

評価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
- 事業者全体での第三者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(あら探し・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

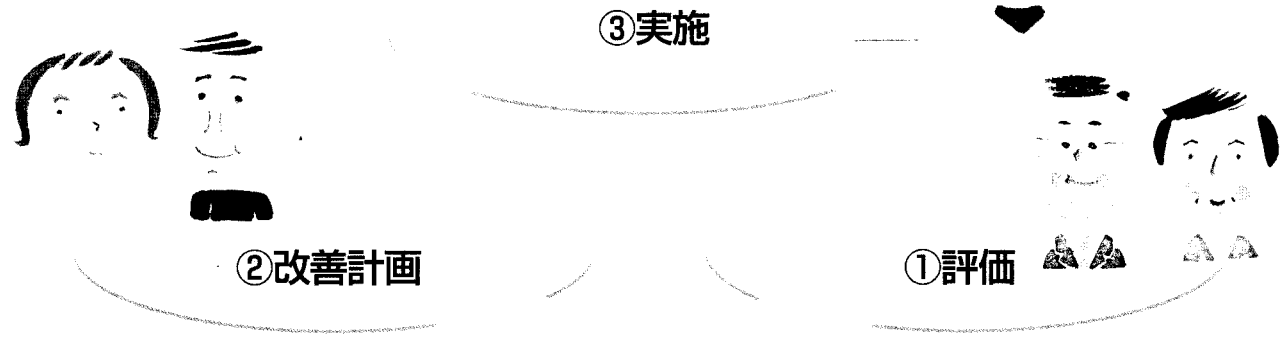
地域の人たちが活かす — まちぐるみで良質なグループホームを

- 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

評価から改善へ



〈改善計画の一例〉

- ①利用者9人全員の居室の様子と過ごし方を点検し直す。
- ②利用者、家族とかつての家での暮らしの様子や居室での過ごし方について話し合う機会をつくり、改善点を話し合う。
- ③家族から持ち込んでいただけるもの、グループホームが用意するもの、地域に寄付を呼びかけるものリストアップを行う。
- ④個々に合わせた居室づくりを3ヶ月めどに実施する。

〈自己評価と外部評価がちがっていた一例〉

評価項目 ※外部評価71項目中の一例です
 ○入居者一人ひとりにあわせた居室の環境づくり

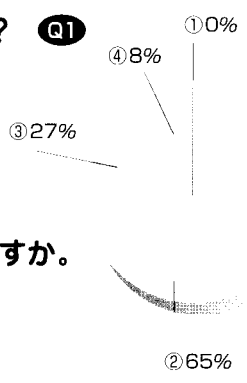
自己評価
 できている。要改善点なし。

外部評価
 置かれている家具が一律であり、私物がいま見られない。ご本人、ご家族と話し合いながら、馴染みのものやご本人にとって大切なものを見出してほしい。居室が一人一人にとって安心と自由な過ごし方ができる場となるよう職員全員で検討が望まれる。

評価を実施してみた ～評価実施後アンケートより～

Q1.自己評価をどのように取り組まれましたか？

- ①管理者のみで取り組んだ
- ②職員全体で取り組んだ
- ③法人代表者も交え職員全体で取り組んだ
- ④その他



Q2

②いいえ6%

Q2.外部評価を実施してみてよかったと思いますか。

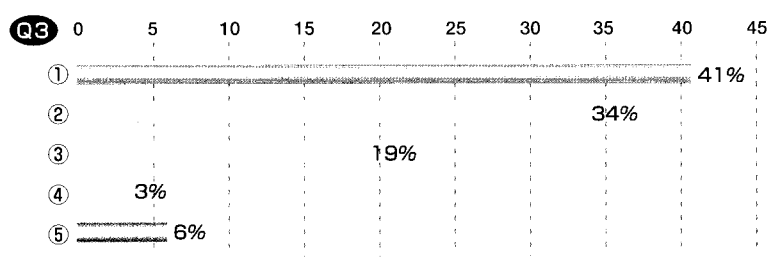
- ①はい
- ②いいえ

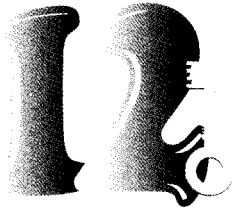


Q3.貴グループホームでは今回のサービス評価

(自己評価・外部評価を問わず)で明らかになった改善点についてどのような対応をされますか。

- ①改善項目について話し合った。
- ②すでに改善をはかった項目がある。
- ③改善計画を立てて、実行中である。
- ④改善の方法がわからない。
- ⑤改善できない。





見て役立つ、見られて満足 納得のいく情報公開を

情報公開のねらいとその意義を広めよう

利用者の安心と信頼の確保のために
 公的介護保険の責任ある事業者として、積極的な情報開示による社会的信頼の確保に向けて
 情報開示により、事業者同士の健全な競争と相互発展のために

