

## ・調査概要

### 1．調査実施の背景、目的

平成 18 年度介護保険法改正に伴い地域密着型サービスが創設され、認知症対応型共同生活介護（以下、「グループホーム」という）及び小規模多機能型居宅介護（以下「小規模多機能」という）はこれに位置付けられた。サービス評価は、グループホームでは平成 13 年度より自己評価、平成 14 年度より外部評価が義務付けられ、3 年半の経過措置期間を経て、平成 17 年 9 月から全国で本格的に実施され、小規模多機能についても、制度化に伴い義務付けられた。

そもそも、サービス評価は、質確保・向上を図っていくための有効な手段として、事業者が主体となって開発・展開して来た経過がある。これらの変遷のうえ、より利用者、地域社会のニーズにあった内容となり、評価の実施と活用方法が事業者や評価機関の実情に合致し、今後、持続的に活用されるよう精錬し、本年度、地域密着型サービスの評価として、再スタートしたところである。

本調査は、平成 18 年度老人保健健康増進等事業（厚生労働省補助事業）「地域密着型サービスにおけるサービスの質の確保と向上に関する調査研究事業」の中で、全国 46 都道府県からの調査依頼により都道府県の選定を受けた評価機関を対象に、昨年度同様の全国横断的な調査を実施し、外部評価機関の実態ならびに課題を経年で把握、分析することを通して、特に、地域密着型サービス評価として策定された統一的サービス評価事業の浸透、平準化にむけて今後、評価機関が外部評価を適切かつ円滑に進めていくための資料作りや研修、関連教材等の充実をはかっていくための基礎資料を得ることを目的としている。

### 2．調査対象

今回の評価機関実態調査では全国 46 都道府県から調査依頼を受け、各道府県の平成 18 年 12 月末現在選定済みの 303 評価機関（各都道府県より選定済みリスト受理）を対象に調査を実施した。

### 3．調査方法・期間

調査票を郵送配布・郵送回収し、その期間は平成 19 年 3 月 5 日～20 日である。

質問紙調査を通して、全体像を定量的に把握し、自由記述から課題などを定性的に把握することを前提としている。一方、東京都では、平成 14 年度より全福祉サービスを対象に第三者評価事業を実施しており、選定評価機関数が他の道府県に比較して突出しているとともに、評価システム等に相違があるため、全体、東京都除く、東京都のみの 3 パターンにて集計し、設問に応じて分析を行った。

なお、ワムネットから事業所数等を検索、引用する等、データの補強を行い、分析に用いることとした。

### 4．有効回答数

46 都道府県 303 機関のうち回答を得たのは 183 機関（60.4%）であった。内訳では、東京都を除く 45 道府県では 172 機関中 135 機関（78.5%）、東京都では 131 機関中 48 機関（36.6%）となった。

なお、複数の都道府県から選定されている評価機関もあるが、この場合においても各都道

府県毎に回答してもらい、集計した。（複数選定評価機関の内訳：6 都道府県から選定 = 1 ケ所、4 都道府県から選定 = 1 ケ所、3 都道府県から選定 = 1 ケ所、2 都道府県から選定 = 7 ケ所）

#### 5 . 調査実施の体制・調査結果の公表について

本調査は、平成 18 年度健康増進等事業「地域密着型サービスにおけるサービスの質の確保と向上に関する調査研究事業」の一環として、東京センターが都道府県からの調査依頼を受ける形で実施した。

評価結果の公表については、下記の通りである。

- ・全国集計データに関しては、報告書を作成し、関係機関へ配布
- ・依頼を受けた都道府県に対して、該当県の個別集計結果集約、報告
- ・公開合意が得られた外部評価機関に関して、東京センター評価推進プロジェクトのホームページに調査結果の一部を公開

## ．調査結果

全国の横断的な評価機関実態調査を実施するため、調査の前提として、各都道府県における選定済み評価機関数と指定事業所数（グループホームと小規模多機能の合計）を集計し、比較した。

前年度の評価機関実対調査対象の 45 道府県（東京都、岡山県除く）との推移をみると、選定評価機関数は 140 機関から 172 機関に増加しており、1.2 倍の増加率となっている。また、東京都を除き、6 評価機関以上を選定しているのは約 3 割となっており、小規模多機能の制度化やグループホーム事業所数の漸増にあわせて、選定が増えてきていることがうかがえる。一方、1 評価機関のみの選定が 11 県（前年度は 14 府県）あり、約 4 分の 1 を占めている。国の示す要綱においては、複数選定された評価機関から事業所が選択して評価を受けることとなっているが、選択の余地がない状況となっている県もみられる。

