

V. 調査結果

1. 外部評価の評価機関実態調査

1) 調査概要

外部評価の評価機関の実態ならびに現在の課題を把握、分析することで現在の課題を抽出し、今後の外部評価の質向上に繋げる。また、調査結果は都道府県が選定評価機関に対して業務実態を把握して適切に監督指導するための検討の素材、サービス評価の普及啓発等の資料として活用することを目的とする。

[調査対象]

道府県が平成23年12月末現在に選定している、グループホームや小規模多機能型居宅介護事業所の外部評価を行う評価機関をワムネットから検索し、203機関を対象とした。(東京都は除く。ワムネットに掲載されていない県については各自治体のホームページ上で確認)

なお、複数の道府県から選定されている評価機関については、道府県毎の実施状況についての回答を得ている。

[調査期間]

平成23年12月19日～平成24年1月20日

[調査方法]

調査票の電子データをメールにて送信、回収した。(一部FAXにて送信、回収)

[回収]

発送：203評価機関

回収：99件 回収率：48.8%

◆回答数と事業者数（道府県別） ※事業者数は、ワムネット・県 HP より(平成 24 年 2 月 29 日現在)

県ID	都道府県	評価機関数	実態調査回答数	小規模多機能	グループホーム	事業者合計
01	北海道	7	5	191	871	1062
02	青森県	2	2	22	318	340
03	岩手県	2	2	54	155	209
04	宮城県	3	0	22	229	251
05	秋田県	4	3	55	177	232
06	山形県	3	1	73	113	186
07	福島県	3	1	67	187	254
08	茨城県	2	2	57	274	331
09	栃木県	5	3	68	134	202
10	群馬県	2	1	80	239	319
11	埼玉県	7	4	64	485	549
12	千葉県	14	6	86	390	476
13	東京都			98	422	520
14	神奈川県	4	3	160	646	806
15	新潟県	4	2	112	193	305
16	富山県	4	1	52	114	166
17	石川県	10	1	52	162	214
18	福井県	2	1	60	64	124
19	山梨県	1	1	17	62	79
20	長野県	10	3	44	202	246
21	岐阜県	4	3	51	245	296
22	静岡県	9	7	93	321	414
23	愛知県	8	4	126	434	560
24	三重県	1	1	40	163	203
25	滋賀県	4	2	44	104	148
26	京都府	2	1	83	141	224
27	大阪府	10	4	140	541	681
28	兵庫県	8	2	152	318	470
29	奈良県	4	1	28	106	134
30	和歌山県	6	3	32	105	137
31	鳥取県	6	1	50	72	122
32	島根県	5	1	50	119	169
33	岡山県	5	2	103	328	431
34	広島県	5	4	155	305	460
35	山口県	1	1	54	165	219
36	徳島県	1	1	27	135	162
37	香川県	1	1	34	98	132
38	愛媛県	2	2	79	272	351
39	高知県	1	1	18	141	159
40	福岡県	7	3	182	590	772
41	佐賀県	2	1	29	159	188
42	長崎県	4	2	68	331	399
43	熊本県	6	2	97	207	304
44	大分県	4	2	30	123	153
45	宮崎県	1	1	44	163	207
46	鹿児島県	5	2	77	347	424
47	沖縄県	2	2	63	76	139
	全国合計	203	99	3383	11546	14929

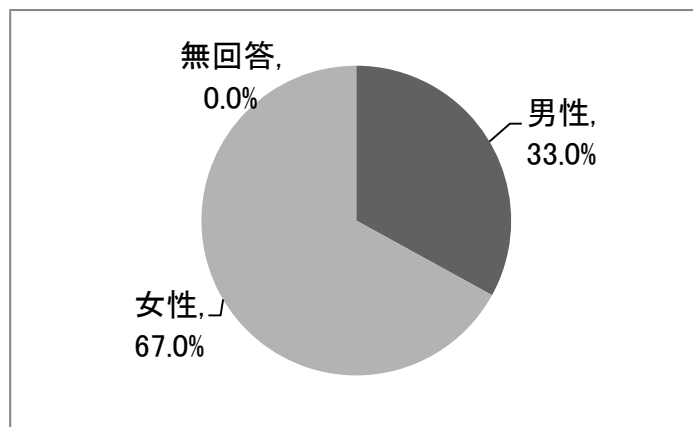
2) 調査結果

(回答数は99。割合は小数点下2ケタを四捨五入)

(1) 所属、または採用している評価調査員について

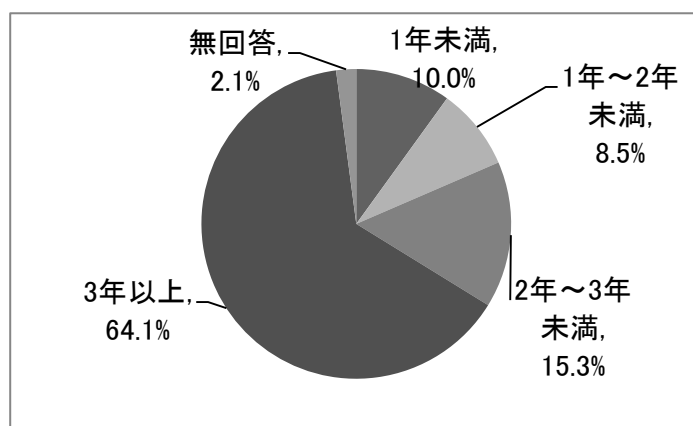
① 性別

	人数	割合
全体	2,388	100.0%
男性	788	33.0%
女性	1,600	67.0%
無回答	0	0.0%



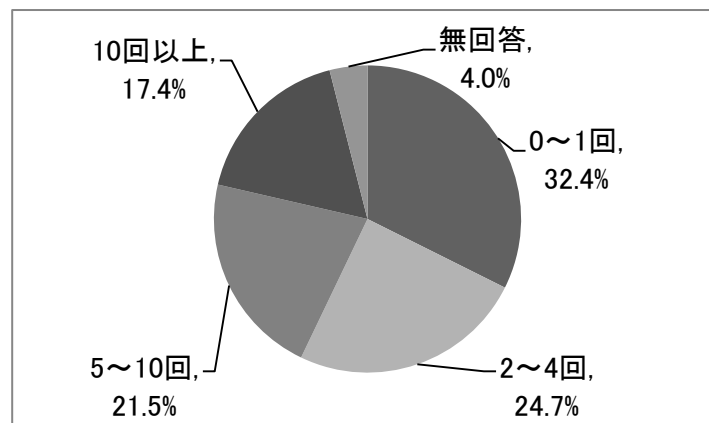
② 経験年数

	人数	割合
全体	2,388	100.0%
1年未満	238	10.0%
1～2年未満	204	8.5%
2～3年未満	365	15.3%
3年以上	1,531	64.1%
無回答	50	2.1%



