



評価機関の質を問おう

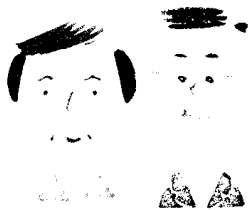
『評価の質』を確保するための評価機関のあり方

外部評価は、評価機関により実施されます。「評価機関の質」が「評価の質」を大きく左右します。

グループホーム事業者側が、コストを払って意味ある評価を実施できるよう、評価機関はグループホーム側の意見も反映させながら評価のあり方の改善に常に努めていかなければなりません。低コストで質の高い評価を行える機関が各地域で育つためには、グループホーム事業者、入居者、家族、地域の人々も評価機関のあり方に関心をよせ、育てていく取り組みが欠かせません。

公平で客観的な評価の実施、分析、結果の通知はもとより、至急に質の改善が必要なグループホームが見いだされた場合に、評価のみで留めるのではなく、スーパーバイズ等質の改善を支援できるような人材を派遣できることも今後の評価機関には求められていきます。

今後、地域のグループホーム事業者の質の確保・向上の推進役として評価機関をどのように設立・発展させたらいいのか、各地域でも真剣な検討が望まれます。

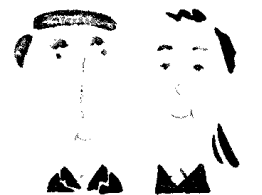


評価機関はグループホームの評価を実施します。

グループホーム A B C D E

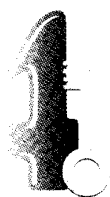


グループホームは複数の評価機関の中から、一つの評価機関を選び、契約します。



都道府県は複数の評価機関を選定します。

都道府県



事業者の主体的な 取り組みこそが成功の鍵

サービス評価を活かすもころすも事業者次第

自分たちの日頃のサービスのあり方や内容を点検し評価される、それも『義務付け』となると、「何をされるんだらう」と受け身や防衛になったり、「上からやらされている」、場合によっては「しかたなく、やってすませる」おぎなりの作業に流れがちです。

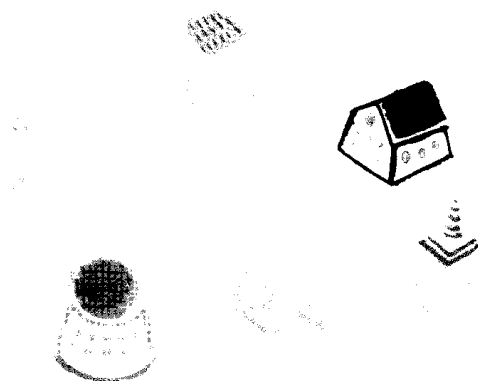
評価は自らのためにやるプロとしての必須の取り組みです。せっかく行う評価から最大のメリットを生み出すためには、評価の結果と同時に評価作業の過程が大切です。事業主、職員全員が『今、評価をする意味』を確認しながら『やりがいのある評価』としていきましょう。



事業者ネットワークを拡げよう

協働で取り組むことで様々な波及効果が

各地域では、受け身や形式的な評価になることをなんとかくい止め『利用者と事業者双方にとって意味のある評価』にしていくため、事業者自体がネットワークを作り、協働で評価に取り組むことが始まっています。「他のホームの動きに刺激されて自分のところでも本格的に取り組む気運が生まれた」「グループホームがどうあったらいいのか、考え方や実践の幅を広げる機会になった」という声も多く聞かれました。また、グループホーム同士の塀が取り払われ、職員間の交流や、相互の相談や支援など、評価を機会に日常的な連携が深まるなど多くの波及効果を生み出しました。地域全体のグループホームの格差をなくし、社会的信頼を高めることにもつながります。得るものが多いサービス評価とするために、個々のグループホームがバラバラに取り組むのではなく、今後さらにネットワークを拡げ事業者が一丸となって取り組んでいくことが求められます。





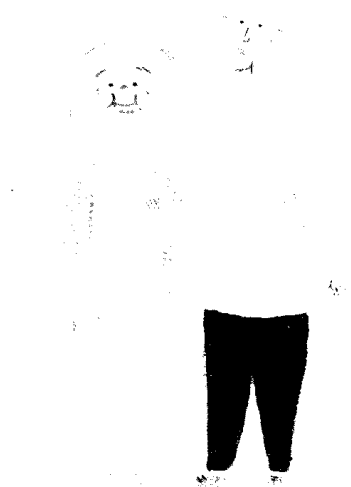
利用者家族の力で 評価のパワーアップを

家族の声を活かして評価の質を高めよう

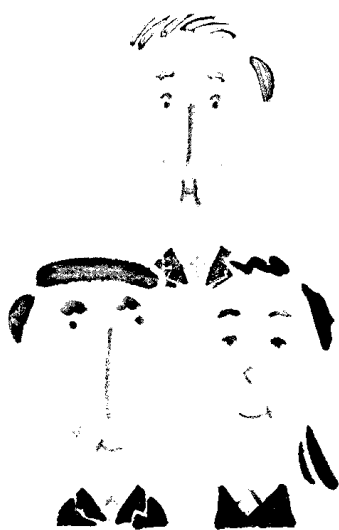
サービス評価は自己評価・外部評価の2側面によって構成されます。東京センターでは、利用者本人の代弁と家族自身の声として、利用者家族へのアンケートを加えて評価を実施し、外部評価の精度を高める資料として活かしてきました。グループホームにとっては家族のサービスに対する潜在的ニーズを把握できる機会となり、また、家族にとってもケアサービスの質の要件を知る機会ともなります。