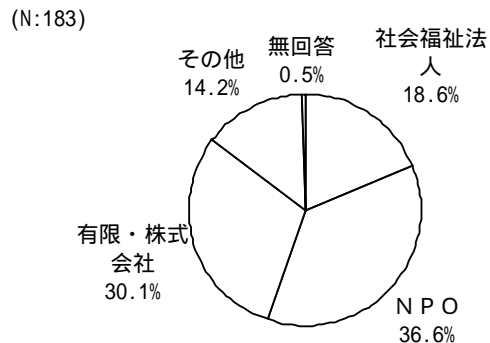
また、一つの評価機関が年間あたりに評価を実施しなければならない事業所数を平均すると、相当な乖離が見られる。評価機関に登録等する評価調査員数、その専属度等さまざまな変数により、一律な相関関係ではなく、評価実施予定事業所が多数であっても順調に推移している都道府県もある一方で、年 1 回の評価実施ができていないところもインターネット上でも、声としてもあげられている。

サービス評価が普及・定着し、事業所の質・確保に繋げていくためには、個々の事業所の理解はもちろん、都道府県の要綱に基づく適切な制度の運用、市区町村の管理・指導、評価機関及び評価調査員の力量形成等、多岐に渡る要因とともに多側面での協働が不可欠である。

## 1. 評価機関の概要について

評価機関の法人格は、特定非営利活動法人が 36.6%で、次いで有限・株式会社 30.1%、社会福祉法人は 18.6%となっている。社会福祉法人の具体は、各都道府県または市町村社会福祉協議会であり、7 割の都道府県にのぼっている。その他の法人格は、社団法人、財団法人等であり、介護福祉士会、社会福祉士会、国民健康保険団体連合会等である。

### 評価機関の法人格



## 2. 評価機関の特徴について

### 1) 評価機関のアピール点

アピール点では、「外部評価に対する考え方」、「外部評価の視点」、「評価調査員の資格」等が主な内容としてあげられている。また、中立・公正な評価を前提として、評価調査員の専門性からアドバイス、コンサルティング機能をアピールするものと市民性、事業所の応援团的立場をアピールするものとに二分される傾向が昨年同様に見られた。特に、東京都では、その評価システムや項目内容から、経営面も含めた専門家によるアドバイス機能が強調されているケースがみられた。

評価機関の増加の中では評価調査員を退職者中心に構成している評価機関等も活躍を始めている。このようにさまざまな特徴を活かして、地域の中で評価業務を遂行していくことは、認知症ケアの理解と向上につながることを期待され、認知症 100 万人サポーターの一員とも言えよう。

## アピール点の抜粋

・当法人は、設立以来「公平・中立」の立場で、常に利用者、事業者両面からの視点を持ちながら事業を行ってまいりました。グループホーム外部評価は、利用者をはじめ、事業所、地域、そして評価機関が一体となって資質向上を図っていく最適の場と捉えています。当機関は、「公平・中立」という立場を堅持し、ホームの資質向上の一役を担うと共に、「グループホームの応援団」として、密に連携を図り支援してまいります。

・公表される評価結果の情報が、グループホームを利用しようとする方・家族の選択情報として、また事業者はサービスの質の向上の取り組みの気づきとしてそれぞれ活用されることから、外部評価の影響は大きい。そのため当法人は、利用者本位の視点で「聞く」「見る」「話す」こと。第三者の立場として根拠ある事実に基づく公平・客観的な視点で評価調査を行うこと。事業者との対話を大切にすること。また、調査員には必要な各種情報を提供することを基本姿勢としている。

・調査員は、介護福祉士や介護支援専門員・看護師等の有資格者だけでなく、利用者の家族や教員・主婦等から養成し、幅広い視点で客観的な評価が出来る体制を整備している。評価調査員の養成研修は、実習を含め7日間のカリキュラムを定め、更に、フォローアップ研修を実施するなどして、調査員のレベルアップを図っている。

・全員がアクティブシニアを目標にボランティア活動をしている会員で構成しており、介護のプロではありませんが、両親や友人の認知症介護には経験者が多く、利用者の目線・家族の目線・そうして自分たちもお世話になるかもしれないという市民の目線で、質の改善に協力したいと願っています。地域の福祉力向上に役立ちたいと活動している仲間達ですから、今後重要度をまず地域とのかかわりや協働については、アドバイスや提案など出来ると考えています。

