

Ⅱ. グループホームのサービス評価編



[單元5] サービス評価の必要性と目的

1 ビデオ上映

「始めよう！育もう！サービス評価」

～痴呆性高齢者グループホームの挑戦～

2 サービス評価の目的 ～関係者のねらいを一つに～

サービスの自己評価と外部評価（以下サービス評価）の目的は、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です。

利用者および家族の安心と満足の確保をはかるとともにこれから利用しようとする人たちに、そのホームのいいところ、改善を要するところ、改善にむけた努力などの情報を提供していくことにも活かしていきます。星いくつ、のようなランク付けやグループホームの画一化をはかるものではありません。

(1) 外部評価調査の目的

外部者が定期的に訪問し、一定の評価項目に基づいてケアサービスの提供に関する実態を調査点検し、事業者と改善点を明らかにすることを通じて、以下の点を達成することを目的としています。

- ①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作りを誘導する
- ②ケアサービス水準を一定以上に維持する
- ③利用者および家族の安心と満足の確保をはかる（よりよい選択と利用にむけて）
- ④継続的に評価を行うことを通じて、向上を促す教育的効果をねらう
- ⑤見い出された改善点を、行政等による指導や研修内容に活かす
- ⑥グループホームに対する社会的信頼を高める

(2) 外部評価調査に対する基本姿勢

- ・調査は、各グループホームの欠点を荒だてたり、外部の一方的な指導をすることが目的ではない
- ・調査はグループホームをよくしていこうという共通の視点に立って、調査員は改善に向けての支援者という役割意識を持つ
- ・調査員は、利用者側に立つのか事業者側に立つのかではなく、公正な立場の支援者である
- ・調査には査察的な調査もあるが、これは怯えとその場しのぎになりかねない。厳しい調査の姿勢は持ちながら、一緒に考えていこうという姿勢が必要。糾弾型でもなければなれ合い（アリバイ型）でもない
- ・訪問調査の実施に際しては、調査員とグループホーム側の対話を重視した進行とする



3 痴呆性高齢者グループホームサービス評価の位置づけ

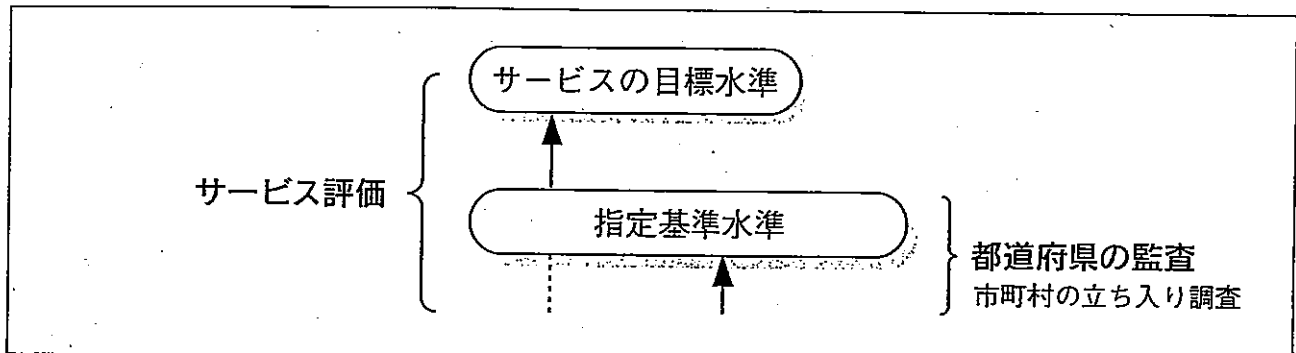
(1) 都道府県の指導監査、市町村の立ち入り調査とサービス評価の相違点

サービス評価の機能は、基準省令「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」で定める基準がみたまされていることを前提として、質の向上を図り、グループホームのあるべき像（P26参照）に近づけようとするものです。

