平成16年度老人保健健康増進等事業

地域での各種サービスのあり方とサービスの質の確保に関する研究

「グループホームサービス評価の活用と展開」研究事業報告書

平成17年3月

社会福祉法人　浴　風　会

高齢者痴呆介護研究・研修東京センター

「グループホームサービス評価の活用と展開」に関する研究事業報告書

目　　次

Ⅰ．事業概要 ………………………………………………… 1
　1．事業の背景・目的 ………………………………………… 1
　2．事業全体の内容 ………………………………………… 2

Ⅱ．事業の実施概要 ………………………………………… 3
　1．サービス評価活用モデルの試行・検証 ……………………… 3
　　1）活用モデルの設計 ………………………………………… 3
　　2）モデルの実施 ………………………………………… 4
　2．評価調査員に関する育成プロセス、訪問調査活動状況等に関するアンケート調査、
　　分析 ………………………………………………… 7
　　1）各道府県の評価機関への登録移行を焦点とした調査 ……………… 7
　　2）今後の評価調査員活動にむけての評価調査員アンケート調査 ………… 10
　3．評価調査員および講師の質の向上のためのフォローアップ研修および研修カリキ
　　ュラムの作成、試行・検証 ………………………………… 15
　　1）評価の均質化を担保するための体系的な研修カリキュラムの必要性 ……… 15
　　2）評価調査員研修のための講師養成研修の実施 ……………………… 19
　4．評価機関の質の確保に向けたガイドラインの作成 …………………… 22
　　1）評価機関の重要性とそのあり方 ……………………………… 22
　　2）評価機関の設立支援にむけた研修の実施 ………………………… 23

Ⅲ．事業のまとめ・提言 ………………………………………… 26

シート・データ集 ………………………………………………… 27

　2．－1）　各道府県の評価機関への登録移行を焦点とした調査　シート ……… 29
　3．－2）　評価調査員研修のための講師養成研修の実施　シート・資料 ……… 35
　4．－2）　評価機関の設立支援にむけた研修の実施　資料 ………………… 47

Ⅰ．事業概要

１．事業の背景・目的

痴呆対応型共同生活介護（以下、グループホーム）は、２００５年３月末現在、全国で約６５００事業所数にのぼり、介護保険施行時の時点で約２６０か所であったことからすると、５年間で約２５倍と飛躍的な急増を遂げてきた。こうした、グループホームの急増に伴い、グループホーム事業者間の質の格差や同一事業者内の職員間の格差が問われるような課題も出てきており、サービスの質を確保・向上していくことが急務となってきた。

国においては、評価作業の一連の過程を事業者が主体的に取り組み、評価結果をもとに具体的な改善や情報公開等に活かすことを通して、各グループホームが良質なサービスの水準を確保し、向上をはかっていくことを目的とし、２００１年度からグループホーム事業者に、都道府県で定める要綱に基づきサービスの自己評価を行うことの義務づけ、その客観性を高めるため、２００２年度より第三者による外部評価を受けることを義務付けた。

外部評価の義務付けにあたり、国において各都道府県での評価体制が整うまでの３年間を経過措置期間として、事業者は外部評価を２００４年度末までに１回受審すれば足りるとし、また、高齢者痴呆介護研究・研修東京センター（以下東京センター）に評価機関業務を依頼することができることとした。

東京センターでは、２００４年度現在、全国４３道府県からの依頼を受け評価事業を実施しているが、その実践のなかから、自己評価ならびに外部評価（以下サービス評価）の普及と定着のために非常に重要なキーワードとして取り上げられてきたことは、「事業者自身の主体的な取り組み」とともに、評価関係者における具体的な「評価の活用の方策」である。２００３年度より研究開発してきているサービス評価の活用モデルでは、現行のサービス評価が十分に活かしきれていない地域の実情を把握し、事業者および関係者の活用に向けて様々な試行により、課題を抽出し活用方法を顕在化させてきた。

本事業においては、各都道府県における本格的な外部評価の実施を目前に、サービス評価の活用方策をより実践的に確立し、普及させていくための開発、ならびに評価の最大の活用を導くための評価調査員ならびに評価機関の質向上のための方策を検討することを事業目的とする。

２．事業全体の内容

１）サービス評価活用モデルの試行・検証

地域毎に、行政、事業者並びに評価調査員の合同学習会を実施し、サービス評価を実施する上での相互の不安や戸惑いを解消するとともに、評価の意義を確認しあい、サービス評価の有効な活用方法について、実践報告を交えた学習会を開催する。

また、開設前の事業予定者に対して、サービス評価を通してグループホームに必要な要件を学習する機会して活用する。

さらに、利用者家族にとってもサービス評価の意義や上手な活かし方を具体的に伝えていく機会として、利用者家族の学習会を開催する。

- 「事業者と評価調査員の合同学習会」
- 「実践・具体的な自己評価への取り組み方法、評価の活かし方の学習会」
- 「サービス評価を通してグループホームに必要なサービスの質の要件を学ぶ会」
- 「利用者家族が選ぶ、確かな目・サービス評価」

２）評価調査員に関する育成プロセス、訪問調査活動状況等に関するアンケート調査、分析

東京センターで育成した評価調査員を対象に、今後の各地域における訪問調査活動への意向や育成プロセス等に関する意見、要望の調査を実施する。

３）評価調査員および講師の質の向上のためのフォローアップ研修および研修カリキュラムの作成、試行・検証

全国レベルでのサービス評価の均質化を図るため、評価調査員の資質や技術の向上にむけたフォローアップとともに良質な評価調査員を継続的に必要数確保していくための評価調査員研修の講師役を全国的に育成していくためのガイドラインを作成、検証を行う。

４）評価機関の質の確保に向けたガイドラインの作成

次年度より各道府県で本格的に展開されるサービス評価にむけて、評価機関の質の確保とともに円滑な実施にむけたガイドラインを作成する。

Ⅱ．事業の実施概要

1．サービス評価活用モデルの試行・検証

1）活用モデルの設計

サービス評価は事業者が「評価」をすれば事足りるのではなく、評価に挑戦するプロセスがたいへん重要である。自己評価は、職員が日頃見落としやすいサービスについて自己点検し、改善点を明確するとともに、グループホームについて職員全体の意識統一を図っていくための貴重な機会である。また、自己評価だけでは独善的になりがちであり、事業者は外部評価の結果と自己評価の結果を対比して両者の異同について考察した上で総括的な評価を行うこととされている。従って、外部評価は自己評価を補完する形で位置付けられており、改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制づくりを誘導することが目的の一つに掲げられている。

しかし、事業者自身が評価に取り組むコンセンサスが得られないままに評価に臨んでしまうと、義務付けということから、ややもするとやらされ感や負担感ばかりが増幅し、その場しのぎのおざなりの作業となってしまったり、或いは評価の点数をあげることのみに心が奪われ、本来の評価の意義から乖離してしまう現象も見られてきた。

一方、グループホーム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者であるはずの評価調査員が、気負いのあまり事業者職員を問いただしたり、欠点を洗い出すような糾弾型の姿勢に傾いたり、独断先行型で作業としてこなしていくような調査方法も僅かではあるが、出現してきている事実も否めない。

さらに、グループホームは生活の幅広い側面に対する総合的な支援であること、入居者が判断力や表現力が低下している認知症の人であること、プライバシー保護の観点からも他者から見えにくいサービスであることが特徴としてあげられている。そのため、サービスの質を特定の立場の人のみで評価をするには限界があり、自己評価、外部評価に加えて、グループホーム事業者同士で行う相互評価や入居者の代弁者である家族アンケート等により、多角的かつ総合的な質の見極めが求められている。

グループホームのケアサービスの質の確保・向上とともに、入居者及び家族の安心と満足を確保し、選択する際の客観的な情報の一つとしてサービス評価が機能していくためには、今一度評価の目的や意義を確認するとともに、具体的な活用方法について周知をはかっていくことが重要となってきている。

本事業においては、事業者はもとより行政、評価調査員、利用者家族など評価関係者の相互的な学習会や実践的なサービス評価の活用事例の学習会等、具体的なモデルを試行し、効果を検証した。特に、サービス評価が次年度より本格的に都道府県で展開されていくことに鑑みて、各地域の関係者が主体となり、サービス評価のあり方を

模索し、協働して普及と浸透につなげていく仕組みを意識した。

2）モデルの実施

（1）サービス評価を実施する上での相互の不安や戸惑いを解消するとともに、評価の意義を確認しあい、サービス評価の有効な活用方法について意見交換する「事業者と評価調査員の合同学習会」

＊石川県（全国痴呆性高齢者グループホーム協会石川県支部）

＊埼玉県（埼玉県痴呆性高齢者グループホーム協議会）

（2）サービス評価に先駆的に取り組み、活用してきた事業者による「実践・具体的な自己評価への取り組み方法、評価の活かし方」

＊沖縄県（沖縄県社会福祉協議会）

＊愛知県（愛知県痴呆性高齢者グループホーム連絡協議会）

＊千葉県（千葉県社会福祉協議会）

（3）開設前のグループホーム事業予定者に対して、「サービス評価を通してグループホームに必要なサービスの質の要件を学ぶ会」

（「平成１６年度青森県認知症高齢者グループホーム開設予定者等研修事業」の一部として）

＊青森県（青森県健康福祉部高齢福祉保険課）

（4）サービス評価の意義や上手な活かし方を具体的に伝え、利用者家族のエンパワメントをはかっていく機会として、「利用者家族が選ぶ、確かな目・サービス評価」

＊茨城県（呆け老人をかかえる家族の会茨城県支部）

＜石川県モデル事例＞

① 実施概要

◆ 実施日　平成16年12月11日（土）

◆ テーマ　「自己評価のすすめ方と外部評価の受け方」

・講義

・グループディスカッション

◆ 参加者　59名

（内訳）グループホーム職員、事業者・・・42人

外部評価調査員・・・・・・・・・10人

事務局・・・・・・・・・・・・・ 2人

その他・・・・・・・・・・・・・ 5人

◇ 講義内容

・サービス評価の必要性と目的

・自己評価のあり方

・外部評価調査の目的

・外部評価調査員の役割

～グループホームの応援団（北風と太陽の太陽として）～

◇ グループデスカッション

・1グループに1人の評価調査員が入るようグループ分け（10グループ）し、外部評価に関してディスカッションを実施

② 学習会を実施してみて　～参加者の声から

ディスカッションでは、多くのグループホームから「外部評価＝監査、という感覚が否めず、緊張し構えてしまうので、いつもどおりが難しかった」という意見が出された。一方、評価調査員からも同様に「緊張する」という意見が出ており、ホームに対して「家族を迎えるようにしてほしい」という要望とともに、評価調査員自身も「一家族のようにグループホームに自然に入れるような雰囲気づくり」や「利用者等をなるべく緊張させないような服装等への配慮」等細やかな気配りに努めている等、活発な意見交換がなされた。

今回の学習会を通して、グループホーム側から、「外部評価を受けることに安心できた」という意見や、「緊張せずに外部評価に臨みたい」という前向きな意見が多数あげられた。

・「自己評価は管理者だけで書いてしまうとスタッフまで行き届かない。全員で取り組むこと（知っておくこと）が大切だと思う。」
・「“外部評価はグループホームの質を高めるためのもの”という視点の大切さを互いに確認できた。」
・「外部評価はグループホームに気づきを得られる良き機会である。」
・「これまでは、評価される側と評価する側に緊張関係があったが、これからは双方が評価の目的について共通認識を持って共同作業ができる」

評価の意義について理解はしているつもりでも、いざ評価となると、「どのような評価調査員が来るのか」、「どのような調査されるのか」等、顔の見えない関係が緊張や不安を煽る要因となっていたことがうかがえた。実際、顔を合わせてお互いの思いを出し合うことが、決して「慣れあい」ではなく、外部評価への固定観念を解き離し、実りある評価につながることが双方において確認された。

事業者から敬遠されがちな外部評価ではあるが、このような研修を通して、事業者やスタッフ、評価調査員が外部評価の目的、必要性を再確認し、外部評価の価値を理解することで、サービスの質だけでなく評価調査員や評価機関の質の向上にもつながり、それがサービス利用者やその家族の安心や満足につながっていくことが期待できる。

なお、研修後参加できなかった評価調査員から、研修の報告を聞いて、「参加したかった」という意見が多数あったという。グループホーム側の「今後も今日のような研修会を持ってほしい」等の声に応えていくためにも、サービスの質の向上を目指して、事業者はもとより、評価機関、評価調査員、行政等関係者一同で継続的な学習会に取り組んでいくことが求められる。

