

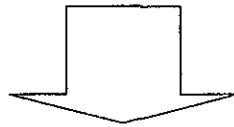
地域密着型サービス評価 の実施と活用

—事業所の質確保・向上にむけて—

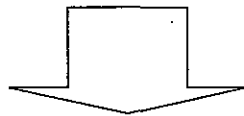
地域密着型サービスにおけるサービスの質の確保と
向上に関する検討委員会

1. 地域密着型サービスの効率的な質の確保にむけて
～サービス評価の位置づけと歩み～
-

地域で増加し続ける高齢者・認知症の人

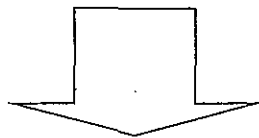


地域で暮らし続けることを支えるための
重要な資源/拠点としての地域密着型サービス



地域密着型サービスの量的整備をはかると同時に
質の確保を効率的に進めることが
今後の地域の高齢者介護・認知症対策全体の
発展のための最重要課題

地域密着型サービスの質の確保は
個別の事業者や職員の努力のみでは
限 界



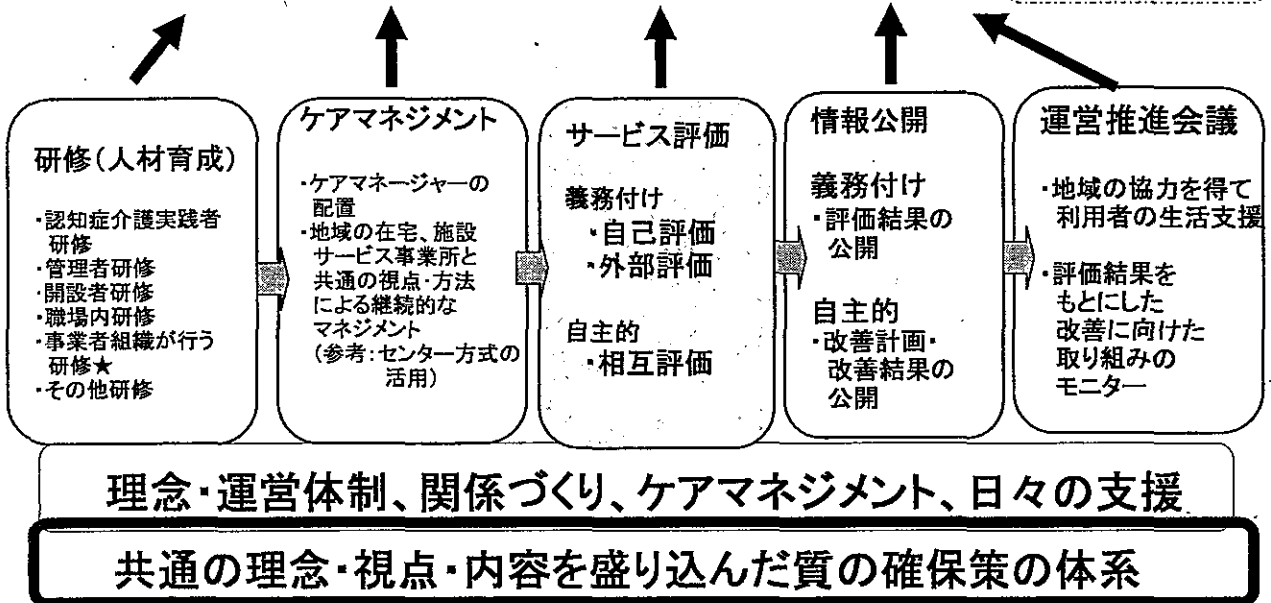
行政としての体系的・継続的な
質確保の方策が不可欠

地域密着型サービスの効率的な質の確保にむけて

各施策の一体的な運用で相乗効果と業務の効率化を

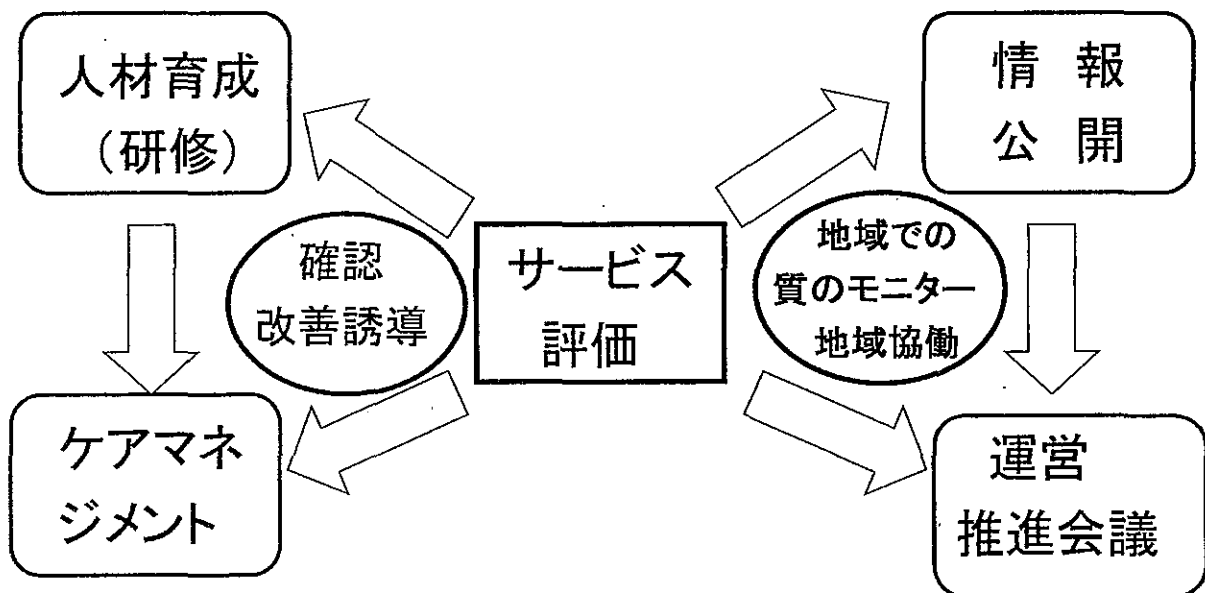
- 同一事業者内の職員間の質の格差をなくす
- 事業者間の質の格差をなくす

利用者・家族・
地域社会の安心
と信頼の確保



Copyright ©2005 認知症介護研究・研修東京センター

質の確保策を効率的に展開する上で
サービス評価が重要な位置にある



サービス評価の推進と活用が鍵

サービス評価の歩み(地域密着型サービス関連)

1999年～2000年

事業者自身の
主体的取り組みが
ポイント

全国認知症高齢者グループホーム協会が自主的にスタート
モデル事業:評価項目原案作成

2001年 自己評価義務付け

2002年 外部評価義務付け:本格的な実施にむけた移行期間

(道府県の依頼を受けて東京センターが評価業務)

2004年 小規模多機能サービスのサービス評価のモデル事業
宅老所・グループホーム全国ネットワーク →

2005年 道府県での本格的実施

2006年 介護保険改正:地域密着型サービスの創設

○小規模多機能型居宅介護 評価義務付け

○地域密着型サービスにおけるサービスの質の確保と
向上に関する調査研究事業(GHと小規模多機能合同チーム) →

○国:指定地域密着型サービスの評価に関する通知発出

主体的取り組みをどう育み活かすか

地域密着型サービスにおけるサービスの質の確保と向上に関する調査研究事業 (18年度老人保健健康増進等事業)

<委員会>

(50音順、敬称略)

