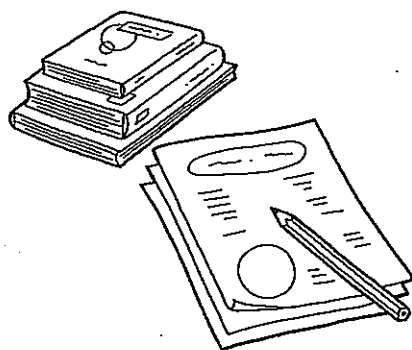


# Ⅲ. サービス評価の具体的ガイド編



# [單元7] 外部評価の流れと手引き

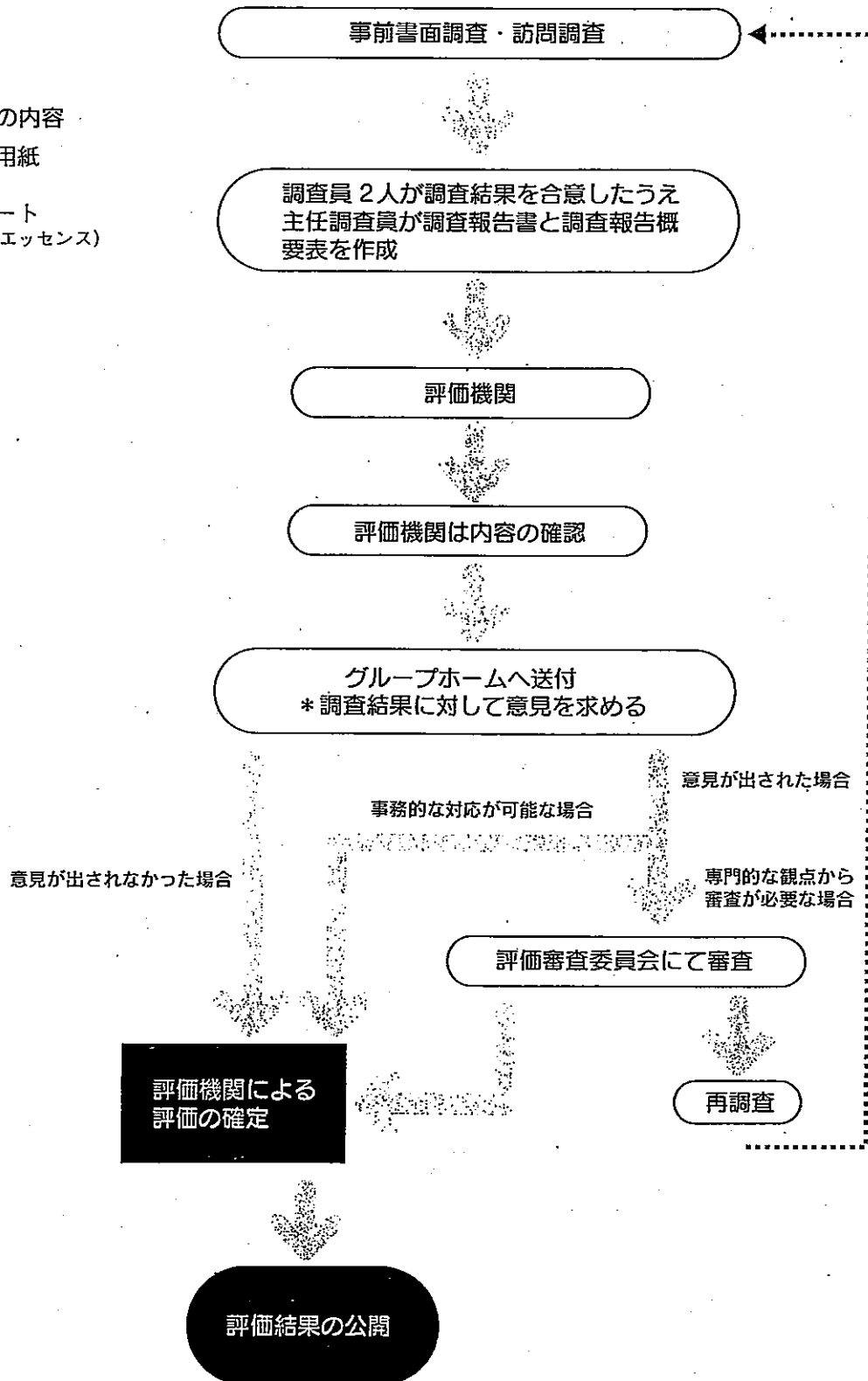
## 1 外部評価の全体像と全体的な流れ

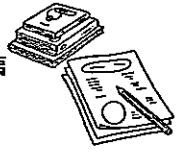
～サービス評価のチラシから確認しよう!～

## 2 評価の進め方

### ■ 調査報告書の内容

- ① 実施報告用紙
- ② 調査票
- ③ 調査レポート  
(情報公開のエッセンス)





### 3 グループホームの質をどう評価するのか

#### (1) 誰が評価するのか～多角的視点の必要性と役割～

##### ① 自己評価…

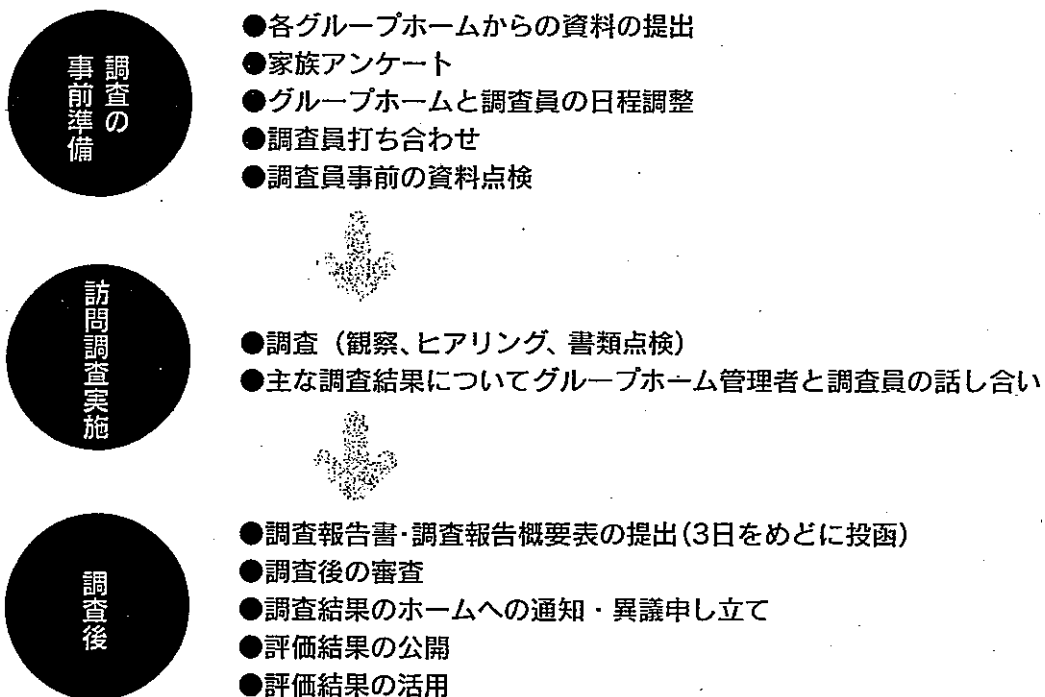
- ・グループホーム自身が自らを評価
- ・現時点での要改善点を明らかにすることが、評価の目的
- ・管理者を原則として、別に現場のリーダー(複数ユニット等)がいる場合は、協働で評価を行う。また、管理者等を中心に、事業主やスタッフが一緒に評価を行うことが望まれる。

##### ② 外部評価…

- ・研修を受けた評価調査員が、2人1組で調査を行う。便宜的に一人が主任調査員となり、報告書等のとりまとめを行う。どちらが主任となるかは協力機関との日程調整の段階で決定する。
- ・地域でグループホームを理解し、調査を通して発展に向けて支えていく役割が期待される。

※利用者家族アンケート(自己評価と同時に実施。外部評価の資料とする)

- ・利用者の家族によるアンケート調査を無記名で行う。
- ・利用者家族のケアサービスに対する潜在的ニーズを把握できる機会。
- ・利用者家族にとってアンケート項目をみることを通してケアサービスの質の要件を知る機会でもある。



