

道府県の担当者の方へ依頼したい内容 ～評価の円滑な推進に向けて～

【グループホーム運営者及び管理者への情報周知並びに指導の徹底】

★サービス評価の目的の浸透：「何のための評価か」について繰り返しの指導を

- 1) 外部評価は自己評価の補完＝自己評価をしっかり実施すること
 - ①管理者を中心に職員による自己評価の実施と開示の徹底
 - ②評価の判断理由についての根拠の記載の徹底※自己評価において判断した根拠がないと、適切かつスムーズな訪問調査の実施と評価確定が困難

 - 2) 外部評価の準備段階においてグループホームがなすべき手続きに関する理解の浸透を
 - (1) 評価機関との手続き関係
 - ①国によって義務付けられ介護保険事業者の社会的責務として、評価は当然行うべきものであること
 - ②グループホームと評価機関の契約行為の認識を
 - ③評価手数料への理解を
 - ④評価に臨む主体的な姿勢が不可欠
 - ・日程調整に協力を
 - ・日程変更は原則受け付けない※日程調整の段階で、グループホームの主体性ができるよう、また確定された後で変更が生じないように十分な配慮を

 - (2) 評価に必要な書類の提出について
 - ①関係資料の認識不足、提出期日の遅れのないように
 - ・情報提供項目とはどの資料を指すのかという問い合わせ（約3割）
 - 各道府県で事業所として必要な基本書類の理解と監査指導を徹底して頂きたい
 - ②資料の提出期限に間に合わないホームあり（全体の1割弱）
 - ・見ていない、無くした、間に合わない等のケースが多い
 - 評価を円滑に実施するためのホームの理解と協力体制への取り計らいをお願いしたい
- ※自己評価の書式についてのお願い
- 県独自の自己評価表を作成し実施している県があるが、評価の実施過程、評価結果のデータ作成等で不具合が生じたり、ホーム側に負担をかけて問い合わせや苦情につながるケースが多い。東京センターに評価を依頼されている期間内においては、東京センターの書式（厚生労働省：自己評価項目の参考例）で実施されたい

(3) 匿名性を守る家族アンケートの適切な実施・回収のために

- ①グループホーム側がアンケートを回収してしまう例が出てきている。家族の本音を参考に適切な外部評価を実施していく意味の家族アンケートの理解を
- ②アンケートに記入したことがホームに知られるかもしれないことに対する家族側の不安が大きい。東京センター発行の家族向けパンフレットを活用するなど家族への評価の説明を十分に

3) 評価を活かす姿勢の推進

(1) 訪問調査の受入に理解と協力を

- ①「調査員が1日調査に来るだけで、何がわかるのか」といった姿勢で訪問調査を受けることに抵抗を示したり、評価調査員とトラブルが生じるのを防ぐ
- ②調査員の資格等による対応の差異の解消
- ③調査員との当日の話し合いを十分に（納得いく調査報告のために）

(2) 調査結果について

- ①異議ありと返却があるホームの実数が高い。
 - ・評価そのもののとらえ方のずれが起きている（全ての項目を「できている」に変えたい。点数主義的な傾向）
 - ・異議ありの場合には挙証資料が必要であるが、挙証資料を出してこないホームも多くなってきている。挙証資料の必要性の再認識を