したがって、サービス評価の項目には基準省令に定められている項目は省かれています。まず、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（資料集）を熟知することが必要です。それがベースとなり、上乘せ部分として評価項目内容があることを理解しよう！

| 項目 | 内容・機能 |
|--------------------------|--|
| 都道府県の指導監査 | <p>指定基準水準を確保する機能</p> <p>介護保険指定権者として、痴呆対応型共同生活介護の指定基準の要件が満たされているか。</p> <p>(平成13年度は各都道府県で必ず実施)</p> <p>●基準省令：「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」(平成11年3月31日厚生省令第37号、平成13年3月26日厚生労働省令第36号改正現在)</p> <p>※指標：主眼事項及び着眼点</p> |
| 市町村の立ち入り調査 | <p>指定基準水準を確保する機能</p> <p>「市町村は、妥当適切な指定痴呆対応型共同生活介護が行われているかを確認するため定期又は随時調査を行い、基準を満たさない点など把握した場合には適宜都道府県に連絡をとるなど適切に対応するというもの</p> <p>●解釈通知：「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準について」(平成11年9月17日老企第25号、平成13年3月21日老振発第17号改正現在)</p> |
| グループホームのサービス評価 (外部評価) | <p>介護保険法に定める指定基準水準は確保されていることを前提として、目標水準(グループホームのあるべき像)に引き上げていく機能</p> <p>●通知：「痴呆性高齢者グループホームの適正な普及について」(平成13年3月12日老計発第13号)</p> <p>●通知：「痴呆性高齢者グループホームの適正な普及について」の一部改正について(平成14年7月26日老発第0726003号)</p> |