## (2) どのように評価するのか ～調査の具体的手法～

### ① 調査方法

#### 1. 書類調査…訪問前や訪問当日の書類に関する調査

- ・事前に提出された書類
- ・グループホームでの書類閲覧(利用者の個人情報、事前に家族の同意を得られているケースに限る)

※書類の内容、見方等は単元 9で

#### 2. 観察、ヒアリングによる調査…グループホームの生活の場面を見ながら、聞きとりながらの調査

- ・グループホーム全体の様子(環境、対応等)
- ・利用者の居室(事前に同意の得られているケース)
- ・利用者の様子
- ・管理者へのヒアリング

※ヒアリングは、管理者を原則とするが、別に現場のリーダー(複数ユニット等)がいる場合は、同席してもらうことが望ましい。現場の日常をみている人が必要

- ・職員へのヒアリング(管理者に席を外してもらう)

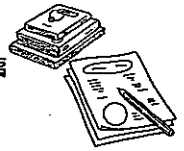
### ② 評価項目調査票(評価票)の記入段階

- ・できている＝各項目の表記内容が全て実践されている
- ・要改善＝各項目の表記内容について何らかの実践あるいは達成されていない点がある
- ・評価困難＝できているか、要改善かいずれかの判断をする上での根拠が得られず、評価ができない

※判断した根拠や改善に向けた気づきを記入(全て記入する必要はありませんが、グループホームが評価結果の根拠を知り、改善に向けた行動計画を立てていけるように、気づきを具体的に書き込もう)

### ③ 調査の際の注意点

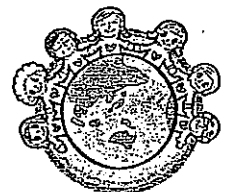
- ・問いただしたり、欠点を洗い出すような調査とか一方的に判断してくるような調査であってはならない
- ・調査員の率直な気づきを伝え、グループホーム側なりの考え方を示し、十分に対話しながら実情にせまる調査をしよう
- ・評価調査に必要な内容を逸脱した質問を行ってはならない。特に、評価調査員個人の興味、感心に基づく質問・助言等は厳禁



## 評価調査員の遵守事項

1. 調査員は、グループホームの質の向上のために、その業務を誠実にを行います。
2. 調査員は、公正な立場で調査を行います。
3. 調査に携わることにより預かった資料等は、大切に取り扱い保管することはもとより、コピー等はしません。
4. 調査に携わったことにより、知り得た事項のいっさいを他に漏らしません。
  - ・グループホームの業務内容、経営内容および実情等のいっさい
  - ・入居者および家族のプライバシーに関わるいっさい
5. グループホームの自己評価や利用者家族のアンケートが参考として添付されていますが、これらに追従されることはありません。
6. 同行する調査員の意見にひきずられるのではなく、あくまでも自分の視点で調査を行います。その上で調査結果を一本化するための建設的な話しあいにつとめます。
7. 利用者家族からのアンケートの内容については、グループホームに聞いたり、告げたりしません。

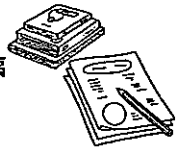
※アンケートの具体的内容は、家族の方から「グループホームは少人数のため誰が書いたかすぐ分かってしまう。慎重に取り扱って欲しい」という意見が寄せられています。
8. グループホーム事業者や地方自治体、利用者等への円滑な結果通知のために、調査に関する提出物は期限を守ります。
9. 調査のために預かった資料(グループホームの提出資料ファイル)、調査に使用したシート類(調査票、調査ポイントシート等)は、調査終了後提出物とともにいっさいを返却します。



