

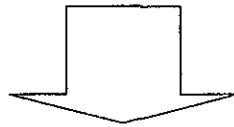
地域密着型サービス評価 の実施と活用

—事業所の質確保・向上にむけて—

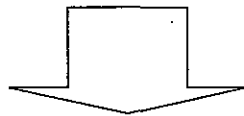
地域密着型サービスにおけるサービスの質の確保と
向上に関する検討委員会

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

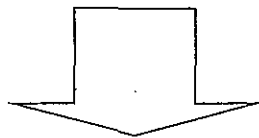


地域で暮らし続けることを支えるための
重要な資源/拠点としての地域密着型サービス



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



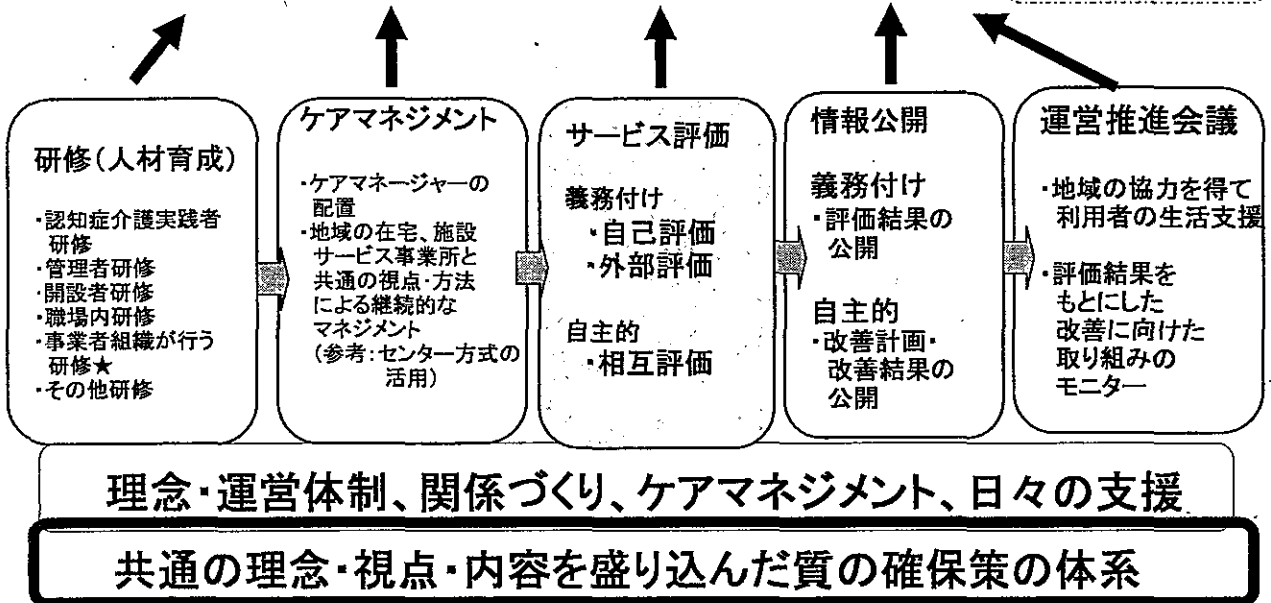
行政としての体系的・継続的な
質確保の方策が不可欠

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

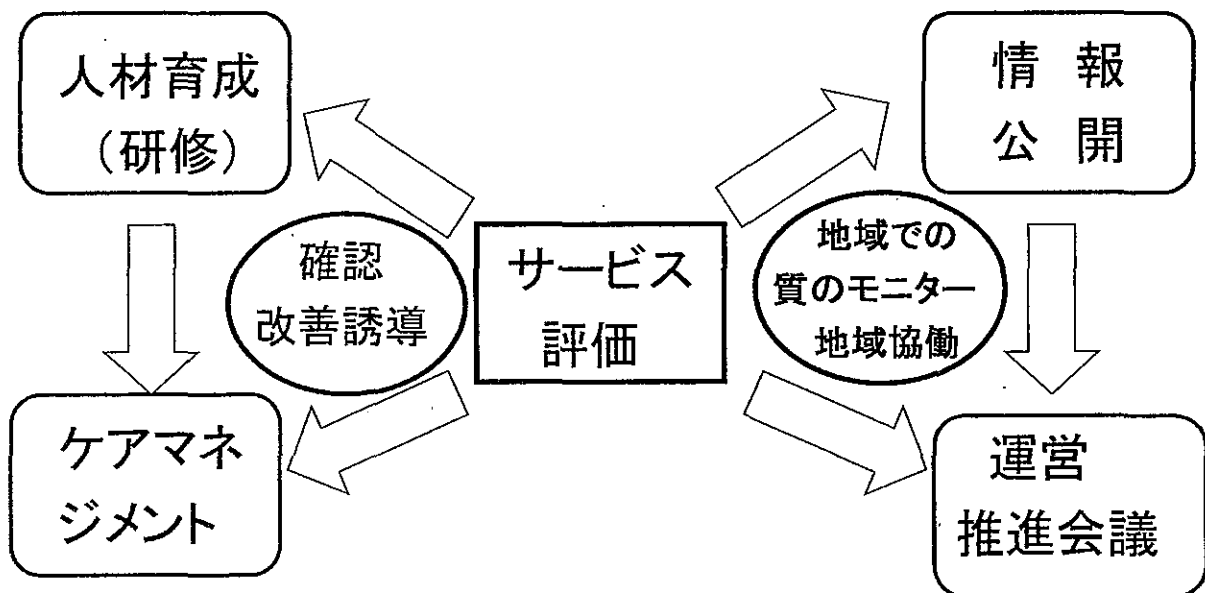
- 同一事業者内の職員間の質の格差をなくす
- 事業者間の質の格差をなくす

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>

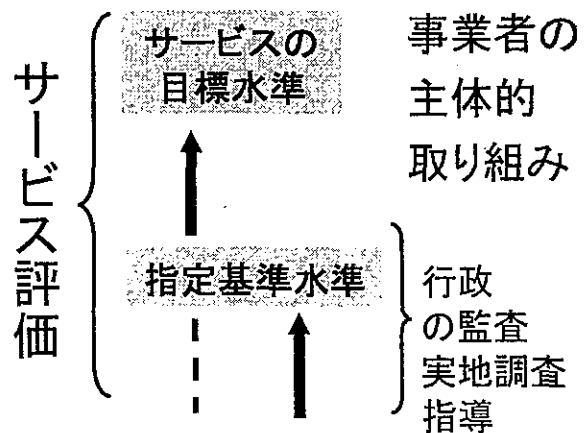
全国各地のグループホーム 36 小規模多機能居宅介護事業者 9 計 45事業者
評価調査員 14名