岩尾 貢	全国認知症グループホーム協会副代表理事、介護老人福祉施設サンライフたきの里施設長
川原 秀夫	宅老所・グループホーム全国ネットワーク代表世話人、熊本県宅老所・グループホーム連絡会代表
合江 みゆき	社団法人認知症の人と家族の会千葉県支部
小林 厚子	グループホームだんだん管理者
佐々木勝則	全国認知症グループホーム協会常任理事、特別養護老人ホーム桜井の里施設長
委員長: 杉山 孝博	川崎幸クリニック院長
田中 正廣	宅老所・グループホーム全国ネットワーク代表世話人、長野県宅老所・グループホーム連絡会会長
永島 光枝	社団法人認知症の人と家族の会千葉県支部
永田 久美子	認知症介護研究・研修東京センター主任研究主幹
平林 景子	ウェルフェアデザイン研究所
宮崎 克彦	福岡県保健福祉部介護保険課参事
宮島 渡	高齢者総合福祉施設「アザレアンさなだ」施設長
矢山 修一	岡山県民間デイ連絡会代表、全国認知症グループホーム協会岡山県支部会長

<作業部会>

岩尾 貢	全国認知症グループホーム協会副代表理事、介護老人福祉施設サンライフたきの里施設長
川原 秀夫	宅老所・グループホーム全国ネットワーク代表世話人、熊本県宅老所・グループホーム連絡会代表
永田 久美子	認知症介護研究・研修東京センター主任研究主幹
平林 景子	ウェルフェアデザイン研究所
宮島 渡	高齢者総合福祉施設「アザレアンさなだ」施設長

<モデル調査協力>

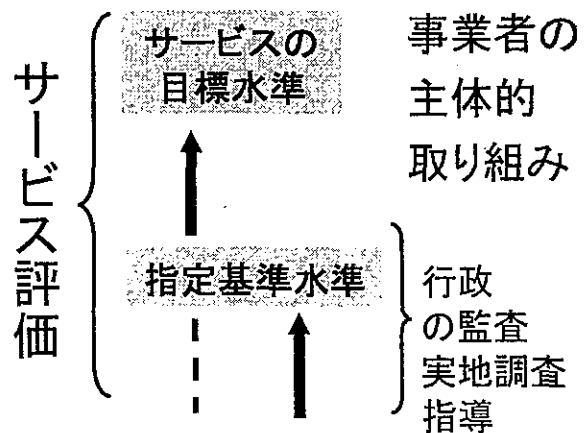
全国各地のグループホーム 36 小規模多機能居宅介護事業者 9 計 45事業者
評価調査員 14名

2. サービス評価の基本的考え方

サービス評価のねらい(目標)①

評価作業の一連の過程を事業者が主体的に取り組み、評価結果をもとに具体的な改善や情報公開等に活かし、各事業所が良質なサービスの水準を確保し、向上をはかっていくこと。

★いくつ、どのようなランク付けや画一化をはかるものではない。



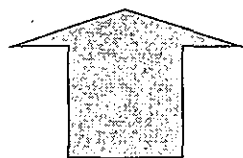
サービス評価のねらい(目標)②

1. 入居者及び家族の安心と満足を図ること
2. ケアサービスの水準を一定以上に維持すること
3. 改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制づくりを促すこと
4. 継続的に評価を行うことを通じて、関係者による自発的な研修等によるケアの向上を促す教育的効果をねらうこと
5. 事業所に対する社会的信頼を高めること

サービス評価の種類

◎自己評価

職場全体で評価に取り組み改善点を明確にする。
評価を、具体的な改善にむけた契機とする。



* 外部評価結果をもとに
事業者は客観性を高めた
総括的な評価を行い、
改善を図る。

○外部評価 *あくまでも自己評価の補完

外部者(評価機関)による一定項目に関する
訪問調査・書面調査に基づく評価。

* 家族アンケートを実施
評価の参考資料とする。

評価項目の分類とサービス評価がカバーする範囲

評価項目の分類	自己評価	外部評価	〔家族アンケート〕	備考
①ストラクチャー項目 サービスの基盤に関する項目 ・職員概況、勤務体制 ・建物、設備 等	—	△ 参考資料	—	・監査対象 ・情報提供項目
②プロセス項目 サービスの実施状況に関する項目 ・運営理念、運営体制 ・ケアサービスの具体的 実践状況	◎	◎	◎	サービス評価の 中心的項目
③アウトカム項目 サービスを実施結果に関する項目 ・利用者の状態像 ・利用者・家族の満足感等	○	—	○	現行の 外部評価 では、 方法論的 に困難

サービス評価の進め方

事業者が評価機関を選び、契約

① 自己評価

(事業者の主体的な取り組み、自己点検、評価票記入など)

② 外部評価

- i 訪問調査の事前準備(職員周知、家族周知・同意、調査機関へ書類送付)
- ii 訪問調査の実施(対話、視察による事実確認を重視した調査)

③ 評価確定に向けた点検作業

(公開前の結果内容の確認)