## 4 こんな点に配慮しよう ～調査をスムーズに実施するために～

### (1) グループホームからの意見

- ・調査の大切さも十分わかるが、グループホームは痴呆の人々が主人公の家だから、調査に入ることで利用者を脅かさないよう十分に注意してほしい。
- ・「権威者が評価にきた」という態度できてほしくない。
- ・背広や事務服を着た人が来ると、途端にお年寄りが固くなる。  
逆に、背広等の方のほうが、入居者にお客様として慣れているホームもある。
- ・お年寄りばかりでなく、いつもの見学や研修とは違って、訪問調査にこられると職員も非常に緊張する。
- ・理由も聞かれず、「できていない」とされるのは残念。  
一生懸命やっている思いも事情も分かってもらえず一言で駄目と言われれば傷つくのが人情。
- ・なぜ、このグループホームでそうしているのか、外からみれば指摘をうけそうな点や気づいてもらえそ  
うもない何気ないところに、たくさんのしかけがある。  
グループホーム側から、こういう点を注意してみてほしいということを事前を書いて出してもいいか。  
(実際書き出すことがむずかしいほどたくさんあるか)
- ・施設や病院と違って、一度の受け入れは3人が限度。  
たとえ1人であっても、馴染みの人でなければ、お年寄りが落ち着かなくなり、いつものグループホーム  
の雰囲気でなくなる。その場面を調査されても困る。
- ・問題点の一方的な指摘や批判、欠陥を暴くような調査では困る。  
発展途上で頑張っている事業者や職員が、「これから改善に向けてもっと頑張っていこう」  
という動機づけになるような支援的な調査の仕方にしてほしい。
- ・ただ調査しておしまい、ではなく、改善の手かかりやヒントが得られるような調査後の話し合いを十分  
にもってほしい。
- ・慢性人手不足の中で、調査にこられる日のために特別なシフトを組むのは難しい。  
ホーム長も日中3人の職員の1人としてシフトに入りながら、話し合いや案内につくことになる。  
他の職員もたいへんだし、その日の入居者の状況によっては、調査員の人に十分に対応できないことも  
ありうる。



## (2) こんな点に配慮しよう！～グループホーム長の意見を受けて～

- ・構えないで。  
親しい「大切な人の家」にお邪魔させてもらうような気持ちと態度で。
- ・グループホームのいつもの状態に添った雰囲気を大切に。  
きれいな明るい服の訪問者だと寄ってきて話しかけてくる入居者がおられる一方、ホームによってはきちんとした背広やスーツの方が好まれるケースもあります。訪問先のグループホームの雰囲気に合わせた服装で訪問する。
- ・書類鞆や封筒など、ものものしい入れ物は、当日は避けた方が無難です。  
「紙袋のようなものを下げて、さりげなくきてくれるといいなあ(あるホーム長の声)」
- ・一歩、玄関を入ってから、そのグループホームの「家のきまりごと」にしたがって行動を。
- ・声のトーンがとても大切。  
やわらかで落ち着いたトーンで。元気すぎるあいさつに、痴呆の人は弱い方も。
- ・こちらの言葉と身動きのスピードも大事な点です。  
とにかく、ゆったりと。
- ・入居者のゾーンを脅かすことないよう、そっと入っていく。
- ・調査シートは、入居者の生活空間に持ち込まない。
- ・本人らにもきちんとあいさつ。  
調査員自身をどう紹介したら適切か、当日の事前打ち合わせ(ガイダンス)で確認を。  
自分から自己紹介するより、入居者が信頼しているホーム長等を通して紹介してもらった方が受け入れられやすい。
- ・観察の間は、いかにも調べることを優先するのではなく、まずは時間を一緒に過ごしてみる。  
少し馴染んでから、必要な調べを。
- ・調査員のの前では穏やかに会話していても、あとでリバウンドがくる人も。  
あまり話しこんだりしない方がいい人について、事前に打ち合わせを。
- ・居室への立ち入りは、管理者(ホーム長等)と事前の打ち合わせを十分に。  
ご家族から入室の同意を戴いている方(管理者がご存知です)に限りますので、事前打ち合わせで確認する。なお、自分の部屋に案内してくれるお年寄りもありますが、誘われた場合のお断りの仕方も事前に聞いておく。
- ・居室に立ち入る場合は、必ず本人の了解を。  
家族からの入室の同意を得ていても、本人の気持ちを大切に。管理者の判断に委ねること。
- ・ホーム全体やお年寄りの動きにあわせる。  
当日の進行予定に合わなくても、管理者らと話し合って進行を調整する。
- ・帰り際、帰るあいさつの仕方も事前に聞いておいて。  
あからさまにしない方がいい場合ときちんとした方がよい場合がある。  
いずれにしても、職員には、きちんと(そっと)あいさつを。