・調査者はそれぞれ医師、公認会計士、社会福祉士、保育士、介護支援専門員などの資格を持ち、また、決定委員会も医師、弁護士、公認会計士、他会社管理者、学識経験者という幅広いメンバーで構成されています。よって、福祉サービスを、福祉、医療、経営、法律の各専門家がそれぞれの持つ視点を活かし、第三者の立場から公正・中立に検証し、評価を行うことが、当社の基本姿勢であり、最もアピールできる点です。【東京都】

## 2) 評価結果が、事業所の質の改善につながるための配慮・工夫点

サービス評価は、評価結果で終わりではなく、評価結果をもとに質確保・向上に取り組むことがその目的である。このことを踏まえ、事業所の主体性を前面に、改善にむけた誘導も評価機関の配慮・工夫の一つとして重要である。

質改善につながるための工夫等について、記述があったのは101機関(55.2%)である。最も多いのは、改善計画の作成の勧めと提出であり、評価結果の経年的な変化の集積、家族アンケートの集約版を事業書に配布する等も工夫点としてあげられている。また、評価調査員研修等で調査員の声では、「昨年に引き続き訪問調査を行い改善点等の取り組み状況や成果等について話し合い、励みにつなげている」、「運営推進会議にオブザーバーとして参加し、評価結果や課題について話し合う」等、継続的な評価を反映した工夫や新たな制度を相乗的に重ね合わせての効果など、多様な具体があげられている。

18年度からスタートした運営推進会議の場では、サービス評価の一連の取り組み状況や評価結果について関係者へ情報提供し、改善に向けたモニター役を促していくことが期待される。

### 評価結果が質の改善につながるための配慮・工夫の抜粋

- ・最終報告書、受審証明書を届ける時に、併せて「改善計画シート」を同封し、評価結果の改善要望事項に対する改善計画の作成を求めている。（但し、提出は求めず事業所の自主管理として活用してもらっている）
  - ・評価が事業者だけのものではなく、利用者・家族がサービス提供の中身を具体的に知る機会であり、これから利用する人には客観的情報の一つであることを広く市民に伝えていくセミナーを年3、4回開催している。
  - ・利用者（家族）のアンケート調査や事業者（経営層）及びサービス従事者（職員）の自己評価の集計・分析を詳細に行い、その結果を事業者に提示し、三者の認識の違い、乖離及びその要因等を検討することで「気づき」を促している。また、改善の参考に資するため、上記の活動や文献から得た情報の提供や長年にわたり全国の在宅介護事業所の実地調査を行ってきた経験から知り得た各種事例の紹介等を行っている。
- 【東京都】

### 3. 外部評価の実績について

#### 1) 評価機関の評価完了（評価結果公開まで終えている）事業所件数

一つの評価機関の評価完了件数は、選定月日や評価機関数、事業所数等に既定される傾向があり、相当な幅がみられた。全国平均（東京都除く）では48件、東京都平均では2.4件である。最大はそれぞれ278件、24件で、最小は共に0件となっている。また、全国では10件～50件未満が35.0%と最も多くを占め、次いで1件～10件未満が24.6%であるが、0件と100件以上が12.6%と同率を占める等、そのばらつきは顕著である。

昨年度12月の同調査と比較して、各都道府県における評価事業が軌道に乗った平成18年度では完了件数が格段に増加しており、インターネットの公開件数からも順調な推移がうかがわれる。一方、事業所設置数と選定評価機関数のアンバランスにより遅延が恒常になっている、あるいは、評価の年間実施計画が未調整のために、年度末に評価の依頼が集中し、期限を逸しているケースも僅かに見られる。

なお、小規模多機能については、全国でも2月現在では1件に過ぎないが、小規模多機能に係る評価調査員研修も各都道府県で着実に開催されており、今後、急速に評価が実施されていくことが想定される。

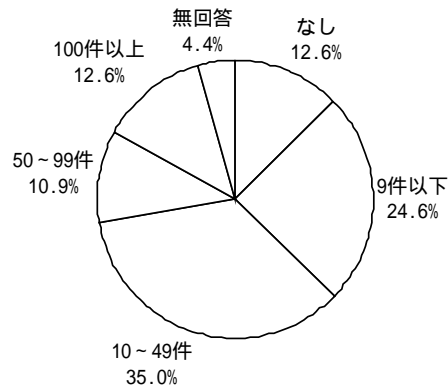
と同時に、新たに発出された地域密着型サービスのサービス評価がどのように実施され、普及・定着していくのか、評価完了件数からも引き続き検証が必要である。

