

平成 21 年度老人保健健康増進等事業

**外部評価制度見直しを踏まえた小規模多機能型
居宅介護並びに認知症対応型共同生活介護の質
確保のための外部評価活用支援に関わる総合研究**

事業報告書

平成 22 年 3 月

特定非営利活動法人 地域生活サポートセンター

目次

第1章 事業概要	1
1. 本調査研究のねらい.....	1
2. 調査実施内容.....	2
3. 調査研究体制.....	5
第2章 - 提言 - 評価調査員の均質化と向上に向けて	7
提言1：地域密着型サービスの体系的・継続的な質の確保策.....	7
提言2：サービス評価制度改正の普及と定着.....	9
提言3：事業所の主体的取り組みとサービス評価の活用方法の浸透.....	12
提言4：評価機関の質の担保を.....	15
提言5：評価調査員の均質化と向上に向けて.....	18
提言6：事業者が評価機関を育てていくための「評価機関の評価」.....	24
提言7：サービス評価の本質を表現する名称の検討について.....	26
提言8：サービス評価に関する情報発信.....	26
第3章 サービス評価全国推進会議報告	27
1. 開催経緯.....	27
2. 会議のねらい.....	27
3. 実施概要.....	28
4. 会議報告.....	29
5. アンケート調査結果.....	49
(1) サービス評価の実施状況に関するアンケート.....	49
(2) サービス評価全国推進会議 参加者（受講後）アンケート.....	57
第4章 サービス評価地域会議開催報告	83
1. 愛知県サービス評価地域会議.....	83
2. 岐阜県サービス評価地域会議.....	89
第5章 外部評価調査員・評価機関実態調査結果	95
1. 調査票および調査結果概要.....	95
2. アンケート調査結果.....	97
3. 自由回答のまとめ.....	108
 < 資料編 >	
資料1 域密着型サービスの外部評価制度の実施状況に関するアンケート調査結果..	127
資料2 サービス評価全国推進会議参加者名簿.....	139

第1章 事業概要

1. 本調査研究のねらい

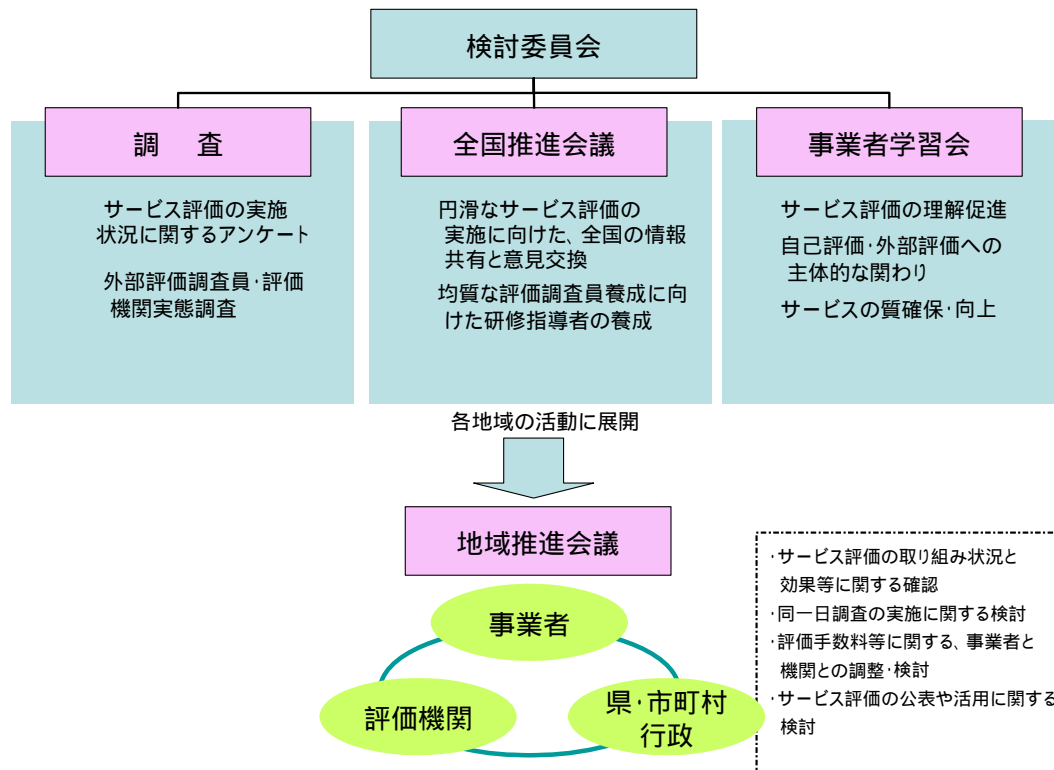
平成 21 年度より、小規模多機能型居宅介護(以下「小規模多機能」という)ならびに認知症対応型共同生活介護(以下「グループホーム」という)に義務付けられた介護サービス情報の公表制度(以下「情報公表」という)の導入に際しては、既にその有効性が実証されている外部評価制度への影響に鑑み、制度の円滑な運用およびサービス評価の意義を踏襲する外部評価調査あり方について周知徹底が求められているところである。

本調査研究事業では、地域密着型サービス評価に関するこれまでの研究事業の成果と現状の課題認識をベースにしながら、小規模多機能、グループホーム、評価機関、行政等関係者等のそれぞれに対して、両制度の合理性、有意性に関する理解促進を図り、各々の制度の目的や手法の違いを踏まえた普及・啓発活動に取り組んでいく。

加えて、実効性と内実を伴う外部評価を実施するためには、評価機関および評価調査員の質の確保が必須であり、都道府県の責任のもとに適切な評価機関の選定や、指導・監督がなされていくよう望まれるところである。評価機関の実態把握、評価調査員の育成方法や資格要件の策定、さらには評価調査員養成研修の講師養成等に取り組み、適切な外部評価が実施される基盤づくりに寄与する調査研究事業としていくことも目的の1つである。

本調査研究は、サービス評価を切り口とした質確保・向上策を通じて、事業者、評価機関、都道府県、市町村、運営推進会議等の活動をネットワーク化し、各々が地域資源として相互に連動していく「循環型のサービス評価システム」を構築しながら、地域密着型サービスのさらなる充実を目指していく。

2. 調査実施内容



検討委員会・ワーキング部会の開催

検討委員会

1回目：平成21年9月21日

2回目：平成21年11月9日

ワーキング委員会

1回目：平成21年6月10日

2回目：平成21年7月15日

3回目：平成22年1月27日

サービス評価全国推進会議の開催

各地域でのサービス評価の理解浸透と活用の推進、ならびに評価調査員研修の講師養成を目的に、全国各地域の小規模多機能およびグループホーム事業者ネットワークの代表者等の参加による「サービス評価全国推進会議」を開催した。

開催地：札幌シェラトン会議室

開催時期：平成 21 年 11 月 9 日～10 日

[サービス評価推進会議県別参加者数]

都道府県名	参加者数	都道府県名	参加者数	都道府県名	参加者数
北海道	8	長野県	2	徳島県	1
青森県	1	岐阜県	2	香川県	1
宮城県	2	静岡県	2	愛媛県	1
秋田県	2	愛知県	3	福岡県	3
山形県	2	三重県	1	佐賀県	2
福島県	1	京都府	2	長崎県	2
茨城県	1	大阪府	1	熊本県	1
群馬県	2	兵庫県	2	宮崎県	1
千葉県	1	奈良県	1	鹿児島県	1
神奈川県	1	和歌山県	1	沖縄県	2
新潟県	1	鳥取県	1	事業所ネットワーク事務局(小・GH)	2
富山県	1	岡山県	2	委員等	4
石川県	1	広島県	2	事務局	4
				計	71

サービス評価地域会議における情報収集

上記「サービス評価全国推進会議」の情報提供および地域間の情報交換を通じて、地元のサービス評価推進に関わる、事業者、評価機関、行政による三者会議を実施した 2 地域の取り組みを取材し、各々の立場からの意見収集を行った。

開催地：愛知県

開催時期：平成 22 年 2 月 12 日

開催地：岐阜県

開催時期：平成 22 年 3 月 26 日

事業者学習会の実施支援および情報収集

効果的なサービス評価の活用と外部評価と情報公表の同一日実施に関して、事業者ならびに市町村の共通認識を図るための学習会が開催された。本報告書では、地域生活サポートセンターに対して講師派遣要請があった地域の取り組みについて報告を行う。

開催地：福岡県福岡市 開催日：平成 21 年 7 月 13 日 参加人数：420 人	開催地：岡山県都窪郡 開催日：平成 21 年 9 月 3 日 参加人数：260 人
開催地：福岡県北九州市 開催日：平成 21 年 7 月 14 日 参加人数：210 人	開催地：徳島県 開催日：平成 21 年 10 月 4 日 参加人数：200 人
開催地：沖縄県 開催日：平成 21 年 8 月 5 日 参加人数：113 人	開催地：宮城県 開催日：平成 21 年 10 月 23 日 参加人数 110 人
開催地：岡山県津山市 開催日：平成 21 年 9 月 2 日 参加人数：80 人	開催地：愛知県 開催日：平成 21 年 11 月 18 日 参加人数：300 人

外部評価機関実態調査

平成 21 年度より小規模多機能およびグループホームに導入された介護サービス情報の公表制度の実施を踏まえて、外部評価との同一日調査実施に関する進捗状況や外部評価調査員の状況把握に関する全国評価機関への実態調査を実施した。

評価調査員養成ならびに研修のあり方に関する課題検討

上記 ～ の事業実施における意見交換、アンケート結果等を踏まえた意見掌握から、評価調査員の研修方法や要件等に関する検討を行った。

サービス評価の推進と活用に向けたホームページの充実と情報発信

サービス評価の推進と活用に向けて、地域生活サポートセンターホームページを活用した情報発信を行った。

3. 調査研究体制

【検討委員会】

委員長	杉山 孝博	社団法人認知症の人と家族の会副代表理事 川崎幸クリニック院長
	岩尾 貢	日本認知症グループホーム協会副代表 介護老人福祉施設サンライフたきの里施設長
	川原 秀夫	全国小規模多機能型居宅介護連絡会代表
	小林 厚子	愛媛県グループホーム連絡協議会事務局長
	合江 みゆき	社団法人認知症の人と家族の会千葉県支部
	佐々木 勝則	社会福祉法人桜井の里福祉会
	館石 宗隆	札幌市保健福祉局保健所
	田中 正廣	宅老所・グループホーム全国ネットワーク代表世話人 長野県宅老所・グループホーム連絡会会長
	永島 光枝	社団法人認知症の人と家族の会千葉県支部
	永田 久美子	認知症介護研究・研修東京センター
	橋本 泰子	大正大学名誉教授
	宮島 渡	全国小規模多機能型居宅介護連絡会副代表 地域サテライトケア推進プロジェクト代表
	矢山 修一	全国認知症グループホーム協会岡山県支部会長

(敬称略、順不同、 は委員長、 はワーキング部会委員)

【オブザーバー】

厚生労働省老健局高齢者支援課 認知症・虐待防止対策推進室

【事務局】

特定非営利活動法人 地域生活サポートセンター 平林 景子
" 村田 祐貴

【調査委託機関】

株式会社ニッセイ基礎研究所 山梨 恵子

第2章 - 提言 - 評価調査員の均質化と向上に向けて

提言1：地域密着型サービスの体系的・継続的な質の確保策

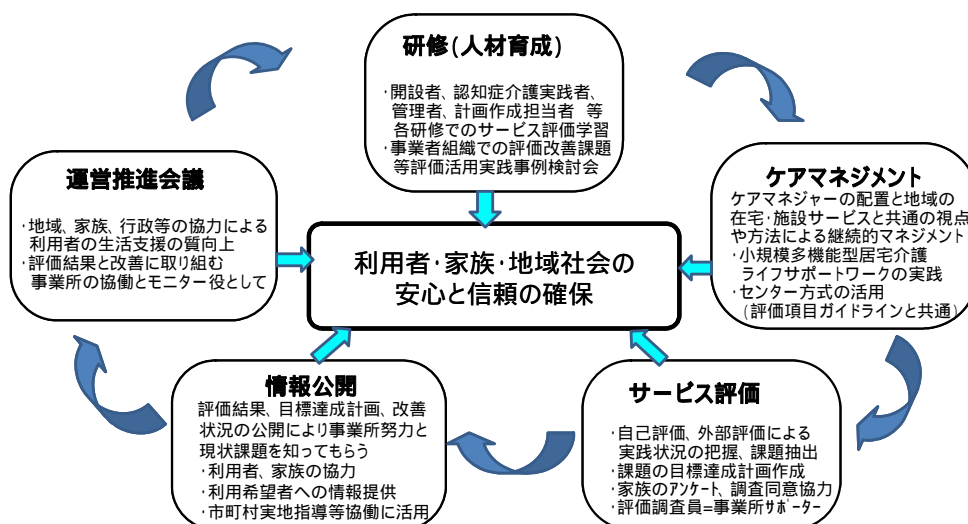
一人暮らし世帯や認知症高齢者の増加が見込まれる中、地域で暮らし続けることを支えるための重要な資源・拠点として、地域密着型サービスのさらなる量的整備が求められている。同時に、各々地域においてサービスの質の確保を効率的に進めていくことが、これからの高齢者介護や認知症支援体制の発展における最重要課題となっている。

一方で、事業理念の普遍化や運営方法の普及、人材育成等が立ち遅れ、利用者の重度化が進むなど、地域密着型サービスを取り巻く環境は容易ではなく、経営の合理化を余儀なくされる事業者も少なくない。個別事業者や職員の努力のみでは限界がある地域密着型サービスの質確保・向上を図っていくためには、事業者の取組みを機軸としながら、それを後押しする行政としての体系的、継続的な質の確保策が不可欠である。

図表 1

各施策を一体的に活用し、質の確保策の相乗効果と取り組みの効率化を

共通の理念・視点・内容を盛り込み、一貫した質の確保策の体系



事業者間の質の格差をなくす 事業所内職員間の質の格差をなくす
(都道府県、市町村の格差をなくす)

現在、小規模多機能型居宅介護ならびにグループホームには、開設者・管理者および計画作成担当者の研修やサービス評価、運営推進会議など、質確保・向上のための多様な施策やツールが用意されている。しかし、昨年度より導入された「介護サービス情報の公表」制度（以下、「情報公表」という）の施行では、事業者の負担感や疲弊感を募らせていく結果となり、情報公表のみならず、サービス評価制度をも「やって済ます」「こなす作業」などの義務感による対応へと引き寄せられている状況が散見される。事業所はじめ、これらを運用する行政自身が両制度の目的をしっかりと理解し、お互いのシステムの連動性と相乗効果を引き出しながら円滑な運用を図っていくことが期待される。

提言 2：サービス評価制度改正の普及と定着

情報公表の導入にあたって、事業所の負担軽減を勘案した外部評価制度の改正通知が発出された（厚生労働省（老計発第 0327001 号,平成 21 年 3 月 27 日）及び事務連絡（同日））。

本制度改正の施行については各都道府県の判断により 1 年間の経過期間が設けられていたため、その進捗状況については若干の差異があったものの（後掲、都道府県（調査：厚生労働省 7 月） 事業所（11 月） 評価機関（2 月） アンケート調査による） 年度末現在では概ね円滑に進められている。しかし、改正事項の中には現場の混乱を招きかねない曖昧な点が確認されるとともに、主体者である小規模多機能型居宅介護やグループホーム事業者、あるいは外部評価を担う評価機関との情報連携が十分になされず、円滑に制度が推進されていない地域があるのも否めない状況となっている。

外部評価の実施回数

外部評価の実施回数を 2 年に 1 回とする事ができるとした要件ア～エについては、申請を行う前年度実績としてクリアしていれば足りるとした「単年度要件」として適用している都道府県が多い。一方、要件「エ」の「外部評価項目 2 . 3 . 4 . 6 の実践状況（外部評価）が適切であること」については『判断に迷う』、『曖昧』と感じている地域も多く、評価票の「次のステップに向けて期待したい内容」が記載されていると「不適切」としたり、一定の基準を定めて適否を判断する方法も一部みられた。

対象となっている評価項目（2.地域連携、3.運営推進会議、4.市町村連携、6.家族連携）は、地域密着型サービスにおいて重要な要素であり、事業所においても課題意識が高い点検項目となっている。また、事業所が単独で取り組むだけでなく、地域の関係者の関心を得ながら協働していくことが不可欠な項目である。地域社会や家族との関わり方における「適切」「不適切」は、基準化できるものではなく、一定の尺度を用いた判定行為は、サービス評価の趣旨そのものを歪めかねない。市町村はこれらを評価票の「実践状況」の記述から判断していくこととなるが、市町村の判断基準も明確ではなく、困惑している状況が伺える。

ここでいう「不適切」の捉え方は、「事業所自身が取り組む必要性を考えていない」、「そして何の取り組みもなされていない」（基準省令が遵守されていない状況）という解釈が妥当である。市町村はこれらを評価表の「実践状況」から実施内容を確認し判断していくこととなるが、都道府県によっては、評価機関に対して評価結

果とともに別途4項目について、上記の「不適切」を記入が要件となるからが求められる

評価項目の改訂

平成21年度の制度改正において評価項目の見直しがなされ、22年度には全ての道府県で新項目に移行することが予定されているところであるが、地域によっては、独自の基準を定め、これを満たしていれば良しとする評価方法や、誤った項目変更を行っているケースも散見される(例: 49「日常的な外出支援」を小規模多機能型居宅介護の評価項目から削除する等)。評価項目を理解し、地域の実情や事業所の要望や課題状況等にあわせて検討を行い、よりよい評価項目を設定していくことが望まれる。

外部評価と情報公表の同一日実施

平成21年度末の状況を見ると、「外部評価と情報公表を同一日に実施している」、あるいは「22年度から実施する予定にしている」道府県(東京都除く)は、全体の8割程度となっている。逆に、「22年度は実施しない」と言っている2つの県を含めて、17%が実施しないとしており、その理由としては、立地問題や情報公表調査機関の指定困難などがあげられている。

現在、同一日調査を実施している評価機関の意見を聞くと、導入時における不慣れさが、相互の戸惑いを招いているとの意見がある一方で、「問題はない」、むしろ「メリットがある」との意見も多数あげられている。また、実務面ででの一定の効果があるとの声や、費用面においても同一日に実施することで負担軽減につながっていることが明らかである。今後、同一日調査での効果や課題等についての検証が必要となってくるが、情報公表が導入されるに当たっては、各制度を単に遂行すれば事足りるとせずに、各制度の目的を確実に効果的に実施していくために、主体者である事業者組織、評価機関、行政担当者での話し合いの場を持つことが重要である。

一方、同一日実施を導入していても情報公表機関の指定がなかったり、あるいは情報公表の調査員研修が開催されなかったりすることから、評価調査員が同一日調査を行えないケースが出てきている等、長年、外部評価の実績を積んでいる熱心な評価機関や評価調査員が実質的な活動制限を余儀なくされているケースも一部ある。さらに、同一日実施が行われていても、情報公表の調査計画に則って評価機関が割り振られるため、事業所が評価機関を選択できない状況を招いているケースも

ある。

事業所数、評価機関数、エリア、公表センターとの兼ね合いなど、各地を取り巻く状況や課題、考え方は多様であり一律の方法では進められないが、地域内の事業所組織や評価機関ならびに行政が率直に話し合い、本来の制度の目的が果たせるよう実情にあった進め方を検討していくことが望まれる。

なお、昨年度の同一日実施モデルでは、午前・午後に情報公表と外部評価を分けて行う方法（Aパターン）と両制度の項目を一緒に調査していく同時進行型（Bパターン）が提案されたが、導入段階の現在ではAパターンで実施し、相互に慣れてきたら事業所の選択に委ねていきたいと考えている評価機関が多い。

提言3：事業者の主体的取り組みとサービス評価の活用方法の浸透

サービス評価を主体的に取り組み、活かしていくためには、事業者自身が制度の理解や具体的な活用事例を学び、情報発信していく機会が重要である。また、サービス評価の当事者である事業者を中心として、行政、評価機関等関係者が質の向上に有効なサービス評価のあり方を共に検討し、制度に反映していくことが望まれる。

事業者、市町村を対象とした学習会の実施

質にこだわり、事業者自ら生み育ててきたサービス評価制度も、時の経過や重複感の強い制度導入の中で形骸化を招き、義務的な作業の1つとして捉えられてしまいがちな状況も生じている。事業者ならびに市町村担当者も、制度や項目のねらいについて学習するとともに、具体的な活用方法・事例を知る機会が必要である。特に、サービス評価のプロセス全体の活用事例を事業者自身の具体的な体験で伝えていくことは、事業者自身のモチベーションの変化に繋げることができる。評価に作業として取り組む姿勢から、サービス評価をいかに活かし、どのように質向上に繋げていくかを考えていくことが重要であり、この点は事業者に対するアンケート結果からも明らかである。

また、学習の機会づくりは、参加した市町村担当者にとっても情報共有の機会となり、制度を活かした事業者へのバックアップ方法のヒントとなった等の意見が寄せられた。今年度の研究事業において、事業者学習会は6地域8箇所において実施されたところであるが、今後も各地域の事業者組織の研修会や行政の連絡指導等の機会等を通して、サービス評価の活用について啓発していくことが望まれる。

サービス評価全国推進会議

サービス評価全国推進会議は、各都道府県の小規模多機能型居宅介護およびグループホームの事業者組織の代表者等63名の参加を得て、サービス評価の円滑な実施に向けた情報共有と意見交換、均質的な評価調査員研修の実施に向けた評価調査員指導者の養成を目的に、質の向上に向けたネットワークづくりの一環として実施された。(p27)

サービス評価の現状と課題やあり方、他地域の取り組み状況や具体的な活用事例を学んだことから、各自の地域における今後のサービス評価の推進役として協力していく旨の意向が寄せられた。また評価調査員の育成については、事業者が積極的に関与し、評価調査員研修の講師役としての活躍が期待される。実施後アンケートでは、本会議を通してサービス評価に対する意識変革があったこと、地元の牽引役

として関わっていく等の建設的な意見が多数寄せられている。

サービス評価地域推進会議

「サービス評価全国推進会議」を契機に、外部評価の有効性を高める事業者組織、評価機関、行政担当者の三者による意見交換会が実施された（「サービス評価地域推進会議」）。2地域の地域会議をモデルとしてデータを収集し、分析を行った。

質の確保、向上を目的とする三者が評価のあり方について忌憚なく建設的に話し合うことが第一歩であり、そこから円滑かつ有意義な外部評価の実施につながるが見えてきた。特に、地域会議を継続して実施している県においては、事業者からの外部評価に関する経年アンケートをみても肯定的意見が漸増しており、事業者の率直な意見を評価調査員研修や訪問調査に直接活かして、サービス評価の質を確保していることがうかがえた。