２．評価調査員に関する育成プロセス、訪問調査活動状況等に関するアンケート調査、分析

１）各道府県の評価機関への登録移行を焦点とした調査

（１）調査の目的

①評価調査員研修修了者と調査員実働の実態把握

②様々な角度からの評価調査員の適性把握

③評価調査員の道府県への情報提供の確認

（２）調査概要

①実施期間：平成16年12月～平成17年1月

②対象者：東京センターに登録されている評価調査員1160名（平成14年度、平成15年度の登録者）中、活動中の1115名

③東京センターにおける評価調査実績データ集計

・個人毎の訪問調査実施実績（主任調査員・調査員別、平成17年1月末日までの訪問調査予定を含む）

・調査先グループホームからの評価調査員の調査時のアンケートコメント

・調査報告書等の記述状況

・その他調査実務を通して、評価調査員としての適性等に関する状況等
（書類の返送状況、協力機関・調査員同士のトラブル等）

④評価調査員個別登録意向アンケート調査

・道府県への評価調査員として情報提供の可否確認

・評価調査員としての自己課題等をレポート形式にて提出

・要望等自由意見

（３）調査結果集約

①個別の調査活動現状把握

ｱ．訪問調査回数

評価調査員の要件として、年４回以上調査活動に従事可能であることがあげられているが、道府県毎、個人毎に差異がみられた。訪問調査を実施した最大値は58回に上る一方、研修を履修し登録しても調査実績が皆無という調査員もおり、さらに、主任調査員・調査員別にみると、主任経験が皆無という調査員もみられた。

登録日から年数を経ても、訪問調査及び主任経験がなければ、評価調査員としての実力が培っていけないことは明らかで、名目だけの評価調査員の存在は、他一部の調査員への「しわ寄せ」となり、負担過重が増していることの実情を把握し、解消にむ

けての手だてが必要である。

ｲ. 評価調査員としての適性把握

評価調査員には、遵守事項の誓約がなされているが、危ういラインで客観性、公平性を保てず、指導的な態度や言動を繰り返したり、マナーに欠如する調査員も若干みられた。評価そのものの質を担保していくためにも、評価機関には速やかな対応と適切な指導が求められるが、評価調査員の新規養成受講者募集段階において、適性について十分考慮していくことが必要である。

また、評価調査員の更新制を採り入れるなど、定期的なフォローアップ研修の実施とともに、あわせて適性を確認し、調査員の質の確保にむけた体制を構築していくことが求められる。

②調査員活動意欲動向

ｱ. 自然減少数値

平成 14 年度及び 15 年度中に東京センターの評価調査員研修を履修し、登録された調査員総数は 1184 名である。そのうち、今般の調査対象者は、平成 15 年度より独自に評価機関を選定したため評価調査員を既に登録移行した県の調査員 24 名と登録後当該調査の期間において登録を辞退した人（本人の業務・家庭の都合、死亡、評価調査員として不適切等の事由による登録辞退者）は 45 名となった。登録辞退者となった 45 名（約 4 %）は、総数からみると僅かではあるが、自然減少数として意識していかなければならない数値である。さらに都合により休職する評価調査員数も同数で推移しており、グループホームの増加数やマッピングにより新規評価調査員の養成も検討していかなければならない。

ｲ. 評価調査員の意向

「情報提供を『可』と回答した評価調査員数」は、844 名（対象者 1115 名中の 75.7 %に該当）である。本調査は、あくまでも評価調査員の個人データの情報提供の可・不可を問うものであり、今後の活動意向を問うものではないため、新たな評価機関において評価調査員として実働するか否かは不明ではある。ただし、既に評価機関に所属決定済み等の理由から「不可」「無回答」とした人も少なくなく（鳥取県例：17 名中 1 名のみ「可」との回答を得たが、全員が評価機関に所属が決まっているため）、8 割強の評価調査員は、今後も活動意欲を持っていると推測される。経過措置期間の評価体制も発展途上の中において、自ら模索しながら調査に挑み、開拓してきた第一世代の評価調査員が、今後においても積極的に活動したいという意向がうかがわれた。

◆各道府県別評価調査員登録者移行データ等一覧

都道府県名	第一期研修 第二期研修 調査員	第三期研修 調査員	2005.3.31現在 東京センター登 録調査員数	情報提供「可」と回 答した調査員数	継続率	今後も活動 が 予想される 調査員数	調査員の 平均訪問 調査回数	最大調査 回数	最小調査 回数
	2002年度、 2003年度	2004年度	=①+②	(①の内、活動中 の1115名対象)	=④÷①	=②+④	02年11月～ 05年2月	同左	同左
	①	②	③	④	④'	⑤	(9四半期)		
	人	人	人	人	%	人	回	回	回
北海道	104	129	233	83	79.8	212	7.2	41	0
青森県	16	4	20	13	81.3	17	25.7	58	5
岩手県	41	0	41	24	58.5	24	3.0	11	0
宮城県	17	0	17	13	76.5	13	11.1	18	2
秋田県	14	0	14	10	71.4	10	10.9	18	5
山形県	19	1	20	11	57.9	12	6.4	17	2
福島県	13	0	13	10	76.9	10	7.5	11	2
茨城県	13	46	59	9	69.2	55	17.1	32	5
栃木県	12	9	21	7	58.3	16	8.3	19	1
群馬県	32	24	56	24	75.0	48	7.5	19	1
埼玉県	27	38	65	23	85.2	61	10.0	15	1
千葉県	75	0	75	53	70.7	53	4.0	19	0
神奈川県	(24)	0							
新潟県	38	6	44	29	76.3	35	3.5	10	1
富山県	27	0	27	17	63.0	17	3.0	8	0
石川県	38	0	38	24	63.2	24	4.4	11	0
福井県	6	0	6	3	50.0	3	6.7	8	5
山梨県	9	0	9	9	100.0	9	6.0	11	1
長野県	22	0	22	18	81.8	18	7.5	14	4
岐阜県	51	0	51	46	90.2	46	5.4	19	0
静岡県	37	0	37	26	70.3	26	4.4	21	0
愛知県	37	8	45	25	67.6	33	8.0	28	0
三重県	18	6	24	17	94.4	23	8.2	12	3
滋賀県	20	0	20	14	70.0	14	4.7	7	0
京都府	10	5	15	7	70.0	12	11.6	20	5
大阪府	26	1	27	22	84.6	23	14.0	26	0
兵庫県	38	10	48	32	84.2	42	7.1	15	0
奈良県	15	5	20	12	80.0	17	6.0	9	3
和歌山県	16	2	18	12	75.0	14	4.4	8	0
鳥取県	17	0	17	1	5.9	1	2.9	7	1
島根県	10	0	10	9	90.0	9	9.0	14	4
広島県	44	0	44	33	75.0	33	5.7	12	0
山口県	16	0	16	11	68.8	11	12.0	19	4
徳島県	16	11	27	11	68.8	22	8.1	17	0
香川県	19	5	24	17	89.5	22	5.8	9	1
愛媛県	20	8	28	16	80.0	24	12.1	24	1
高知県	12	17	29	5	41.7	22	8.8	21	1
福岡県	63	61	124	50	79.4	111	7.9	21	0
佐賀県	22	0	22	10	45.5	10	5.9	20	0
長崎県	53	7	60	31	58.5	38	9.2	16	0
大分県	7	2	9	7	100.0	9	15.1	32	5
宮崎県	32	4	36	21	65.6	25	6.2	14	1
鹿児島県	29	5	34	23	79.3	28	4.7	14	0
沖縄県	9	11	20	6	66.7	17	4.4	9	1
	1160	**425**	**1585**	**844**	**72.8**	**1269**	**7.2**	**58**	**0**

③各道府県調査員の情報集約の一覧

本調査によって得られた情報（情報提供確認済み者）を、各道府県別に一覧表を作成し、道府県グループホームサービス評価担当者へ送付した。

道府県では、個別情報を勘案したうえ評価調査員個々に対して、今後の評価活動への意向を確認し、意向が確認された時点で評価機関への橋渡しを行ってもらえるよう東京センターより依頼した。

道府県の推薦を受けて評価調査員となり、東京センターで育成してきた評価の要でもある評価調査員に対して、今後の活躍のフィールドを整備し、円滑に移行していくことは道府県において重要なスイッチの機会でもあり、慎重かつスムーズに進むことが期待される。

2）今後の評価調査員活動にむけての評価調査員アンケート調査

（1）調査の目的

評価調査員の今後調査活動予定や育成プロセス等に関する意見、要望を具体的に把握する。また、全国レベルでのサービス評価の均質化を図るため、評価調査員の資質や技術の向上にむけたフォローアップ研修のあり方の検討とともに教材開発の基礎資料とする。

（2）調査概要

①実施期間：平成17年2月～3月末日

②対象者：前項調査（道府県への評価調査員として情報提供の可否確認アンケート）において、評価調査員情報提供可と回答した調査員844人及び無回答調査員121人、平成16年度新規評価調査員研修履修登録者403人　　計1368人

③評価調査員個別アンケート調査

・評価調査員としての今後の活動の見通し
・各道府県の活動体制の把握
・評価調査員フォローアップ研修の実情とニーズ把握

（3）調査結果集約

有効回答数は900であった。道府県によって評価体制の準備状況に差異がみられ、それに準じた形で所属先等を迷っているという回答も22.8％に上るが、61.9％の人が既に評価機関を決めており、引き続き評価調査員として活動していく予定が明らかになっている。

所属先を決定した理由は、「謝金や待遇」が差異下位で、「その他（評価機関からの勧誘等）」、「仲間がいるから」、「評価機関が１つしかないため」、「評価機関方針に共

感」が各々 200 を超え、拮抗している。次いで「やりがい」（192）や「自身の力量アップの機会が用意されている」（163）があげられており、これらの選択決定理由からも、評価調査員としてグループホームの質の確保・向上にむけた熱意がうかがえる。

なお、評価機関の選定において、1か所のみ選定という道府県も十数か所あることが当該アンケートからうかがえる。評価調査員にとっても評価機関の選択が可能となるよう、道府県の配慮が求められている。グループホーム事業者にとっても複数か所選定された評価機関の中から、選んで外部評価の委託契約を締結することが本来の姿として強く望まれていることから、検討課題となっている。

研修については、以前から評価調査員の要望が強くあげられてきている。評価調査員には、認知症ケアやグループホームへの理解や幅広い知識とともに、サービスの質を見極めていく力量、コミュニケーション技術、調査報告書記述のための文章力など多岐にわたる技術や技量の蓄積が求められている。これらは、継続的なフォローアップ研修はもとより、グループホーム事業者とともに、サービスの質を高めていくために一緒に学びあっていく研修の機会もたいへん有効であることが、評価の活用モデル事例からも検証されている。