## 5 訪問調査当日の流れ

表 5. 訪問調査当日の進行

10:30	調査員現地到着
10:30~11:00	<p>ガイダンス(事務室などにて)</p> <p>調査員から</p> <p>(1) あいさつ(調査員の身分証を提示して)</p> <p>(2) 調査の目的、調査の流れを説明</p> <p>管理者から</p> <p>(3) グループホームの概要説明(ホームの成り立ちや理念等、口頭で説明)</p> <p>(4) 視察やヒヤリングなどグループホーム内での留意点の説明 利用者への配慮(利用者の居室へ立ち入る場合の留意点、利用者とは会話する場合のその人に合わせた声かけ方法など)</p> <p>(5) 当日の状況に合わせた進め方の打ち合わせ(ホームの都合等)</p> <p>★ 調査員が当日戴く昼食代(実費)を必ずここで精算すること (昼食代は調査員各自負担)</p>
11:00~11:30	<p>書類点検(事前提出書類の質疑もここで)</p> <p>例: 介護計画書の個別作成状況、日々の記録等</p>
11:30~13:00	<p>ホーム内視察</p> <p>(1) ホーム全体視察(居室含む) (居室への立ち入りは、家族から同意をもらっている場合のみ)</p> <p>(2) 食事の準備、食事の風景、食事の後片づけ状況を視察 (利用者と同じ食事を一緒にいただく)</p> <p>※この間は調査のためのシートは持ち込まない</p>
13:00~13:30	<p>視察を終え、調査員から管理者へ質疑→応答 (観察項目、ヒヤリング項目の質疑)</p> <p>例: 建物の空間利用方法、地域資源の活用等 : 観察できない夜間や入浴等の対応方法の聞き取り等</p>
13:30~14:00	<p>職員ヒヤリング (管理者に席をはずしてもらい、職員と調査員で事務室などで)</p>
14:00~14:30	<p>調査員のみで調査報告書等へホームのすぐれている点、改善を要する重点課題の記入(時間によりポイントのみ記入→後日完成)</p>
14:30~15:30	<p>上記調査報告書に基づき、管理者と話し合い</p> <p>例: グループホームの工夫されている点 : 調査員から要改善点の提示→ホーム側の理由や意図を聞く</p>
16:00~17:00	調査員同士で調査結果のまとめ

※調査当日の進行はおおよその目安です。ホームのその日の状況や管理者の意見を聞きながら、双方で話し合っ、順番や時間の変更など臨機応変に進めて下さい。



# **[單元8] 評価項目の内容とそのガイド** (資料集参照)

## **1 評価項目ガイド集の見方とポイント**

① ガイド集全体について…自己評価用と共通なので、自己評価項目のガイドも記載されています。  
番号に網がかかっている項目が外部評価の項目です。

調査にあたって、特にこの部分はきちんと学習しておこう。

② 調査のチェック方法…項目の右欄に、「観察」、「ヒヤリング」、「書類」とあり、○印がついています。  
調査の際のチェック方法として活用しよう。

例)

- ・観察とヒヤリング両方に○印があれば、調査当日に「見て」、「聞いて」こよう
- ・ヒヤリング欄○印下に職員とあれば、職員に聞いてみよう
- ・書類欄に事前とあれば、調査に行く前に、届いた資料でチェックをしておこう

③ ガイド内容…

- ・ねらい =質の要素に基づく評価のねらいや、考え方を示しています。
- ・ポイント=評価するうえでのポイント(留意点や、何を見たらよいか等)を示しています。
- ・用語 =用語の説明をしています。
- ・例 =具体的な内容を例示しています。

## **2 評価項目ガイド集の重点項目～判断事例紹介～**

重点項目や限定条件がつくもの、判断に幅があるものなどを聞いておこう!