- ・評価機関による点検
- ・評価機関から事業者へ調査結果報告書
- ・事業者による点検・合意
- ・評価審査委員会の開催

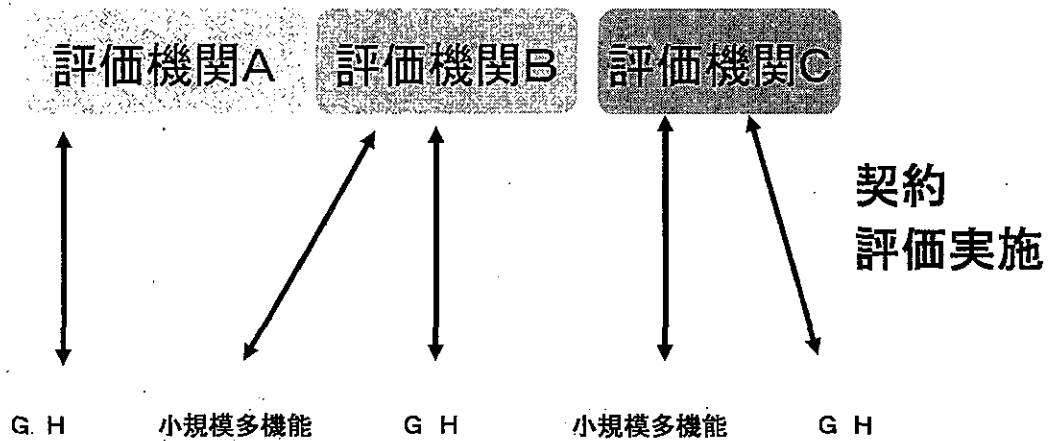
④ 評価結果の報告と公開

- 評価機関から事業者へ評価結果報告書
- WAMNETへの掲載、利用者・家族への公開、事業所での開示など

評価機関と事業者との関係

都道府県

選定



Copyright ©2005 認知症介護研究・研修東京センター

3. 地域密着型サービス評価の基本的 考え方と新しい評価の特徴

18年度 地域密着型サービスにおけるサービスの質の確保と向上に関する調査研究委員会
中間報告

1) 地域密着型サービスとしての統一的評価とする

小規模多機能か、グループホームかを問わず
両事業所に求められるケアサービスの質は
共通である。

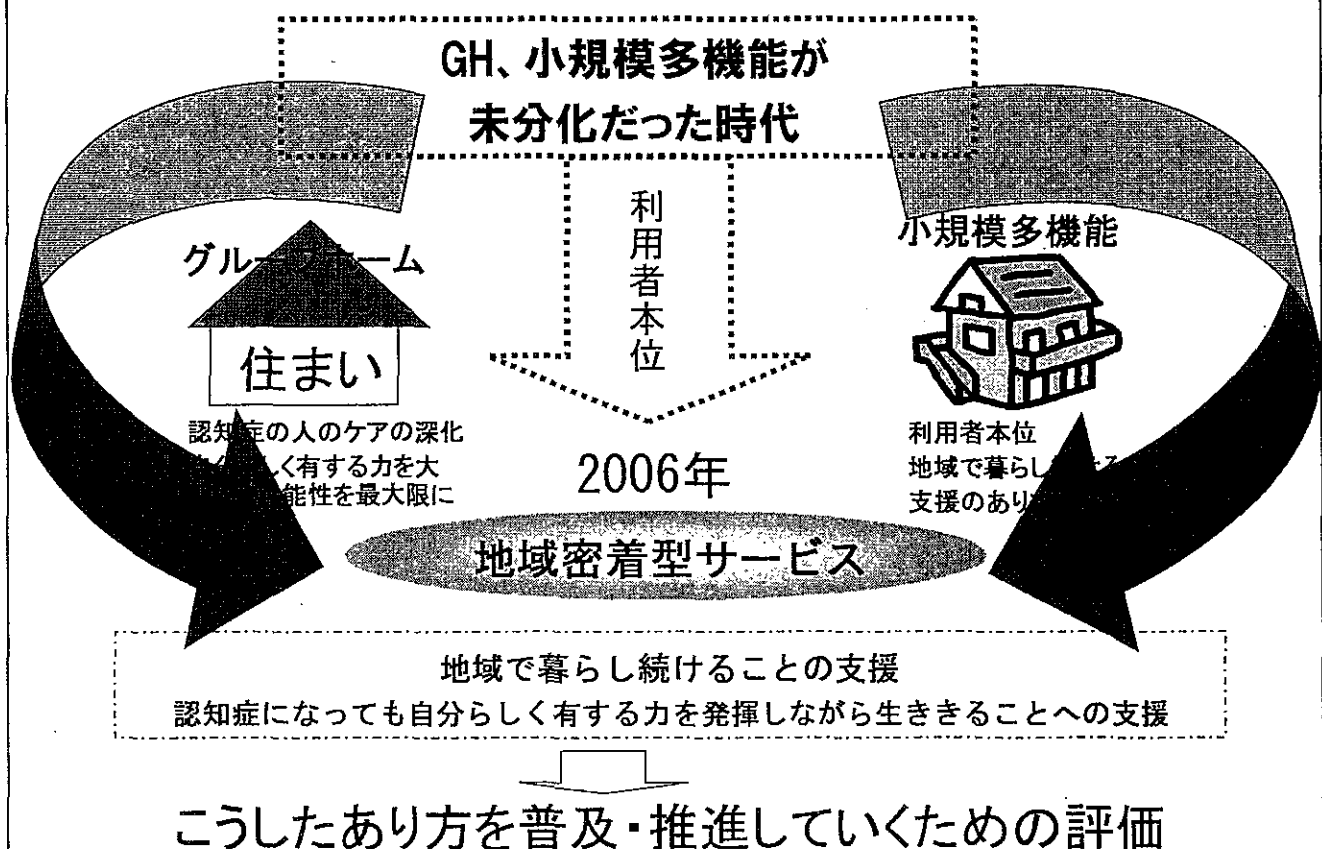
- 地域密着型サービスとして、小規模多機能とグループホームが共通の目標水準にむけて取り組むための統一的評価とする。

- ➔ 統一的な評価項目とする。
- 統一的な評価の手続きとする。
- 統一的な評価方法とする。
- 統一的評価書式を用いる。

<メリット>

地域密着型サービスとして目指すあり方が一本化して、サービスのあり方の理解や質の確保・向上にむけた取り組みを効率的に推進できる。
利用者、事業者、評価機関/評価調査員、自治体関係者がわかりやすい。
手続きや作業の煩雑さ・負担の軽減。

地域密着型サービスとしての統一的なサービス評価へ



2) サービスのパーツの評価ではなく、地域密着型サービスの本来的機能を評価する

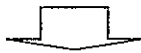
地域密着型サービスの特徴

☆多機能性

小規模多機能居宅介護：通い、泊まり、訪問 + α
予防(介護予防小規模多機能型介護居宅介護)

グループホーム：予防(地域密着型介護予防認知症対応型共同生活介護))
通い (地域密着型認知症対応型通所介護)
泊まり(短期利用型共同生活介護)
住む (地域密着型認知症対応型協働生活介護)
医療連携(医療連携体制加算) + α

有する機能(サービス種別)ごとに、評価を行いパーツを組み合わせる方法もあるが、それだと地域密着型サービスの本来的な特徴である「利用者が地域で暮らし続けるために多機能性を柔軟に活かす」「継続的支援のための関係性」等が評価できなくなり(サービス種別で分断され)、地域密着型サービスの誤ったあり方を広げる危険がある。



多機能性の種別ごとの評価は行わず、事業所が多機能性を活かして利用者本位の継続的支援を行っているかを、本来的機能を評価する。

*** 多機能性の形態に関わらず、統一的な評価方法で行う**

3) 利用者の現状や時代のニーズに応じていくための取り組みを評価する

■ 利用者の現状

・重度化、ターミナル期の利用者(利用継続希望者)の増加

■ 時代のニーズ

- ・利用者本位、個別支援、自立支援の徹底
- ・暮らしの継続性、支援の継続性を重視
- ・地域の中で、地域とともに→事業所と地域の支えあいを重視
- ・協働、ネットワーク、チームアプローチの重視
- ・セーフティーマネージメントの追及

利用者本位ではない一律の危険防止を重視したリスクマネージメントは、利用者の個別の暮らしや自由、力の発揮を大きく浸蝕する。「利用者が自らの力も活かしながら安全に暮らし続けるための」安全管理のあり方を重視

4) 評価を形骸化させないための工夫を こらした評価方法とする

評価のねらいから外れた点検作業や、できている項目数を競うような事態を回避し、サービスの本質や現状を振り返り質の向上にむけた実質的な取り組みを誘導できる
評価方法とする（項目や内容の改良）