サービス評価の具体的活用

サービス評価を活かしていくと・・・	サービス評価を活かせないと・・・
事業者は	
<ul style="list-style-type: none"> ☺ 評価結果をもとに目標達成計画を作成し、具体的な取り組みや行動につなげていくことができる ☺ 全員で自己評価に取り組み、ケアサービスの学びや意思 統一に活かすことができる ☺ 評価項目を新人教育に活用することができる ☺ 自己評価を日常的にチェックしながら、ケアの気付きを活かしていくことができる ☺ 評価結果を運営推進会議に報告し、事業者の課題意識を共有したり、目標達成に向けたサポーター役になってもらえる ☺ 評価結果を自治体に報告し、事業者の課題意識を共有したり、ケアサービスの向上に向けた関係づくり・協力体制等につなげていける ☺ 評価結果を家族に報告し、事業者のケアサービスに対する理解を深めてもらったり、サービスの質向上に向けた関係づくり・支援等につなげていける 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ 一連のプロセスに 1人で取り組んでいると、他の職員には、評価項目が伝えようとしているケアの視点や地域密着型サービスの理念が伝わらない ☹ 言葉の切り貼りや、義務感から取り組む評価は、年にたった一度のサービスの質を点検する機会を失うばかりか、時間と費用の無駄遣となる ☹ やりっぱなしの評価や、評価結果への無関心は、せっかく気付きを埋もれさせてしまう <p>例えば</p> <ul style="list-style-type: none"> ☹ 前年度の自己評価をコピーしている。 ☹ 自己評価結果を他のユニットでも使っている ☹ 評価調査員に対して構えてしまい、前向きな話し合いにならない ☹ 結果に対して否定的、無関心 ☹ 評価結果から次の目標が見出せない など
利用者や利用者家族は	
<ul style="list-style-type: none"> ☺ 評価項目を通して、地域密着型サービスの意義や役割、事業者のケアサービスの質などを伝えていくことができる ☺ 事業者の努力している点、課題などを具体 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ 事業者の努力や思いが伝わらない ☹ ケアサービスへの理解が図れない ☹ ケアサービスや利用者への関心が薄れていく

<p>的に理解してくれる</p> <ul style="list-style-type: none"> ☺ 家族として協力できることが分かったり、事業者と一緒に課題の解決策を考えたりしてくれる ☺ 事業者の取り組みをモニタリングしてくれたり、協力したりしてくれる 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ 利用者と家族の関係が疎遠になっていく ⊗ 職員と家族の関係が疎遠になっていく <p>例えば</p> <ul style="list-style-type: none"> ☝ 評価結果を家族に報告したことがない(ある県の利用者家族アンケートでは、評価結果を見たことのない家族が37%も…) ☝ 評価は、家族には関係がないものだと思っている
<p>地域の人たちは</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ☺ 評価項目を通じて、地域密着型サービスの意義や役割、事業者のケアサービスの質を伝えていくことができる ☺ 地域の人たち(民生委員、町内会、ボランティア、友人・知人、近隣者、認知症サポーター等)が、評価結果を通じて、事業者の努力や課題を知ってもらえる ☺ 評価結果をきっかけに、事業所を身近に感じたり、地域に欠かせない資源であることに気付いてくれる ☺ 評価結果をもとに作成する目標達成計画に向けて、地域の人々の知恵を借りたり、協力を得たりするきっかけになる 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ 事業者の努力や思いが伝わらない ⊗ ケアサービスへの理解が図れない ⊗ 利用者と地域との関係が疎遠になっていく ⊗ 事業所と地域との関係が疎遠になっていく <p>例えば</p> <ul style="list-style-type: none"> ☝ 評価結果を運営推進会議に報告したことがない ☝ 運営推進会議や地域の方は、サービス評価のことを全く知らない ☝ 評価は、地域の人には関係がないものだと思っている
<p>行政は</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ☺ 小規模多機能型居宅介護やグループホームのサービスの質を常に把握することができる ☺ 事業者と行政の対話や関係性をつくりやすくする ☺ サービスの質改善に向けた支援がしやすくなる ☺ 事業者の困りごとや相談ごとに耳を傾けやすくなる ☺ 小規模多機能型居宅介護やグループホームについて、市民等に情報発信しやすくなる ☺ 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すことができる ☺ 監査や実地指導の精度を高める資料として活かすことができる ☺ 事業者の成果や課題から、施策や方針の検討に活用できる 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ 事業者の抱えている課題やケアサービスの質を把握できない ⊗ 行政自身が理解できていない事業者の情報を市民に提供する ⊗ 事業者と行政の意思の疎通や連携を図れない <p>例えば</p> <ul style="list-style-type: none"> ☝ 評価結果や目標達成計画は受理するだけで、中身を見たことはない ☝ 事業者が抱えている課題や困難を知らない ☝ サービス評価項目の意味が理解できていない ☝ 外部評価機関とは話しをしたことがない ☝ 運営推進会議には出席したことがない ☝ 監査や実地指導の際に、評価結果を見たことがない

提言 4：評価機関の質の担保を

評価機関の適切な選定・指導

平成 22 年 3 月 31 日現在、全国の評価機関は 328 機関（東京都除く 218 機関）であり、所属する評価調査員は全国で約 5000 名と推計される。（平成 20 年度評価機関実態調査結果より推計）

本年度の制度改正において、都道府県の評価機関選定や更新、監督、指導について強化が求められたところであるが、今年度は情報公表の導入に伴い、評価機関の新たな選定（情報公表の調査機関）と評価業務を終了した評価機関があった。評価業務を終了した理由は、情報公表の関係、県内の外部評価の牽引役としての業務を終えたから、手数料の価格競争が異常になり評価の質が担保できない、等様々である。これらの評価機関には、制度開始の当初から外部評価の本格的・円滑な実施に向けて行政の積極的な働きかけにより法人を設立し、地域密着型サービスの応援団や認知症の人のサポーター集団として真摯に活動してきたところも少なくない。現在、研修や実績を積み上げながら力量を培い、経営的にもようやく軌道に乗ってきたところであり、質の確保・向上のためのパートナーとして、評価機関・評価調査員の存在は貴重な地域の資源でもある。

一方、評価機関の中には外部評価の目的を十分理解しておらず、事業者の不信を招いている機関もある。都道府県の地域の実情にあわせた評価機関の選定、更新、指導が望まれる。なお、ワムネット上の都道府県評価機関情報では、1 年以上評価実績がない評価機関や評価機関を終了していても終了告知がない機関も掲載されているため、早期の対応が求められる。

評価審査委員会の活用

評価機関には、認知症介護に関する学識経験者、小規模多機能型居宅介護やグループホーム事業者、家族の会代表者等からなる評価審査委員会を設置することが要件とされている。審査委員会は、評価結果に関する事業者の意見の専門的な審査の他、評価事業の適性化を図ることを目的として年 1 回は開催することが義務づけられている。しかし、評価機関実態調査によると開催 0 回という評価機関も 22.2% あり、開催頻度の中央値は 1 回であった。また、3 分の 1 の評価機関が審査委員会を活かせておらず、評価機関の質を担保していく機能が発揮されていないことが示された。評価機関自身の質の確保・向上に向けて、審査委員会を運営推進会議のように活用することが求められるとともに、都道府県の指導にも活かしていくことが期待される。

評価手数料の妥当性、透明性の確保

評価機関実態調査による評価手数料の平均は図表 2 の通りである。

21 年度制度改正においては、評価項目を削減し、情報公表との同一日調査を可能としたことにより、実質的に評価手数料の縮減がはかられることが期待された。ところが、評価手数料に対してのみ、ただ減額を要求、指導されたり、評価機関によっては同一日に実施しても手数料に勘案されず、同一日調査に期待されたメリットが活かされていないケースもみられた。さらに、評価機関の増加による不適當な価格競争、また「外部評価はマイナスであるが、他事業で採算をあわせている」、「研修費がないからフォローアップ研修を受けられない」等、手数料の設定そのものが不適當な場合もみられる。

事業者にとって、手数料が安価になること自体は喜ばしいことであるが、質が伴わない外部評価であれば事業者や社会的な信頼も失い、形骸化の道をたどることになる。重要なのは、評価手数料の積算の妥当性と透明性であり、これを都道府県は選定や指導のポイントとすることが望まれる。

図表 2

(単位:円)

	外部評価手数料 (単独実施)	情報公表手数料	同一日調査手数料 (外部評価+情報公表)
グループホーム	79,733	25,485	93,160
小規模多機能	83,347	26,942	98,341

全て平均値

図表 3 は、認知症介護研究・研修東京センター（平成 14 年～17 年 9 月の間、評価機関として外部評価を実施）における評価手数料積算の際の項目である。今後、全国評価機関の評価手数料の積算根拠や数値を統計分析し、指標を示していくことが必要である。

図表 3 評価手数料の内訳費目(参考:認知症介護研究・研修東京センター)

項目	
共通 経 費	1 人件費(手続き・進行管理・WAMNET 掲載)
	2 評価審査委員会開催経費(委員謝金も含む)
	3 評価調査員研修費(新規、フォローアップ)
	4 評価事務費(郵送代、印刷費等)
	5 協力機関経費(東京センターは道府県毎に協力機関を依頼し調査の調整等)
	6 年次報告書・パンフレット等作成印刷代
	7 法律顧問費
	8 紛糾積立金
	9 再評価実施費用準備積立金
	10 評価のための根拠資料作成・データ解析
	11 利用者家族アンケート、同意に係る費用
	12 ファイル処分代ほか(溶解)
	13 運営経費
	14 消費税
個 別 経 費	15 評価調査員謝金(主任、副)
	16 評価調査員交通費
	17 謝金等振込手数料
	18 訪問調査に係る傷害保険
評価手数料 = 共通経費 + 個別経費(調査員謝金等の合計) / 評価件数	

提言 5：評価調査員の均質化と向上に向けて

実効性のある外部評価を実施するためには、評価調査員の質の確保と向上が不可欠であり、その適性を見極める審査方法や、継続的な評価調査員研修のあり方を検討しつつ、各々の地域で評価調査員を育てていくことが求められる。

平成 21 年度の改正により、評価調査員研修の実施主体は、各評価機関から都道府県または都道府県の指定した研修機関に移行された。これは、評価機関における研修の内在化を排除し、受講者がサービス評価の本質を学べる機会の確保や、それを通じて評価調査員全般の質の確保と向上を図ろうとするねらいがある。

しかし、国から示されているのは、「評価調査員養成研修」(以下「新規研修」という)ならびに「フォローアップ研修 21 年度版」の標準カリキュラムのみとなっており、具体的な研修内容や講師、継続的なプログラム等については各都道府県の裁量に委ねられている現状がある。体制を確保できない都道府県では戸惑いも多く、評価機関任せの状態が続いている等、研修体制が本格的に整備されるのは平成 22 年度以降になりそうな気配である。

こうした状況から、全国レベルで継続かつ均質化された研修を実施するための基盤づくりとシステムが求められており、本研究事業では、その足がかりとして以下のような研究を実施した。

1) 研修体制とバックアップのしくみづくり

研修の内容と流れ

新規研修の実施に当たっては、図表 4 のような業務が必要となる。この例では当研究事業の主体である地域生活サポートセンターが研修業務を実施する場合の業務内容を示しているが、指定研修機関や都道府県が実施する場合においてもこれらの業務内容が求められる。研修は、単にカリキュラムを実施すれば事足りるのではなく、後述 2) に示す評価調査員の適性に関わる「受講資格審査」ならびに「修得状況、適性に関する審査」が重要となっている。

図表 4 評価調査員養成研修の当事者別主な業務と流れ(指定研修機関による実施)

	都道府県	指定研修機関	評価機関	受講者
準備段階	研修機関の指定	<ul style="list-style-type: none"> ・研修実施要領に基づき各評価機関へ研修の開催を通知 ・講師依頼 ・受講資格審査、研修実施業務受諾書、見積書発行 ・事業者組織等への受講者実習先事業所の依頼、調整、確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・受講者募集 ・研修実施申込書提出 ・評価機関による事業所・受講者実習日程調整 	<ul style="list-style-type: none"> ・応募申し込み
実施段階		<ul style="list-style-type: none"> ・テキスト・資料の準備 ・講師の派遣 ・研修当日の実務等一切の取り仕切り ・受講者レポート、実習報告書等提出物の回収 ・実習先事業所からの受講者評価 (実習時の状況アンケート) ・受講者研修習得状況の点検ならびに適性の審査 ・実習時の評価結果報告書添削 		
終了段階	実績報告書受理	<ul style="list-style-type: none"> ・審査結果により受講者認定 ・修了証書の発行 ・都道府県へ研修実績報告書(係る書類添付)提出 ・名簿の管理、会計帳簿適正処理 ・次年度の研修計画作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修費精算 	

研修カリキュラムの検討と教材資料の開発

研修には標準カリキュラムに沿った教材が必要である。本研究事業の中では、図表5のような「評価調査員テキスト(2009年度)」や映像、パワーポイント等資料が検討された。今後も、制度改正等にあわせて年度毎に改訂が必要であるとともに、特にフォローアップ研修については、評価調査員のレベルや経験による理解度、習熟度の格差があることから、段階にあわせた研修内容に引き上げていくことが求められる。

図表 5 評価調査員養成研修カリキュラムと教材、資料(2009年度)

時間	カリキュラム	内容	教材・資料
1日目			
10:00～12:00 講義 100分 演習 20分	高齢者が地域で暮らし続けるための介護の理解	地域での高齢者の暮らし 認知症をもたらす病気 認知症の人の特徴とたどる経過 これからの高齢者および認知症の人の介護	評価調査員テキスト 2009版 (パワーポイント資料)
13:00～17:00 講義 180分 演習 60分	小規模多機能型居宅介護及び認知症対応型共同生活介護の基本的理解	歴史 特徴と役割 制度の理解 (制度改正等について) 地域密着型サービスの現状と課題	評価調査員テキスト 2009版 (パワーポイント: 小規模・GH全国データ) DVD映像資料 (小規模・GH) DVD映像資料 (この町でともに)
2日目			
10:00～12:00 講義 90分 演習 30分	サービス評価の必要性と目的	サービス評価の目的 サービス評価の位置付け サービスの質の確認 評価項目の構造理解	サービス評価ガイドブック (2009年度版) サービスの質とは (パワーポイント資料) サービス評価ガイドブック

13:00～17:00 講義 200分 演習 40分	サービス評価の流れと手 続き	サービス評価の進め方 評価項目の内容と理解 訪問調査の具体的な手法 (事業者との対話方法等)	DVD映像資料 (運営推進会議等) ロールプレイ ワークシート
3日目			
訪問 330分 演習 150分	訪問調査実習	実地訪問調査 調査報告書記入演習	実習用訪問調査の流れ、 実習シート(CD)
4日目			
10:00～16:30 講義 150分 演習 180分	<u>実習を踏まえた</u> 調査方法、項目の理解	調査方法について 評価項目の理解について 報告書記入方法について	評価調査員テキスト 2009版 (パワーポイント資料) サービス評価ガイドブック (2009年度版) DVD映像資料 (その人らしく最期まで)
16:30～17:00 30分	研修のまとめ	研修修了後レポート作成 (評価調査員研修内容習得 状況および評価調査員適性 審査のためのテスト)	レポートテーマ 地域密着型サービスとは 評価調査員として

評価調査員研修講師の養成

評価調査員研修の実施においては、講師の質が重要な要素となる。今年度の研究事業では、各地域の小規模多機能型居宅介護およびグループホーム事業者から「評価調査員研修の講師役」ならびに「各地域でのサービス評価推進役」としての協力者を募り、指導者養成のための研修・会議を実施した。(p27)

また、次年度からは、評価機関および評価調査員からも講師役を担う人材を養成していくことを計画しており、今後、各都道府県の講師陣がチームとして活動できるようなバックアップ体制を目論んでいる。

地域生活サポートセンターは、こうした講師を担う人材の養成や、研修カリキュラム、教材・テキスト等をパッケージで提供することにより、全国レベルでサービス評価事業をバックアップするしくみづくりに取り組んでいく。これにより、いずれの地域でも平準化された評価調査員研修が実施できるようになり、評価調査員の均質化と向上が図られていくこと期待される。

2) 評価調査員の適性審査とレベルアップ

本年度研究事業の各データ等から評価調査員に望まれる姿勢や技術は以下のよう整理される。

- ・ 姿勢・視点：応援者の姿勢、利用者本位の姿勢、生活者の視点
- ・ 知識：認知症の人の理解、地域密着型サービス（小規模多機能型居宅介護・グループホーム）の理解、事業運営基準の周知（基礎的理解）
- ・ 経験：介護経験者、評価調査員としてのキャリア、研修受講履歴
- ・ 技術：傾聴、コミュニケーション力、コーチング技術、文章力

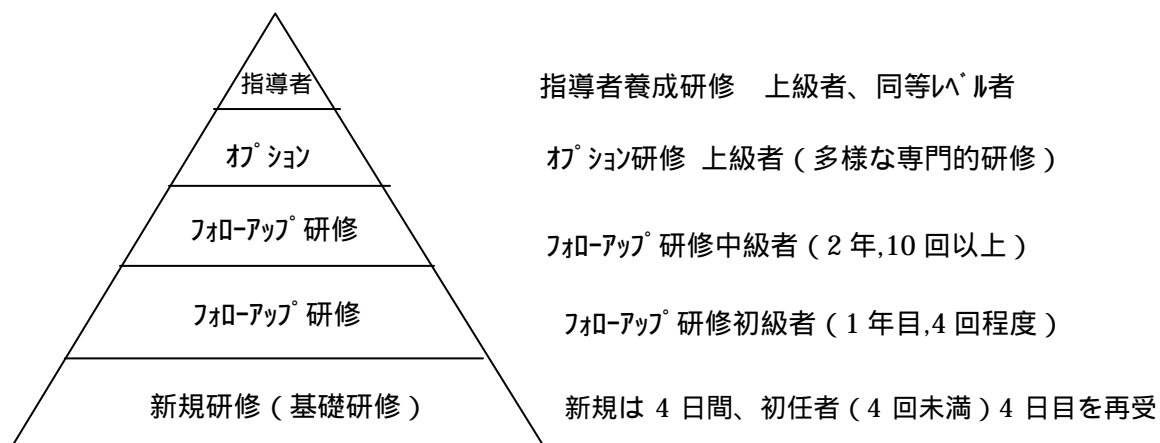
評価調査員には、こうした視点や技術を備えていることが求められ、評価調査員の新規養成研修の段階から調査員としての適性があるか否かの見極めが重要なポイントとなる。受講者の応募動機は、評価調査員という職務を「指導者」だと勘違いしていたり、頼まれたから安易に受講したりしている者も少なくないのが実情である。そのため、研修内容の理解度に疑問が残る者も多く、全体の約1割が修了を認められない留保者となっている。これは、受講者にとっても多くの負担を強いることになるため、評価機関および研修機関は新規研修の前段階から受講者の資質について十分に配慮しておく必要がある。

また、評価調査員として登録された後の学習機会（フォローアップ研修）が何も行われていなかったり、外部評価の実務経験が少なすぎて実践力が身につけていない

かったりと、適性を欠いている評価調査員も少なからず存在する。こうした課題に対応していくためには、評価調査員としての経験を積んでいくことはもとより、フォローアップ研修の受講実績を登録・開示するとともに、一定の要件(検定試験等)を設けて、評価調査員に資格を付与していくようなしくみも必要なのではないか。例えば、評価調査員の力量に応じて、初級、中級、上級、指導者(評価調査員研修講師役)レベルなどの段階に分けていくことで、評価調査員自身のモチベーションアップにも繋がっていくことが期待される。

本研究会で検討した評価調査員の段階は図表6のようなイメージが想定されるが、今後、具体的なレベル段階、検定方法、認定方法等の検討が求められるところである。

図表 6 評価調査員の段階に応じた研修のあり方



提言6：事業者が評価機関を育てていくための「評価機関の評価」

ここでは、外部評価における事業者の意見や満足度を評価機関に伝えていくための手段として、事業者による評価機関の評価を提案する。

サービス評価制度の導入当初から、評価機関はサービスの質の確保・向上をサービス事業者と共に取り組む『応援者』と位置づけ、評価機関と事業者を指導する者、される者という上下関係ではない事が強調されてきた。しかし、現状は、これらの基本事項さえ徹底出来ておらず、理解不足の評価調査員の中には、未だに事業者を指導する立場と誤解していたり、評価項目の1つひとつに判定基準を設けていたりする等、対話と気づきを重視する外部評価の意義が損なわれた形で実施されているケースも少なくない。

こうした評価調査員の視点や考え方のズレをそのまま放置して外部評価を進めていけば、事業者は費用を投じて外部評価に取り組むことの意義を見失い、評価結果や評価調査員への不満を募らせるばかりとなる。実際、外部評価を通じて事業者が感じた不満や、不適切と思われる評価調査員の情報をコンスタントに評価機関にフィードバックする仕組みは作られておらず、評価調査員の質を担保していくために、今、何が必要かの基本的情報を埋もれさせてしまっている状況もみられる。

事業者が評価機関を育てるという視点

こうした課題を受けて、評価機関自らが、外部評価を実施した事業者に対して評価を依頼し始めている動きもある。例えば、外部評価を実施した後に事業者へのアンケートを実施し、評価機関を選んだ理由、事務手続きの満足度、訪問調査の満足度、評価調査員のコミュニケーション力、評価調査員の項目理解の状況、評価結果の納得感、等の情報を集めれば、その後の評価機関の活動や評価調査員の育成にも活かしていくことができる。

こうした取り組みは、自らの力量や評価調査員の質を高めて行こうとする評価機関側の営業活動としてだけでなく、事業者と評価機関が一緒になって評価機関の質を担保していく取り組みとして捉えることができる。評価機関が、地域のケアサービスの質を高めていくための応援団であるならば、事業者は積極的に評価機関の育成に関わっていくべきであろう。

評価機関には、わが街のサービスの質の格差を解消し、ケアサービスの水準を引き上げていくように関わってもらえることを、事業者の立場から伝えていくプロセスが必要である。

評価機関評価のメリット

この評価機関の評価を通じて期待できる効果は、以下の通りである。

- ・ 評価機関が、評価調査員の力量や資質を把握できる。
- ・ 評価機関が、評価調査員の育成方法等を考えていく情報となる。
- ・ サービス事業者と評価機関が、サービス評価制度の目的や評価項目のねらいを共有しやすくなる。
- ・ サービス事業者と評価機関が協働して、地域のケアサービス向上に取り組んでいく意識が高まる。

提言 7：サービス評価の本質を表現する名称の検討について

サービス評価は、モデル事業を始め平成 13 年度の自己評価の制度化以来、「～評価」という名称で推進されてきた。繰り返しとなるがサービス評価は、事業者の質確保・向上を図るための一つのツールであり、事業者のランクづけや一定の基準を設けてその可・不可を計るものではない。これを理解し、サービス評価を質確保・向上のためのツール・アイテムとして定着、活用している事業者、関連諸機関が着々と増加している。また、小規模多機能型居宅介護や新規グループホーム事業者等サービス評価経験が少なく、評価を改善等に未だ十分活用しきれていない事業者、地域においても、年一回のルーティンワークとして定着しつつある。