# **〔單元9〕 グループホームの書類の見方、考え方** (資料集参照)

## **1 グループホームからの事前提出書類**

### (1) 自己評価票

参考として事前にチェックしておく。ただし、先入観をもったり、自己評価で書いてあることに影響されないように。自分自身で確認してください！

### (2) 情報提供項目

評価項目と照合する事項がたくさんある

- ・内容が網羅され書かれているか
- ・運営規程、パンフレットや入居契約書等の内容と相違がないか
- ・記載されている正職員とパートの割合
- ・自己評価や利用者家族アンケートと照らし合わせてみて
- ・実際、訪問してみて

※情報提供項目は、厚生労働省通知(老計発13号 平成13年3月12日)の「痴呆性高齢者グループホームに係る情報提供の項目」に基づき作成されています  
加えて、評価に必要な4項目が盛り込まれています

### (3) パンフレット

利用者にとってわかりやすい内容になっているか

### (4) 運営規程

正式名称は「痴呆対応型共同生活介護事業所運営規程」という

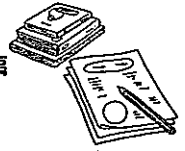
- ・記載通りに運営されているか
- ・他の資料と整合しているか

※参考フォーマット全国痴呆性高齢者グループホーム協会版と照らし合わせてみておこう

### (5) 入居契約書、重要事項説明書

- ・入退居の条件が書かれているか
- ・月々の利用料がわかるように記載されているか(介護保険利用者負担分を除く)
- ・入居に際して、敷金(入居一時金、寄付金等名称いかに問わず)等の必要な費用が明記されており、また、退居時におけるその金員の償還(償却)方法が明確となっているか
- ・重要事項説明書にそれぞれのサインがあるか(当日に契約本書をチェック)

※参考フォーマット全国痴呆性高齢者グループホーム協会版と照らし合わせてみておこう



## (6) 介護計画書

ホームから事前に提出されるシートは未記入のものです。

当日グループホームで次をチェックしよう

- ・一人ひとりの具体的な内容の書き込みがなされているか
- ・介護計画の内容は、評価がなされ、更新がされているか(最低、3ヶ月に1回、月1回程度が望ましい) → 日付もチェック
- ・介護計画の内容の見直しの検討内容が示されているか
- ・介護計画書に関する家族の同意のサインがあるか

## (7) 業務日誌等

ホームから事前に提出されるシートは未記入のものです。

当日グループホームで次をチェックしよう

- ・昼と夜の記録がきちんとあるか
- ・要点が記載されつつ、記録のために長時間さかれるようなことはないか(記録のための記録)

## (8) その他書類

### ① グループホーム職員勤務時間表

調査の際「勤務シフト表ではどのようにグループホームに人が配置されているのか分かりにくい」との声を受け、職員勤務時間表を記入してもらいました。

訪問当日、時間表のような職員配置がなされているかチェック。ただし、このシートは平日の平均的な勤務として提出してもらっている。訪問当日が一致している訳ではないので、ヒヤリングを。

- ・日中、手薄になる時間帯に対する配慮がなされているか
- ・夜間、ホーム(そのユニット)に常駐する職員がいない時間帯はないか

### ② グループホーム1日の流れ

参考までに、グループホームの一日のおおよその流れを記入してもらいました。職員の都合により、時間や順番、日課が優先され、個々人の自由が尊重されているか観察やヒヤリングによりチェックしよう

- ・実際の起床、消灯等是一律に行われていないか
- ・入浴時間帯が短かすぎないか

### ③ 献立表

グループホームでは特別に献立表を作成していないところもある(買い物に行って決める。その日に食べたいものでメニューを決める等)実際に食べた1週間分のメニューを提出してもらいました。

- ・利用者の嗜好が反映されているか
- ・同じメニューが続いていないか。バランスが偏っていないか

## ★改善計画シート

全ての評価終了後に改善に向けてグループホームでは改善計画をたてていこう。

# **[單元10] 調査のためのシート類記入方法と作業手順** (資料集参照)

## **1** シート類の記入方法

### (1) 調査ポイント整理シート「～こんな点を見てこよう、きいてこよう～」

当日の調査のポイントを整理するため、覚え書きメモとして使用してください。

### (2) 調査項目一覧票

(実際はA3版用紙2ページ綴り、観察、ヒヤリング項目等に着色有り)