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。



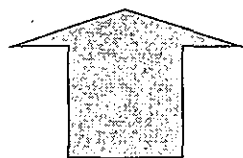
サービス評価のねらい(目標)②

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

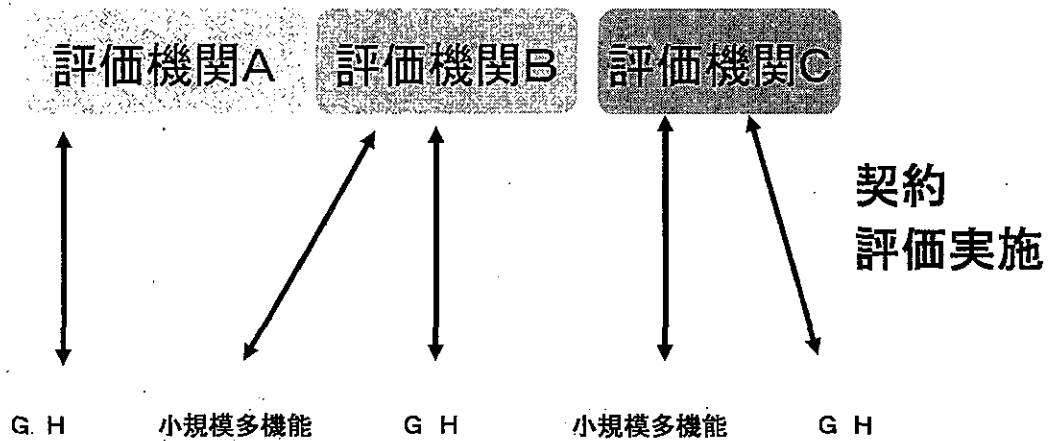
④ 評価結果の報告と公開

- 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。

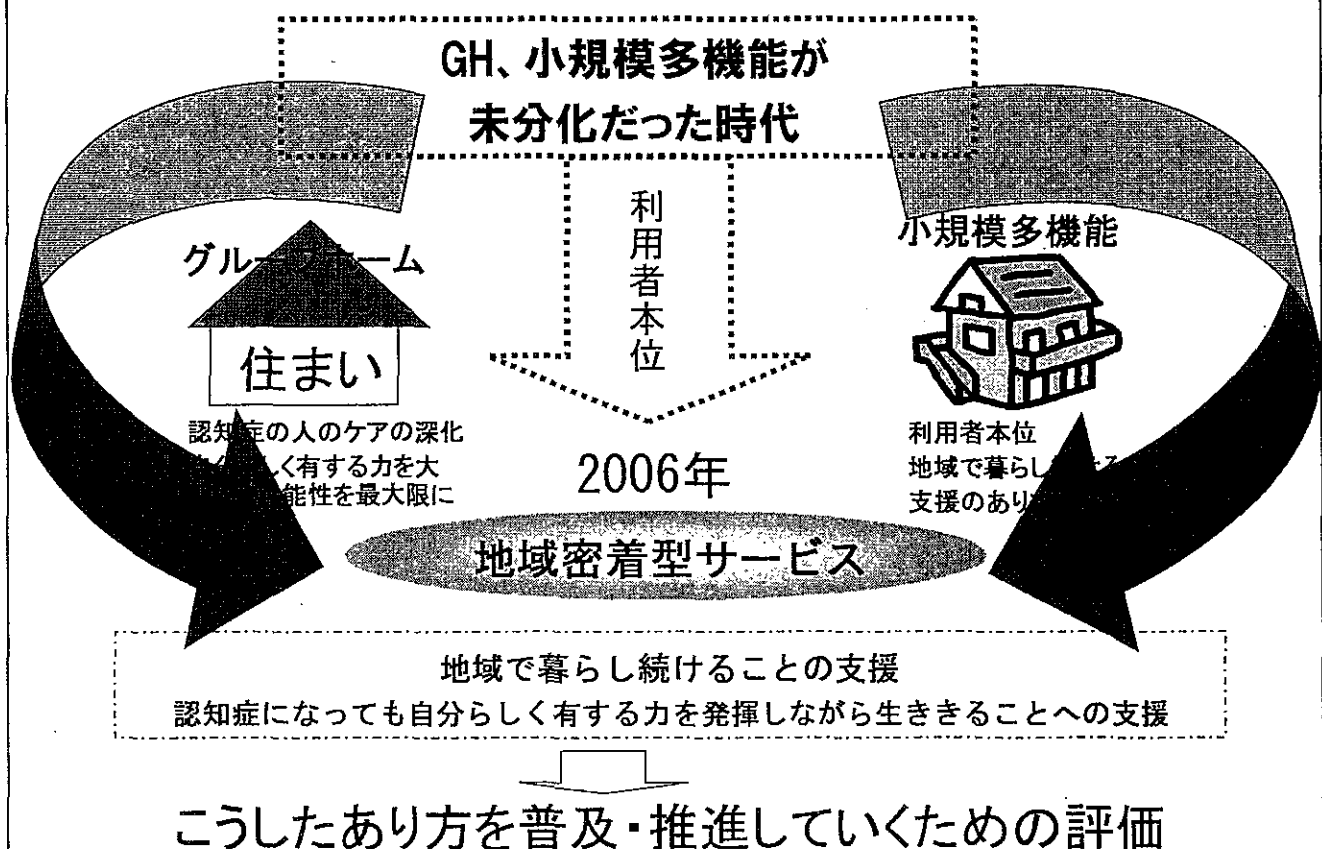
- 地域密着型サービスとして、小規模多機能とグループホームが共通の目標水準にむけて取り組むための統一的評価とする。

- ➔ 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

