

平成25年度 老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業

**地域密着型サービスの質向上のためのサービス評価制度のあり方
に関する調査研究事業**

特定非営利活動法人 地域生活サポートセンター

平成26（2014）年3月

目 次

事業ダイジェスト	i - iii
----------------	---------

I. 研究の概要

1. 研究の背景と目的	1
2. 事業実施の概要	
1) 調査研究事業概要	2
2) 研究体制、検討内容	2

II. 今後のサービス評価のあり方に関する提案

～価値ある評価への「最適化」に向けて

1. サービス評価のこれまでの整理	5
2. サービス評価の効果検証	7
3. サービス評価の課題検証	8
4. 効果、課題の検証に基づくサービス評価の「最適化」提案	
1) 地域密着型サービスの質確保策の重要な構成資源として、サービス評価の機能、 役割の再認識と再定義	13
2) 「評価とは何か：評価の最終目的」、「外部評価の役割」を明確化	13
3) 評価手数料の較差是正	15
4) 評価表、評価項目の適正化	16
5) 多角的視点からの評価	16
6) 外部評価のシステム、流れの変更を一評価調査員の力量の格差を埋める	17

III. 事業結果

1. サービス評価制度における現状調査・分析	
1) 対象事業所における現状調査・分析	19
2) 都道府県・市町村における現状調査・分析	43
3) 評価機関における現状調査・分析	45
2. 各地域におけるサービス評価の効果的活用の実践事例	62
3. 評価機関・評価調査員の均質化の促進	68

4. サービス評価地域推進会議の開催と効果的普及.....	71
5. サービス評価のホームページを活用した情報発信.....	73
6. 平成25年度事業報告会の開催.....	74

VI. 資料編

1. 事業所のサービス評価の取り組み状況アンケート.....	79
2. 評価機関アンケート票.....	81
3. 平成25年度事業報告会 案内チラシ.....	86
4. パンフレット「サービス評価地域推進会議を開催しよう」.....	87

事業ダイジェスト

制度価値の再構築に向けたサービス評価の「最適化」の提案

地域包括ケアシステムの構築に向けて、地域におけるケア拠点となる地域密着型サービスの整備と質の担保が全自治体の急務となっています。質の担保のために義務付けられているサービス評価の現状の成果と課題の検証に基づき、サービス評価制度の社会的価値の確立と効果的・合理的な運用、地域機能性の再構築に向けた「最適化」を提案します。

サービス評価の大局的な現状

- サービス評価（自己評価・外部評価）制度は、本格的実施より10年が経過し、事業者自らがサービスの現状を振り返るとともに、第三者の客観的視点を採り入れる機会として定着し、地域密着型サービスの質確保・向上策として成果を発揮していることが調査で確認された。
- 一方、制度を順守せずにサービス評価を形骸化させている事業所の存在、外部評価を実施する評価機関の評価手数料の「較差」、評価調査員力量の「格差」、制度を運用する都道府県・制度を実施する市町村の対応の温度差など、多様な較差が複雑に絡み合い、制度そのものの機能の捉え方や期待する内容、実施方法にも齟齬が生じている。

※評価手数料の較差が増幅している（全国：最大較差126,000円、最小較差45,000円、各道府県内：最大較差85,900円、最小較差45,000円（東京都除く）、東京都内：最大較差500,000円、最小較差100,000円）

※事業所アンケートでは、評価手数料が評価機関選択理由の第3位（重複回答）。手数料較差が著しい同一都道府県内の評価実績件数は、評価手数料が低い評価機関に集中

サービス評価の現状における成果・課題（調査結果等から）

①対象事業所の現状

自己評価は 93%、外部評価は 89%が効果有りと回答

②都道府県および市町村の現状

評価機関の選定、指導監督、評価調査員の育成等において、都道府県によって較差がみられている。サービス評価に対する都道府県・市町村の対応の較差が、評価機関の較差や事業所の制度理解・活用の較差の大きな要因になっている

③評価機関の現状

評価に必要な能力(福祉・介護全般、認知症ケア、地域密着型サービス等に係る知識、サービス評価に係る知識、コミュニケーション、分析、文章を作成する能力等)を備えている評価調査員は、約3分の2

サービス評価の現状に対する検証・考察

＜サービス評価の効果＞

・制度の目的を理解し、順守している都道府県や事業所においては、関係者の意識が統一され、サービス評価の利活用が推進されている。

＜サービス評価の課題＞

①サービス評価の定義・目的

- 「評価とは何か」の捉え方がさまざまなため、**価値の共有ができていない**
- 「事業所の質確保・向上」が主目的とされ、**利用者不在の評価に陥っている**
- 「気づき」、「応援団」等、曖昧な言葉が用いられることで、**役割や評価項目の解釈にずれが生じ、評価調査員間の調査実施レベルに「格差」が生じている。**

②都道府県と市町村

- サービス評価制度への関心不足、国通知の理解不足
- サービス評価に関する責任・認識・利活用推進など、双方の間の役割が不明瞭

③評価ツール

- 評価項目が現状と不適合(利用者や事業所、社会の変化とのすれ、事業種別特徴に依りきれていない)
- プロセス評価が中心になり、アウトカム視点(利用者にとって)の指向不足
- 家族アンケートの取扱いが不統一、認識の混乱、活用不足
- 評価結果が曖昧、開示情報が分かりにくい(不明瞭な文章、見にくさ)

④評価機関・評価調査員

- 評価手数料の「較差」
- 評価機関の制度理解の不足、能力の「格差」
- 評価調査員の制度理解の不足、評価技量の「格差」
- 人材育成への意識不足、育成の「格差」(評価調査員に対する研修実施等)

サービス評価の「最適化」

1. 地域密着型サービスの質確保策の重要な構成資源として、サービス評価の機能、役割の再確認と再定義を

- 地域密着型サービスの質を担保する保険者として、市町村はサービス評価の機能と役割をあらためて明確にし、積極的に利活用を推進
- 国および都道府県は、サービス評価に関する方針と方策をあらためて明示するとともに、都道府県はサービス評価制度の運用を適切に行い、市町村における制度利活用の推進とバックアップを行う

2. 「評価とは何か：評価の最終目的」、「外部評価の役割」を明確化

- 「事業所の質確保・向上」は、「利用者の暮らしの質の確保・向上」のための手段であることを明確にする。
- 評価調査員の「格差」解消にむけて、外部評価の役割、範疇を明確に定め、ガイドラインを策定する。本来の役割範疇を超えたアドバイス等、事業所からの要望への対応はオプションとして位置づける。

3. 評価手数料の較差是正

- 制度として同条件で外部評価を行う以上、同一都道府県内で、価格に著しい開きがあることによって外部評価への信頼が損なわれ、制度の存続を脅かしかねない事態が起きている。適正な算出根拠に基づく手数料の平準化に向けた指導が不可欠

4. 評価方法、評価項目の適正化

- 利用者本人の生活評価への転換（自己評価とともに外部評価は「利用者の状況の現状把握し評価」）
- プロセス評価とアウトカム評価を並立した評価表への転換（本人不在のサービス事業者・職員の利己的な自己評価や、評価調査員の事業所への迎合的外部評価に陥らないために）

5. 多角的視点からの評価

- 自己、外部、本人・家族、地域（運営推進会議）による4側面評価の実施

6. 外部評価のシステム、流れの変更を一評価調査員の力量の格差是正

- 訪問調査に際しては、評価調査員に一任せず、評価機関が訪問調査設計を行い、評価調査員は調査設計にしたがって調査を行う。

I. 研究の概要

1. 研究の背景と目的

背 景

サービス評価（自己評価・外部評価）制度は、本格的実施より10年が経過し、事業者自らがサービスの現状を振り返るとともに、第三者の客観的視点を採り入れる機会として定着し、地域密着型サービスの質確保・向上策として成果を発揮している。

一方、制度を順守せずにサービス評価を形骸化させている事業所、外部評価を実施する評価機関・評価調査員の評価手数料や力量の格差、制度を運用する都道府県・制度を実施する市町村の対応の温度差など、経年による各者の「格差の拡大」とともに、制度そのものの機能の捉え方や期待する内容、実施方法にも齟齬が生じている。

全国自治体において、地域包括ケアシステムの構築に向けて、地域におけるケア拠点となる地域密着型サービスの整備と質の担保が全自治体の急務となっている。サービス評価の現状の成果と課題検証に基づき、サービス評価制度の社会的価値の確立と効果的・合理的な運用、地域機能性の再構築に向けた検討が求められている。

目 的

サービス評価の現状とその効果、ならびに課題について検証することをおして、サービス評価制度のあり方そのものについて検討を行うことを目的とする。

また、上記の検証結果に基づき、効果的に外部評価を実施するための評価機関・評価調査員の要件を明らかにし、全国レベルで評価調査員の均質化を図るための人材育成プログラムの開発ならびに評価機関の質向上に関して取り組むとともに、サービス評価の理解と活用に向けた啓発、情報提供を行う。これらによって、地域密着型サービスの質の確保・向上に資することを本研究事業の目的とする。

2. 事業実施の概要

1) 調査研究事業概要

1. サービス評価制度の現状把握、効果と課題の検証

- (1) 対象事業所における現状把握、効果と課題の検証
- (2) 都道府県、市町村における現状把握、効果と課題の検証
- (3) 評価機関実態調査による現状把握、効果と課題の検証および情報開示
- (4) 各地域におけるサービス評価の効果的活用の実践事例の集約

2. 検証結果に基づく評価機関・評価調査員の均質化の促進

3. 検証結果によるサービス評価の理解と活用に向けた啓発、情報提供

- (1) サービス評価地域推進会議(合同勉強会)のバックアップ
- (2) サービス評価ホームページによる情報発信、提供

4. 報告会の開催

上記の各事業を実施した。(実施内容の詳細は、第3章(Ⅲ)以降)

2) 研究体制、検討内容

(1) 調査研究体制

【委員構成】

委員長	杉山 孝博	公益社団法人認知症の人と家族の会 副代表理事 川崎幸クリニック 院長
	岩尾 貢	公益社団法人日本認知症グループホーム協会 理事
	玉村 雅敏	慶應義塾大学 総合政策学部 准教授
	永田 久美子	認知症介護研究・研修東京センター 研究部 部長
	堀田 聰子	独立行政法人労働政策研究・研修機構 研究員
	水井 勇一	加賀市医療提供体制推進室 専門官
	宮島 渡	NPO法人全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会 副代表
	山梨 恵子	株式会社ニッセイ基礎研究所生活研究部 准主任研究員 (敬称略、五十音順)

(2) 検討委員会の検討内容、経過

◇1回目：平成25年9月1日

- 地域密着型サービス評価の社会的意義（価値）
- 地域密着型サービス評価の成果と課題
- 地域密着型サービス評価の課題の解決策

◇2回目：平成25年10月15日

- サービス評価の成果と課題～サービス評価の機能別に見た検証～
 - ・自治体がサービス評価を活かして、地域密着型サービスの質の確保を図る機能
 - ・全国の全事業所が継続的に実施しながら、自ら質の確認・向上をはかる機能
 - ・外部評価が当事者の視点にたって調査・評価を実施し、事業所の質の確保・改善を推進する機能
 - ・評価結果を公表し、利用者・家族、自治体、地域の関係者とともに事業所の質の確保・改善を推進する機能
- 成果と課題に基づく、今後のサービス評価のあり方の具体的な検討（委員会提言に向けて）

◇3回目：平成25年11月18日

- 第2回委員会討議の整理、補足
- 成果と課題に基づく、今後のサービス評価のあり方の具体的な検討（委員会提言に向けて）
- サービス評価の効果（必要性）と課題点の整理
- 今後のサービス評価のあり方

◇4回目：平成26年2月4日

- これまでの委員会討議の整理、補足
- サービス評価の再構築に向けて
 - ・サービス評価の意義・位置づけの確認
 - ・地域包括ケアシステムの構築・推進における地域密着型サービスの質確保策としてのサービス評価
 - ・課題整理および今後のあり方
 - ・各地域におけるサービス評価の利活用への推進

II. 今後のサービス評価のあり方に関する提案

～価値ある評価への「最適化」に向けて

1. サービス評価のこれまでの整理

1999 年、グループホームは介護保険制度の居宅サービスに位置付けられることとなり、全国で飛躍的増加の一途をたどり、創成期から普及拡充期に入った。量的拡大の一方で、急激な増加に相対する諸条件の整備（運営方法の普及や人材育成等）が立ち後れており、いかにサービスの質を確保するかが喫緊の課題となっていた。新たな局面を迎えたグループホームは、事業者団体が核となり、外的な規制ではなく事業者自らの努力を基盤としつつ、それを後押しする行政や関係者等のまちぐるみの質確保・向上策の全体構想を策定した。そのプログラムの柱の一つが「サービス評価」であり、3 年間に亘るモデル事業を経て、わが国初の評価制度としてグループホームにサービス評価が義務づけられた。

サービス評価は、社会情勢の変化の中で地域密着型サービスが果たすべき役割に基づく統一評価表に基づき、事業所の運営者・管理者・職員が全員参加で、評価の一連のプロセスを共同体験するしくみとなっており、職員が良質なケアサービスの具体を学ぶとともに、自己評価を通じて職員全体の意識統一をはかる機会として効果を発揮してきた。また、外部評価は立場の違う第三者によって、自己評価の一致と相違を明らかにし自己評価の客観性を高める機能となっており、あわせて評価機関・評価調査員は、チェッカーや監視役ではなく、地域密着型サービスの理念や使命を共有しながら、その地元で良質なサービスの場が育っていくための推進役として位置付けられている。さらに、事業者のみでの質の確保・向上には限界があり、評価を通じて見出された改善課題を、行政等による指導や人材育成の研修カリキュラムへ反映させる等、多角的かつ相乗的な利活用を期待されてきた。

しかし、評価制度の本格的実施から 10 年を迎えた現在、時の経過につれて事業者、評価機関・評価調査員、利用者・利用者家族、都道府県、市町村など評価関係者において、サービス評価に対する認識に少しずつずれが生じ、意義を見失い、形骸化が始まっていることも否めない。こうした形骸化の原因には、積年による停滞や後述「3. サービス評価の課題検証」で挙げられる各立場、ツール等の課題が複雑に絡み合っており、抜本的な整理と手入れが必要となってきた。

サービス評価の最適化を検討するにあたり、これまでのサービス評価の特徴や意義については以下のように整理される。

サービス評価の特徴と意義:これまでの整理

特 徴	意 義	背 景
① 全国の全事業所が、統一的方法で自ら評価を必ず実施・公表する自助努力を毎年繰り返すことをナビゲーションするしくみ ※ランク付けが目的ではない	・全国すべての自治体の全事業所が、自主的に質の確保・改善に取り組むことを継続的に推進 ・事業所の質の較差の解消 ・地域密着型サービスの質の自治体較差の解消	・地域密着型サービスの急増 ・質の確保・向上に関する事業者・自治体の意識・取組みの格差が拡大 ・管理者・職員の離職・移動が高率 ・行政指導による質確保は量・質的に限界
② 社会情勢の変化の中で地域密着型サービスが果たすべき役割に基づく統一項目をもとに、事業所の運営者・管理者・職員が全員参加で、評価の一連のプロセスを共同体験するしくみ	・地域密着型サービス本来の役割と具体的な実践内容について事業所全体として理解を高め続けることを推進 ・評価しておしまいでなく、継続的・日常的に改善努力をする事業所体質の浸透	・認知症ケアや地域密着型サービスについての理解・経験のない運営者・管理者・職員の増加、立場による認識のずれ ・必要に追いつかない研修・内容の質 ・熱意はあっても質改善への具体的手段・しくみがない事業者・職員の増加
③ 質の確保諸施策の統合・相乗効果を意図したサービス評価の位置づけと評価内容 ※運営推進会議、人材育成(開設者・管理者・実践者研修)、ケアマネジメント 等との連動	・(事業所に課せられた)諸施策を運営者や職員、自治体職員が、断片的、義務的にやっておしまいにせず、全体観をもって質確保に効率的に取り組むことの推進 ・諸施策を遵守する運営者・職員の負担軽減 ※質の確保の効率的な推進	・他種の介護事業者にはない義務の増加 ・小規模の事業所規模で、義務をこなすことの負担の増加 ・自治体担当者の意識・理解不足 ・せっかくの施策が形骸化
④ 評価機関・調査員は、チェッカーや監視役ではなく、地域密着型サービスの理念や使命を共有しながら、その地で良質なサービスの場が育っていくための推進役としての位置づけ	・各自治体の中で地域密着型サービス本来の役割や機能を理解し、その存在や価値を広める人財を増やす ・孤立化したり、閉鎖的になりやすい事業所に風穴をあける ・認知症の人との密着した支援の中で疲弊しやすい事業所・職員の理解者・応援者を増やす	・各自治体における住民・専門職・行政職への地域密着型サービスに関する理解浸透の不足 ・見えにくく伝わりにくい職員の努力 ・孤立したり閉鎖的な事業者の増加、バーンアウトや離職する管理者・職員の増加 ※質の低下の悪循環
⑤ 評価機関・調査員が、当事者の視点にたってサービスの質を考え、事業者と対話しながら伝える力量形成を高める継続的な研修が義務づけ	・質改善にむけて声を発しにくい本人・家族の守り手・代弁役をふやす ・権利侵害についての気づきや改善を具体的にはかる ・独善的になる危険がある事業者・職員の視点やケアの改善をはかる	・介護事業者の売り手市場で、利用者の選択肢が少なく、本音を言いにくい ・密着したケアの中での権利侵害に運営者・職員が気づきにくい。気づいても放置されやすい ・いいケアをしているつもりも異
⑥ 指定・監督責務のある自治体と事業者と協働したしくみ	・各自治体の行政と事業者の相互理解・関係作り ・地域密着型サービスの質保証	・行政担当者が数年で交代 ・行政 vs 事業者という対立に陥りがち

2. サービス評価の効果検証

1) サービス評価の効果

- 制度を順守している都道府県や事業所においては、制度の目的を達成している
- 関係者の意識統一が評価の利活用に有効という結果が生まれている
- 自己評価は 93%、外部評価は 89%が効果有りと事業所の回答となっている
- 事業所の主体的取り組みが自己評価、外部評価の有効性に影響している

自己評価の効果や意義についてある(「大いにある」「まあある」と回答した事業所は 93%で、その理由は、「自分たちの日々のサービスを振り返る機会となった」が最も多く、全体の 9 割以上を占めている。次いで、「職員が評価項目を通して、ケアサービスの具体を学ぶ機会となった」(44.9%)、「サービスの実践状況と成果を照らし合わせることで、具体的に自分たちの努力点や課題点が見いだせた」(41.2%)、「管理者が職員の課題意識、理解度、達成度を知ることができた」(34.4%)、「職員間の考え方や意識の差異が明らかになり、意識統一をはかる機会となった」(29.9%) などとなっており、もともとサービス評価の企図として期待する効果を発揮していることが検証された。一方、自己評価の効果や意義を認識していない回答者の理由は、日々の業務が多忙なために、自己評価を実施するための十分な時間が確保できないこと、また、そのために職員が参加することが難しく、管理者だけで記入する義務的な作業になっている状況がみとれる。また、職員の意識が不足している点や、毎年同じ評価項目で実施することのマンネリ化、あるいは、評価項目の意図が十分に伝わっておらず、質の確保・向上につながっていないとの意見もある

- 「サービス評価地域推進会議の開催」を通してサービス評価の意義の周知と利活用の促進が行われている。また、この機会を通して各者連携の他、評価調査員が地域人材資源として活用されるなど、地域づくり、ネットワークづくりの基盤につながっているなど、波及効果をもたらしている

<評価関係者(都道府県・市町村、事業者、評価機関・調査員)が一堂に会し、サービス評価の目的や活用方法について学び、意見交換を行うことで各者の理解や意識の向上、効果的活用につながっている。(25年度老健事業による実施件数 11府県、116市町村、613事業者、366評価(機関)調査員 他毎年自主開催している地域あり)>

2) 市町村におけるサービス評価の活用

- アンケートに回答した市町村の約 8 割が自己評価、外部評価の実施状況を把握し、内容を確認。結果を実地指導や指定更新の参考資料としたり、改善への取り組みをモニターしている
- 新規の事業所指定において評価項目にそって運営ビジョンを提出してもらい、コンペティションによって指定事業者の採択を行う市町村が出てきている。事業開始後も市町村は当初のビジョン(マニフェスト)をもとに確認できるとともに、事業所自身も理念や運営内容を職員で検討したうえでの開始となることから、円滑な事業運営につながっている

3. サービス評価の課題検証

1) サービス評価の定義に関する課題

- 「評価とは何か」の捉え方のさまざまなため、価値の共有ができていない
- 「事業所の質確保・向上」が目的とされ、利用者不在の評価に陥っている
- 「気づき」、「応援団」等、曖昧な言葉が用いられることで、外部評価の役割の解釈にずれが生じている

サービス評価の目的は「事業所のサービスの質の確保・向上」となっているが、質の確保に向けたすべての取り組みの基準となる基本的な考え方（理念）は「利用者の権利保障」であり「本人の生活の質を高めること」である。事業所の質確保・向上はそのための手段であり、目標の一つに過ぎない。「本人」を基軸とする目的をふまえていないと、評価業務の委託者である事業所と受託者である評価機関・評価調査員の二者間構造での本人不在の評価に陥ってしまう。

また、評価項目は「プロセス評価」（サービスの実践状況）を中心的項目に据えているため、自己評価では「アウトカム」（サービスを提供した結果、利用者の状態像）を十分に顧みずに、サービス提供者側の思考・視点だけで実践状況の充足度を計ってしまったり、「やれていない」事実に対しては、実行不可能な理由をあげて自己弁護に走ってしまう傾向がある。

外部評価においても、評価事業の開始当初より「本人本位の視点で評価する」ことを繰り返しているものの、一定の尺度や価値観を用いて「評価」する評価機関・評価調査員が多くみられ、本当の意味のアドボカシーという役割をもたせるような仕組みにはつながりにくい実態となっている。外部評価の重要な機能として、「本人の権利の代弁者としての評価」であることを今一度確認しておくことが重要である。

さらに、訪問調査を行う評価調査員には、「気づきを伝える」、「応援団」という抽象的な言葉で表現されることが多いが、何らかのアドバイスをするのが「気づき」や「応援」であると解釈したり、事業所の諦観的姿勢に同調するなど、評価調査員に求められる範疇や役割が曖昧になっている。事業者アンケートにおいて「外部評価の意義があると思う」の理由では、「改善へのヒントを得ることができた」を5割近くの事業者があげており（P29）、外部評価にアドバイス機能を期待する声も少なくない。評価を行うのは評価機関で、評価調査員はそのための（本人にとっての）「サービスの実践状況の事実確認調査」が基本的な役割である。

サービス評価の本来の目的や機能、それぞれの立場や役割が、時間の経過や拡散によって捉え方が微妙に違い、それが価値を共有できない要因ともなっている。サービス評価とは何か、その定義を明確にし、それを関係者が再認識していくことが、実効性あるサービス評価の最適化への出発点である。

2) サービス評価をめぐる都道府県と市町村の立場性

- ・サービス評価制度への関心不足、国通知の理解不足
- ・サービス評価に関する責任・認識・利活用推進など、都道府県と市町村双方の間の役割が不明瞭

サービス評価の効果にあるように、通知に則り評価機関の選定・指導、評価調査員の育成、市町村への評価実施に向けた連携、バックアップを行っている都道府県では、受審率も高く、効果を発揮している傾向が高い傾向が出ている（サービス評価地域推進会議の実施、評価調査員研修実施状況、事業所アンケート状況等より）。その一方で、都道府県の主体的な取り組みがみられないところでは、適切な外部評価を行うための評価機関の指導等を年1回は行うべきところ、そうした指導等もなく、評価調査員研修（平成21年最終改正にて、都道府県又は都道府県が指定した研修機関が実施）も開催されていない等、対応の較差が見られる。

また、市町村のサービス評価の対応についてもアンケート調査等から取り組み姿勢や活用方法に較差が見て取れる。サービス評価の制度化時点は地域密着型サービス創設以前であったため、都道府県に指定監督権があり、制度の運用・実施が一貫して行われ、集団指導等の機会に直接事業所へ指導等が行われてきた。地域密着型サービスとなり、制度の運用者、実施者が二分化されたことにより責任所在が曖昧になっている地域が見られる。また、平成24年地域主権改革一括法に係る基準省令の条例化及び事務の権限移譲により、都道府県に評価制度の推進に膠着状態が起きている報告もある（当面は県が実施することとしている）。そうした中で、都道府県の立場が明確ではないというスタンスから、平成21年最終改正通知のまま改廃もなく庁内、市町村に対する立場性が保てないという声があがっている。

なお、市町村アンケートでは、制度要綱の策定、評価機関選定や評価調査員研修の実施等の一切までは不可能という声があり、制度の運用については現状通りを望む声が多くあがる一方で、少数ながらも市単位での制度運用を検討したいという声もあり、規模や状況にあわせた柔軟な制度のあり方の検討も求められるところである。

本研究事業内で実施された「サービス評価地域推進会議」（P71）では、都道府県および市町村、事業者、評価機関・評価調査員等関係者が制度への認識や利活用の方法を共有できることから、こうした機会を制度運用者である都道府県が積極的に推進していくことが望まれる。

3) サービス評価のツールの課題

- ・評価項目の現状に対する不適合(硬直化、文言の分かりにくさ、事業種別特徴)
- ・プロセスが中心になり、アウトカム視点(利用者にとって)が指向されない
- ・評価結果が曖昧、開示情報が分かりにくい(不明瞭な文章、見にくさ)
- ・家族アンケートの取扱いが不統一、認識の混乱、活用不足

評価項目は、平成 18 年度の地域密着型サービスのサービス評価としてリニューアルし項目をベースとして、平成 21 年度では介護サービス情報の公表制度との兼ね合いで、それを集約・合体、削除したのが現行となっている。その間の社会情勢の変化はもとより、事業所自体の状況や利用者の状態像の変化、例えば小規模多機能型居宅介護における訪問の強化など、さまざまな変化に項目が対応し切れていないのが現状である。また、評価結果を見ると事業所自己評価、外部評価ともに問われていることへの解答となっていないことや、アウトカム視点の欠如もしばしばみられ、プロセス評価項目とアウトカム評価項目が乖離している評価表も少なくなく、理解しやすい文言での問いやガイドのセットなどの工夫が必要である。

評価結果については、単にできているか、否かではなく、「取り組みの内容の事実」が大切という観点から文書で表すこととなっている。しかし、事実の表現には文章力に左右されるところも多く、言葉の曖昧さも含めて「事実」が分かりにくいと言う指摘が出ている。外部評価では、事業所への遠慮や配慮から「はっきりとは書きにくく」、「言葉を捻る」という声も挙げられており、その結果ますます事実が分かりにくくなっている。利用者不在の事業所対評価機関・調査員の二者構造に陥らないためにも評価項目、評価表等のツールの改定も性急な課題である。

家族アンケートについても、小規模多機能型居宅介護とグループホームでの質問内容を一部変更するなど、実態にそった改定を望む声が挙げられている。

現在、家族アンケートは、外部評価の参考として位置付けられているが、家族は本人の代弁とともにまた家族自身の声として、多角的視点の評価の重要な要素である。家族が評価に積極的に参画し、事業所の成果と課題を知り、協働していくための道筋を考えたアンケートのあり方の検討が求められる。また、事業所より家族アンケートの内容(文言)を知りたいという希望の声も多く、評価機関・評価調査員の中には内容を伝えるなど遵守事項違反もおこっており、再度、家族アンケートの取扱いについて統一をはかっておく必要がある。