当日のチェックを簡素化し漏れを防ぐため、調査項目を一覧にした票です。

※調査当日は、(2)「調査項目一覧票」、(3)「調査報告書」、のどちらを使用しても結構です。

(一覧票の方が、当日は作業効率が良いかも)

※一覧票を使用する場合は、判断根拠等のメモは欄外や別途ノート等へ書き込んでおき、転記し、調査報告書を完成させて下さい。

### (3) 調査報告書

評価項目は、單元6で学習したとおり、自己評価134項目、外部評価71項目です。

外部評価項目と自己評価項目が照合しやすいように双方の番号をふっています。

※判断した根拠や改善に向けた気づきの欄は、全て記入する必要はありませんが、なるべく気がついたことは書いて下さい。なお、もし、記入欄が小さくて困る場合は、用紙を拡大して記入しても構いません。

### (4) 調査報告概要表

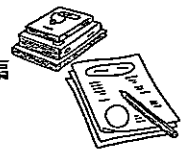
調査報告書に基づきそのまとめを「調査報告概要表」に書きこんで下さい。

右の欄には各領域のうちで優先順位の高い要改善点を記入して下さい。調査を通してこのグループホームの優れている点や工夫されている点などもしっかり書きこもう！

評価機関に提出する(3)「調査報告表」、(4)「調査報告概要表」は、調査後、調査員同士が話し合い、意見をまとめよう。

もし、2人の意見が分かれた場合は？

要改善点が「ある」ということで要改善とつけます。その判断根拠の書き込みも忘れずに！主任調査員は、シートを完全に仕上げ、評価機関に送り返します。



## 2 具体的な作業手順を確認しておこう

<p>調査1週間前までに</p>	<p>訪問する先のグループホームの資料等一式が届く 訪問先グループホーム名、訪問日時、同行者名等添付</p>
<p>調査前日までに</p>	<p>送られてきた資料を見て、事前に書類をチェック 調査ポイントシートに調査のポイントを記入する 調査同行者と連絡、調整、打ち合わせ 主任調査員が訪問先グループホームへ訪問確認の電話を入れる ※その際、ホームまでの交通(ファイル内パンフレット等で案内図を見ておく)を確認するとともに、訪問時の留意事項(例えば服装等)を聞いておく</p>
<p>調査当日</p>	<p>さあ、調査へ出かけよう！ ※所持品等忘れずに！(表5調査員の7つ道具) 管理者と話し合っ、流れにそって調査を行おう</p>
<p>訪問後3日をめに</p>	<p>提出用資料を完成させる ・調査報告書、調査報告概要表 ・交通費実費精算表に記入 ・事務局へホームの事前提出資料(ファイル)等いっさいとともに、着払いで返送</p>
<p>2～3週間後</p>	<p>調査費および交通費が振り込まれます (まとめて処理するため多少時間がかかります)</p>

**表5.** 評価調査員の7つ道具

1. ホーム事前提出資料ファイル
2. 調査員記入シート
3. 訪問調査当日マニュアル(後日資料とともに送付)
4. 訪問日程・同行者・協力機関、評価機関連絡方法等の表
5. 訪問先グループホームの地図、交通手段等
6. 調査員テキスト(特に資料集)
7. 調査員の身分証



## 🏠 職員インタビュー 🏠

第三者評価が実施されることを聞いたとき、率直に「いいことだなあ」と感じました。グループホームでは日常の業務を日々重ねていく中で“慣れ”が必然的に生じ、それが普通のことと感じられてきがちです。職員側の時間的な都合や勤務体制の問題から、ゆとりのあるケアができにくくても「仕方がないことだ」とあきらめてしまい、ケアの内容や質に対して問題意識をもたず客観的な見方を忘れてしまう恐れがあります。第三者が入ることにより、振り返ったり改めて考え直したりするチャンスとなり、また第三者ということ、本音の部分が引きだされやすいのではないのでしょうか。実際、第三者評価を受けたことで、これらのことについて職員同士、話す機会につながりました。

ますますこのような制度が確立され、またその結果が次ぎへ活かされていけば、グループホームが前進していく一助となるのではないかと期待しています。

あしたもがんばろう！