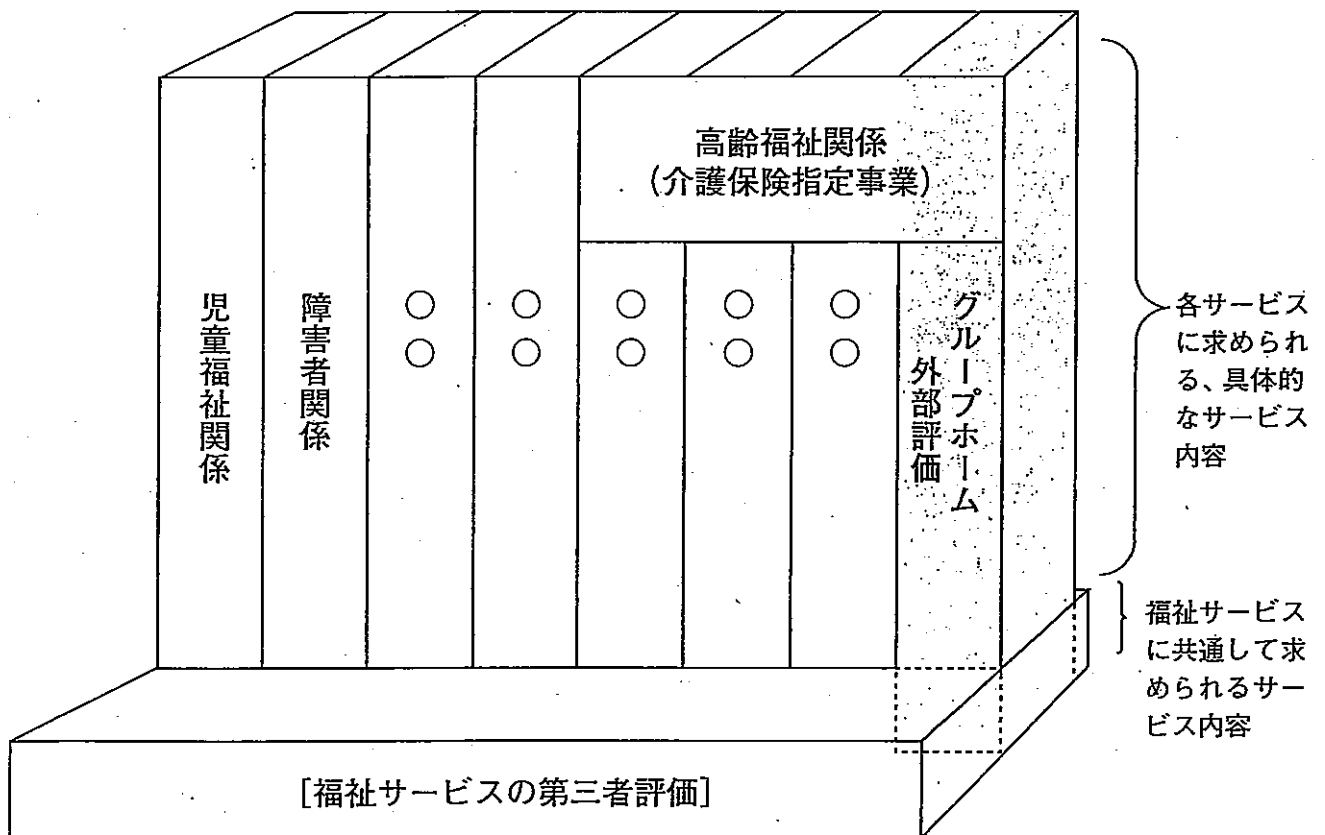
各者の相違



(2) 福祉サービスの第三者評価(社会援護局)とグループホーム外部評価の相違点

[福祉サービスの第三者評価] = 福祉サービスに共通して求められるサービス内容に対する評価

[グループホーム外部評価] = 上記に加えて、グループホーム独自の具体的なサービス内容に対する評価



※[グループホーム外部評価]は 部分

[单元6] グループホームのサービスの質ってなに？

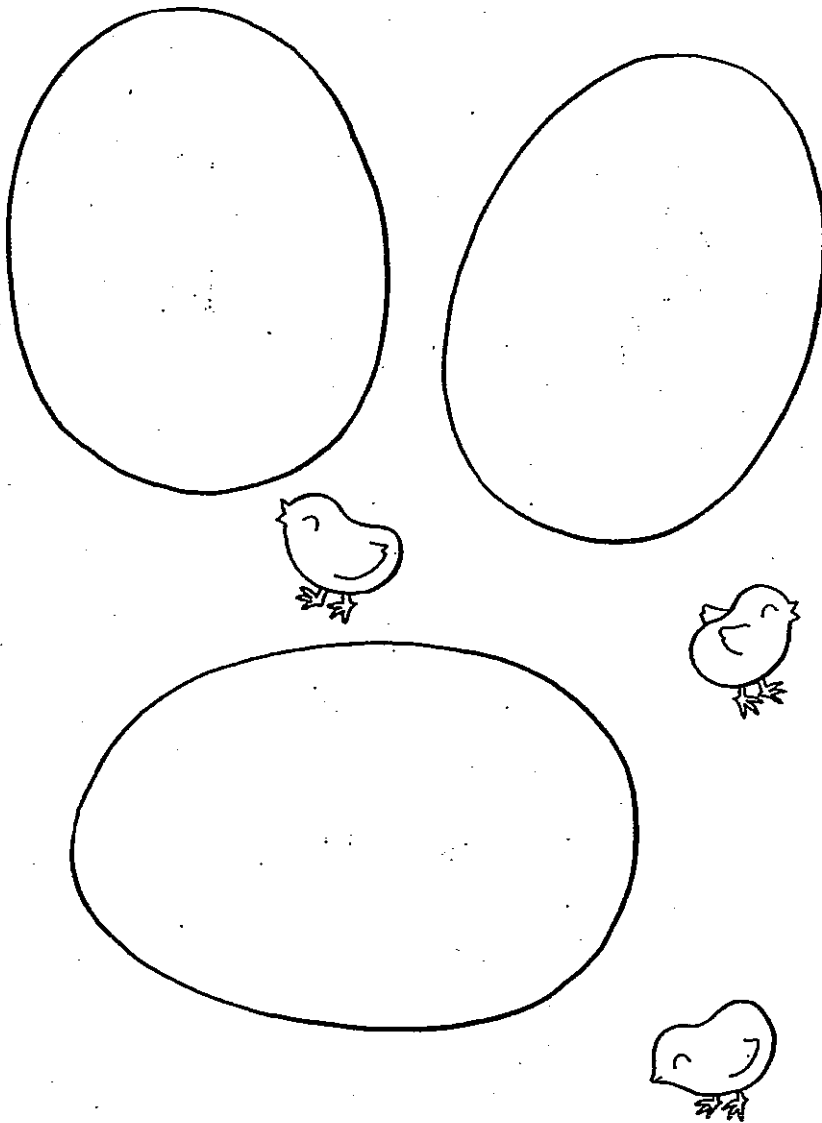
演習 4

「そもそもサービスの質ってなんだろう？」

質を評価していくために「サービスの質とはなにか」、自分自身で考え、意見を出し合おう！
グループワークでいくつかのキーワードを考えてみよう！

●グループに分かれて、司会者、書記、発表者を決めておき、各グループごとに発表しよう！

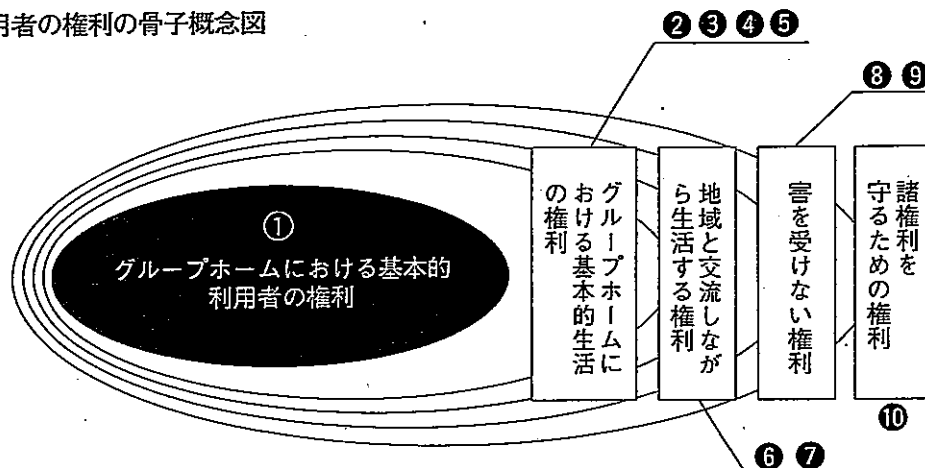
サービスの質のキーワードを確認しよう



「誰のための、何のための評価か？」

1 グループホーム利用者の権利・倫理綱領

図3 利用者の権利の骨子概念図



グループホーム利用者の権利