グループホームは生活の幅広い総合的な支援であることから、サービスの質を特定の立場の人のみで把握するには限界があります。より多角的な視点から質を見極めていくためには、家族の声を活かした総合的な評価に発展させていくことが望まれます。

評価の準備から最後の情報公開まで、さまざまな段階でサービス評価の取り組みを家族に伝え、家族の理解と協力を得ながらよりよい評価をめざしていきましょう。



行政の力で評価の パワーアップを



サービス評価の成功の鍵を握るのは行政関係者

『評価の義務付け』はややもすると押しつけや一律のものさしの強要ととられ、自由と創造的發展を信条とするグループホーム関係者から評価に対する疑問も一部提起されています。他方、グループホームの本質の理解が伴わず、評価についても単なる一つの手続きとしてとらえている事業者も一部には見られます。

評価の真の目的と意義が十分に浸透していないこの時期、行政が評価のあり方を明確に示し、事業者を導いていくことが非常に重要です。行政の積極的な関与の有無が、評価の円滑な実施や波及効果に大きな影響を与えます。



地元の評価調査員を 育てよう

評価調査員はだれがなるの？

新しいサービスであるグループホームの調査員として、従来の介護経験や資格より、むしろグループホームへの関心と質を追求する姿勢が求められています。グループホームの推進者となるそうした人材を地域の中で見出していくことが重要です。

評価調査員は核になる人材を少数ていねいに育てよう！

意義ある評価に発展させていくためには、力量ある調査員が育っていくことが不可欠です。調査員研修はもとより、調査に入る前の実習や調査後のフォローアップ研修など継続的に行い、数多くの調査の実践を積んでいくことがレベルアップにつながります。継続は力なりです。研修受講回数や調査の回数など登録し、調査員のキャリアになるような工夫も必要です。

調査員はグループホームと利用者の応援団

「評価をこなす調査員」ではなく、グループホームの本来の目的を理解し、良質なグループホームづくりのための大切な「目」「声」「応援団」となる調査員が、これから全国で数多く生まれ、各地で活動を展開していくことへの期待が高まっています。すでにグループホームのモニター役、グループホームのよさを知らせる広報役等としても活躍を始めています。今後、地域の調査員同士のネットワークが築かれ、全国横断的に連携が繰り返されていくことが期待されます。

研修カリキュラム

A	グループホームの 基礎学習編 (対象の理解)	1	痴呆性高齢者の理解
		2	グループホームの基本的理解
		3	グループホームの現状把握
		4	グループホームが直面している課題
B	グループホームの サービス評価編 (質と評価の理解)	5	グループホームのサービスの質ってなに？
		6	サービス評価の必要性（GHとかかわる動機づけ）
		7	訪問調査の流れと手引き
		8	グループホームにおける質の評価のポイント
C	質の評価の 具体的ガイド編 (評価方法の理解)	9	調査票項目の内容とその判断のガイド
		10	ホーム側提出書類の説明とその見方
		11	関連シート類の記入方法と記入例紹介
D	実習編	12	やってみよう！ロールプレイ
		13	いってみよう！プレ調査に挑戦
		14	実習を振り返って不安をなくして本番へ

各地域で評価調査員が育ち、調査を体験しながら力をつけています。



「グループホームの質とは何か」を追

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、その過程で生まれたのがグループホーム利用者の権利・倫理綱領です。(表1・2)

表1

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、小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