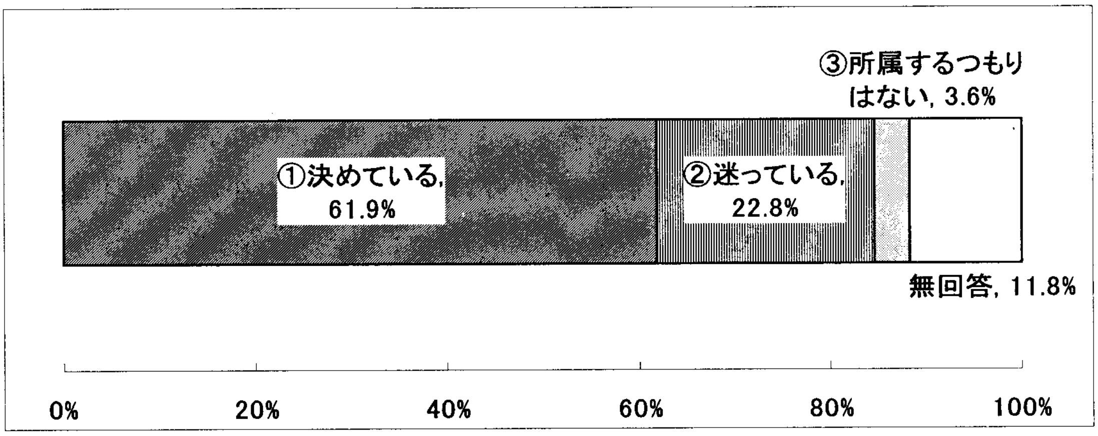
[評価調査員アンケート]集計結果（抜粋）

○対象：評価調査員　1368人／調査時期：2005年3月下旬〕
○主な調査内容：調査員としての今後の活動の見通し、各都道府県の活動体制〕

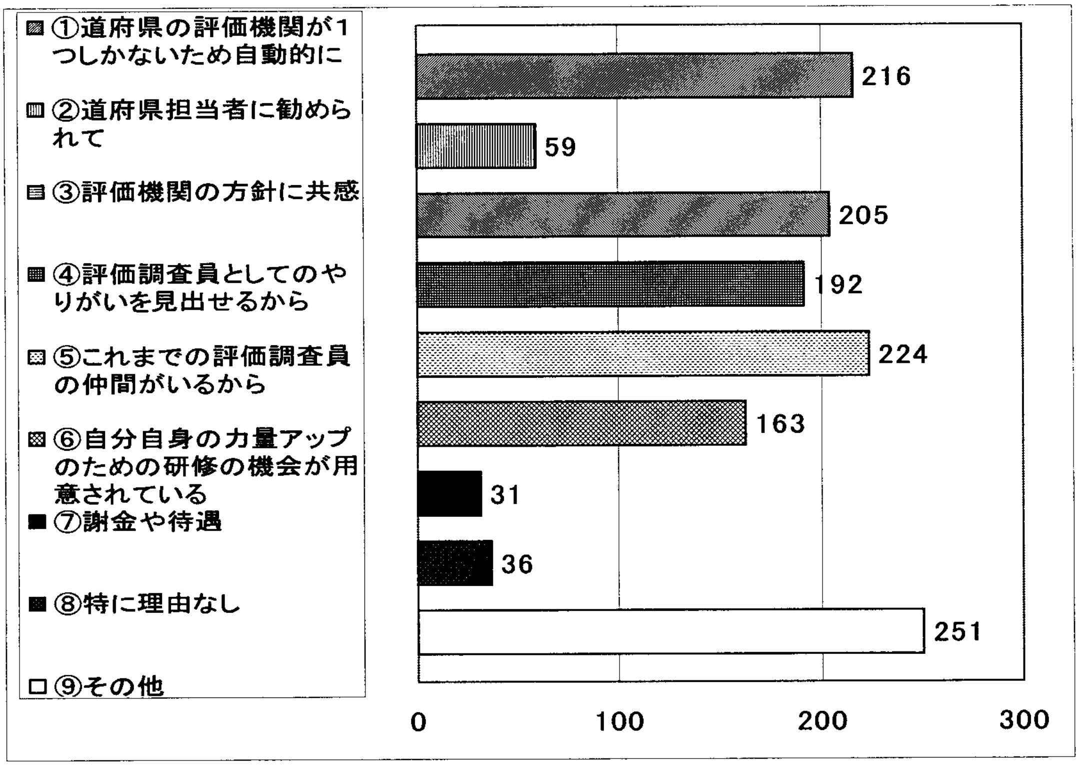
1）概要

これまで東京センターの評価調査員として活躍してきた方々に対して、今後の各道府県における評価調査員活動の方向性について聞きました。道府県によって評価の準備状況にまだ差がありますが、これまで活動されていた皆さんの多くが引き続き評価調査員として活動される予定です。

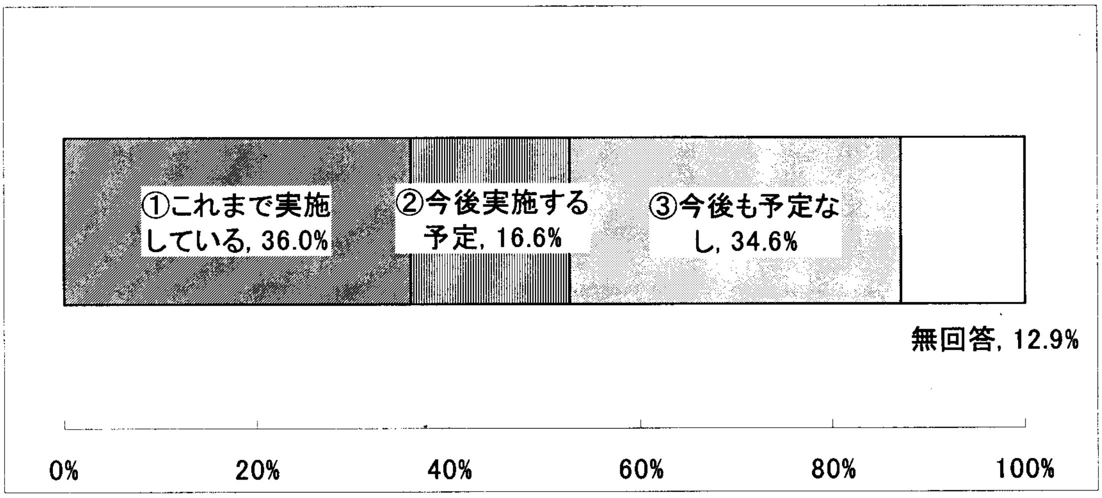
2）所属する評価機関について（N＝900）



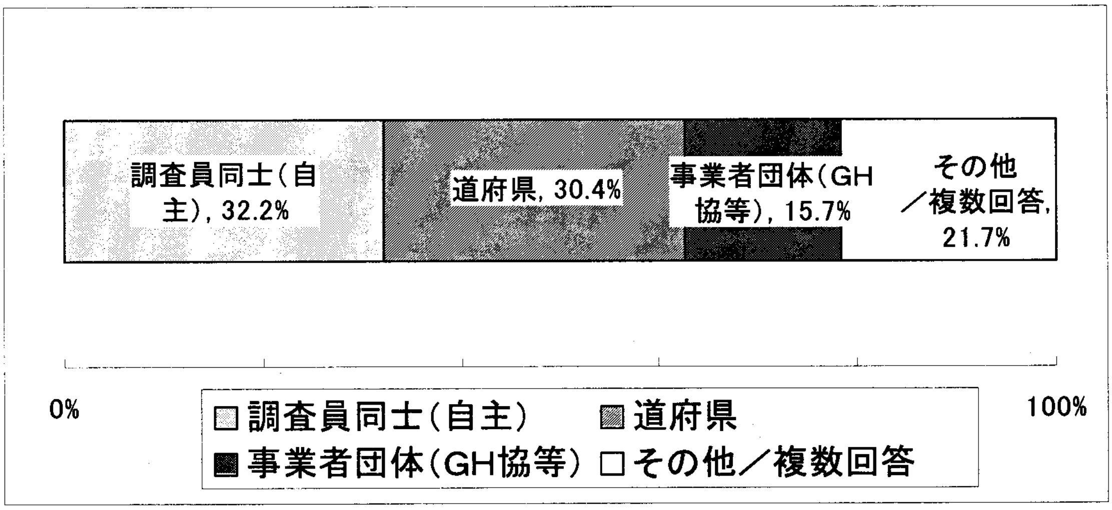
3）所属する評価機関を決めた理由（複数回答）



4） フォローアップ研修会や勉強会の開催状況（N=900）

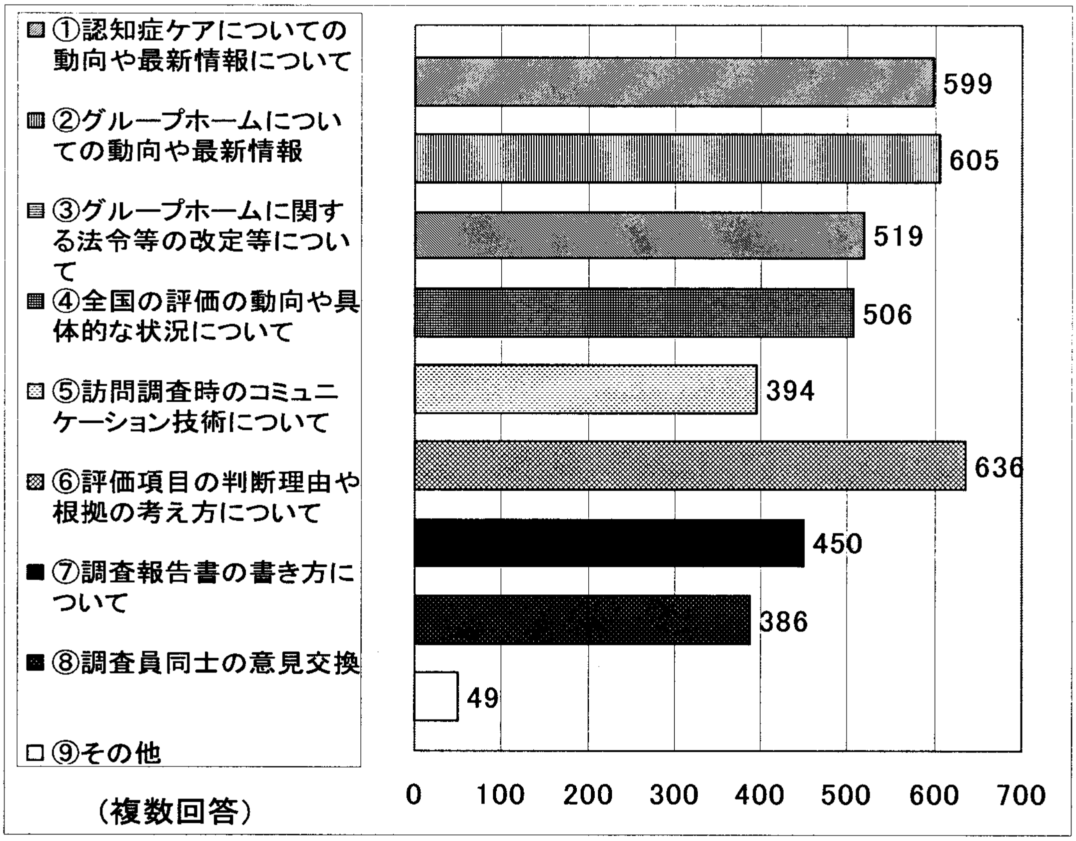


5） 研修会や勉強会の主催（類型：N=428）



6）評価調査員がどのような研修を希望するか。（複数回答）

＊認知症ケアやグループホームに関する最新情報を求める声も多く寄せられています。地元でグループホーム側と評価調査員が一緒に学びあい、交流しあう場を作っていくことが必要です。



7）調査員からの声（記述回答から）

1）日々グループホーム側も研鑽を重ねているので、評価調査員としてもより良い情報を把握したいし、情報提供も考えの枠に取り組みたいと考えます。その為にも、何回もフォローアップ研修の機会を計画していただきたい。

2）グループホームの経営者の方々に運営に対して意欲を持ってもらえるような訪問調査をしたいと思っております。経営者の方にやる気を失うような調査をされて困るのは入居者、家族の方々です。調査員の項目に対する判断の根拠、調査員同士の意見交換は最も大切なことと思います。

3）調査実施時、管理者に改善点を話し合い、理解されても、その後実際に改善されているのか確認できません。少しずつ改善に取り組んでいる姿勢がみられると、評価調査員としての励みになりますので、改善点等がわかったら知らせていただきたい。

4）調査に入るまでに「自己評価」を参考にさせていただき、内容を確認するのですが、○がついているだけで判断の理由や根拠が記入されていいないものや、複数ユニットがあっても同じものがコピーしてある場合など、参考にならない内容のものがありました。

5）評価項目に対して判断基準としたことがＧＨ側からまったく記載されていないことが多い。限られた時間のなかで評価しなければならないのでぜひ、多くの記載を望みたい。

3．評価調査員および講師の質の向上のためのフォローアップ研修カリキュラムの作成、試行・検証

1）評価の均質化を担保するための体系的な研修カリキュラムの必要性

今後、各地域において評価が展開されていくが、最も懸念されることの一つとして全国レベルでのサービス評価の均質化である。事業者にとって意義のあるサービス評価となるためにも、グループホームを前向きに理解し、応援団となってくれる評価調査員の資質や技術の向上が重要な課題となっている。

今後、ますますニーズが高まる評価調査員フォローアップ研修のための評価調査員および研修を担う講師のための体系的な研修カリキュラムの構築が欠かせない。

また、フォローアップ研修とともに次年度からの外部評価の本格実施に伴い、新規評価調査員研修の需要も拡張してきている。現在示されているカリキュラムをなぞるだけの研修では、本質的な評価調査員の養成にはつながらない。評価調査員の研修においては、訪問調査を進める上でのホーム側とのコミュニケーション技術、評価項目のねらいをふまえた適切な判断力や調査報告書等の「判断した理由や根拠」を的確に記述していく文章力等を身につけるための具体的な教育が求められている。さらに、研修課程を履修すれば全ての人が評価調査員としてスタートを切れる訳ではなく、研修後に適性を確認・審査し、技量を補っていくためのフォローまで踏まえたカリキュラムの具体的設定が不可欠である。これらの要件を既存の新規養成研修カリキュラムに盛り込み、研修を実施していくことが望まれる。

