

8. 外部評価項目の考え方の指針と着眼点（「考え方の指針」は再掲）

I. 理念に基づく運営

1. 理念の共有

1.(1) 地域密着型サービスとしての理念

地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている

(注) 枠内の番号は自己評価の項目番号、()内は外部評価項目番号。以下同様。

[考え方の指針]

事業所の理念は、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、事業所全体として質の確保に取り組む上での根本的な考え方です。事業所として明確な理念が必要であり、地域密着型サービスの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。

[着眼点]

○ 地域密着型サービスとしての理念の内容

利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、平成18年の改正介護保険法で新設された地域密着型サービスの役割を理解し、果たすべき役割を反映した理念の内容になっていることが求められます。

⇒小規模多機能：運営基準において「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」という基本方針が明示されています（平成18年厚生労働省令第34号第62条）。

⇒グループホーム：これまでのグループホームの基本方針にある「家庭的な環境の下で」（平成11年厚生労働省令第37号第156条）という表現は、制度改正により「家庭的な環境と地域住民との交流の下で」（平成18年厚生労働省令第34号第89条）に改められ、小規模多機能と同様、地域との関係性が重視されるようになりました。これまでの理念に加えて、地域密着型サービスとしての役割を目指した内容となっていることが求められます。

○ 事業所が独自でつくりあげた理念

理念が他の事業所の写しであったり、母体組織の理念そのままではなく、地域密着型サービスとして何が大切かを各事業所で考え、独自に作りあげてきた理念であることが大切です。一度作ったままでなく、地域や利用者のニーズ、事業所の状況の変化によって現状にあった理念に作り変えていくことも必要です。

2.(2) 理念の共有と日々の取り組み

管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる

[考え方の指針]

理念は実践に活かされてこそ意味があります。理念を掲げただけにせず、日々の中で管理者と職員が理念を共に意識しながら話し合い、実践が理念にもとづいたものになるように日常的に取り組んでいることが必要です。

[着眼点]

○ 理念の共有

立場や経験に関わらず、パート職員も含め事業所で働く職員一人ひとりが、事業所の理念の中身を知っており、何を大切に利用者に向き合うか、日々の中で話し合いや確認がなされていることが大切です。

○ 日々の実践の中で活かす理念

管理者と職員は、日々利用者に関わる際に、理念を具体化していくことを意識して取り組むことが必要です。

2. 地域との支えあい

5.(3)地域とのつきあい

事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている。

[考え方の指針]

利用者一人ひとりが地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所がその基盤を築いていくことが大切です。そのためには、事業所自体が地域から孤立することなく、地域の一員として地元の活動や地域住民との交流に積極的に取り組んでいくことが望まれます。

[着眼点]

○ 利用者が地域で暮らし続けるための基盤作り

利用者の多くは、地域とのつながりが少なくなりつつあります。地域密着型サービスは利用者が地域とつながりながら暮らしていくことを積極的に支えていくサービスです。その基盤をつくるために、まずは事業所が地域から孤立することなく受け入れられ、地域活動や人々との関わりを積極的にもつ努力が求められます。

○ 地域の一員としての取り組み

地域との交流を事業所にとって必要な時だけ行うのではなく、ともに暮らす地域住民の一員として、地域で必要とされる活動や役割を担っていく努力が求められます。

3. 理念を実践するための制度の理解と活用

7.(4) 評価の意義の理解と活用

運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる

[考え方の指針]

評価を形式的な作業に終わらせず、評価のねらいや活用方法を全職員が理解するように努めながら、評価の一連の過程を通じて質の確保・向上につなげていくことが重要です。職員が評価に前向きに取り組んでいくためには、運営者、管理者が評価の意義や活かし方を職員に判りやすく伝え、具体的に活用していく姿勢を示すことが大切です。

[着眼点]

○ 評価のねらいや活用方法についての全職員の理解

評価は職員が全員で取り組むことで実施した際に最大の効果をもたらすことができます。「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」第72条第2項及び第97条第7項等に規定する自己評価・外部評価の実施等について」（平成18年10月17日付老計第1017001号厚生労働省老健局計画課長通知）にも、評価は全職員で取り組むべきことが明示されています。評価を活かしていくためには、まずねらいや活用方法をしっかりと理解することが大切です。