その一方で、福祉サービス第三者評価事業や介護サービス情報の公表等の制度が併走する中で混同したり、「評価」という連想から要である事業者自身がサービス評価の真意を理解せず、より高い評価が良い事業者と誤解しているケースも少なくない。関係者の正しい理解と積極的な活用を推進するために、「評価」という名称のメリット、デメリット、定着している名称変更に伴う混乱、本来の目的である事業者の質の確保・向上に寄与することを体現しえるか等を踏まえ、各制度との整合性を持った多角的な検討を進めることが求められる。

提言 8：サービス評価に関する情報発信

現在、評価結果ならびに評価機関のリストについては、WAMNETで開示されているものの、評価機関の情報（評価機関の理念、実績、研修状況等）や登録しているや評価調査員のデータ等については、公的に情報発信している都道府県がほとんどない。事業者は、外部評価の実施に際して評価機関を選択し得る情報が不足している状況である。

サービス評価のホームページ「評価でGO！ネット」では、「評価機関実態調査」による評価機関情報やサービス評価全般に関する情報を掲載しているので、今後のサービス評価の啓発や「選んで安心、受けて満足」の事業所の選択に活かしていくことが期待される。

第3章 サービス評価全国推進会議報告

1. 開催経緯

平成20年度に実施した本調査研究事業では、平成21年度から開始される小規模多機能およびグループホームでの「介護サービス情報の公表制度」の導入を踏まえて、情報公表とサービス評価制度との整合性を図りつつ、事業者負担の軽減と実効性のあるサービス評価の推進に向けた提言を行った。これらの事業成果は、厚生労働省の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議（平成21年2月19日）にも示され、情報公表制度の施行に伴う外部評価制度改正事項に活かされたところである。

しかし、国が発出した改正事項への都道府県の対応は、必ずしも円滑に進捗しているとは言えない状況にあり（資料編：「地域密着型サービスの外部評価制度の実施状況に関するアンケート調査結果」厚生労働省老健局、認知症・虐待防止対策推進室実施）平成21年度の前期終了時点において、サービス評価の主体者である小規模多機能やグループホームの事業者への情報連携も十分になされていなかったのが全般的な状況といえる。また、当事者不在のままに、各地域の外部評価の実施方法が決定されようとしている状況も否めず、現行制度が抱える課題の共通認識を図り、制度改正に関する正確な情報提供やサービスの質の向上に向けた全国的な取り組みにつなげていく機会づくりが求められた。

これらの状況を受けて開催した「サービス評価全国推進会議」は、サービス評価の円滑な実施に向けた情報共有と意見交換、均質的な評価調査員研修の実施に向けた評価調査員指導者の養成を目的に、小規模多機能とグループホームの質の向上に向けたネットワークづくりの一環として実施された。

2. 会議のねらい

円滑なサービス評価の実施に向けた、全国レベルでの情報共有と意見交換

外部評価制度の改正では、事業者の負担軽減に配慮しつつ情報公表との同一日実施や外部評価の頻度見直しに関する技術的助言が行われている。しかし、当時の道府県内における情報は錯綜状態にあり、明確な方針が打ち出せていない地域も少なくない。本推進会議は、サービス評価の主体者であるサービス事業者に制度の周知徹底を図るとともに、全国的な取り組み状況に関する情報交流を行うことを目的に

している。また、これらの情報は、各地域における都道府県担当者、評価機関、事業者連絡会等との意見交換会等に活かしてもらい、各地域における円滑な制度普及・定着につなげていく。

均質な評価調査員養成に向けた研修指導者の養成

外部評価の実施においては、評価調査員の質が大きな課題となっている。従来、評価調査員研修は各評価機関内部での実施を可能としてきたが、研修の質を担保するという観点により平成 21 年度からは都道府県の責任において実施することとなった。認知症ケアや地域密着型サービスの意義・役割を真に理解し、サービスの質向上に向けて共に考えることができる評価調査員を養成するためには、地域における指導者の養成が欠かせないことから、各地域の事業者団体への呼びかけにより参加協力を願い、本推進会議を指導者養成講座としても位置づけている。

3. 実施概要

【参加対象者】

- ・各都道府県の小規模多機能型居宅介護・グループホーム事業者連絡会の役職者
 - ・平成 14 年度～16 年度東京センター実施の「評価推進員研修」参加者
 - ・「小規模多機能サービス等計画作成担当者研修」等の講師 等
- (参加者については資料編に掲載)

【開催日】

平成 21 年 11 月 9 日 (月) ～ 10 日 (火) (1 泊 2 日)

【場 所】 北海道札幌市 シェラトンホテル札幌

【内 容】

今後の円滑なサービス評価実施向けに
サービス評価研修 (評価調査員研修のポイント)
意見交換会 (懇親会)

4. 会議報告

(1) プログラム

< 1日目 > サービス評価制度の現状と課題認識

11月9日	スケジュール
13:00～13:05 (5分)	1. 開会 ・地域生活サポートセンターおよび研究会事業の概要 ・スケジュール確認
13:05～13:10 (15分)	2. 研究委員会の課題意識 ・各委員の課題認識、状況報告など NPO法人地域生活サポートセンター研究委員会委員
13:15～13:30 (15分)	3. 趣旨説明 ・会議・研修会の趣旨 ・事業の経過およびサービス評価制度の本質など 永田 久美子:認知症介護研究研修東京センター研究副部長
13:30～14:00 (30分)	4. 制度改正の動きと現状の課題 ・制度改正の概要および情報公表実施の影響等 ・同一日調査の具体的な内容および都道府県アンケート結果 ・サービス評価制度をめぐる問題点と課題 平林 景子:NPO法人地域生活サポートセンター事務局長
14:00～14:40 (40分)	5. 実践報告:サービス評価の活かし方 ・グループホーム事業者の立場から 福岡県 グループホームなかまちの家 谷口和子 " 小規模多機能居宅介護花ごよみ 永井 小夜子 ・加賀市のマニフェスト方式など 石川県 介護老人福祉施設サンライフたきの里 施設サービス部長 東 裕紀
14:40～15:00	休憩 (テーブルのレイアウト変更を行います)
15:00～17:00 (グループ討議・全体会)	6. グループディスカッションと課題の整理 サービス評価制度の本来の役割・機能を果たすために・・・ 各地域の状況報告および情報交換 自己評価、外部評価の取り組み状況と効果の確認 問題点と課題の整理 地域密着型サービスの普及と質向上に向けたサービス評価の活かし方 事業者として地域や行政に働きかけていくべきこと 進行:永田久美子

< 2日目 > よりよい評価調査員を地域で育てていくために

11月10日	スケジュール
9:00～9:30	<p>1. 評価調査員養成の現状について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価調査員養成研修の体系およびカリキュラムの内容 ・ 新規養成およびフォローアップ研修における問題と課題 <p>報告:平林 景子</p>
9:30～11:30	<p>2. 外部評価項目のポイントの確認と理解の浸透をめざして</p> <p>目的: 事業者、職員、家族、地域、行政、評価調査員等、関係者の視点を揃えて、サービスの質向上に活かしていくために、評価項目の理解に関する共有化を目指す。</p> <p>講義&グループワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の相違が起こりやすい評価項目の解釈 ・ 評価調査員に大切にしたいことや配慮してほしいこと <p>評価調査員テキストの素材集めとして活用</p> <p>進行:宮島 渡・平林景子 (途中休憩 10分程度)</p>
11:30～12:00	<p>3. まとめ(各地元での今後の動きに向けて)</p> <p>地元の地域密着型サービスの発展に向けて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス評価に関連して地元でやってみたい事の整理 ・ 今後の制度へのあり方への要望など
12:00	終了

評価の目的に即したサービス評価調査員を地域で増やしていくために
研修の充実に向けた情報提供と研修内容の確認 など

(2)

今回の サービス評価推進会議のねらい

地域密着型サービス評価のあり方研究会

地域密着型サービスの効率的な質の確保にむけて
～ サービス評価の位置づけと歩み～

地域で増加し続ける高齢者・認知症の人



地域で暮らし続けることを支えるための
重要な資源/拠点としての地域密着型サービス



地域密着型サービスの量的整備をはかると同時に
質の確保を効率的に進めることが
各事業所の持続的な発展および
今後の地域全体の高齢者介護・認知症対策の
発展のための最重要課題

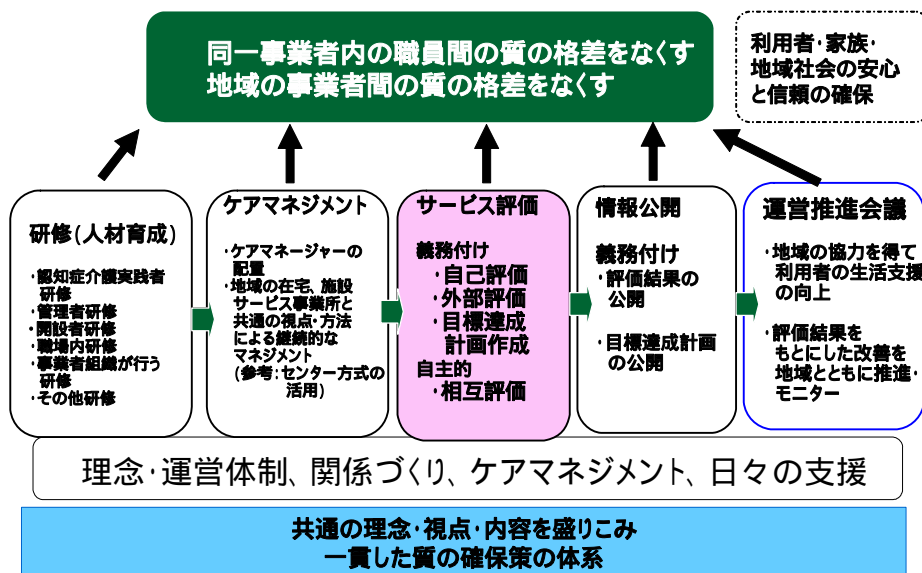
地域密着型サービスの質の確保・向上は
個別の事業者や職員の努力のみでは限界



行政としての体系的・継続的な
質確保の方策が不可欠

地域密着型サービスの効率的な質の確保にむけて

多様な施策を一体的に活用(運用)し、質の確保の相乗効果と取組みの効率化を



サービス評価制度の歩み

事業者自身の
主体的取り組みが
ポイント

1999年～2000年

全国認知症高齢者グループホーム協会が自主的にスタート
モデル事業：評価項目原案作成

2001年 自己評価義務付け

2002年 外部評価義務付け：本格的な実施にむけた移行期間

(道府県の依頼を受けて東京センターが評価業務)

2004年 小規模多機能サービスのサービス評価のモデル事業
宅老所・グループホーム全国ネットワーク

2005年 道府県での本格的実施

2006年 介護保険改正：地域密着型サービスの創設

小規模多機能型居宅介護 評価義務付け

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(GHと小規模多機能合同チーム)

国：指定地域密着型サービスの評価に関する通知発出

2009年 外部評価制度の見直し(別紙厚労省通知文)

地域密着型サービスに介護サービス情報の公表制度導入

～事業所の負担軽減と実効性のある外部評価に向けて～

主体的取り組みをどう育み活かすか

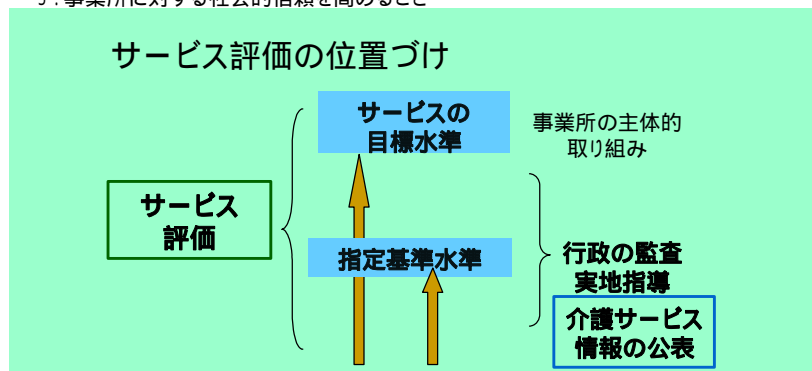
制度概要比較一覧

	外部評価	介護サービス情報の公表	福祉サービス第三者評価
法令等	基準省令	介護保険法 法第115条の35第11項	ガイドライン通知(任意) 条例での義務化有り
対象	小規模多機能型居宅介護 およびグループホーム	介護保険指定事業所	福祉サービス事業所全般
一義的な 受益者	事業者	被保険者	事業者
目的	評価のプロセスを通じて、サービスの質 の改善を誘導	利用者による事業者の選択を支援す るしくみ	事業者におけるサービスの質、運営 内容、経営内容の良否を専門的に判 断・評価し、改善指導等を実施
特徴	評価作業の一連の過程を事業者が主 体的に取り組み、評価結果をもとに具体 的な改善や情報提供等に活かして、良 質なサービスの水準を確保し向上を図る。 外部評価は、事業者が向上することを推 進する支援者としての姿勢、事業所との 対話を大切にしている	事実に基づいた情報を比較できるよ う、一貫性をもって公表できるしくみ、誰 でも比較可能な客観的な情報を公表 マニュアルのレベルや内容は問わず、 存在の有無のみを示すが、それらが機 能しているかの確認は、利用者自身が サービス利用場面で確認することとな る	事業者でも利用者でもない第三者の 多様な評価機関が、専門的かつ客観 的な立場から、サービスの内容や質、 事業者の経営や組織のマネジメントの 力を評価するとともに、事業者の競い 合いを促進させ、サービスの質の向上 に向けた取り組みを促す。'a,b,c'のラ ンク付けなど
格付け、 優劣	目的としない	目的としない	目的とする
手数料	GH 11ユニット：97,000円 小規模多機能：100,000円 (共に中央値) (H21.12.地域生活リサーチセンター調査)	平均44,000円 (H21.2.19全国介護保険・高齢者保健 福祉担当課長会議資料H20.7現在) 2009年度予定額 全国平均34,274円	東京都第三者評価手数料 GH 11ユニット：315,000円 小規模多機能：400,000円 (共にN=14,中央値) (H19.12地域生活リサーチセンター調査)

サービス評価の目的

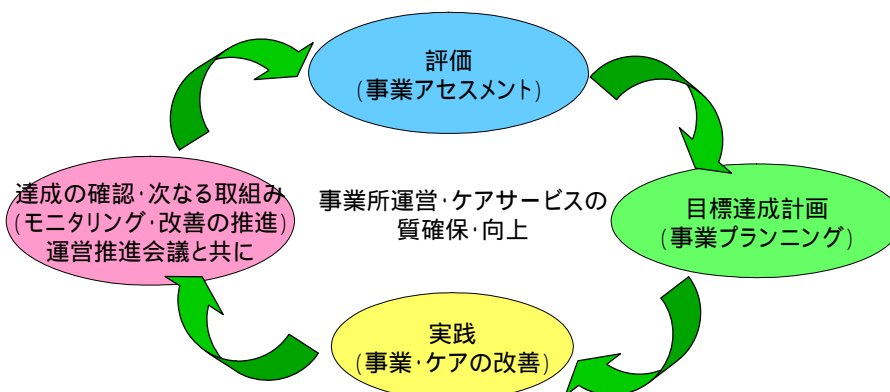
1. 利用者及び家族の安心と満足を図ること
2. ケアサービスの水準を一定以上に維持すること
3. 改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的努力と体制づくりを促すこと
4. 継続的に評価を行うことを通じて、研修等による自発的ケアの向上を促す教育的効果をねらうこと
5. 事業所に対する社会的信頼を高めること

サービス評価の位置づけ



評価を活かした質向上のサイクル

- ◆ サービス評価は、事業所の「今」を把握するための事業アセスメントとも考えられます。
- ◆ 評価を活かして、地域密着型サービスの理解と支援の輪を広げていくことを目指します。



改善に向けた 事業所によるサービス評価の実践的な活用方法（例）

自己評価と外部評価結果との照らし合わせ

- 気づきと改善課題を浮き彫りに

改善計画書の作成と実施と点検

- 実践可能なことから段階的・具体的な計画づくり
- 職員のアイデアを活かして・主体的な改善へ

家族への報告会開催 これを機に家族会の発足例も

- 家族との具体的な対話の機会に
- 家族と状況・課題を共有し、具体的な協力依頼をする機会に

運営推進会議、地元自治体への報告と対話

- 事業所側の課題と改善姿勢、改善計画を示す
- 事業所への具体的な支援の要請（評価項目を活かして）
事業者だけでは改善や解決が難しいことも・・・
地域の力を借りる 地域との協働、ネットワークが育つきっかけに

サービス評価を事業所以外でもさまざまに活用

利用者家族・利用検討中の本人・家族

サービス評価機関、調査員

自治体・地域包括

ケアマネ等、地域の他のサービス事業者

権利擁護の関係者

市民

民生委員、一般の人

(3) グループワークのまとめ

1日目のグループワークでは、各々の地域がどのような状況にあるかの情報交換や自己評価・外部評価の取り組み状況とその効果について確認する作業を行った。また、サービス評価制度が抱える課題や地域密着型サービスの普及と質向上に向けた評価制度の活かし方を検討した。

以下は、各グループにおいて、今後目指すべきサービス評価制度をイメージしながら、評価機関に求めていること、地域の事業者働きかけていくべきこと、行政に求めているべきことをワークシートに書き込んだ具体的内容の整理表である。

評価機関に求めていること

<主な意見>

問題意識と対応策 1

評価調査員の質の格差、レベル差、態度、馴れ合い、評価項目に対する理解不足など、その資格審査や養成過程に対する、厳しい指摘がなされている。

外部評価実施後に、評価調査に関するアンケート(調査員の評価)を実施する。

調査員マニュアルの作成。

スーパービジョンの方法、面接ロールプレイ、事例検討などを研修に取り入れる。

評価調査員の質向上に向けた研修を実施する。

評価調査員は事業所の応援団である自覚を持ってもらう。

外部評価の審査会をオープンにする。 など

認知症について、もっと学ぶための研修の設定をする。

調査員の自己チェックリストの作成をし、活用したい。

問題意識と対応策 2

評価機関の質の格差の解消や標準化に取り組んでいく必要がある。

評価機関をチェックする機能システムをつくる。

評価機関に対する行政の指導が必要。

評価機関の理念の確認をする。

評価機関の届け出を要件とする。

評価機関同士の情報交換を活発にする。

評価機関の実践アンケートを実施する。

事務局の体制の充実を進める。

(評価機関の育成。調査員のアンケート。チェックリスト。調査員のヒアリング力。)
 評価機関を変更したらどうなるか、継続したらどうなるか、検証が必要である。

問題意識と対応策 3

評価機関からの情報提供が少ない。

評価機関と事業者との意見交換・情報交換の場が欲しい

外部評価についての質問を審査会に提出して返事をもらい、GHに公開する。

評価調査員の実践報告の機会を設定する。

事業者と評価機関とが、要望等に関する交流の機会を持つ。

職員研修に、評価員を招く。

評価員の実践発表等、家族・GH・評価員・行政の合同会議等。

	問題点・課題	今後の活かし方のヒント
ブロック1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営推進会議により評価機関の質の担保を保障する仕組みが欲しい。 ・ 評価機関に温度差がある。質のばらつきの問題がある。 ・ 評価機関からの情報提供が少ない。 ・ 評価機関の育成のために評価機関内の研修が必要である。 ・ 調査員の育成のための研修内容と研修体制の確立が必要である。 ・ 調査員の質を評価する機関・評価システムが必要である。 ・ 情報公表の調査員と外部評価の調査員では視点が違う。 ・ 評価調査員の当たり外れがある。評価調査員を選択できるようにすれば質の向上が図られる。 ・ 家族アンケートが反映されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関と、事業者の若い管理者への勉強会を開催する。行政を通して施行する。 ・ 評価機関に対する行政の指導が必要である。 ・ どこが調整をして、どこが研修を実施するのか不明確。元来、誰が推進するのか？はっきりさせたい。 ・ 意見交換の場がある県も存在する。 ・ 評価機関をチェックする機能システムが必要である。 ・ 第三者評価機関を設置する。 ・ 外部評価の審査会をオープンにする。 ・ 年毎に新しい考えが出てくる。 ・ 調査員の査定が必要である。 ・ 同一日は無理。

<p>ブロック2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 質の向上のためなら、評価を厳しくしてもらっても良い。他と比較して良い。 ・ 調査員に、小規模多機能についての教育がされていない。 ・ 調査員の態度が悪い。(タバコを吸いながらの調査) ・ 調査員間のレベルの違いが大き過ぎる。 ・ 調査員が足りない。育成するが質のレベルダウンが懸念される。 ・ レベルの高い評価員からの評価は厳しく、低い人からは緩やかな評価がされる傾向にある。 ・ 内容についての評価の場を設定する必要がある。 ・ やる気の出る評価を望む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部評価審査委員会で、必ず回答をもらっている。(または、公開している。) ・ 外部評価についての質問を審査会に提出して返事をもらい、GHに公開する。GH役員会で資料 支部へ ・ 評価内容についての機関への照会内容等について、公表すべき情報であることを基本に、GH連絡会役員会で報告する。 ・ 職員研修に、評価員を招く。 ・ 自己評価の設定ずれを是正する。 ・ 評価調査員の実践報告の機会を設定する。 ・ 調査員間のレベルの差を是正するために、すり合わせの場を設けている。 ・ スキルの均一化を図る。
<p>ブロック3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価員の教育は老施協で行われているが、今後はGH協会のできるようにしたい。 ・ 調査員の質の確保のために、フォローアップ研修の充実が望まれる。 ・ 評価員をサポートする必要がある。 ・ 情報の公開から外部評価を行う調査員は、マニアックな評価になりやすい。 ・ 評価員個々の仕事の量の標準化が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ GH協会で今回の研修内容を報告し、検討する。 ・ 情報の公開からの評価員には、特別な研修が必要であり、実施する。 ・ 調査員の教育、フォローアップ研修の充実を図る。 ・ 毎回、評価機関を変える。 ・ 評価員の実践発表等、家族・GH・評価員・行政の合同会議等が必要である。