○項目数を地域密着型サービスとして重要な項目に絞りこむ（項目数を減らす）

自己評価：全職員が取り組める項目数

外部評価：評価調査員が現場をじっくりみたり、ともにすごしたり、十分に対話することを可能にする項目数とする

○調査票、概要表のフォーマットや記入方法の改良

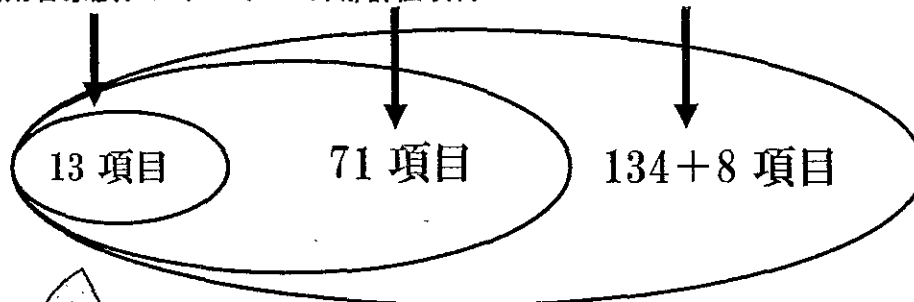
○平易で、わかりやすい項目の内容や表現とする

事業者側、評価機関、家族等の間で、理解や解釈をめぐったずれが生じるのを防ぎ、共に取り組み、いかせるように

項目数の変化

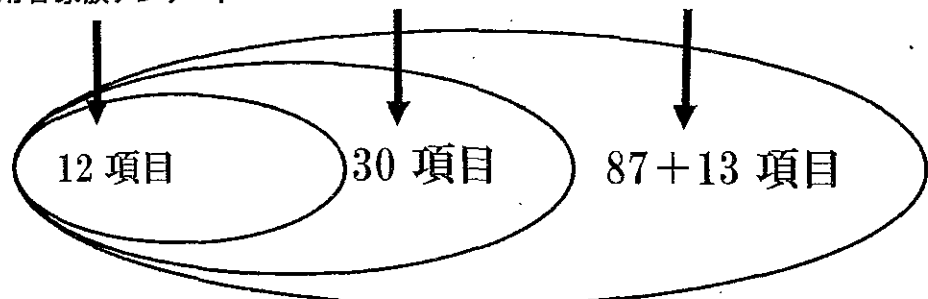
グループホームサービス評価項目

利用者家族アンケート 外部評価項目 自己評価項目+アウトカム項目



地域密着型サービス評価項目

利用者家族アンケート 外部評価項目 自己評価項目+アウトカム項目



評価のしかた(記入方法)の改良

グループホームサービス評価

認知症高齢者グループホームの自己評価票

項目番号	項目	できて いる	要 改善	評価 困難	判断した理由や根拠	改善に向けたメモ
------	----	-----------	---------	----------	-----------	----------

2. 評価報告書

項目番号	項目	できて いる	要 改善	評価 不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
------	----	-----------	---------	----------	-----------	--------------

地域密着型サービス評価

地域密着型サービス評価の自己評価票

		取り組んでいきたい項目	
項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施し ていない内容)	(○ 印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取組んでいることも含 む)

2. 調査報告書

		取り組みを期待したい項目		
外部	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施し ていない内容)	(○ 印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含 む)

地域密着型サービス:評価結果概要表

[グループホーム]

1. 評価結果概要表

作成日 2006年〇月〇日

【評価実施概要】

事業所番号	
法人名	
事業所名	
所在地	(電話)
評価機関名	
所在地	
訪問調査日	評価確定日

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

--

【情報提供項目より】(〇〇年〇月〇日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 年 月 日
ユニット数	ユニット利用定員数計 人
職員数	人 常勤 人, 非常勤 人, 常勤換算 人

(2) 建物概要

建物形態	併設/単独	新築/改築
建物構造	造り	
	階 ~ 階部分	

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分除く)

家賃(月額)	円	管理費等(月額)	円
敷金・保証金の有無(入居一時金含む)	有(円) / 無	有の場合償却の有無	有/無
食材料費	朝食 円 / 夕食 円 / または1日当たり 円	昼食 円 / おやつ 円	

(4) 利用者の概要(月 日現在)

利用者人数	名	男性 名	女性 名
要介護1	名	要介護2	名
要介護3	名	要介護4	名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 歳	最低 歳	最高 歳

(5) 協力医療機関

医療機関名	
-------	--

【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題と今後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
重点項目④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)

参考:これまでのグループホームの外部評価の 評価結果概要表

1. 評価結果概要表

全体を通して(※このホームの優れている点、独自に工夫している点など)		分野・領域	項目数	「できている」項目数
				外部評価
分野	特記事項(※優先順位の高い要改善点について)	I 運営理念		
I		① 運営理念	4項目	
運営理念		II 生活空間づくり		
II		② 家庭的な生活環境づくり	4項目	
生活空間づくり		③ 心身の状態に合わせた生活空間づくり	6項目	
III		III ケアサービス		
ケアサービス		④ ケアマネジメント	7項目	
		⑤ 介護の基本の実行	8項目	
		⑥ 日常生活行為の支援	10項目	
		⑦ 生活支援	2項目	
		⑧ 医療・健康支援	9項目	
		⑨ 地域生活	1項目	
		⑩ 家族との交流支援	1項目	
IV		IV 運営体制		
運営体制		⑪ 内部の運営体制	10項目	
		⑫ 情報・相談・苦情	2項目	
		⑬ ホームと家族との交流	3項目	
		⑭ ホームと地域との交流	4項目	

5) 評価結果が活かされていく公表の方法とする

評価結果概要表の工夫

- 評価結果のみではなく、事業者や利用者の概要を記入することとし、総合的に結果をみられるように
- 地域密着型サービスとしての重点項目を中心に記入
- ワムネット記載の公表内容を充実
評価結果概要表のみでなく、自己評価・外部評価の記入全内容を公表

6) 評価の継続性を確保していく方法とする

* 評価は継続してこそ、真価を発揮する

○事業者や評価関係者の負担軽減をはかるために、
評価項目の軽量化（項目数の削減）

○これまでのサービス評価で育ってきている
人材や機関を活かす

- ・グループホームのサービス評価機関 約158箇所
- ・評価調査員 約2280人

7) 地域密着型サービスを確実に実践する人材育成 やチーム作りに活かすための項目内容とする

○項目を研修や職場での人材育成に活かす
項目が、地域密着型サービスの理解と
実践のためのガイド

○自己評価の機会に、項目のひとつひとつを
確認しながら、サービスの原点に立ち戻り
理解を深めるためのガイド

グループホームサービス評価項目から 地域密着型サービス評価項目への 主な変更点

- ①項目の全体構造・構成・内容の改良
地域密着型サービスの特性、時代のニーズを反映した内容に
- ②項目の絞り込み・項目数の削減
評価の実施しやすさや作業量の軽減をはかるために
地域密着型サービスのポイント等をもとに項目の絞り込み
- ③評価票の書式、項目ごとの評価のしかた、（カテゴリ）の改良
チェック作業になったり、点数評価と誤解されることを回避するために
＊事実確認、今後の取り組み内容に関して記入
- ④調査報告概要票・評価結果概要票の書式、記入の仕方の改良
 - ・事業所や利用者概況を付記
 - ・重点項目に焦点を絞って記入
- ⑤ワムネットでの公表のしかたの改良
これまでは評価結果概要票だけだったが、
加えて自己評価票、外部評価結果票をセットで公開

