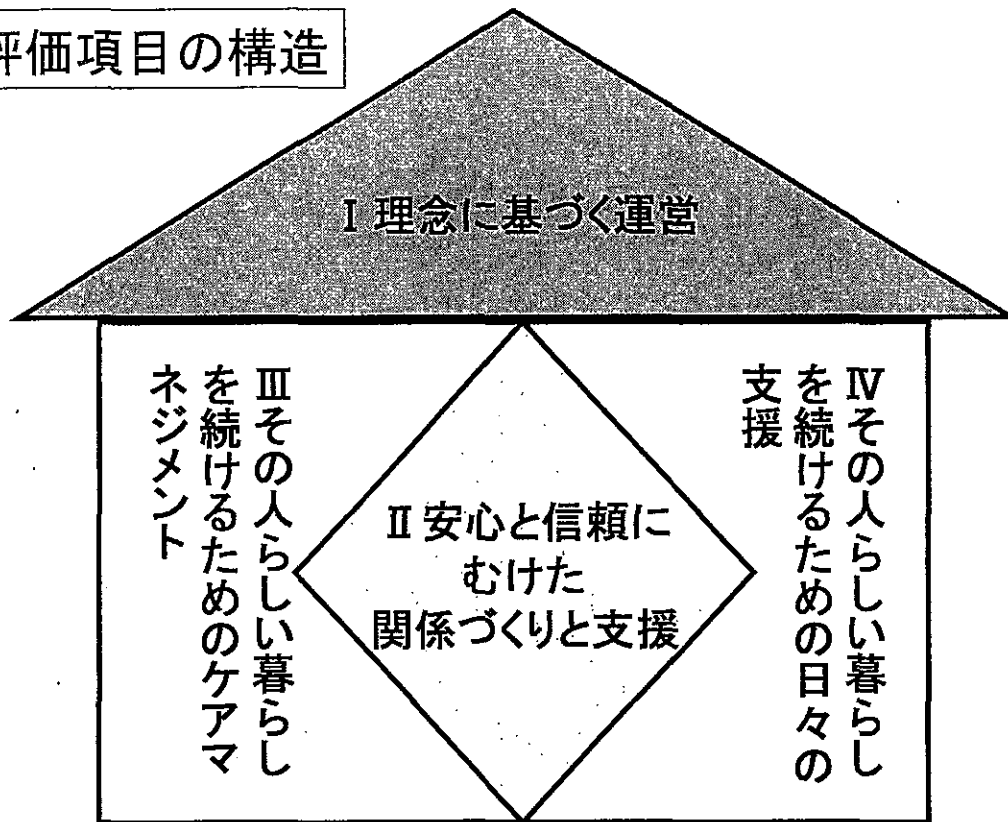


1) 地域密着型サービスの特徴が明確な 評価項目の構造とする

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

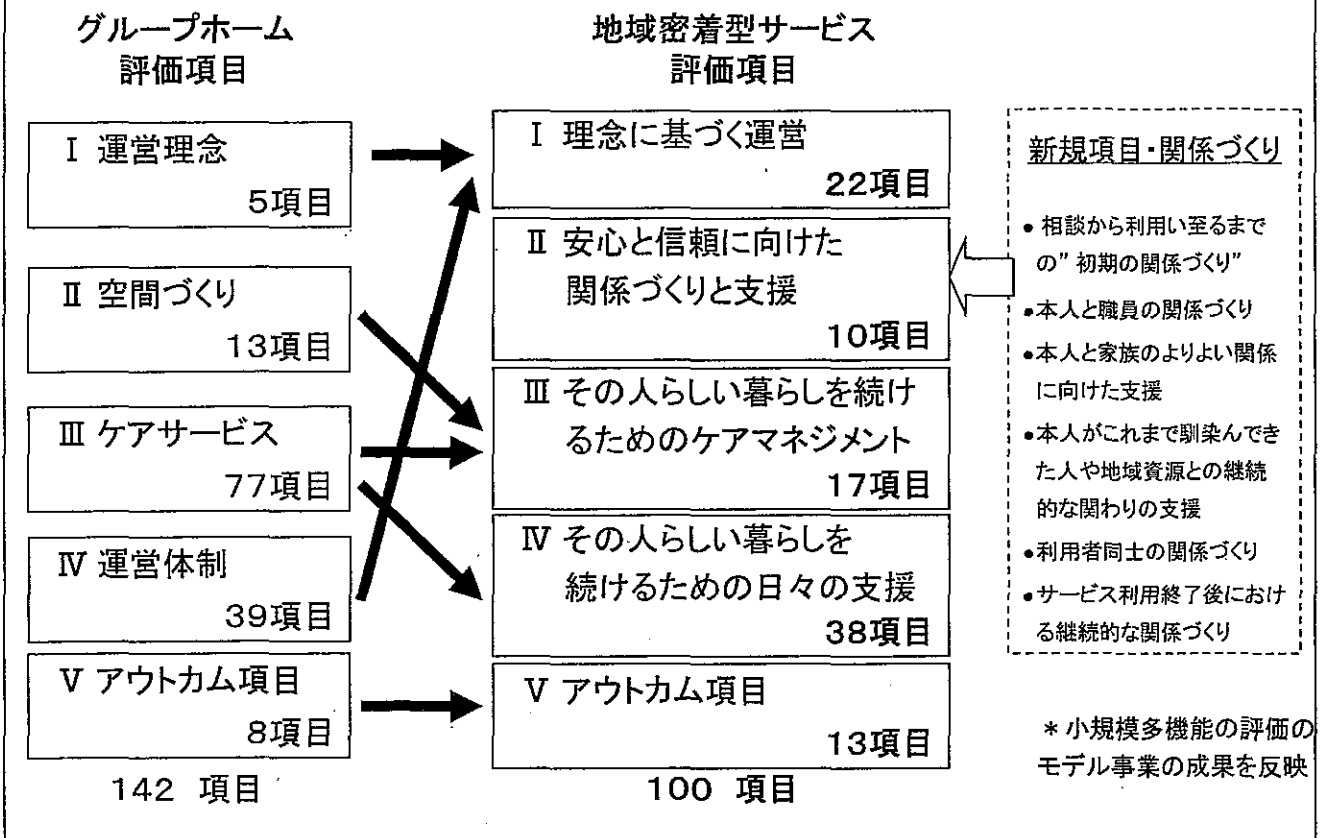
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント

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

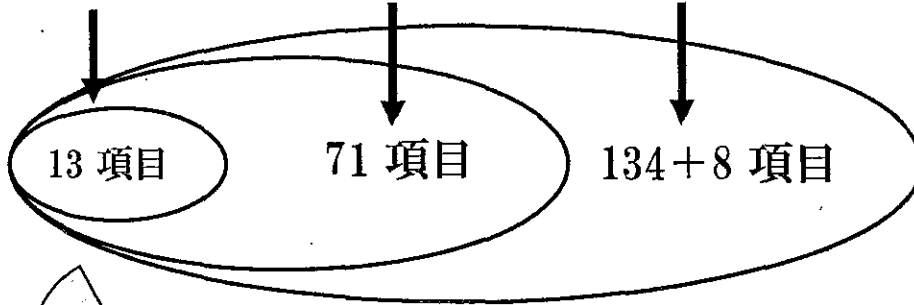
5) 外部評価をきっかけとした事業所努力による改善可能性が高い項目

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)

