

利用者、家族、市民の安心と信頼に向けて

評価でGO!

「介護サービス情報の公表制度」導入を踏まえて



評価を活かして事業所のさらなるステップアップを

このパンフレットは、NPO法人地域生活サポートセンターが取り組んだ「サービス評価を活かした小規模多機能型居宅介護並びにグループホームの質確保のあり方と方策に関する総合研究(平成20年度厚生労働省健康増進等補助事業)」をもとに、介護サービス情報の公表制度の施行を踏まえた今後のサービス評価の取り組みや、活かし方について紹介します。

特定非営利活動法人 地域生活サポートセンター

はじめに

事業者自らが創りあげ、育んできた「自己評価」・「外部評価」（以下、「サービス評価」）は、小規模多機能型居宅介護ならびにグループホームの質向上のためのツールとして、実践現場に広く定着してきたところです。サービス評価への取り組みがひとつのきっかけとなり、ケアサービスや事業所運営の様々な面で改善が図られてきました。しかし、制度の普及とともに、この制度の本来の目的から逸脱して「一律の基準を設けて善し悪しを判断」したり、「優劣を評価」するケースもみられ、外部評価そのものの真価が問われている面もあります。

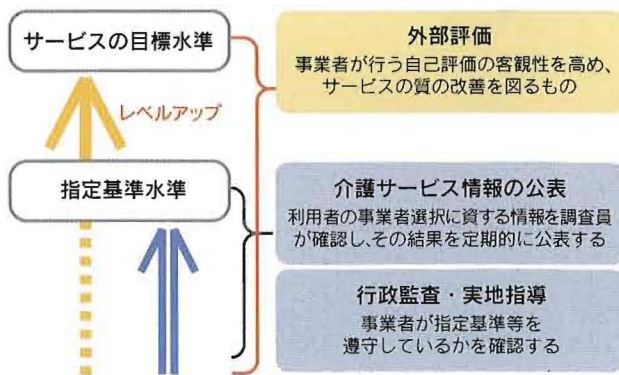
さらに平成21年度から、小規模多機能型居宅介護およびグループホームにおいても「介護サービス情報の公表」（以下、「情報公表」）が始まることから、両制度の目的の違いやサービス評価本来のあり方を改めて周知し、事業者の負担を抑え、より効果の期待できる方法で両制度に取り組んでいくことが望まれます。

制度のねらいを理解しよう！

情報公表と外部評価は、訪問による調査という点で手法が似ています。

しかし、各々の制度の趣旨・目的には違いがあり、位置付けは以下のように整理されます。

制度の位置付け



サービス評価の目的

1. 利用者及び家族の安心と満足の確保を図ること
2. ケアサービスの水準を一定以上に維持すること
3. 改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制づくりを促すこと
4. 継続的に評価を行うことを通じて、関係者による自主的な研修等によるケアの向上を促す教育的効果をねらうこと
5. 小規模多機能型居宅介護及びグループホームに対する社会的信頼を高めること