○ 評価の一連の過程を通じての質の確保

評価は、一連の過程を通して職員の意識あわせ、振り返りや見直し等を行うことが可能です。年1回の評価を計画的・継続的に取り組み、事業所の質の確保に最大限に活かしていくことが大切です。

○ 運営者、管理者の評価に取り組む姿勢

職員が評価に前向きに取り組むか否かは、上に立つ人の姿勢で大きく左右されます。評価を円滑に、かつ実りあるものにするためには、運営者や管理者から評価に積極的に取り組み、サービスの質の確保に活かしていこうとする姿勢が求められます。

8.(5)運営推進会議を活かした取り組み

運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている

[考え方の指針]

運営推進会議では、報告や情報交換にとどまらず、話し合いを通じて会議メンバーから率直な意見をもらい、それをサービス向上に具体的に活かしていくことが重要です。評価の取り組みや評価後の改善への取り組みを、運営推進会議でモニターしてもらいなど、運営推進会議と評価を結びつけ、質確保を図っていくことが大切です。

[着眼点]

○ 運営推進会議への積極的な参加への呼びかけ

運営推進会議は、利用者、家族等、地域住民、地域包括支援センターや行政の職員等、幅広い立場の人が参加する会議とし、参加メンバーの人々が運営推進会議の意義や役割等を十分に理解して、積極的に参加してもらえよう働きかけていくことが大切です。

○ 運営推進会議メンバーの意見の反映

運営推進会議は、外部の人々の目を通して事業所の取り組み内容や具体的な改善課題を話し合ったり、地域の理解と支援を得るための貴重な機会です。運営推進会議のメンバーからいかに多くの率直な意見をひきだし、改善に向けた具体的な取り組みにつなげていけるか、事業所側の姿勢が運営推進会議メンバーの参加意欲にも反映されていきます。

○ サービス評価と運営推進会議を結びつける取り組み

運営推進会議に自己評価の内容を説明すること、外部評価の結果を先ず公表することが必須です。年に1回の評価の効果をより高めるためには、取り組みや改善経過のモニター役が必要です。運営推進会議はまさにその適役です。評価と運営推進会議をそれぞればらばらに考えるのではなく、一体的に活かしていくことで相乗効果が期待できます。

9.(6)市町村との連携

事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる

[考え方の指針]

市町村担当者に事業所の考え方、運営や現場の実情等を積極的に伝える機会を作り、考え方や運営の実態を共有しながら、直面している運営やサービスの課題解決に向けて協議し、共に取り組んでいくことが必要です。

[着眼点]

○ 市町村担当者への事業所からの積極的な情報提供と共有

新しいサービスである地域密着型サービスでは、事業所も市町村も考え方や運営・サービスについて試行錯誤しながら、よりよいあり方を模索しています。現場や利用者の課題解決のためには、市町村の理解や支援など必要なことが多く、そのためには、まず、考え方や実態を市町村担当者によく知ってもらい、考え方や実態を共有していくことが大切です。

○ 課題解決に向けた協働

事業を行っていく上で生じる運営やサービスの課題の中には、市町村担当者と協議しながら一緒に解決を図っていく必要がある場合が少なくありません。事業所だけで抱え込まずに、市町村担当者とともに課題解決を図っていく取り組みが大切です。

担当者が変わっても、関係づくりを積極的に行い、協働関係を継続していくことが望まれます。

4. 理念を実践するための体制

14.(7)家族等への報告

事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている

[考え方の指針]

家族等の安心を確保し、事業所との信頼や協力関係を築くためには、事業所からの積極的な報告が不可欠です。家族等が知りたい点を考慮しながら、定期的な報告はもちろん、本人や家族等の状況に合わせて、個別の報告を徹底することが重要です。報告を丁寧に行っていくことで、家族から要望や本音を伝えてもらうことにもつながります。

[着眼点]

○ 家族等への積極的な報告

地域密着型サービスでは、個々の家族等とのきめ細かいやりとりがよりよいサービスの鍵となります。そのために、定期的な報告の他にも事業所から家族等に対し、あらゆる接点で情報提供を積極的に行うことが大切です。