情報公開を進めるための必要条件

- 調査員の精度の確保として…
- 調査員を継続的に育てる体制の確保、調査員資格の単年度ごとの見直しの必要性など
- 事業者が納得した情報の開示…
- 対話型の調査、調査結果について事業者が意見提出する機会の確保
- 利用者に不利益が生じないよう開示内容の配慮

役にたつ情報公開となるために — 公開方法と項目のあり方

- 単なる数字ではなく、評価の根拠内容やできていること・要改善内容など中身の分かる
評価内容の開示を
- 評価結果のひとり歩きは危険…
- グループホームや利用者の概況・改善計画書とのセットで評価結果を見よう
- 全国データをもとに各ホームの改善点を見出そう
- *各県の独自項目をだいにしつつも、全国の標準項目で比較していくことの重要性
- 利用者・家族が分かりやすく、アクセスしやすい多様な開示方法を

評価報告概要表

| 評価項目 | 評価内容 | 評価結果 |
|---------|----------------|------|
| I 運営理念 | 1. 経営理念 | 1.0点 |
| | 2. 経営方針 | 1.0点 |
| | 3. 経営理念・方針の浸透 | 1.0点 |
| | 4. 経営理念・方針の浸透 | 1.0点 |
| | 5. 経営理念・方針の浸透 | 1.0点 |
| | 6. 経営理念・方針の浸透 | 1.0点 |
| | 7. 経営理念・方針の浸透 | 1.0点 |
| | 8. 経営理念・方針の浸透 | 1.0点 |
| | 9. 経営理念・方針の浸透 | 1.0点 |
| | 10. 経営理念・方針の浸透 | 1.0点 |
| II サービス | 11. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 12. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 13. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 14. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 15. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 16. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 17. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 18. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 19. サービスの提供 | 1.0点 |
| | 20. サービスの提供 | 1.0点 |

改善計画シート

| 改善項目 | 改善内容 | 実施方法 | 実施時期 | 担当者 | 評価 |
|------|------|------|------|-----|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

今、なぜ評価に挑むのか 関係者がねらいを一つに！

質の向上と社会的信頼を求めて、評価をともに育てよう

初めから完璧な評価をめざすのではなく、まずスタートさせることが重要です。データや経験を蓄積することからよりよい評価のあり方が導かれ、人材も回数を重ねることによって育っていきます。評価に対する意見や気づきなどの『声』を積み上げながら、評価を育てる持続的な取り組みが必要です。信頼され、やりがいのある評価をめざして、事業者、調査員、行政、利用者、家族、地域の人々がともに評価を育てていこう！



良質なグループホーム
利用者の安心・満足

地域で始まっています

グループホームサービス評価

調査員の声
(推進室ニュースより抜粋)

「調査員はグループホームの応援団」と心がけて訪問調査させて頂いております。微力ながら、より良いホーム作りのお手伝いができるように、これからも努力したいと思います。

相手を評価するということは、自分が評価されることだと強く感じました。感性を磨き、公正な目で判断する力をさらにつけていかねばと思います。

調査員に大切なのは、利用者の思いや生活を大切にしているグループホームの取り組みを知り、職員のがんばりをきちんと受け止めることだとつくづく思う。

調査員は、第三者の立場でホームの資質の向上を念願し、推進する支援者として頑張らしましょう。“笑顔に勝る化粧なし”

調査では利用者の視点に立ち、資料を熟読するよう心がけています。また、懸命に働いている職員の士気が減退するような評価の仕方をしてはならないと痛感しています。

評価は、入居者と家族・職員チーム・管理者・調査員の思いや声、気づきの集約。それぞれの立場の尊重、対話と学び合いの姿勢がグループホームの質を高めると実感している。

グループホームのサービス評価に関するお問い合わせ
サービス評価推進室 03-5941-2851

都道府県別調査員数

| 都道府県 | 調査員数 | 都道府県 | 調査員数 | 都道府県 | 調査員数 | 都道府県 | 調査員数 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 北海道 | 104 | 千葉 | 76 | 三重 | 18 | 徳島 | 16 |
| 青森 | 16 | 神奈川 | 24 | 滋賀 | 20 | 香川 | 19 |
| 岩手 | 41 | 新潟 | 37 | 京都 | 10 | 愛媛 | 20 |
| 宮城 | 17 | 富山 | 27 | 大阪 | 26 | 高知 | 12 |
| 秋田 | 14 | 石川 | 38 | 兵庫 | 38 | 福岡 | 63 |
| 山形 | 19 | 福井 | 6 | 奈良 | 15 | 佐賀 | 22 |
| 福島 | 13 | 山梨 | 9 | 和歌山 | 16 | 長崎 | 53 |
| 茨城 | 13 | 長野 | 22 | 鳥取 | 17 | 大分 | 7 |
| 栃木 | 12 | 岐阜 | 50 | 島根 | 10 | 宮崎 | 32 |
| 群馬 | 32 | 静岡 | 37 | 広島 | 41 | 鹿児島 | 29 |
| 埼玉 | 27 | 愛知 | 36 | 山口 | 16 | 沖縄 | 9 |

合計1,179