※評価のツールの改定は、「介護サービス情報の公表制度」の調査の変更やサービス評価結果を開示するワムネットのシステム変更等の環境変化がある中で、据え置きになっているため、現状に伴っていない箇所もあり不具合が生じている。

4) 評価機関・評価調査員の状況

- ・評価手数料の較差
- ・評価機関の制度理解の不足、能力の格差
- ・評価調査員の制度理解の不足、評価技量の格差
- ・人材育成への意識不足、意識格差(評価調査員に対する研修実施等)

① 評価手数料

国通知では、評価機関選定においては「評価手数料及びその算定根拠」の審査が必要であるものの、ほとんどが自由設定となっている。その結果、評価手数料の格差は年々増幅している。(全国：126,000円＞45,000円、東京都：500,000円＞100,000円、評価機関実態調査P55)

評価手数料の格差が著しい府県について、ワムネット掲載データから評価手数料を調査比較してみると、約2倍の較差があるところもあり、年間評価件数(平成25年1月～12月)では最安値の評価機関に集中していることが見て取れる。

◆ 参考 同一府県内での評価手数料の較差 (3道府県事例)

道府県	評価機関	グループホーム	小規模多機能	評価件数 (2013年1月～12月)	差額
A	1	¥89,000	¥89,000	0	最高値: ¥89,000 最安値: ¥54,800 A内差額: ¥34,200 (1.63倍)
	2	¥84,000	¥84,000	0	
	3	¥60,000	¥60,000	67	
	4	¥60,000	¥60,000	13	
	5	¥55,000	¥55,000	28	
	6	¥55,000	¥55,000	4	
	7	¥55,000	¥55,000	36	
	8	¥55,000	¥55,000	0	
	9	¥54,800	¥54,800	165	
B	1	¥85,900	—	87	最高値: ¥85,900 最安値: ¥45,000 B内差額: ¥40,900 (1.91倍)
	2	¥80,000	—	26	
	3	¥80,000	¥80,000	69	
	4	¥55,000	¥55,000	77	
	5	¥50,000	¥70,000	11	
	6	¥45,000	¥50,000 ※1	21	
	7	¥49,000	¥49,000	0	
	8	¥45,000	¥45,000	270	
C	1	¥105,000	¥105,000	59	最高値: ¥105,000 最安値: ¥73,500 C内差額: ¥31,500 (1.43倍)
	2	¥105,000	¥105,000	17	
	3	¥105,000	¥105,000	9	
	4	¥95,000	¥95,000	15	
	5	¥94,500	¥94,500	45	
	6	¥94,500	¥94,500	5	
	7	¥84,000	¥84,000	52	
	8	¥84,000	¥94,500	52	
	9	¥75,000	¥105,000	32	
	10	¥73,500	¥85,000	193	

※1: 定員に応じた加算あり

(2014年2月現在。WAMNET掲載評価機関データより地域生活サポートセンター調べ)

制度であり、同じ条件で外部評価を行っているにも係わらず、同じ都道府県内でこれほどまでに、価格較差があることは外部評価自体の信頼が損なわれるものであり、制度の存続を脅かしかねない事態を招いている。以前より、価格競争により良質な評価

機関が撤退を余儀なくされている事態が生じているが、近年ますますこの傾向が強まっており、抜本的な対策を性急に行う必要がある。

参考として、事業所アンケートの評価機関の選択理由でも「評価手数料が安かったから」が、第3位にあげられている。また、外部評価の「効果がない（あまりない、全くない）」と回答している事業所の評価機関の選択理由は、「評価手数料が安かったから」が多く、「あまりない」では、22.2%、「全くない」では36.7%となっており、外部評価の効果（価値を感じる）と手数料の安さに相関性が見られた。（但し、このデータではもともと外部評価に否定的であり、少しでも安価なところを選択したという事業所像もあり得るため一概に「安価＝メリットなし」を推定するものではない。）

②評価機関・評価調査員

評価機関の選定は各都道府県の実情にそって行われるが、国通知の評価機関要件には評価機関および評価調査員についての「能力」については問われていない（平成20年度までは評価機関要件に評価調査員能力要件有り）。したがって、書面上では評価調査員は一定の養成研修を受講すれば評価調査員の資格があるとされている。

外部評価は事業所の外部評価委託契約によって実施されるものであり、（委託契約による発注者、請負者関係）当初より客観性に乏しいことが指摘されてきており、事業所対評価機関の二者間構造で成立している。

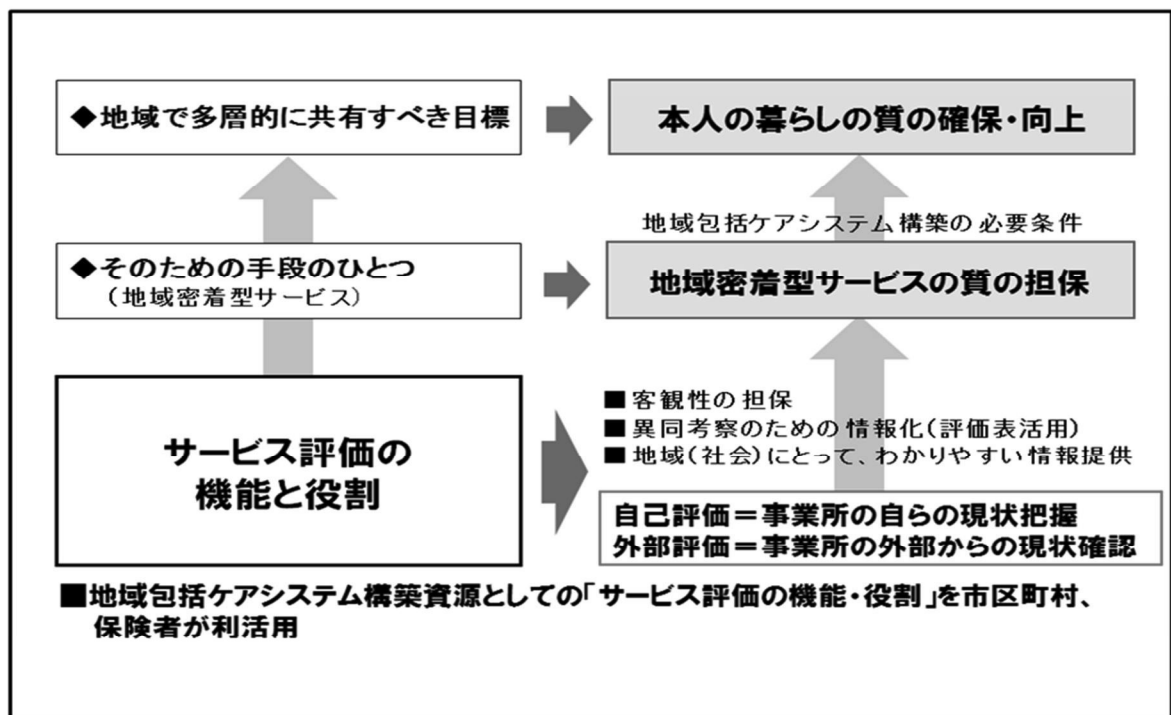
評価機関に所属している評価調査員のうち、評価に必要な能力（福祉・介護全般、認知症ケア、地域密着型サービス等に係る知識、サービス評価に係る知識、コミュニケーション、分析、文章を作成する能力等）を備えている人は、3分の2程度と感じている評価機関が多数あった。多数といえ、自己評価と同様に、尺度はその評価機関毎に委ねたものなので、実質的にどの評価機関がどの程度の評価調査員のレベルを保っているかの客観性は不明ではある。

4. 効果、課題の検証に基づくサービス評価の「最適化」提案

1) 地域密着型サービスの質確保策の重要な構成資源として、サービス評価の機能、役割の再認識と再定義

- 地域密着型サービスの、サービスの質を担保する保険者として、市町村はサービス評価の機能と役割を明確化、積極的利活用を推進
- 国および都道府県は、サービス評価に関する方針と方策を明示するとともに、都道府県はサービス評価制度の運用を適切に行い、市町村における制度利活用のバックアップを行う

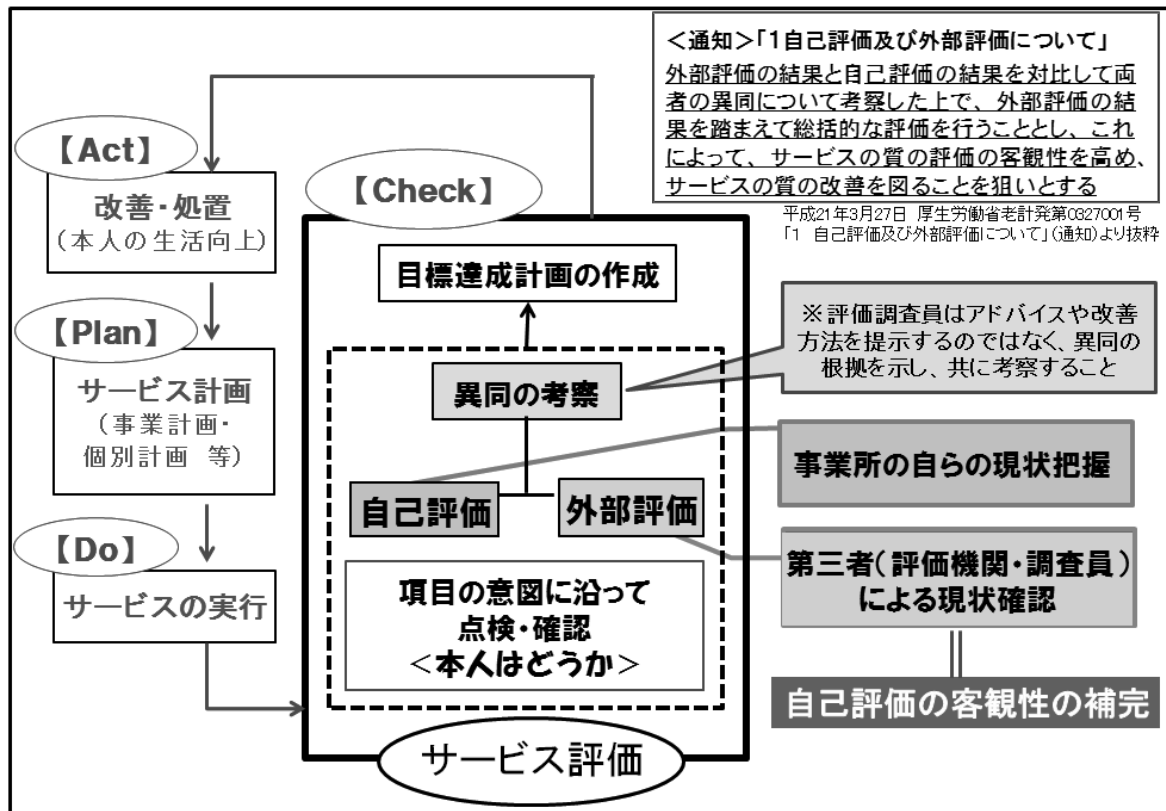
【地域包括ケアシステムの構築に向けた質確保策の構成資源として、サービス評価の機能、役割の再定義 概念図】



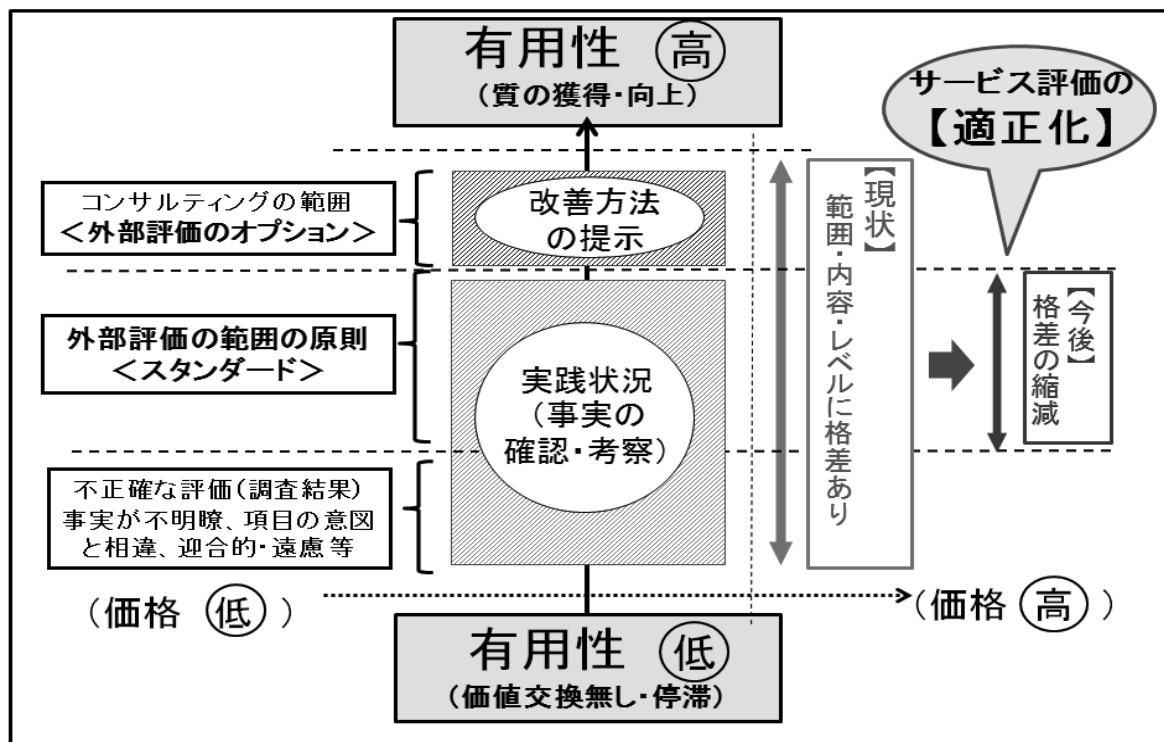
2) 「評価とは何か：評価の最終目的」、「外部評価の役割」を明確化

- 「事業所の質確保・向上」は、「利用者の暮らしの質の確保・向上」のための手段であり、質向上のサイクルとして機能しているかが重要
- 外部評価の役割、範疇を定め、ガイドラインを策定し、範疇を超えたアドバイス等事業所からの要望への対応はオプションとして位置づける
 - ◆事業所との共通目的である「本人のより良い暮らし」を後押しするために、単なるチェックではなく、本人の代弁者としての役割を果たせるか、こういう仕組みのために
 - ◆評価調査員が一律の尺度や自身の観点での善し悪しの判断を行うのではなく、「事実」を明確にするために

【サービス評価とは:事業所の質向上のサイクルとして】



【外部評価の役割、範疇を定め、アドバイス・コンサルティングの要望への対応はオプションとしての位置づける】



3) 評価手数料の較差是正

○制度として同じ条件で外部評価を行う以上、同じ都道府県内で、価格に著しい開きがあること自体に外部評価への信頼が損なわれ、制度の存続を脅かしかねない事態が起きている。

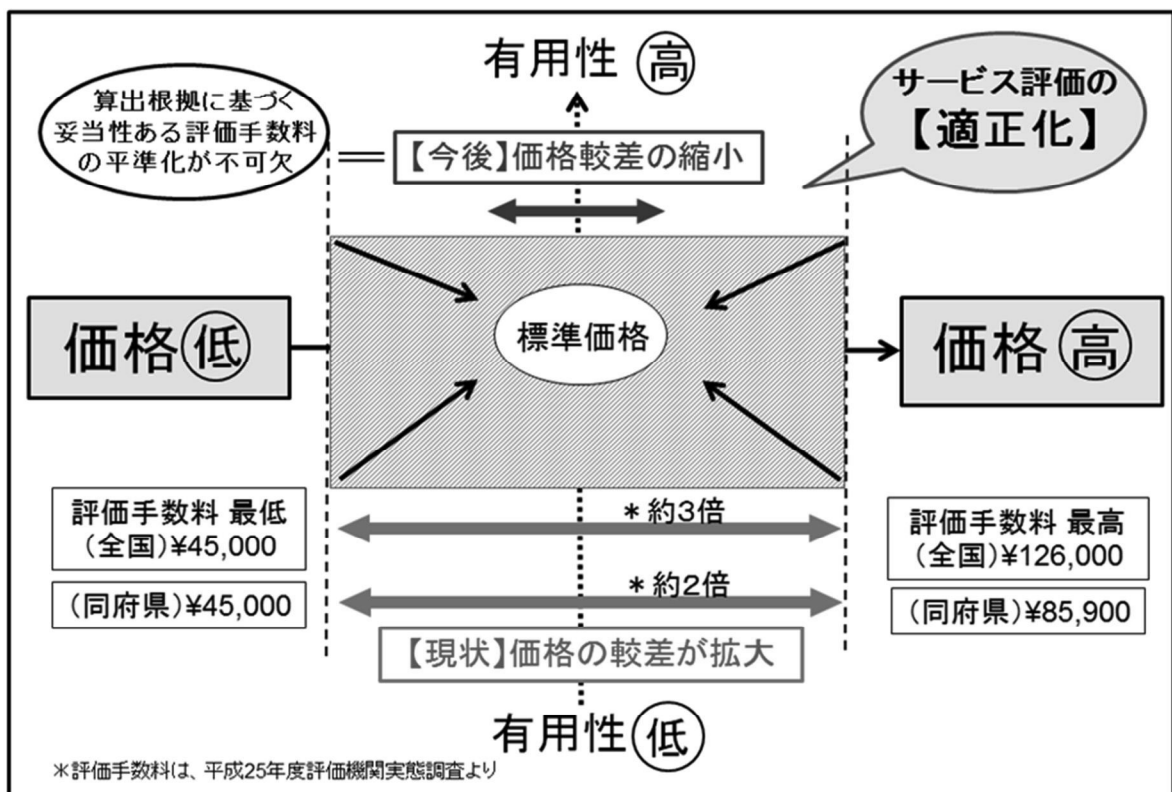
適正な算出根拠に基づく評価手数料の平準化に向けた都道府県の取り組みが不可欠である

※都道府県によっては、算定根拠に基づき、標準金額(一定の幅等)を定めているところもある。そこでは、価格による評価機関競争ではなく、外部評価・評価調査員の質が優先される

○金額をある一定の範囲に収めていくことで、評価機関の質の格差が縮小される(金額だけで選択されてきたことが、質の格差を生んできた一因)

※評価の範囲を超えたものは別料金とする(オプション)

【評価手数料の平準化】



4) 評価表、評価項目の適正化

- 利用者本人生活評価への転換（自己評価ともに外部評価は「利用者の状況の現状把握と評価」）
- プロセス評価とアウトカム評価を並立した視点の評価表への転換（本人不在のサービス評価に陥らないために）

【サービス評価 評価表リニューアルイメージ】

◆評価方法、評価表のイメージ

○何を評価するのかー評価項目の分類、領域

- 1) 利用者生活評価ー ①実践状況（プロセス評価）
②利用者の状態像（アウトカム評価）
- 2) 運営体制評価ー「運営」項目は代表者、管理者中心に

※評価項目は、共通項目とサービス種別（小規模多機能、グループホーム）に分けて設定を

○どのように評価するのか

利用者生活評価 自己評価・外部評価表のイメージ

例：自己評価のアウトカム GHの場合 3人／1ユニット程度

領域・視点	項目No.	自己評価				外部評価	
		プロセス (事実・工夫等、文章で)	アウトカム			評価結果	評価の理由 コメント
			○さん	△さん	□さん		
（何のためか、何が大切かを 確認しながら） ガイドライン	No.1		A	A	B	A	
	No.2		B	A	B		
	No.3		C	C	D	C	
	No.4		B	B	C		

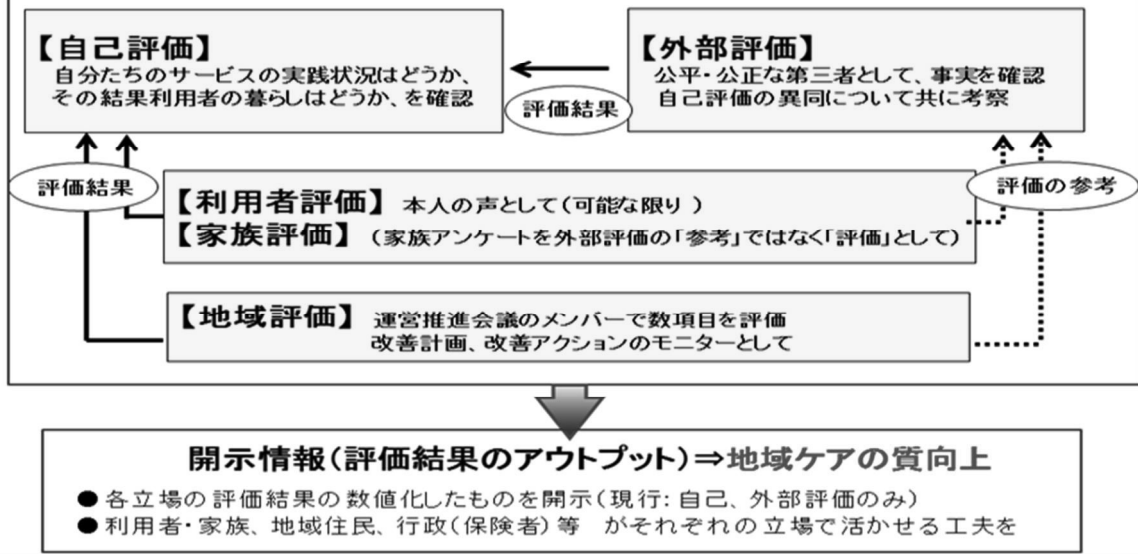
5) 多角的視点からの評価

○自己、外部、本人・家族、地域（運営推進会議）による4側面評価の実施

- ◆現在、家族アンケートの位置づけの「外部評価の参考」から家族評価に
- ◆地域評価は「運営推進会議」を想定。現行の運営推進会議でのサービス評価の報告、改善に向けたモニター等の発展として

◆評価者の構成について

○誰が評価するのか→多角的視点(4側面)の評価へ(客観性の担保)



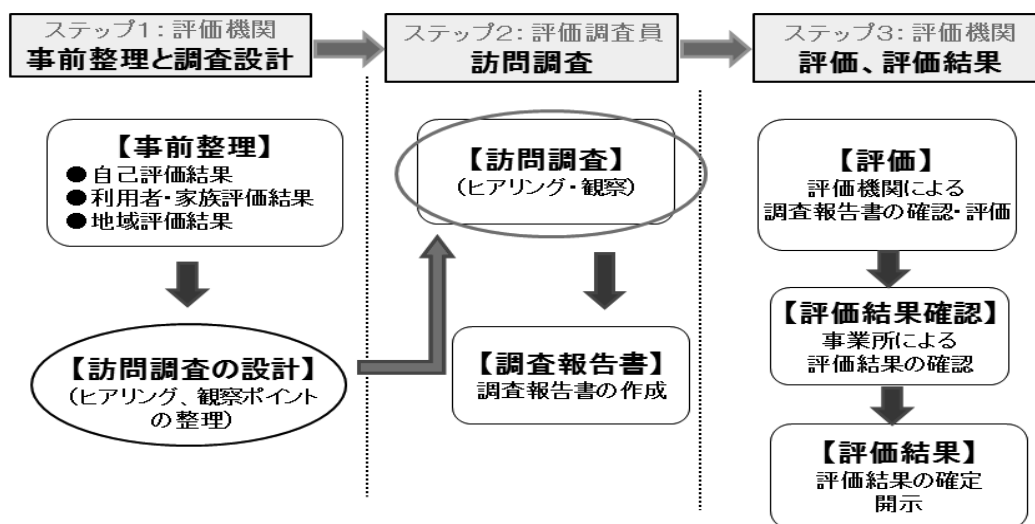
6) 外部評価のシステム、流れの変更ー評価調査員の力量の格差を埋める

- 訪問調査に際しては、評価調査員に一任せず、評価機関が訪問調査設計を行い評価調査員は調査設計にしたがって調査を行う
- 調査のポイントが一定に定まって来るため、評価調査員の力量格差による調査のばらつきが縮減されることが期待される

【サービス評価 評価機関による訪問調査の設計 (案)】

◆訪問調査の設計から調査、評価までの流れ

※訪問調査の平準化 評価調査員の質の格差を補正するために



7) 評価調査員の質の確保－力量の格差を埋める

○評価調査員要件(能力)の再検討を行う

※現行の通知では、当事者(事業者等)ではない事のみが不適切事由。資格等も一切不要となっている

○評価調査員の更新性を導入する。必要な技量が不足している者は更新不可

○評価調査員研修の適正化をはかる

◆受講資格、修了のハードルを高める(受講すれば修了ではない)

◆フォローアップ研修(最低年1回)を必須化

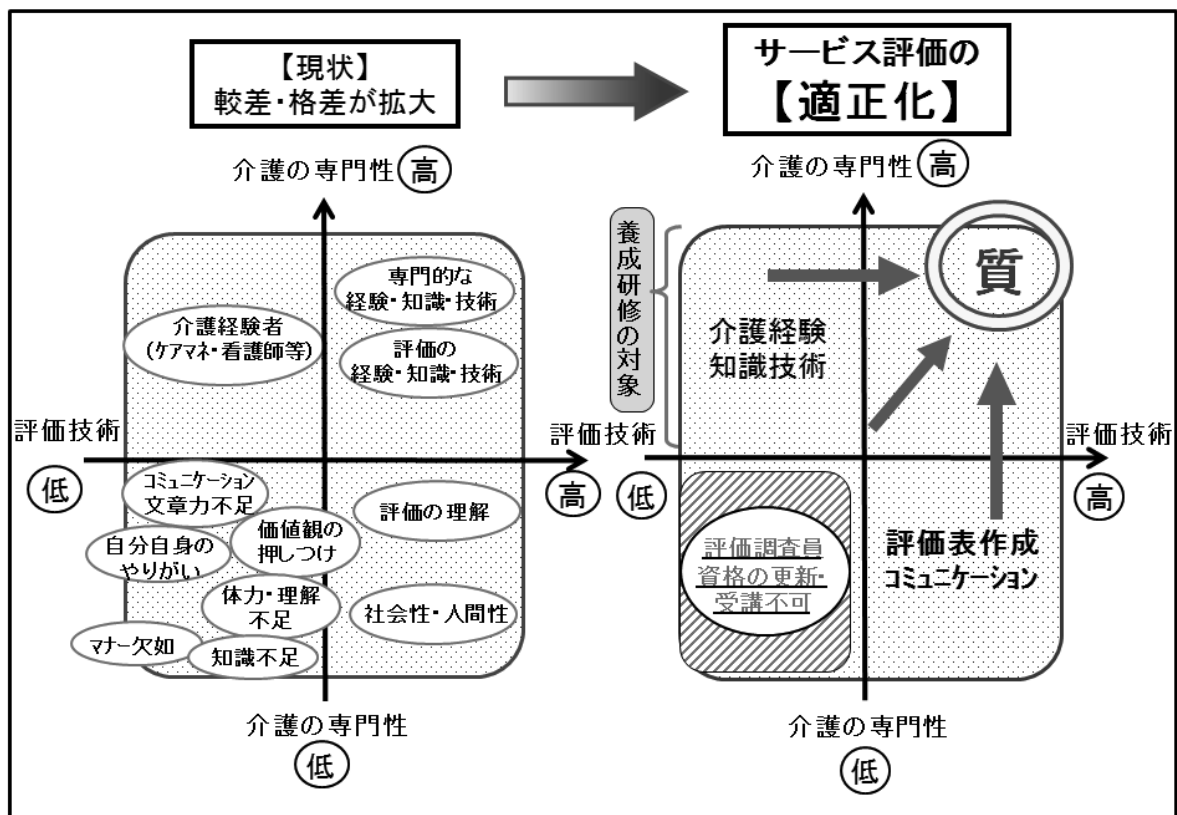
◆都道府県が評価調査員を責任持って育成を

※評価調査員研修が評価機関任せのままの都道府県が存在

○事業所からの「訪問調査実施後アンケート」の実施。外部評価の実施状況、有効性を確認する

※事業所は評価機関に返送するとともに、評価結果とあわせて市町村に提出(市町村は、評価結果と照らし合わせて内容を確認)