求していこう! ①

表2

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。

NPO 全国痴呆性高齢者グループホーム協会



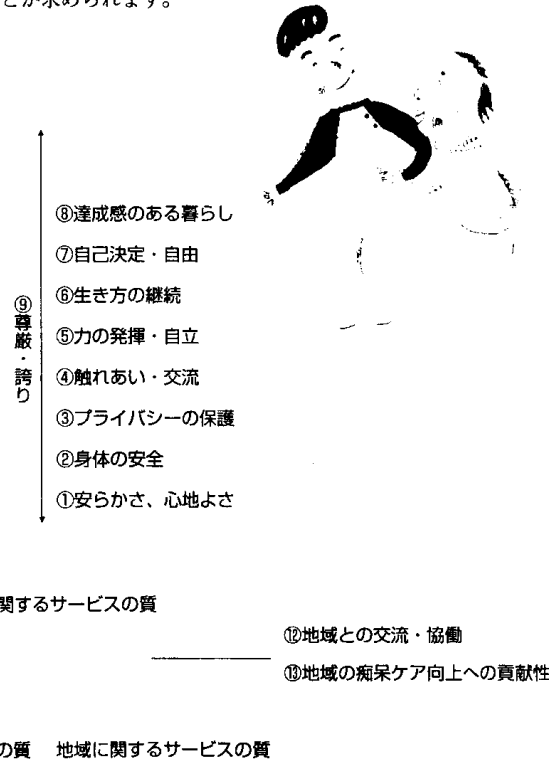
「グループホームの質とは何か」を追求していこう! ②

何を評価するのか

グループホームは職員側がしてあげるケアではなく、痴呆であっても一人ひとりが持っている権利をおさえていくサービスです。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1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2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1 グループホームのサービスの質の要素



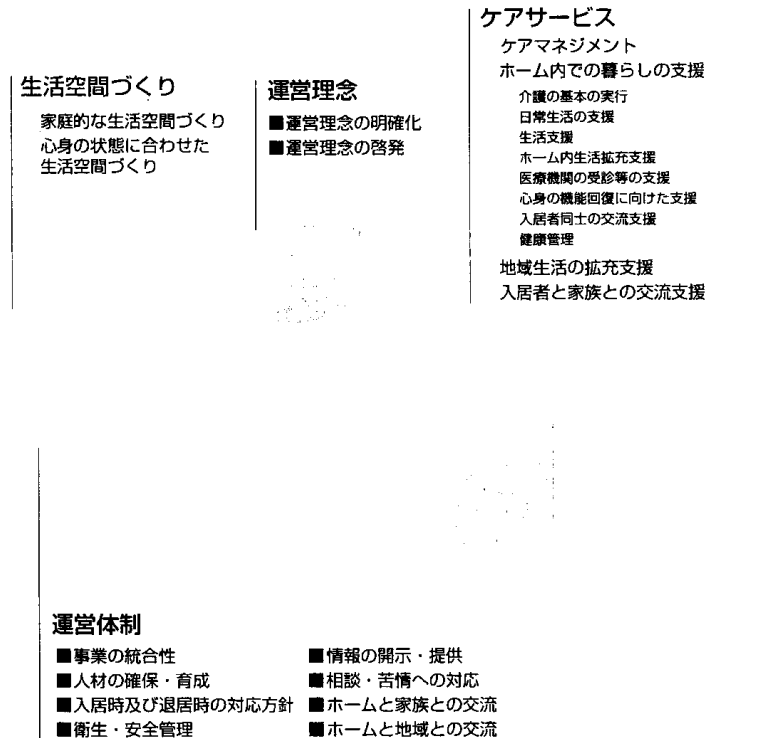
●参考 各評価項目の関連性と項目数

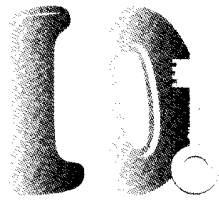
	家族アンケート	外部評価	自己評価
厚生労働省参考項目	13	71	134+アウトカム項目8

※都道府県によって変更があります
 ※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めざすことが必須

図2 評価項目の構成

■外部評価項目数 4 (自己評価 5) 外部評価項目数39 (自己評価77)
 外部評価項目数10 (自己評価13) ■外部評価項目数19 (自己評価39)





気づきと対話のある評価のプロ

どのように評価するのか

調査の流れは

事業者と調査員が協力しあい限られた期間・時間内に実り多い調査に

調査の方法

書面調査 グループホームの概要、資料等に基づく訪問前や訪問当日の調査

グループホームから事前に提出された書類
グループホームでの書類閲覧
家族アンケート

2人一組で訪問調査 グループホームの生活の場面を見ながら、確認しながらの調査

グループホームの全体の様子
入居者の様子
管理者へのヒアリング
職員へのヒアリング



※調査当日の最後に主な調査結果について調査員と管理者等が意見を交わす時間をしっかりとろう！



評価項目調査票の記入段階

できている 各項目の表記内容がすべて実践されている

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（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）

※問いただしたり、欠点を洗い出すような調査、一方的に判断してくるような調査であってはなりません。評価調査員とグループホームが十分にやりとりしながら実情にせまる調査をしよう！

セスに

評価の進め方

評価の準備段階

事前書面調査

- 各グループホームからの資料の提出
- 家族アンケート
- グループホームと調査員の日程調整
- 調査員打ち合わせ
- 調査員事前の資料点検



訪問調査実施

訪問調査

- 調査（観察、ヒアリング、書類点検）
- 主な調査結果についてグループホーム管理者と調査員の話し合い



調査後

調査員が調査報告書と調査概要表を作成



評価機関

評価機関は内容の確認・審査



グループホームへ送付
調査結果に対して意見を求める

意見が出され
なかった場合

事務的な対応が可能な場合

意見が出された場合

専門的な観点から
審査が必要な場合

評価の決定

評価審査委員会にて審査

評価結果の公開

評価結果の活用

再審査