少人数の顔の見える関係を活かして、例えば以下のような家族等と接する場面を、情報提供の機会としていくことが大切です。

⇒小規模多機能：通いの送迎や訪問時に家族と顔を合わせる機会をとらえて

⇒グループホーム：家族が訪ねて来た機会をとらえて

15.(8)運営に関する家族等意見の反映

家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている

[考え方の指針]

サービスの質の確保・向上のためには、家族等の率直な意見や不満、苦情を前向きに活かす姿勢や体制を組織として徹底させることが重要です。地域密着型サービスでは、家族等と職員が顔の見える関係を作りやすいという特徴がある反面、率直な意見等を言い難い状況も生まれます。家族等が意見・不満・苦情を職員はもちろん外部者に安心して表せる機会を積極的につくっていくことも大切です。

[着眼点]

○ 家族等が職員に、意見・不満・苦情等を表せる機会づくり

意見等を気軽に伝えられるような機会をつくっているか、個々の利用者の家族等の立場に立った確認が必要です。家族は、意見や不満、苦情を言い出し難いということを理解し、職員や事業所側から意見等を積極的に聴く努力や場面作りが求められます。

○ 外部者に安心して意見等を表せる機会づくり

運営推進会議、市町村の相談窓口や相談者など、事業所以外の外部の人に家族等が意見・苦情を表せる機会や場があることを繰り返し説明することが大切です。その際、形式的に伝えるのではなく、家族等の立場にたった説明が必要です。

○ 家族等の意見・不満・苦情を運営に反映させていく取り組み

意見・苦情は事業所にとって大切な宝です。家族等から得られた意見等を、サービスに反映させていく具体的な取り組みについて振り返ります。外部者の意見や苦情等を前向きに受け止め、活かしていく事業所の姿勢が重要です。

18. (9) 職員の異動等による影響への配慮

運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている

[考え方の指針]

サービスの質の確保の核心の一つは、利用者と職員の馴染みの関係づくりにあります。馴染みの関係を保つことを重視し、職員の配置異動や離職に対応していくことが必要です。やむを得ず職員が交代する場合は、利用者へのダメージを最少にするための検討が行われ、関係者やケアの継続のための取り組みが求められます。

[着眼点]

○ 職員の異動・離職を最小限に抑えるための対応

事業所側の都合で職員の異動が優先されていないかの確認が必要です。利用者と職員との馴染みの関係を重視し、異動や離職を最小限に抑えるための具体的な努力や工夫が求められます。

○ 職員交代による利用者のダメージを防ぐ取り組み

職員が交代する場合、利用者個々に対しての影響を十分検討する必要があります。交代前後の利用者への説明や対応の仕方、新しい職員への引継ぎ方などの実際を確認します。頻繁な職員交代については、家族等が不安や不満を持ちやすい部分であり、家族等への配慮も含めた対応が必要です。

5. 人材の育成と支援

19.(10)職員を育てる取り組み

運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている

[考え方の指針]

運営者が職員育成の重要性を認識し、全ての職員が地域密着型サービスの従事者として質を向上させていけるよう、各自の立場、経験や習熟度の段階に応じた学びの機会を事業所として計画的に確保する必要があります。事業所内外の研修とともに、職員が働きながら技術や知識を身につけていくための方策を工夫しているかも確認します。

[着眼点]

○ 職員育成についての運営者の認識と具体的方針

地域密着型サービスの質は、非常勤やパート職員も含む個々の職員の質によって成り立っています。運営者は、職員の質の確保・向上に向けた育成が不可欠であることを理解し、育成を具体化する方針や姿勢が重要です。

○ 職員各自に応じた段階的・計画的な学びの機会の確保

全職員が一律ではなく、各職員が自らの立場・経験・地域密着型サービスについての理解や実践の習熟度等に応じて、段階的に力をつけていけるような事業所としての計画が必要です。限られた職員体制の中で、実務に支障を来さないように研修機会を確保するためには、職員と十分話し合いながら、年間計画の中で研修を位置づけていく運営面での工夫が求められます。