<p>ブロック4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関により、質が違う。 ・ 特定の評価機関の意識にマンネリ化が見られる。目指すべき方向と現状把握の確認が必要である。 ・ 評価機関の標準化が望まれる。 ・ 同一日調査では、評価機関の技量が問われる。事業所と評価機関の相性をどう見定めるのかも課題である。 ・ 評価機関の事務局等の体制の充実と、評価の目的等の理解が不足している。 ・ 評価員の質の差がある。調査員の質の向上のための研修の必要を感じる。 ・ 調査員同士の組み合わせ上のルールの策定。 ・ 家族アンケートが、ストレートに事業者に伝わらないことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査員に対する逆評価を行うことで、より良い評価の継続につなげたい。 ・ 調査員の自己チェックリストの作成をし、活用したい。 ・ 調査員への評価後アンケートの実施をする。 ・ 調査員マニュアル(オリジナル)の作成をする。評価調査員のあり方を明記する。 ・ 自己評価の事例から記入等のプロセスを知って欲しいので、「チャート」を作成する。 ・ スーパービジョンの方法、面接ロールプレイ、事例検討をする。 ・ 調査員の登録や研修履歴の提示を求める。 ・ 評価機関の理念の確認をする。外部評価だけでなく、広く、質の向上を考えて取り組みのフィードバックを適切に行えるかどうか、確かめる。 ・ 評価機関の届け出を要件とする。 ・ 評価機関間の情報交換をする。 ・ 評価機関の実践アンケートを実施する。 ・ 評価機関内での研修の推進をする。 ・ 事業者(団体)と評価機関の意見交換の機会をつくる。 ・ アンケートの実施や、事業者による評価機関の評価の実施をする。 ・ 事務局の体制の充実を進める。(評価機関の育成。調査員のアンケート。チェックリスト。調査員のヒアリング力。)
--------------	--	---

<p>ブロック5</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域性を念頭において、その部分を見ながら評価して欲しい。他の事業者と比べないで欲しい。 ・ 認知症への理解を深めて欲しい。 ・ 調査員の質がばらばらである。 ・ 調査員に伝える時間が不足している。1日だけではなく、1週間や24時間を見て評価して欲しい。切り取られた部分だけの評価をして欲しくない。 ・ 家族視点からも見て欲しい。黙って見て欲しい時に、ヒアリングをしないで欲しい。利用者の顔を見て欲しい。 ・ 評価の信憑性を高めて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部評価の審査会の活用を進める。 ・ 評価機関を育成する為の研修の必要が感じられる。認知症について、もっと学ぶための研修の設定をする。 ・ 評価機関と話し合える場の設定をする。 ・ 事業者と評価機関で、要望等についての交換交流ができるようにする。岐阜県では、行政と事業者と評価機関が話し合う場を設け、要望等についても伝え合え、決定につなげている。料金設定も一律で、評価の質を鑑みて評価機関を選ぶことが可能となっている。 ・ GHの生活に合わせた訪問調査を行い、評価をして欲しい。
<p>ブロック6</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査員の質を高める必要がある。 ・ 統一された研修を実施して欲しい。 ・ 評価委員の専門性(ケアマネ、栄養士など)を押し付けられる。 ・ 営業に来る機関がある。「安くする、いい評価を与える。」等 ・ 同一日評価は意味があるのか？ ・ 評価機関数が地域によってまちまちで、格差もある。 ・ 評価機関と調査員が、事業者の応援隊の位置づけになっていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価調査員の質の向上に向けた研修の実施と共通認識の確認を進める。 ・ 評価機関が受けている研修の内容と方法を、事業所に知らせる。 ・ 経年で同一評価機関が評価に当たれば、課題への取り組み経過も評価できる。 ・ 評価員に実践者研修の講師依頼をする。 ・ 評価員についての事後アンケート・評価を事業者が書く。 ・ 評価機関への情報提供。 ・ 評価機関から調査員へのアンケートの実施をする。

<p>ブ ロ ッ ク フ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査員の質が悪い。調査員が修了した研修内容が分からないので、どの程度理解して調査に当たっているのか不安である。 ・ 調査員と仲良くなると、「まあ、いいようにしてあげる。」となる。調査員の気持ち1つで左右される。きちんとできていることを汲み取れる調査員と、そうでない人がいる。 ・ 調査員のレベル差が問題である。 ・ 調査員の育成の必要が感じられている。 ・ 公表調査員か外部評価の調査。なかなか難しいのではないか。 ・ 評価機関の質に差がある。数にも差がある。評価機関の数が少ない。一箇所のみで、選べない。 ・ 評価機関の力量を問う必要がある。「知識・認知症の理解・研修方法」 ・ 実態と異なる評価。 ・ 評価機関を変更したらどうなるか、継続したらどうなるか、検証が必要。 ・ 評価機関の研修を行って欲しい。研修は誰が行うのか、内容や推進の仕方も検討課題である。 ・ 応援者ではなく、監督者になっている。指示人になっている。 ・ 手数料が高く、止めたい。 ・ 審査会の活用の仕方の検討が望まれる。 ・ アンケートの活用を検討して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公表と外部を1つにまとめる。 ・ 評価機関を毎年変える。そして、機関を評価する。 ・ 評価員・評価機関の実践発表会をしてみてはどうだろうか。 ・ 評価の意義をアピールする。 ・ 評価機関・行政・事業者で合同研修会を行う。 ・ 評価機関と事業者との意見交換の場を持つと良い。 ・ 審査会を公開してはどうだろうか。 ・ 調査員へのアンケートを実施している。 ・ 調査員研修の内容を、事業者に伝え、説明する。
----------------------------------	---	---

<p>ブロック 8</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査員のフォローアップ研修が必要である。 ・ 評価調査員の質のばらつきは、改善が必要である。評価機関の標準化も進めて欲しい。 ・ 評価機関を評価する仕組みがない。 ・ 評価だけで終わるのはもったいない。 ・ 料金が県により違う。 ・ 日程の調整が困難である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部評価が行われることで、ケアの質は高まる。 ・ 評価調査員を評価する。評価員を査定する仕組みを作る。 ・ 調査員が講師として参加する機会の設定をする。
<p>ブロック 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査員を査定する機関がない。 ・ 地元の評価機関がないので、接点がない。 ・ ガイドラインの言葉のままで記入しているので、正しい評価になっていない。 ・ 評価機関によって、評価が甘かったり、きつかったりする場合がある。 ・ 調査機関同士の連携がない。連携の必要を感じる。 ・ 日程が合わせにくい。機関の都合に合わせることが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価員の質の向上を図る。 ・ 評価員は事業者の応援団である自覚を持つ。 ・ 評価機関の質の向上のための指導を行う。

地域の事業者に働きかけていきたいこと

< 主な意見 >

問題意識と対応策 1

評価結果の認知度が低い。ワムネットで結果を共有出来ていない。

地域の集まり等で働きかける。

地域の事業者連絡会で、現状と今後の課題について検討する。

各関係機関に情報公開をする。

ワムネットで、結果を共有するように働きかける。

事業所内のネットワークから発信していくことが必要。成果を見せる責任を果たす。

問題意識と対応策 2

評価を活かす工夫: 交流の場作りや、評価への取り組み格差の解消

運営推進会議で議論する。地域包括を動機付けに活用する。

他の事業者の情報を閲覧して、自分達の改善につなげる。

合同研修会（気づきの共有）の実施をする。

事業者間で、相互評価をする。

地域での事業者同士の協議の場を持ちたい。全国規模に広げたい。

運営推進会議の充実。行政を積極的に巻き込む。

ユニークな取り組みをしている事業者の情報を提供する。

県内ネットワークの会への働きかけや、項目を絞って話し合いをする工夫。

事業者の取り組みの差を、エリアでサポートし合う。

開設者に評価の意義を伝える。

問題意識と対応策 3

サービス評価の今後について、評価機関と事業者とが協働して取り組む機会づくり

事業者・評価機関・行政の3者で、評価事業について検討を行う場を持つ。

3者連絡会の設定し、事業者がまとまり、評価機関と話し合う場をつくる。

	問題点・課題	今後の活かし方のヒント
ブロック1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関の質をどのように評価するのか？ ・ 公表の人が、外部評価の調査員をできるのか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査員の質を高めるための研修等をしっかりしていく。質の確保を図る。 ・ 調査員を査定する仕組みを作る。 ・ 2年に1度にするため、地域包括センターなどに働きかけ、来所参加を呼び掛ける。 ・ 地域の集まりで働きかける。 ・ 各関係機関に情報公開をする。 ・ アイディアをどんどん出す。
ブロック2	<ul style="list-style-type: none"> ・ ポジティブ派が2割とネガティブ派が8割となっている。意識の違いによって影響がある。 ・ ポジティブ派は、やる気を伝えてもらう。良いことを伝えていく。 ・ 調査員の質。調べられると思っている。 ・ ワムネットで結果を共有していない。 ・ アンケートが伝わらない。 ・ 評価表作成の手間が負担である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関・事業者・行政が話し合いの場を持っている。(岐阜) ・ GH役員会にて会員向けに公開する。(匿名にて) ・ 次回までに、どうなったかを報告する。運営推進会議で議論する。地域包括を動機付けに活用する。 ・ ワムネットで、結果を共有するように働きかける。 ・ すり合わせをする。 ・ 審査会への参画を進める。 ・ 事業者・評価機関・行政の3者で、評価事業について検討を行う場を持っていても良い。3者連絡会の設定をする。 ・ 共存共栄のために。 ・ 岐阜県の事例。
ブロック3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 依然として、良い評価を得ることのみを目的とする事業者が多い。 ・ 事業者がやるべきことは何か。 ・ 自分達の足元固めに精一杯。 ・ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域のGH連絡会にて現状とこれからについて、働きかけていく。 ・ 各連絡協議会における外部評価の理念を、評価員に教える必要がある。 ・ 評価機関と事業者との協同。 ・ 地域での事業者同士の協議の場を持ちたい。全国規模に広げたい。 ・ GHもレベルアップがあるので、それに伴う調査員の質の向上と人材育成を推進する。 ・ ・ 調査員の更新制

ブロック4		<ul style="list-style-type: none"> ・ 気づきを与えてくれる評価員の質を確保する。 ・ 他の事業者の情報を閲覧して、自分達の改善につなげる。 ・ 合同研修会(気づきの共有)をする。 ・ 相互評価。
ブロック5		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所内のネットワークから発信していくことが必要。成果を見せる責任を果たす。 ・ 事業者がまとまり、評価機関と話し合う場をつくる。
ブロック6		<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営推進会議の充実。行政を積極的に巻き込む。 ・ ユニークな取り組みをしている事業所の情報を提供する。 ・ 県内ネットワークの会への働きかけや、項目を絞って話し合いをする工夫。
ブロック7	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者間に温度差がある。取り組みに差がある。 ・ 交流の場作りが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 開設者に評価の意義を伝える。 ・ 事業者間のレベルアップにつなげる話し合いの材料とする。 ・ 事業者間で相互評価をする。 ・ 事業者の取り組みの差を、エリアでサポートし合う。
ブロック8	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者が、外部評価の意義を知らなさ過ぎる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価機関を育てるのも事業者か。

行政に求めていきたいこと

< 主な意見 >

問題意識と対応策 1

サービス評価推進のために、リーダーシップの発揮が必要である。

都道府県や市町村がしっかり方向性を見出して、リーダーシップの発揮をする。制度の存続のために、行政が強い指導力をもって、評価機関の更新や指定を行って欲しい。

2年に1度とする判断基準を明確に示して欲しい。

確定日について、国と県の判断の違いを改めて欲しい。

評価機関数を適正な数に増やすために、更新や指定を止めるなどの対策が必要である。

	問題点・課題	今後の活かし方のヒント
ブロック1	<ul style="list-style-type: none">行政も評価機関に対して積極的に関わっていないと、特に市町村レベルでの差が大きくなる。厚生労働省か、都道府県か、市長村か、誰が実施主体と交渉するのか、不明である。公表と外部評価を1つにまとめられないか。事務量の多さや、負担の軽減が望まれる。	<ul style="list-style-type: none">しっかりやっている事業者・行政が積極的に推進していく。都道府県や市町村がしっかり方向性を出せば良い。リーダーシップの発揮をする。評価調査員の研修制度を確立し、都道府県別に実施していく。地域でアイデアを出していく。毎年度の確定日は、年度内(北海道)。国は確定日。同一日実施。評価結果を行政のカウンターに提示する。行政に積極的に働きかける。地域ケアネット。

<p>ブロック2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕組みを1つにして欲しい。 ・ 2年 判断基準。 ・ 県が市町村へ方向性を示して欲しい。 ・ 評価の意義が分かっていない。 行政の担当者も分かっていない。 ・ 確定日が年度に。要件にあてはまる。毎年と捉えられるのか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政と共同・一緒に考えていく機会を持つ。青森GHは入所基準を県と検討している。行政との関わりも密接である。(青森) ・ 各支部に持ち寄って検討し、カットされた項目等の異論を申し入れ、改善もしている。(福島) ・ 一体化した意見交換の場を、年2回以上、機会を重ねることを望む。 ・ 評価機関が営業トーク。 ・ 外部評価の意義(行政も理解が乏しくなっている。)を確認する。 ・ 評価委員の質を確認するため、機関が事業者アンケートを行う方法。 ・ 運営推進会議への市・包括の職員の参加を求める。
<p>ブロック3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部評価の内容評価の理解が必要である。 ・ 外部評価への意識が低い。評価機関への丸投げの姿勢。 ・ 現場の作業が多忙になっている。 ・ 運営委員会には行政から「出席させません。」と言う市町村もある。 ・ 市町村に対して、都道府県の指導が必要である。 ・ 他のGHも「良くわからない。」と言っている。情報が良く伝わらない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の研修内容の報告と共に、今後の必要性を伝えていく。 ・ 行政が評価機関の指定数を決めて、入札制とした。千葉県18箇所。群馬県2箇所。茨城県2箇所。横浜市6箇所(同日できるのは5箇所)。
<p>ブロック4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部評価と公表を1つにまとめてもらいたい。 ・ 2年に1回にする場合の基準の明確化。 ・ 確定日について、国と県の判断の違い。 ・ 実際にパソコンを使って家族等が見るのだろうか、疑問である。 ・ 評価者の養成の方法と研修の推進。 ・ 県単位での調査員養成のため、調査員不足。調査員の異動に対応できない。全国一律の資格付与が必要である。 ・ 評価機関の質の向上。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 制度の存続のために、行政が強い指導力をもって、評価機関の更新や指定を行って欲しい。 ・ 評価機関の更新制など。 ・ 調査員不足に対応し、県単位での調査員養成を進める。調査員の異動に対応できるように、全国一律の資格付与を検討する。

<p>ブロック5</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一定の要件の明確化が必要である。 ・ 県によって評価機関数にばらつきがある。評価員の質はどうか？ ・ 市へ提出しているが、活用は？ ・ 事業者全体の底上げをして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 確定日 調査日ではなく。 ・ 評価機関との連携を取る。 ・ 評価機関と事業者との連絡会・勉強会の設定をする。
<p>ブロック6</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政としての方針・考えを示して欲しい。 ・ 結果の提出をしても、その内容について行政から何の返答もない。 ・ 行政の姿勢もばらばらである。 ・ 同一日評価では、もともとの意味合いが薄れてしまわないか。 ・ 外部評価の意義を知っているのか？厚生労働省 県 市町村での指導をしっかり位置づけて欲しい。 ・ 評価調査員の質の向上のための研修会を主催するのは誰か？行政に任せていいのか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に研修を行う。 ・ 事業者・行政・地域が一律であることが重要である。 ・ 調査員の査定。
<p>ブロック7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公表と外部の評価を一本化して欲しい。 ・ 事業者が多数あるため、評価日決定が難しい。 ・ 価格設定を行政が指導した。 ・ 意義の理解ができているのだろうか？ ・ 評価機関の指導をして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価結果を行政の窓口で出している。 ・ 評価機関数を適正な数に増やすために、更新や指定を止めるなどの対策が必要である。 ・ 事業者への丁寧な説明をする。集団指導だけで終わらない。
<p>ブロック8</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政の管理が重要ではないか。 ・ 行政指導のあり方に疑問を感じる。 ・ 行政が外部評価の意義を知らなさ過ぎる。 ・ 公表と外部の評価の一本化はできないか。 ・ 公表のあり方の見直しが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政が同じ目線に立つ。 ・ 改善点への取り組みについて、行政が把握しておく。 ・ 経営者に、評価の意味を周知させる研修を行政が実施する。 ・ 予防への取り組みの理解を得る。 ・ 書き方。地域性。
<p>ブロック9</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政が、評価の意義を知らない。行政の関係者や担当者に、評価の必要性を知らしめて欲しい。 ・ 運営推進会議に出席しない行政もある。 ・ 行政が同じ目線に立っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政の理解を得るのに役立った。 ・ 事業者の開設者が評価の意義を知らないと現場が動けない。開設者への評価意義の説明を行政が担って欲しい。

5. アンケート調査結果

(1) サービス評価の実施状況に関するアンケート

この調査は、サービス評価推進会議の参加者に対し実施調査で、平成 21 年より改正された外部評価制度の見直し事項について、都道府県と事業者団体等との連携状況を確認するために実施した。

[実施日] 11月9日

[調査方法] 会議開始前に調査票を配布し、会議終了後に回収。

各道府県につき原則 1 通

[回答地域]

コード	01	02	03	05	06	07	08	10	12	16	20	21	22
地域	北海道	青森	岩手	秋田	山形	福島	茨城	群馬	千葉	富山	長野	岐阜	静岡
回答数	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

23	24	26	27	28	29	30	36	37	38	42	43	46	47
愛知	三重	京都	大阪	兵庫	奈良	和歌山	徳島	香川	愛媛	長崎	熊本	鹿児島	沖縄
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

回答数計 29 件

問1 制度改正全般に関する情報提供や情報連携の状況について

1) 外部評価改正に関する都道府県の取り扱い・方針に関する連絡文書・通知の有無

連絡文書・通知の有無では、「あった」が 69.0%、「不明・未定」が 24.1%で、「なかった」との回答は 0%となっている。

	合計	あった	予定がある	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q1-1) 外部評価改正に関する都道府県の取り扱い・方針に関する	29	20	1	7	1	0	0
	100.0	69.0	3.4	24.1	3.4	0.0	0.0

2) 外部評価改正に関する都道府県の取り扱い・方針に関する説明会実施の有無

説明会実施の有無では、「あった」が 62.1%、「不明・未定」が 31.0%で、「なかった」は 3.4%である。

	合計	あった	予定がある	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q1-2) 外部評価改正に関する都道府県の取り扱い・方針に関する	29	18	1	9	0	1	0
	100.0	62.1	3.4	31.0	0.0	3.4	0.0

3) 外部評価の今後の取り扱いに関する、都道府県からの事前の相談や話し合いの機会の有無

都道府県からの事前の相談や話し合いの機会の有無を聞いたところ、「不明・未定」が44.8%で、「あった」が41.5%である。「予定がある」の3.4%を加えた機会ありの場合と、「不明・未定」が同じ割合となっている。

	合計	あった	予定がある	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q1 - 3) 外部評価の今後の取り扱いに関する、都道府県からの	29	12	1	13	1	0	2
	100.0	41.5	3.4	44.8	3.4	0.0	6.9

問2 評価調査項目の見直しについて

4) 評価項目や項目数の変更の有無

評価項目や項目数の変更の有無では、「あった」が48.3%で、「不明・未定」が31.0%で続き、「なかった」との回答は13.8%である。

	合計	あった	予定がある	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q2 - 4) 評価項目や項目数の変更	29	14	2	9	0	4	0
	100.0	48.3	6.9	31.0	0.0	13.8	0.0

5) 評価項目や項目数の変更に関する都道府県担当者との事前の話し合いや相談機会の有無

変更に関する都道府県担当者との事前の話し合いや相談の機会の有無は、「不明・未定」が55.2%で最も多く、次いで「あった」が31.0%となっており、「なかった」は3.4%である。

	合計	あった	予定がある	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q2 - 5) 評価項目や項目数の変更に関する都道府県担当者との事前の話し合いや相談の機会	29	9	0	16	3	1	0
	100.0	31.0	0.0	55.2	10.3	3.4	0.0

問3 外部評価の実施頻度を2年に1回とする要件について、各都道府県の状況
7)外部評価実施頻度(2年に1回)の要件について、なんらかの連絡や通知有無

要件についての連絡や通知の有無を聞いたところ、「あった」が51.7%で、「不明・未定」が27.6%で続いている。「なかった」との回答は6.9%である。

	合計	あった	予定がある	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q3-7) 外部評価実施頻度(2年に1回)の要件について、なんらかの連絡や通知	29	15	1	8	3	2	0
	100	51.7	3.4	27.6	10.3	6.9	0.0

8)上記で「あった」「予定がある」と回答した者に対して、具体的な要件設定の状況

「あった」「予定がある」と回答した者に聞いた具体的な要件設定の状況では、「厚労省の通知にそって決定」したところが81.2%を占め、「独自の要件を設けた」ところと「なかった」ところが、それぞれ6.2%となっている。

	合計	厚労省の通知にそって決定	独自の要件を設けた	その他	なかった	無回答
Q3-8) (7)で1または2にを選んだ人は、その具体的な要件	16	13	1	0	1	1
	100.0	81.2	6.2	0.0	6.2	6.2

9)頻度見直しの要件に関する都道府県担当者との事前の話し合いや相談の機会

頻度見直し要件に関する都道府県担当者との話し合いや相談の機会では、「不明・未定」が69.0%と最も多く、「予定がある」が10.3%で続き、「あった」は6.9%、「なかった」は3.4%となっている。

	合計	あった	予定がある	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q3-9) 頻度見直しの要件に関する都道府県担当者との事前の話し合いや相談の機会	29	2	3	20	1	1	2
	100.0	6.9	10.3	69.0	3.4	3.4	6.9

問4 同一日調査(情報公表制度と外部評価の訪問調査を同一日に実施する方法)について、各都道府県の状況

10)同一日調査の実施

同一日調査を「既の実施している」のは34.5%で、「不明・未定」が27.5%となっている。「今後実施する予定」が20.7%で続き、「なかった」との回答は0%となっている。

	合計	既の実施している	今後実施する予定	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q4 - 10) 同一日調査の実施	29	10	6	8	4	0	1
	100.0	34.5	20.7	27.6	13.8	0.0	3.4

11)同一日調査の実施に関する都道府県担当者との事前の話し合いや相談の機会

同一日調査の実施に関する都道府県担当者との事前の話し合いや相談の機会を聞いたところ、「不明・未定」がもっとも多く44.8%で、次いで「あった」が31.0%である。「なかった」との回答は0%となっている。

	合計	あった	予定がある	不明・未定	その他	なかった	無回答
Q4 - 11) 同一日調査の実施に関する 都道府県担当者との事前の 話し合いや相談の機会	29	9	2	13	4	0	1
	100.0	31.0	6.9	44.8	13.8	0.0	3.4

[自由回答項目]