【評価調査員の質の確保】



Ⅲ. 事業結果

1. サービス評価制度における現状調査・分析

1) 対象事業所における現状調査・分析

サービス評価が社会的に価値あるものとして着実かつ効果的に展開されていくために、事業所におけるサービス評価の現状とその効果ならびに課題を集約し、実効性あるサービス評価に向けた提言に活かすことを目的として、以下のとおり、サービス評価対象事業所へ行ったアンケートから収集した意見の集約・分析を行った。

■ 調査対象

全国の小規模多機能型居宅介護事業所（以下、小規模多機能型）ならびに認知症対応型共同生活介護事業所（以下、グループホーム） 合計 13, 174 事業所

（ワムネットの掲載情報（該当ページの閉鎖前データ）をもとに、地域生活サポートセンターにてリスト作成。東京都は、他道府県とは著しく異なる制度運用を行なっているため、後述のパンフレット配布による混乱が生じるとの判断にて、平成24年度研究事業時では対象外とした。）

■ 調査期間実施期間（分析）

平成25年6月

※本アンケートの発送は、サービス評価パンフレット（平成24年度老人保健健康増進等補助事業において作成）とともにを行った。アンケートとパンフレットの相乗効果によって、サービス評価に関する正しい理解を深めることを目的としていた。

■ 調査方法

郵送発送・FAX回収

■ 回収状況

発送：13, 174 件

回収：2,819件 回収率：21.4%

※都道府県別の回答数は次ページ参照

＜都道府県別 回答数＞

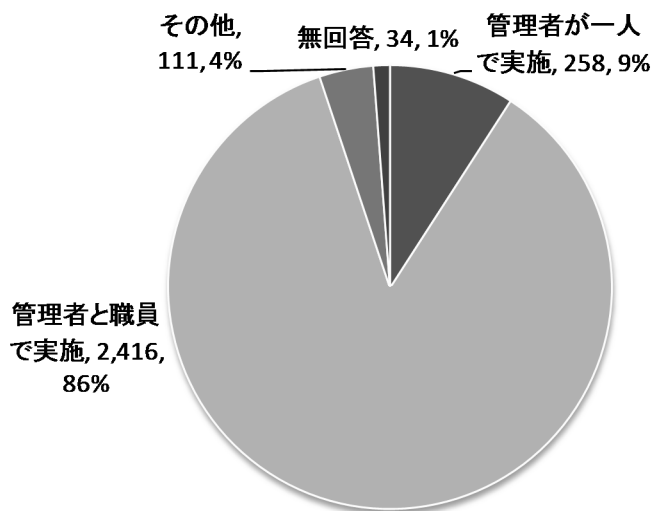
都道府県名	送付数	回答数	回答率	都道府県名	送付数	回答数	回答率
北海道	1016	248	24.4%	滋賀県	138	37	26.8%
青森県	325	84	25.8%	京都府	208	49	23.6%
岩手県	183	63	34.4%	大阪府	623	100	16.1%
宮城県	197	52	26.4%	兵庫県	354	49	13.8%
秋田県	212	65	30.7%	奈良県	126	17	13.5%
山形県	177	37	20.9%	和歌山県	126	21	16.7%
福島県	230	36	15.7%	鳥取県	116	24	20.7%
茨城県	316	49	15.5%	島根県	161	39	24.2%
栃木県	188	30	16.0%	岡山県	405	79	19.5%
群馬県	300	38	12.7%	広島県	378	63	16.7%
埼玉県	414	64	15.5%	山口県	237	69	29.1%
千葉県	439	70	15.9%	徳島県	153	32	20.9%
東京都	0	0	－	香川県	130	24	18.5%
神奈川県	694	96	13.8%	愛媛県	327	87	26.6%
新潟県	242	72	29.8%	高知県	151	34	22.5%
富山県	119	23	19.3%	福岡県	722	111	15.4%
石川県	195	40	20.5%	佐賀県	183	31	16.9%
福井県	105	21	20.0%	長崎県	391	79	20.2%
山梨県	82	22	26.8%	熊本県	291	53	18.2%
長野県	220	60	27.3%	大分県	156	32	20.5%
岐阜県	288	78	27.1%	宮崎県	203	42	20.7%
静岡県	380	47	12.4%	鹿児島県	401	82	20.4%
愛知県	520	88	16.9%	沖縄県	126	34	27.0%
三重県	226	46	20.4%	＜無記名＞	－	202	－
				合計	13,174	2,819	21.4%

<調査結果>

◆問 1. 自己評価の実施状況

①直近の自己評価の実施について。

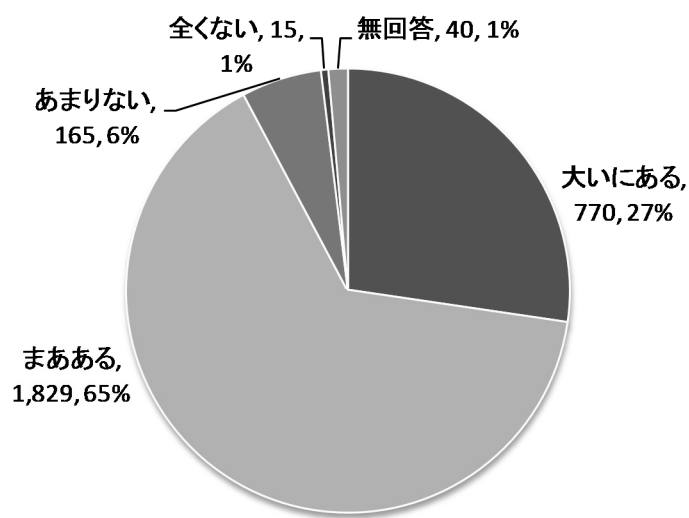
- 直近の自己評価の実施方法について確認したところ、全体では、「管理者と職員で実施」(85.7%)が最も多く、「管理者が一人で実施」は僅かに9.2%となっている。
- サービス種別にみても概ね同様の傾向がみられるが、「管理者が一人で実施」の割合は、小規模多機能が12.7%、グループホームが7.9%と、小規模多機能の方が若干高い割合となっている。



		自己評価の実施方法				
		合計	管理者が一人で実施	管理者と職員で実施	その他	無回答
施設 類型	全体	2,819 100.0%	258 9.2%	2,416 85.7%	111 3.9%	34 1.2%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	604 100.0%	77 12.7%	499 82.6%	23 3.8%	5 0.8%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,992 100.0%	158 7.9%	1,748 87.8%	74 3.7%	12 0.6%
	無回答	223 100.0%	23 10.3%	169 75.8%	14 6.3%	17 7.6%

②自己評価の効果や意義に関する意識

- 自己評価を実施したことの効果や意義に関する意識を確認したところ、全体的では、「まあある」が最も多く 64.9%、次いで、「大いにある」が 27.3%と、効果や意義を感じていると回答した事業所が全体の 9 割以上を占めている。
- サービス種別にみても概ね同様の傾向がみられ、小規模多機能では、「まあある」63.6%、「大いにある」が 29.1%、グループホームでは、「まあある」65.7%。「大いにある」が 27.2%となっている。



		自己評価の効果や意義					
		合計	大いにある	まあある	あまりない	全くない	無回答
施設 類型	全体	2,819 100.0%	770 27.3%	1,829 64.9%	165 5.9%	15 0.5%	40 1.4%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	604 100.0%	176 29.1%	384 63.6%	35 5.8%	4 0.7%	5 0.8%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,992 100.0%	541 27.2%	1,308 65.7%	114 5.7%	10 0.5%	19 1.0%
	無回答	223 100.0%	53 23.8%	137 61.4%	16 7.2%	1 0.4%	16 7.2%

[自己評価の満足度別・自己評価の実施方法]

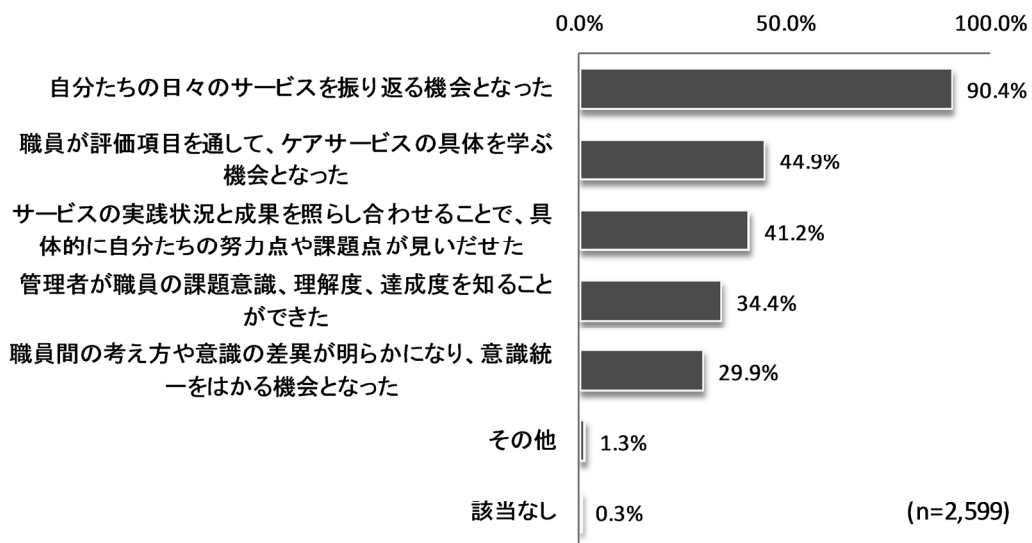
- 自己評価の効果や意義に関する意識別に自己評価の実施方法をみると、「大いにある」と感じている事業所では、「管理者と職員で実施」が89.4%、「管理者が一人で実施」が4.4%となっている。一方、「全くない」と感じている事業所では、「管理者と職員で実施」が53.3%、「管理者が一人で実施」が33.3%となっている。
- 自己評価の効果や意義に関する意識は、管理者と職員が一緒に実施している事業所ほど、満足度が高く、管理者が一人で実施している事業所ほど、低くなっていることが分かる。

		自己評価の実施方法				
		合計	管理者が一人で実施	管理者と職員で実施	その他	無回答
自己評価の効果や意義	全体	2,819 100.0%	258 9.2%	2,416 85.7%	111 3.9%	34 1.2%
	大いにある	770 100.0%	34 4.4%	688 89.4%	42 5.5%	6 0.8%
	まあある	1,829 100.0%	186 10.2%	1,579 86.3%	55 3.0%	9 0.5%
	あまりない	165 100.0%	30 18.2%	126 76.4%	9 5.5%	0 0.0%
	全くない	15 100.0%	5 33.3%	8 53.3%	2 13.3%	0 0.0%
	無回答	40 100.0%	3 7.5%	15 37.5%	3 7.5%	19 47.5%

③自己評価の効果や意義が「ある」と思う理由（複数回答可）

※ 集計対象は、問 1-②で、「大いにある」「まあある」と回答した事業所

- 自己評価の効果や意義について「大いにある」「まあある」と回答した事業所に、その理由を確認したところ、全体では、「自分たちの日々のサービスを振り返る機会となった」が最も多く、全体の9割以上を占めている。
- 次いで、「職員が評価項目を通して、ケアサービスの具体を学ぶ機会となった」(44.9%)、「サービスの実践状況と成果を照らし合わせることで、具体的に自分たちの努力点や課題点が見いだせた」(41.2%)、「管理者が職員の課題意識、理解度、達成度を知ることができた」(34.4%)、「職員間の考え方や意識の差異が明らかになり、意識統一をはかる機会となった」(29.9%) などとなっている。
- この傾向は、サービス種別にみてもほぼ同様である。



		自己評価実施の意義内容(MA)							
		合計	自分たちの日々のサービスを振り返る機会となった	職員が評価項目を通して、ケアサービスの具体を学ぶ機会となった	職員間の考え方や意識の差異が明らかになり、意識統一をはかる機会となった	管理者が職員の課題意識、理解度、達成度を知ることができた	サービスの実践状況と成果を照らし合わせることで、具体的に自分たちの努力点や課題点が見いだせた	その他	該当なし
施設 類型	全体	2,599 100.0%	2,349 90.4%	1,167 44.9%	778 29.9%	893 34.4%	1,070 41.2%	33 1.3%	7 0.3%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	560 100.0%	498 88.9%	243 43.4%	161 28.8%	196 35.0%	236 42.1%	7 1.3%	2 0.4%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,849 100.0%	1,680 90.9%	840 45.4%	566 30.6%	637 34.5%	767 41.5%	21 1.1%	3 0.2%
	無回答	190 100.0%	171 90.0%	84 44.2%	51 26.8%	60 31.6%	67 35.3%	5 2.6%	2 1.1%

④自己評価の効果や意義が「ない」と思う理由（自由回答）

自己評価の効果や意義を認識していない回答者について、その理由を尋ねてみると、日々の業務が多忙なために、自己評価を実施するための十分な時間が確保できないこと、また、そのために職員が参加することが難しく、管理者だけで記入する義務的な作業になっている状況がみてとれる。

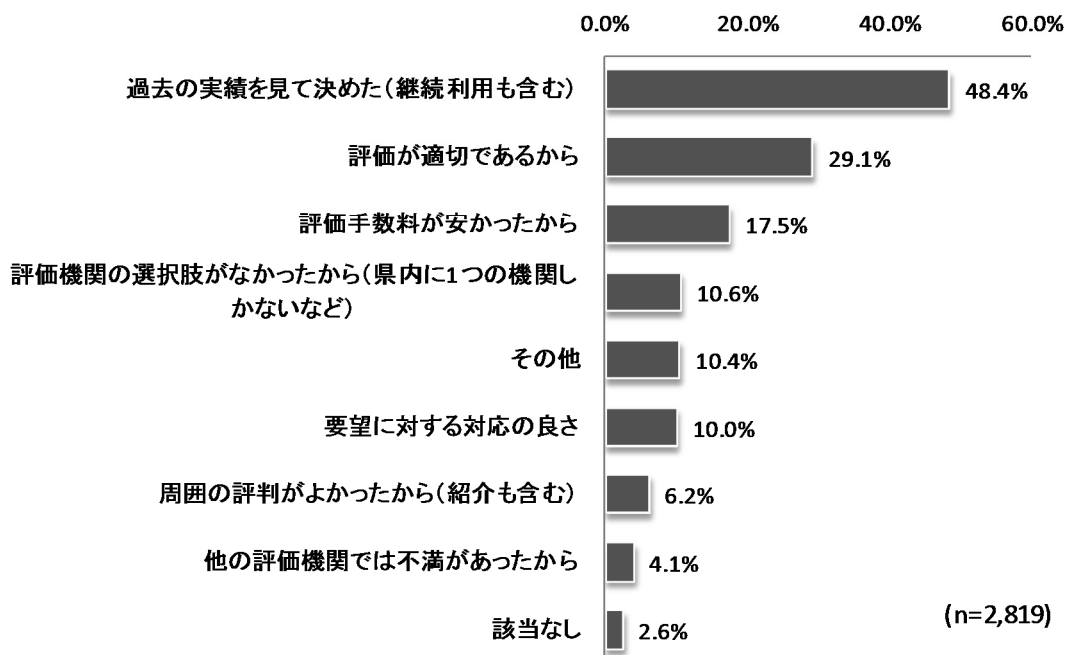
その他では、職員の意識が不足している点や、毎年同じ評価項目で実施することのマンネリ化、あるいは、評価項目の意図が十分に伝わっておらず、質の確保・向上につながっていないとの意見もある。

1	毎年はかなり負担。調査項目の理想が高すぎて、現実と開きがある。
2	項目が多く、その時はたりない所など覚えていても、日々の業務の中で管理者だけの仕事になってしまう。
3	サービスに求められている基準が低い様に感じる
4	自己評価に関係なく仕事をしている
5	自己評価をしても、各項目の理解や意図などで結び付きづらい
6	実地指導、情報公表などに通った調査が多くてうんざりしている。調査内容が小規模に即していない。
7	職員にとっては所詮他人事である。
8	職員の入れ替わりが激しく、新人職員は経験者ではないものがほとんどの中で、やる意識などの説明にも時間がかかる。ふりかえりなど時間がないのが現状。負担に感じる。
9	職員のレベルが低いので、問題があっても、目標設定しても、皆が実践出来ない。
10	スタッフの自己評価への意識があまり感じられない。管理者の説明不足もある
11	建前を書いているだけにしか感じない
12	配置できる人員に比べてこのような評価項目は意味がない
13	日頃から評価にかかわらずホームの方針で利用者への対応をしている。利用者の認知度や症状により、できないものはできない。(改善されないままとなる)毎年大体同じ評価となる。
14	業務多忙の為、管理者が一人で実施する事が多く、よって効果、意義等あまり望めない。
15	評価項目が介護の質の確保・向上と全く結びつかない。
16	毎年同じ事のくり返しである為、本質的には意味が無いように思える。
17	無駄な項目も多く、評価(あの質問で)出来る事が疑問を感じます。
18	目標を作って1年間それに向かってやる事は良いと思うが、その後が続かなくなり、終了してしまう為
19	言葉では良い表現になるが、現場は思うようにならない
20	自己評価をしても、各項目の理解や意図などで結び付きづらい

◆問2. 外部評価の実施状況

①外部評価機関を選ぶ際の理由（複数回答可）

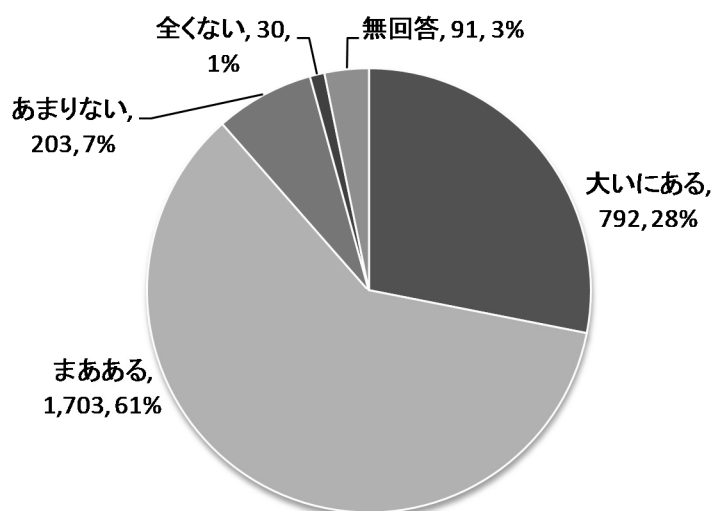
- 直近の外部評価について、機関を選んだ理由を尋ねてみると、全体では、「過去の実績を見て決めた（継続利用も含む）」が最も多く、48.4%と約半数を占めている。次いで、「評価が適切であるから」が29.1%となっている。
- また、「評価手数料が安かったから」（17.5%）や、「評価機関の選択肢がなかったから（県内に1つの機関しかないなど）」（10.6%）の回答も1割から2割の間である。
- 外部評価機関の選定理由について、サービス種別の顕著な差異はみられない。



		評価機関選択理由(MA)									
		合計	評価が適切であるから	過去の実績を見て決めた(継続利用も含む)	周囲の評判がよかったから(紹介も含む)	要望に対する対応の良さ	評価手数料が安かったから	他の評価機関では不満があったから	評価機関の選択肢がなかったから	その他	該当なし
施設 類型	全体	2,819 100.0%	821 29.1%	1,364 48.4%	176 6.2%	283 10.0%	492 17.5%	115 4.1%	299 10.6%	294 10.4%	72 2.6%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	604 100.0%	186 30.8%	274 45.4%	42 7.0%	59 9.8%	105 17.4%	23 3.8%	72 11.9%	76 12.6%	14 2.3%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,992 100.0%	584 29.3%	995 49.9%	117 5.9%	204 10.2%	358 18.0%	82 4.1%	208 10.4%	195 9.8%	35 1.8%
	無回答	223 100.0%	51 22.9%	95 42.6%	17 7.6%	20 9.0%	29 13.0%	10 4.5%	19 8.5%	23 10.3%	23 10.3%

②外部評価の効果や意義に関する意識

- 外部評価を実施したことの効果や意義に関する意識を確認したところ、全体では、「まあある」が最も多く60.4%、次いで、「大いにある」が28.1%と、効果や意義が「ある」と回答した事業所が全体の9割近くを占めている。
- サービス種別にみても顕著な差異はみられない。



		外部評価を実施したことの効果や意義について、当てはまる感想					
		合計	大いにある	まあある	あまりない	全くない	無回答
施設 類型	全体	2,819 100.0%	792 28.1%	1,703 60.4%	203 7.2%	30 1.1%	91 3.2%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	604 100.0%	187 31.0%	359 59.4%	36 6.0%	6 1.0%	16 2.6%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,992 100.0%	563 28.3%	1,207 60.6%	147 7.4%	23 1.2%	52 2.6%
	無回答	223 100.0%	42 18.8%	137 61.4%	20 9.0%	1 0.4%	23 10.3%

[外部評価の満足度別・外部評価機関の選定理由]

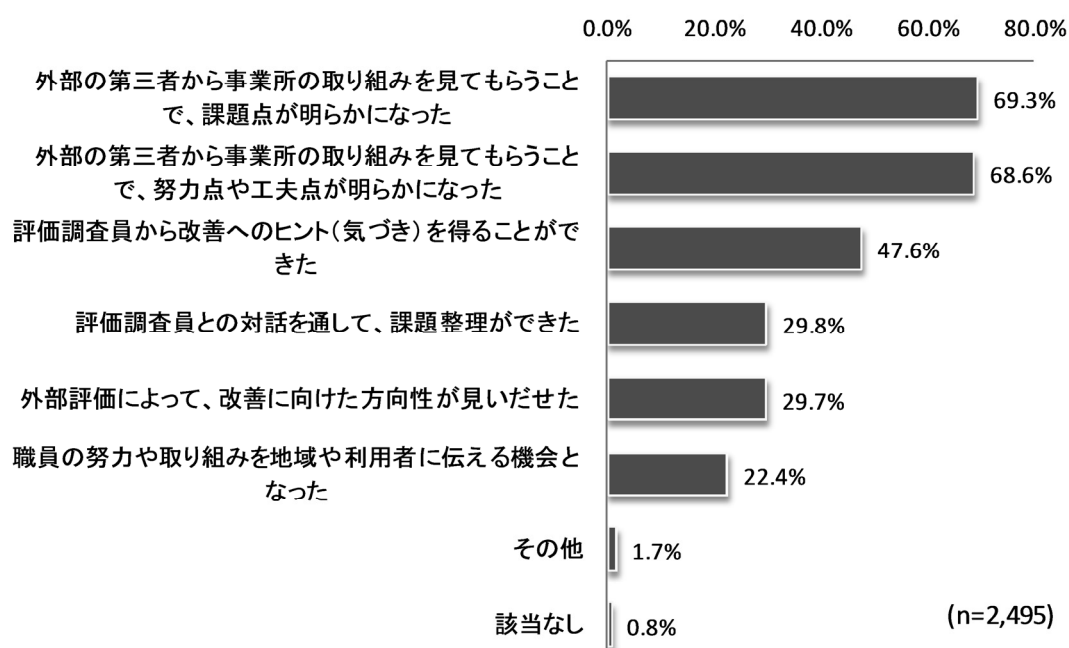
- 自己評価の効果や意義に関する意識別に、外部評価機関を選んだ理由をみると、「大いにある」と感じている事業所では、「過去の実績を見て決めた（継続利用も含む）」（50.5%）が最も多く、次いで、「評価が適切であるから」が43.9%となっている。
- 一方、「あまりない」「全くない」と回答した事業においても、「過去の実績を見て決めた（継続利用も含む）」の項目は高い割合となっているが、「評価手数料が安かったから」を理由にしている事業所も多く、「あまりない」では、22.2%、「全くない」では36.7%となっている。

		評価機関選択理由(MA)						
		合計	評価が適切であるから	過去の実績を見て決めた（継続利用も含む）	周囲の評判がよかったから（紹介も含む）	要望に対する対応の良さ	評価手数料が安かったから	他の評価機関では不満があったから
外部評価を実施したことの効果や意義について、当てはまる感想	全体	2,819 100.0%	821 29.1%	1,364 48.4%	176 6.2%	283 10.0%	492 17.5%	115 4.1%
	大いにある	792 100.0%	348 43.9%	400 50.5%	62 7.8%	130 16.4%	98 12.4%	25 3.2%
	まあある	1,703 100.0%	436 25.6%	860 50.5%	102 6.0%	131 7.7%	328 19.3%	79 4.6%
	あまりない	203 100.0%	20 9.9%	77 37.9%	6 3.0%	17 8.4%	45 22.2%	8 3.9%
	全くない	30 100.0%	2 6.7%	7 23.3%	1 3.3%	1 3.3%	11 36.7%	2 6.7%
	無回答	91 100.0%	15 16.5%	20 22.0%	5 5.5%	4 4.4%	10 11.0%	1 1.1%

③「外部評価の効果や意義」が「ある」思う理由（複数回答可）

※ 集計対象は、問2-②で、「大いにある」「まあある」と回答した事業所

- 外部評価の効果や意義について「大いにある」「まあある」と回答した事業所に、その理由を確認したところ、全体では、「外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、課題点が明らかになった」が最も多く、全体の69.3%を占めている。
- 次いで、「外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、努力点や工夫点が明らかになった」(68.6%)、「評価調査員から改善へのヒント(気づき)を得ることができた」(47.6%)などとなっている。
- この傾向は、サービス種別にみてもほぼ同様であるが、小規模多機能では、「外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、努力点や工夫点が明らかになった」(72.2%)とする割合がグループホームよりも若干高い。



		外部評価の効果内容(MA)								
		合計	外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、努力点や工夫点が明らかになった	外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、課題点が明らかになった	外部の第三者から事業所の取り組みを通して、課題整理ができた	評価調査員から改善へのヒント(気づき)を得ることができた	外部評価によって、改善に向けた方向性が見いだせた	職員の努力や取り組みを地域や利用者に伝える機会となった	その他	該当なし
施設 類型	全体	2,495 100.0%	1,712 68.6%	1,729 69.3%	743 29.8%	1,187 47.6%	741 29.7%	560 22.4%	43 1.7%	19 0.8%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	546 100.0%	394 72.2%	384 70.3%	186 34.1%	254 46.5%	156 28.6%	111 20.3%	13 2.4%	2 0.4%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,770 100.0%	1,195 67.5%	1,231 69.5%	506 28.6%	862 48.7%	535 30.2%	404 22.8%	26 1.5%	13 0.7%
	無回答	179 100.0%	123 68.7%	114 63.7%	51 28.5%	71 39.7%	50 27.9%	45 25.1%	4 2.2%	4 2.2%