#### 評価完了件数

グループホーム			小規模多機能		
全国（東京除く）	平均値	48.0	全国（東京除く）	平均値	0.01
N=135	最大値	278	N=135	最大値	1
N=132	最小値	0	N=106	最小値	0
東京	平均値	2.6	東京	平均値	0
N=48	最大値	24	N=48	最大値	0
N=43	最小値	0	N=32	最小値	0

## グループホームの評価完了件数（全国）

(N:183)



### 4. 外部評価以外の事業について

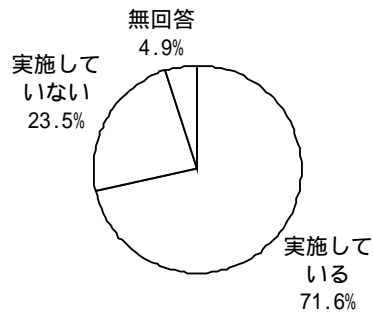
#### 1) グループホーム、小規模多機能の外部評価以外の評価関連事業の実施状況

##### 福祉サービス第三者評価

評価機関の第三者評価事業の実施状況は、都道府県における実施状況と相関性があり、第三者評価事業を既に実施している都道府県では71.6%の評価機関が「実施している」と回答している。これを東京都を除く全国で見ると63.7%で、東京都では93.8%とほぼ全数に近づいている。

#### 福祉サービス第三者評価の実施状況

(N:183)



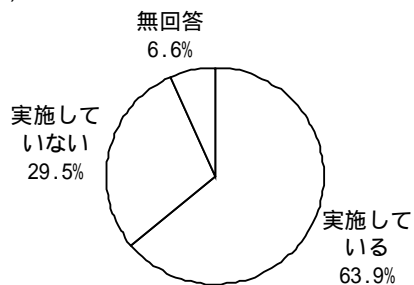
		合計	実施している	実施していない	無回答
全国（東京除く）	N	135	86	41	8
	%		63.7	30.4	5.9
東京	N	48	45	2	1
	%		93.8	4.2	2.1

### 介護サービス情報の公表制度

介護サービス情報の公表制度について、「実施している」と回答した評価機関は 63.9%である。これを前項同様に東京都を除く全国でみると 72.6%が公表制度を実施しており、東京都では 39.6%に留まり、第三者評価と比較すると実施割合が逆転している。

### 介護サービス情報公表制度の実施状況

(N:183)



		合計	実施している	実施していない	無回答
全国（東京除く）	N	135	98	32	5
	%	100.0	72.6	23.7	3.7
東京	N	48	19	22	7
	%	100.0	39.6	45.8	14.6

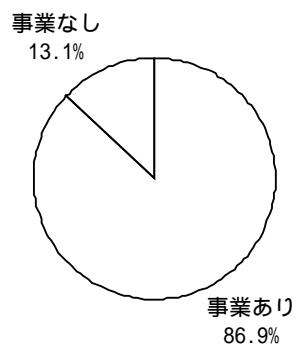
### 2) 評価機関および関連法人で他に展開している事業の有無とその内容

全国では、86.9%の評価機関が評価関連以外の事業を展開しており、東京都でみると 95.8%とほぼ全数に近い。

事業内容をみると、「福祉・医療関連」、「教育・人材育成等」が双方共に 4 割強となっており、その他の事業としては、人材派遣、会計事務所、製造販売、出版等があげられた。なお、東京都に注目するとコンサルティング業務を展開している評価機関は 56.3%となっている。

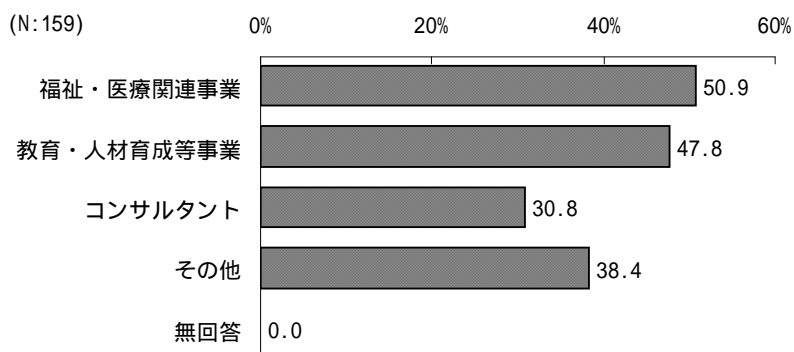
### 評価機関・関連法人の事業等の有無

(N:183)