4. 地域密着型サービス評価 評価項目作成の方法と流れ

評価項目作成の方法

ステップ1. 委員会での作成方針の検討



ステップ2. 作業部会で項目案の作成



ステップ3. 項目案をもとにモデル調査の実施

- ・項目案を用いた自己評価・外部評価の試行
評価の実施と評価票・概要票の記入
- ・試行した事業者、評価調査員に
項目案に関するアンケート調査の実施



ステップ4. 調査結果をもとに項目最終案作成



ステップ5 委員、部会メンバー、調査協力者に最終案へのヒヤリング調査



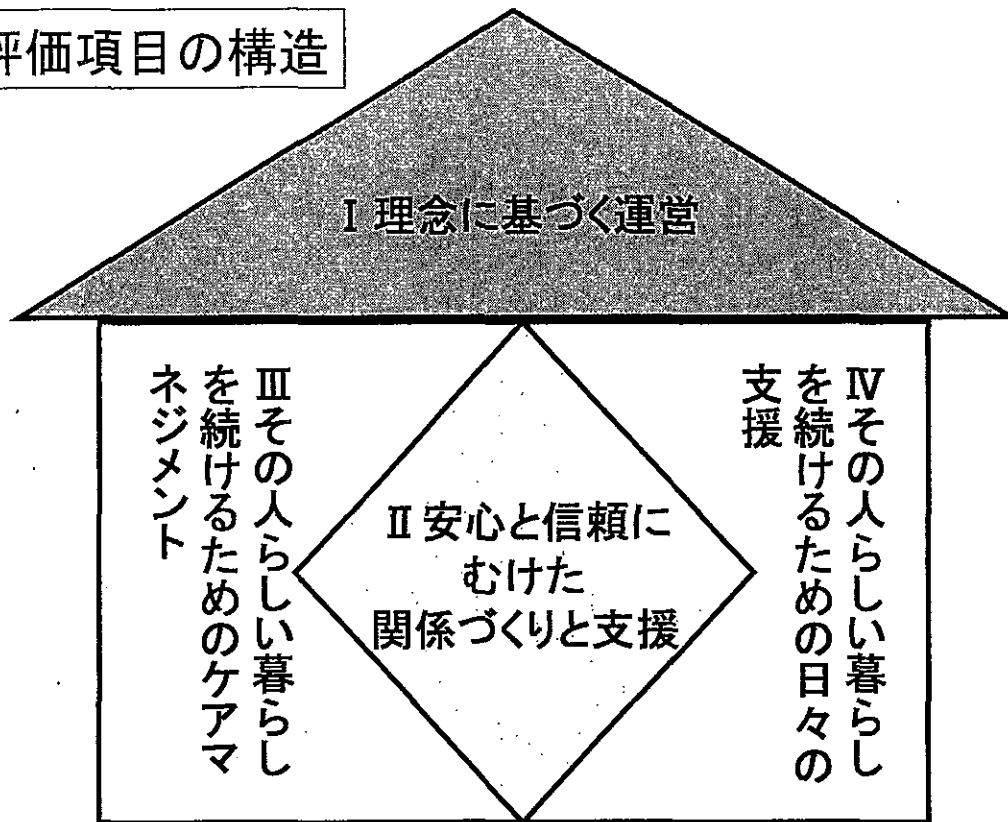
ステップ6 評価項目最終案の確定

5. 地域密着型サービス評価

評価項目作成の方針と項目の特徴

1) 地域密着型サービスの特徴が明確な 評価項目の構造とする

評価項目の構造



2) 地域密着型サービスの特徴を具体化する 評価項目の構成とする

評価項目の構成

I. 理念に基づく運営

1. 理念と共有
2. 理念を実践するための制度の理解と活用
3. 理念を実践するための体制
4. 人材育成
5. 地域との支えあい

II. 安心と信頼にむけた関係づくりと支援

1. 初期の関係づくりとその対応
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係維持への支援

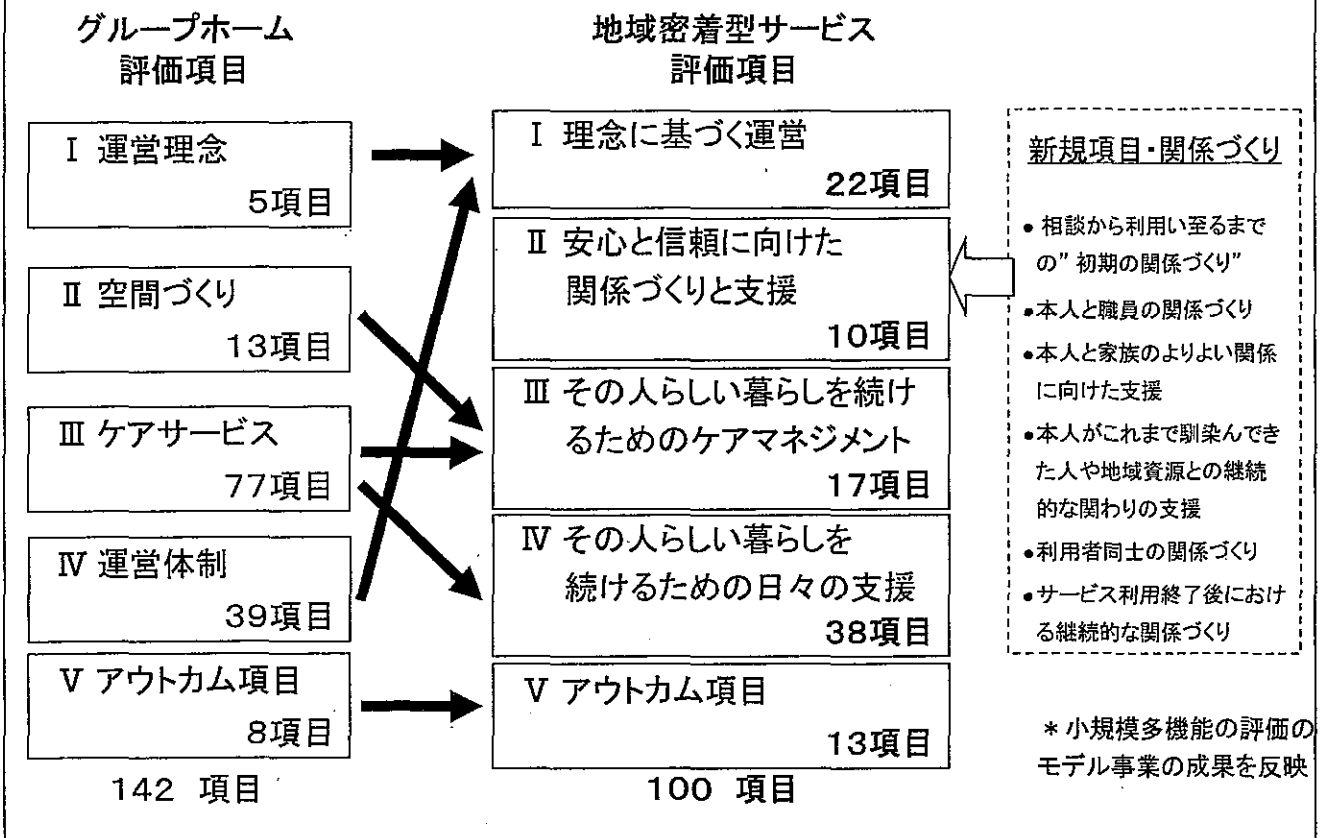
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