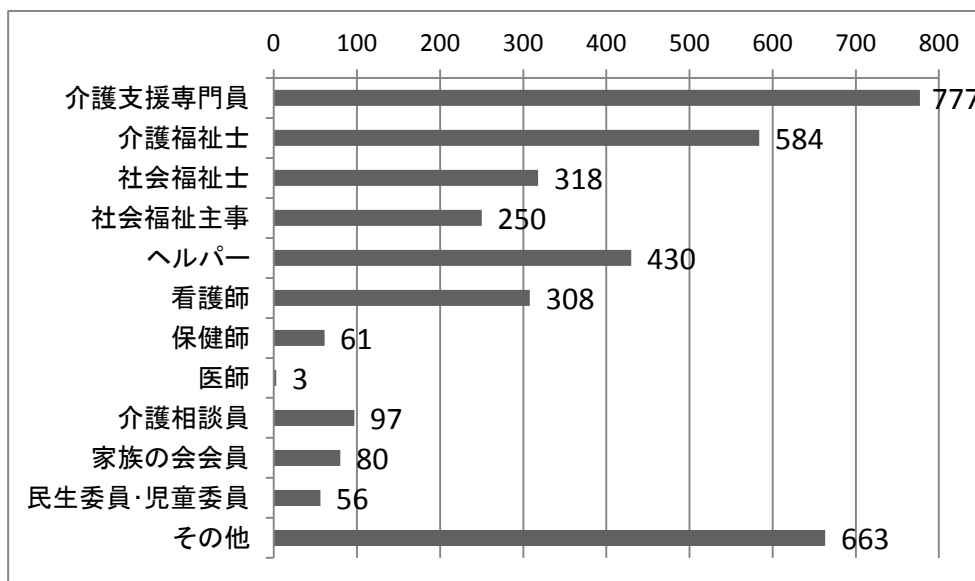
③ 年間活動

	人数	割合
全体	2,388	100.0%
0～1回	773	32.4%
2～4回	591	24.7%
5～10回	513	21.5%
10回以上	416	17.4%
無回答	95	4.0%



④ 評価調査員の取得資格や団体等所属の状況（複数回答有）

	人数	割合 (評価調査員 2,388 名中)
介護支援専門員	777	32.5%
介護福祉士	584	24.5%
社会福祉士	318	13.3%
社会福祉主事	250	10.5%
ヘルパー	430	18.0%
看護師	308	12.9%
保健師	61	2.6%
医師	3	0.1%
介護相談員	97	4.1%
家族の会会員	80	3.4%
民生委員・児童委員	56	2.3%
その他	663	27.8%



*なお、調査員の「研修受講状況」は、研修の受講可否が開催時期等の影響をうけるため、全体集計は省略した。

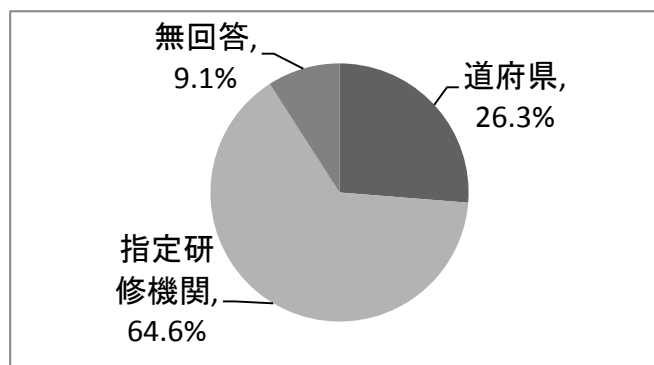
(2) 平成23年度の評価調査員研修の実施について

① 研修の実施機関

<参考>自己評価・外部評価の実施等に関する厚生労働省通知(平成21年3月27日、以下「国の通知」とする)では、「評価調査員養成等研修の実施」について、「実施主体は、都道府県又は都道府県知事が指定した者とする」と定められています。

a. 実施主体

	回答数	割合
全体	99	100.0%
道府県	26	26.3%
指定研修機関	64	64.6%
無回答	9	9.1%



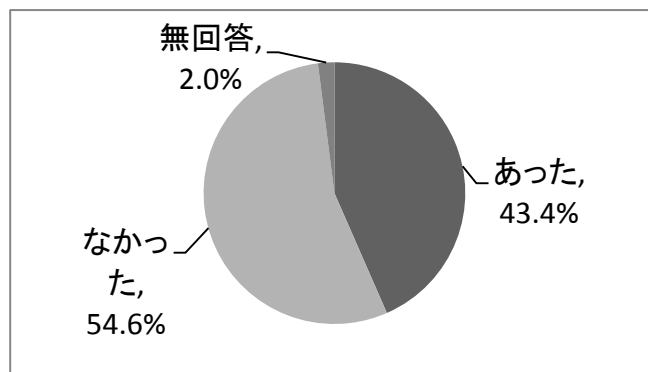
b. 道府県以外のおもな指定研修機関

地域生活サポートセンター（18件）、未記入・不明（15件）のほかは、当該道府県にて評価機関を運営する法人の割合が多い。また、福祉系人材の育成を行う法人という回答もあった。