④外部評価の効果や意義が「ない」と思う理由（自由回答）

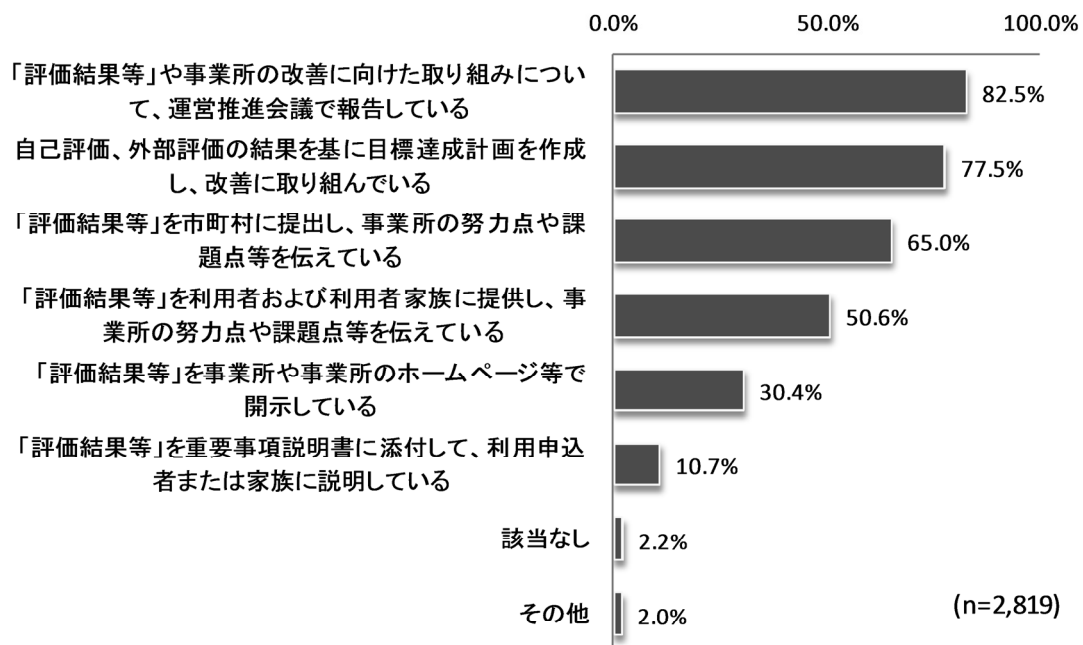
自己評価の効果や意義を認識していない回答者について、その理由を尋ねてみると、評価調査員の質に関わること、費用対効果に関わる意見、実地指導や情報公表などを含めて、複数の調査に対応しなければならない負担感など、幅広い意見が挙げられている。

1	評価委員の見方によって意見が違ふ。言われてもハード面等修正できないこともある
2	あんな膨大な「文字表記」を読んだ人を聞いたことがない。
3	日々をきちんとサービス提供できていたら必要ないのでは？お金を払ってまで行う必要性を感じていない。
4	外部評価の認知度はまだまだ低い。調査員も素人で、共通点は全くない。
5	時間と金銭が折合わない
6	時間と費用の面から見て効果はない
7	自己評価・外部評価は毎年の行事かのように思っているスタッフも多い。受けなければならないことだと思い、重要視が薄れてきている。調査員に対しての信頼性も薄い。
8	施設のアピールをしただけで、何もサービスに対する考えや対応を教えてもらえなかった。
9	実地指導、情報公表などに通った調査が多くてうんざりしている。調査内容が小規模に即していない。
10	市の指導などもあり、同じことを何度もしなければいけない。
11	短時間での調査であるし、そのグループホームの特徴を尊重すべきである。高額な料金を支払って実施する必要がない。
12	調査員が小規模多機能を理解していないから
13	人それぞれの捉え方が違うため、何が良いのか悪いのか曖昧である。改善とあるが、何を基準に改善なのかと調査員に聞いても、答えられない立場であるとか、点数をつけに来たのではない等、費用ばかり高く、意味がないのではありませんか。
14	評価機関により、又、対応された評価者の考え方等で評価されるケースがある。
15	評価調査員が前回と異なった事を言い、一貫性がない。
16	表面的な指摘しかなく、もの足りなかった。問題解決につながらなかった。
17	毎年ほとんど同じことを調査しても意味がないし、無駄だと思う
18	数時間の調査でサービスの質など解りようが無い
19	調査員の視点が統一されていない。評価に自分の考えが入っていると思える時がある。
20	悪い所をさがしているのがわかる。

◆問3. 評価の活用状況

①評価実施後の取組について（複数回答可）

- 評価実施後における各事業所の取り組み内容について確認したところ、「評価結果等」や事業所の改善に向けた取り組みについて、運営推進会議で報告している」が 82.5%と最も多く、「自己評価、外部評価の結果を基に目標達成計画を作成し、改善に取り組んでいる」が 77.5%、「評価結果等」を市町村に提出し、事業所の努力点や課題点等を伝えている」が 65.0%、「評価結果等」を利用者および利用者家族に提供し、事業所の努力点や課題点等を伝えている」が 50.6%などとなっている。
- サービス種別にみても、顕著な差異はみられない。

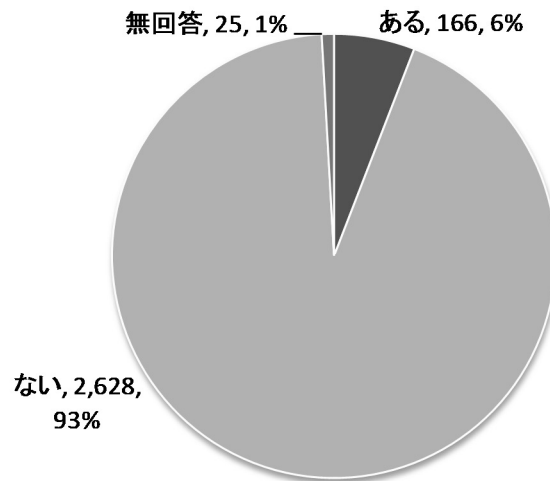


		評価実施後の取組(MA)								
		合計	自己評価、外部評価の結果を基に目標達成計画を作成し、改善に取り組んでいる	「評価結果等」を事業所や事業所のホームページ等で開示している	「評価結果等」を利用者および利用者家族に提供し、事業所の努力点や課題点等を伝えている	「評価結果等」を市町村に提出し、事業所の努力点や課題点等を伝えている	「評価結果等」を重要事項説明書に添付して、利用申込者または家族に説明している	その他	該当なし	
施設 類型	全体	2,819 100.0%	2,186 77.5%	857 30.4%	1,427 50.6%	2,325 82.5%	1,832 65.0%	303 10.7%	56 2.0%	61 2.2%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	604 100.0%	466 77.2%	179 29.6%	203 33.6%	491 81.3%	382 63.2%	33 5.5%	6 1.0%	10 1.7%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,992 100.0%	1,574 79.0%	623 31.3%	1,131 56.8%	1,667 83.7%	1,322 66.4%	246 12.3%	48 2.4%	29 1.5%
	無回答	223 100.0%	146 65.5%	55 24.7%	93 41.7%	167 74.9%	128 57.4%	24 10.8%	2 0.9%	22 9.9%

◆問4. 運営推進会議における評価の活用状況

①運営推進会議への評価機関または評価調査員の参加状況

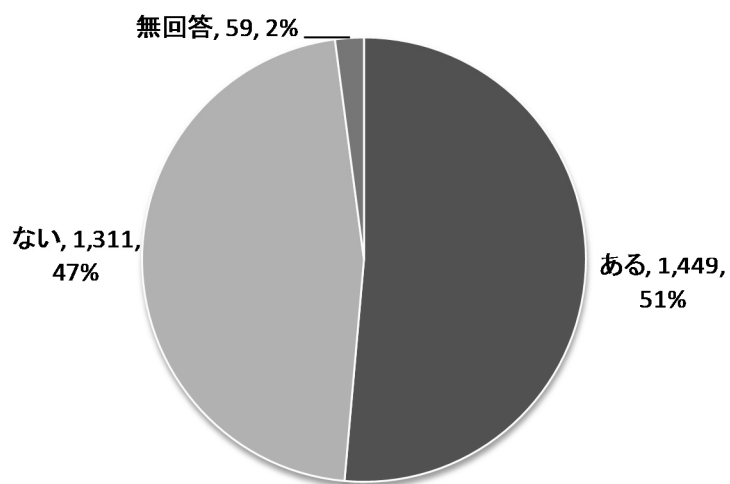
- 運営推進会議への外部評価調査員の参加状況について確認したところ、「ない」が93.2%、「ある」が5.9%と、参加したことが「ある」と回答した事業所は僅かである。
- サービス種別にみても、顕著な差異はみられない。



		運営推進会議への評価機関または評価調査員の参加の有無			
		合計	ある	ない	無回答
施設類型	全体	2,819 100.0%	166 5.9%	2,628 93.2%	25 0.9%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	604 100.0%	34 5.6%	569 94.2%	1 0.2%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,992 100.0%	118 5.9%	1,865 93.6%	9 0.5%
	無回答	223 100.0%	14 6.3%	194 87.0%	15 6.7%

②評価結果を用いた課題検討や話し合いの有無

- 運営推進会議メンバーと一緒に、評価項目ごとの事業所の課題について話し合ったことがあるか否かを確認したところ、「ある」が51.4%、「ない」が46.5%と、ほぼ二分している。
- サービス種別にみても、顕著な差異はみられない。



		運営推進会議メンバーとの事業所課題の検討の有無			
		合計	ある	ない	無回答
施設類型	全体	2,819 100.0%	1,449 51.4%	1,311 46.5%	59 2.1%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	604 100.0%	303 50.2%	295 48.8%	6 1.0%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,992 100.0%	1,042 52.3%	917 46.0%	33 1.7%
	無回答	223 100.0%	104 46.6%	99 44.4%	20 9.0%

[運営推進会議メンバーとの課題検討の有無別・自己評価の満足度]

- 運営推進会議のメンバーとの課題検討の有無別に、自己評価の満足度をみると、「ある」と回答している事業所における自己評価の効果や意義の認識は、「大いにある」が30.2%、「まあある」が63.6%となっている。一方、自己評価の効果や意義の認識が「ない」と回答している事業所では、「大いにある」が24.3%、「まあある」が67.4%となっており、「大いにある」を比較すると、両者は6ポイント弱の差異がある。

		自己評価の効果や意義					
		合計	大いにある	まあある	あまりない	全くない	無回答
運営推進会議メンバーとの事業所課題の検討の有無	全体	2,819 100.0%	770 27.3%	1,829 64.9%	165 5.9%	15 0.5%	40 1.4%
	ある	1,449 100.0%	438 30.2%	922 63.6%	72 5.0%	6 0.4%	11 0.8%
	ない	1,311 100.0%	319 24.3%	883 67.4%	89 6.8%	9 0.7%	11 0.8%
	無回答	59 100.0%	13 22.0%	24 40.7%	4 6.8%	0 0.0%	18 30.5%

[運営推進会議メンバーとの課題検討の有無別・外部評価の満足度]

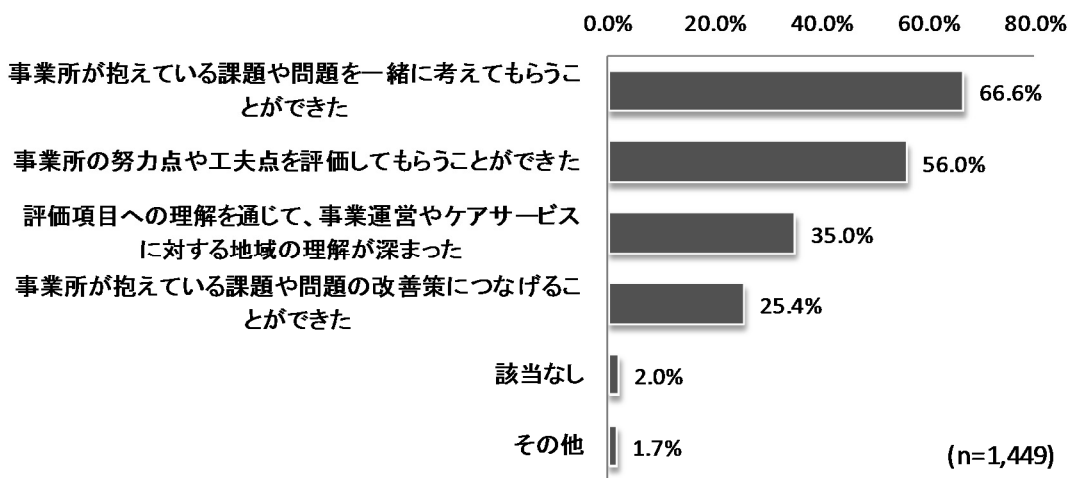
- 運営推進会議のメンバーとの課題検討の有無別に、外部評価の満足度をみると、「ある」と回答している事業所における「自己評価の効果や意義」は、「大いにある」が30.6%、「まあある」が59.6%となっている。一方、「ない」と回答している事業所では「大いにある」が25.5%、「まあある」が62.3%となっており、「大いにある」を比較すると、両者は5ポイント程度の差異がある。

		外部評価を実施したことの効果や意義について、当てはまる感想					
		合計	大いにある	まあある	あまりない	全くない	無回答
運営推進会議メンバーとの事業所課題の検討の有無	全体	2,819 100.0%	792 28.1%	1,703 60.4%	203 7.2%	30 1.1%	91 3.2%
	ある	1,449 100.0%	444 30.6%	864 59.6%	101 7.0%	11 0.8%	29 2.0%
	ない	1,311 100.0%	334 25.5%	817 62.3%	100 7.6%	19 1.4%	41 3.1%
	無回答	59 100.0%	14 23.7%	22 37.3%	2 3.4%	0 0.0%	21 35.6%

③運営推進会議のメンバーとの課題検討による効果（複数回答可）

※ 集計対象は、問4-②で、「ある」と回答した事業所

- 運営推進会議メンバーと一緒に評価項目ごとの事業所の課題について話し合ったことが「ある」と回答した事業所に対し、どのような効果があると考えているかを確認したところ、「事業所が抱えている課題や問題を一緒に考えてもらうことができた」が66.6%と最も多く、次いで「事業所の努力点や工夫点を評価してもらうことができた」が56.0%、「評価項目への理解を通じて、事業運営やケアサービスに対する地域の理解が深まった」が35.0%、「事業所が抱えている課題や問題の改善策につなげることができた」が25.4%となっている。



		推進会議での評価課題の検討内容(MA)						
		合計	地域の理解が深まった	事業所の努力点や工夫点を評価してもらったことができた	事業所が抱えている課題や問題と一緒に考えてもらうことができた	事業所が抱えている課題や問題の改善策につなげることができた	その他	該当なし
施設 類型	全 体	1,449 100.0%	507 35.0%	811 56.0%	965 66.6%	368 25.4%	24 1.7%	29 2.0%
	小規模多機能型 居宅介護事業所	303 100.0%	92 30.4%	171 56.4%	191 63.0%	81 26.7%	7 2.3%	11 3.6%
	認知症対応型 共同生活介護事業所	1,042 100.0%	383 36.8%	576 55.3%	710 68.1%	264 25.3%	17 1.6%	14 1.3%
	無回答	104 100.0%	32 30.8%	64 61.5%	64 61.5%	23 22.1%	0 0.0%	4 3.8%

◆問5. 自己評価や外部評価の制度に関する意見・要望等（自由回答抜粋）

1	「家族アンケート」を評価調査員は参考にはしているようですが、結果について単に参考ではなく、事業所側に率直な意見がどうかということを伝えてほしいです。
2	「グループホームは家庭」ということをふまえた上で評価していただきたい。近年どうしても施設としての枠で評価されている気がする。一戸一戸家庭のあり方が違うように、グループホームの過程としての良さを、入居されている方の安心して暮らしておられる表情や雰囲気をしっかり評価してほしい。
3	「自己評価及び外部評価結果」表について、2ユニットが評価を受けても、1ユニットだけの記入しか行わない方針であるようですが、評価記入のないユニットのご家族への提示や説明時に大変困っています。当ユニットについては、評価が空白状態です。
4	・外部評価事業の質の向上 ・外部評価をした結果を、本にて各事業所等に配布して頂きたい(他事業所分も含め)
5	・外部評価した事を、運営推進会議でどのように活用してよいのかがわからない。 (地域と連携した避難訓練、ターミナルケアが毎回課題) ・うまく活用すれば地域との連携強化につながると思いますが、活用しきれていない。
6	・外部評価は事業所にとっては大変有意義である。 ・日常の業務のふりかえり、気づき、目標を持って業務をしていく事は大切である。 ・残念ながら評価の結果を業務に活かせていない事が不満である。
7	・外部評価を受ける際の料金が高い！ ・評価項目が似た内容の項目があると思います。もう少し整理していただけると嬉しいです。
8	・課題はほとんどのホームが同じ傾向にあり、それは個々の問題ではなく、行政的な問題を含んでいる。したがって項目から、除外すべき。 ・現場の質を評価するなら、外部評価はまずよく現場をみて、それから個々の項目に逆に問うべき。又、外部評価項目は、管理的なものに絞られすぎではないか。 ・管理面を問うなら、市町村の監査項目等をまずは入れるべきではないか。
9	・現在、2年に1回で実施しているが、もっと少なくても良いと思う。 ・評価員の質を上げてほしい。 ・評価項目をもう少し分かりやすくしてほしい。
10	・項目が多すぎる。 ・開設当初から5年毎年だった。以後は隔年になるとのこと。お互いに多大な時間を費やし、御苦労様です。 ・評価結果の改善、取組等の確認程度でいいのでは？
11	・自己評価は職員全員が自ら自己評価し、それを集計して課題や問題点を発見することが出来た。 ・外部評価は日常気付かないことの指導もあり、運営改善に役立っている。
12	・自己評価をし、ケアサービスを見つめ直していく事は必要であると思うが、ある程度きちんとクリアしていると評価してもらえた事業所は毎年、2年に1回以上に余裕を持ってもらいたい。 ・外部評価が一般の人達に活用されているのか見えない。
13	・自己評価を毎年行うことで職員にはケアサービスを振り返る機会となっています。 ・外部評価は毎年行わなくても良いと思います。施設内での自己評価を行い、職員皆で話し合えればと思います。
14	・実施状況を記入するのは良いが、今後どうしていきたいかを記入できるものがシートにあるとつかいやすい。前年度の自己評価と比べたりできると成果がみえるのでは。 ・情報公表制度と外部評価制度が重複する時期があったが、両者の趣旨に疑問を持ち、不信感、不快感を持っています。 ・給与水準等、待遇面を問う項目は良くない。
15	・調査費用が高すぎだと思います。1ユニットでは資金調達困難 ・毎年する必要があるのでしょうか。市の実地指導との関係を検討してほしい。

17	・低価格の実現 ・簡潔な内容にして欲しい。 ・5年後からは免除ではなく2年 or 3年毎に実施したらいいか が。
18	・提出する書類が多すぎて大変。 ・パソコンでの提出ができない。(送信が難しかった)
19	・内部的には意味があるが、外向けにHPで公表しても見る人がほとんどいない ・評価機関への支払が高い(財政が厳しい中で、制度化したから金を出せ、はおかしい) ・評価員の質確保に努めて欲しい。
20	・費用が高すぎる。 ・評価項目を減らして欲しい。
21	・評価項目に現場や現況にそぐわない点が多々ある ・無料にしていただけるとありがたい ・簡素化できませんか？
22	・評価項目の質問の内容が具体的にイメージできるようにしてほしい。 ・外部評価は、事業所のサービスを振り返る機会になるので良いと思う。
23	・評価項目の内容が利用者のレベルに添っていない(グループホームでの生活が長い方はレベルもだんだんと下がっていく)。できていたことも少しずつできなくなっているのもそれなりの内容も必要かと思う。 ・毎年行っている中で基本的に理念は変わらないので、同じことを記入するのは少し手間に思います。
24	・評価項目の内容の見直し ・2年に1度を3年に1度もしくは5年に1度でも良いと思う ・評価項目の選定をする。たとえば改善項目のみ評価の対象とするとか…。
25	・他施設の良い点、工夫している点なども紹介していただければありがたいです。
26	・毎年になっているが、2年に1回でいいのではないかな。事業所の負担が大きい。 ・包括に構成員をお願いしているが、日程の都合で出席できないこともあり、要件の緩和をお願いしたい。
27	・毎年の実施が負担にはなっています。 ・ある程度の経験や研修をうけていないと、評価項目の意味やねらいといった点が理解困難(職員全体での意識統一)と感じています。
28	外部評価を受けることで、事業所のもつ課題点がわかり、改善の方向を見い出す事ができる。
29	外部評価を受けるにあたり、多額の費用がかかります。料金を安くするか、無料での実施を検討して頂きたいです。
30	外部評価を行う事で日々の業務と外部評価のための資料作成の時間が増え負担が大きい。
31	外部評価を行う際にかかる料金が高すぎる。
32	外部評価を通じて、地域との関係作りや他のグループホームの取り組みがわかり、とても良いものである。
33	価格が高すぎる。情報公表と内容がかぶるのに値段は倍以上する。
34	各職員が自己評価が出来、努力し、改善課題を見つけ出し、ステップアップにつながり、とてもよい事だと思います。
35	家族アンケートで、ご家族の気持ちが理解できて良い。
36	家族から、家族用アンケートのアンケートが答えづらいとの意見があった。
37	家族様の意見や要望が聞けるのが今後の事業所の参考に成ると思うので、たいせつに行きたい。
38	家族の意見や思いを知るよい機会であることや、自分たちではわかっていない指摘や指導があり、とても助かる。
39	家族のアンケートでの意見、GHに対する問題点が何かがわかりにくい。また、GHに対して家族が評価している点についてもわかりにくい。評価後、文書だけでなく、総括内容、提案等を話し合う時間がほしい。

◆問6. 評価機関・評価調査員に関する意見・要望等（自由回答抜粋）

1	仕方のないことですが、外部の方が一緒に食卓を囲んだり、話をされても皆様(入居者様、職員も)、緊張もあって、本来の事業所の雰囲気をお伝えするのはなかなか難しいと毎回感じます。
2	時間の都合もあると思うが、書類面だけでなく、くらしの支援にもっと時間を取ってもらえたらと感じます。
3	時間をもっと長く(訪問時間)していただき、いろいろとお互いに会話を持てる様にしていきたい。
4	事業者(サービス提供側)側だけに論点が終始しやすく、契約当事者としてのコンプライアンス理解が家族に薄い点を配慮されたい。
5	事業所で勤めた方や事情に詳しい方がくると安心して相談もできる。
6	事業所の取り組みについて共感してもらえるのは光栄であるが、改善すべき点をもっと明確に伝えて頂けるとありがたく思います。
7	事業所のモラルの問題とはいえ、指定取り消しを受けた事業所の外部評価を拝見すると、このシステムが機能していない点も無視できないと思うのですが…。
8	調査員の方はとても丁寧で親切なのですが、一日聴き取りをしただけではなかなかわからないのではと思います。現場の動きや利用者様に対してのケアなども、半日程みられると、また事業所の普段のやり方をみれて、指導していただけるのではないかと思います。
9	調査員の方はとても人間味あり、来ていただいて良かったと思いました。次回はどんな方がお見えになるのか…。
10	調査員の方は皆さんが知識や経験、視点を持ち、来ていただいていると思いますが、機関や個人によって差があるように感じます。何年かたってくると気づきも薄くなることが多く、(中に入っている者は)、前回の情報を知識として把握し、来ていただくのはいいのですが、はっ、と気づかせていただくことが少なくなってきたように感じますので、専門の方にはそこを期待したいです。
	調査員の考え方、意識の統一をお願いします。
11	・同じ内容で良い評価をされたり、悪い評価をされる ・前回の調査で注意されたことを直すと同前のの方が良かったと云われた。
12	調査員の考え方次第である。前回は何もいわれなかったことを調査員が変われば指摘(意見)になることがよくあります。
13	調査員の経験をもとにアドバイスなど頂き、参考になりました。
14	調査員の個人的な考えが入っている様に思える。地域性にもよるので評価にも違いが出てあたりまえだと思う。
15	どの事業所の取り組みについても調査員の期待する内容が年度毎に同じような気がします。年度毎に評価ポイントとして力を入れておられるかもしれませんが…。
16	どの評価機関が良いのか、まだわかりづらい。調査員と話をしていると、意外なアドバイスやヒントが得られるのはありがたい。訪問調査の時だけでなく、運営推進会議時等、どんどん関わっていただきたいと思うが、いかんせん時間がない。
17	どのような講習を受けているのか。実際に介護現場で働いたことがあるのか。
18	努力を認めてもらうととてもうれしいです。話し合いの中で、今後の課題をみつけ、一年一年事業所の安定と地域密着型施設の地域交流の拡大に向けて、努力したい気持ちになります。
19	内部評価とヒアリングだけでは事業所のした評価の内容を充分吟味できないで追従評価になってしまう傾向は否めない。少なくとも、1日調査員と一緒に生活して評価に臨むくらいの必要を感じる。
20	中には課題を見つけることに力を入れているような調査員がいたため、取り組みを評価しようとする様子が感じられず、残念だった。
21	評価調査員によってはかたよった部門ばかり指摘される事がある。
22	評価調査員によって見る視点が違い、同じ評価項目でも方向性に差異が見られる所もある。
23	評価調査員により、意見が違ったり、指摘点が違うため、戸惑うことがある。
24	評価調査員により視点到に偏りがあるように感じます。

25	評価調査員により評価の視点が違うように感じる。今年度はこの部分について力を入れて評価しようという、統一したものがあっても良いのではないかと思います。
26	わずかの時間でその事業所を評価することは難しい、と思います。
27	私たちは評価のための仕事をしているのではなく、利用者様へのサービスのため、仕事を行っているので、外部評価を意識した取り組みや1日ではなく、あくまでも外部評価日でもご利用者様中心で評価して頂くとありがたい。(一日評価に費やすのは、少しもったいないと思ってしまう)
28	私共の評価機関や調査員の方は申し分ありません。
29	私は今の評価調査員さんがとても好きです。感謝しています。気持ち熱く、優しく厳しく的確。恵まれています。
30	ホーム内だけでは見えないことに目を向け、ヒント、アドバイスをいただけるので、ありがたい。