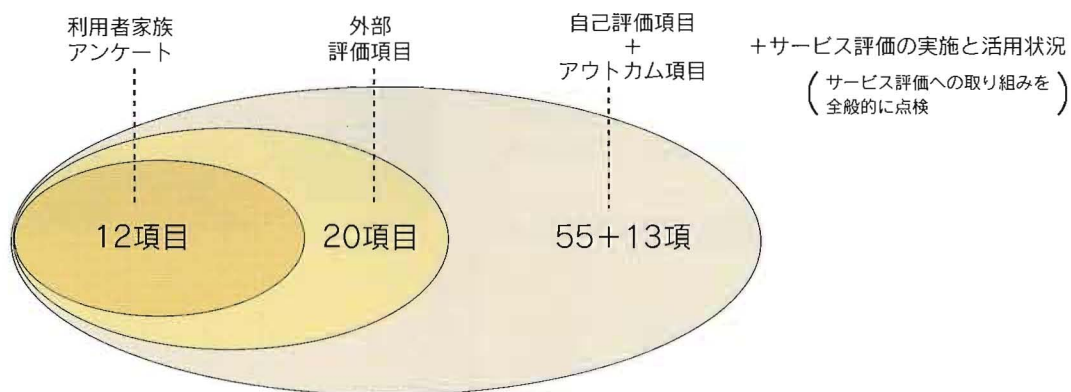
サービスの質を問おう

～評価項目の見直しと書式の改定～



評価項目の見直し

21年度からのサービス評価項目は、評価項目の焦点化と公表調査項目との整合性が図られ、新たに55項目(外部評価項目20項目)として生まれ変わりました。



書式の改定と情報提供票の廃止

- ◆「情報提供票」は、情報公表の「基本情報項目」の活用が可能となるため、廃止されることとなりました。
- ◆WAM NET上で公開する「自己評価および外部評価結果」のページから、情報公表「基本情報」のサイトにリンクさせて閲覧することができます。
- ◆自己評価票と外部評価報告書、評価結果概要表は「自己評価及び外部評価結果」として1つの様式に統合されます。
(小規模多機能型居宅介護、グループホーム共通)
- ◆評価を活かしてさらなる質の向上を図るため、「目標達成計画」ならびに「サービス評価の実施と活用状況」を作成します。

負担軽減を図る同一日調査

同一日調査とは

外部評価と情報公表調査を一日の訪問で行う方法です。
 評価機関の選定と情報公表調査機関の指定を受け、評価調査員と情報公表調査員の両方の資格を持っている人が訪問調査をします。

同一日調査の具体的なメリット

- 事業所、実施機関にとっては、訪問調査が一回となる。
その前後の調整や事務手続き等も一元化され、整理しやすく、簡便化が期待される。
- 訪問調査の交通費が一回分となる。
(離島等遠隔地の事業所の影響大)
- 同一日に実施しても、評価調査員の訪問調査の時間帯や前後の実働時間は現行とそれほど相違なく、コストの抑制につながる。
- 両制度の調査項目の重複感を削減し、相互に活かすことで相乗効果が期待される。



訪問調査の具体的な方法

同一日実施の具体的な方法は、以下の二通りが考えられます。

	Aパターン	Bパターン
	午前、午後に分けてそれぞれの調査を実施する	外部評価の流れに沿って情報公表項目の確認を一体的に行う
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・慣れ親しんだ調査方法である ・時間配分がしやすい ・外部評価項目だけに絞ら込める ・各制度それぞれの将来的変更に対応しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・重複感がない ・評価項目につなげて問うていくことで、マニュアルや書類等の必要性や活用方法が見出せる ・虚無感、負担感が少ない(情報公表が質の確保・向上のための意味ある制度として生きる)
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・項目の重複感(午前に聞かれ、午後にも聞かれ) ・事業所にとって2つの制度を実施する負担感 ・機械的にこなす感があり、情報公表調査に意味が見出せない 	<ul style="list-style-type: none"> ・調査員の力量が問われる(両制度の項目の習熟、事務能力、コミュニケーション力等) ・事業所の理解、書類等の整備状況に左右される ・調査時の煩雑感(机の上が整理しにくい)

同一日実施は、単にコストの削減や効率性の側面だけでなく、両制度の精度をあげていくための仕掛けとしても意味を持ちます。

特にBパターンで実施した場合、単に書類や記録、マニュアル等を揃えるだけでなく、それらがサービスの質の確保・向上のためになぜ必要なのか、またどのような役割・機能を担っているのかを認識できるようになります。

評価を活かして目標達成計画を ～結果を眠らせない～

目標達成計画は、自己評価および外部評価結果をもとに、職員全員で次のステップに向けて取り組むための目標設定です。目標が1つも無かったり、逆に目標をたくさんあげすぎて課題の焦点化ができなくならないよう、事業所の現在のレベルに合わせた目標を考えながら、優先して取り組む具体的な計画を記入します。一定の期間を定めて、進捗状況や達成状況を確認しましょう。



評価の一連のプロセスを通して、質の向上サイクルを身につけていこう！

目標達成計画					事業所名
					作成日：平成 年 月 日
【目標達成計画】					
優先 順位	項目 番号	現状における問題点、課題	目 標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成 に要する 期間
1		優先して取り組みたい 目標の順位を決める	明確な目標を立てる (目標は自分たちの目指す 事業所の姿、マニフェストです!)	一定の期間を定めて、 進捗状況や期間経過後には 達成状況を確認しよう	
2	No.◎	○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○	○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○	掲げた目標を達成するために取り組む 具体的な内容を記入する	◎か月
3		自己評価項目 Noを記入	自己評価および外部評価の結果を もとに前向きに課題を 整理しよう		
4					
5					