② 新規研修

a. 開催の有無

	回答数	割合
全体	99	100.0%
あった	43	43.4%
なかった	54	54.6%
無回答	2	2.0%



b. 概要

i. 「あった」の場合

回答数43件のうち、「受講者がいなかった」は11件。

その理由は、「足りていた」7件、「申込みがなかった」3件のほか、「道府県内で廃止となった評価機関に所属していた評価調査員が新たに所属したから」等だった。

ii. 「なかった」の場合

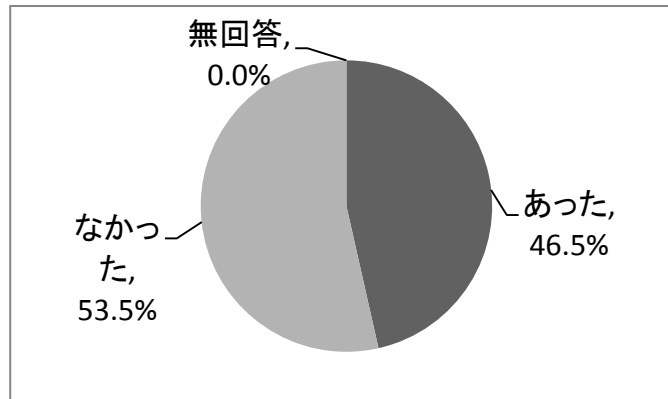
回答数54件のうち、「希望があった」は29件。

その経緯は、「希望はあったが、開催なし」10件、「人数が集まらなかった」2件のほか、「道府県による開催予定がなかった」等だった。

③ フォローアップ研修

a. 開催の有無

	回答数	割合
全体	99	100.0%
あった	46	46.5%
なかった	53	53.5%
無回答	0	0.0%



b. それぞれの状況

i. 「あった」の場合、参加できなかった調査員への代替研修（おもな回答）

- ・参加しないと次年度調査ができないため全員参加。代替研修の必要なし。
- ・他道府県で受講した場合は、フィードバック研修を実施
- ・個別に評価機関内で研修を実施
- ・課題レポート提出や、調査員勉強会を実施

ii. 「なかった」の場合、その経緯や理由（おもな回答）

- ・道府県が実施する予定、または意向がない
- ・道府県が、各評価機関で実施することを期待している
- ・これまで実施していた研修機関が解散したため、開催がとまっている
- ・検討はしたが、評価調査員から開催してほしいとの声がなかった
- ・予算の都合上
- ・理由はわからない

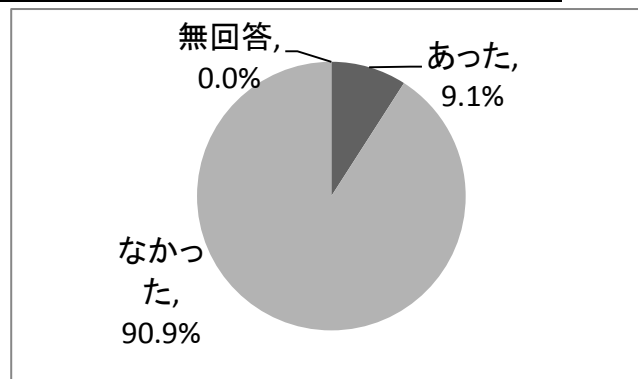
* 制度改正の動向の影響をうけて開催できなかった道府県もあり

④ 行政（道府県）による、サービス評価のレベルアップを図る取組み

＜参考＞「国の通知」では、「都道府県は、すべての評価機関を集めた研修等を開催するなど、管内の評価機関の評価の質の向上を図るための取組を行うものとする」と定められています。

a. 実施の有無

	回答数	割合
全体	99	100.0%
あった	9	9.1%
なかった	90	90.9%
無回答	0	0.0%



b. 「あった」場合の具体例

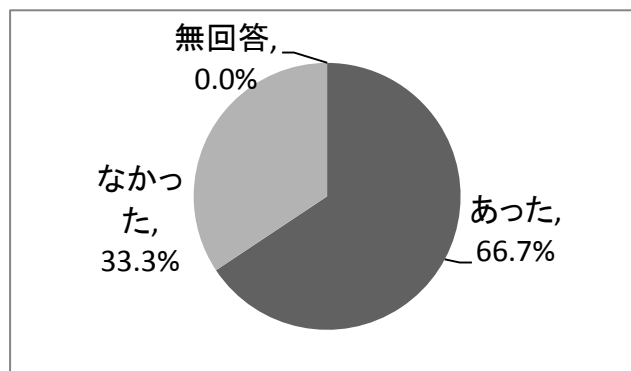
- ・スキルアップ研修にて、事例検討や課題抽出のグループワークを実施
- ・家族アンケートの活用、外部評価と情報公表をあわせた重要性 等

⑤ ①～④以外の、評価調査員のレベルアップを図る取組み

（評価機関で実施している研修を含む）

a. 実施の有無

	回答数	割合
全体	99	100.0%
あった	66	66.7%
なかった	33	33.3%
無回答	0	0.0%



b. 「あった」場合の具体例

i. 評価調査員研修として（おもな回答）

- ・外部評価項目や、評価のあり方の理解
- ・事例検討会、調査員意見交換会－調査時の疑問点、問題点について
- ・コーチング、ヒアリングスキル
- ・認知症の知識、センター方式、バリデーション
- ・事業所の理解を深める（管理者からケアの現状・実際を学ぶ）
- ・災害対策の重要性
- ・テレビ報道や新聞記事等を持ち寄り、スキルアップ研修
- ・遠隔地（離島）の評価調査員を対象にした研修

ii. その他（おもな回答）

- ・事業所からの「調査員アンケート」を、各調査員へフィードバック
- ・外部評価の際の「家族アンケート」「事業者へのアンケート」の集計表の配布による情報提供（家族アンケートは、個人が特定できないよう配慮）
- ・各制度改正や留意事項の発生時、評価調査員へ文書通知や参考資料の配布
- ・初心に戻れるよう、これまでの研修等で提出されたものを一人ひとりへ配布

⑥ 研修全般についてのご意見（おもな回答）

- ・年1回を目標に、行政の主催による調査員フォローアップ研修の実施を希望
- ・当道府県では行政による評価機関の集合研修や意見交換の機会（連絡会等）がなく、評価項目の理解や着眼点に差異が生じやすい状況にあると考えられる。行政のイニシアチブにより共通の研修も実施していただくと、当道府県における評価全体のレベルアップにつながるのではないかと思います。
- ・内部で十分な研修を行うのはなかなか困難なので、道府県や地域生活サポートセンターなどで研修を実施していただけることを希望
- ・当道府県内の評価機関は5つあるが、その全体のミーティングは県の指導で行われなければ全体のレベルアップは不可能と思う
- ・評価調査員のレベルアップに必要なことは、資料の読み込み能力（事前、現場）、ヒアリング技術、文章表現力それぞれの技量向上である。座学もある程度は必要であるが、評価能力は何よりも評価活動の積み重ねによって身につくものである。介護保険制度や高齢者施策に通じていることやヒアリング相手から如何に現場での工夫や悩みを聞き出すかは、調査員の持つ専門的知識と共感力に左右されるので、ある程度、フォローアップの研修は評価機関に任されても良いと思う。
- ・調査員として、外部評価に真剣に取り組んでいる姿勢がみられ、ひいては当該施設のサービスの向上に繋がっている