1. 一人ひとりの把握
2. 本人がよりよく暮らし続けるための介護計画の作成と見直し
3. 本人がよりよく暮らし続けるためのチームアプローチ

IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

1. その人らしい暮らしの支援
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり

3) 既存の評価項目をベースにしつつ 地域密着型サービスの特徴を考慮して自己評価項目を選定



4) 自己評価項目の中から外部評価項目を選定する

<外部評価項目の選定方針>

- 1) 地域密着型サービスの本質を問う項目
- 2) 時代のニーズに対応するための項目
- 3) 外部評価における訪問調査の特徴を活かす項目

場を共にする、見る、対話する、

外部者の事実確認や対話を通して、運営者・管理者・職員が改善の必要性に気づききっかけとなることが特に必要な項目

- * 自己評価では課題が見落とされやすい項目
- * 事業者側の見方に陥りやすい項目
- * 事業者事情で改善があきらめられがちな項目

4) 事実確認の可能性

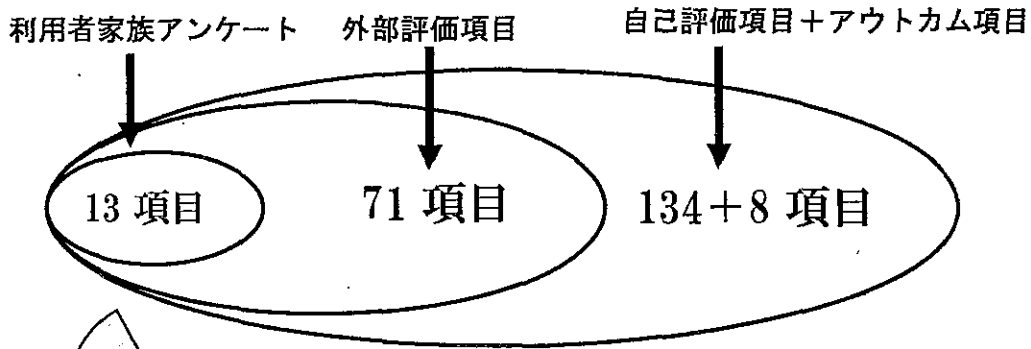
訪問時間帯内の観察や対話を通して事実確認が可能な項目

5) 外部評価をきっかけとした事業所努力による改善可能性が高い項目

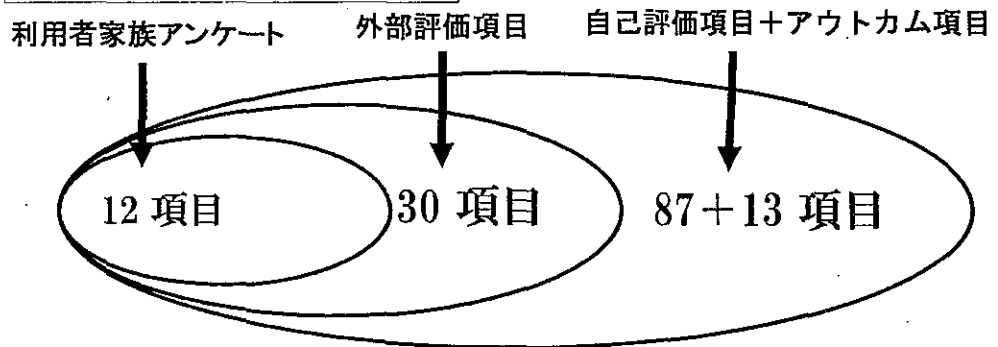
5) 既存の評価結果およびモデル調査のデータをもとに

項目の絞り込み (評価の困難性、現場にとっての重要性、達成率等をもとに項目数の削減)

グループホームサービス評価項目



地域密着型サービス評価項目



6. 地域密着型サービス評価項目の 内容の理解

7. 外部評価の進め方の実際

外部評価を行う上での留意点について

- 外部評価は、事業所の欠点をことさらに指摘したり、一方的な外部からの指導を行うことを目的とするのではなく、事業所をより良くしていこうという視点に立った改善に向けての支援という形で行われるものです。

多様な関係者の理解と協力が必要

外部評価は、多様な関係者の理解と 協力で成り立ちます

- 行政
- 事業者・職員
- 利用者家族
- 評価機関・評価調査員
- 地域(運営推進会議 など)

評価の真のねらいや活用方法を多様な立場の人に
しっかりと広め、評価を活かしていきましょう

外部評価の進め方の実際

①事前準備段階

訪問調査受け入れの職員・家族への周知

- 職員への周知を丁寧に
 - 怯えず構えず、ありのままの日常を確認してもらう
- 家族への周知を丁寧に
 - 外部評価を受けることの周知
:信頼を図る1つのステップとして
 - 訪問調査に関する同意書およびアンケート回答への動機付け

一人でも多くの家族からの同意と意見を
得て、調査の精度を高めよう

②訪問調査当日

調査結果が事業所の具体的事実を反映したものになるように

- 限られた時間内での評価調査員との協働作業
 - 項目に沿って、ありのままを知ってもらう。
 - 当日の資料確認をスムーズに終わるための準備・説明
 - 相互の対話を大切にする(特に最後の対話の時間の確保)
 - 事実とのずれのない調査結果のために
 - →異議申し立ての解消、公開のスピードアップにつながる

③評価確定に向けた点検作業

公開前の調査結果の内容の確認

- 結果の事実確認
 - ・自己評価と異なる結果も大切に・・・
 - ・「外部の目からどう見えるのか」を真摯に、そして、新鮮に知る機会に・・・
 - ・職員全体で・・・

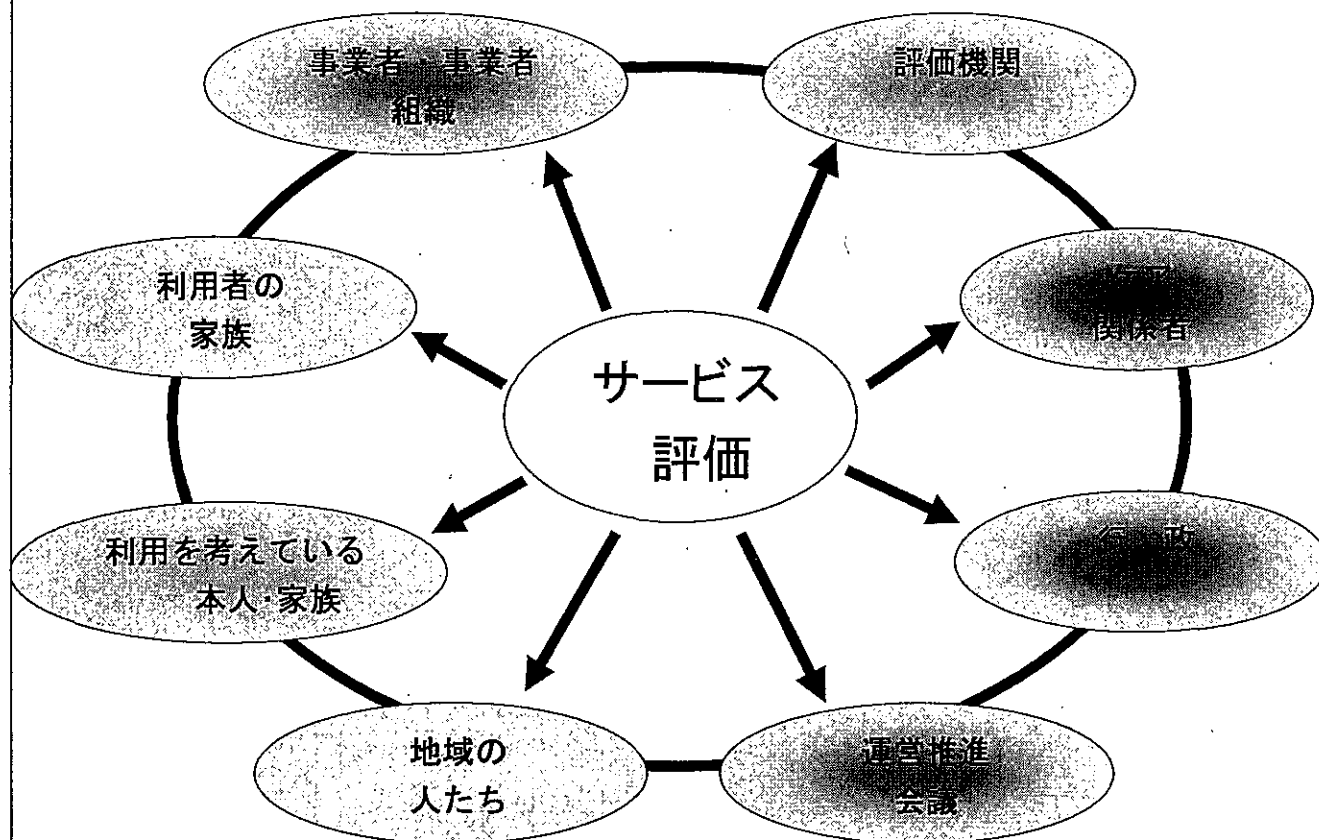
④評価結果の公開

事業所の優れている点および課題への
取り組みを知ってもらう良い機会に

- 評価機関よりWAMNETへの掲載
- 報告書を多くの関係者の目に
 - ・利用者家族に・・・
 - ・利用を検討している人に・・・
 - ・運営推進会議で・・・
 - ・地域の関係者に・・・
行政、民生委員、町内会、医療機関、ケアマネ組織他