＜フォローアップ研修カリキュラムの具体要件＞

① これまで東京センターで実施してきたフォローアップ研修のノウハウを活用し、評価調査員が次回からの訪問調査で活かせる具体的内容に立脚した研修カリキュラム

② 評価調査員が日ごろの調査を通して感じている疑問や判断が難しい点について、グループワークを中心とした丁寧なコミュニケーションを通して、適切な見方や考え方を学ぶ

③ サービスの質の捉え方、ホームとの対話、記述について、演習を交え、体験的学習方式を多用する

④ サービス評価の今後の展望に関する最新情報の提供

認知症高齢者グループホームのサービス評価
外部評価調査員フォローアップ研修カリキュラム概要

時間	カリキュラム
10:00～10:10	開会にあたって　ご挨拶
10:10～10:15	１．オリエンテーション ＊フォローアップ研修の目的
10:15～11:10	２．グループホームの現状把握とサービス評価の目的の確認、今後の展開
11:10～11:15	－休憩－
11:15～12:00	３．具体的な調査方法についての振り返りと課題の検討 グループワーク テーマ：①事前の資料の読み込みおよび打ち合わせについて ②当日のホームとの関係について ③調査報告書のまとめのすり合わせ方法 ④調査員同士のチームワークについて 発表　～課題検討
12:00～13:00	－昼食休憩－
13:00～14:00	４．調査項目のねらいと判断の仕方について ＊判断が困難、ずれがちになる項目を重点的に
14:00～14:10	－休憩－
14:10～15:15	５．評価調査員の力量アップにむけて グループワーク テーマ：「利用者の視点に立って考えよう！ケアについて考えよう！」 ロールプレイ テーマ：「気づこう　気づきを伝えよう！ホームとの対話を大切に」
15:15～15:30	－休憩－
15:30～15:45	エクササイズ
15:45～16:30	６．調査報告書等の記入方法について ＊調査報告書記入の実際　～演習を交えて
16:30～16:50	７．より良い外部評価とするための何でも討論会
16:50～17:00	ビデオ（ＤＶＤ）上映

認知症高齢者グループホームのサービス評価
外部評価調査員研修カリキュラム概要（標準）

【第１日目】	（午前１０時～午後５時）	使用教材
10:00～10:10	●開会に当たって　ご挨拶	
10:10～10:20	●オリエンテーション（研修の目的と流れ）	ﾃｷｽﾄ
10:20～10:45	●ビデオ上映:「始めよう！育もう！サービス評価」	ﾋﾞﾃﾞｵ
10:45～12:00	Ⅰ．グループホームの基礎学習編	
	単元１．認知症高齢者および認知症介護に係る理解	ﾃｷｽﾄ P.P
12:00～13:00	－昼食休憩－	
13:00～13:15	単元２．グループホームの基本的理解	
	1.ビデオ上映:グループホームで創る生活(ﾆｭｰｽｽﾃｰｼｮﾝ)	ﾋﾞﾃﾞｵ
13:15～14:00	2.GHの誕生、3.GHの特徴と役割	ﾃｷｽﾄ
14:00～14:10	－休憩－	
14:10～15:10	4.歴史と制度、5.あるべき像とは	ﾃｷｽﾄ
	単元３．グループホームの現状	
15:10～15:20	●ビデオ等上映:「県内のグループホーム」	ﾋﾞﾃﾞｵ
15:20～15:30	－休憩－	
15:30～16:00	単元４．グループホームが直面している課題	ﾃｷｽﾄ
16:00～16:30	●グループワーク「質問・討論会」	用紙
16:30～17:00	●疑問への回答	

【第２日目】	（午前１０時～午後５時）	
10:00～10:30	Ⅱ．グループホームのサービス評価編	ﾃｷｽﾄ
	単元５．サービス評価の必要性と目的	
10:30～11:00	単元６．グループホームのサービスの質ってなに？」	
	●グループワーク「質とは」	用紙
11:00～12:00	1.利用者の権利・倫理綱領、2.質の追求	P.P
12:00～13:00	－昼食休憩－	
13:00～14:45	Ⅲ．サービス評価の具体的ガイド編	ﾃｷｽﾄ
	単元７．訪問調査の流れと手引き	ﾃｷｽﾄ
	単元８．評価項目の内容	ﾃｷｽﾄ等
14:45～15:00	●エクササイズ	P.P
15:00～15:15	－休憩－	
15:15～16:30	単元９．グループホームの書類の見方、考え方	ｼｰﾄ類
	単元１０．調査のためのシート類の記入方法と作業手順	
16:30～17:00	●ロールプレイ　実習打合せ	

【第４日目】	（午前１０時～午後５時）	使用教材
10:00～10:05	●オリエンテーション（本日の流れ）	
10:05～10:45	Ⅰ．実習チェックシート１　　～グループワーク	
	「行ってみて良かったこと、手ごたえ」	ﾃｷｽﾄ P76
	「行ってみて疑問点・困難点」	ﾃｷｽﾄ P77
	①グループホームとの関係作り	
	②進行の仕方	
	③聞き取りや観察等の調査のあり方	
10:50～11:20	発表	
11:20～12:00	評価調査員に求められる適性	ﾃｷｽﾄ P2
12:00～13:00	－昼食休憩－	
13:00～13:30	Ⅱ．実習チェックシート２　～グループワーク	
	「行ってみて疑問点・困難点」	ﾃｷｽﾄ P78
	④調査項目について	
13:30～13:55	発表	
14:00～15:00	項目のねらい、調査のポイント	ｶﾞｲﾄﾞ集
15:10～15:50	報告書の書き方演習	ｶﾞｲﾄﾞ集
15:55～16:15	評価調査員の実務手続き	ﾃｷｽﾄP69～
16:15～16:30	質疑応答	
16:30～16:55	レポート作成	
16:55～17:00	閉会に当たって　ご挨拶	

2）評価調査員研修のための講師養成研修の実施

（1）講師の役割と要件の明確化

良質な評価調査員を継続的に必要数確保し、現任評価調査員の技量をさらに高めていくためには、評価調査員研修の講師役（評価推進員）を全国レベルで育成していくことが求められている。地域における評価調査員の講師役であるとともに、サービス評価の推進役、ネットワーク作り等の中核となる人材として、東京センターでは平成１４年度より経年に亘り講師役を育成してきた。これは、評価調査員と同様に評価推進員も一度研修を受講したのみでは十分とは言えず、情報を共有しながら、時代にあわせたサービス評価のあり方をともに追求していく場となってきた。

現在は、未だ１～２割と少数ではあるが、地域で自立した評価調査員研修の展開が始まってきていることも、成果と言えよう。

サービス評価の本格実施の到来で、ますます講師（評価推進員）の役割は重要な存在となってくる。講師はグループホーム事業者に限定せず、グループホームおよびサービス評価を理解した人材を確保し、幅広い講師陣としていくことが求められる。

一方、評価推進員は、必ずしも評価機関の組織員とは限らず、外部要員であることを前提に考慮していく必要がある。但し、評価推進員にはその人をバックアップしてくれる人材、機材等が不可欠であるため、「組織」が必要である。

＜評価推進員に求められる要件＞

① グループホームに直接関わった経験を有すること

② グループホームの知識と質の評価に対して意欲を有し、地域のグループホームの質を高めていく役割を担えること

③ 継続的に評価推進員を担っていけること

④ 評価推進員研修会に参加できること

⑤ 地域での評価調査員研修会を企画・運営できること

⑥ 地域のグループホームのネットワーク作りに積極的であること

（2）外部評価調査員研修の講師養成研修会の実施

<外部評価調査員研修の講師養成研修会の趣旨>

① グループホームにとって取り組みがいがあり継続可能な評価、また、利用者や家族にとっての安心と満足につながる評価を、地域で展開していくための要となる調査員を各地域で養成していく上での講師候補者の評価に関する理解と意識の共有化を目指す。

② 適正な評価が円滑に実施されるための評価調査員研修で大切にすべきこと、伝えるべきことを確認する。

③ 各地域において地元性をふまえた自律的な評価を今後、実施していくための課題をブロック単位で検討し、今後のあり方を協議する。

<研修会実施要領>

① 実施日程：平成16年7月3日（土）4日（日）（1泊2日）

② 研修会場：大阪コスモススクエア　2階　211研修室

③ 対象者　：第1回、第2回講師養成研修会参加者及び各都道府県毎に評価調査員、協力機関のなかから講師候補者として推薦等による

講師養成研修会には、41道府県58名が参加し、うち、12名は評価調査員（協力機関）の参加となった。

各地域におけるサービス評価の実情にあわせた意見交換や評価のあり方の共有化とともに、評価調査員テキストおよびサービス評価ガイド集の改訂に伴い、項目のねらいの一致を徹底的に図った。

研修に参加したメンバーには、平成16年10月から開催された第3期評価調査員研修やフォローアップ研修の講師役として活躍してもらう一方、各地域で検討が始まっている評価機関実施要項の策定委員に参画するなど、評価の推進役として果たしている役割は大きい。

平成１６年度痴呆性高齢者グループホーム外部評価調査員講師養成研修会の行程

日時及びスケジュール：平成１６年７月３日（土）４日（日）
７月３日（土）　１３：００～　受付開始
１３：３０～２１：３０　（懇親会含む）
７月４日（日）　９：００～１５：００　（昼食含む）

７／３	
13：00	受付開始（コスモスクエア２Ｆ　２１１研修室）
13:30～14:00	グループホームのサービス評価のあり方と研修講師の方々への期待
14:00～14:15	本研修会の趣旨説明およびサービス評価の目的の確認
14:15～14:35	各ブロックで自己紹介
14:35～15:00	サービス評価の進捗状況と今後の進め方
15:00～15:15	休憩
15:15～16:15	グループワーク 各県でのサービス評価の現状と課題～実りある評価にむけた作戦会議
16:15～17:30	調査の流れについて
17:30～18:30	軽食およびチェックイン
18:30～20:00	外部評価項目の理解①（評価項目の説明とディスカッション）
20:00～21:30	懇親会 ～この機会に、講師同士の懇親を図ろう。研修会で話しきれなかったことをおおいに語ろう
21:30	解散
７／４	
7:30～9:00	朝食 チェックアウト ※もし、各室の冷蔵庫や電話等をお使いになった場合は、各自でこの時　に精算して下さい。
9:00～10:45	外部評価項目の理解②（評価項目の説明とディスカッション）
10:45～11:00	休憩
11:00～12:30	外部評価項目の理解③（評価項目の説明とディスカッション）
12:30～13:30	昼食
13:30～14:30	フォローアップ研修に向けて
14:30～15:00	全体ディスカッションおよびまとめ
15:00	解散

4．評価機関の質の確保に向けたガイドラインの作成

1）評価機関の重要性とそのあり方

評価調査員の質の確保とともに外部評価は、「評価機関の質」が「評価の質」を大きく左右していくこととなる。グループホーム事業者側が、コストを払って意味ある評価が実施できるよう、評価機関は事業者側の意見を反映させながら評価のあり方の改善を恒常的に努めていくことが不可欠である。また、公平かつ客観的な評価の実施、分析、結果の通知はもとより、至急に質の改善が必要なグループホームが見出された場合、評価のみで留めるのではなく、事故未然防止対応として、行政との連携等の体制づくりに努めていかなければならない。

評価機関は、外部評価委託契約の締結（それ以前の事業者への周知等も想定される）から評価の日程調整や評価、調査に関する様々な目に見えにくい膨大な事務作業を抱えており、日常的に決して容易ではないことが推測される。山積していく課題からややもすると、評価結果確定に際して十分な審議がなされず、端折ってしまったり或いは迎合的な姿勢に陥ってしまうことが懸念されている。

サービス評価の目的を今一度、評価機関の理念に照らし合わせ、同時にコストパフォーマンスもを見据えた事業方針を明確に打ち出していくことが重要である。

一方、質の高い評価を実施できる機関が各地域で育つためには、グループホーム事業者、利用者・家族、地域の人々も評価機関のあり方に関心を寄せ、育てていく取り組みが欠かせない。今後、地域のグループホーム事業者の質の確保・向上のためのサービス評価の要となる評価機関をどのように設立・発展させたらいいのか、適正なコストと評価の精度アップを目指して、各地域で真剣な検討が望まれる。

