

高齢者住宅の事業評価から独自の認定制度へ

社団法人コミュニティネットワーク協会 認定制度室 久須美則子

2007年の介護費用の不正請求問題は利用者の介護保険制度に対する信頼を大きく揺るがせる事件でした。また、介護保険制度改正の流れの中で、特別養護老人ホームなどの入所系施設の設置を制限する自治体が増え、どの自治体も多くの入所待機者を抱えています。そうした背景を受け、民間のシニア住宅や高齢者有料賃貸住宅、高齢者専用賃貸住宅などを主流とする高齢者住宅供給が盛んになってきましたが、一方で、事業者の倒産・廃業等の社会問題が発生するケースもあり、安心して暮らすことのできる施設や住宅へのニーズは高まってきています。

社団法人コミュニティネットワーク協会ではこうした社会状況に対して安心して住み続けられる高齢者住宅を増やし、最期までその人らしい生き方を選択できるよう、高齢者のニーズと事業者が提供するサービスのマッチングをコーディネートする仕組みづくりが必要だと考え、2007年から実施している「コミュニティネットワーク協会事業評価」をもとに、高齢者の財産と生活を守り、安心して住まうことができる住宅を供給する優良な事業者を支援する仕組みとして、2009年4月から独自の「安心住宅認定制度」をスタートさせました。

高齢者の生活設計と相談業務から生まれた事業評価

社団法人コミュニティネットワーク協会が運営する高齢者住宅情報センターには、高齢期の住まい探しの相談者の来場が途切れることなく続いています。

相談者を仮にAさんとしましょう。Aさんは介護度1、1年ほど前に発症した脳疾患による入院加療を経て自宅に戻ってきました。自力で歩けるようになりたい一心でリハビリにも励み、自宅療養が可能な状態を迎えました。しかし、自宅で自分の帰りを待つ妻も介護認定要支援2で、歩行にはシルバーカーが手放せません。このまま、住み慣れた自宅で暮らし続けたいが、果たして住み続けることができるのでしょうか。

介護保険制度上は自立のBさん。マイカーを運転し、どこへでも出かけ自由を満喫する日々を楽しんでいましたが、運転免許証の更新を断念したことで生活の自由度が激減しました。のんびりとした郊外での生活を見直して、交通の便の良いところに住み替えたいのですが、自宅の処分や、有料老人ホームへの理解を示さない、離れて暮らす子どもたちの説得に頭を痛めています。

相談者のニーズは、①自宅に替わるホームの選択、②ホームを終の棲家とできるか、さらに、これら二つのニーズの裏側には、更に多様で個別の細かな要望が詰まっています。

利用者の視点に立った有料老人ホームの事業評価

日常的に、来訪や電話での相談が次々と寄せら

れる一方、事業者からはホームの経営に関する相談や、入居募集の相談が寄せられます。相談業務にあたり、情報センターの相談員は会員ホームからの情報提供や施設見学による情報収集を行いながら、相談者への対応をしてきましたが、相談者のニーズにあった適切な情報提供を行う上で、より明確な判断基準をもつ必要性に照らし、2006年、独自の事業評価の仕組みづくりに着手しました。

東京都の第三者評価機関として、多くの調査実績をもつNPO法人市民シンクタンクひと・まち社の協

力による高齢者住宅事業評価の制度設計に取り組みました。既にスタートしている「福祉サービス公表制度」や、「東京都福祉サービス第三者評価制度」にはない、利用者の視点に立った情報の公開と、ホームの入居者の満足度調査やスタッフの自己評価、専門家による改善提案を軸とした独自の事業評価制度です。

社内内部に設置した事業評価委員会では、複数回実施したブレインストーミングにより①お金、②



食事、③介護、④安心で気ままな生活、の4つの評価基準を設けました。これは、ホームの提供するサービスや運営状況を、サービスの受け手、担い手がそれぞれ行う自己評価と調査員による調査結果について、福祉の専門家、事業者、利用者で構成する改善提案委員会が、ホームの運営の成果と課題を明らかにしていくものです。30項目に及ぶ4評価基準にそったアンケートは、それぞれの項目に対して入居者、スタッフ、事業所責任者が返答し、総合評価ができるよう設計されており、改善提案委員会からは、調査結果に基づく具体的な改善提案が示され、ホームは改善目標を定めてホームの運営向上をめざすものとなっています。