1) 評価項目や項目数に関する、問題点・課題などについて

- ・ 評価項目として不適切なものや、同じような内容が見られるので、更に検討が必要。
- ・ アンケート(家族)の取り扱いについて。
- ・ コメントを求めている項目の集計に気を使う。
- ・ 評価項目で、グループホーム対象・小規模多機能対象のものがあってもよいのではないか。
- ・ 重複項目の整理変更は「とりあえず企てる」までしか話し合いが進んでいない。(県・介護福祉サービスの評価委員会の席上にて)
- ・ 事務量削減のため、重複(他調査、実地指導などの項目との重複)や複数の捉え方・評価の見方ができるものは見直して欲しい。
- ・ 地域性も含まれた評価項目に。(今後さらに介護保険自体も地域密着型であることも、地域を中心に置く。)= 地方分権へ。
- ・ 5月中旬 県より、評価機関と話し合っ項目を決めたので、との連絡があった。
- ・ 5月中旬 県 GH 協として、評価機関が一方的な思い込みで、項目によって GH 向け・小規模向けとして削除していることに対して、理事会としての意見を県に提出。
- ・ 5月下旬 県 GH 協の意見通りとなる。
- ・ 6月上旬 評価機関より、内容説明 表面的 県に対して3者での話し合いを求めているが、回答無し NPOとして正式文書を出す予定。
- ・ 県宅老GH連絡会主催の研修会で行政担当者を招いて外部評価改正に関する説明会を開催した。通知等の配布だけでは理解が不足している。
- ・ 項目数の多少ではなく、その項目で本当に事業者を評価できるか、であり、一般の人が理解して利用選択してくれるようなものであって欲しい。
- ・ 項目数や内容を問うのではなく、そのグループホームに合った評価項目を評価委員が作られれば良いのではないか！
- ・ 全体項目を、何年間に分けるのはどうだろうか。例えば、3年に分けるとして、1年目は運営・理念について、2年目は関係作りについて等。もっと中身が濃くなり、ペーパー上の確認ではなく、実際の生活の中で確認できるのではないだろうか。
- ・ 理念についてだが、地域密着型サービスとしての理念とグループホームとしての理念の2つがあるように思う。
- ・ 「評価」についてポジティブな話を聞かず、なんとも評価しようがない。
- ・ 第三者や利用者・家族が知りたい内容が入っているのか疑問に思う。
- ・ 今、人材育成の必要性が問われている中、今回の外部評価項目に人材育成が就業環境の整備でまとめられているのは？ぜひ、人材育成の項目を検討して欲しい。
- ・ 「市町村との連携」(自己 5・外部 4)の取り組みの捉え方や具体的展開について、意図していることは理解できるが、現実的に難しいという声が上がっている。

- ・ 家族アンケートが活かされる方法を考えて欲しい。(反映できているとは言い難い。)
- ・ 単なる時間短縮のために項目数を減らしたのではなく、以前の項目ができた背景・根拠(法的)について十分に理解すべき。
- ・ 非協力的な事業者は、法的根拠(憲法・社会福祉法・介護保険法等)に裏打ちされたケアを求められていることを認識する必要あり。
- ・ ひとつの項目に複数の問いがあるように感じ焦点を絞りづらい。

2) 外部評価実施頻度(2年に1回要件)に関する、意見や状況報告および独自の要件に関する概要

- ・ 外部評価実施頻度の軽減に関わる、2,3,4,6の評価基準が不明瞭。
- ・ 市町村または地域包括参加運営推進会議の回数、年4回以上。
- ・ 当県の協議の際は、厚生労働省及び全国的動向を今少し注視した上で、停滞している。ただ、事業者団体と行政との情報交換(意向調査等)は、活発に行われている。
- ・ 自己評価と外部評価を有効に活用するために、毎年でも実施すべきと思っている。その場合、評価調査員とグループホームが求めたいことの意見交換会の定期的開催が必要だと思う。そのための場面設定は、全国的に要請して欲しい。
- ・ 経費の問題はあるが、毎年実施しても良いのでは？
- ・ 当事業所のように小さな、スタッフの異動もないところでは変化も少なく、実施頻度はできるだけ少ないものにして欲しい。
- ・ 運営推進会議に市町村の役人が参加する要件について、地域によっては、スタートの時点から「無理」だと言われている。今更、参加しろと言われても、役人の数とグループホームの数のバランスから絶対無理。よって、これらの地域では、頻度減少などはこの先も望めない。
- ・ 今年できた項目は、来年は外すなどができれば毎年実施でも良い。
- ・ 事業者参入が厳しいため、ほとんどのGHが待機者を多く抱えている。2年に1回では質の低下が危ぶまれる。
- ・ 可もなく不可もなく、運用の問題なのでどちらでも良い。
- ・ 事務量が減れば、利用者との関わりが増える。全体的な事務量が多いので、少なくなることは賛成である。
- ・ 事業者の手間だけで考えれば、2年に1回がいいかもしれないが、サービスの質は“生き物”だと思うので、毎年実施し、負担に関する援助があれば良いのでは？
- ・ 直接外部評価の実施頻度とは関係ないが、市町村によっては全く運営推進会議に参加をしていない自治体(行政機関)もある。

1) 同一日調査の実施に関する地域の状況や意見など

- ・ 同一日調査に関して、内容と評価の仕組みを変えて1つにしたい。
- ・ 同一日とするにしても、公表制度の評価員が外部評価するのは大変ではないか。その調査員の指導は誰がするべきかが一番の問題。例えば、実践者・・・(認知症介護指導者等)がするのはどうか？
- ・ 料金設定について検討が必要。各県においてばらつきが目立つ。適正な費用、価格設定がどうか透明性が必要。
- ・ 当県は、評価機関2つのうち1機関が公表制度としての機関になっていないため、同一調査とは限らない。
- ・ 同じような項目の確認等が重複しないように工夫する。
- ・ 「1日の流れ」を作り換えて、統一を図る。(情報の公表の調査員 = 1名以上、外部評価調査員 = 2名の調整を工夫する。)
- ・ 昼食を利用者と共にすることは不可欠でしょうか。
- ・ 現場を観る時間を増やして、良い点・欠点を肌で感じて伝えて欲しい。
- ・ 委託者側からの強い働きかけが出てきたが、調査・評価のスキルの問題や、増員の体制遅れが未だ課題として浮き彫りにされたままである。当県に関して言わせてもらうなら、国主導でないと積極的に「動かない、動けない」地域性が強いと言われている。
- ・ スタッフが調査に取られると困るという事業所からは、同一日支持の声が出ている。
- ・ 同一日になることで、1日に大変な事務量が集中して困る。とにかく簡略化して欲しい。
- ・ 8月までは2日に分けて行っていたが、基本情報の公表が行われてからは、同一日の調査となっている。
- ・ 情報公表の調査員が、認知症のことをどの程度理解して外部評価をしているのか心もとない。
- ・ 外部評価と情報公表を2日続けて受けた。“大変？”と考えるより、1回毎に調査と向き合う事が、常日頃の状況にじっくりと向き合えるのではないかと考える。
- ・ 所属する調査機関内で勉強会があった。A・B型の他に、C型を提案していた。但し、当事業(GH)ではB型で実施。
- ・ 公表制度の有る無し(というやり方)と、評価の気づきを切り替えるのは、実施機関・事業所共に戸惑いがあるのでは？
- ・ 現状として、両制度を実施しているのはGHと小規模多機能であることから、情報公表等に関して無用論があるが、同一日実施による事業者の負担の軽減を図る必要はある。そのため無意味にするのではなく、情報公表は、評価の一部として活用できるよう、努めていくことが必要である。
- ・ 問3にもあるが、毎年実施ではなく、2年に1回実施の方向で良いと思うが、調査員の方と話をすると時間が短くなった。

- ・ 外部評価の必要性は理解できるが、情報公表制度の必要性について理解に苦しむ点がある。(現実的に活用されていない)前を向いて進めない。決めかねている状況。(方法論で論議中)
- ・ 同一日調査は、外部評価の理念がぶれないように注意が必要。
- ・ 情報公表調査機関と評価機関が重ならないところがあり、統一化は無理。
- ・ 情報公表機関と外部評価機関が異なるとの理由で同時実施はできないとの説明があったが、なぜか。
- ・ 調査の前には、提出書類がそれぞれあるので、同一日でやっても、事前の仕事量は減ることはないと思う。外部評価と公表制度で、同一のものを出すようになればと思う。
- ・ 1日で済むのなら、それはそれでありがたいと、多くのグループホームは思うのではないだろうか？
- ・ 同一日実施は、事業所側は助かるが、ややせわしいような気がする。目で見ってもらう部分が少ないようである。
- ・ 公表制度を必要とせず、外部評価の充実を図ることを望む。
- ・ 意味があるなら、2日でも1日でもどちらでも良い。意味が無いなら、制度設計自体を見直すべきである。「一緒にすれば良い」というのは弁法にしか過ぎないので、あまりに玉虫色である。
- ・ 「負担が少ないから」という言い訳が、本当に事業者のためであるのかどうかわからない。
- ・ 同日にできる方が、時間を有効に使用できるので、望ましいと思う。
- ・ 同一日実施については、調査員の資質がかなり求められると考えられるので、ややもすると外部評価の良い点が隠れてしまうのではないだろうか？
- ・ 情報公表の書類整えるのにガイドブックの参考資料があって助かった。
- ・ 主調査員は外部評価、副調査員は情報公表と分担しての調査だったので、何とかスムーズに時間内に終わった。
- ・ 時間内で双方の調査ができるのか疑問。
- ・ Aパターン・Bパターンどちらが適切化を今検討中。2年に1回の要件の取り扱い次第で同一日調査の効果可否を考えるとのこと。現場では、公表と評価との住み分けの混乱・困惑が見られる。(事業者・評価機関)

(2) サービス評価全国推進会議 参加者(受講後)アンケート

この調査は、サービス評価全国推進会議での情報提供内容に対する意見・感想や、各地域におけるサービス評価制度取り組みへの影響・効果、今後のサービス評価の地域推進に関する参加者の方針等を確認するために実施した。

[実施日] 11月17日～30日

[調査方法] 会議終了後、各所属事務所へFAXにて調査票を配布・回収した。

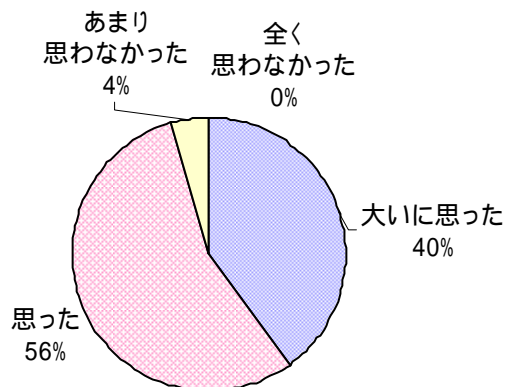
[対象者] 参加者全員

[回収数] 45件

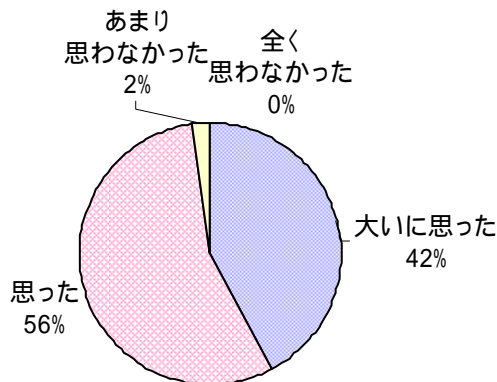
調査結果

問1 会議参加の感想

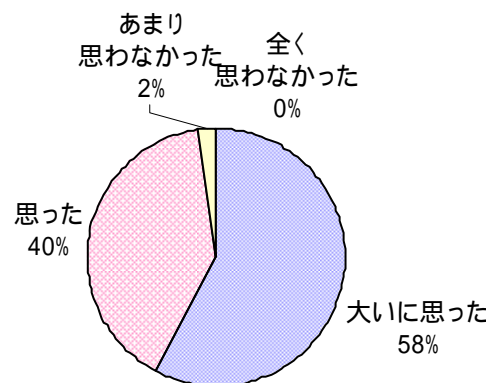
1) 自己評価や外部評価を活かすことで、職員教育や地域との関係づくりに効果が期待できると思いますか。



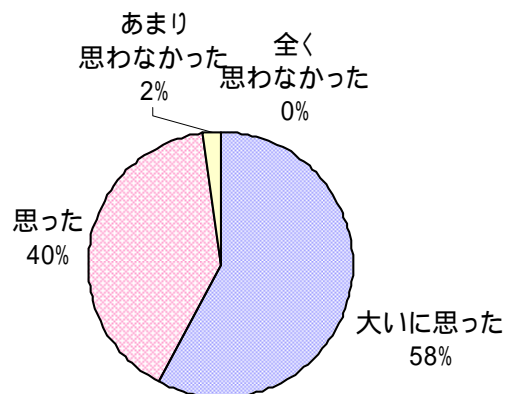
2) 自地域の事業者サービス評価の意義や活かし方を改めて伝えていく必要があると思いますか。



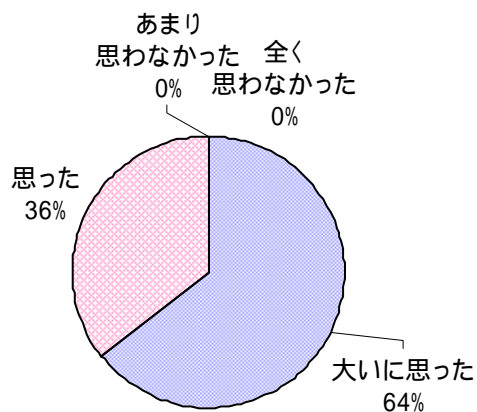
3) 都道府県の担当者と、サービス評価のよりよい運用や活かし方について話し合う必要があると思いますか。



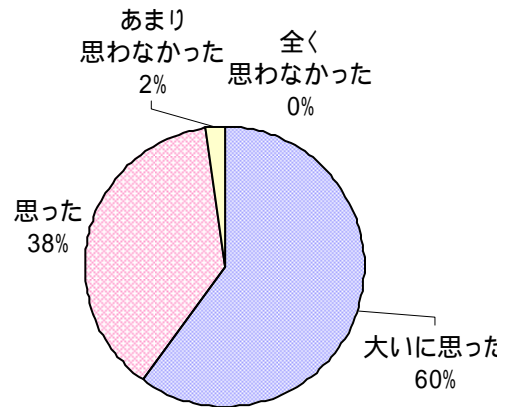
4) 市区町村の担当者と、サービス評価のよりよい運用や活かし方について話し合う必要があると思いますか。



5) サービス評価機関と、サービス評価のよりよい運用や活かし方について話し合う必要があると思いますか。



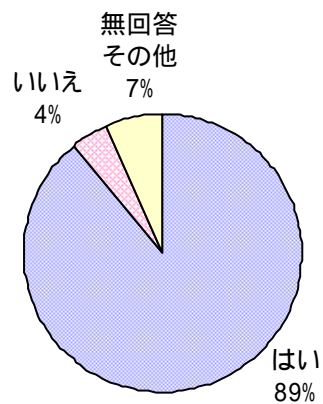
6) 今後も、サービス評価に関する全国の最新情報や各地域の取り組みなどについて、情報や意見交換する機会をつくってほしいと思いますか。



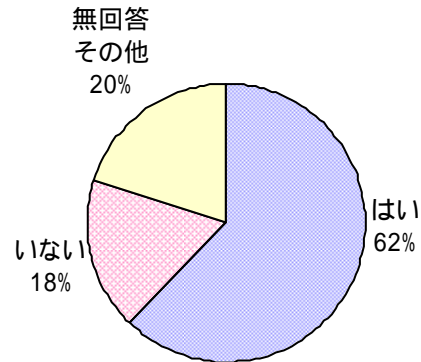
問2 都道府県が開催する評価調査員養成研修に何らかの関わりをされていますか。(複数回答)

参加者合計	都道府県から企画や内容等について、相談されたり意見を求められている	都道府県から直接、講師の依頼をされている	NPO サポートセンターを通じて、講師の依頼をされている	特になし	その他
45	6	4	9	23	6

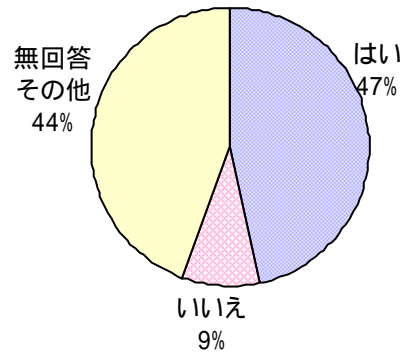
問3 札幌で行ったような地域密着型サービスの本質を評価調査員に伝えていく養成研修の講師として、今後、ご協力をお願いしますか。



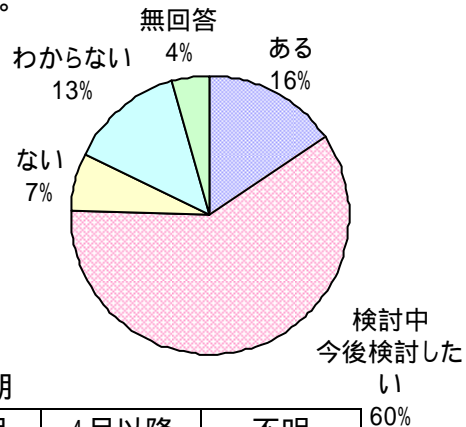
問4 あなたの地域で、評価調査員養成研修の講師役として適任と思われる、あるいは積極的に関わってくれそうな人はいますか（今回の会議の参加者以外で）。



SQ1 上記で「1.いる」と回答された方で、具体的な推薦者をサポートセンターにご紹介いただくことは可能ですか？



問6 今後、あなたの地域で、事業者が合同でサービス評価の情報や活用法を学ぶ研修会等を実施する意向がありますか。



SQ1 上記「ある」の回答で、その時期

合計	1～3月	4月以降	不明
7	4	2	1

自由回答

問 1-7 サービス評価推進会議に参加して感じたこと、気づいたこと

- ・ 外部評価の意義と有効性を再認識した。本アンケートの Q1-1)～5)について取り組んでいきたいので、今後も意見交換の機会がほしい。
- ・ 本会議に参加して情報公表と外部評価を同じ日に行っている県があることなど、初めて知りました。外部評価を受けている側として、これからどう接するか、また、外部評価を活用していくか分かった研修でした。
- ・ サービス事業者として、質を高めていくことは当然なことだと思う。外部評価を他のサービス業者にも拡大すべきではないでしょうか？グループホーム・小規模だけ義務づけというのは、おかしいと思う。
- ・ 評価項目が変化していることでグループホームの成長を感じる
- ・ 「地域性」のとらえ方が大きく変わりました。
- ・ 外部評価の活かし方が各地域で違うことに気付かせてもらいました。地域の他業者と評価内容を共有しサービス評価の理解を深めていること。また、事業所の職員研修に評価調査員を招いたり、運営推進会議で評価調査員から評価内容を報告してもらっていることなど、今後取り入れたい内容がたくさんありました。これからも参加させていただき、地域の事業所にも広めていきたいと思います。また、外部評価と情報の公表は手法で似ていても趣旨や目的に違いがあるため、同一日調査になっても（当県は 22 年度開始）別々に行うことを考えています。
- ・ 評価項目の改善率が著しく低い項目に対する取り組みがなかなか進まず、行政をはじめ、各関係機関と早急に検討すべく、我県での取り組みの重要な参考事例を伺うことが出来た。今迄、方針、運営方法等の意見交換の場すら不十分であったのが、各々の働きかけ方や考え方を多角的にとらえられている他県の実態は大きな力となりえると感じた。また、人材育成への評価の活用や地域に対する働きかけに於いて、細かな対応事例をうかがう事が出来た。内容・方法等をどう活かしてゆくかが、最大の課題であり、項目のスリム化の良し悪しも再度理解浸透をすべきと痛感した。「振り返り」の実施不足。
- ・ ある地域の第三者評価機関が評価したら、全事業所 100 点満点（全て A）ということがあったそうだ。評価とはそうではないと思うが、商売として評価機関となっているところもあるだろうから、評価調査員のみではなく評価機関そのものも指導されるべきだろう。事業所の中には、100 点を取りたい事業所もあり、100 点取れなかった時は、事業所からの不満は大変なものだ。事業所には評価に対してポジティブに考える所とネガティブに考える所があり、当県では、およそ 2 : 8 の割合かと捉えている。これもとても重要な課題だと考える。そもそも評価とは何か、サービスの評価の勉強をもっとすべきだと思います。
- ・ 評価の定義の再確認の必要性和評価調査員という呼称が適切なのかと思う。また、評価機関におけるフォローアップ研修の体制について確認したいと感じた。評価事業そのものについての主体は県であるが、現在、指定及び運営

に関しては市町村が対応しており、評価が運営と関連したものとなるためには行政側の理解を深めるためにも、三者で問題点等の現状を確認する場が必要と感じた。地域包括支援センターと地域密着型サービスは、地域という視点で考えればまだまだ情報が共有されていない。

- ・ 情報交換やロールプレイ時間をもう少し欲しかった。
- ・ 参加者の意見の中に、「サービス評価」という名前を変えたら良いと言われた方がいましたが同感です。主旨を理解するならば、「サービス向上機関」による「事業所支援評価」とすべきではないでしょうか。そしたら9万円の評価手数料は喜んでお支払できます。
- ・ 都道府県のバラつきがあることに驚いた。指定評価機関が1~2ヶ所しかないところ、県行政が全くタッチせず委託先に一任しているところなど、現状では評価調査員の熟成は遠いのでは...と不安を感じる。
- ・ 地域差が大きいこと、特に我が県はサービス事業所が多いのに評価機関数は少ない状況ということがわかった。評価機関の指定を入札方式で県が実施しているので、評価機関数を選択できるように指定権限や方法を検討して欲しいと思う。サービス事業所の指定は市町村に権限が下りているのに何故と思う。
- ・ 外部評価の現状を知る良い機会となりとても参考になりました。
- ・ すでに、県の担当者との意見交換をしました。保険者、評価機関等との意見交換会等積極的に検討していただく事になりました。事業者の管理者研修会（評価を採り入れた）を協議会として検討したいと思います。小規模多機能とグループホームの両協議会の共同開催等。
- ・ 参加者がわりと評価事業のことを分かっている人ばかりだったので、理解できていない人も含めて話し合ったほうが、課題が明確になったのではないかと思います。
- ・ 県側が地域密着型サービスの評価調査員研修をきちんと実地していないことがわかり、がっかりした。行政・評価機関にきちんと訴えていく必要があると思った。
- ・ 「事業者が自己評価と外部評価を活かしてレベルアップする」この為の「サービス評価活用術(塾)」、家族や地域の声が事業所の取り組む方向性を変える力がある「取り組み支え愛(隊)」、評価項目がマニフェストになる！「市町村による評価活用術」等、それぞれの取り組みについての働き掛けが必要だと思った。
- ・ 今回の札幌会議に参加して感じたことは、都道府県単位で「評価手数料」や「情報公表に係わる費用」に統一性が無い点は、それなりに理解はしていましたが、評価機関によって費用の額がバラバラな事に驚きました。当県では、認知症介護研究・研修東京センターから都道府県に移行された時と同様に、今回の情報公表制度開始に際しては、県担当者と県グループホーム協議