グループホームは、痴呆によって自立した生活が困難になった方々に対して、安心と尊厳のある生活を営むことを支援するためのものです。それは、家庭的ななじみのある環境、少人数の親しみのある人間関係、あるがままを受け入れる温かい雰囲気、それまで慣れ親しんできた生活の継続と残された能力をできるだけ活かした生活の組み立てによってもたらされます。グループホームの利用者には、痴呆についての正しい理解および介護サービスについての専門的な知識と技術を持つ職員チームによって、一人ひとりの状況と希望に合わせた適切な介護サービスを受ける権利があります。全国痴呆性高齢者グループホーム協会は、利用者が当然持つものとして、下記の10の権利とサービス提供者が守るべき10の倫理綱領を表明します。本会を構成するすべての者は、これらを尊重し守ることを誓います。また、利用者とその家族が権利を行使することによって、いかなる不利益を受けることがないことも併せて宣言します。

利用者と家族等は以下の権利を事業者に対して主張することができます。

- ① 独自の生活歴を有する個人として尊重され、プライバシーを保ち、尊厳を維持する権利
- ② 生活や介護サービスにおいて、十分な情報が提供され、個人の自由や好み、および主体的な決定が尊重される権利
- ③ 安心感と自信をもてるよう配慮され、安全と衛生が保たれた環境で生活する権利
- ④ 自らの能力を最大限に発揮できるよう支援され、必要に応じて適切な介護を継続的に受ける権利
- ⑤ 必要に応じて適切な医療を受けることについて援助を受ける権利
- ⑥ 家族や大切な人との通信や交流の自由が保たれ、個人情報を守られる権利