利用者のニーズに応える新たな制度

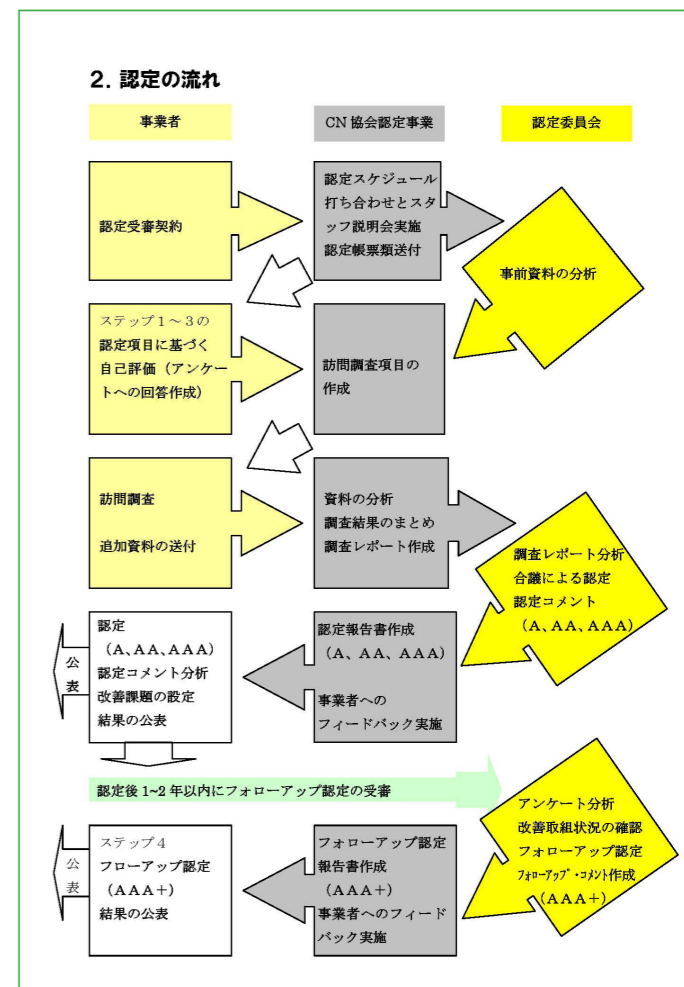
高齢者住宅情報センターに寄せられる相談者の声の多くは、安心できる終の棲家を求めるものです。高齢者にとって住まいの安心とは、何か。それは、必要なサービスが適切に提供されることであり、心身に不安を覚えた際に相談できる相手やしくみがあること、医療及び介護の充足。そして、施設が安定的に事業を継続していくことです。

情報センターではこのような相談者のニーズに応えるために、会員ホームからの情報収集を行うと共に、ホームに参加を呼びかけて定期的な連絡会を行っています。しかし、通常提供される情報の範囲では運営主体の経営状況までを十分に把握することはできず、相談者のニーズに応えるものとして、万全を期すというものではありません。

このような認識に立ち、事業評価で提示した、4つの評価基準に、施設設備のハード面と、経営の安定の2点を加えた新たな6つの評価基準による事業評価を行い、その結果をもって評価基準を満たした高齢者住宅として「認定」する制度を立ち上げました。

認定制度は、事業評価受審と同様に、評価基準に即して行う請求資料の提示、入居者全員への満足度調査と入居者の5%を対象としたヒアリング調査、スタッフアンケート、訪問ヒアリング調査、52項目の調査項目に沿って調査員が行う事業所の見学調査を経てまとめたレポートを、認定委員会に提示し、事業運営について仔細を確認、認定基準の

総合評価をもって可否を判断します。事業運営に問題があれば改善提案を行い、その結果についても調査を行います。認定制度を受ければ絶対に安全ですか?という問いかけに、「絶対に安全です。」とは言えません。市場原理の中で運営される事業体の経営に「絶対に安全」はありえないからです。しかし、情報公開により提示された事業状況からは、一定程度の経営状況の判断は可能です。なにより、運営状況を公開する事業者の姿勢が重要です。認定は、最終ゴールではなく、安心できる住まいづくりの第一歩です。



社団法人 コミュニティネットワーク協会
認定制度室
〒104-0061
東京都中央区銀座4-14-11 七十七ビル3F
Tel 03-3547-3882 Fax 03-3547-3883
E-mail support@conet.or.jp