会との話し合いの上、事業者側の意向を伝え、出来る限り「低額」な費用設定にしていただけの様に調整等を行うと共に、評価機関は統一した費用となっています。費用金額に統一性が無ければ、単に「安かろう、良かろう」となってしまう安価な評価機関に一極集中する恐れがある事や、統一した費用設定する事により「事業者の選択」の視点からも、評価機関の質を問う事にも繋がると考えています。全国统一費用と言うのは、土地柄や物価等の違いから難しいとは思いますが、同一県内であればさほど物価の違いが有るわけでは無いと思います。全体的に感じた事は、参加された皆さんの大半が「事業者側」の立場で参加して見えた様に感じました。確かに参加した私自身も「事業者側」には違いありませんが、サービス評価推進会議へ「 県」を代表してと言う事に為れば立場は違います。誰かに何かを求める声が多く聞こえて来たことは大変残念に感じました。互いに県を代表した立場であり、事業者団体の代表格の方も多く参加して見えたのであれば「地域密着型サービスの在り方」や「認知症対応型共同生活介護事業をどうしたら良くして行けるか?」「外部評価そのものの理解・普及をどう図るか?」などを、評価機関と共に考え、共に向上させていく事を考えないのかと感じました。

- ・ 都道府県、市により、評価への取り組みの温度差におどろき!! 今後についてポジティブな意見がたくさんあって参考になった。特に行政との協力のしかたが参考になった。サービス評価と情報公表が一本化されるといい。「評価」「調査」の言葉の変更が望ましい。
- ・ 「サービス評価推進会議」という研修が、どのような人達のもので、どのような内容で何の為の研修かわからず参加しましたが、結果的には良かった。事前に評価機関からの情報を得よう指示され、聞いておいたので県の今の状態が初めて分かった次第でした。
- ・ サービス評価を事業所で活かすために、評価する評価調査員の質も問われていることを初めて実感できた。私たちの応援者である評価調査員のサポートにも目を向けていきたいと思った。
- ・ 全国のグループホームはやはり外部評価に対し同じ悩みや不満を持っている事を知った。
- ・ 会議の意味は理解できるが、今後の活動について（自分も含め）わからない事が多い。
- ・ 県によって特色があり、参考になりました。 県は評価機関が一カ所しかないことが問題提起になりそうです。
- ・ 各都道府県及び地域によって、サービス評価に向かう意識は若干のバラつきが感じられましたが、熱意あるサービス事業所の心意気に刺激を受け、あらためて地域の中で自分の事業所のあり方を問う機会になりました。
- ・ 各地の現状を聞くことができ参考になったが、評価の仕方や取り組みが様々であった。数か所で評価機関が実施指導のような評価をされているところには驚いた。

- ・ 特に、自己評価をどのように位置付けて行うのか、自己評価を行う価値を高めて工夫する必要があると感じた。
- ・ 評価機関とのコミュニケーションが必要と感じた。評価する側、される側という関係でなく、対等な関係を築き、互いに前向きになれるような信頼関係をもっと築く必要があると感じた。
- ・ 外部評価は単なる形式上のものと考えていたことや、評価の手数料の高額なことに対しての不満を発言していたが、参加された事業所の報告や考え方を聞く事で、自分の事業所の考え方や自己評価の方法については、考えさせられた。又、サービス評価機関への話し合いや考え方について調査する必要性を感じています。
- ・ 県内だけでは、「サービス評価」がどう活用されているか、不明確なこともあり、同業者が集まって意見交換できることはとても良いと思いました。又、評価機関の方々とも合同の集まりで、こうした機会があれば、もっと突っ込んだ話し合いが出来るかもしれない。
- ・ 他県の方とグループワークが出来て参考になることが多大にあり、参加してよかったと思いました。
- ・ 地域住民との連携は積極的に行っているが、事業所・行政間との連携をしていく必要があると感じた。
- ・ 今回参加させていただき、行政や評価機関との係わりが少ない自分に気づきました。研修から帰り、評価機関と連絡をとり、評価の活かし方や調査員の育て方、その他今回の県単位のアンケートの中味について等、話し合いました。今後、連絡をもっと密にとり、評価を活用して少しでも地域密着サービスの質の確保や向上ができるよう、努力していきたいと思います。また、小規模多機能型居宅介護が、まだ5ヶ所なので勉強する機会がありません。GH協会と連絡をとり学習会がある場合は、連絡してもらい学ぶことができるよう働きかけました。(OK が出ました) ゆくゆくは連絡会ができるよう働きかけたいと思います。
- ・ 講師の先生の発表が意をいって素晴らしいと感じた。
- ・ 評価機関・評価調査員が各々の評価項目についての理解を深める為の話し合う機会が持たれ評価調査員としての視点を広げ、事業所の気付きにつながる様なコミュニケーション能力が高められる研修の必要性を痛感させられた。
- ・ 各県の実情や抱える課題がよくわかり、共通することも多くあった(評価機関、評価調査員、事業所等の実情)。同じサービス評価を実施しているのにその差があることは、利用者や事業所にとって決していいこととは思えない。何らかの標準的なラインが必要なのではないかと思う。その為にも厚労省からの技術的指導、通知等の対応を求めたい。評価機関や事業所の格差をなくする働きかけが今後大切だと思う。今回、全国から様々な方が参加され、有意義な意見交換がなされたと思うが、評価機関や各県担当者など、

評価にかかわる関係者が合同に集まり、意見交換や情報交換する場も必要なのではないか。地域性が違うという一言で何事もとり扱われてしまうのはおかしいと最近、痛切に感じている。だから、「どうしていきたくないか」を話し合い、前向きに考え改善につなげる努力が必要だと思う。

- ・ サービス評価制度には、東京センターでのサービス評価推進への協力から、評価調査員研修講師、評価項目の見直し検討委員ならびにモデル調査、東京でのサービス評価活用セミナー講師や我が県2か所での市町村・事業者向けのサービス評価実践報告など、以前よりさまざまな場面で関わって来た経緯があり、この評価制度には私なりの思い入れがあります。それは、このサービス評価の一連の流れである自己評価と訪問調査による外部評価、その後の活用が我がグループホームを育ててくれたことに他ならないからです。初めて受ける時の家族への説明に始まった「家族会」の運営強化、職員への意識改革、日々の生活支援のあり方、振り返り、などなど挙げていったらきりがなくらいです。
- ・ 事業所の運営者や管理者はサービス評価制度の課題云々や調査員の質の低さ云々よりも「これを使って今年度は何にチャレンジするか」という視点を持ち続けなければ、どんなに項目そのものを見直しても「項目が減って楽になった」視点しか生まれないのではないのでしょうか。二日目の講師が話されたように「項目を安易に考える事業所もある」一方で「じっくり取り組む事業所もある」という背景には、自己と外部評価項目の意味と意義の理解がないからだと思います。確かに評価調査員の質もあるのですが、運営者や管理者の描く理念と実際の乖離、またサービス評価に付随する活用を事業所自らが活かさきっていないことが介護サービス事業所の質を相変わらず停滞させているのではないかと思わずにいられませんでした。
- ・ そんな意味で札幌会議は、出席者の凄い顔ぶれとサービス評価に対する意識の温度差にびっくりしてしまいました。外部評価の金額ばかりを問うなど声をかけられた意味が分かっているのかなと思うくらい後ろ向きな人もいて、声をかけられた責任と役割を果たそうという意識があるのかと疑問に思っていました。
- ・ 都道府県によって、サービス評価に対して、考え方や評価の受け方に格差があることを感じました。
- ・ 評価調査員に自己評価や外部評価に対しての意義をしっかりと伝えることが大事である。地域密着サービス（グループホーム、小規模多機能）が取り組んでいる各事業所の特徴やこだわりを伝えていくことも必要かと思った。現在評価調査員として活躍されている方、これから評価調査員として出発される方に対して、事業者として評価項目の中に具体的に記入してもらえらる研修を企画しなければならない。
- ・ 県によって取り組みや進み方が違うので、それでよいのかなと思った。また、ただこなすのではなく、どう活かすかを考えることが大変大切だと思った。

- ・ 全国的に見ると、サービス評価への取り組みが積極的になされている所の方法等を聞いて大変参考になった。だが、当県、特に当地区をみると、施設長会等でも外部評価・自己評価の話を持ち出しても積極的な姿勢がなく、義務的にコストの安い所へ、さらに交渉して受ける等の話ばかり。自己評価の活用の仕方等を話してもフーンの世界です。「ケア、ケアと言っている場合じゃない。もうその段階ではない。事業をどうするか的事だろう」と、現在言う人もいる。私はそう思わないが仕方なく「自分のところだけでもケアを追求していこう」と考えになってしまう。賛同事業所はどうぞという段階です。
- ・ 外部評価や情報公開は受け身の姿勢で行っていた所があり、職員の教育に役立てたりする事はあまりなかった。しかし、講演やグループワーク等で積極的に活用している他都道府県意見も聞け、今後はうまく活用していきたいと思った。又、私は連絡会の役員もしている所以他ホームにも何とか伝達して有効に活用できる足がかりにしていきたいと思う。

問 5-1 研修の方針や運営方法について

- ・ 地域密着サービスを知るために、日頃ボランティアなど地域のサービスとかわかることを奨励することはどうか。
- ・ 新規研修やファローアップ研修は、県が指定した研修機関が実施することになっていますが、講師になる人に地域生活サポートセンターが行う講師養成研修の受講を義務付けては如何でしょうか。
- ・ 評価調査員研修において、評価調査員という呼称を用いない。
- ・ 「評価」という言葉のイメージが大きすぎてそんな大げさな言葉でなくても良いが、かと言って適切な言葉もない。「現場自体のふり返りのチャンス」という意味のキャッチフレーズはどうだろうか。
- ・ 当県に合った方法を。行政（県）と検討していきたい。
- ・ 県の場合はまずは評価調査員養成研修を標準カリキュラム（地域密着型サービス）に沿った研修をきちんと実地すべき。
- ・ 評価機関が県に1つという事も考えると全国をいくつかのブロックに分けて研修をする。
- ・ 評価・調査ではなく、「点検する」、「現状見直し」がいいのでは?! 方針について制度の説明も重要だが、外部の視点の意識を高めて行く方がいいのではと思います。
- ・ 今まで評価調査員の実習を受け入れていましたが、こちらが内容を全く把握していなかったので、実習の価値があったか反省しています。事業者としての研修も必要かと思いました。
- ・ グループホーム管理者研修の内容を盛り込んではどうか。

- ・ マニュアル化せずに評価調査員の感性を養う。
- ・ 事業所団体との交流、勉強会の機会をつくる。
- ・ 事業所の気づきにつながる様なコミュニケーション能力を高める研修が必要である（本会議の講師の発表を活用する）。評価調査員が認知症への理解を深める研修も組み込んで欲しい。事業所が評価調査員を評価できるシステムが必要と感じている。
- ・ 県のリーダーシップのもと、市町村や評価機関、事業者団体、家族の会等各関係者が協力し合って研修にかかわる。「誰のため、何のための評価か」を明確に示し、評価調査員の基本姿勢や視点、果たす役割の重要性など、社会的使命感や意欲がもてる研修とする。その為にも現任評価調査員にも参加してもらい、現状の課題や問題点をふまえた今後の調査活動のイメージができる内容とする。
- ・ 評価機関は都道府県の指定を受け、研修は県独自で開催したり評価機関に委託して開催するなどさまざまなようです。地域密着型のサービス評価と考えていくなれば、都道府県の指定を受けるという仕組みはそのままでも、市町村単位での評価機関の育成を徐々に進めていってもいいのではないかと思います。
- ・ 実際、評価調査員は県内遠方在住の方が見えたりされますが、地域密着型のサービスをよいものにしていく為にも地域に暮らす評価機関や評価調査員との連携も求められるのではないかと考えます。
- ・ 特にサービス評価結果を運営推進会議で報告するにしても評価機関の評価調査員が説明くださる体制ができれば改善計画も事業所だけで考えるのではなく、地域住民と共に考えていく助けになるのではないのでしょうか。
- ・ 何のために調査するのか？ということをちゃんと伝える（話すだけではなく）伝わったか確認出来ればと思う。
- ・ カリキュラムの中に認知症に関する学習時間が 6 時間程度は、とても少ないと思う。まず、希望者は現場研修を 2 日間して、実際にケアに参加して学ぶ。その上で、現カリキュラムへの方がいいのでは。
- ・ Q.5 の 1) ~ 3) について、全体に具体的、実践的な課題内容について討論していきたい。

問 5-2 研修の内容や方法・教材等

- ・ 研修にあたる人は、認知症介護指導者があたるのが望ましいと考えます。
- ・ 教材集はとてもすばらしいと思う。
- ・ 計画作成担当者研修に一部分だけでも参加し、特にケアマネジメントのあり方についての理解をより深めてもらう事。現場実習の強化。

- ・ 研修内容に、 調査マナー 気付きの工夫 管理者と話し合い（すり合わせ）の仕方を取り入れては如何でしょうか。
- ・ 事業（サービス提供）がうまくいっていない具体例について評価調査員の意見を述べてもらい、その発言内容を吟味し、一方的な指導タイプか、一緒に考えるタイプかを気づかせるような教材の工夫。
- ・ 現プログラムや教材について私自身の知識が乏しい。
- ・ 現場研修や運営推進会議への参加を義務付けても良いのではないか。
- ・ テキストだけでなく、視覚に訴える教材（DVDなど）の活用。ただし、DVD等を使用する際、映像を見るだけでなく評価項目と照らし合わせて解説できた方がよい。
- ・ 方法、教材は当面サポートセンターで開発する。
- ・ 認知症の理解に関するカリキュラム時間を増やした方が良い。事業所側の取組事例等のカリキュラム時間を増やした方が良い。現場実習時間を増やした方が良い。
- ・ 認知症の人の特徴の理解を深める。面談技術を高める。
- ・ グループホームは認知症と定められているが、小規模の場合は「在宅」ということで、認知症でなくても暮らせない人も居る。その人達を手助けする地域の資源をとり入れる内容も必要ではないか。
- ・ グループホームでの現場実習の内容を、利用者体験（認知症の理解）、スタッフ体験（現場の現状理解）としてはどうか。
- ・ 事業所での体験（見守り）、グループホームの着眼点を具体的に学んでもらう。
- ・ 対人援助に欠かせないコミュニケーション能力を高める研修が必要かと思えます。
- ・ 評価機関と事業所が一緒に受講できるような研修体制があれば、おもしろいかと思えます。
- ・ 小規模多機能型居宅介護の仕組みやサービス内容を深めることが出来る研修内容。研修の講師は現場経験者や責任者が実体験や教訓的な内容でより具体的な内容が理解しやすい。
- ・ 管理者、スタッフへのヒアリングはとても重要な要素と思うので、それに準ずる対人援助技術などの内容があっても良いのでは？
- ・ 科目の工夫をしてみてもどうでしょうか。コミュニケーションスキル等（コーチング、グループスーパービジョン）事業所自身の気づきを引き出すためには、調査員の質問の仕方等がとても重要となると思えます。
- ・ 地域生活サポートセンターが主軸となり、全国统一した研修内容で養成す

べきである(各項目について調査員同士が話し合いをし、視野を広げる機会を設ける)

- ・ 事業所の実践報告を入れ、現場のリアルな状況を知ってもらおう。考えたり、話し合ったり、書いたりする。ワークを多くとり入れる。コミュニケーションスキルを学ぶ。家族の実情や生の声を知る。現場実習は、現場体験と模擬調査とし、最低2日間は行う。
- ・ 研修テキストを拝読しましたが4日間の研修で充分かどうかは、実際評価調査員として活動していませんのでなんともいえません。ただ、2日間の講義内容は充実しているのかなと思います。実習とその後の調査方法や項目の理解は受講者の意識の問題かなと思います。
- ・ 実習後の事業所職員との意見交換の時間を大事にされたいと思います。たとえば意見交換の様子を10分ほどビデオ撮影し、自分の立ち位置や表情や表現力などを検証するなど真剣に取り組まれたら今以上に深い理解が得られると思います。
- ・ 評価調査員の年数別の研修にしたらどうでしょう？
- ・ ロールプレイ、VTRを通じて体験できる方法～グループワークへ展開する。
- ・ 調査の流れだけでなく、調査後の評価をどう活かしているのか、実践報告等現場から意見などを入れてみては？
- ・ 現場実習(2日間)+カリキュラム+現場実習」にしてはどうか？現場としては長年の積重ねで今のケアの方法を見出している。サービス事業所の応援者という理念の元に「評価調査員の評価」を(行ってほしい)。

問 5-3 調査員の理解や経験格差への対応について

- ・ 評価調査員の格差に関しては評価機関で考えていく必要があるかと思う。評価機関の格差をどう考えるかの方が問題かも知れないし、費用を割引するなど行われている事が問題ではないか。
- ・ 研修会では講師の評価が一般的に行われているので、事業所も評価調査員を評価できるような項目を考え、評価してはいかがでしょうか？但し、ご機嫌取りの評価調査員が高い評価とならない工夫は必要でしょうが。
- ・ 事業者も評価調査員もともに成熟していくことが望ましいので、時間をかけていくことが重要である。
- ・ フォローアップ研修の実施内容と頻度の変更を望む。
- ・ 評価調査員に対するフォローアップ研修の実施。
- ・ 理解や経験の不足した評価調査員といった質向上の為の協議は、早急に協議・検討を各機関と開始した。「事業所サポーター」等の名称改善といった点も、理解をさらに深める為の先駆姿勢として賛同いたします。

評価後の改善報告（フォローUP）が不十分。評価機関の蓄積データ開示（地域スタンダード等）。

- ・ 評価調査員の資格制度を導入し、スキルアップを図ったら、如何でしょうか。
- ・ 経験年数、評価実施数別にグループスーパービジョンの実施。実践レポートの提出を受け、研修（グループワーク）の実施。評価を受けた事業所に対してのアンケート又はインタビュー。
- ・ 評価調査員自身の過去の体験などからの押しつけだけではないように。それならば知識の少ない評価調査員の方が現場にとって有難い。運転免許の減点法のようなものを発行して、評価の経験を積みながら、スキルアップはどうだろうか。
- ・ 評価調査員の経験に応じた段階的な研修が必要ではないか。
- ・ 協議会と評価機関の協同による事業者への評価機関に対するアンケート。
- ・ 認知症介護実践研修やグループホーム・小規模多機能型居宅介護初任者研修（ 県独自）などに参加するとか（どのような形で参加するかは要検討であるが）。よいと思われる調査内容を、具体的に解説を添えて示す。
- ・ 経験に応じた（初任者、レギュラー、エキスパート）講習や修了証によりランクづけ、レベル分けを行う。
- ・ 評価調査員の質(レベル)が統一出来ていない事が多いので、各評価機関の内部研修等により統一化を図って欲しい。評価機関を評価する事や、評価調査員を評価する事も大切だと思います。介護支援専門員や介護サービス事業所では無いけれど「更新制度」みたいな物も必要ではないでしょうか？
- ・ 定期的にフォローアップ研修を行う。
- ・ 評価調査員と事業所スタッフの交流、意見交換会を頻繁に行い理解しあう。
- ・ 事業者団体との相互研修や意見交換の場をもつ。評価後、事業者からのフィードバックを実際に会って意見を言うなど。
- ・ 一年間担当したグループホームと交流をする。
- ・ 経験の格差よりも、人間性や自分がやる調査に対する意義を理解してもらおう。
- ・ グループホーム等地域密着型サービスの見学研修が先にあると、評価項目の理解が深まると考えます。

- ・ 経験の長い方々の体験を聴く機会を設けては...
- ・ サービスの質や高齢者に関する知識をもった方、また、事業運営についても知っていること、この両方を有する方に評価調査員として業務を行って欲しいと感じます。ただ、具体的にどうすればと言われると、すぐに答えは見つかりませんが。
- ・ 自事業所にこられた評価機関の評価調査員が小規模多機能の評価件数が少なく、評価するところまで至らなかった。評価調査員の現場実習を行うことで、サービスの内容等を理解できるのではないかと思う。
- ・ 言葉に捉われて、現状に応じた見方が出来ていないこともあるので、例えば...「家庭的」といった文言をどのように判断するか。共有認識出来るようなものを研修で行っていく。
- ・ 事業所団体との交流、勉強会の機会をつくる。計画作成者研修へのオブザーバー参加で、サービスの基本理解を促す。
- ・ フォローアップ研修で、調査員のレベルに合わせた内容を行ってはどうか。到達度をスケールできる指標、評価調査員のスキル度を測るものさしが必要ですが、それをもとにスキルアップ研修を行っていく。実践者研修や計画作成担当者研修に参加を勧めていく。
- ・ 各県の連絡協議会に協力を得て、実際のグループホーム、小規模多機能事業所を知る機会を設け、現状を理解することが必要だと思います。
- ・ 評価機関は、評価調査員個別のアセスメントを定期的に行い、必要な研修を行う。その為には、評価機関同士の連携を密にし、共同開催で行うなどの工夫が必要。個人で悩みや問題を抱え込まないように評価調査員間で意見公開したり、課題解決をはかる研修を行う。事業者団体が行う研修や運営推進会議等への参加を促す。
- ・ どの事業所でも職員教育に力を注いでいますが、理解できない職員がいることを省みると、やはり人としての資質なのかなと思います。ビデオ研修を含め、定期的なフォローアップではロールプレイなども取り入れていくのも一案だと思います。また、どのような方を調査員として採用されるのか不明ですが、研修終了後の報告書記載など自分を振り返るような機会もあれば格差が縮まるのではないのでしょうか。
- ・ 経験の浅い評価調査員の方には、現場での実習の必要性もあるのではないかと思います。
- ・ 評価調査員として、キャリアを積んでおられる方からの報告など実践の取り組み報告を行ってもらおう。
- ・ 名称変更大いに賛成。「評価調査員」「サービス事業所サポーター」。そうであれば、ケアの方法、ケアプランのたて方、記録の仕方、書類整理、ホーム内のデザイン等についてお金を出してでも相談をお願いする。双方で「質の向上」に向けた取り組みとするのであれば...との意見も地

区会議の中で出た。

- ・ 職種のバラつきがあるのである程度、介護について統一は必要なのは。実習で入った時の事ですが、清潔の保持の工夫は聞かれずに、ウォシュレット(トイレ)の導入をすすめられました。この方は介護の経験のない方だなと思いました。介護の基礎知識は知ってもらいたいのですが。