- ⑦ 地域社会の一員として生活し、選挙その他一般市民としての行為を行う権利
- ⑧ 暴力や虐待および身体的精神的拘束を受けない権利
- ⑨ 生活や介護サービスにおいて、いかなる差別を受けない権利
- ⑩ 生活や介護サービスについて職員に苦情を伝え、解決されない場合は、専門家または第三者機関の支援を受ける権利

NPO 全国痴呆性高齢者グループホーム協会



グループホームの倫理綱領

私たちグループホームで働くすべての者は、痴呆によって自立した生活が困難になった方々の安心と尊厳のある生活を守るために力を尽くすことに、使命感と誇りを感じています。

グループホームの利用者は自分で自分を守ることが難しくなっておられます。

また、介護サービスは、利用者のプライバシーを守るため、人目に触れない形で提供されるという特性を持っています。

それだけに、グループホームで働く私たちは常に公正でなければならないと自覚しています。

私たちは利用者の利益を守ることを第一に考え、自らの行動の規範として以下の倫理綱領を守ることを誓います。

このことは、利用者の安心と尊厳のある生活を守ると共に、グループホームに対する社会の信頼感を高め、ひいてはグループホーム事業の存続と発展に資するものと信じます。

痴呆になっても住み慣れた町でふつうの生活を続けることができるグループホームが、多くの地域で生まれ、明るい長寿社会づくりに役立つようにしたいという私たちの夢が実現することを心から願っています。