○ 働きながらの職員育成

徹底した個別対応や柔軟な支援が求められる地域密着型サービスの実践力を身につけていくためには、研修の機会に加え、職員が日々の体験を学びにつなげていくための「働きながらの学び」の機会が必要です。現場で共に考え助言する人材を、組織の内部に確保する、あるいは定期的に外部者に入ってもらふなどの工夫が求められます。

20.(11)同業者との交流を通じた向上

運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている

[考え方の指針]

事業所の質の確保のためには、他法人の同業者との交流や連携が不可欠であることを運営者が認識し、管理者や職員が地域の同業者とネットワークづくりや勉強会、相互評価などを通じて交流や連携を行えるような具体的な取り組みが必要です。同業者との交流を強化することは、職場内では行き詰まっている日頃の仕事の悩みの解消や緊急時の連携をスムーズにするなど、事業所や地域全体としてのサービス水準の向上につながります。

[着眼点]

○ 同業者との交流についての運営者の認識と具体的方針

事業者団体や都道府県単位・市町村単位の連絡会などサービスの質を向上させていく目的で結成されている会への積極的参加も必要です。同業者、特に他法人の事業者との交流や連携の必要性を運営者が認識し、それを具体化するための方針や姿勢を示しているかの確認が必要です。

○ 同業者との交流・連携の取り組み

管理者・職員が地域の同業者と交流する機会があるか、形式的な交流ではなく、日々のサービスや職員育成に役立つ実践的な交流や連携となっているかが大切です。

Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応

26.(12) 馴染みながらのサービス利用

本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している。

[考え方の指針]

馴染みの関係ができないまま、いきなりサービスの利用を開始することは、本人に様々なダメージをもたらす危険があります。地域密着型サービスの特徴を活かして、サービス利用開始前から本人が職員や他の利用者、サービスの場に徐々に馴染み、安心して納得しながらサービスを利用できるよう、段階的な支援の工夫を家族等と共に行っていくことが大切です。

[着眼点]

○ 相談から利用に至るまでの利用者の視点での対応

地域密着型サービスの利用者は認知症の人が多く、本人自身が気持ちを伝えることが困難です。利用者一人ひとりが安心してサービスを利用できるよう、相談の時点から利用に至るまで、利用者の視点に立って柔軟に支援していくことが大切です。

○ 地域密着型サービスの特徴を活かした馴染みながらの利用

地域密着型サービスは、利用者が事業所と同一自治体の住民であること（比較的近距离に居住）、職員が利用者本位に柔軟な働き方をする等の特徴があります。この特徴を活かし、利用開始前に職員が会いに行ったり、事業所に来てもらい短時間でも過ごすなど、本人が職員やサービスの場に徐々に馴染みながら本格的な利用に移っていくよう支援することが大切です。

○ 本人の安心と納得を大切に利用の支援

サービスを納得して利用できるまで時間がかかる方は多数おられますが、サービス利用の主体は本人です。家族等の状況で利用が急がれる場合も、本人の安心と納得の確保がその後のスムーズな利用のためにも不可欠です。家族等と十分に話し合いながら、本人と家族等にあった個別の利用開始の調整を行っていくことが必要です。

2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援

27.(13)本人と共に過ごし支えあう関係

職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながらか喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている

[考え方の指針]

地域密着型サービスは、本人が地域の中でその人らしく暮らし続けることを支援するサービスであり、職員と本人は「介護する一される」といった一方的な縦の関係を脱して、人として「共に過ごし、学び、支えあう」関係を築くことが重要です。一緒に過ごし喜怒哀楽を共にする関係は、孤独に陥りがちな利用者の安心と安定を生み出し、本来の個性や力、どう暮らしていきたいかの意向を知るためにも不可欠であり、地域密着型サービスの根幹となる関わりです。

[着眼点]

○「介護する一される」一方的な縦の関係の見直し

方針としてのみではなく、実際の関わりの中で一方的な関係になってしまっていることがないか、日々の生活場面の中での確認が必要です。

○「一緒に過ごし、学び、支えあう」関係

職員がただ傍についているのではなく、利用者の喜怒哀楽に関心を寄せながら一緒に過ごすことが大切です。認知症の有無や身体状態のいかんに関わらず、一人ひとりの言動から分かり合える（学ぶ）こと、支え、支えられることを日常の中であつていくことが必要です。