- ・全国評価機関向け研修、各道府県の評価機関・調査員向け研修、調査員のレベルアップ研修（調査を継続する意志があるかどうか等、確認を含む）を開催してほしい
- ・全国的な視点から、現在、評価調査員の質の向上のためにどのようなことが必要か知らせてほしい。評価機関の研修会を行ってほしい
- ・外部評価調査員としての資質向上のためにも、全国的なレベルでの専門的な研修が望まれる

- ・各評価機関（岐阜県の場合4ヶ所）調査内容(レベル)について共通認識する必要があると思います。情報交換の場を作って欲しい。事業所の実態を聞いて頂きたい。また、制度が変わりつつあるので、それらの指導、研修もして頂きたい
- ・何年も同じ評価をしているとマンネリ化してくる傾向にあり、年1回は調査員の研修会をもって、新しい感覚で評価していきたい
- ・当道府県では平成21年度までは調査機関が独自に研修を実施できましたが、平成22年度から県が指定した研修機関が研修を実施するようになりました。当県では地域生活サポートセンターが研修機関となり、今年度は調査員養成研修を実施していただきましたが、実施にあたっての役割分担等、手探りで行っておりました。可能であれば、実施方法をマニュアル化し、役割分担を明文化していただけると実施するのが容易になるのではないかと思います。

(※平成23年度までの取組みを元に、サポートセンターにてマニュアル等を整理中)

- ・新規養成研修に力を入れて欲しい
- ・県内における新規・フォローアップ研修の開催を希望します
- ・研修指定機関からの積極的な案内が欲しい
- ・研修講師が複数おられるといいなと思います
- ・当道府県では、研修は委託で行っていますが、受講できる人数が少ないように思う
- ・調査員全員が研修の必要性を感じているが、強制でないため参加にバラつきがある。調査員の経験年数により学習したい内容も違っている。基本の学習は重要だが、熟知している調査員には必要でない。
- ・調査員の経験やレベルの違いによって、研修内容を変えたフォローアップ研修を開催できるようにしていただきたい
- ・項目ごとの視点や着眼点を明記すればするほど、文章が画一化してくるのが大きな悩みです。具体的な努力内容や実施事例述することでこれを回避しようとしていますが、何か良いアイデアがありましたらアドバイスをお願いします
- ・調査員としても評価機関としても、レベルアップを望んでおり、機会があれば参加している。だが、明確な答えが出る活動ではないので、これでいいのかと自問自答している。

- ・調査項目ごとの研修を行ってほしい。小規模多機能型居宅介護事業について、および、評価の考え方についての研修を行ってほしい。
- ・大勢を集める研修よりも個別の指導の方が重要であると考えている
- ・事業所での実地研修は1か所だが、2か所（グループホームと小規模多機能）にすべきだと思った
- ・集合研修ではレベルアップは難しいのではと思われる。少人数の実事業所での実地研修が必要と思われる

(3) 評価手数料について

① 評価手数料

(円)

	回答数	平均値	中央値	最小	最大
グループホーム (1ユニット)	99	77,144	75,000	45,000	200,000
小規模多機能	99	78,639	80,000	40,000	200,000

② ご意見

- ・価格競争の激化で苦慮している：13件
 - <具体例>
 - 適正な手数料の設定について、検討する場や仕組みの検討を望む
 - まじめにやればやるほど赤字となってしまうので、悩んでいる
 - 手数料の格差が激しくなり、事業所から問合せがきてしまう：2件
 - 評価の質よりも手数料の金額で評価機関を決定する事業者がある：5件
 - 手数料のたたき合い状態になり、評価の質が保てるか危惧している
 - 金額が低下傾向にあり、交通費のかかる遠方では採算がとれない
- ・県が公示している公示価格を勝手に替える（下げる）機関があり、迷惑している（同様、ほか1件）
- ・評価手数料を統一してほしい：4件
- ・道府県である程度の基準を決めてもらいたい。格安な料金で評価をする評価機関もある。必要経費が、支払えるような運営ができるようにしたい
- ・当県では、全評価機関で統一した手数料が設定されている。事業所は少しでも安価な手数料を望んでいるが、正当な評価を行うためにも、それに見合った手数料を維持していく努力をしていきたい。
- ・評価手数料には、事業所にみえない経費（調査員研修、審査委員会開催、等）も含まれている。これを事業所に理解してもらいたい。
- ・情報公表制度が縮小するため、手数料を上げたい

- ・手数料の見直しが必要と考えている：5件
 <おもな理由>
 - 調査員の質向上に努め、外部評価結果を運営推進会議に直接伝えるなど、調査機関として責任をもって対応するため
 - 同一日調査の見直し等、諸変更にあわせて(同一日調査実施で減額もあったため)
 - ・同一日調査の導入にともない、手数料を下げた。同一日調査がなくなったが、まだ手数料は変えていない。(それでも)事業所からは手数料が高いといわれている。
 - ・同一日調査の導入にともない、手数料を下げた。同一日調査がなくなっても手数料が変えられず、さらに2年に1回実施の事業所がでて、大幅な減収である
 - ・事業所の所在地による交通費の差があるが、遠隔地の事業所に不利にならないよう、料金設定に含んでいる：2件
 - ・事業所の所在地による交通費の差があり、一律の手数料は再考が必要と思う。
-
- ・妥当な金額です
 - ・それぞれの評価機関が定めることなので、特に意見はありません
 - ・一定期間内の申込は1割引。新規開設事業所は、当該年度内の申込は1割引。
 - ・その時の情勢・諸事情を考慮し、每期、県評価機関連絡協議会で統一的な金額を設定。料金と算定根拠をグループホーム連絡協議会に諮り、合意により評価手数料を決定。
 - ・事業開始時の県下統一料金から変更なし。それでも調査員が介護現場に精通しているということから選んでいただいている。毎年内部で手数料の見直し検討をするが、質の確保を目指している。