		合計	事業あり	事業なし
全国（東京除く）	N	135	113	22
	%		83.7	16.3
東京	N	48	46	2
	%		95.8	4.2

評価機関・関連法人の  
事業等



		合計	福祉・医療 関連事業	教育・人材 育成等事業	コンサル ティング事業	その他	無回答
全国（東京除く）	N	135	67	54	22	42	22
	%	100.0	49.6	40.0	16.3	31.1	16.3
東京	N	48	14	22	27	19	2
	%	100.0	29.2	45.8	56.3	39.6	4.2

5. 評価機関に所属している評価調査員の概要について

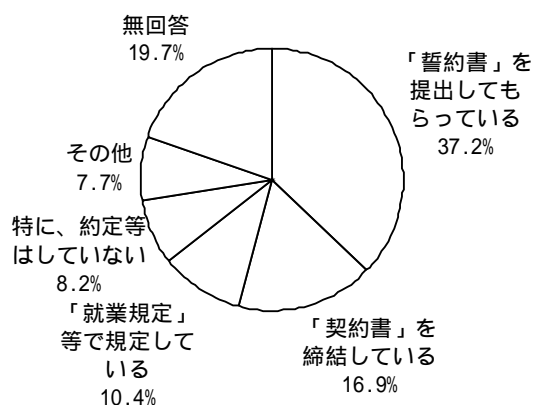
1) 評価機関と評価調査員間の守秘義務（誓約書）等の約定

「誓約書の提出」が37.2%と最も多く、「契約書の締結」が16.9%と続いている。評価機関の職員等であれば就業規則等で規定することも想定され、いずれのケースも含めて守秘義務について何らかの約定をしている評価機関は64.5%に上る。一方、「約定はしていない」も8.2%と僅かであるがみられ、東京都をみると22.9%がそれに該当している。その他の回答として「研修等で確認している」、「社会福祉士会倫理綱領を準用」等があげられているが、守秘義務に関しての担保が不十分と思われるケースもみられた。国の示すサービス評価に関する業務委託契約の秘密保持の条項の両輪としても、評価調査員と評価機関における守秘義務約定が求められるところであろう。アンケート調査や個人情報の閲覧等に協力頂く利用者家族等の信頼や安心のためにも十分な検討が求められる。



## 評価機関等と評価調査員間の守秘義務（誓約書）等の約定状況

(N:183)



		合計	「誓約書」を提出してもらっている	「契約書」を締結している	「就業規定」等で規定している	特に、約定等はしていない	その他	無回答
全国 (東京除く)	N	135	62	17	13	4	10	29
	%	100.0	45.9	12.6	9.6	3.0	7.4	21.5
東京	N	48	6	14	6	11	4	7
	%	100.0	12.5	29.2	12.5	22.9	8.3	14.6

・事業所の応援団的立場をアピールするものと二分される傾向が昨年同様に見られた。特に、東京都では、その評価システムや項目内容から、評価調査員は福祉医療等資格者に限らず公認会計士、税理士、司法書士、弁護士等他職種の専門家が関与しているケースが多数みられる指定関係者会計の事業者が評価機関を選択していく際の一つの要素としている。