◆問7. 事業所のサービスの質を確保に関する意見（自由回答抜粋）

1	一番には小さい施設の為「管理者の思い」が全てになってきてしまう。その為に管理者の質を上げ、その上でスタッフとのコミュニケーションをより良くすることが全て利用者に響くと思っている。スタッフ達に学んでもらいながら(指導)楽しく穏やかにスタッフがする事で利用者も穏やかに過ごせる。
2	同じサービス事業者同士で交流を持ち、不明なところ、不安なところを埋めていきたい。
3	改正により介護報酬が減額されている。経営面において影響が出ている。人件費も削減され、手厚い介護が困難になっている。研修等でレベル up を図っても、人員を減らされては質の確保は理想で終わってしまうのでは？逆に重度化した人(身体的に)の受け入れを経営上入居させなければいけない法人の考えの元、どのように質を確保したらよいのか聞かせて頂きたい。
4	開設の基準が低すぎる。ハードルを上げるべきだ。(国の方針の問題)問題は介護の質よりも運営者の質である。従業員の質においてではない。安全管理、衛生管理、金銭管理…全てにおいて幼稚すぎる人間が参入しすぎである。
5	外部から見て頂き、問題点、課題点などを改善し、よりよい事業所として運営していくことが望ましいと思います。
6	外部評価、特に推進会議は2ヶ月に1回の参加が義務付けられ負担が大きい
7	管理者と職員の話し合いの場を増やし、職員が働きやすい環境へ整えていく努力をすることで最終的に利用者の満足につながる。
8	サービスの質も大切ですが、地域や行政との関わり、地域密着型サービスとして周囲との関わりをもっと増やせる機会を考えていきたいと思っています。
9	サービスの内容だけでなく、雰囲気や接遇など、もっとソフト面にふみこんだ評価があると良いかなと感じます。
10	介護職員の意識スキルアップが重要と考えます。
11	行政の実地指導との重複等を唱える所も少なくない現状の中、行政指導のされる側(市町村等)も上記制度の十分な理解を図る努力をもっとすべきと痛感しております(努力不足、やつつけ指導)
12	現在の外部評価制度を維持していけば良いのではないかと思います。
13	個々が主体的に生活出来る環境づくりと敬う気持ちと優しい心で寄り添う介護を徹底していく。接遇にも力を入れる必要がある。
14	市町村(行政)が、もっと積極的になって欲しい。県は集団指導、説明会を行うが、市町村単位では実施していない所が多い。
15	職員の意識を高め、倫理等の勉強研修をしていく
16	職員のスキルアップをはかり、当施設のできる事、その他の特徴を出して支援して行けたらと思います。
17	職員のスキルアップを図り、利用者に対して質の高いサービスを提供することで満足して頂き、地域に貢献したい。
18	人員体制に問題は無いが、求人が追いつかず、サービスの質を下げないようにするのが大変になってきている。

19	スタッフの研修の機会を増やし、専門性や人間性のスキルアップをはかりたいが、料金的な面やシフトにより出席できないこともあり、難しい。
20	責任を持って介護する上で常勤職員の雇用を多くすべきだと思う。そのためには人件費の確保が必要だと思う。
21	対話だけでなく、日中の様子をもっと調査員が見てくれると良いと思います。
22	地域とどのような関係作りが出来ていくかが大事だと思うが、具体的にすすめていくのはむずかしい。評価というよりはサポートの立場で位置づけられると心強いと思う(指導ではなく)
23	地域の方々と協力し、グループホームの事を良く理解して頂きながら地域に密着したグループホーム作りをしていく。
24	地域密着型として地域に関わることで、職員のスキルアップにかかってくると思う。
25	定期的に外部評価を活用し、他施設との交流を通して、自己啓発を図っていきたい。
26	内部、外部の研修に参加し、スキルアップを図るとともに、地域ネットワークを通して、様々な意見をホーム運営に反映していくことが大切と考えます。
27	日常の様子を(ありのままの様子)見ていただけるようなシステム作りが必要だと思います。
28	認知症対応型共同生活介護事業所(グループホーム)の本来持っている性質を壊さないようなサービスを継続していくべきだと思う。
29	評価機関のみでなく、行政(市)からのバックアップ、アドバイスを得られるような体制があるとよいと思う。
30	評価者が一定期間、施設で体験することが一番の理解かと思う。資料確認だけでは課題の本質はわからないと思う。
31	まずは安定した職員の確保があって、サービスの質の確保につながって行くと思う。福祉職員が定着しやすい体制を国から動いて行かないと将来がとても不安である。
32	離職が絶えず、常に人員不足で利用者様に満足して頂けるサービスが実施できているのか、いつも不安です。現在、少人数の職員で知識、技術向上のため、月に3回の研修を行っております。同会社の他事業で月1回合同研修も行っております。
33	グループホームにおいては、年々介護度が上がってきており、より高度な介護技術が求められる様になっている。職員の教育を行い、終末期までのケアができるサービスの質の確保必要と考える。又、地域との交流を促進していくことも重要であると考えます。
34	グループホームに勤務する職員は特養、老健の職員に比べ、技術、知識の低さを感じます。福祉施設の質の向上にはやはり人間教育が大切と考えます。外部から閉ざされた空間となる時間が多く、一般のサービス業に比べ接遇も意識のかける場面が多く見られます。人としてのあり方を充分身につけ、働ける様な教育機関もあると良いと思います。職員個々の質に応じた報酬も、全体の質の向上につながると思います。
35	グループホームの存在を周りにさらに周知していくこと。また、職員の質の向上と意識統一に努め、全員で同じ方向を向いたケアをしていくこと。
36	サービスの質の確保には、職員の質が不可欠です。きちんとした分かりやすいビジョンを職員さんに伝え、共に実現できるよう行動することが大切だと思います。
37	サービスの質の向上・維持の為に職員の意識が重要と考える。高収入を得られる訳ではない以上、職員が働き易く、やりがい、喜びを得られる職場環境づくりが不可欠である。その上で他施設との差別化を図りつつ、職員の定着率を上げていかなければならない。
38	サービスの質を左右するのは、携わる職員であり、職員が明るく、笑顔で働ける職場を作っていかなければならないと考えている。また、地域密着型サービスであり、今以上の地域との関係作りが課題である。
39	事業所の理念に基づいて、利用者がいごちのよいグループホームになるようにスタッフのチームプレーおよびスキルアップに力を入れて行きたいと思います。
40	自己の評価だけでなく、外部の評価はとても重要だと思います。施設の質を上げる為、施設自体の努力も必ず必要ですが、それに加え調査員の質が上がればもっと良い制度なり、質も上がると思います。

調査結果まとめ

○自己評価の取組状況

- 自己評価の実施状況をみると、管理者と職員とが一緒に取り組んでいるとする事業所が85%程度を占めており、一部の管理者により義務的に対応していると思われるようなケースは1割弱となっている。しかし、サービス種別でみると、小規模多機能では、管理者が一人で実施しているケースが若干高くなっており、自己評価の意義に関する理解がグループホームよりも浸透しきれていないと思われる状況もみてとれる。
- 自己評価を実施することによる効果や意義は、全体の9割程度の事業所が「大いにある」（3割弱）または「まあある」（6割強）と回答しており、一定の評価が得られていると考えられる。
- 一方、若干ではあるが、自己評価に対する効果や意義が「全くない」と回答している事業所について、自己評価の実施方法をみてみると、管理者が一人で実施している割合が3分の1の事業所に該当し、取り組み方そのものにも課題が残されていることが分かる。

○外部評価の取組状況

- 外部評価を実施することによる効果や意義についても、全体の9割程度の事業所が「大いにある」（3割弱）または「まあある」（6割）と回答しており、一定の評価が得られていると考えられる。
- また、外部評価の効果や意義を感じている理由としては、①外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、課題点が明らかになった、②外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、努力点や工夫点が明らかになった、などが挙げられている。小規模な介護サービスという類型の中で、外部者の目を取り入れることの重要性について共通認識があることが分かる。

○外部評価機関を選ぶ理由

- 事業所が外部評価機関を選ぶ際の理由としては、①過去の実績を見て決めた（継続利用も含む）、②評価が適切であるから、といった、外部評価機関の質そのもので決定しているケースが多くなっている。一方で、「評価手数料が安かったから」や、「評価機関の選択肢がなかった」などを理由にしているケースも1割から2割弱の間で存在し、外部評価制度そのものの意義が問われかねない状況も生じていることが分かる。
- また、外部評価を実施する効果や意義が「全くない」とする事業所（30件）の4割弱では、評価手数料の安さで外部評価機関を選んでいる状況が確認できる。外部評価の効果や意義については、その意識が低くなればなるほど、手数料の安さを理由に外部評価機関を選んでいる割合が高くなる傾向があり、評価制度の形骸化を招いている背景の一つとして留意する必要がある。

○実施後の活用状況

- 評価結果のその後の活かし方についてみると、①「評価結果等」や事業所の改善に向けた取り組みについて、運営推進会議で報告している（82.5%）、②自己評価、外部評価の結果を基に目標達成計画を作成し、改善に取り組んでいる（77.5%）、③「評価結果等」を市町村に提出し、事業所の努力点や課題点等を伝えている（65.0%）、などの内容が多くなっており、運営推進会議の場が積極的に活用されている状況がみてとれる。
- また、半数の事業所では、実際に、評価項目ごとの事業所の課題を話し合っていることが確認できた。運営推進会議のメンバーと一緒に、事業所の課題を話し合うことの意義については、①事業所が抱えている課題や問題を一緒に考えてもらうことができた、②事業所の努力点や工夫点を評価してもらうことができた、などの項目が多くなっており、地域住民に対して、地域の介護拠点である小規模多機能やグループホームの存在意義を理解してもらったり、事業所の運営と一緒に取り組んでいく具体的な課題を投げかける素材として、評価結果は活用価値が高いと考えられる。
- 一方で、評価機関や評価調査員が運営推進会議に参加したことがあると回答した事業所は、僅かに6%にとどまり、評価制度の枠を超えた評価機関と事業所との交流は、いまだ一部の取り組みに限られている状況がみてとれる。

2) 都道府県・市町村における現状調査・分析

平成24年度を中心にこれまで実施した都道府県および市町村実態調査等をもとに、都道府県および市町村それぞれに位置づけられた役割等にそって、成果と課題を以下のとおりまとめ、本事業の検討素材とした。

<都道府県>

役 割、等	成 果	課 題
評価機関の選定、指導 ※外部評価の精度(質)の確保 ・通知上、年1回の評価機関への指導要。	●全都道府県においてサービス評価機関が選定され稼働 ●一部の県が、評価機関との情報・意見交換会を継続的に実施し、評価の質の確保・向上を推進	◆評価機関(評価調査員)の選定・指導監督に都道府県較差あり ・選定審査の基準(ビジョン、人財確保・育成策、評価手数料の根拠等)が不十分な都道府県がある(選定時における評価機関の質について影響) ・都道府県内に一機関のみ選定が7県。当該県では事業者が評価機関を選択できない。(複数選定を求める制度無し) ・評価機関の実態の把握、指導がない都道府県がある(選定後に活動する評価機関の質の担保に影響) ・更新制が義務化されていないため、都道府県による評価機関の質確保についての認識・取組みの違いにより、評価機関の質の格差が年々広がっている。
評価調査員の研修実施 ※外部評価の精度(質)の確保として ・21年度より都道府県又は都道府県指定研修機関が研修実施	●41府県で毎年研修が開催され、一定の効果をあげている ●研修方法・内容に独自の工夫を行い、評価機関の質確保・向上を推進・信頼関係を築いている県がある。	◆研修の内容・実施に道府県較差あり較差 ・研修機関の指定審査が不十分なため、制度理解や力量が不足した研修機関が評価機関に研修実施している県がある。 ・(国のしくみとして)研修受講のみで評価調査員の資格が取得でき、更新やリタイア制も無いため、都道府県による研修内容への積極的関与がないために、力量が不十分な評価調査員が訪問調査を行うこともあり得る。
事業者の評価実施状況の把握と着実な実施にむけた市町村への働きかけ	●約3割の都道府県が、自己評価・外部評価の実施状況を把握。結果を事業者の指導等に活かしている県あり	●評価実施評価が未把握の都道府県がある(自己評価実施状況の未把握が7割、外部評価の未把握が3割) ●評価の着実な実施と活用を推進していない都道府県がある。
質確保の関連諸施策の統合的実施	●一部で評価と事業所の人財育成や地域支援体制作りと連動	●多くの都道府県で、サービス評価と他の質の確保に関する諸施策の連動が不十分である。

<市町村>

役 割、等	成 果	課 題
制度実施の確認・指導	●約8割の市町村が、自己評価・外部評価の実施状況を把握している。	●評価実施評価が未把握の市町村がある (自己評価実施状況未把握が2割、外部評価未把握が1割) ●評価の実施状況を把握してはいるが、評価の確実な実施を推進していない市町村が少なくない。
サービス評価を活用した地域密着型サービスの質の確保の推進	●評価を多面的に活かして、質の確保を積極的に進めている市が一部ある。 ●指定済みの事業者の質の確保に活かすだけでなく、参入予定の段階の事業者サービス評価の必要性を伝え質確保に積極的な事業者の指定をしている市がある。	●評価事業を事業所と評価機関に一任し、積極的に活かせていない市町村がある。 * 市町村担当者が数年で交代。 評価の意義、活用についての意識・知識・スキル・等が市町村に継承・集積されていない市町村が多い。

3) 評価機関における現状調査・分析

サービス評価が社会的に価値あるものとして着実かつ効果的に展開されていくために、現状に則したサービス評価の再構築が求められている。評価機関におけるサービス評価の現状とその効果ならびに課題を集約し、実効性あるサービス評価に向けた提言に活かすことを目的として、以下の内容にて評価機関アンケートを実施した。

■ 調査対象

都道府県が平成25年12月末現在に選定している、グループホームや小規模多機能型居宅介護事業所の外部評価を行う評価機関をワムネット等から検索し、312機関を対象とした。(ワムネットに登録のない都道府県のうち、東京都は、評価機関の要件が異なるため、本調査の対象に含めることができないと思われる評価機関リストを東京都担当者より入手。他は各自治体のホームページ上で確認した。)

■ 調査期間

平成26年2月6日～平成26年2月28日

(東京都の評価機関は、調査票の送信手段等の関係で、同年2月13日～3月7日)

■ 調査方法

調査票の電子データをメールにて送信、回収した。(一部FAXにて回収)

(東京都では本制度について他道府県と異なる運用を行っているため、東京都担当者に確認の上、本調査票について他道府県と異なる運用部分に関する設問には補足説明を加え、送信手段を変更した。(郵便にて送信、FAXにて回収))

なお、すべて無記名回答とした。

■ 回収状況

発送：312評価機関

回収：118件 回収率：37.8%

＜参考：東京都を除く回収状況＞

発送：197評価機関

回収：103件 回収率：52.2%

※複数の都道府県から指定を受けている評価機関があるため、発送数は各都道府県の認定評価機関の数の合計とし、回収数は実数とした。(例：3つの都道府県から指定を受けている評価機関からの回答の場合、発送数3、回答数1、とした)

※都道府県別の回答数は次ページ参照

<都道府県別 回答数>

都道府 県 ID	都道府県名	評価機関数	回答数	都道府 県 ID	都道府県名	評価機関数	回答数
1	北海道	7	6	25	滋賀	4	2
2	青森	2	2	26	京都	4	3
3	岩手	2	2	27	大阪	8	3
4	宮城	2	2	28	兵庫	8	3
5	秋田	4	3	29	奈良	4	1
6	山形	3	3	30	和歌山	6	3
7	福島	3	2	31	鳥取	6	1
8	茨城	2	1	32	島根	5	3
9	栃木	5	4	33	岡山	5	3
10	群馬	2	1	34	広島	5	3
11	埼玉	7	3	35	山口	1	1
12	千葉	10	3	36	徳島	1	1
13	東京	115	15	37	香川	1	1
14	神奈川	4	3	38	愛媛	2	2
15	新潟	4	1	39	高知	1	1
16	富山	4	2	40	福岡	10	6
17	石川	9	1	41	佐賀	2	1
18	福井	2	1	42	長崎	5	1
19	山梨	1	1	43	熊本	6	2
20	長野	6	3	44	大分	4	3
21	岐阜	5	4	45	宮崎	1	1
22	静岡	9	4	46	鹿児島	4	1
23	愛知	8	3	47	沖縄	2	1
24	三重	1	1	合計		312	118

■ 調査結果

(1) 基本情報

①平成 25 年度外部評価件数(平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月末。回答時の見込み数含む)

	グループホーム (件数)	小規模多機能 (件数)
平均値	49	19
中央値	40	16
最小値	0	0
最大値	188	61

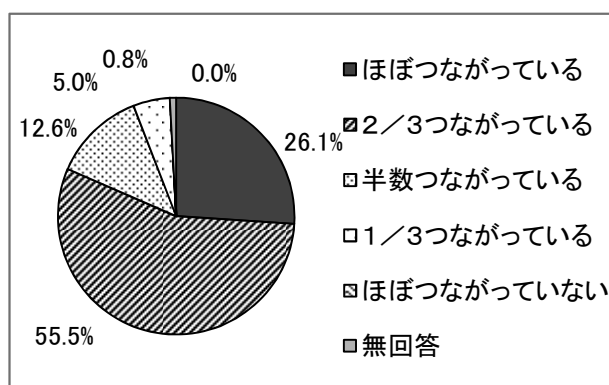
②所属、または採用している評価調査員人数

	所属人数
平均値	25
中央値	20
最小値	3
最大値	161

(2) 外部評価の実状について

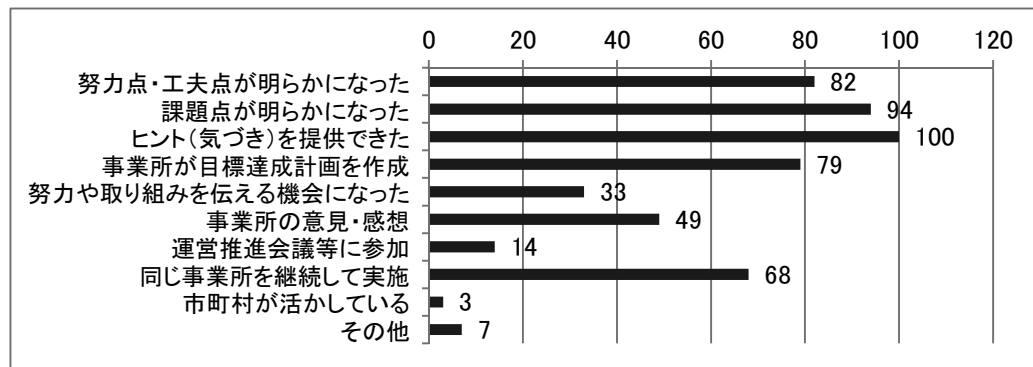
①外部評価は、サービスの質確保・向上につながっていると感じているか
(一番近いものを回答)

	回答数	割合
全体	119	100.0%
ほぼつながっている	31	26.1%
2／3つながっている	66	55.5%
半数つながっている	15	12.6%
1／3つながっている	6	5.0%
ほぼつながっていない	0	0.0%
無回答	1	0.8%



②外部評価が「質確保・向上につながっている」と感じる場合の理由（複数回答）

	回答数	割合 (全回答 118 件中)
努力点・工夫点が明らかになった	82	69.5%
課題点が明らかになった	94	79.7%
ヒント(気づき)を提供できた	100	84.7%
事業所が目標達成計画を作成	79	66.9%
努力や取り組みを伝える機会になった	33	28.0%
事業所の意見・感想	49	41.5%
運営推進会議等に参加	14	11.9%
同じ事業所を継続して実施	68	57.6%
市町村が活かしている	3	2.5%
その他	7	5.9%

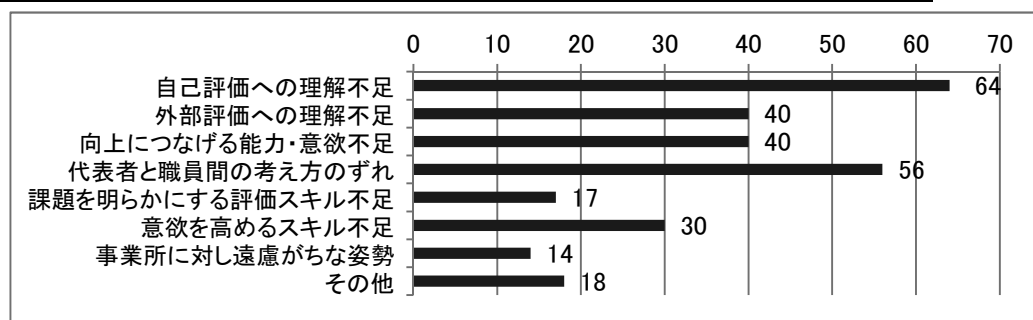


②' 「その他」の具体的な内容（おもなもの）

- ・ アンケートに回答の家族から直接電話が入ることが増えている。本事業が定着してきた証でもあると思う。弊社とのやりとりを通じて事業所への誤解が解けたケースや「こういうことは大事なので続けて欲しい」とエールを受けたこともある。事業所に他市町の事業所事例を伝えたことから、見学や講師招へい、職員交流・教育などにつながり、広域の連携も生まれた。
- ・ 事業所によっては、課題をクリアするための指標になっていることもある。
- ・ 外部評価を真摯に受け止め取り組んでいる事業所は、管理者・職員の質及び介護の質が確実に向上している。
- ・ 事業所の職員が自ら語り、自ら気づくことによって、改善への意欲が高まり、モチベーションが向上する。
- ・ 評価機関、および評価調査員と、事業所の管理者および職員との信頼関係ができていくこと。また、評価員や項目の問うている範囲をこえて、事業所自体が工夫し、素晴らしいケアが生まれている実態をみること。

③外部評価が「質確保・向上につながっていない」と感じる場合の理由（複数回答）

	回答数	割合 (全回答 118 件中)
自己評価への理解不足	64	54.2%
外部評価への理解不足	40	33.9%
向上につなげる能力・意欲不足	40	33.9%
代表者と職員間の考え方のずれ	56	47.5%
課題を明らかにする評価スキル不足	17	14.4%
意欲を高めるスキル不足	30	25.4%
事業所に対し遠慮がちな姿勢	14	11.9%
その他	18	15.3%



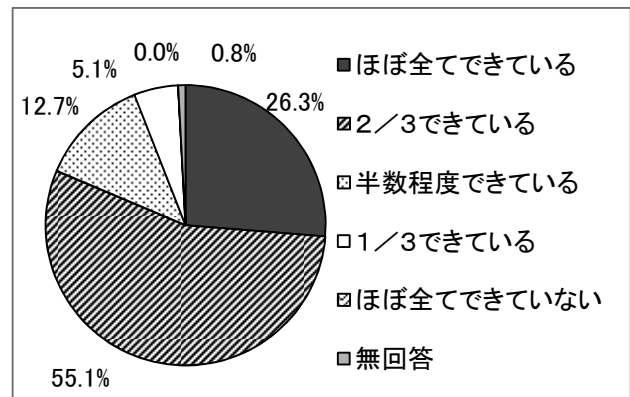
③' 「その他」の具体的な内容（おもなもの）

- ・ 事業所の人手不足または人材不足による問題（職員の入れ替わりだけでなく、管理者の入れ替わりも多かったり、管理者自ら現場に入る頻度が高く多忙すぎることから、適切な調査ができない等、多数の声あり）
- ・ マネジメントサイクルに秀でた事業所は客観的に自らを省みることができているため、今の体制による調査は、費用・時間ともに酷だと感じる。市町村が事業所に『金銭的に大変そうなので今は評価はやらなくてよい』といったり（真偽は不明）、『事業所連絡会を運営推進会議の開催とカウントすることを認める』等、市町村がサービス評価本来の目的を理解して指示しているか不明に思われる独自のやり方を耳にしている。市町村の姿勢が取り組みに影響すると感じている。
- ・ 上記のほか、代表者と職員、または管理者と職員との立場上の違いから生じる問題点の指摘が6件程度あった。（「評価結果について職員は理解するが、『次のステップにむけて期待したいこと』に記載があると代表者が嫌がる」「評価結果に『管理者と職員とのコミュニケーション促進に期待』と記載した際、事業所から『評価結果に意見なし』と共に『次回は別の評価機関に依頼を検討中』と追記されたことがあった。別の評価機関を検討することと直結すると明確にはいえないが、構造的な問題として危機感を覚えた。」）

(3) 評価機関の評価調査員について

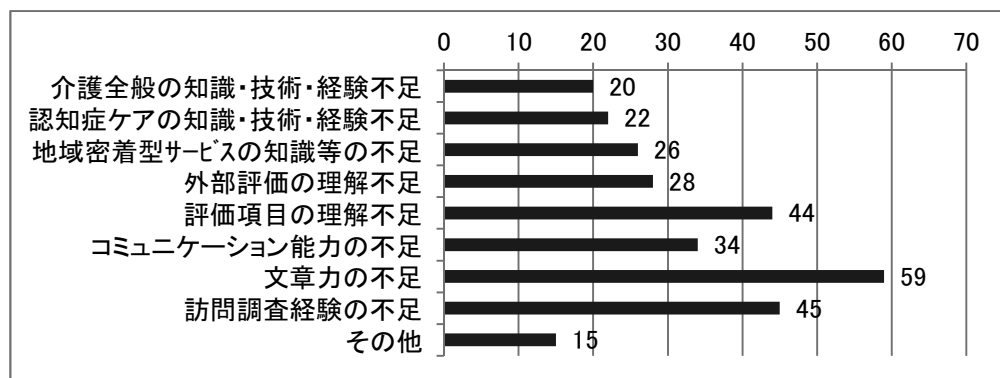
①「評価項目についての実践状況を正しくとらえて、的確な評価結果を作成すること」ができているか（一番近いものを回答）

	回答数	割合
全体	118	100.0%
ほぼ全てできている	31	26.3%
2／3できている	65	55.1%
半数程度できている	15	12.7%
1／3できている	6	5.1%
ほぼ全てできていない	0	0.0%
無回答	1	0.8%



②「評価項目についての実践状況を正しくとらえて、的確な評価結果を作成すること」ができない理由（重複回答）

	回答数	割合 (全回答 118 件中)
介護全般の知識・技術・経験不足	20	16.9%
認知症ケアの知識・技術・経験不足	22	18.6%
地域密着型サービスの知識等の不足	26	22.0%
外部評価の理解不足	28	23.7%
評価項目の理解不足	44	37.3%
コミュニケーション能力の不足	34	28.8%
文章力の不足	59	50.0%
訪問調査経験の不足	45	38.1%
その他	15	12.7%



②' 「その他」の具体的な内容（おもなもの）

- ・ 年間の調査実績の差によることがある。
- ・ 経験件数を重ねることによる確かな評価結果を出すためには必要。
- ・ 評価の回数を重ねることによるマンネリ化、同じような文章ばかりになる。

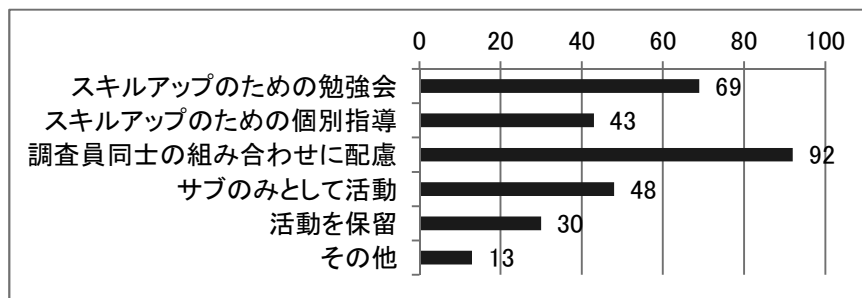
※評価の経験の少なさを理由する声がある一方、回数を重ねることによるマンネリ化を指摘する声もみられた。また、知識不足を指摘する声がある一方、資格を有するがゆえにそれが邪魔をしていると指摘する声もあった。

