

進化するシルバーマーク

良質な介護サービスの普及を目指して、シルバーサービス振興会（東京都千代田区、多田宏理事長）が創設した「シルバーマーク」制度。1989年の創設から20年余り。介護保険法改正に伴い、1月からは法人の「コンプライアンス体制のチェックを強化するなど時代に合わせ」「進化」を続けている。「シルバーマーク取得事業者が、介護業界の質の牽引役となっていきたい」と話す久留部武企画部長に聞いた。

シルバーマーク制度は、サービスを利用する高齢者の選択の目安とするために、良質な事業者を認定するものだ。現在、在宅サービスの「訪問介護」「訪問入浴介護」「福祉用具貸与」「福祉用具販売」「在宅配食サービス」の5分野に同制度を導入。全国約800事業所がシルバーマークを取得している。

制度が出来たのは、今から20年以上前の1989年。誕生の背景について、久留部長は「当時、少しずつ増え始めた高齢者介護サービスに営

利法人が参入することに対して自治体や国民の間にはサービスの質について心配や不安があった」と振り返る。

日本では70年代後半から、国が高齢者問題を中心に基盤整備としての施設サービス拡充と在宅福祉の推進を積極的に展開。さらに、供給主体を広げるために民間参入を促進した経緯がある。

このような流れを受け、企業や団体が集まり、87年に社団法人シルバーサービス振興会を設立。シルバーマーク制度を導入したのだ。

「一番最初のマークは、『訪問介護』と『訪問入浴』。当時、自治体から委託を受け社会福祉協議会など非営利セクターを中心に取組まれていたが、マークで適切な事業の枠組みが示されたことが、参入の目安にもなり、委託先も広がっていった。シルバーマークの最大の特徴は、その厳しい審査基準にある。



久留部長
「介護保険の指定基準のベースは、シルバーマーク等も踏まえて、より強化されている。だから、シルバーマーク」

クを取得している事業者はすんなり移行出来たという声を聞きます」と久留部長が振り返る。

各サービスごとに、安全性、倫理性、快適性の観点から、利用者の権利の尊重、適正な契約、苦情対応の仕組みや損害賠償の担保まで盛り込んでいる。

基準が厳しただけでなく、書面審査、実地調査を経て、有識者などで構成される外部委員会でも審査・認定するなど審査も厳正だ。

時代の変化に合わせた見直しも順次行われてきた。今年1月からはシルバーマーク制度を見直し、▽マネジメント基準の体系化▽サービス水準の引き上げ▽審査の簡素化など事業者の負担軽減——など、従来よりも事業所側に配慮した体制になった。

このうち、マネジメント基準の体系化は介護サービス事業者（法人）の本社・本部へのチェック機能を強化した。法令遵守等の業務管理体制の整備が平成20年の介護保険法改正で事業者に義務付けられたことに対応したものだ。

具体的には、介護経営品質指標のうち、「利用者の尊厳の重視」「地域とのパートナーシップ」「コンプライアンスの徹底」「従業員重視」などをマネジメント基準として体系化するなど、より強化されている。

このほか、介護サービス情報公表

サービスの質の牽引役に！！

制度などの新制度との整合性を取るために、介護保険制度における指定基準を満たすことももちろん、介護サービス情報の公表制度における一定の項目を満たしていることを条件化した。

一方で、介護サービス情報の公表制度の導入などを踏まえ、代替出来る審査項目については、これらのエビデンスの確認、よしとするなど、審査の簡素化を図り、介護サービス事業者の負担軽減にも配慮した。

介護保険では、指定基準を満たせば事業に参入できる。事業者にとって、マーク取得のメリットは、以前よりも分かりにくくなっている。

「指定基準は最低基準であり、満たすのは当然。しかし、それだけでは利用者には事業所の質の違いはよく分からない。コムスン事件で消費者は何を信じたらいいのか分からなくなっている。これからますますマークは重要視されていく」

「競争で、質の落とし合いになってはいけいなのは介護も同じだが、公定価格の中でできるだけ質を上げることが社会の要請だ。底上げのためには業界を問わず一定量の質の高いグループがいることが条件。シルバーマークを取得することがそのグループに入る近道です。ぜひ、サービスの質の牽引役になってほしい」と久留部長は期待する。