(4) 審査委員会について

<参考>「国の通知」では、評価審査委員会は、「評価を受けた事業所からの意見」について「専門的な観点から審査を行う必要があると判断したとき」のほか、「1年に1回を目途として定期的に開催され、評価事業について報告を受け、その内容について意見を述べ、評価事業の運営の適正化を図るものであること」と定められています。

① 開催回数

(回)

	回答数	平均	中央値	最小	最大
開催回数	99	1.4	1	0	30

② 1回以上開催の場合の内訳

「評価事業の結果について意見があり開催」が30回と12回という評価機関のほか、「評価事業の運営の適正化について意見交換」として開催した評価機関がほとんどだった。

(5) 家族アンケートの活用について、工夫している点

<おもな回答>

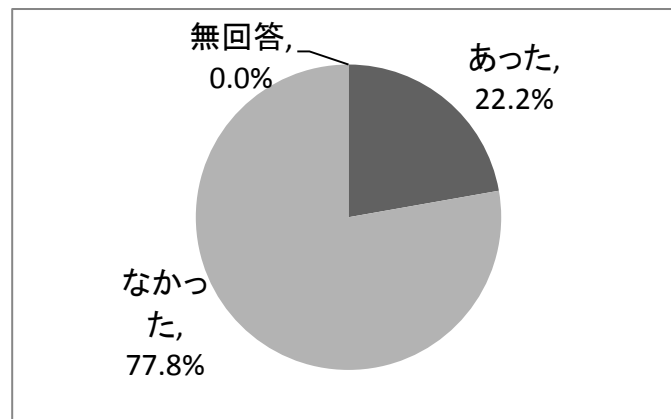
- ・選択式回答は集計結果をきれいなグラフで表し、自由回答はその要旨をまとめ、サービス改善に必要と思われる内容を、記述者が特定されないように配慮して、事業所に伝えている
- ・年間で調査した全事業所の家族アンケートの自由記述欄について、良好な回答と不満な回答に分け内容を列記し、更に項目に分けて回答件数を集計したものを冊子にした。この際、どこの事業所のものか、どの利用者のものか判明できないように配慮した。冊子は調査を行った各事業所へ配布し、利用者の良質なサービス提供に繋がっていただければと期待している。
- ・介護ネットニュースで全体的に知らせる。各事業所には、回収率・質問の12項目のパーセントを渡している
- ・年間の家族アンケートを集計して、自己評価及び外部評価結果の集計とあわせて比較検討している
- ・アンケート項目の一部を、グループホーム用と小規模多機能用に区分している。
- ・独自設問を加えている
- ・家族アンケートに「事業所に伝えて欲しいこと」という自由記入欄を設けている。誹謗、中傷ではなく、事業所の質の向上につながる内容は、事業所に伝えている。ただし、記述者が特定されないよう表現には細心の注意を払っている。また、利用者数の過半数を超える数のアンケートが回収できた場合は、円グラフにして事業所にお渡ししている。
- ・利用者家族より、「何度アンケートに記載しても改善が見られない」との苦情が例年寄せられている(アンケート内容は事業者には伝えないことは書かれているが、そこまで読まれていない)ことを受け、家族アンケートの様式とは別に、「事業者伝えて欲しいこと」のシートを別添で付け、どうしても伝えて欲しいことがある場合は、このシートに記載してもらうようにした
- ・家族アンケートで出された意見については、評価機関と調査員の間で事前にすり合わせを行い、調査員の言葉に置き換えて調査項目に対応させながら確認できるように工夫している
- ・家族アンケートで気になる記載があった場合は、県や市に報告している。評価調査員には、訪問調査の際に、記載の内容について調査をお願いしている
- ・県内の小規模連絡会やグループホーム連絡会に家族アンケート集計結果を報告し意見交換している

*なお、評価機関の回答の中に、家族アンケート活用と守秘義務遵守について十分理解していないものもあった。サポートセンターからも今後の研修等を通じて、評価機関へ「適切な活用」についてよびかけていく予定である。

(6) 運営推進会議について

① 評価機関（評価調査員含む）の参加の有無

	回答数	割合
全体	99	100.0%
あった	22	22.2%
なかった	77	77.8%
無回答	0	0.0%



a. 参加したことが「あった」場合

i. 参加者

- ・（評価を担当した）評価調査員：8件
- ・（評価を担当した）評価調査員と評価機関：6件
- ・評価機関（評価調査員でもあり）：6件
- ・評価調査員としての場合と、地域ボランティア団体としての場合、両方あり：1件
- ・（県からの指示により）評価調査員が別の立場（民生委員）として：1件

ii. 参加によって得られた成果・効果（おもな回答）

- ・外部評価結果を報告することで、事業所の取り組みが参加者に詳細に伝わった
- ・事業所の取り組み姿勢や事業所の課題が明確に理解できた
- ・出席した家族や地元の構成員に対して、外部評価の制度自体を知ってもらえた
- ・会議に参加することで、当社の熱心な取組姿勢を事業所に評価してもらえた（新設GHからの要請でも参加した、家族会への参加要請もある）
- ・運営推進会議の進め方などの事業所の特徴が理解出来ます。場合によっては意見を求められたり、提言したりしています。同一居住区域での連帯感強化に貢献できる喜びを感じます。
- ・訪問調査時には見えなかった、地域との交流がよくわかった
- ・地域には協力者がいることを改めて再確認した

- ・運営推進会議の意義の理解、地域との関係が深まり、地域での事業所の存在が評価された
- ・評価の意義の理解につながっている。特に、開設間もない事業所では、サービス評価と運営推進会議の活かし方等について理解していただく機会となっている。

b. 参加したことが「なかった」場合

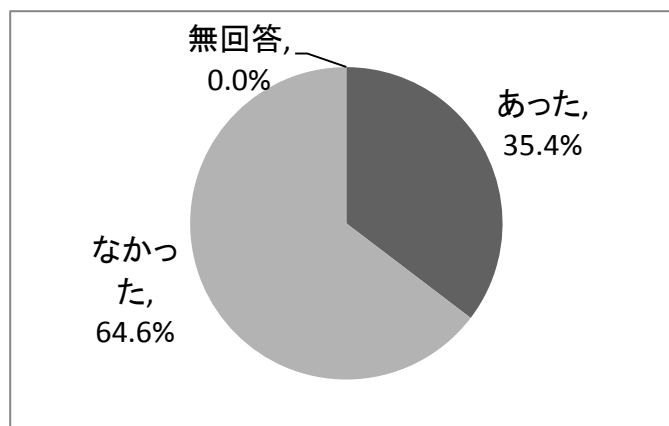
i. 理由

- ・参加依頼がなかった：39件
(内、「体制は整えている」「参加したい意志は伝えている」のほか、「事業所と一線を引く必要があるから参加依頼があっても難しい」の声あり)
- ・日程や費用（遠方への交通費）の調整が難しい：8件
- ・道府県内に評価機関が一つしかないため、すべての事業所に公平に行けない：1件
- ・評価機関が運営推進会議に参加するという規定がないから：1件
- ・第三者的な評価という目的からずれるのではないか