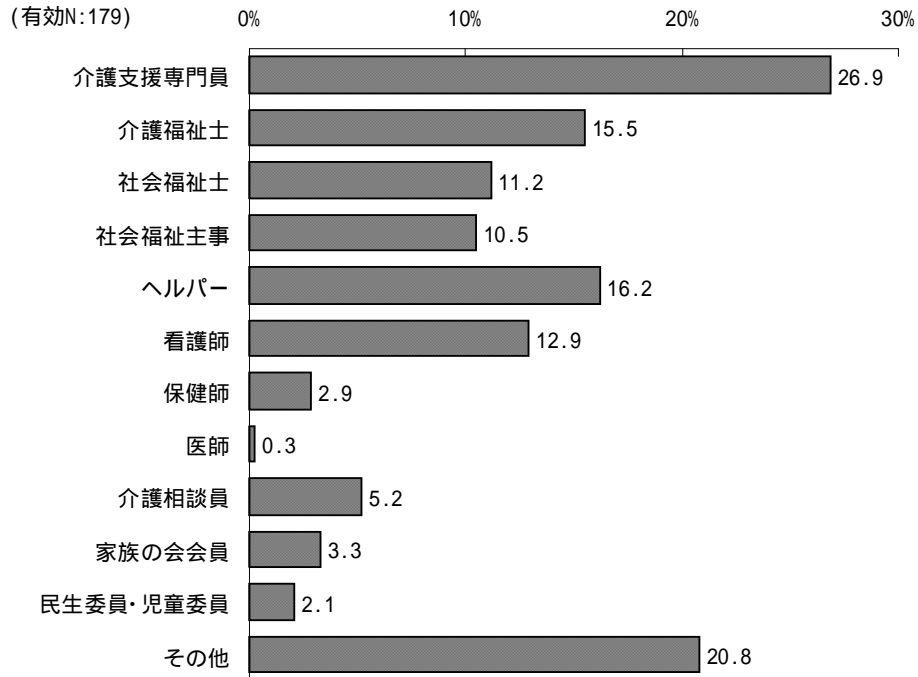
### 2) 評価調査員について

#### 評価調査員の資格別状況

評価機関の評価調査員総数は、3701名である（単純集計であり、複数の評価機関に所属している調査員も少数であるが存在しており、延べ人数である）。資格等については重複回答であるが、介護支援専門員が最も多く26.9%で、次いで介護福祉士が15.5%と続く。その他の資格は、栄養士、保育士、薬剤師、教師、社会保険労務士、一級建築士等があげられている。

なお、東京センターが評価機関業務の際に行ってきた事業者評価実施後アンケートによると、評価調査員の質に関する期待が多数あげられていた。現在も、評価に関する事業者学習会等においての意見では、評価調査員には資格を重視するのではなく、認知症ケアに対する理解や質へのこだわりを重視する声が顕著である。

## 評価調査員の資格別状況



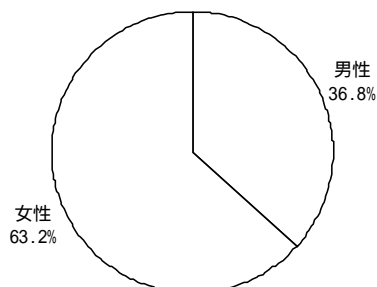
	合計 (資格別)	介護支援専門員	介護福祉士	社会福祉士	社会福祉主事	ヘルパー	看護師	保健師	医師	介護相談員	家族の会会員	民生・児童委員	その他
全国(東京除く) 有効N134	100	30.3	17.7	12.6	12.3	16.3	15.5	3.6	0.3	6.1	4.3	2.5	18.3
東京 有効N 45	100	16.8	9.1	7.0	5.1	15.8	5.4	0.9	0.5	2.4	0.2	0.8	28.1

### 評価調査員の性別

評価調査員の男女比は女性が63.2%と男性を上回っている。なお、東京都を除く全国で見ると女性が67.1%を占め、東京都では52.5%とその比率にやや差異がみられる。

### 評価調査員の性別

(有効N:181)

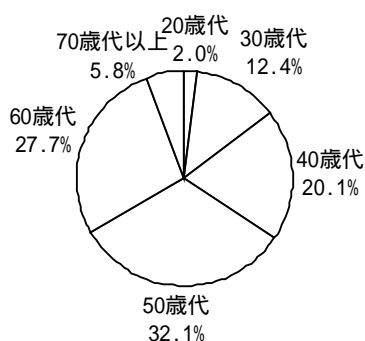


		合計(性別)	男性	女性
全国(東京除く)				
有効N	133	100.0	32.9	67.1
東京				
有効N	48	100.0	47.5	52.5

### 評価調査員の年齢層

年代では50歳代が32.1%と最も多く、次いで60歳代27.7%、40歳代20.1%となっている。

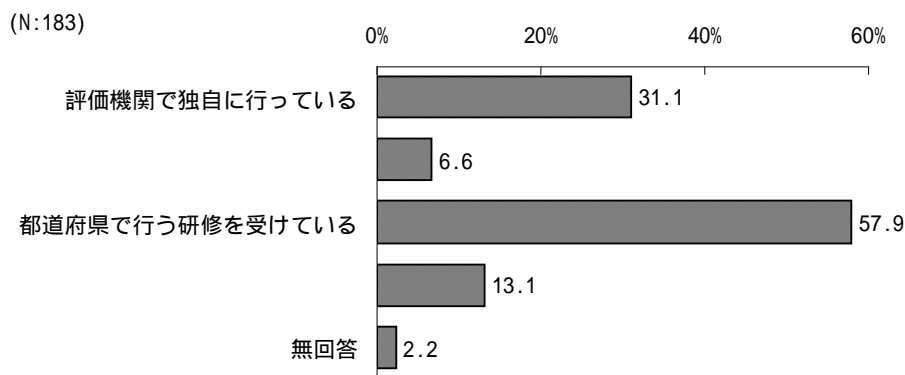
(有効N:177)