注) 項目数が足りない場合は、行を挿入してください。

外部評価の実施回数の見直し

平成21年度以降は、過去に外部評価を5年間継続して受審している事業所であって、以下のような一定要件を満たした場合において、実施回数が2年に一回でも差し支えないこととなりました。

外部評価の頻度見直しに関する要件等

- 「自己評価及び外部評価結果」及び「目標達成計画」を市町村に提出していること
- 運営推進会議が、過去1年間に6回以上開催されていること
- 運営推進会議に、事業所の存する市町村の職員または地域包括支援センターの職員が必ず出席していること
- 外部評価項目の2、3、4、6の実践状況(外部評価)が適切であること

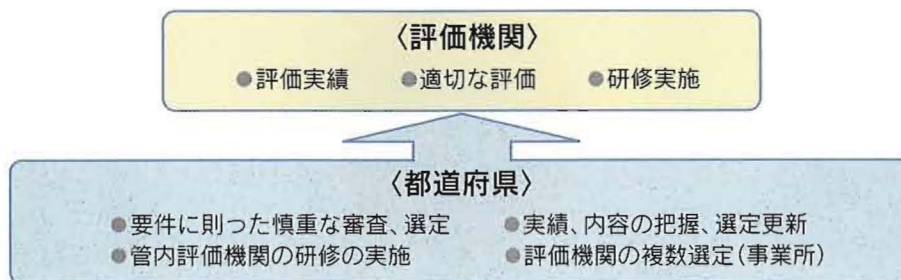
実施回数を見直し要件としてこれらが挙げられたのは、利用者の安心した地域生活に運営推進会議や市町村・地域との連携、利用者家族との協働などが欠かせないからです。既存の施策や取り組みをサービス評価と連動させながら、ケアサービスのさらなる充実を図りましょう。また、外部評価は、自己評価の補完として位置づけられることから、たとえ外部評価の実施回数が軽減されたとしても、積極的に自己評価に取り組んでいくことが大切です。



評価機関・評価調査員の質を問おう

評価機関の質の確保に向けて行政のバックアップを

より充実した質の高い外部評価を実施するためには、評価機関の質が鍵となります。評価機関は、公平で客観的な外部評価の実施はもとより、地域で良質な事業所が育つための応援団としての役割があります。都道府県は、サービス評価の意義をふまえて慎重に評価機関の選定にあたりるとともに、選定後は、実績や研修状況を把握・指導するなど、円滑な外部評価を推進するためのバックアップが求められています。また、外部評価は公的な事業であり、評価手数料の積算根拠の妥当性を見極め、適正な手数料の設定・公開の指導が必要です。



評価機関は事業所が地域に根付いて良質なサービスを提供していくための応援団、都道府県も協働者としてバックアップを

評価調査員研修の見直し ～気づきと対話を大切に～

評価調査員の研修は、評価機関が実施することとなっていました。今後は都道府県が主体となって実施します。事業所が真摯に取り組む自己評価を補完し、良質な地域密着型サービス事業所づくりのための「声」「目」「応援団」になることをめざして評価調査員を育てます。

評価調査員に求められる適性

1. 利用者本位の姿勢
2. 事業所の支援者としての姿勢(心構え・態度)
3. 科学的な姿勢(公平・客観性の確保)
4. 関係づくりの姿勢・技術
5. 探求・実践していく姿勢・条件

一つひとつの事業所の質が向上していくために、サービスの質にこだわりながらその事業所なりに努力している点、今後、さらなるステップアップに向けて期待したい点を対話を通して、明確にしていきます。

自分らしく生き生きと地域で暮らすために みんなの力で地域密着型サービスの質の確保・向上を!



サービス評価に関する情報を発信しています。
詳しい情報はこちらから
→地域密着型サービス評価ホームページ「評価でGO!ネット」
<http://www.hyouka-de-go.net/>

平成21年3月発行

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
デザイン……… 有限会社ルーパ

(無断複写転載を禁ずる)