(7) 関係者との連携について

① 事業所（もしくは事業所連絡会）と評価機関との間での意見交換の場や機会の有無

	回答数	割合
全体	99	100.0%
あった	35	35.4%
なかった	64	64.6%
無回答	0	0.0%

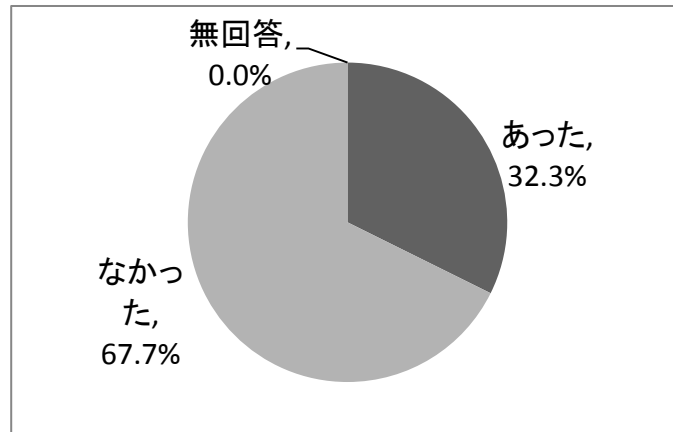


a. 「あった」場合の具体例

*おもな具体例は、「5章 調査結果」の「2」を参照

② 他の評価機関との間での意見交換の場や機会の有無（同一の道府県内に限らない）

	回答数	割合
全体	99	100.0%
あった	32	32.3%
なかった	67	67.7%
無回答	0	0.0%



a. 「あった」場合の具体例（おもな回答）

- ・道府県内の評価機関で連絡協議会を設置し、集まり意見交換を実施
（年1回、年3～4回、年5～6回、毎月第3金曜日、等、開催頻度は様々）
- ・道府県とともに、定期的に情報交換を行う場を設けている
- ・合同研修会における意見交換
- ・日常的に評価機関の担当者同士で連絡し合っており取り組みをすすめている
- ・フォローアップ研修では他評価機関の調査員ともグループワークしている

(8) その他、ご意見・ご要望

① 地域づくり活動に関わっている事例

- ・認知症サポーター講座への参加、または講座を開催、キャラバンメイト活動：8件
（評価調査員全員が認知症サポーター養成講座に参加、等あり）
- ・地域の方と自治会・地域包括支援センターを通じ、認知症について一緒に学ぶ場を設定、またはきっかけづくり：2件
- ・地域の住民と「自宅の隣の人が認知症かな？」と思った時どうしたらよいかのために、「近隣マップ」を作り話し合いをした（同様1件）
- ・成年後見・市民後見に関する活動：10件
（市民後見人養成講座の開催、評価調査員が講座に参加、評価調査員以外の立場（社会福祉士、等）として成年後見活動、法人として成年後見活動、ほか）
- ・日頃から地域包括支援センターを訪問し、情報交換をしている

- ・行政の地域密着型サービス運営委員会の委員として、意見を述べ、地域事業所の質の向上に参加している
 - ・認知症家族会での活動
 - ・介護電話相談、認知症コールセンター相談員としての活動
 - ・民生委員や町内会の会合など身近なところへ出向いたり、招かれたりすることも増えて来た
 - ・ぴあカウンセラー
 - ・民生委員
 - ・生活支援サービス
 - ・見守りサービス
 - ・子育て支援
 - ・地域交流事業
 - ・ボランティア活動支援
 - ・調査員が個人として、ふれあいサロンを運営
 - ・防災士
 - ・グリーンツーリズムや、地元の楽器を普及する会によるまちづくり支援事業等、文化活動支援事業
 - ・「地域支え合い体制づくり事業」の活用事業に協力
 - ・道府県内高齢者介護施設・高齢者住宅をすべて網羅した検索サイトの運営
-
- ・地域づくり活動等は、評価機関の本体組織が実施。各評価調査員は居住地を中心に地元地域づくり組織に入り、それぞれの組織の実施する街作り活動に参加しているが、評価機関としては把握していない
 - ・評価調査員が個別には活動にかかわっているようだが、評価機関がそれらを把握していない

② 評価機関としてご意見・ご要望

評価項目について

- ・各都道府県の段階で地域特性等を活かした評価項目を設定できる仕組みの導入を
- ・調査機関においてもオプション項目として例えば1項目を県の承認を得て行う独自項目設定の導入を
- ・小規模多機能とグループホームそれぞれの特徴を踏まえ別々の評価表があったらいいと思います。グループホームをベースにした内容になっており、小規模多機能の本来の特長を引き出すような項目や内容に乏しい。事業所からも要望があります。
(他、同様3件)
- ・外部評価項目は20項目位が適当だと思います。
- ・概要表は以前のような利用者や事業所の全体が分かるものがいいと思います。

- ・家族アンケートの回収率も記入できるような項目もあったらいいと思います。
- ・外部評価の該当項目が、自己評価の一部に限定されているのは不適切ではないか(制度の趣旨として自己評価と外部評価の結果により総括評価を行うこととされているが、現行ではその点が不備)