### 3) 評価調査員の新規養成研修の実施方法

都道府県で行う研修を受けていると回答した評価機関が57.9%と最も多く、評価調査員新規養成研修を独自に行っていると回答した評価機関は31.1%となっている。東京都においては、都で行う研修が75%となっており、その他の回答でも東京都福祉サービス評価推進機構となっており、統一的な研修の実施がうかがえる。なお、地域密着型サービス評価が制度化された平成18年度において、東京センター講師派遣件数は新規研修2県、フォローアップ研修は35道府県であった。

前述の通り、最前線で調査に当たる評価調査員の質が重点化されており、評価の質に直結するとともに評価の有効性の一翼を担う評価調査員の力量の向上については、常に取り組んでいかなければならない評価機関の課題である。東京センターにおいても、教材の開発・提供等と共に、全国レベルでの評価調査員の平準化が図れるよう研修のあり方について引き続き検討していくことが肝要である。

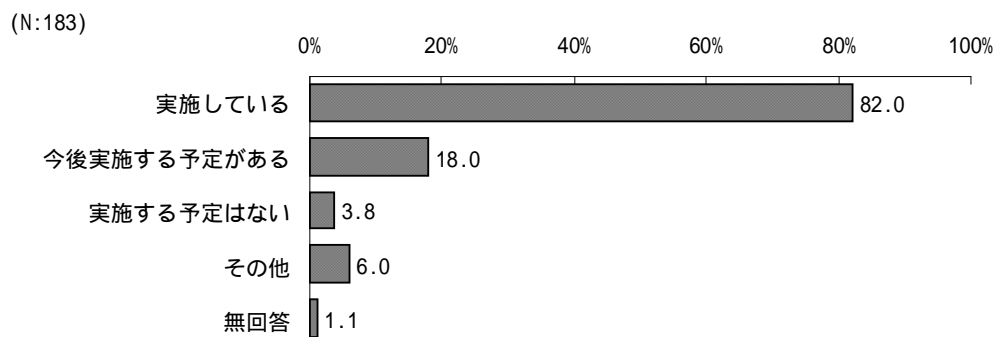


#### 4) 評価調査員のフォローアップ研修の実施状況

フォローアップ研修を「実施している」は 82.0%であり、「今後実施する予定がある」は 18.0%である。一方、「実施する予定はない」と回答した評価機関は僅か 3.8%であり、大多数の評価機関が評価調査員の力量形成に前向きな姿勢を持っていることがうかがえる。

フォローアップ研修を受講した評価調査員の延べ人数は 2,223 人であり、具体的な研修の状況は、1 回の実施の平均は 5.5 時間、約 16 人程度の規模で行われている。研修内容は、制度変更に伴う地域密着型サービス並びに小規模多機能の理解、新しいサービス評価項目に関する学習が主となっているが、認知症ケアに関する講座等も開催されている。

なお、前記東京センターの講師派遣におけるフォローアップ受講者総数は 1,533 人であった。

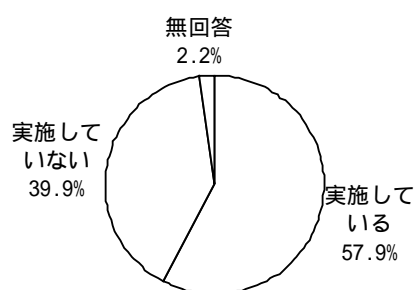


### 5) 評価調査に関する評価調査員とミーティングや勉強会等の開催状況

研修形式ではなく、訪問調査や項目に関する考え方や悩み等を評価調査員同士で話し合い、意思疎通を図る機会としてミーティングを開催しているところは 57.9%である。

評価調査員の不安や悩みの焦点として、評価項目の判断基準や解釈根拠が聞かれる。外部評価は質の確保・向上にむけて、目標水準を高めていくことへの動機づけと理解はされながらも、評価調査員にとっては、項目一つひとつについて有りか無し、回数や頻度の尺度等、評価の基準を求める声も少なくない。しかし、そもそも人の暮らし方は一律ではなく、画一的な線を引くことは不可能であり、評価項目のねらいと乖離しかねない。頻回なミーティングの機会を通して、項目のねらいに沿って評価調査員の目線を合わせていくことが望まれる。これが評価調査員の技量の向上と技術の平準化につながるとともに、事業者からも信頼、期待される評価となると思われる。

(N:1)