マークは更新制で、継続的にマークを取得し続けるには質の維持向上に努めなければならない。また、基準自体がマネジメントコントロールできる仕組みであり、ISOからシルバーマークに切り替える事業所もあるという。

このほか、介護サービス情報公表

このほか、介護サービス情報公表

このほか、介護サービス情報公表

『シルバーマーク』って何？ 安心と信頼の介護サービスの目印

シルバーサービスの
安心と信頼の証



シルバーマーク

シルバーマーク

20年の実績を誇る認定制度です

平成元年に誕生したこの制度は、高齢者がシルバーサービスを安心して利用できるよう、良質なサービスの育成発展を目的に設けられた20年以上の実績を持つ認定制度です。

現在5種類の在宅サービスが対象です

対象となっているのは、「ホームヘルプ（訪問介護）」「訪問入浴介護」「福祉用具レンタル」「福祉用具販売」「在宅配食」の5つの在宅サービスです。

厳しい認定基準をクリアしている事業所だから安心です

介護保険の指定基準を上回る「認定基準」を定めています。書類審査と実地調査でサービス内容を検査・審査し、シルバーサービスに「シルバーマーク」を交付しています。また、2年ごとの更新システムでサービス内容を検証しています。

営利を目的としない公益法人の運営です

公正・中立な立場から委員の参加等により、厳格かつ透明性の高い運営をしています。

消毒行程認定マーク

消毒は目に見えない部分なので安全で衛生的な基準が必要です

福祉用具のレンタルでは、使用後の商品を回収し、消毒を行います。介護保険では具体的な基準がありません。消毒工程管理認定基準では、各工程の履歴管理を重視し、消毒効果を専門的に検証しています。



認定シールが目印です

平成16年より認定事業所で消毒処理された福祉用具は認定シールで表示されています。



良質な介護サービス事業者として選択されている シルバーマーク制度の特徴

① 中立・公正・厳正な制度運営

シルバーマーク制度は、シルバーサービスの健全育成と質の向上を図ることを目的に設立された、公正・中立な立場から委員の参加等により、厳格かつ透明性の高い運営をしています。

② 高いレベルの認定基準

介護サービス事業所の具体的なサービス提供に適用される「サービス基準」については、サービス提供に関する基準に加え、「採用時・採用後の研修」、「表示に関する基準」、「契約書に盛り込むべき事項」、「サービス実施マニュアルに盛り込むべき事項」、「安全衛生管理基準」、「損害賠償責任保険加入基準」など、各サービスごとに、介護保険制度の指定基準よりも上乗せ、横出し、詳細化を図った基準となっています。

当振興会が定めた介護経営品質指標のうち、「利用者の尊厳の重視」、「地域とのパートナーシップ」、「継続的改善への取り組み」、「コンプライアンスの徹底」、「従業員重視」、「リーダーシップ」等をマネジメント基準として体系化しています。この基準を介護サービス事業者の本社・本部等に適用することで、介護サービス事業者の品質管理マネジメントのチェック機能を強化しています（これは、平成21年5月から適用された改正介護保険法の法令遵守の強化の流れにも合致しています）。

③ 安心できる賠償資力の確保

シルバーマーク制度には、制度保険が組み込まれており、利用者に対して万が一損害を与えてしまった場合に賠償責任保険が付帯されています。また、自社で損害賠償責任保険に加入している場合であっても、シルバーマーク認定基準において「損害賠償責任保険加入基準」を定めており、一定の以上の水準の補償額を求めています。

事業所選択の指標、知っておこうシルバーマーク!! 詳細はこちら

シルバーマーク

検索

シルナビ

検索

社団法人 シルバーサービス振興会

〒102-0083 東京都千代田区麹町3-1-1麹町311ビル Tel.03-5276-1600

認定事業所はこちら

<http://www.espa.or.jp>

【知るナビ】シニアの暮らしに役立つ商品・サービス情報

<http://www.sil-navi.com/>