- ・ 訪問調査の限られた時間内で、評価項目の実践状況を聴き取るためには、コミュニケーション能力が問われる。ヒアリングの相手が、聞かれた質問内容を正しく理解して答えてくれるとは限らない。
- ・ 書類や記録を重視して現場の取り組んでいる様子や、利用者の様子の観察が不足している。工夫している部分を評価しておらず、不備な部分を探そうとしてしまう。
- ・ 副業のため。
- ・ 現行の評価基準（ガイドブック）では、現在の事業所（特に小規模）の実情に応じた評価が難しい。また、外部評価の効果もあつてか、ガイドブックで掲げたサービス水準を上まわる事業所が増えてきている。
- ・ 「実践状況」は記述方式であるため、一つのことにについて多面的にじっくり聞くというよりも、記述するために必要な取組状況を淡々と聞き、時には苦労話などを聞き、それをメモするだけで終えてしまっているのではないのか。本来、事業所の個性、特徴を捉え、そこに焦点をあてて改善工夫している点、他の事業所と異なる点、新たな課題など多面的な視点からのコミュニケーションをすることで、気づきのヒントに繋がる。これはコミュニケーション能力不足というよりも、コミュニケーションする時間が少ない。現在1項目概ね10分、効果的コミュニケーションは1項目20分程度あればじっくりできる。まんべんなく聞き取るということにも意義はあるが、事業所や地域の特性から成果や課題、独自性として捉えやすい内容を調査員と事業所で選択し、重点的に評価する（それ以外は比較的簡易な評価にとどめる）など、評価枠組みとしての普遍性よりも評価内容一つひとつの個性を重視する方法も一考である。

※なお、能力不足については、多少良いという場合は随時向上点を示して努力・工夫を促し、著しく欠ける場合は辞めていただいているとの回答もあった。

③「評価項目についての実践状況を正しくとらえて、的確な評価結果を作成すること」
ができない評価調査員に対しての対応（重複回答）

	回答数	割合 (全回答 118 件中)
スキルアップのための勉強会	69	58.5%
スキルアップのための個別指導	43	36.4%
調査員同士の組み合わせに配慮	92	78.0%
サブのみとして活動	48	40.7%
活動を保留	30	25.4%
その他	13	11.0%



「スキルアップのための勉強会」の具体的内容としては、内容（テーマ）は、「評価結果報告についての意見交換」、「（困難）事例の検討」が目立ち、勉強会テーマも認知症ケアに関わる内容のものが多かった。回数は「年1回」から「月1～2回」などさまざまだった。なお、フォローアップ研修という記載が少なくなかったが、設問の説明が充分でなかったため、評価機関独自による研修と都道府県が主催または実施するフォローアップ研修のいずれをさすのか、確認できなかった。

「スキルアップのための個別指導」の具体的内容としては、新人評価調査員や評価結果報告作成へのサポートが多かった。回数もさることながら、個別指導のタイミングとして、「訪問調査後すぐ」といった回答も目立った。

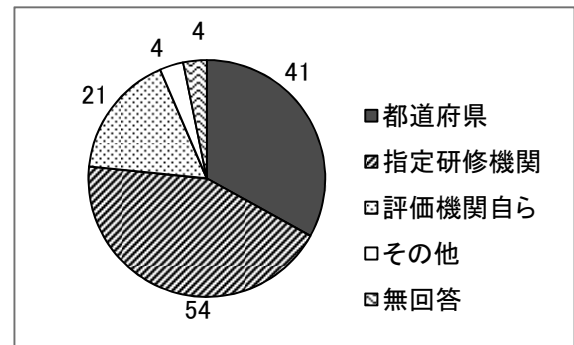
③' 「その他」の具体的な内容（おもなもの）

- ・ 新人の外部評価担当に際しては、訪問調査の前に、リーダーが項目一つひとつについて解説をし、事前準備にしっかり取り組んでいる。
- ・ 対象エリアが広大な都道府県だが、各地に調査員を擁している。しかし遠隔地は対象事業所が少なく、結果として遠隔地の調査員の調査数は少ない。都市部の調査員と比べ実施数によるスキルの差が出る可能性や、同じ事業所ばかり調査する可能性があり、都市部と遠方地域を相互に出張しあう仕組みづくりをしている。
- ・ 調査員研修の受講要件のハードルが低すぎると感じるような調査員の話を耳にする。（調査中の喫煙や知人の事業所の自慢話等）本業務に係る教育以前の、社会人としてどうかを、法人として十分注意したいと考えている。

(4) 評価調査員研修（養成・フォローアップ）について

①選定を受けた都道府県における、評価調査員研修の現在の実施者（実施主体）

	回答数	割合
全体	124※	100.0%
都道府県	41	33.1%
指定研修機関	54	43.5%
評価機関自ら	21	16.9%
その他	4	3.2%
無回答	4	3.2%



※本来は、選択肢から1つ選ぶ設問のため、回答数が118となるが、複数回答があり、誤回答であることが明らかな回答は当センターで修正し、明らかでない回答はそのままとした。研修実施に関する各都道府県の要綱等が影響しているケースもあるが、評価機関が研修実施者を明確に把握していない様子がうかがえ、そのこと自体も課題と思われる。

②研修全般についての課題点等（おもなもの）

- ・ 都道府県の関わりを増やしてほしい。（定期的な開催を望む声、等多数）
- ・ 評価項目や評価結果の書き方の理解についてもっと学びたい。（多数）
- ・ 調査員の評価実績や経験に配慮した内容にしてほしい。（グループワークの配置、カリキュラムそのものを別に設定する、等）
- ・ ヒアリングや文章力、訪問調査時の観察力を高めるためにどのような内容の研修を設定すれば良いのか、他の県や調査機関の取り組みを知りたい。
- ・ 当法人が選定されている都道府県では、研修の実施者と受講者が同じ法人となっている。養成研修及びフォローアップ研修について都道府県担当課に相談すると「都道府県の責務においての適切な研修の実施」は無理というのが現実。フォローアップ研修については、地域生活サポートセンターの研修等を受講するようにしているが、養成研修は受講者人数等で、単独での受講は困難な状況である。隣接の県との合同など、担当課にも協力を依頼するが実現しない。常に内部での研修の実施となり、満足のいく研修とは言えないと感じている。都道府県で選定された研修機関にすべて任された状態では、満足のいく研修は無理ではないか。例えば、全国をいくつかのブロックに分けて、それぞれのブロックの都道府県担当課で日程等協議し、合同での養成研修及びフォローアップ研修の開催を計画して（ブロック内の都道府県の持ち回り）、評価機関に受講の機会を提供するなど、行政の積極的な関わりが不可欠だと思う。

- ・ 外部評価は概ねガイドブックをベースに、更に自主的学習や評価機関の研修などを通じて調査技術の向上を図ることとなるが、調査報告書の作成スタイルが記述方式であることから調査員の能力、センス、調査経験など、様々な要因が大きく影響する。全調査員が「一定の質を担保」することは難しい。これは第三者評価など他の各制度も同じで、研修で一律には解決できない。そもそも「質とは」どのような意味合いをなすのか。納得した定義づけ、意味付けしたものにお目にかかれない。言葉だけが歩いている。「質とは」「質の確保」「質の担保」はそれぞれの仕組みの中で考えればよいことで、地域密着型サービスにおける「質の確保5原則」とか、「質の確保の基礎的な要因」といったことをつくり、また整備し、徐々に確立しながら時間を掛けながら外部評価を通じてどのように実現、実践させるかではないだろうか。外部評価は基礎ができているので、大幅な変更をしないでも、様々の調査手法を導入することで対応できると思う。ただ、何を質と見るか、それを維持向上するにはどうすべきか。そのことを利用者は満足と考えるか。その仕組みを推進する「書式的な仕組み」等を整備する。3年毎程度で必ず検証し見直す。事業者及び調査員に絶対惰性化しないような仕組みにする。制度の欠陥は時間とともに形式化、慢性化、惰性となり、努力の評価が活かされないことであり、常に緊張感と、新鮮さが必要で、批判も必要である。制度は全国一律とするも、改善が遅れる。地域の特性を活かし、地域から質を担保する独自の仕組みを創出させ、工夫させることも大事。全国に波及させる方法を採用すること、全国評価機関のネットワークでの検討を活かすことはどうか。

(5) 外部評価の評価手数料について

※東京都は制度の運用が他道府県と異なるため(予算を含む)、評価手数料は以下のとおり、「東京都を除く」と「東京都」に分けて集計した。

①評価手数料

＜東京都を除く ※＞ N = 103

(単位:円)	グループホーム (1ユニット)	グループホーム (2ユニット)	小規模多機能
平均値	75,721	82,671	76,724
中央値	75,000	80,000	78,375
最小値	45,000	45,000	45,000
最大値	126,000	126,000	126,000

＜東京都 ※＞ N = 15

(単位:円)	グループホーム (1ユニット)	グループホーム (2ユニット)	小規模多機能
平均値	331,111	373,273	391,250
中央値	350,000	380,000	400,000
最小値	100,000	200,000	290,000
最大値	500,000	500,000	500,000

②評価調査員への報酬

＜東京都を除く ※＞ N = 103

(単位:円)	主任	サブ
平均値	15,638	11,404
中央値	15,000	10,000
最小値	6,500	3,800
最大値	30,000	70,000

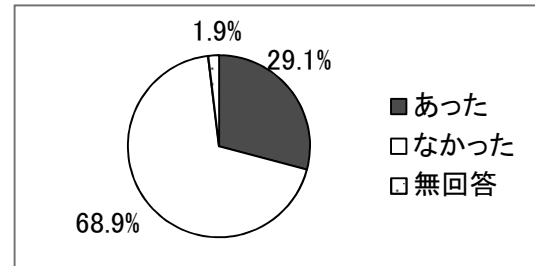
＜東京都 ※＞ N = 15

(単位:円)	主任	サブ
平均値	57,114	48,500
中央値	70,000	50,000
最小値	17,000	15,000
最大値	88,800	85,000

③選定を受けた都道府県から積算根拠の妥当性についての確認や指導の有無

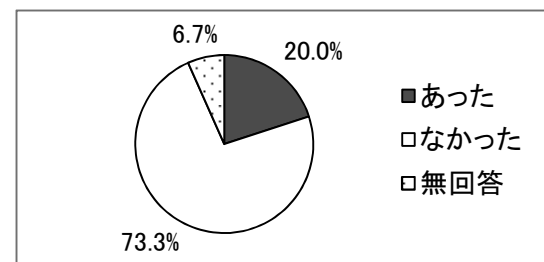
＜東京都を除く ※＞ N = 103

	回答数	割合
全体	103	100.0%
あった	30	29.1%
なかった	71	68.9%
無回答	2	1.9%



＜東京都 ※＞ N = 15

	回答数	割合
全体	15	100.0%
あった	3	20.0%
なかった	11	73.3%
無回答	1	6.7%

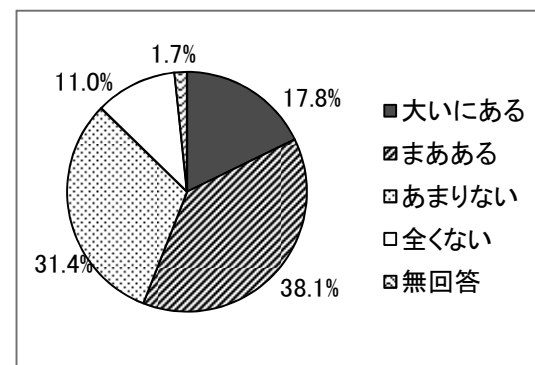


※なお、積算根拠への確認・指導の内容は、選定を受けるための申請時の提示のほか、登録更新時や都道府県が主催する委員会等において、収支報告とともに積算根拠を報告し、指導を受けるという回答もあったが、積算根拠への指導を求める声もあった。

(6) 選定を受けている都道府県および、管内市町村のサービス評価に対する関わり

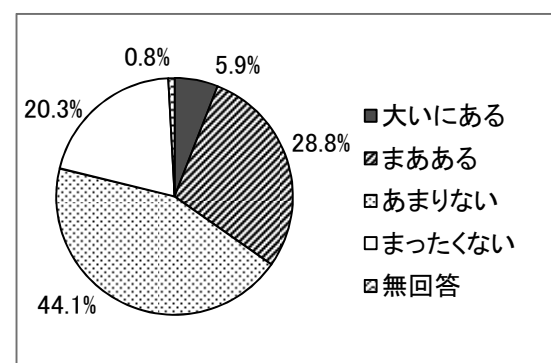
①都道府県の、サービス評価に関する理解・推進

	回答数	割合
全体	118	100.0%
大いにある	21	17.8%
まあある	45	38.1%
あまりない	37	31.4%
全くない	13	11.0%
無回答	2	1.7%



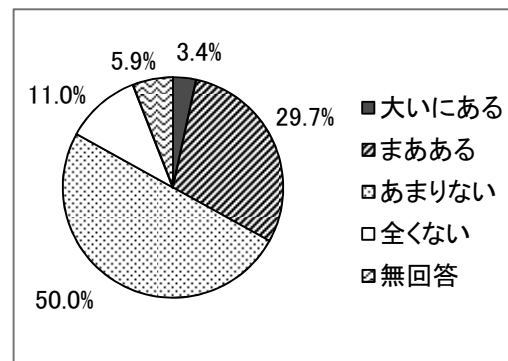
②都道府県の、評価機関に対する指導・支援

	回答数	割合
全体	118	100.0%
大いにある	7	5.9%
まあある	34	28.8%
あまりない	52	44.1%
まったくない	24	20.3%
無回答	1	0.8%



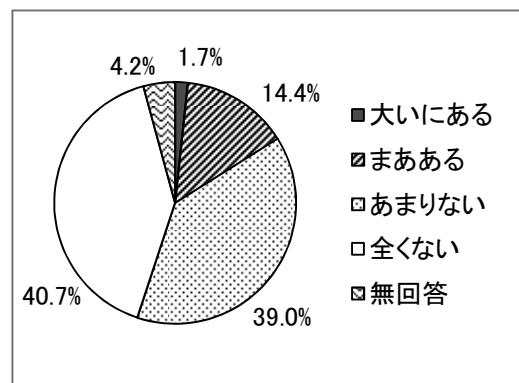
③市町村の、サービス評価に関する理解、利活用

	回答数	割合
全体	118	100.0%
大いにある	4	3.4%
まあある	35	29.7%
あまりない	59	50.0%
全くない	13	11.0%
無回答	7	5.9%



④市町村と評価機関・評価調査員の連携等

	回答数	割合
全体	118	100.0%
大いにある	2	1.7%
まあある	17	14.4%
あまりない	46	39.0%
全くない	48	40.7%
無回答	5	4.2%



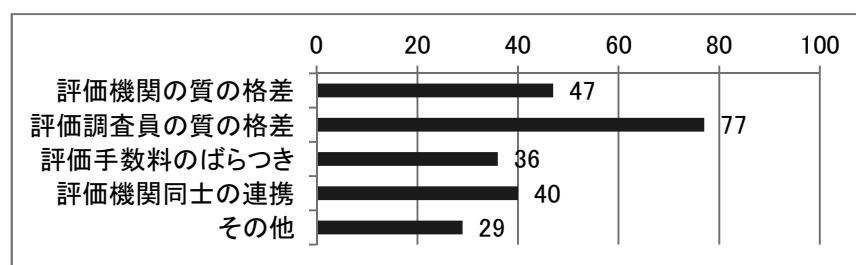
⑤都道府県または市町村において、サービス評価を利活用している事例

- ・ 指定更新の際には、介護保険運営協議会において、外部評価結果の内容を資料提供している。（市町村）
- ・ 外部評価結果や自己評価結果を実地指導する際に活用している（市町村）
- ・ 運営推進会議の際に、評価結果や目標達成計画書の内容について質問してくれる。（市町村）
- ・ 市町村の新任職員から「外部評価機関を活用する事に繋がるとは思うが・・・」と、外部評価項目についての質問や職員の配置についての質問を受けた事がある。
- ・ 外部評価の結果ではなく、家族アンケートを更新時の参考にしたという特定の市町村から県に打診があった。
- ・ 事業所に対する集団指導の際に、新しい評価機関の紹介や、評価報告書を利用者、家族、新規利用予定者等に配布しなさい等の指導をしている市町村がある。
- ・ 市町村は当該事業所を育てる義務があり、そのためには、事業所連絡会を立ち上げ、支援すべきと考えており、できていない市町村の評価報告書にはその内容を記入している。5年前から実行してきたが、いくつかの市町村で事業所連絡会が立ち上げられ、管理者の情報交換や職員の交換研修が実施されている。このことが、外部評価の効果という証拠はないが。

(7) 今後、サービス評価が社会的に価値あるものとして着実かつ効果的に展開されていくための課題とその改善について

① 評価機関において課題と思われること（重複回答）

	回答数	割合 (全回答 118 件中)
評価機関の質の格差	47	39.8%
評価調査員の質の格差	77	65.3%
評価手数料のばらつき	36	30.5%
評価機関同士の連携	40	33.9%
その他	29	24.6%



①' 「その他」の具体的な内容（おもなもの）

※「評価機関における課題」という表現がやや曖昧のため、設問の意図とは異なり、全般的な課題についての回答や、その改善方法の記載がみられた。改善方法についての記載があったが、内容にあわせて、以下の②または③'においてまとめた。

- ・ 外部評価制度の一般的認知度の低さ
- ・ ワムネットによる評価結果の公表のわかりにくさ
- ・ 長年評価調査に関わってきたベテラン調査員の高齢化による、新しい人材の育成
- ・ 複数あるうちの1つの評価機関に外部評価が集中することによる形骸化
- ・ 市町村または都道府県との連携不足

② 【①のいずれかにあてはまる方を対象】課題の具体的な内容や課題に対する改善方法（おもなもの）

- ・ 評価調査員の要件の厳格運用（一定のテストなどによる更新制の導入）
- ・ 評価手数料の見直し（同一の都道府県内での統一価格を希望する声多し。また、情報公表制度の導入時に同一日調査が加わったことによる評価手数料の値引きが、同一日調査がなくなった今も据え置きとなっていることについての対応などの声あり）

※なお、ある都道府県では、実地指導において、評価手数料の見積もり合わせによる最安値価格の評価機関を選定することを指導していること、これに関連する不満の声が目立った。

③評価のツール方法について、改善・改正した方がよいと思うこと（重複回答）

※厚生労働省通知（平成 21 年 3 月 27 日）では、それぞれ下記のようにになっているが、東京都での運用では回答不可のものが含まれるため、集計を分けた。

◆「分類」ー「ストラクチャー項目」「プロセス項目」「アウトカム項目」の3分類

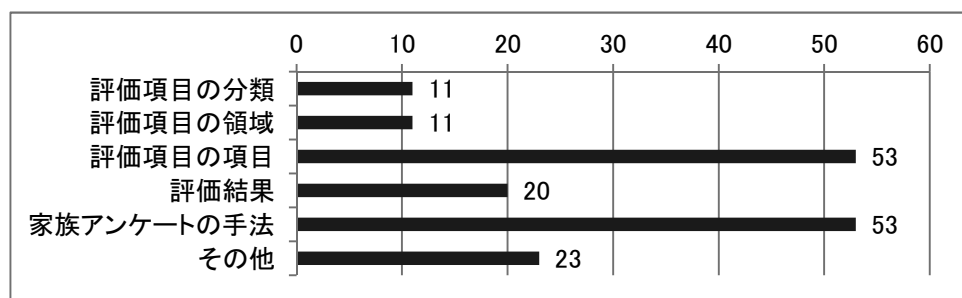
※外部評価では「プロセス項目」のみを評価、自己評価や家族アンケートでは「プロセス項目」と「アウトカム項目」を評価。

◆「領域」ー「Ⅰ運営」「Ⅱ関係づくり」「Ⅲケアマネジメント」「Ⅳ支援」の4領域

◆「項目」ー自己評価 55 項目、外部評価 20 項目。

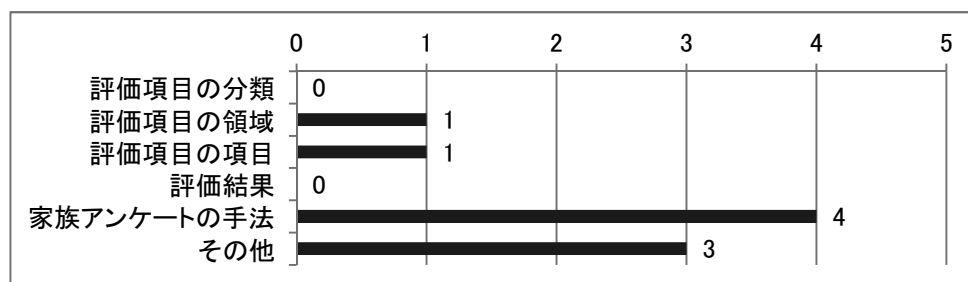
＜東京都を除く ※＞ N = 103

	回答数	割合 (全評価機関 103 中)
評価項目の「分類」	11	10.7%
評価項目の「領域」	11	10.7%
評価項目の「項目」	53	51.5%
評価結果	20	19.4%
家族アンケートの手法	53	51.5%
その他	23	22.3%



＜東京都 ※＞ N = 15

	回答数	割合 (全評価機関 15 中)
評価項目の「分類」	0	0.0%
評価項目の「領域」	1	6.7%
評価項目の「項目」	1	6.7%
評価結果	0	0.0%
家族アンケートの手法	4	26.7%
その他	3	20.0%



③' 改善についての具体的な内容（おもなもの）

a. 評価項目の「分類」

- ・ 外部評価において、プロセス項目の評価は公表されるが、家族アンケートによるアウトカム項目の評価は公表されていない。この評価も活用すべきではないか。
- ・ アウトカム項目の自己評価は、現状だと事業所の主観にかなり左右されており、アウトカム評価として機能していないように感じる。煩雑かもしれないが、例えば「外出」「家族との面会」「地域の人との交流」などの頻度について、別添シート等で利用者全員分を入力してもらい、公表様式ではグラフで表示するなどすれば、事業所にとっては利用者生活状況に関する明確なアウトカム評価の機会となり、経年変化を把握するツールにもなるのでは。ストラクチャー項目は現在情報公表ホームページを参照することとなっているが、やはり外部評価の公表様式内で最低限の内容（職員人数、常勤換算数、開設以降の年数、職員の入れ替わり人数など）は見えるようにしたほうが、構造的要因を踏まえたうえで様々な取り組みを判断しやすいと感じる。

b. 評価項目の「領域」

- ・ 関係づくりとケアマネジメントに関して、内容を精査・充実すること。
- ・ ケアマネジメントの項目の明確化・具体化
- ・ 各下位項目の再編を行えば今のままでも良い。
- ・ 各領域の頭に総括的に自由記述できる枠があれば良い（自己・外部評価とも）。各領域をどのように考えているかが理解できる。
- ・

c. 評価項目の「項目」

- ・ マンネリ化への対応（取り組みの継続や改善にむけた取り組みの状況が確認できる項目、「地域全体で議論が必要なこと」「制度上で改善が求められること」など自治体や国の議論に結び付けていく項目、など多数の提案あり）
- ・ 小規模多機能とグループホームでの相違点等をふまえた項目へ（多数）

d. 評価結果

- ・ 小規模多機能とグループホームでの相違点等の改善（多数）
- ・ みやすさ・わかりやすさに配慮したものへ

e. 家族アンケートの手法

- ・ 項目そのものや、文言の見直し（わかりやすい項目や文言、ケアの参考とするための家族の現況を確認できる項目、等）
- ・ 自由記述の取り扱いの見直し（内容を知りたい事業所と、伝えたい家族への対応として）

- ・ 家族は、当初は事業所を訪問するが、徐々に訪問しなくなる。アンケート項目に利用者に会うための訪問の動向や事業所が行うイベントやドライブ実施等への支援協力の姿勢について聞くことで、きっかけづくりとならないか。

f. その他

- ・ 職員アンケートの導入
- ・ 評価結果の見やすさ・工夫（写真を加える、2 ページ程度のダイジェスト版化等）

2. 各地域におけるサービス評価の効果的活用の実践事例

後述するサービス評価地域推進会議の開催（「Ⅲ. 事業結果」の3.）等を通じて、サービス評価一連のプロセスを、本質を理解して実施することにより、地域密着型サービスの質向上に活かしている事例を各地から収集した。（ポイントを明らかにした実践事例を以下に紹介する）

なお、各地域において、自ら活用事例を収集し、自分たち自身、さらには自分たちの地域全体での取り組みに活かせるよう、サービス評価地域推進会議の開催を通じて、こうした動きを定着させ、自発的流れとなるように、啓発を行った。（パンフレット作成・配布を含む）

【実践事例1－事業者から】

グループホーム桜木荘（秋田県） 管理者 田口 伸子さん

◇評価項目1つ1つに対し、① 自分たちの取り組みの現状を確認し、② 課題とそれに対する目標・今後取り組むことを設定し、③ 設定した②をどのように実施し、どのような結果になったのか、を実践事例としてポイント整理をしていただいた。

はじめに

評価調査員は、私達事業所にとって、気づきとパワーを与えてくれる存在である。

一つ一つ丁寧に評価項目を確認し合うことが、振り返りの場となり、より事業所の課題が見えやすくなった。

課題が分かっているにもかかわらず、一歩踏み出せずにいたことが、調査員の言葉で心を動かされた。

勇気をもって前進し始めた、私達の取り組みについてご紹介していきます。

2

（詳細は次ページから）

■評価項目 3 3

①

評価項目33

重度化や終末期
に向けた方針の
共有と支援 …

早い段階で本人の意志を確認し重度化
においてもできる限り本人・家族の希望
に添えられるよう、かかりつけ医院等との
連携を図り、チームで支援していきたい
と考えている。

残された課題

看取りのマニュアルを作成したが、
医療との連携体制について、
話し合いの場をつくっていない。

理由

- マニュアルが適切かどうか不安
- 実際に取り組む事ができるのか不安
- 職員自身の不安とメンタルケア

理事長(医師)は、
在宅医療でも積極的に
取り組んでおり、
グループホームでの看取り
にも期待をかけている。

10

②

評価調査員からの助言

- 連携体制が整っていないければ、夜勤者は一人で不安である。
まずは、連携体制を深めていく事が大切。
- 家族の気持ちはその時その時で変わる為、医師を含めて
話し合いを重ねていかなければならない。
- 看取りは、指針に基づいた対応をしていく事である。
- 本人に付き添ってもらうなど、家族を巻き込んでいく事によって、
職員のメンタルケアにもつながるが、話し合いは
十分に行っていかなければならない。



調査員の言葉
によって、勇気
をもらった

課題 2

連携体制が整っていない
夜勤者の不安

目標

看取りの指針に基づいた体制を整えていく

取り組み内容

- ①講師を招き、看取りケアについて勉強会を行う
- ②理事長及び看護師との話し合いの場を設け、医療
との連携体制を整えていく

11

③

実施状況

- 平成25年5月27日
看取りケアについての勉強会

勉強会によって職員の
不安が解消された。
介護職員のあるべき姿、
やるべき事が理解できた。

- 運営推進会議にて、看取りケアについての、取り組み
を報告

- 医療との連携体制について理事長、看護師
と話し合いの場をつくる

ご家族より、安心の
声が聞かれる。

- 看取りケアの手引きを作成 (平成25年8月1日)

日中、夜間において
の連携体制を、確認
できた。

結果

看取りケアにおいて実践を待つのみ
医療法人である桜木荘の強みや特徴を生かし、
ご本人、ご家族の意向に添えるよう努めていきたい。 12

■評価項目 35 について

①

評価項目 35

災害対策…地域住民の協力の元、定期的な避難訓練の実施と
発電機の可動。



発電機のかげ方
を習う



屋内の灯り
の確保

火災だけでなく、停電、暴風、地震等の災害時には近隣住民が駆け付けて来てくれる。

振り返り

地域住民からの協力体制
は万全だが…

桜木荘は地域に対し、
何か役立つ事ができ
ないだろうか？



7

②

評価調査員からの助言



地域の中の
社会資源

- 桜木荘は建物が丈夫で広いスペースがある
- 発電機によって灯りの確保ができる



災害時の一時避難
場所として活用



調査員の言葉が、事業所
の考えを大きく動かした

課題 1

一方(地域)から助けてもらうだけではなく桜木荘が地域に
役立つ存在になれないだろうか

目標

地域の中の社会資源となる

取り組み内容

- ① 災害時の一時避難場所として利用してもらう
自治会の協力をもらい、地域に呼びかけてもらう
- ② 誰でも気軽に足を運んでももらえるような内容の構成や
高齢の方も分かりやすく、見やすい地域向け広報の発行