問 5-3 調査員の理解や経験格差への対応について

- ・ 全国に多数の事業所があり、認知症ケアも変化しており、いろいろな考え方がるのが当然だと思うので、たくさんの賛同する仲間をふやすべきだと思うが、メンバーをみて旧態依然で少しがっかりしました。
- ・ 認知症高齢者との直接的関わりや地域活動の参加などの経験がないと、机上の空論になってしまう恐れがある。
- ・ 情報公表と外部評価を組み込んでとの話し合いの提言で良いと思います。
- ・ 地域密着型なのだから、地域の方が評価に加わることが重要ではないかと考えます。
- ・ 計画作成担当者研修への評価調査員の参加。
- ・ 事業所からの評価調査員や評価機関に対する逆評価（実施後アンケート）など。養成研修のどこかに事業所との意見交換会を行う。もしくは事業所からも養成研修に参加してもらい、評価の意義を理解してもらう。
- ・ 評価調査員が運営推進会議に年1回以上は参加できるようにする。
- ・ 調査に関わる時間が少なすぎる。
- ・ 評価調査員の試験制度及び更新制度のあり方を検討すべきであると思う。
- ・ 都道府県によって、サービス評価のあり方にかなり差異があることに少し驚きました。権限が市町村に移った事もあり行政の取り組みの弱さが気になります。
- ・ 本来、外部評価とは何を指しているか。結果に対する評価ではなく、事業所が努力しているプロセス、姿勢を大切に、質の向上へつながらよう評価調査員の方々が意識を高めていけるような内容が良いと思います。
- ・ 県がしっかりと研修に望んで欲しい（委託しないで）。
- ・ 訪問調査時に項目についての理解を知る。調査員研修の実習の時、実習先の事業所で具体的な内容を学び深めていく。自主研修（評価機関が提案）の機会を作る。評価調査員間の意見交換、調査の進め方、また他機

関との合同開催など。評価調査員自身が自主的に学べるよう、育ちやすい環境を整える。

- ・ 研修で学んだことと、実情のギャップは必ずあるので、そのギャップを埋めていくことがとても大切だと思う。受け入れる事業所側のスタンスの格差が一番評価調査員の悩みの種だと聞いている。事業所の評価に取り組む姿勢の格差をなくしていくためには、市町村担当者との連携が必要だと思う。例えば実地指導の時に指導、助言してもらう等、当然事業者団体も取り組んでいくが、なかなか力がおよばない実情があるので…。
- ・ カリキュラムの中で3日目が実習で4日目が実習の調査方法の項目の理解となっているのは何故か。（逆がよいのではないか。）

問7 サービスの質確保・向上やサービス評価制度に関する全般的な意見・感想

- ・ 地域密着型サービスの質の確保・向上には、利用者や家族の選択だけではなく、サービス評価を通して事業所や職員の質の向上が図られることの重要性を再認識しました。外部評価は本来、事業所主体で出発した評価ですから、今後も客観性を失わず、サービスの質が担保できる内容で継続してほしいです。
- ・ 行政に対して、いかにアプローチしていくかを、今後検討し活動しなければならない。
- ・ 今回の会議でもっともっと自施設の職員、管理者（自身）の介護、理念に対して、取り組みや職員への教育をどのように行うかのヒントが見えたように思いますので実践していきたいと思いました。
- ・ 現場への負担軽減という観点から整理・統合が必要。
- ・ 介護保険法（評価調査員の資格・経費等）中でのその役割を明確にする必要あり。
- ・ グループワークの際に家族の会の方々との意見交換が出来たことは、我々の地域に於いては、なかなか関係機関連携がはかりづらい環境にあるので、大いなる参考となりました。
- ・ 未だ多くの事業所が制度の中において、評価事業を十分理解しきれておらぬ現状であり、この会議の協議成果が、各所の取り組みや連携を進める上での重要な起爆剤となるよう活かしてゆく所存です。2日間の細やかで親身の対応をいただき、厚く御礼申し上げます。
- ・ 自己評価や外部評価を行うことでサービスの質の確保・向上につながっていることから、評価の目的に即した評価調査員の養成並びに事業所の取り組み姿勢の向上を図り、サービス評価のよりよい展開をすることによってより効果が更に期待できると考えます。そのため、研修を各県に任せるのではなく、地域生活サポートセンターの関わりの中で評価調査員の養成研修を行うと共に、事業所の開設者研修又は管理者研修の中に

サービス評価の基本的理解とサービス評価の必要性と目的をカリキュラムの中に取り込むことで効果が期待できるのではないのでしょうか。

- ・ 研修の目的が最初わからなかった。どうも遠まわしであったので、1日目が終わるころに、今、日本の評価調査員と外部評価がこんな課題を抱えているということがわかりました。外部評価が1日で終らなければならないことや、コンサルタントではないこと、いろんなことが中途半端なような気がします。
- ・ 地域包括支援センターの立場から言えば、私が担当している住民のうち小規模多機能のサービスにつながった方や、利用を検討した方がいる。幸い私自身が以前グループホームや小規模多機能にかかわっていたために、その内容をある程度理解出来ていたのでスムーズに調整することが出来た。しかし、他の包括の状況を見聞きすると、非常に理解不足であることに驚いた。小規模多機能の情報発信にも問題はあるかもしれないが、今後地域で共に住民サービスを展開するうえで欠かせないパートナーとして位置づけなければならないのに、現状は少しさびしい。時間的な都合、費用面での配慮等で情報公表と同一日実施については、非常に疑問を持っている。サービス評価制度が運営や質の確保につながる理由ともなり得るのではないのか？情報公表制度がほとんど効果ない現状となっているわけなので、それと同一視される可能性が高いと思われる。そのためにもサービス事業所に対して評価の意義を再度明確にする必要がある。そろそろ職員教育の一助として、評価事業を活かすところからサービスの質という本来の観点で機能させることが大切と考えます。
- ・ 札幌会議が行なわれた目的や内容、又、結果を都道府県に向けてお伝え頂ければ助かりますので、よろしく申し上げます。
- ・ 非常に参考になりました。
- ・ 個人として講師としての実感がないため、今回の推進会議の意図が吸収できず最後まではっきりした意見が出せなかった。自分の役割の中で、評価の受審者(事業所運営者)連絡会役員、講師としての方針があり、どの部門を優先すべきかまとまっていなかったため…。自分に今出来ること、連絡会が落ち着いたら、県内の事業者研修の機会をつくることと考えていますが、とにかく多忙と、体調不良もあり、ハードルを越えるのに時間がかかっています。後継者育成中です。
- ・ みんな頑張っていて、取り組んでいることがわかり、親交を深める機会になった。介護報酬の変更ばかりに目をとられて、何故自分が今の仕事に熱意をもって取り組んできたかをふり返る機械となり、楽しかった。講師や突然役割をふられた意見交換会の司会者の実力も感嘆するもので、よい勉強になりました。
- ・ サービス評価制度で一番の問題は評価機関や評価調査員の質の格差にあると思います。そこを改善することにより本来のサービス評価の目的

に近づけるのではないかと思います。

- ・ 事業者サイドとして第三者評価（サービス評価）を有効に活用する事の重要性と、評価そのものの必要性を改めて認識しました。
- ・ 評価調査員の調査に関する課題と同じように事業所の評価を受ける姿勢も問われていると感じた。評価制度の流れを理解していても、実際に職員研修等に活用するにはそれなりの人材が事業所にいないと間違った理解が進んでしまうこともある。事業所団体や市町村単位での研修や交流が必要ではないかと思う。市のように市長村の担当者が評価制度を理解していれば、様々な取り組みに繋がるが、県の実態として市町村担当者の理解に温度差があると思われる。そこに対する研修を考えてもいいのではないか。
- ・ 運営推進会議等の活用。例えば、評価項目すべてを一度に話し合えないので、1つもしくは関連する項目をチョイスして、メンバーから見てどう感じるかを話し合うなど。自施設では利用者・家族に満足度アンケートを実施しており、その内容に評価項目が具体的に反映するようにしている。その結果を自己評価に活かし、運営推進会議等で話し合えるとよいのでは。
- ・ 評価機関の育成（人材、機関） 評価機関への評価（評価調査員の評価） 家族、地域住民への啓発（サービス評価の活用） 市町村の積極的活用の推進への働きかけ。
- ・ いずれにしても サービス評価 を軸に質を考えるとともに運営推進会議、家族支援、情報公表など、質の向上に対しいくつかの取り組みを重ねる事は大切。その点を事業者、評価機関、家族、地域、行政にどう伝えているのか課題。その点で問題意識の最も高い地域生活サポートセンターがイニシアチブをとって、推進する必要がある。しかし、評価機関も主体的にレベルアップする意識をつけていくには、サポートセンターにおんぶにだっこでは成長しない。いずれ自主的に活動する組織（ネットワーク）は必要で、サポートセンターがそれをバックアップする。
- ・ 今後とも今回の様な「全国会議」が定期的実施されると良いと思います。なお、「情報公表制度」の必要性はやや理解出来ませんが、一般の方がこの制度を本当に必要としているのか?本当に活用しているのか?等の検証が必要ではないでしょうか。机上の論議で必要性を訴えても、それを必要としている方々がどれだけいるのでしょうか?事業の透明性や公開制の意味合いは十分に理解出来ませんが、そうであれば指定要件等に自社での公開を義務付けする等した方が良いのではないのでしょうか?
- ・ 今回は私がグループホームに直接関わっておらず自分自身が学ぶ機会になったと同時に、グループホーム等、地域密着型サービスの目的について再度考える機会となりました。小規模特別養護老人ホームやユニットケアが進み、更にグループホームのハードも新築・併設型・又2ユニットでの事業所が多い中、グループホームの担う役割は何であるのか?

認知症ケアの専門性とはなんであるのか？を私たちはもう一度考える必要があると思います。その目的を踏まえ、その質を担保する為の手段として外部評価等が行われると認識します。なぜグループホームは在宅系サービスに位置づけられるのか？そのことを言語化出来る職員はどれだけいるだろうと疑問に思うこともあります。一方で評価調査員については地域密着型サービスを熟知しているかという点を決してそうは言いきれず、事業所の思いと綱引きをし合う関係が見られます。会議の中で「評価」という言葉に対しての提案もなされましたが、制度の意味が整理されていく中で「支援」という側面を強調していく必要があるのではないだろうかと考えます。実施する側・受ける側が双方向の関係で気付きを築くことが大切であり、その結果を利用者・地域に還元することが必要だと感じます。第3の目でその事業所を支援する立場で、双方の思いのすり合わせと具体策を見出すために、調査の視点に加えて認知症介護の理念や生活支援の意味について双方が学びを深める必要性を感じました。

- ・ 生活の速続性のことについて意見交換会等で議論する機会がありましたが、地域の捉え方には事業所周辺の地域とその人が実際住んでいた地域の2種類の捉え方があります。当然事業所周辺の地域との繋がりも大切ですが、その人の生活していた地域の繋がりを大切にする視点が求められると思います。又、サービス量についての課題としてその人が在宅で生活しているときの介護量とグループホーム等でのサービスにおける介護量には大きく開きがあるように感じます。これは直接評価事業には関係のないことかもしれませんが、在宅でのケアマネジメントとグループホーム等におけるケアマネジメントの一元化を図っていくことが、特に地域密着型サービスにおいては求められるのではないかということをおぼろげに感じました。
- ・ 評価事業は、ケアの質の向上、格差の軽減が目標になっていたが、制度の遵守になっている傾向を感じる。サービス評価について、事業者側への啓蒙が大切なのでは？と思った。介護の社会的地位を得て行く為にも重要な事という意識が事業者側に足りないように思う。事業者側の意識が高まれば、評価機関の質も高まって行くのでは？
- ・ 「サービス評価と情報公表の一本化」については、小規模多機能事業は制度の上に成り立っているのだから、制度が遵守された上で、ケアサービスが提供される仕組みであるならば、遵守されている部分と努力している事が1つにまとまってもいいのでは？と思っています。
- ・ グループホームの内容はよく知りませんが、小規模多機能の連絡会（市では11事業所が集まって）で話し合うことがあります。本当に地域密着型サービスなのだろうかという疑問に思います。老健か特養の小さなものという感じがします。制度、特に評価項目などもっと現場との話し合い検討が必要かと思う。
- ・ 全国各地で様々なサービス評価を活かしていること、グループワークを

通じて考えさせてもらえる機会ができました。何のためのサービス評価なのか、評価を十分に活用できれば、地域全国での質の底上げが可能だと確信しました。

- ・ 関係業者だけでなく一般市民の認知度をもっと深める事が大切だと思った。
- ・ サービス評価制度とサービスの質の確保向上との間に本当に意味のある形、関係になっているのか疑問を感じる。形式だけになっている様に思う。
- ・ 外部評価制度を形骸化させない様に努めておられることに感謝いたしております。事業所も制度に啓発されて、理念の追求に日々努めておられます。利用者の重度化（特にADLの低下）に伴い、医療との連携も深まって来ています。評価項目の見直しが求められます。
- ・ そもそも外部評価の意義・目的等は何なのかという「そもそも論」から考えていく機会を、事業者全体で持てたらいいのに...と考えました。理念がどっちを向いていようとグループホームは常に不足で待機者が多いという現状であり、質の向上を自ら求めていかなくても形だけ整えれば評価は通り過ぎていく、という風潮をたまに聞いたりすると胸が痛みます。
- ・ 市内の小規模多機能型事業所に、今回の研修を報告し、外部評価、自己評価を活した事業運営について、セミナーを行いたい。
- ・ 情報の公表を含めての評価制度の一本化。自己評価を活かして、自組織の活性化をはかっていきたい。それぞれの事業所の方針や考え方があるので、評価に当てはめることは難しいと思われるが、各事業所が目安になるレベルがあり、その内容にどの様な取組みをしているかを見る必要があると思います。
- ・ 都道府県、市町村の行政における格差が地域密着型サービスに移行して以来、大きくなってきているように思います。行政に対して、何故地域密着なのかを再認識して頂き、サービス事業者、評価機関等ともしっかり連携がとれるような状況を作っていく必要があると思った。
- ・ グループワークで行った「理想とする」と「現状」の「理想とする」にするために必要なもの」という考え方がよく分かりました。「理想とする」について、チームでしっかり共通認識を持つことができると、その先の事がうまくいくように思いました。「理想とする～」は、サポートセンター評価調査員研修平成21年度カリキュラムで用いているワーク
- ・ お年寄りが幸せになる為に、評価の目的やねらいを事業所、家族、評価機関、行政、地域の人に理解してもらう大切さを、より深く感じました。事業所によって評価の取り組みの度合いが違うので、評価に活かせるような働きかけが必要だと思えます。開設者研修の中に取り入れる。

- ・ グループホームや小規模多機能型居宅介護は外部評価と情報公表の両制度を受けることになっている。他事業が情報公表のみ受審でよいのは不公平。サービスの質の向上をより目指していることの努力を認めてもらい、介護報酬アップにつなげてもらいたいと思います。
- ・ 事業所と評価機関が連携を強化して事業所の質の向上が図れる取り組みの必要性を痛感した。講師の県の取り組みについての詳細をご教授願いたい。
- ・ 公表と評価の2つどもえで取り組んでいるグループホームや小規模には、それなりの何らかのメリットがないと、モチベーションが維持できないという声が多い。2年に1回になることで、そのモチベーションは果たして維持でき、質も担保できるのか。その要件のとらえ方も各県でバラツキがあるとのことで、今後その検証は絶対必要だと思う。何か問題が起きたり、起こったりしている事業所の評価結果を見ると、そんなことみじんも想像できない内容が記載されていて、「これってどうなの？」という声もよく聞かれる。ランク付けの功罪をふまえ、再考の余地があるのではないかと考えさせられる。評価を受ける立場と行う立場のズレも否めない。「そもそも論」が通用しない事業所があることも実情である。「理想」ばかり押しつけないで」と言われたりする。目の前の人材難をどうしたら解消できるのか、日々の運営に四苦八苦している事業所も多く、「質」なんて絵空事だと開き直る経営者がいたりする。このような事業所への働きかけこそが質の底上げにつながるわけで、事業者団体としての役割の重さを痛感している。サービス評価は、利用者のためであり、家族・行政・評価機関等が事業者と一体となって取り組めるよう、その新たな展開を期待するとともに、自身も尽力したい。
- ・ 地域密着型事業所は運営推進会議の導入により地域に開かれた事業所というイメージが定着されつつあります。しかしながら、運営推進会議の意味の理解がなされないままの事業所も多く、家族会までとは言わないまでも形骸化しているところもあるようです。21年度からは基準を満たした事業所は市町村に申請すれば2年ごとの評価でいいとなりましたが、それでいいのか疑問も残ります。
- ・ サービス評価機関や調査員の質もさることながら、事業所そのものの質の向上を図る一助として市町村がサービス評価を2年ごとでいいのかの判断をするのであれば、サービス評価制度の意義などを啓発する場を設けていけば事業所同士の交流も図れて面白いと思います。
- ・ 県南部には評価機関がなく、市から2時間近くかけて評価に訪れてもらっている現状。当市社会福祉協議会の中で、評価機関を作ってもらえないかこれから働きかけていく予定です。当市には認知症コーディネーターの終了生も50人近くいるし、家族支援チームも立ち上げたところです。しっかりと研修をして、いい評価調査員を育てていけばいいのではと計画中です。実現に向けて地域生活サポートセンターに今後いろいろと助言等をお願いすると思いますのでよろしくお願いします。

- ・ 自施設のグループホームで、「外部評価の受け方、とらえ方」を職員研修として行いたい。本会議で事例発表されたグループホームで行われていることを参考にしたい。
- ・ 評価機関で審査委員会委員を担っているが、評価表をみると、マニュアルにある言葉がそのまま使用されており、グループホームでの独特性が伝わらないと感じている。評価調査員のフォローアップ研修で講師をさせていただいているので、研修の場で伝えなければならないことを整理し具体的に伝えたい。
- ・ 本会議に参加している開設者の人の思いが熱かった。すごく良かった。けれど、自分の地域の開設者（知っている人）は、現場にかかわらない感じが多く、開設者研修などはさみしい感じでした。会議のあの場の熱い思いを現場の人が聞けたらよいなーと思いました。
- ・ 全国の動向がわかり、良い機会だった。だいたい前記に掲げた事であるが、地域性もあるのか 地域は特に特殊な所と認識した。県としての取り組みや考え方にも少々不満。私自身としては、もっと厳しく取り入ってほしい位。しかし、この制度は「質の向上」として最も適した事業だと思うので、個人的に賛同者を募り、一つ一つ考えて啓発に臨んでいきたいと思う。
- ・ 地域密着型サービスを今後すすめていく上でホームの最低限の質の確保や透明性の上で外部評価や情報公開が必要であり、私たちも受け身ではなくうまくこれを利用し、ホームの更なる質の向上になるよう努めなければならないが、評価調査員の質の均等化（職種が違ったりする為）や主観的な発言をなくす事や、目的の理解はきちんとして頂きたい。
- ・ 経済的な負担（評価手数料）の軽減について今すぐは困難ではあるが、将来的に高齢者を地域で支えるのであれば、国に負担して頂きたい。
- ・ 行政と評価機関、評価を受けた側がそれぞれの連携がなく不調和である。話し合いがあれば、もっとよい方向へいくのではないか。
- ・ 外部評価も情報公表も情報公開するので一本化してほしい。小規模多機能とグループホームを同一の評価をしてほしくない。
- ・ 地区会議での話し合いの中から、情報公表制度に異議ありとの事。地域密着型になると、殆どパソコンで見てくる人はいない。直接見学する。それより、ホームページを作成するよう援助、推進してほしい。毎月の更新は事業所負担（維持費）。情報公表を開くのに時間がかかるとの意見もあり。

問 5-3 調査員の理解や経験格差への対応について

- ・ この度のような研修会を定期的開催していただくことを期待します。同意見他 5 件。

- ・ 今後も外部評価による事業所及び介護の質向上の為にご尽力をお願いします。協力は惜しみません。
- ・ 大変お世話になりました。地域に対しての了見の狭さを思い知り、とても勉強になりました。ありがとうございました。
- ・ 正直、我県に於いては、地域生活サポートセンターのご活躍や実績等への理解が大変希薄でありましたが、今度の会議をグループホーム協議会並びに各関係機関に連絡し検討・協議の場を改めて重ねてゆくよう動き出すことができました。情報の伝達や関係事業の活用、精査等に於いても非常に大きな開催意義と内容であったと感謝申し上げます。
- ・ 尚、他県の取組事例の参照をさせていただくに当たり、当センターよりの今後のご協力を切に望むところであります。
- ・ 小さくても光輝く、こだわりの存在としてのご活躍を祈っています。
- ・ 大変参考になりました。現状報告や研修会等定期開催を検討して下さい。この件だけに時間をかける事は、そんなにできませんが、できるだけ協力したいと思っています。
- ・ 今回の皆様の声を各都道府県に伝えていただきたい。全国での傾向や意向として伝えていただけるとありがたい。個々の声はなかなか伝わりにくいから…。
- ・ 今回の研修で大変多くのことを学びました。評価調査員や事業者、行政をまきこんで誰もが安心して住みつづける地域作りが出来るような企画をしてほしいと思います。ありがとうございました。
- ・ 貴重な体験をさせて頂き、ありがとうございました。まだまだ私共も課題は山積みですが、全国で仲間も（諸先輩方に失礼かもしれませんが）頑張っていることを実感でき、何か力になれば良いなと思います。まずは地元で活動をしっかりとグループホーム協会に働きかけていきたいです。今後もサポートセンターの皆さまにお力添え頂きながら一歩ずつ地域に根ざしたグループホームを目指していきます！
- ・ 外部評価のスケジュールを（日程）をグループホームの日々の日程に合わせてほしい。グループホームが何を大切にし、何を見てほしいか等取り組みを見てもらおうと思っても、書類を見ている時間が多くて、生の生活を見て評価してもらえない。
- ・ 今まで以上に「地域の中で暮らし続ける」ことを支援する事業者の先導役として様々な情報を発信して下さい、「事業者が健康で働き続けられる」ように利用者様、事業者双方のサポート役をお願いします。（抽象的な言い方ですみません）
- ・ これからも、より良い制度となるよう、頑張ってくださいと思いました。名簿を見た時には、有名な方ばかりで、場違いだと感じました。しかし、熱い思いを知れたことは、貴重な経験になりました。

