

表2-3 さまざまな立場の人がサービス評価を活かそう——みんなの力でグループホームの質の確保を

①利用者の家族が活かす

今後、安心な、よりよいサービスを受けていけるよう、普段は十分に知ることは難しいサービスの実態や課題を知り、話し合いやモニター（経過の確認）をしていくために活かそう。

- ・グループホームに求めてもよいサービスの内容を具体的に知る機会に
- ・利用しているグループホームの特徴やすぐれている点、職員らが頑張っている点を知る機会に
- ・どのような課題があるのか具体的に知る機会に
- ・課題となっている点について、グループホーム側に具体的に聞いてみたり、家族の目で確かめてみる機会に
- ・課題となっている点について、グループホーム側がどう改善しようとしているか、前向きに聞き、話し合う機会に
- ・改善に向けて家族なりに協力できないことがないか考え、提案する機会に
- ・グループホームの家族会がある場合は、以上の点について他の家族と一緒に会で話し合ってみよう
- ・改善計画が具体的に作成され、改善が実際に行われているか経過を見守ろう、協力しよう

②利用を考えている本人・家族が活かす

- ・本人が住んでいる地域のいくつかのグループホームの評価結果を見よう
- ・自己評価と外部評価を照らし合わせて見よう
- ・各グループホームの条件も併せて確認しよう（「情報提供項目」を見る）
 - ・開設した年月日（どのくらい経験を積んだグループホームか）
 - ・利用者数と職員数
 - ・利用者の退席者数と理由
 - ・職員の変更数と理由 他
- ・本人に合ったグループホームを選ぶ参考にしよう
- ・入居後をイメージし、結果で気になる点を質問する際の参考にしよう

なお、公開されている結果を活用する場合、いつの時点の評価結果か確かめよう。日数がたっている場合、既に現状が異なっている場合があることに留意しよう。

③運営推進会議が活かす

地域に開かれ、地域とともにグループホームが育っていくよう運営推進会議のメンバーは、グループホームが評価に取り組む経過全体を見守り、支援しよう。

- ・評価に職員全体で取り組み、活用していくよう声かけを
- ・グループホームが評価結果を前向きに見直し、改善計画を立案していくための助言や支援を
- ・改善経過を具体的にモニターする
- ・グループホームが契約し評価を受ける評価機関や評価調査員についてモニターする

④ケア関係者が活かす

【ケアマネジャー】

- ・在宅や施設でケアマネジメントしている利用者グループホームを紹介や提案する場合の参考資料に
- ・担当していた利用者をグループホームに引き継いだ後のモニタリングに活かそう

【かかりつけ医、訪問看護師、協力医療機関等】

医療サービスの利用者が入居しているグループホームの実態を知り、利用者のよりよい暮らしに向けて医療関係者としての支援、グループホームへの協力等のあり方へ活かそう。

- ・担当者の実際と評価結果とを照らし合わせて、外部者としてグループホームの質をモニターしよう

⑤地域の人たちが活かす（民生委員、町内会、ボランティア、家族会、友人・知人、近隣者、認知症サポーター他）

まちぐるみでグループホームを見守り、良質なグループホームを育てていくために、評価を活かそう。

- ・わが町のグループホームの実際を知る。参考情報として
- ・評価結果をもとにわが町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、グループホームにかかわる・話し合う・応援するきっかけに
- ・評価の項目や方法を地域全体の認知症ケアを向上させていく素材に
- ・評価結果から、わが町のグループホームの努力と課題を知ろう
- ・改善計画が実行されたか見守ろう
- ・質の確保改善に向けて市民の立場で協力しよう

⑥行政等が活かす（第4章参照）

住民の安心と信頼のために行政がグループホームの質にこだわる姿勢を具体的に示すために評価結果を活用しよう。

- ・各グループホームの結果を集め、市民や他の事業者等が見やすい資料をつくろう（評価結果を集めた冊子等）。いつでも閲覧できる所に配備する、関係組織に配信する
- ・指定した事業者の質の確認、改善の経過のモニターに活かそう
- ・監査や実地指導の精度を高める資料として活かそう
- ・事業者への集団指導や研修を行う際のポイントを明確にするために活かそう
- ・事業者の努力や成果を知り、管理者や職員と対話をしたり関係を築くために活用しよう

⑦グループホーム事業者組織が活かす（GHの連絡会、協会など）（第4章参照）

- ・地域のグループホームの評価結果を集め、全体的な達成状況や共通の課題を把握し、研修等に活かす
- ・各グループホームの評価への取り組み、結果の活用や改善に向けた取り組み等の報告会や学習会を開催する
- ・改善の具体策や助言を相互に行ったり、グループホームを訪問し合って事業者同士ならではの具体的な改善を互いに支援し合う
- ・評価の取り組みや改善への活動が遅れているグループホームに対し、行政とともに積極的な声かけや支援を行う

⑧評価機関・評価調査員が活かす

- ・結果公開後、ホーム側が改善経過等をWAMNET上に公開することを促す
- ・他の評価機関の公開情報を参考に評価機関や評価調査員の視点や評価内容、水準をモニターし、評価のあり方を改善していく参考とする

グループホームの質確保ガイドブック

——サービス評価の徹底活用のすすめ

2006年5月10日 発行

中央法規出版より