＜評価機関の要件＞

① サービス評価の目的を十分に踏まえた評価機関としての理念構築
② 下記内容を遂行するためのノウハウがあること
・業務内容を見据えた評価体制の具体的な構築
・外部評価調査員養成研修及び継続研修の実施
・評価の準備から公平かつ客観的な評価結果までの一連作業の実施
③ 継続してサービス評価事業を実施できる組織体制があること
④ 認知症ケアとグループホームケアサービスに関する知見と社会的信頼を有すること
⑤ 評価審査委員会と独立かつ密接な関係を有し、協働してグループホームの質の確保・向上を目指す事業方針と意欲を有すること

２）評価機関の設立支援にむけた研修の実施

（１）評価機関の立ち上げ支援

東京センターには、各都道府県の評価体制が整うまでの平成 14 年度から 16 年度までの 3 年間を経過措置の期間として、評価機関業務を担う一方で外部評価の普及・定着のための基盤整備および評価機関のノウハウを蓄積し、期間経過後においては各地域で立ち上がる評価機関へのノウハウの還元と多角的な支援が求められている。

当初の評価事業量を遙かに超える本年度の外部評価を円滑に推進していくために、また、平成 17 年度を見据えて、各地域での具体的な評価体制づくりのために、平成 16 年 6 月に各道府県の行政外部評価担当者、事業者ネットワーク代表者、評価機関予定者 3 名を一組として、本年第 1 回目の外部評価説明会を開催した。

次いで、より具体的な評価機関立ち上げ支援をするために、評価機関の実務を体系化して説明する機会を 12 月に設けた。

＜平成16年度都道府県グループホーム外部評価担当者説明会＞

① 実施日程：平成 16 年 6 月 28 日（月）

② 研修会場 ：高齢者痴呆介護研究・研修東京センター

③ 対象者 ：都道府県痴呆性高齢者グループホーム外部評価担当者

各都道府県で推進している外部評価機関立ち上げを予定している法人の担当者

グループホーム地域ネットワーク代表者等

○ 参加者総数 47 都道府県 総数 90 名

＜「痴呆性高齢者グループホームサービス評価」評価機関業務説明会＞

① 実施日程：平成 16 年 12 月 13 日（月）

② 研修会場 ：高齢者痴呆介護研究・研修東京センター

③ 対象者 ：都道府県痴呆性高齢者グループホーム外部評価担当者

各都道府県選定済み或いは予定の評価機関

グループホーム地域ネットワーク代表者等

○参加者総数 44 道府県 行政担当者 54 名

評価機関 43 名

事業者 17 名 総数 97 名

（2）「痴呆性高齢者グループホームサービス評価」評価機関業務説明会の開催

各道府県のグループホーム設置状況や様々な要因により、国の経過措置延長に準じて各地域の評価機関の外部評価のスタート時期は、半年程度の時間差が生じている。

そのため、この時期においては評価への臨機体制で臨んでいる評価機関と評価機関体制の準備中の法人が混同した中での説明会となった。

進捗状況に差異があるため焦点化は困難であるが、参加者への事前アンケートに基づき聞きたい情報を探りつつ、伝えたい情報を整理した。プログラム作成に際しては、東京センターでの評価機関立ち上げ時の業務や体制づくりを振り返りながら、経過期間の実情を織りなした基礎的な資料を作成することに努め、説明に臨んだ。

参加者からの声の総括として、以下２点があげられる。

・より具体的な評価実務の研修の機会
・今後の評価業務にあたり、個別の相談が増加することが想定されており、そのアドバイズ機能を評価機関業務経験豊富な東京センターに担ってほしい

東京センターで推進してきたグループホームのサービス評価の経過と現在の到達点を集約し、結果を還元していき、より各地域でのサービス評価の円滑な推進にむけた支援方策について、今後の必須課題として提起された。

「痴呆性高齢者グループホームサービス評価」

評価機関業務説明会

主　催　高齢者痴呆介護研究・研修東京センター
日　程　平成 16 年 12 月 13 日（月）
会　場　高齢者痴呆介護研究・研修東京センター

プログラム

次第	時間	説明者・演者
○開会挨拶	10:00～10:05	高齢者痴呆介護研究・研修東京センター 運営部長　中島　謙次
1．サービス評価の基本的理解と課題 ～東京センターの実践より	10:05～10:30	高齢者痴呆介護研究・研修東京センター サービス評価推進室　永田久美子
2．東京センターにおける外部評価の円滑な推進にむけて	10:30～11:30	高齢者痴呆介護研究・研修東京センター サービス評価推進室　平林景子
3．実践報告 「サービス評価の取り組み事例と期待」	11:30～12:00	・石川県サンライフ滝の里　東裕紀 ・埼玉県グループホーム連絡協議会会長 西村美智代
（昼食休憩）	12:00～13:00	
参考教材：グループホームの暮らしと利用者の姿～評価関係者の視点の統一にむけて	（12:50～）	（ＤＶＤ上映）
4．行政説明	13:00～13:15	厚生労働省老健局計画課痴呆対策推進室
5．東京センターにおける評価機関業務の実際と課題について	13:15～15:15	高齢者痴呆介護研究・研修東京センター サービス評価推進室
（休　憩）	15:15～15:30	
6．事前アンケートの質問に応えて	15:30～16:00	高齢者痴呆介護研究・研修東京センター サービス評価推進室
7．実践報告 「グループホーム外部評価機関実践予定者の立場から」	16:00～16:30	大阪府社会福祉協議会　叶井泰幸
○質疑応答	16:30～17:00	

Ⅲ. 事業のまとめ・提言

サービス評価活用モデルを通して、事業者はもとより評価関係者の相互的な学習の機会が、グループホームの質の確保・向上に直接的に貢献するとともに、サービス評価の質の担保にも効果的であることが顕在化された。

また、評価の質に直接反映されていく評価調査員の実情をふまえ、今後の評価調査員等の質の向上にむけたガイドラインを作成することを通して、今後、各地域において自発的継続的なフォローアップ等に活用されることが期待される。

さらに、評価機関ガイドラインの作成により、全国レベルでのサービス評価の均質化とともに円滑な評価実施への効果が期待される。

これらの成果物は、17年度以降各道府県の多様な評価機関と関係者が協働して円滑に評価を実施し、グループホームの質の向上にむけた本来的な評価の目標を達成していくために貢献しうることが考えられる。

資　料・デ ー タ

２．－１）

各道府県の評価機関への登録移行を焦点とした調査シート

２００５年2月２日

グループホーム評価調査員各位

高齢者痴呆介護研究・研修東京センター
（認知症介護研究・研修東京センター（改称予定））
サービス評価推進室

今後の評価調査員の移行について

寒さ厳しき季節、評価調査員の皆様におかれましてはますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

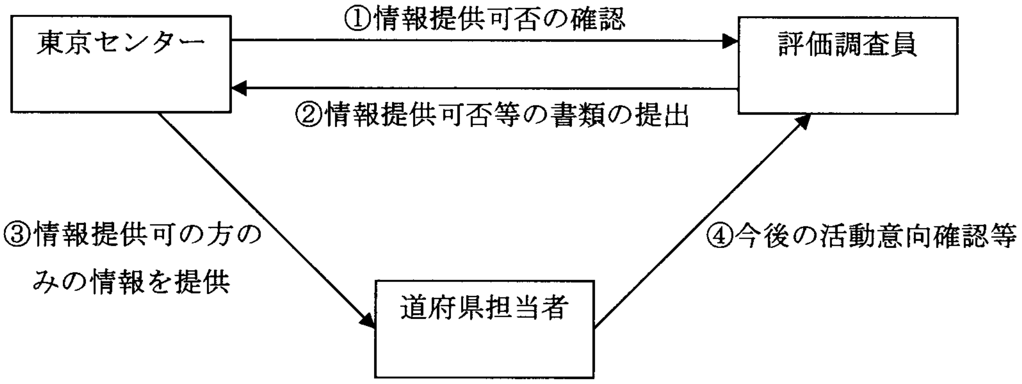
他の介護保険サービスの第三者による評価の先陣をきってスタートしたのがグループホームの外部評価です。グループホームの質の確保・向上と利用者の満足をめざした評価をどう育てていくか、グループホーム事業者、評価調査員、協力機関、行政担当者等外部評価関係者のご協力やご意見を頂き、様々な試行錯誤の中で進めてきました。当初の目標をはるかに越えて評価を実施できているのは、評価調査員の方お一人お一人のご協力によるものと厚くお礼を申し上げます。

さて、ご承知の通り、当東京センターにおける評価機関としての役割は平成１６年度末（一部の道府県では、平成１７年度上半期）までとなっております。以降は、いよいよ各地元での外部評価がスタートして参ります。

評価調査員の皆様には、これからも地域の評価機関で活躍していって頂きたいと願っています。そのためには、東京センターでご登録頂いている評価調査員としての情報を道府県担当者に提供することとなります。つきましては、貴方様の情報の提供について、「可」「否」をお伺い致します。

なお、東京センターは情報提供に留まり、今後の地域での評価調査員としての活動の意向や登録先の説明等は道府県担当者からなされることとなります。今後の手続き等の流れについては、【図１今後の流れ】をご参照下さい。

【図１今後の流れ】



情報提供に関する評価調査員の手続き

次の内容をご確認頂き、お手続きをお願い致します。

1）道府県担当者に提供する情報の内容

- 評価調査員基本情報（研修受講申込書）（下記②）
- 別紙記入頂く「評価調査員自己点検レポート」（下記③）
- 今までの訪問調査実施状況（主任調査員、調査員の回数、訪問先ホーム名、ホームからの意見、調査報告書等の記入状況等）

※内容に関してのお問い合わせに関しては、お答えできませんのでご了承下さい。

2）情報提供する書類のご記入方法

①情報提供「可」・「不可」の用紙をご記入下さい。

②情報提供「可」の方は、同封しております「研修受講申込書」の「1．住所、氏名等」の欄をご確認頂き、変更がある場合は二本線を引き、訂正して下さい。（年齢のご訂正は不要です）

※「研修受講申込書」が「②」となります。右上に「②」と書いてありませんがご了承下さい。

③情報提供「可」の方は、同封しております「評価調査員レポート」をご記入下さい。

3）書類の提出方法

・情報提供「可」の方は、①②③を同封の封筒に入れ、ご返送下さい。

・情報提供「不可」の方は、①②を同封の封筒に入れ、ご返送下さい。

※返信用の封筒には、切手は不要です。

お忙しい中恐縮ですが、ご提出は<u>2月８日（火）</u>必着でお願いします。

【１／２５にメール便で送付申し上げましたが、戻ってしまいました。再送となるので期間が大変短く恐縮ですが、なにとぞよろしくお願いします】

※なお、調査員証に関するお手続きは別添の「お知らせ」をご参照下さい。

評価調査員の役割を果たしていくことは一朝一夕でできることではありません。これまでの評価調査員としての貴重な経験をもとに、地域のグループホームの質の確保・向上および認知症ケアの牽引役として、今後ともぜひお力を発揮していかれることを願っております。

また、今後はさらに調査員同士のネットワークを広げ、評価調査員、評価機関、事業者、行政が一丸となってより良い外部評価を推進していかれることを期待しております。

①

情報提供の「可」「不可」について

道府県担当者に外部評価に関する下記の情報を提供することを

「可」　・　「不可」

（いずれかに○をつけて下さい）

【情報提供内容】
・調査員基本情報（研修受講申込書）
・「評価調査員レポート」
・ 今までの訪問調査実施状況（主任調査員、調査員の回数、訪問先ホーム名、ホームからの意見、調査報告書等の記入状況等）

年　月　日

住所

氏名　印

なお、情報の提供について「不可」の場合は、その理由等をご記入下さい。

③

評価調査員自己点検レポート
～いままでの訪問調査を振り返って～

記入日　　　　年　　月　　日　都道府県名

調査員番号（調査員証右上の番号）　調査員氏名

1．評価項目の理解を確認するために、次の設問にお答え下さい。
（これは事例ですので、貴方が訪問調査に行かれた先の内容ではありません）

Q１：次の項目について、あるホームにヒアリングをすると管理者から次のコメントが出されました。あなたならどのように判断しますか。その判断した理由や根拠を含めて枠内に記述して下さい。

項目Ｎｏ．４０「金銭管理の支援」について
【管理者のコメント】：お金を持つことで無くなった、盗られたと混乱が生じるので、ホームで一律に管理している。

【あなたの判断した理由や根拠】

できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項

Q２：下記項目についてＡ評価調査員は次のような「判断した理由や根拠」を記述しました。この理由や根拠に欠けている視点は何か、貴方の考えを記述して下さい。

項目No. 49「緊急時の手当」について

できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
○			病院に隣接しているホームであり、看護師の資格を持っている職員もいるので、緊急時には対応できる。	