自己評価および外部評価票について（記入および開示に関することを含む）

- ・自己評価票に定量的な視点（例えば、週の風呂の回数や外出回数等、利用者の生活状況が具体的に見える指標）の組み込みの検討
- ・現行書式は「文章ばかりで読む気にならない」といった声も聞かれている。当社の試みである写真付きオリジナル報告書は「スタッフや家族が見るにも最適」と事業所で重宝されている。ちなみにこの報告書がほしいかどうか、ほしい場合は写真撮影が必要という条件で、事前に事業所に判断してもらおうが、すべての事業所が「ほしい」と答えている。
- ・他の評価機関の評価票で文体の不統一や誤字脱字など、あまりにも基本的なミスが多いのには、啞然とする
- ・報告書の内容等もワムネットで公開された影響もあるのか、最近は事業所の自己評価の文字数が多くなり、7ポイントに縮小している事例もある。また、調査員の報告書も8ポイントに縮小している状況が多くみられ、内容表現の工夫が課題となっている。地域生活サポートセンターからのアドバイスも頂きたいと思います。
- ・外部評価調査状況、内容に関するコントロールタワーがないので、実施状況が定かではない。また、公開されている内容についても非常識な表現があるがどなたも確認や訂正する様子が見られない。何とか改善してゆくことが必要であると思う。これが外部評価の信頼低下につながらなければと思います。今年度ではないが、一昨年はあまりにも不適切な事例があり、ケアマネとして事業者にご連絡したケースもあります。徹底的な改善が必要と考えています。
- ・期待した内容の書き方について、評価機関ごとにはばらつきが大きいので、書き方や判断基準をある程度標準化したほうが良いのではないかと。
- ・自己評価も外部評価も一般論でなく出来るだけ具体的な取り組み事例を記入して、具体的な目標達成計画に結び付くようにしたいが、そのためには現在の報告書の各項目別記入枠は少し小さすぎる。もう少し拡大することで記述内容がかなり充実すると考えられるので検討願いたい。(勿論、文章表現力の問題はありますが)
- ・家族アンケート結果から大多数の事業所で外部評価結果を家族に知らせていないということがわかりました。外部評価に携わる調査員さんたちの士気が下がります。外部評価結果を家族に知らせるために評価機関としてなにかできることはないのでしょうか。

評価手数料について

- ・外部評価や第三者評価は事業所対評価機関との契約のため、評価金額、日程等が統一されていません。統一されたものだけが良いとは思いませんが義務化の評価なので、もう少し公平・中立な仕組みを考えても良いのではないかと、思います。

家族アンケートについて

- ・利用者や家族が事業所を選んだ理由があるといい。また、重度化や終末期について、利用者や家族がどう思っているかがあるといい。
- ・事業所へ集計結果の開示を禁止されているが、事業所からの開示ニーズは高い。例えば、個人情報に関わるものを伏せて開示する、もしくは家族に各回答について事業所への開示不可の場合は印をつけてもらい、それ以外は開示するというアンケートにするなど、何らかの対応で開示できないか検討いただきたい。
- ・下記2項目の質問内容の見直しをお願いしたい
(2) の報告内容の中で、「職員の異動」だけは、報告がない事例が多い。これらを一つの選択肢で選ばせるのは不適切であると思う。
(7) の外出については、「出ている・出ていない」では主観的なので、週1回程度、月1回程度等、数字で示すべきである。また、「行きたいところに出かけている」というのは、何を意味しているのか、家族によって受け止め方が違い、意味を理解させるのは困難であると思われるため、工夫が必要ではないか。

評価調査員研修、評価調査員の育成について

- ・外部評価調査員の新規養成、フォローアップとも都道府県を超えた共通のものとして位置づけ、全国の資格として認定・育成を図るべきである
- ・研修もちろん大切だが、調査員として必要な知識や情報が載っている調査員用のガイドブックがあればよいと思う
- ・フォローアップ研修の際は、地域生活サポートセンターからの職員（講師）派遣をお願いしたい
- ・地域生活サポートセンター主催で定期的な研修を実施してほしい
- ・以前、計画があつて震災の関係で中止になつたと言われていた、「調査員の中から研修における推進員を育成する」という研修を行ってほしい
- ・23年度中もフォローアップ研修の実施が難しい状況と道府県担当者からききましたが、昨年度も研修を実施しておらず、2年間フォローアップ研修を行っていない状況です。24年度には実施可能かとは思いますが、調査員の質の問題が挙げられているにも拘わらず研修を実施できない状況は悩ましい問題点です。なお、研修だけならば独自に実施すればよいかもしれませんが、予算、人的な問題で難しい状況です。

- ・調査員として経験や実績を積んでくると、自分の思いに固着して事業所の取り組みを客観的にみて評価するのでは無くなっていく感じがする。特に高齢の調査員は事業所に対して事例のつもりで話しているが、相手・管理者側から見ると今行っている事が全て否定されていると感じてしまう（特にベテランの管理者）。こんな事もあり調査員の若返りも必要と感じるが、若い人員補充の為の研修機会が少ないと思っている。
- ・評価・調査員の更なる質の向上を目的に、評価機関内部で工夫をしながら研修を実施してきたが、道府県が地域密着型外部評価には前向きではないと感じており、（その理由は既に記述済）、フォローアップ研修の開催について是非、地域生活サポートセンターに積極的な役割を担っていただきたいと切にお願いします。
- ・評価員が不足している状況なので、早急に養成研修を実施してほしい。県にも研修機関にも要望しているのに実施されず、大変困っている。もっと柔軟に新規養成ができるよう、仕組みを検討してほしい。
- ・評価機関が1か所なので、同じ評価調査員が訪問する機会も多く、事業所、評価調査員双方が、評価事業に慣れ合いの場面がみられる。例えば、事業所が制度の趣旨や目的を理解していなかったり、項目の考え方（ガイドブックの考え方）から離れている場面も多くみられる。今後、評価調査員の質やレベルの向上を図ると共に、事業所の外部評価に対する考え方や指針等を、再度、学習・意見交換・検討する機会や企画の必要を感じる。

市町村・道府県に関係することについて

- ・評価機関としては、公正中立な評価を行うためには、外部評価に関しても情報の公表と同じように、県が事業所を割り振って欲しい（調査手数料も県が決定するなど）
- ・道府県から要綱、要領は示されているものの、契約から公開までの一連の事務作業において、各評価機関に対し、道府県から取扱の指針が文書により通知がされていないため、各評価機関一律の取扱になっているのか疑問。市町村、事業所に対しても、道府県からの通知文がないため対応にバラツキがある。（市町村受理日が必要であることを共に知らないケース等）
- ・外部評価を通して、評価機関と事業所の情報交換や交流の機会が増え、サービス評価を実施することへの理解や活用など、事業所との共有はできてきていると感じています。ただ、行政の理解がなかなか得られず歯がゆい思いをすることが多くあります。これは、評価機関と事業所の共通する悩みようです。行政担当者も交えた地域密着型サービス事業所の現状やサービス評価の理解などの研修会や事例発表会などの開催が望まれます。
- ・外部評価が形骸化することなく、サービスの向上に活用できるようにするために、行政の理解と協力が望まれる