8

③

実施状況

運営推進会議にて今後の取り組み について報告

災害時の一時避難場所
として桜木荘を利用し
ていただけるよう、地域
に呼びかけていきたい。

地域向け広報の
発行と活用。



自治会会長や地域住民
等と意見交換。

自治会からは自主防災
組織の施設班として
配置の依頼あり。

結果

- 桜木荘が災害時の一時避難場所としても利用できること
を自治会を通し、地域へ呼びかけてもらった。
- 7月に地域向け広報の発行。
- 地域の自治会自主防災組織 施設班として配置。



9

【実践事例2－事業者から】

NPO法人ひだまり（滋賀県） 理事長 永田かおりさん
（小規模多機能型居宅介護、グループホームのほか、デイサービス、宅児 等を運営）

◇自己評価から外部評価への一連の流れを、管理者・スタッフ・代表者がどのように協働して取り組んでいるかの整理を通じて、評価を活かすためのポイントや、職員からの声をまとめていただいた。

評価を活かすために・・・

- ① 職員が身近なものと考えられる様にする工夫
（嫌がるのではなく向上のため）
- ② 日々の努力の評価となるように（アンケートの効果）
- ③ 次年度の事業所目標への落とし込みの必要性
- ④ 事業所外部への発信の重要性・・・
- ⑤ 評価機関の選定への工夫

地域

Copyright(C)2014 HIDAMARI

職員からの声

- ①個々で項目担当をつけることで、意識や責任感が強まる
- ②スタッフ皆で作りあげることによる達成感がある（チームワーク）
- ③自事業所の良い所探しができる（客観的な現状把握）
- ④今取り組むべき課題が明確になる
- ⑤事業所を取り巻く“地域”への視野が広がる

<これからに向けて>

子どもからお年寄りまで世代を越えて、誰でもいつでもフラッと立ち寄れる所でありたい・・・

たった一軒の民家だけど、夢とパワーはいっぱいつまっています。

小規模だからこそできること、自分たちのやってみたいことを、これからもみんなで歩んでいきたいな・・・と思います。

【実践事例3－評価調査員から】

社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 評価調査員 叶井 実さん
 ◇100 例近い調査を担当し、試行錯誤しながら学んだ一端とともに、調査準備や調査当日・報告作成時に留意している点をまとめていただいた。

■調査準備での留意点

2.1 外部評価の基本確認

「地域密着型サービス評価 ガイドブック」が拠りどころ

特定非営利法人地域生活サポートセンター刊「地域密着型サービス サービス評価ガイドブック-2009年度版-」

1. 外部評価で目標とするサービス水準
2. 外部評価調査員は、サービスの質向上に向けた一連のプロセスをお手伝い(応援団！)

外部評価調査員は、コンサルタントやスーパーバイザーではありません。現場で事実を確認して、その気づきを伝えます。
 ご飯粒をとるのか、どのように取るのかは事業所次第 (ガイドブック P.7より)

2.3 調査当日に向けた準備(その2)

1. 事業所から送付の調査資料について、ポストイットで見出しつけ
2. 複数ユニットの場合、ユニット間の自己評価を比較しやすいように資料並べ替え

2.4 調査当日に向けた準備(その3)

1. 事業所の概要把握
 情報の公表：法人情報、職員・利用者情報、加算など
 ホームページ・ブログ：理念、行事など特徴的な取り組み
2. 調査のねらいを再確認する中で、ヒアリング内容を整理
 自己評価 ⇒ 具体的な取り組みなど
 前回評価・目標達成計画 ⇒ ステップアップの取り組み
 (例) 理念の共有と実践のねらい = ヒアリング内容

考え方の指針

理念とは、その事業所がめざすサービスのあり方を端的に示したものであり、常に立ち戻る根本的な考え方です。地域密着型サービスの意義や役割を考えながら、その事業所としての理念をつくりあげていることが大切です。また、その理念を管理者と職員は、共有し、意識づけしていくために日々の中で話し合い、実践につなげているかを問うています。

(ガイドブック P.37より)

■調査当日及び報告書作成での留意点

3.2 項目調査において

1. 現場の雰囲気を感じて事実確認
職員や利用者の表情や言葉かけ、匂い、雰囲気
2. 前回との継続性を意識
前回調査結果で、ステップアップや目標達成計画に挙げられていた項目についてのヒアリング
前回調査でのステップアップ要望や目標達成状況については、できるだけ自己評価に反映してほしい旨要望
3. 他事業所での取り組み事例を伝える
競艇見物にお連れしたら、生き生きとした表情になった
.....

調査結果は、事業所のステップアップに向けた事例の宝庫！ 調査員はその配達人？

11

3.3 事業所との話し合い(総括)

1. 調査総括
(1) 調査で感じた事業所のハード面やソフト面での良い点とともに、ステップアップしていただいた項目についても報告。
(2) ステップアップ期待項目とその理由

ステップアップ期待項目 ≠ ダメ出し

2. 事業所側からのコメントや要望を話していただく

12

3.4 報告書作成

1. 項目の説明文に対するオウム返し表現を避ける
(例) 項目No.14 : 職員はプライバシーの保護について内部研修やミーティングで話し合い、利用者一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや支援
⇒ 排泄支援の際に、耳元で話しかけている。

調査員は、現場の取り組み事例の発信者

2. 事業所の実情を踏まえながら、ステップアップ期待項目を記載
3. ガイドブックには報告書に盛り込むべきキーワードがふれている
4. 少し寝かせてから冷静な立場で見直す

13

3. 評価機関・評価調査員の均質化の促進

実りある外部評価には評価調査員の質の確保が不可欠であり、その土台となる評価調査員研修において「標準カリキュラム」（平成 21 年 3 月 27 日厚生労働省老健局計画課長通知）を適切に実施することが求められている。

そこで、「評価機関・評価調査員の均質化」を促進するべく、平成 21 年度老健事業における、地域密着型サービスを熟知した事業者を対象にしたサービス評価の推進役・研修講師の養成、ならびに、平成 24 年度老健事業における、外部評価の経験を積み評価に精通した評価調査員を対象にしたサービス評価の推進役・研修講師の養成につづき、サービス評価に関わる人がサービス評価の本来のあり方・活用方法を理解して取り組めるよう、地域における推進役の育成を行なった。なお、各地域において事業者と評価機関・評価調査員が協働しながら継続的かつ均質的な研修が地域の自主的な力によって開催される布石となることをめざして、育成対象を地域の事業者・評価調査員双方とした。

実施方法

①当センターが実施または都道府県に協力して実施する評価調査員の「養成研修（新規研修。2 日目または 4 日目に実施）」「フォローアップ研修」において、下記対象者に合致する推進役を当センターより任意選出

②上記対象者が研修において、推進役として、サービス評価の具体的な取り組みや活用方法を講義

※なお、推進役の育成は本事業における試験的な位置づけであり、公的資格とは性質を異にする。

対象者

サービス評価の制度ならびに業務に精通し、実施経験が豊富な事業者ならびに評価調査員

（次ページの実施一覧に、実施地域、対象者等の詳細あり）

実施一覧

都道府県順、敬称略

実施した 都道府県	研修名	対象者氏名	所属している評価機関または事業所	所属先の 都道府県
岩手	新規2日目	小笠原 洋美	いきいき岩手支援財団	岩手
岩手	新規2日目	大富 和弘	いわての保健福祉支援研究会	岩手
岩手	新規2日目	松田 宇善	小規模多機能ホーム やかた	岩手
秋田	フォローアップ	田口 伸子	グループホーム桜木荘	秋田
秋田	フォローアップ	高橋 厚子	グループホームサン・ピア	秋田
栃木	新規1日目	青田 賢之	グループホーム無量荘	栃木
栃木	新規1日目	福田 鶴枝	グループホーム すみれ大寛の苑	栃木
福島	新規4日目	蓬田 隆子	株式会社リブレ リブレ松川複合施設	福島
福島	新規4日目	森 重勝	ライフ吉井田	福島
群馬	フォローアップ	恩田 初男	特定非営利活動法人 お互いさまネットワーク	群馬
埼玉	新規1日目	西村 美智代	埼玉県認知症グループホーム ・小規模多機能協議会	埼玉
埼玉	フォローアップ	西村 美智代	埼玉県認知症グループホーム ・小規模多機能協議会	埼玉
千葉	フォローアップ	筒井 慈子	小規模多機能型居宅介護 よりそいホーム	千葉
神奈川	新規1日目	青木 潤一	小規模多機能型居宅介護 絆	神奈川
富山	フォローアップ	石田 修一	NPO法人ヒューマックス	富山
岐阜	フォローアップ	小野木 健夫	社会福祉法人千代田会 あんしんハウス桜木	岐阜

実施した 都道府県	研修名	対象者氏名	所属している評価機関または事業所	所属先の 都道府県
岐阜	フォローアップ	玉城 栄之功	社会福祉法人新生会 サンビレッジ瑞穂	岐阜
三重	新規1日目	三吉 由美子	グループホーム 渚園	三重
京都	新規1日目	出野 平恵	洛和会ヘルスケアシステム	京都
京都	新規4日目	西村 優子	地域密着型総合ケアセンターきたお おじ／地域包括ケア事業研究会人 材・開発研究センター	京都
和歌山	新規1日目	室 みち子	グループホーム太陽のおうち	和歌山
和歌山	新規1日目	榊原 友美	藤白ゆらり	和歌山
広島	新規1日目	石川 裕子	鞆の浦・さくらホーム	広島
広島	新規1日目	西田 美和子	ケアポート広島グループホーム	広島
徳島	新規1日目	津田 祐子	医療法人 芳越会	徳島
徳島	新規1日目	西山 恵子	健勝会	徳島
大分	新規4日目	松下 収一	ビハール豆田	大分
大分	フォローアップ	松下 収一	ビハール豆田	大分
大分	新規2日目	小倉 礼子	医療法人 博光会 塚川第一病院 介護ホーム	大分
宮崎	新規1日目	井上 素子	グループホーム太陽	宮崎
宮崎	新規4日目	吉村 照代	特定非営利活動法人ゆめ家族	宮崎

4. サービス評価地域推進会議の開催と効果的普及

サービス評価制度を地域全体で活かすべく、制度にかかわる事業者、評価機関・調査員、市町村等が一堂に会し、学び、意見を交換し、価値を共有するための合同勉強会「サービス評価地域推進会議」が開催されるためのバックアップを行った。なお、開催のハードルを下げる必要がある場合は、各関係機関による協力という形で主催を明確にせず、開催につなげた。各都道府県が実施する評価調査員フォローアップ研修において本会議を特別プログラムとして研修カリキュラム（座学1日）の一部（午後）に組み込むことも提案し、実施した。（本会議を単独開催として実施した例もあり）

本事業の成果を効果的に普及すべく、今年度の事業報告会で、複数の開催地から事例報告いただいたほか、同会議の開催ガイドとして、パンフレット「サービス評価地域推進会議を開催しよう」を作成し、関係各所へ配布した。

背景

サービス評価の制度化から10年を過ぎ、新たに取り組む方たちが、学ぶ機会のないまま、本質を理解できず事務的に実施する現状が見受けられる。特に、平成23年に公布された「地域の自主性及び自立性を高めるための改革の推進を図るための関係法律の整備に関する法律」（地域主権改革一括法）によって国の法令で定めていた基準のいくつかは地方自治体の条例へ委任され、その整備が各都道府県ですすすめられている中、サービス評価に関わる立場としての重要性がより一層高まった市町村においては、サービス評価を学ぶ機会のないことや事業者・評価調査員との関わりの場がないことを憂える声が少なくないという現状がある。（平成24年度老健事業の調査にて。尚、本研究事業にて、サービス評価制度の現状把握・課題検討として、市町村の意見からの分析を行った。）こうした背景をうけて、実施した。

プログラム内容

開催する都道府県ごとに、参加者ニーズやこれまでの実績等を考慮し作成した。

＜参考ーおもなプログラム＞

- ・現状説明：同県におけるサービス評価に関する取り組み等（都道府県担当者）
- ・取り組み事例報告：事業者、評価機関・調査員 等
- ・意見交換：事業者、評価機関・調査員、行政担当者等によるグループワーク形式

対象者

小規模多機能型居宅介護・グループホーム事業者、評価機関・評価調査員、都道府県・市町村担当者、等

実施一覧

都道府県名	開催日	参加者(人数)				
		GH	小規模	市町村	評価機関・調査員	計
岩手 ★	7 月 22 日	26	13	2	56	97
宮城 ★	9 月 24 日	64	20	21	48	153
茨城	2 月 9 日	31		1	8	40※2
栃木 ★	12 月 16 日	39	24	7	63	133
三重	11 月 22 日	12		3	26	41
滋賀 ★	3 月 6 日	58	33	18	21	130
京都	12 月 11 日	6	4	9	31	50
岡山	8 月 28 日	49		8	13	70
山口 ★	1 月 21 日	69	23	20	24	136
長崎	1 月 30 日	70		11	48	129
宮崎 ★	7 月 19 日	47	25	16	28	116
合計		541※1		100	338	1095

★印は、事業報告会での事例報告または、パンフレットに事例紹介あり

※1：参加者のうち、事業者についてはグループホーム・小規模多機能型居宅介護の合算人数を合計数とした。(参加した事業者が双方を運営している等の理由で、事業者の参加人数を一括集計した都道府県があるため)

※2：茨城県では開催当日、雪による交通障害があり、参加人数が減少した。(当初の申込人数は150名)

パンフレット配布対象

全都道府県、全市町村、全国の事業所（小規模多機能型居宅介護事業所、グループホーム）、全国の評価機関、関係団体、等

※同パンフレットは、「Ⅳ．資料編」に編綴あり

5. サービス評価のホームページを活用した情報発信

サービス評価の推進・活用にむけ、サービス評価制度に関するホームページ「評価でGO！ネット」(<http://www.hyouka-de-go.net>) を用いて情報提供を行った。

「評価でGO！ネット」アクセス状況（平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月）

日付	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
1	454	2033	516	2172	589	1234	1543	1194	364	313	415	401
2	1128	1797	304	1205	784	2294	2445	403	1035	375	1399	459
3	820	392	770	2052	460	427	1040	403	1592	553	2654	2969
4	761	868	1533	1188	757	1041	2376	1612	2757	1744	1004	3039
5	1407	861	3692	1457	519	2528	629	1271	2034	1199	1377	1666
6	687	365	2774	902	1588	1804	648	704	834	1268	1592	1607
7	278	1494	862	1165	3258	1149	1407	1212	927	809	981	1941
8	754	1602	578	2806	1888	484	2013	1731	1554	1146	735	1012
9	1650	2729	347	2430	1332	2101	4588	1671	2708	4834	688	820
10	1270	908	3002	2401	621	1007	2597	585	2310	634	1368	1562
11	952	2701	2995	2432	995	3157	556	649	5156	1272	558	1941
12	1010	406	896	1460	1476	1208	1482	1693	4124	1134	2079	1465
13	705	1338	1220	861	1773	2103	664	2037	1559	1593	1556	807
14	387	1475	1349	995	707	392	1639	3811	1643	3927	908	1213
15	1336	1021	631	2225	1777	1724	543	979	1249	4222	435	525
16	1371	1493	712	1563	1003	2535	816	794	1643	3008	816	901
17	552	913	1391	1207	1862	1299	1699	1823	2249	858	925	3227
18	796	319	1972	2257	545	3498	1107	2461	1591	2135	3478	1404
19	1657	1555	1169	465	781	2726	292	2760	2092	498	2394	1802
20	670	821	3062	1638	1123	246	1156	2002	2310	1566	2053	3376
21	423	1893	1493	345	2343	469	1805	3820	536	4234	1276	928
22	1405	1633	397	1616	2314	1216	2352	871	791	1857	619	1687
23	1254	1169	260	1494	561	1486	1923	1043	885	3564	461	1553
24	576	649	2173	1061	696	2104	2206	775	1575	2673	1329	550
25	1388	412	2781	2045	1516	914	1838	1303	457	1442	3970	3506
26	1225	366	1996	4812	1783	1449	739	1675	3344	678	1351	2135
27	954	3089	910	537	820	1461	316	1553	2435	2138	3350	796
28	254	808	2238	744	1350	1119	1024	1447	1124	1946	834	2596
29	1497	1334	309	997	2558	965	2244	561	899	4145		508
30	1209	2847	376	2664	1039	1999	1721	1760	559	1518		722
31		2002		3065	504		527		297	2565		1066
平均 (1 日当り)	961	1332	1424	1686	1268	1538	1482	1487	1698	1931	1450	1554
累計 (月)	28,830	41,293	42,708	52,261	39,322	46,139	45,935	44,603	52,633	59,848	40,605	48,184
メルマガ 配信						9/24			12/24		2/13	

※太字は、アクセス状況が 1 日 500 以上。網掛けは、1 日 1000 以上。

6. 平成25年度事業報告会の開催

「平成25年度厚生労働省老人保健健康増進等事業」の事業報告として、以下のとおり開催した。

開催日、場所

平成26年3月22日（土）10：30～16：00

九段センタービル A・B会議室（東京、市ヶ谷）

対象者、当日参加者

地域密着型サービスおよびサービス評価にかかわる
全国の方すべて

当日参加者：67名



当日プログラム

1. 特別講演「地域包括ケアシステムを支える人材育成・多職種協働について」
～認知症ライフサポートモデルから学ぶ～
山梨 恵子さん／株式会社ニッセイ基礎研究所
2. 平成25年度事業報告
地域生活サポートセンター
【特別報告】長谷部一夫さん／愛知県地域密着型サービス外部評価機関連絡協議会
3. 認知症の理解～本人の暮らしの質向上にむけたサービス評価のために～
杉山 孝博／地域生活サポートセンター
4. 各地からの実践報告（リレートーク） ～サービス評価地域推進会議から～
【報告1】 富手 正義さん／いわての保健福祉支援研究会（岩手）
【報告2】 多田野 ルミ子さん／宮崎県社会福祉協議会（宮崎）
【報告3】 蓬田 隆子さん／宮城県認知症グループホーム協議会（宮城）
【報告4】 河内 信昭さん／ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナル栃木福祉調査センター（栃木）
【報告5】 井上 由実さん／やまぐち介護サービス評価調査ネットワーク（山口）
【まとめ】 会場から 森 重勝さん／福島県認知症グループホーム協議会、
福島県小規模多機能型居宅介護事業連絡会（福島）

開催レポート

1. 特別講演「地域包括ケアシステムを支える人材育成・多職種協働について」 ～認知症ライフサポートモデルから学ぶ～

「団塊世代が75歳になる2025年までに、地域包括ケアシステム構築をすすめようと、市町村が第6期介護保険事業計画の策定をすすめていますが、サービス評価も大きな目的でいえば、地域包括ケアシステム構築のために、一つひとつの事業所の質をあげ、地域のサービスの質をあげる狙いがあると思います。」

（この後、今後の施策の方向性、認知症ケアパス、認知症ライフサポートモデルについてご説明いただきました）



山梨 恵子さん／株式会社ニッセイ基礎研究所

3. 認知症の理解～本人の暮らしの質向上 にむけたサービス評価のために～

「“本人の暮らしのために”という思いをもって誕生した地域密着型サービス事業所と、その思いをともにして制度化されたサービス評価に関して、原点に立ち返って理解いただくためにあらためて、認知症の理解についてお話しさせていただきます。」



杉山 孝博／地域生活サポートセンター

4. 各地からの実践報告（リレートーク）



（まとめにおいて、会場から、森 重勝さん（福島県認知症グループホーム協議会／福島県小規模多機能型居宅介護事業連絡会）に、事業者としての思いをご発言いただきました）

※2の特別報告、ならびに4の事例1～事例5は、パンフレット「サービス評価地域推進会議を開催しよう」（Ⅳ．資料編）にてご紹介しています。

VI. 資料編



1. 事業所のサービス評価の取り組み状況アンケート

FAX返信先：03-3986-8172 NPO法人地域生活サポートセンター行き

◆おそれいりますが、3月30日(土)までにご回答いただければ幸いです。

地域密着型サービス サービス評価に関する事業所アンケート ご回答用紙

◇事業所の所在地：道府県名()市町村名() ※任意でご記入

◇事業所の種別：a. 小規模多機能型居宅介護事業所 b. 認知症対応型共同生活介護事業所

◆問1. 直近に実施した自己評価について伺います。＜自己評価は年1回実施となっています＞

①直近の自己評価はどのように実施しましたか。(該当項目に○印)

a. 管理者が一人で実施 b. 管理者と職員で実施 c. その他()

②自己評価を実施したことの効果や意義について、当てはまる感想を選んでください。(該当項目に○印)

a. 大いにある b. まあある c. あまりない d. 全くない

③【②で「a」「b」を選んだ方のみ】理由として当てはまるものを選んでください。(該当項目に○印、複数回答可)

- a. 自分たちの日々のサービスを振り返る機会となった
- b. 職員が評価項目を通して、ケアサービスの具体を学ぶ機会となった
- c. 職員間の考え方や意識の差異が明らかになり、意識統一をはかる機会となった
- d. 管理者が職員の課題意識、理解度、達成度を知ることができた
- e. サービスの実践状況(プロセス項目：No.1～55)と成果(アウトカム項目：No.56～68)を照らし合わせることで、具体的に自分たちの努力点や課題点が見いだせた
- f. その他()

④【②で「c」「d」を選んだ方のみ】理由をご記入ください。

◆問2. 直近に実施した外部評価について伺います。＜外部評価は要件により2年に1回実施となっています＞

①今回依頼した評価機関を、選んだ理由についてお聞かせください。(該当項目に○印、複数回答可)

- a. 評価が適切であるから
- b. 過去の実績を見て決めた(継続利用も含む)
- c. 周囲の評判がよかったから(紹介も含む)
- d. 要望に対する対応の良さ
- e. 評価手数料が安かったから
- f. 他の評価機関では不満があったから
- g. 評価機関の選択肢がなかったから(県内に1つの機関しかないなど)
- h. その他()

②外部評価を実施したことの効果や意義について、当てはまる感想を選んでください。(該当項目に○印)

a. 大いにある b. まあある c. あまりない d. 全くない

③【②で「a」「b」を選んだ方のみ】理由として当てはまるものを選んでください。(該当項目に○印、複数回答可)

- a. 外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、努力点や工夫点が明らかになった
- b. 外部の第三者から事業所の取り組みを見てもらうことで、課題点が明らかになった
- c. 評価調査員との対話を通して、課題整理ができた
- d. 評価調査員から改善へのヒント(気づき)を得ることができた
- e. 外部評価によって、改善に向けた方向性が見いだせた
- f. 職員の努力や取り組みを地域や利用者に伝える機会となった
- g. その他()

④【②で「c」「d」を選んだ方のみ】理由をご記入ください。

※恐れ入りますが、2枚目もご記入ください。

◆問3. 評価実施後の貴事業所の取り組みについて伺います。

①貴事業所で実施していることについて当てはまるものを選んでください。(該当項目に○印、複数回答可)

<bからfの「評価結果等」は、自己評価・外部評価の結果、目標達成計画の3点すべてをさしています>

- | |
|---|
| a. 自己評価、外部評価の結果を基に目標達成計画を作成し、改善に取り組んでいる |
| b. 「評価結果等」を事業所や事業所のホームページ等で開示している |
| c. 「評価結果等」を利用者および利用者家族に提供し、事業所の努力点や課題点等を伝えている |
| d. 「評価結果等」や事業所の改善に向けた取り組みについて、運営推進会議で報告している |
| e. 「評価結果等」を市町村に提出し、事業所の努力点や課題点等を伝えている |
| f. 「評価結果等」を重要事項説明書に添付して、利用申込者または家族に説明している |
| g. その他() |

◆問4. サービス評価に関する運営推進会議での活用について伺います。

①貴事業所で開催する運営推進会議に、評価機関または評価調査員がこれまでに参加したことがありますか。

(該当項目に○印)

- | | |
|-------|-------|
| a. ある | b. ない |
|-------|-------|

②運営推進会議メンバーと一緒に、評価項目ごとの事業所の課題について話し合ったことはありますか。

(該当項目に○印)

- | | |
|-------|-------|
| a. ある | b. ない |
|-------|-------|

③【②で「aある」と回答した方のみ】当てはまるものを選んでください。(該当項目に○印、複数回答可)

- | |
|---|
| a. 評価項目への理解を通じて、事業運営やケアサービスに対する地域の理解が深まった |
| b. 事業所の努力点や工夫点を評価してもらうことができた |
| c. 事業所が抱えている課題や問題を一緒に考えてもらうことができた |
| d. 事業所が抱えている課題や問題の改善策につなげることができた |
| e. その他() |

◆問5. 自己評価や外部評価の制度または、評価項目に対するご意見や要望があればお聞かせください。

◆問6. 評価機関または、評価調査員に関するご意見や要望があればお聞かせください。

◆問7. 今後、どのように、小規模多機能型居宅介護やグループホームのサービスの質を確保していくべきか、ご意見をお聞かせください。

ご協力をいただき、ありがとうございました。記載欄が足りない場合は、別紙にご記入いただき本紙とともにご返送ください。

2. 評価機関アンケート票

平成25年度 外部評価 評価機関アンケート票

<記入のご注意>

- 黄色く色づけしている欄にご記入下さい。
自由記載の欄等、画面上では文字が潜ってしまっても構いませんので、セル幅等を変更しないでください。
- 本紙をプリントアウトして記入する場合、自由記載の欄はパソコンで入力し、FAX送信して頂いても結構です。

<ご提出について>

- 本調査票の記入後、メールまたはFAXにて
平成26年2月28日(金)までにご返信ください。
- ・メールアドレス: cs-sc@mx3.alpha-web.ne.jp
- ・FAX: 03-3986-8172

◆記入者情報 ※アンケート集計において、評価機関名は「公表しません」。

評価機関名	
-------	--

1. 基本情報

- 1) 平成25年度外部評価件数(H25年4月～H26年3月末として、見込も含みます)

a グループホーム	件	b 小規模多機能	件
-----------	---	----------	---

- 2) 貴評価機関に所属、または採用されている評価調査員

a 所属人数	人
--------	---

2. 外部評価の実情について

- 1) 貴評価機関で実施した外部評価は、事業所において、サービスの質確保・向上につながっていると感じていますか。

↓一番近いものに「1」を入力

a 事業所のほぼ全てにおいて、質の確保・向上につながっていると感じている
b 事業所の2/3程度において、質の確保・向上につながっていると感じている
c 事業所の半数程度において、質の確保・向上につながっていると感じている
d 事業所の1/3程度において、質の確保・向上につながっていると感じている
e 事業所のほぼ全てにおいて、質の確保・向上につながっていないと感じている