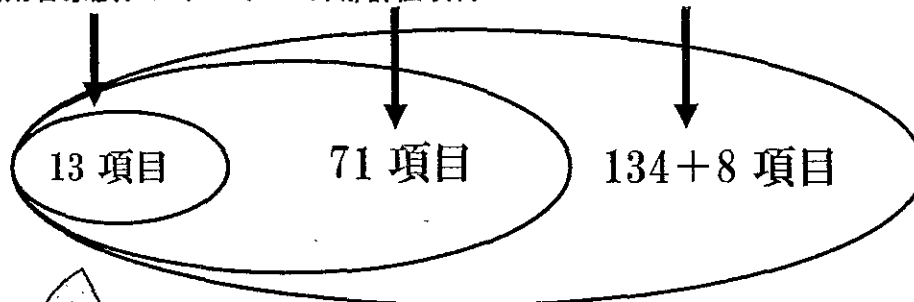
○平易で、わかりやすい項目の内容や表現とする

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

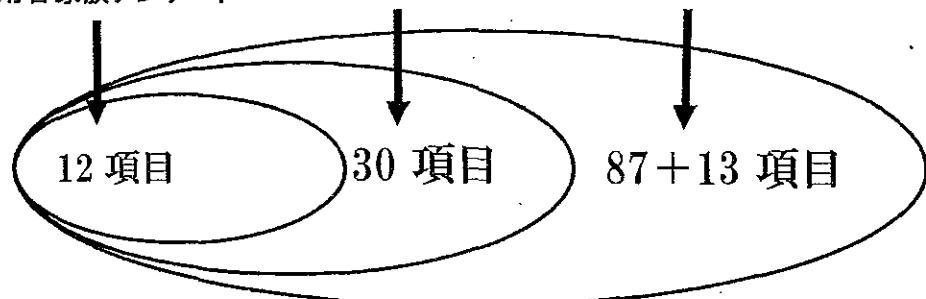
グループホームサービス評価項目

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

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

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	昼食 円 おやつ 円	
	または1日当たり 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