- ・行政が周知しておかなければならない評価制度の基本について、理解していない事業所や管理者が散見される。特に自己評価については外部評価があるからやっているという事業所がほとんどであると言っても過言ではなく、評価制度の指導機関である行政（特に国や県）の対応に問題がある。
- ・情報公表の同一日調査に見られるように、行政の余りにも一方的で激しい政策の転換に翻弄され、人材を育成しても継続できず、経営と理念の狭間で苦悩しています
- ・直接管轄する市町村が外部評価について全く無関心で、自らの管轄内の事業所が外部評価を受けているかどうかも把握しておらず、受審についての働きかけもしていないところもある。運営推進会議についても概ね2ヶ月に1回としているが「3ヶ月に1回でも良い」としているところもある。誠実に2ヶ月に1回実施し、5年続けて外部評価を実施している事業所が6回目から隔年で良いと思い、ある市に判断をあおいだら6回開催した運営推進会議の中で市担当部署職員あるいは地域包括支援センター職員が出席していないものが1回あるので認められなかったという。事業所側とすれば正式な開催案内を出していたが両部署職員の都合がつかず出席出来なかったということらしい。事業所も納得がいかず、県の担当部署に相談をかけたが、直接の管轄ではないので何ともいえないということであったという。省令や県の実施要領に従って真面目にやっているところが馬鹿をみるような制度は形骸化していくのではないかと思う。積極的に取り組んでいる市町村・広域連合が大半ではあるが、そうでない指導力を発揮していない市町村・広域連合への啓蒙というよりむしろ厳しい対処をしていただきたい。

（*他、市町村へ直接、本事業の報告をしてほしいとの要望があり。地域生活サポートセンターからは、「サービス評価事業の制度の運用は都道府県が行うため、地域生活サポートセンターは事業報告書を都道府県に渡し、都道府県から市町村への周知をお願いすることになること」と、その一方で「市町村担当者に理解いただくためのツールづくり等、これからも取組みをすすめていきたい」旨を、個別回答済）

評価全般について

- ・良い制度になることを願っています
- ・外部評価が2年に1回になったことで、よいケアが継続できず、事業所の都合や事情に流れるような実態もみられます。そのような事実は、2年ごとのに話し合っても取り組みにつながらないことが多いです。（利用者の呼び方、玄関の施錠、食事が給食）事業所から「1年空くと何かさみしい」と言ってもらったこともあります。
- ・隔年制度の遂行に当たり、都道府県や市町村は評価機関を全く無視して事業所に通達のみしているため、評価機関が事業所との間で協力し合って進めている事等全く無視されて進めている。このままでいくと自己評価と外部評価をすることの効果は益々薄れてしまうと思っている。

- ・外部評価調査については、事業所によっては意識が低いのが現状です。実際の外部評価での訪問の際には、評価の目的を説明するようにしていますが、なかなか理解が進みません。他の評価機関や県にも協力を仰いでいますが、協力を得られていません。しかし、定期的に外部の目が入ることは、とても大切なことですので、事業所が自らもっと良くするために外部評価を利用してもらえるように評価機関としても外部評価の利点をアピールしていきたいと思っています。また、評価調査員の質の向上に注力し、調査員と事業所、調査機関と事業所が良い関係を築いていくことが肝要と思います。
- ・事業所によっては、外部評価事業の目的などの理解がされているのかどうかの疑問を持つことがある。今後も、事業所に対しての目的・意義などの周知を望む。また、評価機関が、事業所側に立った評価とならないよう、また、意義のある評価事業となるように、管理・監督の必要性を感じる。
- ・介護サービス情報の公表調査が終了し、同一日調査が終わったことで、外部評価としての調査が本来の姿に戻った。しかし、事業所からよくご質問をいただくのが、「どの時点を1年として、次回外部評価を受審すればよいのか」と受審時期の曖昧さがよく質問としてある。道府県や市町村も解釈がバラバラであるように感じる。以前は、市町村に受理された日を軸にして1年以内に受審→市町村に受理となっていたが、公表との同一日調査で「受審月から1年以内に、再度受審」と道府県から伺った。ハッキリしたい。
- ・24年度からの外部評価と情報公表の取り組みで情報公表を行わない事業所も出てくる事で外部評価を再検討する必要がある。また、同一日で行う為には情報公表の計画に引きずられ調査月が偏ってしまう(当県は24年度の調査開始が11月以降)ため、調査員のスケジュール調整や事務局の負担が大きい。(殆どが同一日調査を希望)
- ・情報公表調査における訪問調査の廃止に伴い、外部評価の調査時間の延長と評価手数料の見直し検討。また地域密着型以外の他サービスへの外部評価の拡大。(情報公表調査廃止は各種事業所の利用者本位の姿勢は大きく後退していく可能性が高い。利用者の立場から言えば地域密着型のみ質が向上していても意味がない。)
(*他、情報公表について担当している評価機関より、情報公表制度の見直しに伴う苦勞についての声あり)
- ・外部評価がはじまり、7年でしょうか。グループホーム及び小規模多機能型居宅介護事業所は評価に対し、マンネリ化をして来ているようです。評価は自己評価を行い「気づき」を自ら気づくことから課題が生まれ、質の向上が図られるものと思います。しかし、昨年と同じ自己評価が送られてきます。多少の変化があればまだいいのですが、“2年連続全く一緒”つまり3年間全く変わらないのが、進歩なので

しょうか？ ある事業所では、昨年の外部評価の内容がそっくりそのまま自己評価に貼り付けてありました。まったくの驚きです。調査員も次なる課題を見つけるため、目を凝らし、聞き耳を立て、日々努力しています。評価そのものに問題があるのではないかと疑問を感じる今日この頃です。

- ・新しいガイドブックの明確な完成時期や、改訂のポイント等をお知らせいただきたい（特に大きく変更がありそうな箇所などは、事前にお知らせいただきたい。例：グループホームと小規模とで考え方に差を設ける、など）
- ・「サービスそのもの」に踏み込んだ評価の仕組みの導入を
- ・家族アンケートに加えて職員や地域世帯を対象としたアンケートから、事業所の取り組みのアウトカム（結果）を表現していく工夫を