

第5章

札幌市高齢者対応共同住宅の評価についての提案

高齢者対応共同住宅の評価システムとし、「自己評価」の仕組みを提案します。

I 評価することの意義

II 自己評価ガイドライン（案）の策定と自己評価の取組

Ⅰ 評価することの意義

現代社会において、自らの業務（サービス）を自らが評価する、あるいは第三者に評価していただくということは、あらゆる業界で、当たり前のこととして取り組むようになってきています。いわゆるPDCAサイクルのC（チェック）の部分をしっかりレビューしない限り、次につながる改善は無いということが認識されてきているといえます。例えば福祉サービスにおいては、社会福祉法第78条で「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことにより、利用者の立場に立った良質なサービスを提供するよう努めなければならない」と経営者の責務を規定しています。

サービス内容の評価は、サービス提供者自らの問題点を具体的に把握し、改善を図るための重要な手段となるわけで、こうした評価は、利用者の意見も取り入れた形で客観的に行われることが重要であります。

高齢者向け住宅も利用者の選択による利用制度ですので、利用者と事業者の契約関係になることから、消費者保護を旨とした消費者契約法、誇大広告を禁止する景品表示法などのルールがサービス提供に当たっても適用されることとなります。このため、事業者は、法令順守はもとより、提供しているサービスの質の維持・向上にこれまで以上に留意する必要があります。自ら評価すること、また第三者の評価を受けることはその有効な手立てとなると考えられます。

それらは、利用者の「権利擁護」という大きな課題に繋がっています。利用者の権利を侵害していないか、権利を擁護することがシステムとして機能しているかを、常にチェックすること、そのためには自己評価はもちろんのこと、第三者が評価する仕組みがとて重要といえるでしょう。また、そうした評価の情報を公表することが、住み替えを検討する市民にとって役に立つ情報となると考えます。

以下にその概念図を掲載します。

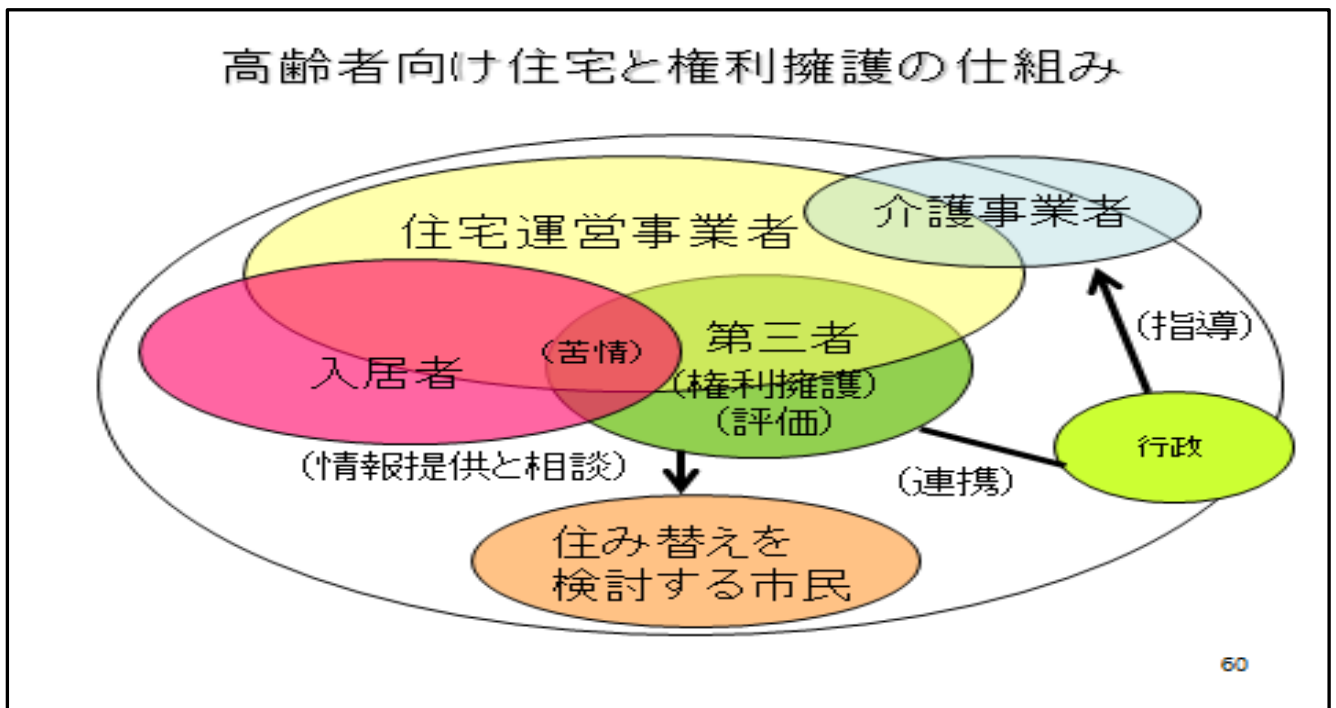


図1 高齢者向け住宅と権利擁護の仕組みの概念図

II 自己評価ガイドライン（案）の策定と自己評価の取組

この度、この事業の最終年度にあたり、その成果として、高齢者向け共同住宅の事業運営者が自己評価することにより、自ら「気付き」を得てより優れたサービスを目指すツールとして、「高齢者向け住宅自己評価ガイドライン」を作成しました。

このガイドラインは、事業者が自己評価する仕組みを導入することで、自ら提供するサービスの検証と改善に結びつけ、また、自己評価を公表することで市民の信頼を得ることを目的としています。

また、自己評価の仕組みは、第三者による評価と併せて実施することによりさらに効果を発揮することから、「札幌・住まいるアップセンター」がこの事業の成果を継承することにより第三者評価の仕組み作りにも取りかかる準備をしたいと考えております。

以下に、ガイドラインの評価軸を掲載します。なお、詳細は別冊資料をご参照下さい。

【ガイドラインの評価軸】

- | |
|---------------------------|
| I 高齢者向け住宅を運営する事業所の基本方針と組織 |
| 1 運営理念・基本方針 |
| 2 事業計画の策定 |
| 3 管理者の責任とリーダーシップ |
| II 組織の運営管理 |
| 1 経営状況の把握 |
| 2 人材の確保・育成 |
| 3 安全管理 |
| 4 地域との交流と連携 |
| III 適切な住宅環境の整備 |
| 1 居室の環境 |
| 2 共有部分の環境 |
| 3 建物の安全管理 |
| IV 適切なサービスの実施 |
| 1 利用者本位のサービス |
| 2 サービスの質の確保 |
| 3 サービスの開始・継続 |
| V 個別サービスの充実 |
| 1 食事 |
| 2 見守り |
| 3 生活支援 |
| 4 身体的ケア |
| 5 緊急時の対応 |
| 6 通院・外出支援 |
| 7 健康維持・介護予防 |
| 8 看取り |
| 9 権利擁護 |