- ① 私たちは、利用者を個人として尊重し、プライバシーを守り、安心と尊厳のある生活を実現するよう努めます。
- ② 私たちは、利用者が主体的な決定を行えるよう支援し、その決定を尊重します。
- ③ 私たちは、利用者が安らぎと自信を感じることができ、かつ安全と衛生が保たれた環境で生活ができるよう援助します。
- ④ 私たちは、利用者がその能力を最大限に発揮できるように努め、適切な介護を継続的に行うとともに、適切な医療が受けられるよう援助します。
- ⑤ 私たちは、利用者が家族や大切な人との通信や交流がはかれるよう支援し、個人の情報を厳重に守ります。
- ⑥ 私たちは、グループホームを地域に開かれたものにするとともに、利用者が地域社会の一員として生活することを支えます。
- ⑦ 私たちは、暴力や虐待および身体的精神的拘束を行いません。
- ⑧ 私たちは、いかなる理由においても差別は行いません。
- ⑨ 私たちは、苦情を前向きにとらえ、職員チームが一体となってより良いサービスにつながるよう努力します。
- ⑩ 私たちは、この事業の社会的責任を認識し、介護サービスに携わる者としての研鑽に努めるとともに、健全な運営によってサービスの継続性を確保するよう努力します。

2 「グループホームの質とは何か」を追求していこう

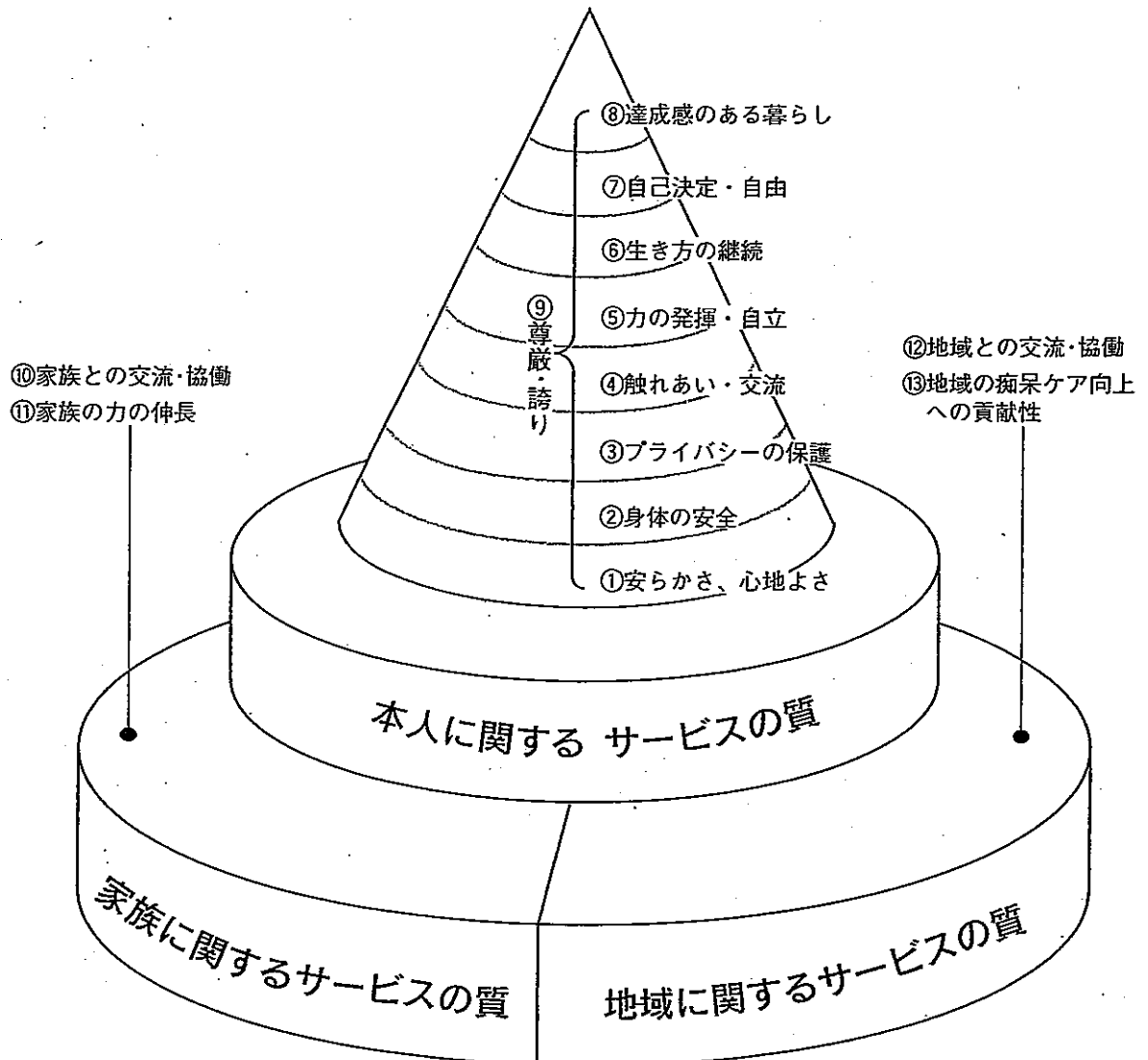
何を評価するのか

サービスの質として何が大切か、グループホーム事業者を中心に討議が積み上げられてきました。その過程で生まれたのが前項のグループホーム利用者の権利・倫理綱領です。

それらをもとに、サービスの質に関する国内外の考え方も加味しながら図9のような13要素に絞りました。これら13の質の要素を実際のサービスの場面にそって確認していくために図10のような項目が設定されました。

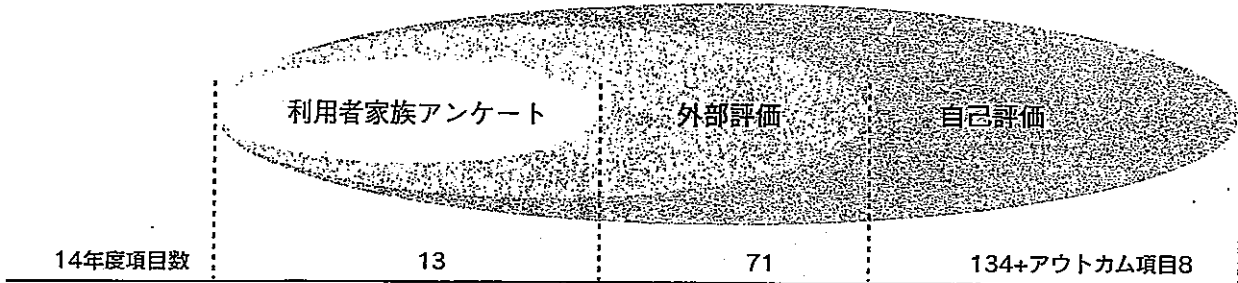
評価の作業で迷うことがあったら、13の質の要素に立ち戻り、質的に十分といえるのか、関係者が問いつづけていくことが求められます。