※ユニット増設におけるグループホームの評価実施

ユニットを増設した、または予定しているホームにおいては、そのユニットの開設6ヶ月経過後に、1回として評価を実施することとして、徹底をお願いしたい



- ◆以上の各々のことを法人運営者や運営担当者のみでなく、グループホーム職員への周知徹底をお願いしたい

【評価調査員の質の確保】

1) サービス評価の目的の浸透：何のための評価かの再確認を

2) 評価調査員の適性

(1) 調査員に求められる姿勢の確認

①調査員が応援団としての視点ではなく、「指導」をしてしまうことで引き起されるトラブル

②調査員の第三者性

③調査員の守秘義務の徹底

④よりよい調査を継続的に実践していくための、時間、体力、立場の確保
→調査員の推薦時における調査員としての適性への配慮

(2) 調査員の力量形成への県の支援（調査員のレベルアップが不可欠）

①調査の手続きへの理解

②評価項目への理解

③調査員同士の協力体制

④調査報告書の記入の実力アップ

・調査報告書の手書きの割合…全体の約4割

・報告書の記入が不備…全体の約4割

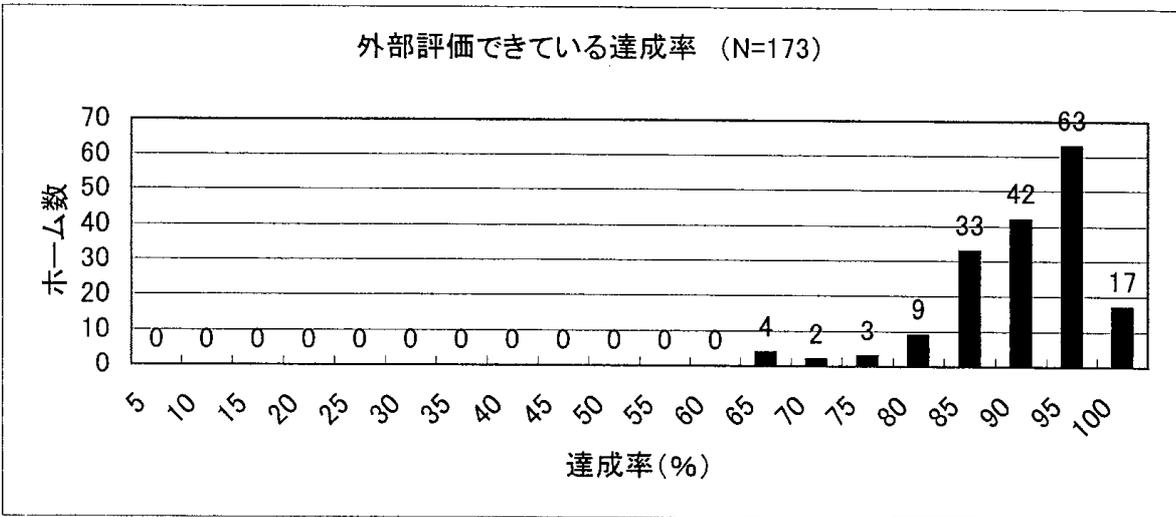
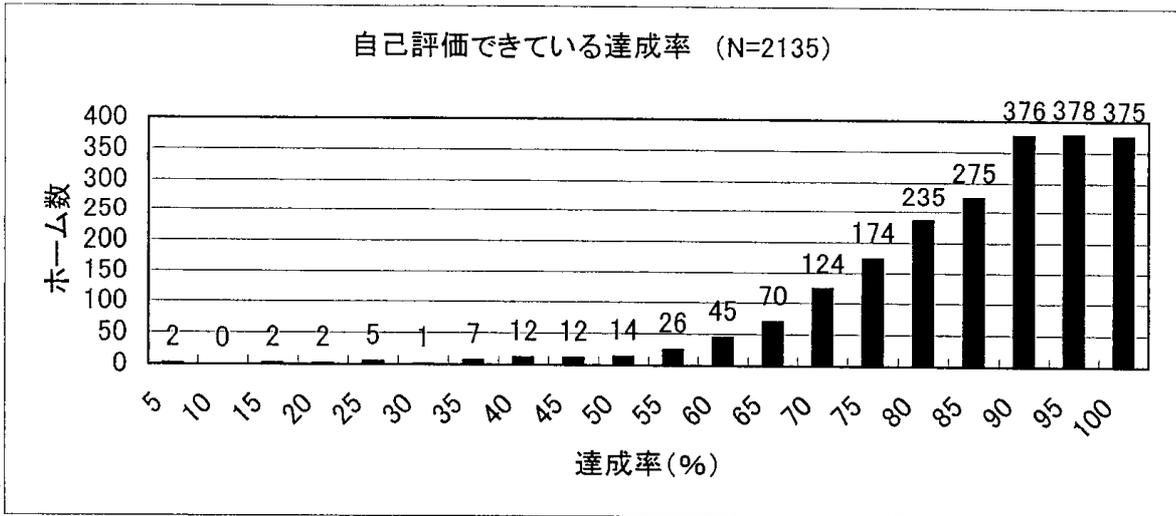
→調査スタート時では約7割が不備であった。フォローアップ研修、調査の実践、経験、資料提供がレベルアップに)



【県のグループホーム外部評価担当者の方の姿勢】

痴呆性高齢者グループホーム
サービス評価の活用の実際

～サービスの質の確保・向上にむけての取り組み～



達成率	自己評価	外部評価
60%以下のホーム数	128.0	0.0
95%以下のホーム数	375.0	17.0
100%のホーム数	59.0	0.0
最低値のホーム (%)	0.0	60.6
最高値のホーム (%)	100.0	98.6
達成率の中央値 (%)	85.8	88.7
達成率の平均値 (%)	82.9	87.7