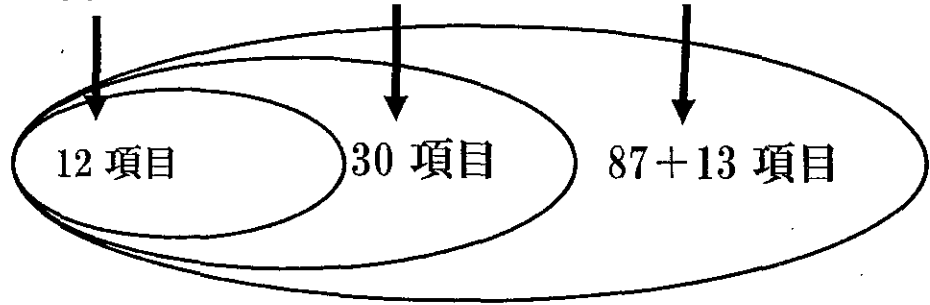
グループホームサービス評価項目

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



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

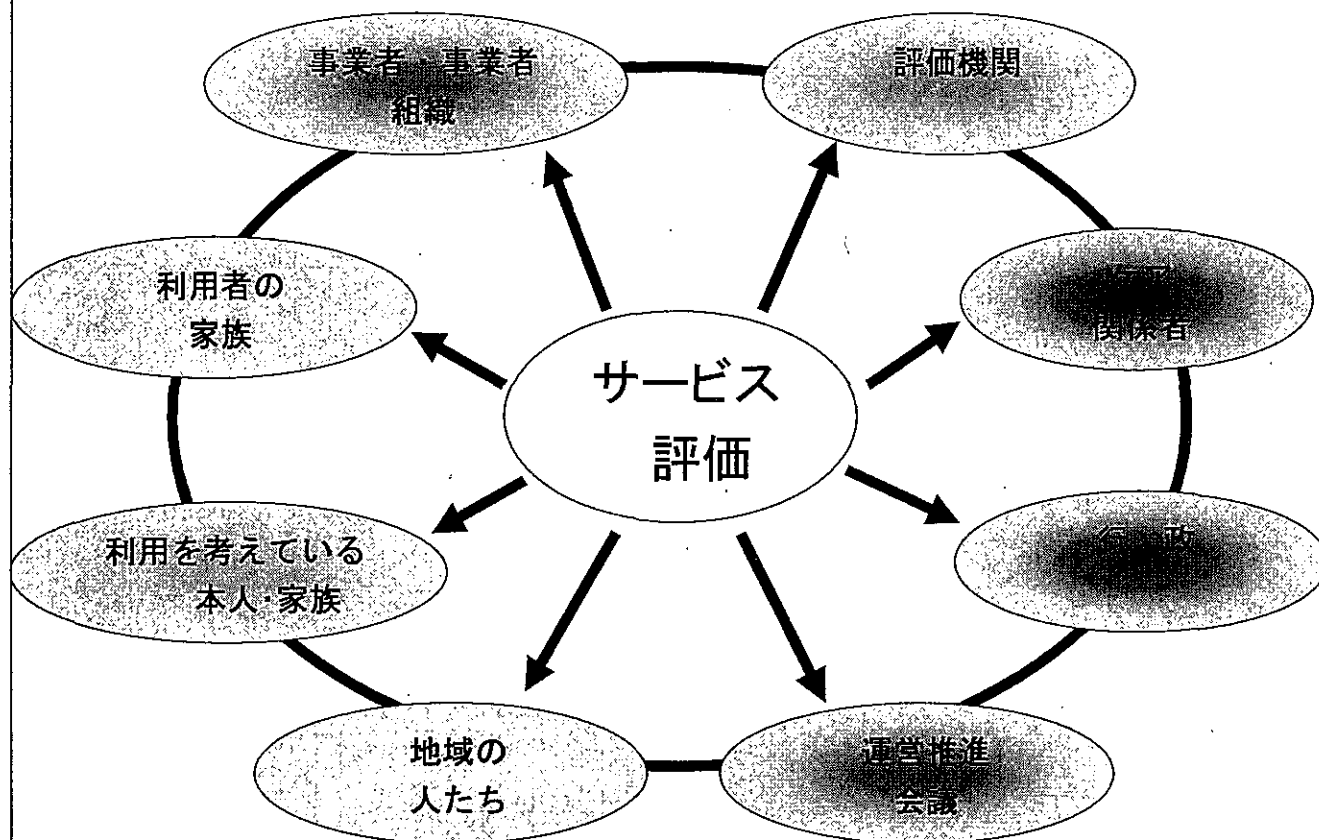
■ 報告書を多くの関係者の目に

- ・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

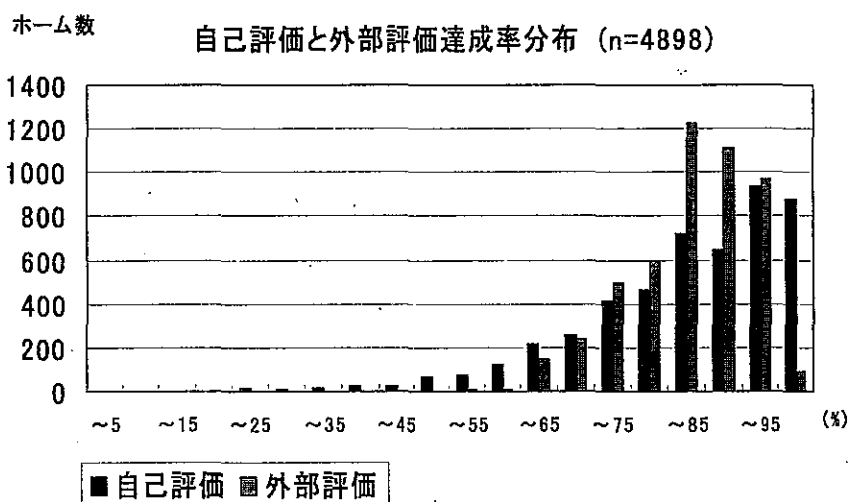
<全体で>