- 2) 外部評価が「事業所において、質確保・向上につながっている」と感じる場合、その理由は何ですか。

↓あてはまるもの全てに「1」を入力【重複回答可】

a 外部評価(または評価調査員)によって、努力点や工夫点が明らかになったから
b 外部評価(または評価調査員)によって、課題点が明らかになったから
c 外部評価(または評価調査員)によって、改善へのヒント(気づき)を提供することができたから
d 事業所が、外部評価結果も踏まえた目標達成計画を作成し、改善に向けて取り組んでいると思うから
e 外部評価結果の開示によって、事業所の努力や取り組みを伝える機会になったから
f 外部評価実施後アンケートの事業所意見・感想によって実感したから
g 評価機関(または評価調査員)が、運営推進会議等に参加して実感したから
h 同じ事業所の外部評価を継続して実施し、ステップアップを実感したから
i 市町村(保険者)が、外部評価結果を事業所の実態把握や実地指導等に活かしているから
j その他

↓「その他」の理由を具体的にご記入ください。

--

- 3) 外部評価が「事業所において、質確保・向上につながっていない(つなげられない)」と感じる場合、その理由は何ですか。

↓あてはまるもの全てに「1」を入力【重複回答可】

a 事業所の、自己評価に関する理解や取り組みが不足しているから
b 事業所の、外部評価に関する理解が不足しているから
c 事業所の、向上につなげていくための能力・意欲が不足しているから
d 事業所代表者と事業所職員との間に、考え方のずれがあるから
e 評価調査員の、事業所の努力や課題を明らかにする知識・技術等評価スキルが不足しているから
f 評価調査員の、事業所の改善に向けた気づきの提供、意欲を高める知識・技術等評価スキルが不足しているから
g 評価機関(または評価調査員)の、事業所に対する同情・遠慮がちな姿勢や態度等があるから
h その他

↓「その他」の理由を具体的にご記入ください。

--

3. 貴評価機関の評価調査員について

- 1) 貴評価機関の評価調査員は、「評価項目についての実践状況を正しくとらえて、的確な評価結果を作成すること」ができていますか。

↓ 一番近いものに「1」を入力

☐	a 評価調査員のほぼ全てが、できている
☐	b 評価調査員の2／3程度が、できている
☐	c 評価調査員の半数程度が、できている
☐	d 評価調査員の1／3程度が、できている
☐	e 評価調査員のほぼ全てが、できていない

- 2) 「評価項目についての実践状況を正しくとらえて、的確な評価結果を作成すること」ができない理由は、何だと考えますか。貴評価機関でのこれまでの経験を踏まえて、あてはまるものを選んでください。

↓ あてはまるもの全てに「1」を入力 【重複回答可】

☐	a 介護全般に関する、知識・技術・経験が不足しているから
☐	b 認知症ケアに関する、知識・技術・経験が不足しているから
☐	c 地域密着型サービスに関する、知識・理解が不足しているから
☐	d 外部評価の趣旨・目的の理解が不足しているから（価値観の押しつけ、指導的等）
☐	e 評価項目の理解が不足しているから
☐	f コミュニケーション能力が不足しているから
☐	g 文章力が不足しているから
☐	h 評価調査員としての訪問調査経験が不足しているから
☐	i その他

↓ 「その他」の理由を具体的にご記入ください。

- 3) 「評価項目についての実践状況を正しくとらえて、的確な評価結果を作成すること」ができない評価調査員に対して、貴評価機関ではどのような対応をしていますか。

↓ あてはまるもの全てに「1」を入力 【重複回答可】

☐	a スキルアップのための勉強会等の開催	→ 具体的に（内容、回数等）	
☐	b スキルアップのための個別指導の実施	→ 具体的に（内容、回数等）	
☐	c 調査員同士の組合せに配慮（ベテランと組合せ、等）		
☐	d 「サブ」のみとして活動（「主任」として活動しない）		
☐	e 評価調査員としての活動を保留（停止）		
☐	f その他		

↓ 「その他」の内容を具体的にご記入ください。

4. 評価調査員研修(養成・フォローアップ)について

＜参考＞ 評価調査員研修は、グループホームの外部評価の実施等に関する厚生労働省通知(平成14年7月26日)によって、「評価機関が自ら又は適当と認めた法人に委託して実施」されていましたが、平成21年度からは自己評価・外部評価の実施等に関する厚生労働省通知(平成21年3月27日)によって、研修の実施主体が「都道府県又は都道府県知事が指定した者(指定研修機関)」と定められ、都道府県の責務において適切な研修が実施されるように制度改正されました。

- 1) 貴都道府県における評価調査員研修について、現在の実施者(実施主体)を選んでください。

↓あてはまるものに「1」を入力

a	都道府県	→指定研修機関名	
b	指定研修機関		
c	評価機関自ら	→具体的に	
d	その他		

- 2) より信頼される外部評価にむけ、「適切な訪問調査を行うための一定の質」を担保する研修を実施するために、現在の研修全般について、課題点等、ご意見があればご記入ください。

--

5. 外部評価の評価手数料について

- 1) 貴評価機関の評価手数料の金額

a	グループホーム(1ユニット)	円
b	グループホーム(2ユニット)	円
c	小規模多機能	円

↓評価手数料の金額について、補足説明があればこちら

--

- 2) 貴評価機関の評価調査員への報酬

a	主任	円
---	----	---

b	サブ	円
---	----	---

- 3) 評価手数料の設定に当たっては、都道府県から積算根拠の妥当性についての確認や指導等ありましたか。

↓あてはまるものに「1」を入力

a	あった	→具体的に	
b	なかった		

6. 貴評価機関が選定を受けている都道府県および管内市町村のサービス評価に対する関わりについて

- 1) 都道府県の、サービス評価に関する理解・推進について

↓あてはまるものに「1」を入力

a	大いにある
b	まあある
c	あまりない
d	まったくない

- 2) 都道府県の、評価機関に対する指導・支援等について

↓あてはまるものに「1」を入力

a	大いにある
b	まあある
c	あまりない
d	まったくない

- 3) 市町村の、サービス評価に関する理解、利活用について

↓あてはまるものに「1」を入力

a	大いにある
b	まあある
c	あまりない
d	まったくない

4) 市町村と評価機関・評価調査員との連携等について

↓あてはまるものに「1」を入力

	a 大いにある
	b まあある
	c あまりない
	d まったくない

5) 都道府県または市町村において、サービス評価を利活用している事例があれば、ご記入ください。

<例> 外部評価結果を事業所の指定更新に活かしている(市町村)

外部評価結果を市町村のホームページや市町村窓口で開示している(市町村)

7. 今後、サービス評価が社会的に価値あるものとして着実かつ効果的に展開されていくための課題とその改善について

1) 評価機関において、課題とされることがありますか。

↓あてはまるもの全てに「1」を入力【重複回答可】

	a 評価機関の質の格差
	b 評価調査員の質の格差
	c 評価機関の評価手数料のばらつき
	d 評価機関同士の連携
	e その他

↓「その他」の内容を具体的にご記入ください。

2) 【上記1)で、いずれかに入力した方に伺います】

課題の具体的な内容や課題に対する改善方法があればご意見をご記入ください。

3) 評価のツールや方法について、改善・改正したほうがよいと思われることがありますか。その改善・改正についても具体的に意見があればご記入ください。

<参考> 選択肢 a～c の補足: 厚生労働省通知(平成21年3月27日)では、それぞれ次のようになっています。

◆「分類」ー「ストラクチャー項目」「プロセス項目」「アウトカム項目」の3分類となっています。

なお、外部評価では「プロセス項目」のみを評価し、

自己評価や家族アンケートでは「プロセス項目」と「アウトカム項目」を評価します。

◆「領域」ー「Ⅰ 運営」「Ⅱ 関係づくり」「Ⅲ ケアマネジメント」「Ⅳ 支援」の4領域となっています。

◆「項目」ー自己評価55項目、外部評価20項目となっています。

↓あてはまるもの全てに「1」を入力【重複回答可】

	a 評価項目の「分類」
	b 評価項目の「領域」
	c 評価項目の「項目」
	d 評価結果(評価結果表)
	e 家族アンケート
	f その他

→

→

→

→

→

→

↓それぞれの改善、改正についてのご意見(あれば)

↓「その他」の内容を具体的にご記入ください。

ご協力いただきまして、ありがとうございました

3. 平成25年度事業報告会 案内チラシ

参加無料！どなたでもご参加いただけます

平成25年度老人保健健康増進等事業 地域密着型サービス サービス評価報告会

日時：3月22日(土) 10時30分～16時

会場：九段センタービル A・B会議室

(東京都千代田区九段北4-1-7 九段センタービル LB2階)

小規模多機能型居宅介護およびグループホーム事業所に義務付けられているサービス評価制度（自己評価・外部評価）は、事業所の質確保・向上のツールとして定着し、効果が確認される一方、経年によるさまざまな課題が健在化しています。サービス評価が今後も社会的に価値あるものとして着実かつ効果的に展開されていくためには、今こそサービス評価の「最適化」を図ることが求められています。住み慣れた地域で暮らしつづける地域づくりにむけ、これにかかわる人たちとともに歩みをすすめる一助となるよう、各地の取り組みをご報告します。

プログラム(予定)

◇第1部（10:30～12:00）

- ・特別講演「地域包括ケアシステムを支える人材育成・多職種協働について」
～認知症ライフサポートモデルから学ぶ～ 株式会社ニッセイ基礎研究所 山梨 恵子

◇第2部（13:00～16:00）

- ・平成25年度事業報告と今後に向けて NPO法人地域生活サポートセンター 平林 景子
- ・認知症の理解～本人の暮らしの質向上にむけたサービス評価のために～（仮題）
NPO法人地域生活サポートセンター 代表理事 杉山 孝博
- ・各地からの実践報告（リレートーク）
サービス評価地域推進会議（事業者、評価調査員、行政による合同勉強会）ほか
<予定> 岩手、宮城、福島、栃木、山口、宮崎 から

★終了後、会場で 意見交換のお時間 を設けさせていただきます。ぜひどうぞ！（～17時頃）

◆主催：NPO法人 地域生活サポートセンター

会場準備のため、参加をご希望の方は、事前にお申し込みください。
※詳しくは、裏面をご覧ください <定員120名／参加無料>

4. パンフレット「サービス評価地域推進会議を開催しよう！」

サービス評価地域推進会議 開催ガイド

サービス評価 地域推進会議を 開催しよう



小規模多機能型居宅介護事業所ならびにグループホームに義務付けられているサービス評価制度※は、提供するケアサービスを事業者自らと外部者が点検するしくみとして定着し、サービスの質を向上する「ツール」として確実に効果を発揮しています。地域ごとに、事業者、評価機関・評価調査員、市町村等の関係者が一堂に会し、サービス評価の効果的な実施や活用方法を学び、意見交換する「サービス評価地域推進会議」を通じて、サービス評価本来の機能についての理解が深まっています。

※「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年3月14日厚生労働省令第34号、最終改正：平成24年3月13日厚生労働省令第30号）」第72条第2項及び第97条第7項等に規定する自己評価・外部評価の実施等

地域生活サポートセンター

全国で「サービス評価地域推

地域密着型サービスは、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けることを支える「地域包括ケアシステム」構築の重要な担い手であり、その質を担保していくことは、全国自治体において共通課題となっています。中でも小規模多機能型居宅介護ならびにグループホームにはサービス評価制度（自己評価・外部評価）が義務付けられ、個々の事業所のみならず、地域における介護サービスの質確保・向上のための「ツール」としてさまざまに活用されることが期待されています。

サービス評価制度を地域全体で活かすべく、制度にかかわる事業者、評価機関・調査員、市町村等が一堂に会し、学び、意見交換し、価値を共有するための「サービス評価地域推進会議」が全国で開かれています。

〈平成25年度の取り組みから〉

県が主体となってサービス評価地域推進会議を開催（滋賀県）

サービス評価制度の重要性が今後ますます高まるなかで

ー滋賀県健康福祉部医療福祉推進課 介護保険室 室長 市川 忠穂さんー

「地域包括ケアシステム」の構築にむけ、地域の高齢者に対して医療・介護・予防・住まい・生活支援を包括的・一体的に提供することが求められ、グループホームや小規模多機能型居宅介護事業所をはじめとする地域密着型サービスは地域に密着した身近なサービス拠点として、これまで以上に大きな期待が寄せられています。地域密着型サービスの質の改善を図ることを目的とするサービス評価制度も、今後ますますその重要性が高まることになると考えられる一方、サービス評価そのものは通常、事業所と外部評価機関の2者で行われるため、評価結果はフムネットにて広く公表されるものの、他事業者ではどのように評価が行われているか、行政はその評価結果をどのように捉えているか等が把握しにくい状況です。

本日は、同時に顔を合わせる機会があまりない事業者、評価機関・調査員、市町担当者の3者が一堂に会する場であり、サービス評価に感じている疑問点や課題、サービス評価への取り組み方、評価を活かしてどのようにサービスの質を高めていくのか等、自由かつ活発な意見交換を行っていただくことにより、それぞれのお立場で今後の参考としていただき、地域密着型サービスのますますの発展と普及を祈念したいと思います。（開会挨拶から抜粋）

地域推進会議の開催に取り組んで

ー滋賀県健康福祉部医療福祉推進課 介護保険室 主任主事 今井 良さんー

●開催にいたった経緯

滋賀県では、評価機関（3法人）の要望で平成24年度から定期的に県と評価機関とで情報交換会を開催しています。その中で、常々、外部評価が事業所や市町にとって効果が見えにくいという意見があり、どのように理解してもらうのかということが課題の一つとなっていました。一方、地域生活サポートセンターへフォローアップ研修等の相談をしていた際に、本地域推進会議について情報提供をいただき、早速、評価機関のみなさんに相談したところ、是非、取り組みたいということになりました。今回の内容も、評価機関との協議を得て、決めさせていただきました。

これからの地域包括ケアの確立に向けて重要となる地域密着型サービスについて、指定や指導は市町が担っていますが、県としては、利用者やその家族のニーズに応じた質の高い介護サービスが効果的に提供されるよう、サービス評価や情報の公表を通して、適正なサービス選択ができる環境づくりを進めたいと考えています。その一環として、本地域推進会議は、市町と事業者と評価機関の連携強化という面で、大変有効な事業であったと思います。

●開催にあたって工夫したこと

市町へ参加をよびかける際には、地域密着型サービスに関わる基本的なことを勉強できる機会であることを強調して説明しました。サービス評価制度については、これまで市町とのコンタクトはあまりなかったのですが、今回の地域推進会議では、市町の関心を高めるとともに、グループワークにおいて、事業所と顔の見える関係づくりができるよう、地域性に配慮したグループ分けを行いました。全ての事業所には、個別に通知を発送したことから予想以上に反応があり、事業所の参加率も高かったです。

全体として、県がコーディネートしなければいけないという意識をもって取り組みました。

進会議」がひろがっています。

●開催して感じたこと

評価制度は、事業所、評価機関、市町、県など関わる立場が多いですが、いずれもニーズに応じた利用者本位のサービスを提供するという同じ目的を持つことから、本地域推進会議のような情報交換や情報共有の取り組みは重要であり、今後も継続する必要性を感じました。評価制度は県の所管業務なので、サービス評価への市町の理解もまだ十分ではないところもありますが、こうした場が職員の意識改革となり、事業者や評価機関との関係性づくりに役立つことを実感しました。滋賀県は、事業所の数も200程度なので、県内一斉という形で開催できましたが、他県では、規模によっては分割して開催するなど、工夫によってどの地域でも開催できると思います。これからも、県と評価機関とが連携し、様々な研修や情報交換を実施するとともに、市町や事業者とも一丸となって取り組めるよう、県として支援を継続していきます。

《開催プログラム》

1. 開会挨拶／滋賀県
2. 滋賀県の地域密着型サービス外部評価の現状／滋賀県
3. サービス評価の効果的な実施・活用／地域生活サポートセンター
4. 報告ー（1）評価機関から、（2）事業者から
5. 意見交換（グループワーク、発表、まとめ）

開催日：平成26年3月6日（木）午後1～4時

参加者：全113名

グループホーム：58名、
小規模多機能型居宅介護：33名、
評価調査員：21名、
市町職員：18名、県職員：3名

※1事業所・1市町からの複数名参加あり

評価を活かすために ～当日の報告から

事業者からの報告

評価を活かすために…

- ① 職員が身近なものと考えられる様にする工夫（嫌がるのでは無く向上のため）
- ② 日々の努力の評価となるように（アンケートの効果）
- ③ 次年度の事業所目標への落とし込みの必要性
- ④ 事業所外部への発信の重要性
- ⑤ 評価機関の選定への工夫

地域

評価機関からの報告



参加した人たちの声 （グループワーク発表）

・このような会に参加し、運営推進会議の重要性を再認識できた。自己評価・外部評価をいただいた後のフォローがなかなかできていないので、もう一度考え直したい。（市町担当者）

・事業所が、多くの貴重な時間をかけて自己評価を作成していること、また、どのように取り組んでいるかを知ることができた。市町からのフィードバックがないという話も伺い、市町もともに考えること、お互いを理解しあうことが重要だと感じた。（市町担当者）

・サービス評価の良い点は、スタッフにやる気をもたらせてくれること。他の事業所の良い取り組み事例は勉強になるのでもっとまとめてほしい。（事業者）



サービス評価地域推進会議に取り組んでみよう

サービス評価地域推進会議は、関係者が一堂に会してサービス評価の円滑かつ効果的な実施や活用方法について、ともに学びながら、地域密着型サービスの着実な発展に向けて意見交換を行う「場づくり、関係づくり」をすすめます。

サービス評価の本来の効果が発揮され、地域で安心して暮らし続けることを支えるためにも、下記を参考に取り組んでみよう！

主催・協力

- ・都道府県
- ・市町村・広域連合
- ・事業者団体-都道府県別、地域別
- ・評価機関
- ・評価調査員研修実施機関（指定研修機関）等

参加対象

- ・小規模多機能型居宅介護・グループホーム事業者
- ・評価機関・評価調査員
- ・都道府県および市町村の地域密着型サービス担当者等

プログラム ・所要時間

- ・地域密着型サービスおよびサービス評価に関する制度説明『行政担当者』
- ・サービス評価の取り組み・活かし方の報告『事業者、評価調査員、行政担当者 等』
- ・意見交換（グループワーク）『事業者、評価機関・評価調査員、行政担当者等による』
テーマ例：サービス評価の活かし方、改善にむけたアイデア、運営推進会議 等
《全体で概ね3時間～5時間程度》

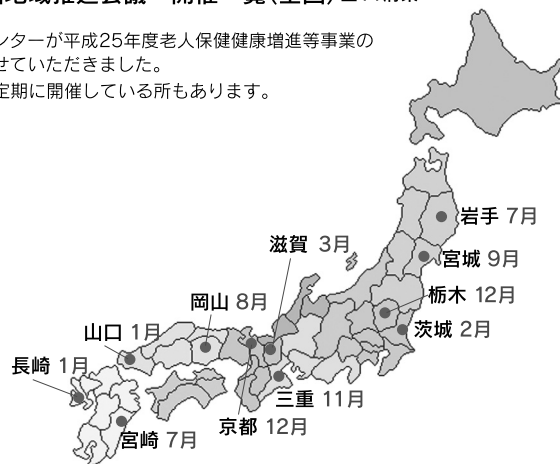
サービス評価地域推進会議の開催は、地域の人材をつなぐ取り組みの一つであり、今後の地域包括ケアシステムの構築にむけた基盤づくりとなります。
ぜひ各地で次のアクションにつなげよう！

◇平成25年度サービス評価地域推進会議 開催一覧(全国) 全11府県

※本会議は、地域生活サポートセンターが平成25年度老人保健健康増進等事業の一環として、開催をサポートさせていただきました。

このほか、独自に毎年または不定期に開催している所もあります。

(P.7の下段をご参照ください)



平成25年度サービス評価地域推進会議 開催地からの報告

●宮崎県

開催日：平成25年7月19日(金)
参加者：116名、ほか 県職員
グループホーム47名、小規模多機能型居宅介護25名、
評価調査員28名、市町村職員16名、



多田野 ルミ子さん
社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会
(評価機関)

- ・平成23年度に県内唯一の評価機関となったことを機に、これまで連携が充分でなかった市町村との関係づくりに取り組もうとしましたがうまくいっていませんでした。地域推進会議の開催で、市町村の担当者と顔を合わせる良い機会となりました。県に賛同いただき、県内の2つの事業者団体と評価機関との共同開催という形で開催となりました。
- ・訪問調査や調査報告書ではみえないこともあります。三者が同じ机で意見交換することで、それぞれの思いの深さがわかり、同じ思いを共有でき、協働への第一歩を踏み出せたと感じました。
- ・開催後、頻繁ではないですが、市町村職員との間で、互いに相談し相談されるといった関係が生まれ、垣根が低くなったと感じています。
- ・事業者団体からもまた開催したいと声をかけられてもらっています。宮崎県は縦に長い地形なので、いくつかのブロックに分けて開催できたらと考えています。
- ・当評価機関の外部評価審査委員会委員にも協力してもらい、三者といわず、四者、五者とまわりを巻きこみ、いい風を起こしていきたい。そして小さな羽ばたきがいつか大きな風となって、宮崎の福祉を変えていきたい。そう願っています。

●山口県

開催日：平成26年1月21日(火)
参加者：(午前・午後の二部構成にて開催。県職員は午前のみ参加)
＜午前の部＞42名
市町職員15名、地域包括支援センター職員5名(13市3町)、
評価調査員22名
＜午後の部＞114名
グループホーム69名、小規模多機能型居宅介護23名、評価調査員22名



井上 由実さん
特定非営利活動法人やまぐち介護
サービス評価調査ネットワーク(評価機関)

- ・事業者・市町職員・評価機関の関係づくりとサービス評価の共通理解・意見交換をするべく平成22、24年度と合同勉強会を重ねてきました。これからは市町が主体的にサービス評価に関わることが必要との意識のもと、県担当者とも協議を重ね「まずは市町担当課がサービス評価制度を理解し、県内の外部評価の実情を知ることが大事」との助言を得て、あえて合同勉強会ではなく、参加者を分けた二部構成にて開催しました。これまでの開催で市町職員の参加が少なかったのですが、今回も当初申込みが少なく、評価調査員に地元の市町や地域包括支援センターに直接出向いてもらい、会議の案内・説明をしてもらいました。調査員がキャラバン・メイトや介護相談員など認知症ケア・高齢者ケアの担い手として地域で活動していることも功を奏し、ほぼすべての市町からの参加があり、欠席の市町からも要望にて資料送付しました。顔の見える関係づくりの第一歩となり、県内の外部評価への理解や評価機関・調査員への認知が得られたと感じています。
- ・今後も、事業者・市町・評価機関等関係者が同じテーブルで対話できる関係づくりをすすめ、「地域でその人らしく安心して暮らし続けることができるまちづくり」のためにサービス評価をどう活かしていくかを話し合う場として「山口県サービス評価地域推進会議」に取り組みたいと思います。

(平成25年度事業報告会での開催報告より抜粋)

●岩手県

開催日：平成25年7月22日(月)
参加者：97名、ほか県職員
GH26名、小規模13名、調査員56名、市町村2名

富手 正義さん
特定非営利活動法人いわての
保健福祉支援研究会(評価機関)



- ・県内評価機関と事業者団体は、研修等を通じて協働関係はあったのですが、行政、事業者、評価機関が一堂に会してサービス評価について話し合ったことはなく、以前よりこうした場に期待していました。評価機関も地元の関係力を活かして事業者団体に働きかけて開催に至りました。今後独自で開催するには、関係者が開催目的を共有し、主催・共催、役割分担、運営方法を検討することが必要だと思います。
- ・評価機関・調査員はさまざまな現場・情報を知る機会があります。私見ですが、こうした現場の声を政策等へ提言するなど、評価機関自ら外部評価の効果性を高めていくことが大切だと思います。
- ・被災地から参加された町職員から「とても意義深く、得た学びとネットワークを活かしたい」という発言があり、これからの地域づくりのためにも貴重な機会であったと思います。

●宮城県

開催日：平成25年9月24日(火)
参加者：153名、ほか県職員
GH64名、小規模20名、調査員48名、市町村21名

蓬田 隆子さん
特定非営利活動法人宮城県認知症
GH協議会(事業者団体)



- ・事業者としてグループホームの制度化に向けてケアのあり方の検討を重ねてきた経緯から、サービス評価についても創生期から関わってきており、評価の機能をより発揮させるために、課題点の改善に取り組んできました。宮城県では県の主催による市町村・事業者むけの研修会や事業者団体の主催による研修・意見交換が行われており、今回のサービス評価地域推進会議もその一つとして県が主催し、自分たちも事業者団体として協力しました。互いの理解のギャップを埋めるためにも、関わる人が同じテーブルで意見交換することは有用だと感じました。

●栃木県

開催日：平成25年12月16日(月)
参加者：133名、ほか県職員
GH39名、小規模24名、調査員63名、市町村7名

河内 信昭さん
ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク
栃木福祉調査センター(評価機関)



- ・県内5つの評価機関は交流が少なく、事業者団体や行政との関わりも少ない中、今回初めての合同勉強会は、主催を明確にせず関係機関の協力で開催となりました。会員でない事業者にも勉強会を広く周知すべきとの事業者団体の発言により、県からの通知をもとに各市町村が域内事業者に参加を呼びかけ、予想以上の事業者が参加されましたが、肝心の市町村からの参加が少なかったのは残念でした。
- ・参加者からは「生き残りの時代に対応するために厳しい評価を望む」(事業者)、「事業者や評価機関の意見を聴く機会がないので大変参考になった」(市町村職員)、「調査員に求められることの多様性に気づいた」(調査員)といった声が寄せられました。当機関で受審された事業所から市町村に相談・確認すべきことを相談されることが頻繁にあり、行政との関係づくりも課題だと感じていましたが、まずは第一歩を踏み出せたと思います。

<特別報告> 取り組みを重ねて~愛知県から

長谷部 一夫さん
愛知県地域密着型サービス外部評価機関連絡協議会



- ・平成21年度「サービス評価全国推進会議(全国の事業者団体対象)」が開催され、これに参加した県内事業者団体の呼びかけにより、評価制度について事業者・行政・評価機関の三者で話し合うサービス評価地域推進会議を県内で初めて開催しました。この会議がきっかけとなり、その後の定期的な意見交換会につながりました。
- ・評価機関の協議会も立ち上がり、定例会には県担当者も必ず出席されます。各機関の評価手数料の格差についても、県、事業者団体、評価機関連絡協議会で平準化が図られ、評価の質が担保されています。次年度からは、軽減要件により外部評価の受審がない事業者の自己評価結果のWAMネット掲載(有料)を評価機関が担う取り組みが三者の合意で始まります。サービスの質向上をめざした事業者団体への加盟促進に評価機関が協力するほか、高齢者施策に関する県内のさまざまなイベントでも相互協力を行っていきます。



本パンフレットは、特定非営利活動法人地域生活サポートセンターが取り組んだ「地域密着型サービスの質向上のためのサービス評価制度のあり方に関する調査研究事業調査研究事業」(平成25年度厚生労働省老人保健健康増進等事業)をもとに作成しました。

平成26年3月発行

特定非営利活動法人地域生活サポートセンター

〒171-0022 東京都豊島区南池袋2-9-8-203

電話：03-3986-8176 FAX：03-3986-8172

メールアドレス cs-sc@mx3.alpha-web.ne.jp

平成25年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

地域密着型サービスの質向上のためのサービス評価制度のあり方
に関する調査研究事業

報告書

発行元 特定非営利活動法人 地域生活サポートセンター
〒171-0022 東京都豊島区南池袋 2-9-8-203
発 行 平成 26(2014)年 3 月