図9. グループホームのサービスの質の要素



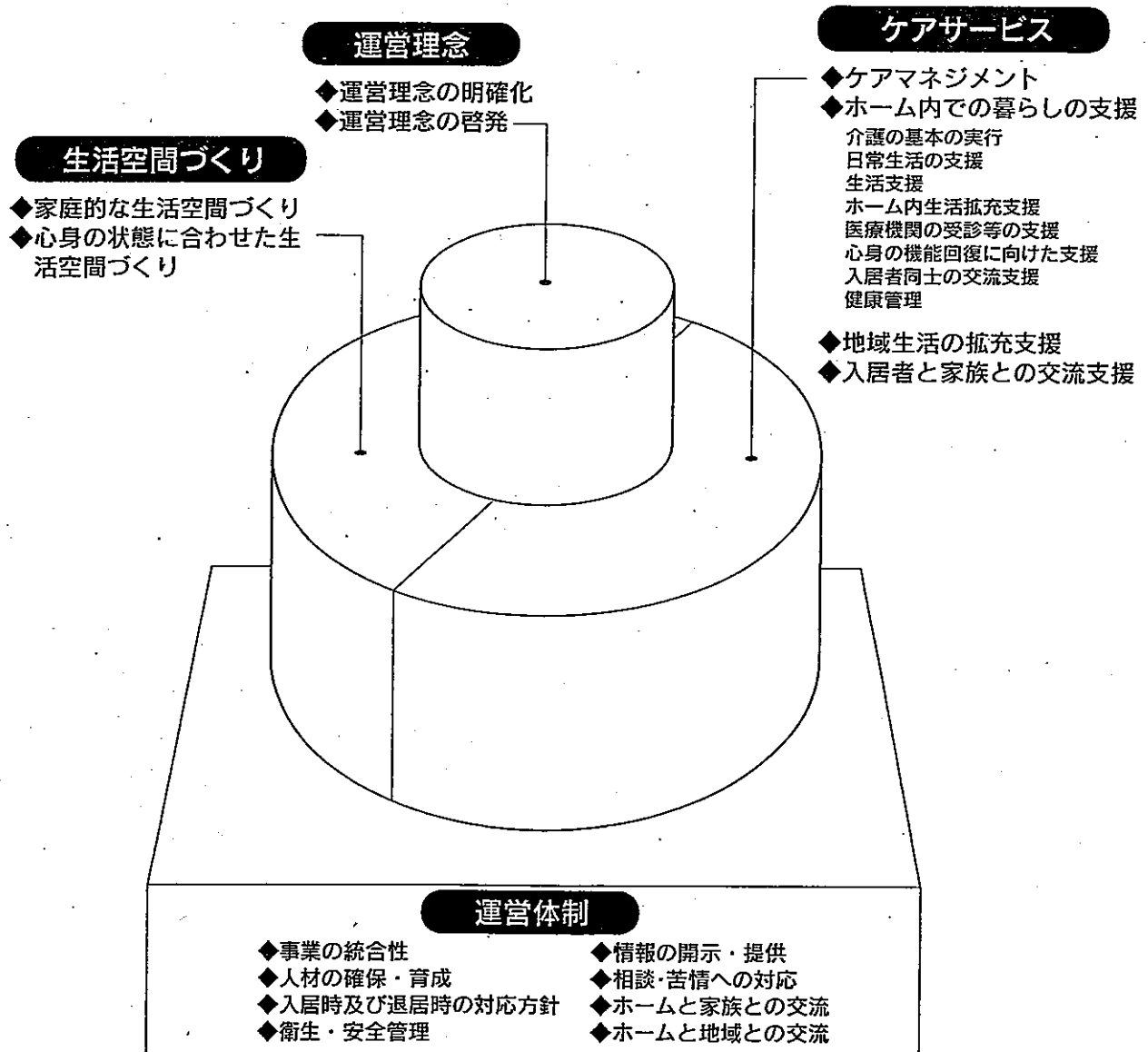


●各評価項目の関連性と項目数



*評価項目の内容、数は評価関係者の声を集めながら継続的に改良を目指すことが必須

図10. 評価項目の構成



3 調査結果をフルに活かそう

評価は継続してこそ意味がある。次回をめざして改善努力を！

事業者自身が活かす

評価をグループホームの事業の安定と発展に活かそう

- グループホームについての職員全体の意識統一になるための対話の素材に
- 良質なケアサービスの具体を学ぶ機会に
- 日頃見落としやすいサービスの点検の機会に
- 外部の目によりサービスの独善性からの脱皮を
- 目に見えにくい職員の努力を客観的に評価してもらい、社会に示す機会に
- グループホームのネットワークづくりに
- 事業者全体での外部評価への取り組みを通して、社会的信頼の確保へ

利用者・家族が活かす

ゆだねて安心、よりよいサービスの確保に向けて

- グループホームに求めてもよいサービスの質の具体を知る機会に
- わがホームがどれだけ頑張り、どれだけ課題があるのか知る機会に
- これからの利用者に…グループホームを選択する際の客観的な情報の一つとして
- 事業者の努力や課題を知り、ともにホームを充実させていくために（あらし・糾弾型の評価は互いの不幸）
- 評価結果をモニターしながら、事業者との具体的な対話の機会に

地域の人たちが活かす

まちぐるみで良質なグループホームを

- わがまちで安心してゆだねられるグループホームはどこ？貴重な情報源として
- 評価結果をもとにわがまちのグループホームの努力と課題を知ろう
- グループホームがどう変わっていくのか…評価結果をもとにグループホームのモニター・見守り役を
- 評価調査をきっかけとして、グループホームに関わる・話し合う・応援する
- 評価の項目や方法を地域全体の痴呆ケアを向上させていく素材に

行政が活かす

住民の安心と信頼のために行政が質にこだわる姿勢を示そう

- わがまちのグループホームの質の水準の確保・向上に向けて
- 住民への具体的な情報提供の素材として
- まち全体の痴呆ケアの水準をあげる牽引力として
- 監査や立ち入り調査の精度を高める資料として
- 事業者との具体的な対話の機会に