護サービス情報の公表」制度ができたことで、事業者のなかには、この調査を受けるのだから、第三者評価を受審する必要がないとの声もきかれます。しかし、それぞれの制度ごとに目的が異なり、サービスの質、運営内容、経営内容等の課題を改善していくためには、やはり事業者が第三者評価を実施して、利用者の声や専門的な第三者の客観的な意見を受け入れていくことが必要だと考えます。