		合計	実施している	実施していない	無回答
全国（東京除く）	N	135	71	62	2
	%	100.0	52.6	45.9	1.5
東京	N	48	35	11	2
	%	100.0	72.9	22.9	4.2

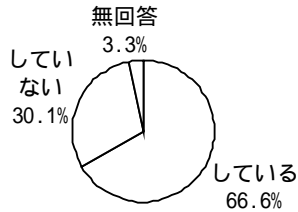
#### ミーティング、勉強会内容の抜粋

- ・月に1回、評価機関事務所または任意の場所で評価者を集め、評価の視点、公表されている評価結果の内容分析等を行っている
- ・2、3ヶ月に1回、評価状況に関して状況報告を行い、調査の視点等を話し合っている。
- ・年に数回、評価調査員連絡会議を開催し、評価の視点・報告書の書き方等の確認を行っている。
- ・月に1回評価調査員の研修を行っている。研修内容は講師を招いての学習会や見学会などを行っている。また、評価活動の内容について、反省会や判断基準の検討会を随時行っている。
- ・評価機関主催で月に1回調査員研修を少人数で行っている。実務の課題などについて話し合ったりロールプレイを行なっている。

6) 調査実施後アンケート等事業所意見による評価調査員の質向上への取り組み状況  
 評価調査員の質向上につなげるために、訪問調査後に事業所からアンケート等意見を収集している評価機関は、66.7%に上る。

スタート当初は新鮮かつ貴重なアンケートであっても、回数を重ねる毎にややもすると双方にとって形骸化しがちである。評価に求められている事項や評価調査員の調査手法など、よりよいあり方について常に検証し、サービス評価自体を育てていくためツールとして活用していくことが望まれる。

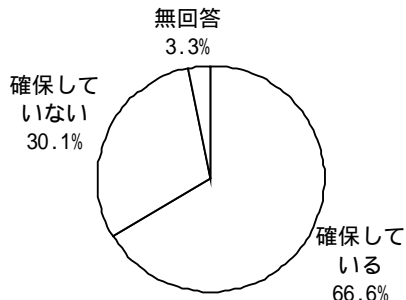
(N:183)



		合計	している	していない	無回答
全国(東京除く)	N	135	93	40	2
	%	100.0	68.9	29.6	1.5
東京	N	48	29	15	4
	%	100.0	60.4	31.3	8.3

7) 評価調査員からの相談や助言を担う専任の担当者の確保状況  
 専任担当者を「確保している」評価機関は66.7%である。担当者の役職名は様々であるが、評価機関選定当初から第一線で活動して来た人たちが担っているケースがほとんどである。相談・助言の担い手の要件は、認知症ケアやグループホーム、小規模多機能についての理解とともに、サービス評価の目的や評価項目を習熟していることがあげられる。相談は、単に判断を求めるだけではなく、質にこだわるからこそ深化し、話し合うことで自身の方向性を見出すことが少なくない。カウンセリング効果も兼ね備えた相談機能が望まれている。

(N:183)



		合計	確保して いる	確保して いない	無回答
全国（東京除く）	N	135	92	38	5
	%	100.0	68.1	28.1	3.7
東京	N	48	30	17	1
	%	100.0	62.5	35.4	2.1

8) 昨年度と比較した、評価機関体制の強化や評価調査員研修の充実等の変化について評価機関業務が軌道に乗り、運営体制の基盤も整い、評価件数の増加に伴って、人材育成に本格的に注力してきている評価機関がみられる。また、よりよい評価のあり方に向けて事業所との連携を図り、研鑽に努めている評価機関の姿もうかがえる。

#### 体制の強化等、変化の内容の抜粋

- ・ 評価調査の数を倍にした。研修回数を3ヶ月に1回から、月1回にした。
- ・ 調査員同士の関係性も深まっており、調査員同士でも建設的な助言やアドバイスまた、サポートができるようになった。
- ・ 研修や調査員の自己研鑽により、事業所とのコミュニケーションや報告書作成文章力のレベルの向上が図れた。
- ・ 初年度と比較すると、各項目における評価視点もおおよそ定まり、調査員からの項目に対する疑問点も減少した。また、本会独自に取り組んでいる「追加情報の公表」、並びに「利用者評価の活用」については事業所から賛同が得られた。
- ・ 専従の事務局並びにスタッフを置いた。更に会員に介護保険関係のケアマネ等の有資格者も増えた。
- ・ 毎月調査員にニュースレターを送付しており、評価について事業所から頂いた意見や調査員の意見、介護業界のニュース、研修報告等を掲載し、情報の共有を図っている。