【回　答】

2．今までの訪問調査を振り返って、評価の目的を一致させ、グループホームや調査員同士の関係づくりやケアサービスの質の向上に向けて協働できましたか。評価調査員テキスト（２００４年度版）Ｐ２の「評価調査員に求められる適性」を再度読まれ、自己点検され、その具体的な内容をご記入下さい。特に、訪問調査の経験が少なかったり、あるいは主任調査員の経験がほとんどない方は、その点についての理由等にも触れてご記入下さい。（２５０字以上は必ずご記入下さい。下記枠内に記述されても、パソコンで打ったものを貼り付けても結構です。箇条書きは不可。）

3．今後、地域での評価調査員として活動していくにあたり、どのような抱負をお持ちですか。（２５０字以上。同上）

３．－2）

評価調査員研修のための講師養成研修の実施シート・資料

グループワーク
「各県でのサービス評価の現状と課題　～実りある評価にむけた作戦会議」

ブロック単位で、各県のサービス評価の現状及び課題について協議し、より良い評価実施に向けての検討を行いましょう。その際に、以下の３点に関して中心にディスカッションを行って下さい。

① 評価調査員の状況
② グループホームのサービス評価への姿勢、実施状況
③ 行政とのタイアップのあり方

評価項目に関するロールプレイ

①鍵をかけない工夫

項目番号 外部	項目番号 自己	項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
29	38	○鍵をかけない工夫 入居者の自由な暮らしを支え、入居者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむような配慮をしている。やむを得ず鍵をかける場合は、その根拠が明白で、その理由を家族に説明している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)					

②食事を楽しむことのできる支援

項目番号 外部	項目番号 自己	項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
33	47	○食事を楽しむことのできる支援 職員も入居者と同じ食事を一緒に楽しんで食べながら、食べ方の混乱や食べこぼし等に対するサポートをさりげなく行っている。					

③入居者の状態に応じた職員の確保・退居の支援

項目番号 外部	項目番号 自己	項目	できている	要改善	評価不能	判断した理由や根拠	改善すべき点等の特記事項
55	101	○入居者の状態に応じた職員の確保 入居者の状態や生活の流れを支援するために、これに即した職員の勤務ローテーションを組んでいる。					
59	109	○退居の支援 退居は、契約に基づくとともにその決定過程が明確である。また、入居者や家族に十分な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。					

２００２年7月４日

高齢者痴呆介護研究・研修東京センターサービス評価推進室

外部評価項目のねらいの把握

～痴呆性高齢者グループホーム外部評価調査員講師養成研修会説明速記メモ～

★何をねらっての項目であるのかを確認していく。

７１項目の中で調査員のよって項目の理解やねらいに差が見られる項目を重点的に説明

◇大きな枠組み条件下のもとで取り組むことが難しい点として以下の３点が挙がっている。

・ ハード面での制約条件　・家族の課題　・地域の課題

・生活空間づくり

例：立地的に山の上にあるから、近隣との関わりが出来ない。ハードの条件（立地、建物等）として、変更が不可能である。

・ご家族との関わり

例：「介護計画の家族との相談」

家族からの協力が得られない。ホーム側から投げかけをしているが、家族側からの反応があまりない。ということが良く聞かれる。

・地域との関わり

例：「運営理念の啓発」

グループホームに関して啓発しようとしても、地域特性があるので、グループホームを理解してもらえない。(介護は家庭で看るものであるという認識等)

【状況・考え方のポイント】

今の条件の中で精一杯やっているから、ホーム側は自己評価でできているとしていることが多い。それに対して、調査員から見ると「要改善」と見える点がある場合において話し合いの中でその状況を理解する。話し合っている中で、ホーム側からこういう条件があるから、これは出来ないのだという話になった時にそれらをどのように解釈するか。

グループホーム側のいろいろな努力や条件があるが、評価を機会に目標水準に照らして、もう１度、自分たちの点検し直して可能性を探ってみたらどうか、今の条件の中で仕方がないと諦めるのではなくて、利用者にとってはこういうことが必要であるかを捉えなおすような呼びかけを行う。条件や仕方がないというところをもう一度見直して進んで欲しい、立ち戻るきっかけを投げかけるスタンスを持って欲しいという気持ちで。

項目ごとのねらいの把握（項目抜粋）

（ガイド集にそってねらいの詳細説明および参加者からの実践的具体例の集約）

P９（外部評価項目４）：運営理念の啓発

この項目では、アドバルーン的な啓発事業を求めているのではない＝催し物をやった、地域祭りを母体と一緒にやったということで「できている」としているホームがあるがそういう解釈ではなく「ホーム自体の理念や役割が地域に理解される」ということの意味を問い直す。常日頃から地域に向けて、啓発や広報をしていくことが望ましいという判断をして、記述をしていく。地域に向けてというところまで含めるのがグループホームの役割なのか、利用者に向けての取り組みのみが介護という考え方も今でもあるが、利用者が毎日の中で地域で生活していくための土台づくりのためにも、地域の理解を得られる取り組みが求められている。

グループホーム自体ではやっていないけれど、母体法人では積極的にやっている、母体が地域に向けて通信を持っているから、できているという判断している場合に対して、グループホームとしての特徴や役割が理解できるような発信ができていいない場合には「要改善」と。グループホームが地域に理解してもらえるように、グループホームでやっていることを地域により発信していくことで、地域に受け入れられていく。グループホームをそういう目で見ていなく、法人の中で活動するのがあたり前であると思っていたことに対して、独自で進めていくことができるようになったという改善計画も出てきている。

P10（外部評価項目５）：気軽に入れる玄関まわり等の配慮

草花を植えるなどが項目の（　）の中の例示にあるが、草花を植えれば良いのか？という表面的な形やそれらを繕うだけになってしまうという危惧があるとの一生懸命な事業者から問いかけがある項目である。ここは「ねらい」を大切に理解していくことが重要。調査項目の内容自体で考えると、そこの玄関に立ったときに、違和感を感じさせない、調査員として入りやすく、物忘れの多い入居者が入りやすい、同じように近隣の人たちも声をかけやすいかという、こういうことを意識しながら玄関周りを配慮しているかという点を見て欲しい。

ビルの一角でグループホームをしている場合、かつて倉庫だったところを改築しているという様々なホームが出来ている。また、大きな施設の中にグループホームが一角としてある、ケアハウスの一部を改築して、グループホームの玄関があるが、その玄関を使わずに施設の母体側の玄関を使っていうことも出てきている。それらの中で、どうやって職員が家庭的らしくなるように努力しているか、ハードを手入れしようとしているかを見て、できているかを判断する。この建物では無理であり、玄関周りではなく、中身で勝負して

いるというホームもあるが、今の年代の入居者の玄関の意味を調査員が体感して、どういう事実であったから、どう判断したかを具体的に判断する必要がある。

P12（外部評価項目７）：共用空間における居場所の確保

この項目の解釈として、「くつろげる」かどうかがを中心に考えがちである。判断根拠の中では、「みなさん大きなソファーでゆっくりくつろいでいた」との記述が多く見られる。一人になったり、思い思いに数人で過ごせるような空間をいかに確保できているかの視点を持って見ることが必要。

P15（外部評価項目９）：身体機能の低下を補う配慮

この項目では、「バリアフリー、段差が無い」でOKにしている一方で、階段が急である、浴室が深すぎるということだけで「要改善」と判断されていることが多い。

しかし、今の状態の身体機能にあわせて配慮がなされているかが重要であり、バリアフリーにしているから良い、よくないということではない。今の力のある方たちの中で、その力を落とさないようにするためにグループホームではなにをしているのかということを具体的に話を聞いたり、事実としてどのように取り組まれているのかを考えることが大切。利用者の方で身体機能はばらつきがあるが、この利用者の方にとってはどの様に取り組まれているか、ただ、外から見ただけで判断するのではなく、利用者にとっての配慮がどうかを聞く。

P17（外部評価項目１０）：場所間違い等の防止策

家庭的な雰囲気を壊すから、このような明示をせずに、ソフト（誘導）でまかなっているというケースが出てきている。ねらいにあるとおり、誘導は大切であるが、自分の力を使ってという可能性を活かしていく取り組みが求められる。この項目はグループホームを「暮らしの場」としていく中で大切である。例えば、お年寄りがトイレに行きたいサインをキャッチして対応しているから表示は必要ないということはあるが、職員から離れて、一人で行きたがってらっしゃる場合もあれば、職員の誘導が無くても場所が分かるポイントがあれば一人で行けるという可能性もある。

P19（外部評価項目１２）：換気・空調の配慮

＜家族アンケートから出やすい項目＞

調査員が限られた時間内では見切れない、感じられない部分（季節的なことも含めて）で家族アンケートで比較的書かれている項目である。調査員の訪問中で、温度管理がされていたとしても、夜はどのように配慮されているか、夜、お年寄りが寒い・暑いということは出ていないかというのを家族からということではなく、別の形で代弁する質問形式をとりながら聞くようにする。

P24（外部評価項目１５）：個別具体的な介護計画

調査員の中の記述の中でばらつきが比較的多く見られる項目である。調査員の中では、施設経験が長くて、こんな介護計画ではだめという指導があったり、素人だから全く何もタッチできないというケースもある。

この項目は、評価項目をていねいに読んでいくことにヒントがある。介護計画というのは、専門家しかわからない計画ではなく、本人がその計画の主体にあり、本来は本人やご家族が見て分かるものであることが望まれる。個別な計画がたてられているか、特徴ある内容になっているかを見る。ただし、利用者にとってその介護計画があっているかどうかを判断することまではすることは難しい。家族も手にした時に見れて、入居者主体のものがあるのだなということが分かることが大切である。ケアプランの中身に入るのではなく、利用者の立場に立ってどうかという点を見る。

P26（外部評価項目１７）介護計画への入居者・家族の意見の反映

手渡されて分かるかだけでなく、家族の声をきちんと聞いて、盛り込まれているかというもう１つ踏み込んだ項目になっている。ご家族に単に点検してもらって印をもらうだけでなく、個別対応を目指していくホームでは、前向きさを求めていくことが望まれる。ご家族とどういう風にご相談していますか、どのような意見が反映されていますか？という聞き方の中でどのように取り組んでいるのかを知る。

（田中さん）

本人が痴呆であるから、聞いても分からないのではないかという決め付けで、周辺の人から聞き、周辺の人にとって介護計画になっていないか。利用者本人に耳を傾けていく投げかけ。利用者のつぶやきをひろっていく、アセスメントの方法もある。

（白仁田さん）

自己評価をすることでの振り返り。利用者と一緒に相談しながら行っていくかは自己決定に関することである、相手に決定してもらうことによって、職員たちは変わってきた。（職業倫理）

P27（外部評価項目１８）介護計画の見直し

介護計画をたてっぱなしではなく、漠然とするのではなく、期間を決めてどのようにしていくかという目標を進めていくことが大切である。評価を通じて、期間を意識していくことを促していく。いつのまにか出来てしまった期間設定ではなく、利用者一人ひとり変化していくのに合わせてその人に合わせて期間を設定していくことが大切である。どのくらいの期間に１回やっているのが良いというのではなく、現実には利用者に合わせて変えていくことが大切。ルールということよりも実際に出来ていることが大切になる。少なく

とも３ヶ月に１回程度はという根拠は、全体でのケアマネジメントの中で３ヶ月に１度はということですのでその目安を。
（大矢さん）
状態の変化が無いという時に見直されていないことが課題であり、見直しは必ずしも変更を伴うものでなくてもよいのではないか。継続していくことを含めて見ていくことが必要であると考える。

P37（外部評価項目２６）：入居者の自己決定や希望の表出への支援
どういう場面を通じて、職員が支援をしているかの判断に関して「希望を聞いている」というのを職員から聞いて「希望を聞いている」と書いたら、意味がなく、具体的にどういうことを努力されているかを、具体の事実をつかんで、判断していくことが大切である。グループホームケアの中で、できていることのすごさを関わりが良く出せる項目でもあるので、普段の場面を丁寧に振り返ってみることも大切。
（中村さん）
「つぶやきノート」を作り、利用者の日常的な言葉を職員が拾いながらケアをしていっている。発言の中で意外だったりすることも多いが、それらを次のケアにつなげていくことが可能となっている。「自己決定や希望」を普段からキャッチする姿勢を持つことが大切。