8. 地域密着型サービス評価の活かし方

さまざまな立場でサービス評価が活かされ始めています



事業者が活かす

改善に向けた実践的な活用

- 自己評価と外部評価結果との照らし合わせ
 - 気づきと改善課題を浮き彫りに
- 改善計画書の作成と実施と点検
 - 実践可能なことから段階的計画を
 - 職員のアイデアを活かして
- 家族への報告会開催/これを機に家族会の発足例も
 - 家族との具体的な対話の機会に
 - 家族に具体的な協力をお願いする機会に
- 運営推進会議、地元自治体への報告と対話
 - 事業所側の課題と改善姿勢、改善計画を示す
 - 事業所への具体的な支援の要請(評価項目を活かして)
事業者だけでは改善できない点がある・・・
地域の力を借りる→地域との協働、ネットワークが育つきっかけ

事業者が自己評価をフルに活かす

自己評価は、事業者の状況に応じて、大きく2通りの活かし方ができると考えられます

- ① 地域密着型サービスそのものを理解したい人が活かす
 - まず、オーナー・管理者・スタッフのそれぞれ一人ひとりが、全体について評価し、それを組織として検討します。
 - 地域密着型サービスが何なのか項目を通して理解し、組織としての課題を明らかにすることになります。
- ② 地域密着型サービスについて理解ができている人が活かす
 - どれだけ利用者一人ひとりを大切に支援ができているかが大事です。評価に取り組むことで、一人ひとりの利用者に対してどうなのかを新鮮に見つめなおし、さらなる質の向上をめざすきっかけになります。
 - 普段の実践の中で、目の前の対応に追われ、一人ひとりの利用者との関わりを振り返ることができていなければ、この評価の機会に向き合ってみてください。
 - 普段のアセスメントで職員の関わり方を問うていれば、サービス評価が特別なことではなくなります。

サービス評価の視点や項目を、日々の取り組みの中で活かしていきましょう。

事業者が自己評価をフルに活かす 2

大切なのは、事業所としての改善への取り組み

- ① 自己評価の機会を自らのレベルアップに活かす
 - 制度で決められているからといって、形だけになったり、良く見せようとして繕った評価をしたのでは、何の役にもたちません。
 - 自らのレベルアップのために、少なくとも1年に1回は自らの実践を問うてみる事が大切です。
- ② 課題の改善につなげる
 - 自己評価によって、明らかになった事業所の課題は、ひとつでも改善につなげていくことが大切です。
 - このことは、組織としての取り組みでなければ意味がなく、この改善こそが事業所のステップアップの証です。
 - また、それは外部評価に活用したり、取り組みを情報開示として示したりすることも可能となります。
- ③ 職員の研修材料として活かす
 - 小規模多機能ケアは、スタッフ一人ひとりの質の向上が基本です。
 - そのための研修材料としても、自己評価を活用できます。

運営推進会議で活かす

主な例

<事業者が活かす>

- 外からは見えにくい日々の様子やサービスの特徴、運営者や管理者、職員の努力を具体的に示してもらい、機会として
- 運営の実情を具体的に伝える機会として
- 事業所の努力だけでは、改善が難しい点を具体的に知ってもらい、地域の協力を得る機会として

<地域包括支援センターや行政が活かす>

- 「中に入って」事業者の実態や課題を具体的に知る機会として
- サービスの質の確保や向上の経過をモニターする機会として
- 事業者や職員のSOSの早期発見・早期対応をはかる機会として

<利用者家族、地域の人が活かす>

- 実践されているサービスの具体、課題、質の確保への取り組み状況を具体的に知る機会に
- 普段の中では伝えられていなかった気づき、要望等を、評価結果に関連つけて伝える機会に

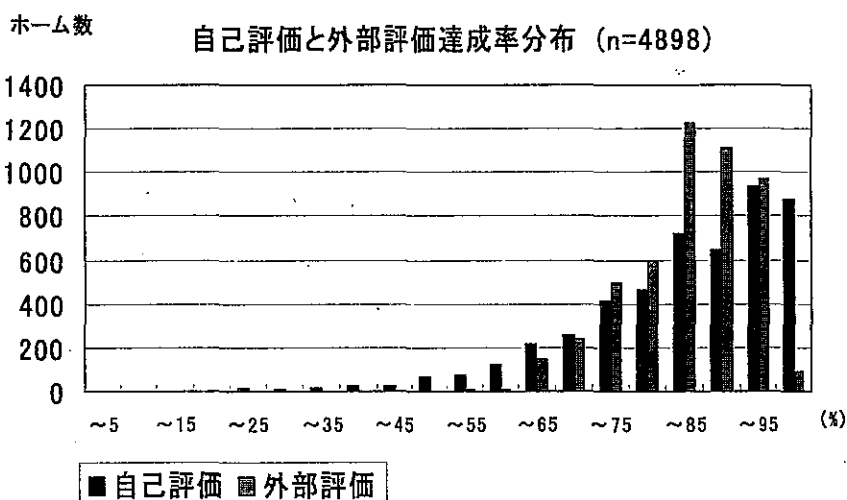
<全体で>

- 高齢者、認知症の人が、地域の中で暮らし続けることの可能性や課題を具体的に話し合う機会とする
- 具体的な話題を通して、つきあいやネットワークを広げる、深める機会に

東京センター調査結果より(H14~H17.9月まで)

<参考資料>

データからみえてくることと活かし方①

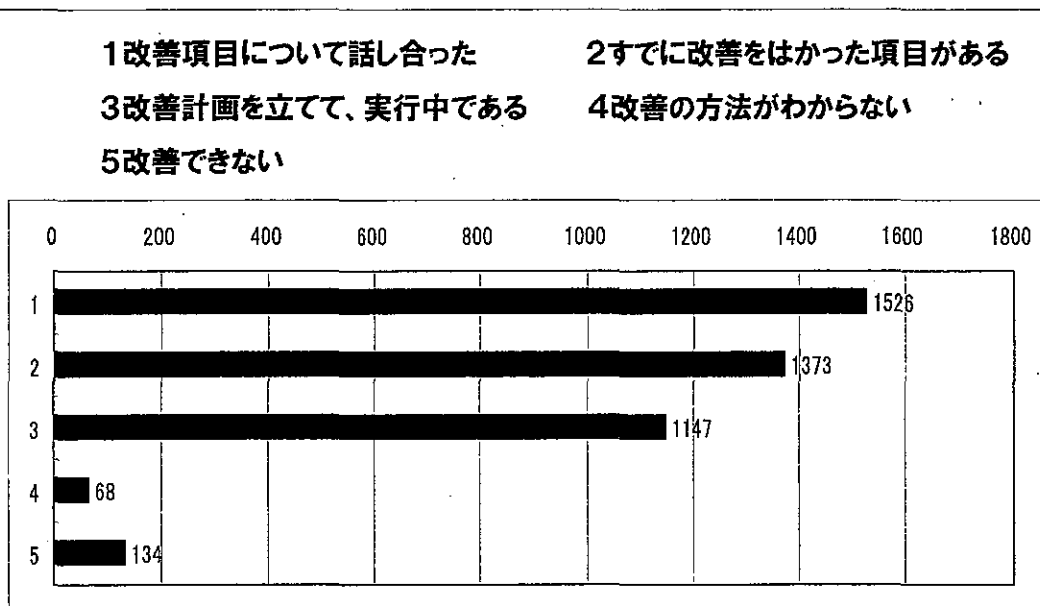


	自己評価	外部評価
100%	209GH	0GH
平均値	82.3%	82.7%
最大値	100%	98.6%
最小値	0%	50.7%

データからみえてくることと活かし方②

－評価実施後アンケート(グループホーム)より－

- 改善への取り組みについて
 - サービス評価実施後の評価結果を直接活かした、改善への取り組みについては、79.6%のグループホームで「改善項目について(職員間で)話し合った」との回答が得られ、さらに、73.0%のグループホームで「すでに改善をはかった項目がある」との回答が得られた。