- 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

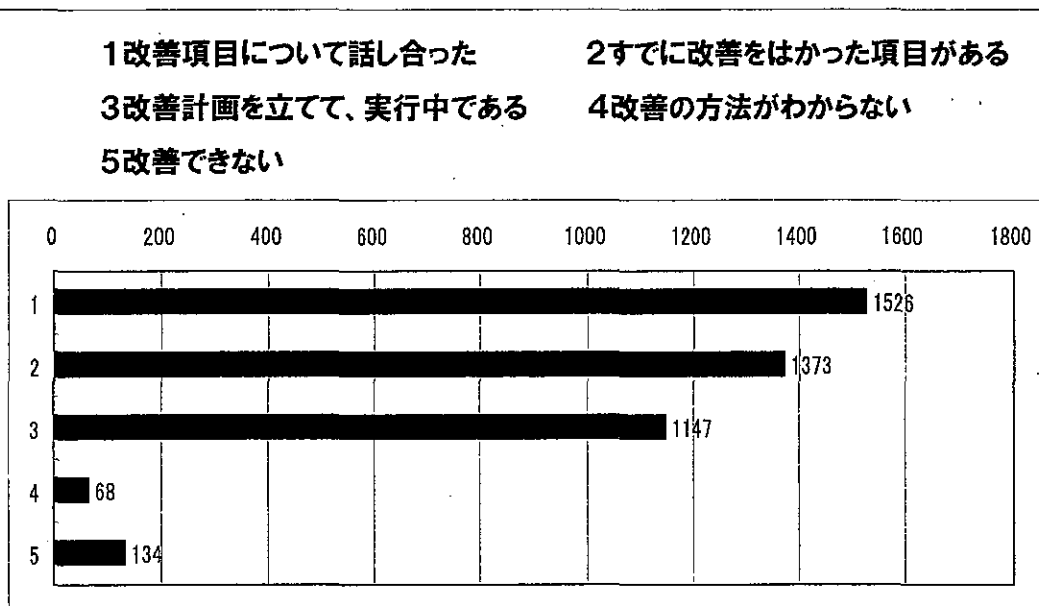


	自己評価	外部評価
100%	209GH	0GH
平均値	82.3%	82.7%
最大値	100%	98.6%
最小値	0%	50.7%

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に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に活かそう

【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