P41（外部評価項目２８）身体拘束のないケアの実践
セイフティーベルトやつなぎ服を着ていることに対して、調査員があぶないから仕方ないと思ってしまうことがある。拘束帯を見ても、前の施設からの申し送りだからということで納得してしまうということが起きてきている。身体拘束をしているか、していないかということをだけを問うのではなく、拘束してしまっている場合に、それをしないための工夫をどのようにしているのか、努力が確認できるかどうかを点検して頂きたい項目。グループホームの質を守るべき項目であり、訪問するからこそ分かることであるので気をつけて欲しい。
一人ひとりの発することをキャッチすることによって、拘束も減っていくのではないかと思う。スピーチロックに関しては別項目のも関連がある。

P48（外部評価項目３３）：入居者一人ひとりにあわせた調理方法・盛り付けの工夫
（関連：P44 自己評価項目４０：献立づくりや調理等への入居者の参画）
献立は法人の栄養士が全て決めている、ホームの中では３食の食事を作っていない、というホームも増えてきている。これらに関する項目は「自己評価項目４０」で問われており、外部評価にはダイレクトにはないが、外部３３の部分で一緒に献立を考えているのか、調理しているのかを点検する項目として捉える。グループホームの努力によって、利用者の方が主体的に暮らせるかというところが先駆的なホームでは行われてきたが、変化して

きているのも実情である。グループホームの質として食事作りをどうしているのかは点検する１つの重要なメルクマールになる。食事作りが全てではないが、３食ある中で、その人らしい個性を把握していくことができるように思われる。やってあげる調理方法ではなく、利用者が一人ひとりにあわせて、一緒に調理したり盛り付けに参画していくことが求められる。

P51（外部評価項目３３）：食事を楽しむことのできる支援

職員は食事を持ってきている、食事の時は業務であり介助に徹しているということで、別で休憩をとり、別で食事をするのは仕方がないということが多くでてきている。「ねらい」を確認して、ともに食事をする意味を捉え直す。

P57（外部評価項目３６）：入居者一人ひとりの希望にあわせた入浴支援

この項目ではホームの入浴支援に関して幅がある。ニーズにあっているか、これまでの入浴の習慣がどうであったかということを考えて支援されているかを確認していくことが大切。ホームによって夜間などはむりであるというのもあるが、努力目標として考えてみてほしい。

P37（外部評価項目３７）：理美容院の利用支援

一律に美容ボランティアを受け入れたり、希望をきかずにということもある。実際にねらいを読んで確認する。

P68（外部評価項目４０）：金銭管理の支援

お金を持っていると不安になる、トラブルのもとになるので、ということでホームで一律で持たせないということが多い。ねらいであるように、痴呆だから無理だという思い込みが、グループホームのケアにも引き継がれてしまっているのかが見える項目であると考えられる。グループホーム側が全面に管理しているのであれば、それがどのような検討のもとに決められているのかを確認する。ホームの方針だから、支援をしないということではなく、お金を持つことの本人の意味、本人にとってのお金の大事さを探っているかを問いかけていって欲しい。契約書に比較的記入されている部分であるので、そこでも確認ができるポイントでもある。

P77（外部評価項目４３）：早期退院に向けた医療機関との連携

早期退院支援に関して配慮としてはやるつもりがあるが、具体的にはやっていないというホームがある。病院とはやり取りが実際にはなく、面会などもほとんどいかないということもある。意欲を大切にしながら、退院に向けた具体的な支援をどのように行動をしていくかを考えていくことが求められる。

P78（外部評価項目４４）：定期健康診断の支援

ホームによっては、検診をちゃんと受けているかではなく、うちは母体施設が医療施設であるから安心という書き方できている場合がある。医療機関があるから安心ではなく、ちゃんと定期的に受けているかについて、確認する。

P84（外部評価項目４７）：口腔内の清潔保持

調査員によって判断に温度差がある項目である。訪問調査内の数時間で口腔内まで確認するのは難しいが、自分の口で食べつつけることが暮らしの中での祈願であったり、人との関係の中で口の中の清潔が関わってくる。入れ歯の洗浄だけで良いのではなく、一人ひとりの状態を把握していくことが大切。お昼の後の状況を見て、それを踏まえて、朝や夜の状況がどのようであるか普段のやり方についても聞く。

P94（外部評価項目５１）：ホームに閉じこもらない生活の支援

ご家族アンケートから、利用者本人が足腰が悪いから無理と判断がされ場合や、もっと外に出る支援をして欲しいということが比較的多く出ている。職員の人手との関わりがあり、重度化している入居者が多い場合において外出することが難しい場合も多い。しかし、閉じこもらないということが本人にとって、どのような意味があるのか、いつもの対応の中で終わらずに、考えて欲しい。そのきっかけとして投げかけていく必要があるのではないか。

P98（外部評価項目５２）：家族の訪問支援

気軽に訪問できているのか？訪問している時間帯は気持ちよく時間を過ごせているのか？日々の中でそれらができるように具体化しているのか？と問うているので、それができているかをおさえられているのかが大切。それぞれの具体の取り組みを根拠に判断する。家族アンケートも参考にして欲しい。

P100（外部評価項目５３）：責任者の協働

管理者そのものが、１ヶ月１回ぐらいしか来ないという場合もあるときに、誰と誰が協働しているかということが出てくる。グループホームのサービス評価の多くの項目は、実際にグループホームにタッチしている人を中心に話を聞くことになっている。普段の様子をお聞きできる人に調査に同席して欲しい。普段は離れているかもしれないけれど、現場を良くしり、一緒に責任を持って取り組んでいるかという部分を同席してくださった人びとに聞く。ホームに具体的にどのように関わってきてくれているのかを職員側の意見を聞きながらということになる。その場合、職員のダイレクトな意見を書くのではなく、配慮を

して書く必要がある。法人代表者が熱心に話される場合もあるが、圧倒されっぱなしであったということもある。項目の後半の部分の「共に行う」という部分になると、あまりできていいないという場合もあるので、「職員と共に行う」を大切に、後半の部分で要改善となる場合もある。

自己評価の姿勢を振り返る項目がないのが現状である。自己評価そのもののコメントの書き込みが非常に少ない、ない、という場合において、その部分について書くようにこの項目の部分で記述する。それは、自己評価の取り組みが外部評価のコアであり、自己評価がなされて改善につながっていって欲しいということである。評価自体を活かしていくには、どうしていくのかというのを伝えることが大切。ともに取り組んでいるという部分の具体として、自己評価がどうかという視点でみる。ケアサービスの向上に熱意を持ちを自己評価の取り組みと関連させて考えることが可能である。

<u>P105（外部評価項目５５）：入居者の状態に応じた職員の確保</u>

職員の移動の多さが目立つ場合があり、それらは、情報提供項目の追加項目から見られる部分である。また、家族アンケートの中で、職員の交代が多くて不安という部分にかんして、ある場合は確認して欲しい。

<u>P113（外部評価項目５９）：退居の支援</u>

これ以上、重度になった場合にいつまでいられるのか？という不安が家族アンケートで見られる。この項目は、グループホーム側はできていると言い切っているホームが多い。本当にここの項目のねらいとして意図されている支援は、「納得のいく退居先にいけているか」という部分である。車椅子になったら、一律にだめであるということではなく、利用者本位を考えながら、個々のケースをについてどう納得しながら一人ひとりに向かっていけるかを検討されたい。

研修の中で、ターミナルをやるホームがなにがなんでも良いホームという考え方の強さがあるがそうではなく、いかにその人に合わせた支援ができるかである。

（大矢さん）

利用者を守るのは契約書であるので、利用者も事業者も契約の中で関係性があることを意識することが必要。調査項目にそって、確認することが大切。内容に関して、利用者本位に中で見過ごせないという場合は、記入していくことが必要。

<u>P116（外部評価項目６０）：ホーム内の衛生管理</u>

家族アンケートからタンスの中に汚れた下着がある、みかんが腐っている、シーツの上が汚れているというのが比較的多くあがってきている。調査員が実際に見れない部分だが、意見としてある部分をどのようにホームに伝えていくのかを考えていくことが大切である。事実としてみたものを確認して、第三者としてみて清潔状態で気づくことがあったら、伝

える。衛生を保持することを取り組んでいるのか。ただし、清潔は価値観のズレがある。

「見たこと＝評価の判断ではなく、見たこと＝話し合うきっかけである」

P123（外部評価項目６４）：相談・苦情受付の明示、

P126（外部評価項目６５）：家族の意見や要望を引き出す働きかけ

　家族の引き出しをしているとホーム側が思っているが、家族アンケートから伝えにくいというケースが出てきている。

外部評価項目６４は明示することの部分で、グループホーム側がやっているだけでなく、グループホーム側が声を出してもらうことに熱心であるかも大切である。担当者がいる、伝えているということだけではなく、実際にそれを利用するひとがいるのか？を通して、家族にとって使いやすい窓口になっているのかどうか、具体としてどのような配慮をしているかどうかを考えて欲しい。苦情の受付箱を用意しているが、1度も使われたことはない、など。あるということよりも具体的にそれがどう活かされているのか、を振り返って頂くことが大切。

６５は何のために、が大切。積極的に行っているということは、具体として面会時の声かけでどのようにしているのかを確認する。

P136（外部評価項目７０）：周辺施設等の理解・協力の働きかけ

地域との関わり、地域の中でくらしていく際に大切になる項目である。

人や施設が周りに無い場合には、だからどうするか？を考える、それが出発点として、利用者がそういう資源や地域との関わりが無い状況でいいのかを考える。市の地図のどこら辺に位置していて、どういう資源があるかをもう一度見直してみることに取り組んでほしい。その機会を通して、痴呆の人の暮らしを知ってもらうことが大切。

（槻谷さん）

ホームの前の焼肉屋の駐車場と犬を共有して、協力している。隣の奥さんの子どもが雨の日はうちに来たり、そこの奥さんがヘルパーをとってうちで働き始めたなどもある。

ご近所の方たちの協力されて下さった方が痴呆になられて、通ってらっしゃる場合。

美容院は歩いて通っていて、来られない場合は、何々さん最近いらっしゃらないけれど、大丈夫ですか？という声掛け。畑を近くでかりていて、たくさんきゅうりがなっているけれど、まだとらないのということの声掛けをしてくれる。

すぐ近所が公園で、良く出かける。近所の人がその様子を見てくれている。公園で雑草を取った利用者が近所の人に、よもぎがたくさんとれたので、と持っていって、それに対しておいしそうなよもぎを、と受け取って下さったケースがあり、状況をわかって理解した対応をしてくれる。等々自然な取り組みの中で地域に受け入れられてきている状況がある。

４．－２）

評価機関の設立支援にむけた研修の実施　資料

東京センターにおける評価機関業務一覧～業務種別、業務時期別～

<table>
<tr><th colspan="2">業務種別 ／ 時期</th><th colspan="3">A評価体制作り</th></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="3">1．関係規程　2．事務所機能の整備　3．データベースシステムの整備　4．審査委員会　5．評価調査員　6．顧問弁護士　7．保険
8．WAM－NET　9．地域での評価体制作り</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><th>B評価実務</th><th>C評価事務関連</th><th>Dその他　事務管理関連</th></tr>
<tr><td colspan="2">調査事前段階</td><td>1．実施予定調査のとりまとめと日程調整
2．訪問調査の準備
・事業者向け
・調査員向け</td><td>1．外部評価業務、委託契約
2．調査予定に応じた保険関係の手続き
3．調査に関わる宿泊等の事務手続き</td><td rowspan="4">1．名簿管理
2．届出書類の整備及び管理
3．苦情、相談事例ファイルの管理
→資料6－3参照
4．評価関連文書の保管、廃棄、管理
5．その他評価全般の管理業務</td></tr>
<tr><td colspan="2">調査当日</td><td>○調査●および事業者からの緊急連絡対応</td><td>○訪問調査実施を確認</td></tr>
<tr><td rowspan="2">評価確定段階</td><td>評価確定</td><td>1）調査結果の内容確認
2）事業者への調査報告書等の送付および意見の有無の確認
3）評価の確定</td><td rowspan="2">1．評価調査員の清算業務
2．保険関係清算業務
3．評価調査員の実績データ入力
4．評価管理
5．台帳へのデータ入力</td></tr>
<tr><td>公開</td><td>1）WAM－NETへの掲載
2）評価データの入力
3）グループホームへの評価結果の返送</td></tr>
</table>