データからみえてくることと活かし方③

－評価実施後アンケート(グループホーム)より－

活用内容	GH数	%
内部研修の資料として活用	389	25.8%
家族との話し合い	241	16.0%
職員のOJTとして活用	177	11.7%
ホーム内での勉強会・学習会の実施	172	11.4%
家族へ報告	117	7.8%
GH同士で勉強会の実施	108	7.2%
家族会の立ち上げ	89	5.9%
法人全体、理事会等へ報告し運営へ反映	66	4.4%
地域への報告や働きかけ	63	4.2%
市町村へ報告	20	1.3%
入居希望者へ見てもらうことで、入居の検討材料に	17	1.1%
実習生等の受け入れ資料として活用	15	1.0%

＜参考となる教材・情報源＞

■ グループホームの質確保ガイドブック

～サービス評価の徹底活用のすすめ～

(中央法規2006年)

■ ホームページ「評価でGO」

<http://www.hyouka-de-go.net/>

※ 「評価でGO」は、認知症介護研究・研修東京センター 評価推進プロジェクトが運営しております。

プロジェクトでは、

① 研修カリキュラムや教材等についての情報提供

② 東京センタースタッフの講師派遣

等についての相談に応じます。

ホームページの「お問い合わせ」ページからご連絡下さい。

表2-3 さまざまな立場の人がサービス評価を活かそう——みんなの力でグループホームの質の確保を

①利用者の家族が活かす

今後、安心な、よりよいサービスを受けていけるよう、普段は十分に知ることは難しいサービスの実態や課題を知り、話し合いやモニター（経過の確認）をしていくために活かそう。

- ・グループホームに求めてもよいサービスの内容を具体的に知る機会に
- ・利用しているグループホームの特徴やすぐれている点、職員らが頑張っている点を知る機会に
- ・どのような課題があるのか具体的に知る機会に
- ・課題となっている点について、グループホーム側に具体的に聞いてみたり、家族の目で確かめてみる機会に
- ・課題となっている点について、グループホーム側がどう改善しようとしているか、前向きに聞き、話し合う機会に
- ・改善に向けて家族なりに協力できることがないか考え、提案する機会に
- ・グループホームの家族会がある場合は、以上の点について他の家族と一緒に会で話し合ってみよう
- ・改善計画が具体的に作成され、改善が実際に行われているか経過を見守ろう、協力しよう

②利用を考えている本人・家族が活かす

- ・本人が住んでいる地域のいくつかのグループホームの評価結果を見てみよう
- ・自己評価と外部評価を照らし合わせて見てみよう
- ・各グループホームの条件も併せて確認しよう（「情報提供項目」を見る）
 - ・開設した年月日（どのくらい経験を積んだグループホームか）
 - ・利用者数と職員数
 - ・利用者の退席者数と理由
 - ・職員の変更数と理由 他
- ・本人に合ったグループホームを選ぶ参考にしよう
- ・入居後をイメージし、結果で気になる点を質問する際の参考にしよう

なお、公開されている結果を活用する場合、いつの時点の評価結果か確かめよう。日数がたっている場合、既に現状が異なっている場合があることに留意しよう。

③運営推進会議が活かす

地域に開かれ、地域とともにグループホームが育っていくよう運営推進会議のメンバーは、グループホームが評価に取り組む経過全体を見守り、支援しよう。

- ・評価に職員全体で取り組み、活用していくよう声かけを
- ・グループホームが評価結果を前向きに見直し、改善計画を立案していくための助言や支援を
- ・改善経過を具体的にモニターする
- ・グループホームが契約し評価を受ける評価機関や評価調査員についてモニターする

④ケア関係者が活かす

【ケアマネジャー】

- ・在宅や施設でケアマネジメントしている利用者グループホームを紹介や提案する場合の参考資料に
- ・担当していた利用者をグループホームに引き継いだ後のモニタリングを活かそう

【かかりつけ医、訪問看護師、協力医療機関等】

医療サービスの利用者が入居しているグループホームの実態を知り、利用者のよりよい暮らしに向けて医療関係者としての支援、グループホームへの協力等のあり方へ活かそう。

・担当者の実際と評価結果とを照らし合わせて、外部者としてグループホームの質をモニターしよう

⑤地域の人たちが活かす（民生委員、町内会、ボランティア、家族会、友人・知人、近隣者、認知症サポーター他）

まちぐるみでグループホームを見守り、良質なグループホームを育てていくために、評価を活かそう。

・わが町のグループホームの実際を知る。参考情報として

・評価結果をもとにわが町のグループホームの努力と課題を知ろう

・グループホームがどう変わっていくのか…評価結果をもとにグループホームのモニター・見守り役を

・評価調査をきっかけとして、グループホームにかかわる・話し合う・応援するきっかけに

・評価の項目や方法を地域全体の認知症ケアを向上させていく素材に

・評価結果から、わが町のグループホームの努力と課題を知ろう

・改善計画が実行されたか見守ろう

・質の確保改善に向けて市民の立場で協力しよう

⑥行政等が活かす（第4章参照）

住民の安心と信頼のために行政がグループホームの質にこだわる姿勢を具体的に示すために評価結果を活用しよう。

・各グループホームの結果を集め、市民や他の事業者等が見やすい資料をつくろう（評価結果を集めた冊子等）。

いつでも閲覧できる所に配備する、関係組織に配信する

・指定した事業者の質の確認、改善の経過のモニターに活かそう

・監査や実地指導の精度を高める資料として活かそう

・事業者への集団指導や研修を行う際のポイントを明確にするために活かそう

・事業者の努力や成果を知り、管理者や職員と対話をしたり関係を築くために活用しよう

⑦グループホーム事業者組織が活かす（GHの連絡会、協会など）（第4章参照）

・地域のグループホームの評価結果を集め、全体的な達成状況や共通の課題を把握し、研修等に活かす

・各グループホームの評価への取り組み、結果の活用や改善に向けた取り組み等の報告会や学習会を開催する

・改善の具体策や助言を相互に行ったり、グループホームを訪問し合って事業者同士ならではの具体的な改善を互いに支援し合う

・評価の取り組みや改善への活動が遅れているグループホームに対し、行政とともに積極的な声かけや支援を行う

⑧評価機関・評価調査員が活かす

・結果公開後、ホーム側が改善経過等をWAM NET上に公開することを促す

・他の評価機関の公開情報を参考に評価機関や評価調査員の視点や評価内容、水準をモニターし、評価のあり方を改善していく参考とする

グループホームの質確保ガイドブック

—サービス評価の徹底活用のすすめ

2006年5月10日 発行

中央法規出版より