評価業務に関する組織図
～東京センターにおけるサービス評価推進室ならびに関係組織図～

東京センター

- センター長
  - サービス評価推進室
    1. 評価実務担当
       ① 評価調査員研修実務
       ② 調査の準備・実施の管理
       ③ 評価の確定
       ④ 公開作業
    2. 評価事務担当
       ① 契約事務
       ② 経理事務
       ③ 評価調査員登録事務
       ④ その他事務全般

各県の協力機関 → 東京センター

登録評価調査員 → 東京センター

審査委員会（１０名） → 東京センター

メンバー＊
① 学識経験者（５名）
② 家族会関係者（１名）
③ サービス利用者団体関係者（２名）
（消費生活相談員等）
④ 事業者代表（２名）
○なお、東京センターにおいては、直接の審査に加えて、サービス評価システム全体への意見具申の役割もあり

顧問弁護士＊ → 東京センター

＊いずれも痴呆性高齢者グループホームに理解と知識がある人

※ 参考：評価推進室の人員（常勤換算）

評価実施数月間	１００件	７人
	３００件	１１．５人

ただし、評価機関業務に加え
・各種教材づくり　・全国での研修事業
・広報啓発事業　・問い合わせ対応　等を含んでおり特殊な体制である

東京センターにおける評価業務についての質問内容および関連資料一覧

1．基本的な評価業務に関して

A評価体制の事前準備

分類	質問内容	関連資料
審査委員会について	○審査委員会の構成メンバーと人数は？	資料5－A－6
	○審査委員会にかけるケースはどのようなケースか？(委員会にかける基準)	
	○審査委員会の開催頻度はどのくらいか？	
	○評価委員会の委員構成及び経費等は？	
	○審査委員会運営規定など諸規定の情報がほしい	
評価調査員に関して	○評価調査員として望ましい人材とは？(資格要件、実務経験、その他)	資料5－A－5
	○グループホーム外部評価調査員養成指導者マニュアル	
	○養成研修において各カリキュラムの中で押さえておくべき内容・項目の詳細について。	
	○評価機関が評価調査員養成研修を法人に委託して実施する場合、委託先の選定、委託料の算定等について、他府県の状況を御教示願います。	
体制づくり	○GH事業者と外部評価の業務委託契約を行う際の留意点があればお教えください。	資料5－C－1、－2
保険に関して	○現在東京センターが加入している損害保険の内容と保険料について教えていただきたい。	資料5－A－7、資料5－C－3
	○評価調査員の訪問先までの往復時及び調査中の事故に対する保険はどのようにされているのかご教授ください。	

B評価実務

分類	質問内容	関連資料
全体の作業量、時間数	○1グループホームに対する評価実施前後含む評価機関の職員何人が	資料6－4、資料6－5
	○どうような仕事に	
	○どれだけ時間が必要か。	
グループホームとの関わり	○評価機関に事前提出された「GHの自己評価」、「情報提供項目」の記載が不備(記入されていない項目が多い、記入が少ないなど)の場合の対応をお教えください。	資料5－B
評価確定について	○調査員から提出される調査結果報告から評価結果決定に至るまでの　　評価機関の具体的な評価業務及び評価するポイントについて	
	○外部評価での「GHの自己評価」及び「利用者家族アンケート」のチェックポイント、チェックする際の留意事項を教えてほしい。	
	○評価調査員の調査報告書ついて、東京センターが推敲の段階でどの程度加筆修正するのか。	
	○報告書の校正に関するレベルは担当職員間でどのように保っているのか	

評価結果異議	○評価の不服に対する対応(ケースの紹介など)	
	○評価への異議についてどのように対処したか、具体的な事例(調査内容、審査内容等)	
	○調査報告書の不備が多く、その内容確認や推敲に時間がかかっているが、指摘が多い項目や改善事項等東京センターが把握あるいは調査員へ助言された情報は提供してもらえるのか。	赤ペン集約

C評価事務関連

分類	質問内容	関連資料

Dその他　事務管理関連

分類	質問内容	関連資料
業務作業関係全般	○関係規程、要項	マップ
	○フォーマット	
	○マニュアル関係	
	○各種データベースシステム等	

２．評価業務全般に関する焦点課題に関して

分類	質問内容	関連資料
２－１)外部評価に関する問題ケースに関して	○事業者や評価調査員との間で発生したトラブルの事例をご教示いただきたい。	資料6－3
	○現在までに東京センターに寄せられているグループホーム事業者からの外部評価実施に関する意見・要望・苦情についてどのようなものがあるかお教えください。	資料6－3
	○評価事業におけるリスクマネージメントとして具体的にどのような取り組みを講じているか？	資料6－3
	○評価結果等に対する名誉毀損等の法律的な取り扱いが出てくることを想定した方がよいか。弁護士を顧問として置いた方がよいのか。	資料6－3
	○苦情、クレーム、再調査等への具体的対応について (1) 苦情、クレームとして多いものの事例をお教えください。 (2) また、特に対応が困難であった苦情、クレームがあればその事例を。 (3) 対応の際の留意点があれば。 (4) 再調査が必要な場合は、どのような場合なのか。具体的な事例(状況、対応)を。 (5) 再調査の費用は、事業所負担とすることは可能か。	資料6－3
２－２)評価業務の1グループホームの所要時間に関して		資料6－4
２－３)コストに関して	○手数料	
	○評価結果の開示の仕方について(ワムネットを使った具体的な手順、作業時間，費用)	資料6－5
	○評価手数料の設定に必要な積算内訳根拠等を教えてほしい。	資料6－5
２－４)WAM　NET に関して	○WAM　NETの関係業務(費用や導入、維持)についての情報	別添資料
	○WAM　NETに公表する内容は、評価結果の他にグループホームの職員構成や利用料等グループホームの選択に資する情報もあわせて掲載したいと思いますが、その手続等	別添資料
	○外部評価での「GHの自己評価」及び「利用者家族アンケート」のチェックポイント、チェックする際の留意事項を教えてほしい。	別添資料
２－５)評価により、ハイリスクのグループホームが発見された場合の対応に関して	○評価結果の後、改善が必要と判断する項目が出た場合の対応について(評価機関としてどこまでの範囲、権限・指導ができるのか)	資料6－6
	○訪問調査の際、虐待のような緊急を要する問題を発見した際、評価機関を通して県行政へ連絡が行われる場合、ホーム側と評価機関との業務委託契約における守秘義務などの項目はどのように解釈されるのか？	資料6－6

3．東京センターの今後の業務に関して

分類	質問内容	関連資料
3－1)評価調査員の移行方法について	○東京センター所属の現任調査員は今後どの時点でどのような手続き　を踏んで各県の評価機関へ異動する予定なのか。	資料6－6
	○平成17年度以降、特に4～6月の間、東京センターの評価調査員は他の評価機関の評価調査員として調査を行えるのか。	
	○複数の評価機関を選定した場合、評価調査員は、両方の評価機関の登録が可能か	
	○今年度に追加養成した調査員は今年度何月の訪問調査から関わることができるのか。	
3－2)今後の研修予定について	○評価調査員の講師の養成研修は、今後も東京センターで実施予定か	口頭説明
	○評価調査員の指導者養成を継続し、各県から要請があれば評価調査員養成研修の講師として（講師経費は県持ち）東京センターから出向いてほしい。	
	○評価機関の指導・支援について、評価調査員研修における研修担当者研修や、フォローアップ研修、評価機関に対する実地指導及び研修など、どの程度の関与を考えておられるのか。	
	○評価調査員のスキルアップのための研修体制について、全国をブロックに分けての実施等の予定はないか。	
3－3)その他	○県及び協力機関に対して、これまで実施したグループホームの個別の情報（評価結果の詳細等）を提供して欲しい。書面のみでなく、引継の機会を設けて欲しい。	
	○？県内グループホームの評価決定までの経過データはいただけるか	

4．行政役割に関して

分類	質問内容	関連資料
行政役割	○選定後の評価機関及び外部評価自体に対する県の関わり方について、具体的に想定している役割等があれば、説明をお願いします。	
	○評価機関希望団体への説明会について、どのような法人を対象に、どのような方法により周知したらよいか。	
	○市町村行政が地域のグループホームの応援団になれるような仕組みづくりとは	

5．他県の状況に関して

分類	質問内容	関連資料
他県の状況	○全国の評価の仕組みと評価手数料等	
	○受審料の設定について、各県の予定金額を知りたい	
	○県が直接評価機関を選定する方法だけでなく，他の公的な団体により選定する方法も模索している，他県にそのような例があれば御教示下さい。	

６．その他

分類	質問内容	関連資料
	○平成17年度以降の東京センターのGH外部評価への関わり方は？ （具体的な支援方策等があれば、お示しいただきたい）	

厚生労働省用

	○情報開示の標準化や福祉サービス第三者評価との整合性、整理の方向性。 （情報開示の標準化と外部評価はそれぞれ別のものとして義務付けされるのか）	
	○平成16年 11 月 10 日開催の「全国介護保険担当課長会議」における「介護サービスの情報開示の標準化」の基本的要件の考え方(資料 108 ページ)として、「調査機関が複数ある場合、調査対象事業所は調査機関を選択できない。都道府県が、調査実施計画を策定し、事業所に対し調査実施通知を行う。」とありますが、グループホームの外部評価においても同様に、県が評価機関を地域別に割り振ることができるのかどうか。そういう方向で考えるべきかどうか。	
	○「当分の間」とは、どの程度の期間を想定しているのか。また、統合あるいはGHの「情報開示の標準化」からの除外など、「当分の間」以降どのようになるのか。可能性の話でもよいのでお示しいただきたい。	
	○介護報酬への反映など、負担に対する何らかの支援措置が講じられるのか。講じられるとすれば、時期はいつ頃となる見込みなのか	
	○受審の費用については、評価機関独自の算定でよいのか。	
	○同じ評価項目による受審にもかかわらず、料金にバラツキがあっても良いのか。	
	○評価機関移管後は、各県独自で評価項目、評価調査票等を作成や項目の追加、削除は可能なのか。その場合、WAMNET で公開する際に不具合が生じないか。	
	○評価項目は府が定めた項目を公表するが、仮に評価機関独自の特色を生かすため独自の評価項目があった場合、これらも公表するのか。	
	○外部評価を受審しない事業所に対しての対応はどうするのか。ペナルティをどう課すのか。	
	○外部評価受審を前提として夜間ケア加算の算定を認めた事業所が、外部評価を受審しなかった場合、夜間ケア加算は返還させるのか。	
	○評価について、2段階評価（できている、要改善）で行っている県もあれば、4段階評価で行っている県もありますが、何段階で行ってもよろしいでしょうか。	
	○評価機関の立ち上げ時期は、17 年度内であればよいのか。	
	○全国的なレベルでの評価機関の審査機構や評価システムの検討機構のようなものが作られる予定はあるでしょうか。	

平成17年度に外部評価を受けなければならない事業所数の把握について	○11 月 10 日の全国介護保険担当課長会議において、GHの外部評価受審期間について経過措置が示されたところですが、①平成 16 年3月末までに開設したGH、②平成 16 年4月から9月末までに開設したGHが、平成 17 年9月までに東京センターの外部評価を受けて公表があった場合に、次に外部評価を受けなければいけないのは、いつからいつまでの間か。	
	○平成 16 年 10 月から平成 17 年3月末までに開設のGHが、平成 17 年4月以降に、開設日から起算して1年以内に評価を完了した場合、次に評価を受けなければいけないのは、いつからいつまでの間か。	
	○平成 17 年4月以降に開設のGHは開設日から1年以内の評価を完了すればいいのか。 これらの状況により、必要な評価機関数や期間の準備体制等が変わると考えられるので、ご教示いただきたい。(下図参照)	
	○平成16年9月末までに開設した事業所が平成17年9月末までに1回外部評価を受けた場合、少なくとも年に1回受けなければならないとすれば、次回は、平成18年9月末まで1回受ける必要があるのか、年度に1回として平成18年度中に1度受ければよいのでしょうか。	
	・ 平成16年9月までに開設されたグループホームについては、経過措置として平成17年9月まで引き続き東京センターが評価を行えるようになっている(調査は平成17年6月までに実施)が、この間に県内で評価機関が選定されたときは、選定後は新たな当該評価機関が実施することができる(平成17年6月までは東京センター以外は調査評価はできないと考える必要はない)と考えてよいでしょうか。	
	○調査員への手当の額は、各県で決めていいのか。(調査員の確保との関連)	
	○受信料について、どの程度の金額設定が考えられるか。	
評価機関の質の確保	○複数の評価機関を選定している県の、評価機関によって評価の視点、内容に差が出ないような工夫について。(複数の評価機関の質の均一化)	