- ・ 今回の研修に参加させて頂き、他事業所の状況を理解させて頂きました。参加されている事業所さんの代表は皆前向きで元気なパワーを頂くことが出来ました。また、外部評価の位置づけや評価を受ける意味、評価調査員の在り方を改めて確認と認識することが出来ました。
- ・ この参加を活かし、他事業所や評価機関等への何かアクションを起こしたいと思っています。
- ・ 今後、評価調査員の研修が都道府県で実施するという事で行政に対する研修の重要性、内容の充実といったことをメッセージと出して頂き、協働していけるようにサポートして欲しいと思います。
- ・ 当グループホームでの外部評価は2機関を交代でしました。A評価機関＝専門性を感じた。介護者も出来てないところで納得出来る評価でした。B評価機関＝ケア以外を重視、重箱の隅をつつかれた思い。これだけの評価に違いがあり、課題だと思いました。
- ・ 今回研修に参加でき、本当に良かったと思います。とても勉強になりました。各先生方や参加者の方達にお会いでき、元気で活躍されているご様子に心暖まる思いがいたしました。少し、気弱になっていた時分でしたが、すっかり元気を取り戻しました。今後共、微力ですが、お役に立てればと思っていますので、よろしく願いいたします。
- ・ 地域生活サポートセンターが中心となり、全国统一した見解の基、今後の評価調査員養成研修、フォローアップ研修に取り組んで欲しい。今後もグループホーム、小規模事業所の質の向上への確保のためご協力頂きたい。家族アンケート調査結果を事業所に公表して頂きたい。
- ・ 行政（国・県・市町村）への働きかけや評価機関のバックアップを今後は是非行っていただきたい。特に評価調査員研修については全国レベルで催し、意見交換できる場づくりなど、他の機関ではできない全体的な取り組みをお願いしたい。サービス評価が各自治体でひとり歩きし、道を踏み外さないように、チェックし、方向づけていただきたい。とても大切な存在なので、今後ともよろしく願いします。
- ・ 情報公表制度とサービス評価制度は基本的にリンクしないと思います。どう無理のないようにするかは今後も検討の余地があるところですが、その程度のことです。確かに地域密着型サービスの質の向上を目指し実地指導を含め、いろんな方策が行われています。その方策も「なんのために、誰のために」の視点がなくなれば方策そのものが標準化されるだけで、「利用者の多岐にわたる豊かな暮らしかた」に対応できるものではないと思います。
- ・ これからもあの手この手で考え、あの人この人を使いまくり、あの時この時のチャンスを逃さず、第2の札幌会議があるときは参加者にはきちりその責任と役割を果たしてもらおうようにされたいと思います。
- ・ 評価調査員の方の中には、評価している・できていないことを、さがす

視点の方がおられる。一緒に考える他のグループホームの取り組みを紹介するなどの工夫が必要だと思う。

- ・ 今回は、どうもありがとうございました。地域に根ざして行きたいと考えていても、一人相撲で終わってしまい、いつも残念な気持ちでいます。しかし、自施設の取り組みを考える良い機会でもありました。さらに、有効に利用して行こうと思います。又、地域密着型サービス事業の一員として、広域圏に提案できる機会を見つけていきたいと思います。
- ・ 遠い所から札幌までわざわざ会議に呼んで頂きありがとうございました。最初に行くのをためらいましたが、大変良い勉強になり、今はうれしく思っており感謝申し上げます。グループホーム連絡会の会員ホームへ伝達講習を開く予定をしております。ありがとうございました。
- ・ 介護保険制度、外部評価開始時より、サービスの質を高めるために活躍された全国的な方々、現役者の皆様にお目にかかれ、元気をいただきました。
- ・ 毎年度、当協議会では県下の支部会(6支部)を通じて、外部評価に関する意向や要望、苦情等を取りまとめて、評価機関との意見交換会(行政参加)を開催しています。
- ・ 今年度に関しても同様に実施する予定ですが、開催日等は現在未定です。また、その意見交換会を開催時にサービス評価の目的や活用方法、取組方などの勉強会(研修会)を開催する予定です。
- ・ 尚、今年度の開催に関しては、地域生活サポートセンターからもまたお越し頂ければと考えていますので、宜しく願います。
- ・ 行政への情報提供と、今後の積極的な支援があればうれしいです。事業所間、評価機関それぞれの団体づくりと、その支流の支援等。

第4章 サービス評価地域会議開催報告 ～サービス評価の推進に向けた取り組み事例

サービス評価は、事業所の管理者、職員、サービス評価機関やその調査員、アンケートに答える家族など、様々な者が関わりながら実施されている。さらに結果を受け取る市町村職員や運営推進会議のメンバー、あるいは、公表結果を目にする地域の人、サービス評価制度全体の運営管理を行う都道府県職員等、多くの人に関わりながら、それぞれの役割を果たしている。しかし、各々が果たす役割は違っていても、誰のために何を目指した取り組みであるかの目的は同じであり、地域の当事者が一緒になって、この制度をより良いものにしていくための議論をしたり、対応策を講じたりしていくことが重要である。

3章で紹介した「サービス評価全国推進会議」を通じて、サービス評価制度の今後のあり方を、事業者、行政、評価機関の3者で話し合うことの重要性に気づいた地域は多く、実際に地域会議を実現しているところもある。ここでは、愛知県と岐阜県の2つの地域を取り上げて、サービスの質向上に向けた地域の課題認識や議論の内容を報告する。

1. 愛知県サービス評価地域会議

(1) 開催概要

日時 : 平成22年2月12日
会場 : 愛知県勤労会館・4階第3講義室
参加者 : 愛知県認知症グループホーム連絡協議会
愛知県地域密着型サービス外部評価機関連絡協議会
愛知県高齢福祉課
地域生活サポートセンター

(2) 開催概要

愛知県は全国でも6番目にグループホームの多い地域となっているが、サービス評価制度への取り組みについては、制度の意味を十分に理解しないままに取り組んできた面もある。現在、情報公表の導入や外部評価の改正等が行われているこの機会に、愛知県においても納得のいく制度にしていくため、事業者、評価機関、行政のそれぞれの立場から忌憚のない意見を出し合い、地域のサービスの質向上につい

て考えていく機会にしていく。

(3) 検討内容

サービス評価の意義や効果

- ・ ケアサービスを見直す1年に1回のよい機会になっている。
- ・ 自己評価をすることで意識が高まる。
- ・ 事業所によって運営のレベル差が生じている。事業所の中に入っていけるのは評価機関だけなので、サービスの底上げのために頑張してほしい。
- ・ サービス評価の実施によって、見えていなかった部分が見えてきたり、新たな取り組みのきっかけになったりと、意味がある。
- ・ 他の事業所の取り組み事例等が聞けたら嬉しい。

評価手数料について

[事業者の意見・疑問の集約]

- ・ 評価機関によって手数料に差があるのは何故か。
- ・ 情報公表が一緒になり、(費用的にも) ますます負担になっている。どこを選んでいいのかわからない。
- ・ 名古屋市は全国平均に比べると手数料が安いですが、評価機関によってばらつきがあるため、どうしても安い方を選んでしまう。
- ・ 利用料の細目を公表したい。(実費の部分) 介護サービス情報の公表の利用料で1ヶ月のその他の料金が不明でいくらかかるのかわからない。
- ・ 手数料が安い評価機関に依頼したら、評価員のレベルも低かった。
- ・ 料金の積算について説明してほしい。

[意見交換の主な内容]

手数料の積算根拠について

(評価機関)

- ・ 料金の積算根拠については、県へ提出している。
- ・ 県に提出していればよいということではなく、評価機関としての説明責任があると思っている。手数料の格差があるということは、調査員への研修の中身も違うということであり、そのあたりを説明して納得をいただくべきだと思う。
- ・

(事業者)

- ・ 手数料の格差を説明して欲しいということは事業者側の素朴な疑問であり、決して安い所に依頼したいと言っているわけではない。費用が 10 万円なのであれば、その積算根拠を明示いただきたい。

(サポートセンター)

- ・ 21 年度に制度の見直しがあり、その中に積算根拠を示していただきたい旨が記されている。外部評価の見直しに伴い、今回は特に評価機関毎の積算根拠を明確に示していただきたい旨、全国道府県をお願いしているところである。
- ・ 全国的に手数料の平均額を見ると、45,000 円から 10 万円以上までばらつきがあり、現在のところ、98,000 円が平均となっている。受け持つ件数によって事務経費も違って来るなど、費用の内訳を明確にしていこうというのが、今回の見直しの 1 つである。

(評価機関)

- ・ 評価手数料は、最低限やらなければならない作業工程にかかる時間や経費を積み上げて作られている。訪問調査にかかる 6 時間程度が全てではなく、裏方の事務的な手続きも多い。

積算根拠を示す評価機関側の資料を配布して、説明を行った。

手数料の機関差について

(事業者)

- ・ 評価機関ごとに、料金の差が生じている理由や各々の機関が出している数字の根拠を知りたい。

(愛知県高齢福祉課)

- ・ 情報公表が導入されるのを機に、事業者負担に配慮した手数料設定を考えていただくように評価機関の方へ依頼した。予想以上に料金が低い機関が出てきたために格差が生じる結果となったが、評価機関の方も N P O と株式会社では経営の条件も違うので、料金設定を一様に出来ない状況もある。
- ・ 評価機関ごとの積算根拠の開示については、県側でも検討しているところだが、評価機関の主観が入ったものを県が公表するのも難しいので、方法を考えているところ。機関の特徴・アピール事項等を提示してはどうかということで、今後検討していきたい。

(評価機関)

- ・ 評価手数料の格差が生じている中で、評価機関の情報が不透明であるという

指摘は最もな話として受け止めている。

- ・ もう1つは、安かろう悪かろうという状況や、料金が高ければレベルも高いというのは問題がある。価格と品質はリンクしているのか、評価調査員研修は足並みが揃っているのか等を検討していかなければならない。
- ・ 思いつきの意見ではあるが、事業者の方が、他の外部評価に立ち会っていたとき、事業者による評価機関の評価をする機会を持つというのはいかなるものか。

事業者側が評価機関を評価しに行くというのは、面白い。(事業者)

(事業者)

- ・ 双方の協議会の交流が出来たのだが、費用を取るか取らないかの話だけでなく、(サービスの質確保・向上に関する)福祉制度のあり方についても世の中に問うべきである。お互いの意見と発想を持ち寄って議論できるような会にしていくべきではないか。
- ・ ある意味、調査員の質は違って当たり前な面があり、料金の安いとか高いとかの議論よりも、今後どうやってサービスが成り立っていくのか、サービス事業者と評価機関と一緒に話し合っていきたい。
- ・ 手数料に対する意見が出ているのは、決して高い安いを言っているわけではない。お互いの関係作りを進めていくためにも、不透明な部分を明確にしていきたいという意味である。

評価調査員の養成および質確保について

[事業者の意見・疑問の集約]

- ・ 事業者側も、費用対効果を期待しながら時間をかけて取り組んでいるのに、評価機関との方向性が違うのはなぜかと疑問に思う。
- ・ 評価調査員の質はどのように担保しているのか。評価調査員の研修体系、受講時間・講師等の状況や、フォローアップ研修の体制について教えて欲しい。
- ・ 評価調査員の経歴等を教えてほしい。
- ・ 評価調査員の質のばらつきがある。
- ・ 毎年、評価調査員が変わるたびに指摘事項や視点が違う。
- ・ 事業者側から評価調査員にアドバイスを望む声も聞こえてくるが、本来、評価調査員はアドバイスをしてもよい立場にあるのかどうかを確認したい。

[評価機関側からの回答・意見等]

- ・ 評価調査員の研修は、国の指定で新規研修 1,560 分と定められている。内訳は、2 日の座学・1 日の実習・1 日の振り返りの座学となる。この 4 日間で熟知するのはなかなか難しいのが現状であり、年に 1 回のフォローアップ研修を実施するようにしている。
- ・ また、評価調査員のモチベーションアップを図る研修や、レベルに応じた研修を 22 年度以降に考えていきたいと思っている。このような取り組みにより、事業者側も評価調査員が選びやすくなればよいと考えている。
- ・ 評価調査員の資格については、いまのところ規定がないために今後の課題となる。
- ・ 評価調査員のアドバイスに関する質問について、制度的にはアドバイザーの立場ではない。また、コンサルタントでもないので、「しなさい」という立場ではないことを確認しておきたい。あくまでも、「はどうですか」という聴き取り型で、お互いの会話から気づきを見つけてもらうのが仕事である。今後、一緒に、何が必要なのかを考えていただきたい。

サービス評価項目や運用に対する意見・課題

- ・ 情報として活用するには文字数が多すぎる。
- ・ コストをかけて実施するからには、意義のあるものにして欲しい。
- ・ 外部評価の調査日を希望してから返事が来るまでに時間がかかる。
- ・ 「利用者は戸外のいきたい所にいつている」との評価項目に疑問を持つ。認知症の人が行きたいところは、自分の生まれ育った場所なのではないか。
- ・ 情報公表は ・ × で実施されているが、外部評価は、逆に家庭的な雰囲気などの曖昧な部分を重視して実施したらどうか。

サービス評価制度全般に関する意見・課題

- ・ 公表制度やサービス評価は、事業所が選ばれるとか、利用者が選ぶためと言うものの、受け入れ先が不足する現状の中で、結局は空きのある事業所や、安いところが選ばれているのが現状ではないか。
- ・ 日々のケアや業務が大変なのに、評価のために用意する資料が膨大。
- ・ 1 年に 1 回は多いので 2 年に 1 回にならないか。2 年に 1 回とする要件が今後の 5 年にかかっているのは厳しい。
- ・ 評価結果を市町村がどのように活かしているのか知りたい。
- ・ 質の高い外部評価にしていくために、どのようにしていけばよいのかを外部

評価機関連絡協議会でも話し合っている。研修体制の強化を確立していくために、部会を作り工程の精査を行っている。

- ・ 情報公表と外部評価で、グループホームの本質が本当に見てもらえるのか。外部評価も全体には見えてこないと思うが、どのように考えているのか。

情報公表制度に対する意見・疑問

- ・ 情報公表項目が多すぎる。
- ・ 情報公表は活用されているのか。一般の人がどれくらい閲覧しているのかを数字で教えてほしい。
- ・ 事業所独自のカラーが見えにくい中で、項目だけが優先してはいないか。ターミナルケアに力をいれているところとか、レクレーションに力を入れているところとか、事業所ごとのカラーが出やすい公表制度になると、利用者の選択肢になり得るのではないか。
- ・ 情報公表の調査では、実践していても記録がなければ「やっていない」と見なされてしまう。本質的なところを見てほしい。
- ・ 利用料の細目を公表したい（実費の部分）。情報公表の利用料のチェック項目は、1ヶ月のその他の料金がいくらになるかが分からない。

（愛知県高齢福祉課）

- ・ 情報公表の件については、国に対して事業者蛾アピールしたい事を公表できるしくみにしてほしいと伝えているところであり、今後、この制度をどう良く育てるかが県の仕事だと思っている。
- ・ 情報公表は、一定のルールで判断しなくてはならないので、不満につながりやすいのも理解しているが、その辺りも含めて国に意見・提言をしていきたい。

（4）まとめ

全国的にみると、サービス評価の意義・活用方法については、未だ事業者に浸透しきれていないのが現実であり、それは行政においても同様のことが言える。今後は、事業者、家族、評価機関、行政、そして地域も含めてサービス評価の意味や役割を理解しながら、共に地域サービスの質確保・向上策を考えていくことが重要となる。そういう意味で、今回の愛知県の取り組みは、関係者が共にサービスの質向上を目指す第一歩を踏み出し、サービス評価の新たな展開の足がかりを作ることができたと考えられる。

議論の中では、「明日のための議論」「利用者や一般の人に分かりやすくするために」「双方の協議会の協力のもとに」といった言葉が出されながら、地域資源の協働が目に見える形で展開されていった。

評価手数料や、積算根拠などの議題は、ややもすると双方を対立関係にさせかねないが、一貫して「地域サービスの質向上」のためにお互いが何をすべきかの共通認識で向き合えたこと、そして、双方の課題や疑問に耳を傾けながら今後のあり方を一緒に考える行政の存在があった等は、参加者各々にとっても大きな成果であったと考えられる。

2. 岐阜県サービス評価地域会議

(1) 開催概要

日時 : 平成 22 年 3 月 26 日
会場 : 岐阜県エーザイ川島工園内
参加者 : 岐阜県グループホーム協議会
岐阜県地域密着型サービス評価機関連絡協議会
岐阜県健康福祉部高齢福祉課
岐阜市福祉部会議保険課
地域生活サポートセンター

(2) 開催概要

岐阜県では、全国推進会議以前から、手数料の標準化や実施頻度に関する取り決めが行われており、事業者、評価機関、行政の足並みを揃えながらのサービス評価の運営が行われてきた地域である。今回実施した地域会議では、公表制度と外部評価の同一日実施に関する実践状況の確認や、手数料に見合うだけの外部評価の効果を高めるための施策、外部評価調査員に求められる姿勢に加え、評価調査員と事業者が共に学ぶ場作り等に関する具体的な意見交換が行われた。

(3) 検討内容

岐阜県独自に実施した事業者アンケートの結果について

- ・ 費用、項目の重複感、項目の数の問題などへの意見が多い。

- ・ 全般的に、外部評価の有効性や公表制度の必要性について認識されている様子である。
- ・ 一方で、効果が期待できるサービス評価制度であるならば、他の介護サービスにも適用すべきとの意見もある。

(岐阜県)

- ・ グループホームと小規模多機能のみに外部評価制度が義務付けられているのは、この2つの事業者団体からの働きかけで実施に至った経過があると聞いている。
- ・ 他の介護サービスにも取り入れるべきかどうかについては、膨大な事務手続きが伴うことや、評価機関の数に限りがあることなど、クリアにしていくべき課題が多いことも事実。しかし、外部評価の適切な積み上げによって、他サービスにも及んでいくという事はあり得るかもしれない。

(評価機関)

- ・ 愛知県では特養から第三者評価をやりたいとの依頼が入っており、意識の高い訪問介護やデイサービスなどからも引き合いがきている。
- ・ 今後、評価機関からの働きかけ次第で、ある程度、意識の高い事業所の外部評価に関する取り組みも起こってくるのではないかと。

(事業者)

- ・ 全国会議などで他の地域の状況を聞いていると、岐阜県のように費用や頻度の規定がある地域は珍しいようだ。他府県は、競争原理を働かせるということで、料金を一律にはしていない。
- ・ サービス事業者の立場言えば、経営効率の悪い1ユニットの外部評価手数に割高感があると感じている。
- ・ 事業者にしてみれば、情報公表と外部評価にかかる作業時間の多さが指摘されており、日常業務に追われる中で負担になっているのも事実。料金が安いにこしたことはないが、大切なのは、外部評価に費用を払うだけのメリットがあるかどうかである。一定期間を過ぎた事業者から「外部評価は必要ない」との意見が出るということは、そのメリットを感じないという意味であろう。評価は、事業所の経験によってその内容も変わっていくはずだ。
- ・ 家族アンケートの結果を事業所に開示してもらうことも必要ではないか。そうしたデータを提示していただき、我々がしっかりと気づけるようにしてほしい。

(評価機関)

- ・ 評価機関側も普段から勉強しているつもりだが、それぞれの事業所が目指すところと、我々の調査の視点について、今後も意見交換ができればよいと考えている。
- ・ 調査員は、個人的な価値観が入ってしまいがち。こうした機会を通じて、評価機関側もいろいろな意見に耳を傾けたい。
- ・ 介護の分野は、職員が入れ替わりでケアの質も変化してしまいがち。教育も追いついていない中で、外部評価がレベルアップにつながるのではないかと。

(事業者)

- ・ 双方が学べるような、岐阜県独自の研修をつくっていけばよいと思う。評価制度のように、毎年同じレベルでやっていけるのはとてもありがたい制度だと思う。
- ・ サービスの底上げという意味で、外部評価制度が存在する。評価機関には、事業所の質の格差を解消し、地域の中が同じレベルにしていくような思いで関わっていただきたい。外部評価機関同士の横の関係の中で、全体水準をあげていく取り組みが必要なのだと思う。
- ・ 1ユニット事業所は、率直に高いと感じる。しかし、外部評価機関の諸経費の必要性があるのも事実であり、調査員の研修費用、講師の費用など、コストの内訳や費用の積算根拠を提示していただくことで、我々も納得感を持つことができると思う。もしも、費用の余剰金があるのであれば、調査員の教育に使ってもらいたいというのが我々の思い。
- ・ 評価調査員同士のレベルや考え方の違いが大きいというのは、我々の問題意識であり、ぜひとも調査員のレベルアップの努力をお願いしたい。
- ・ 岐阜県の手数料平均は6万5千円。全国平均が9万を超えていることを考えると、決して高い状況ではない。全国的にみれば、外部評価は4万から15万の幅がある中で、岐阜県はどこを使っても一律の金額というのも特徴的。
- ・ 金額の話が出てしまいがちなのは、「やってよかった」と思えるような外部評価かどうかということである。調査ごとに言われることや視点がぶれているのが現状であり、評価調査員の養成をしっかりとっていく必要がある。

情報公表制度について

(岐阜県)

- ・ 21年度のアクセス件数は3万件を超える見込み。各事業所のトップページは、

2月で8千件程度となっている。しかし、情報公表は一般の人が見ても分かり難いとの指摘があり、アクセス件数が上がっているのは、個別リーフレットを配った効果と思われる。

- ・ 情報公表制度のねらいはニーズのある人をサービスにつなぐことだが、実際はケアマネジャーが活用しているケースが多く、ケアマネ自身がどの程度良いサービスを見つけれられているのかの実態はつかめていない。日常的に必要なものとして、情報公表が動いているかといえば、全く動いていないというのが実際のところだ。

(事業者)

- ・ 通常の勤務時間の中で、外部評価、公表制度の業務にとりかかることは不可能であり、実際は残業時間や休日出勤に対応しえざるを得ないのが実情。高いとか安いとかという話ではなく、もっと良いもの、もっと使いやすいものにしていかなければならない。

(評価機関)

- ・ 今後、インターネットの世代になればもう少し使うようになるだろうが、実際、WAMネットで検索して利用しようという事例は本当に少ない

(事業者)

- ・ 公表制度ではマニュアル等の有無をチェックするだけだが、逆に、チェックを通じて、こういったマニュアルや書類も必要なのだと気づくきっかけにはなる。マニュアルは、事業所を守るものだということを知った。

(事業者)

- ・ 認知症ケアも進化しているので、今年あれば来年のチェック項目から外すというのではなく、マニュアルそのものの書き換えも問うていくべき。

同一日実施について

(評価機関)

- ・ 情報公表と外部評価は、訪問して調査するという方法は同じだが、公表はチェック、外部評価は話し合いと、同じ手法でありながら実施内容は全く違う。
- ・ 調査員は両者の違いをしっかりと棲み分けながら調査しなければならず、小規模多機能の理解もいまひとつの中で、戸惑いが多い。

(事業者)

- ・ 公表制度のあり方については行政にしっかりと考えていただき、住民にわかりやすい情報公表を実現してほしい。

評価機関について

(岐阜県)

- ・ 情報公表の調査機関については、かなり充足してきているので増やすことは考えていないが、評価調査機関は申請があれば断る事ができないので、精査の上、問題なければ認めているところ。とはいえ、他の評価機関の運営に支障が生じないように配慮する部分が難しいところ。

(評価機関)

- ・ 外部評価制度も経過とともにスムーズに出来るようになってきた。調査時間が長すぎるという話が出ていたが、いろいろな話を聞かせていただきたいという思いから、どうしても長くなってしまいがち。
- ・ 他の介護サービスに比べると、グループホーム等は公表制度への意識の高さを感じる。これは外部評価に慣れておられる影響だと思うが、世間に知らせるためのチェックではなく、自分たちにとってなぜこの書類が必要なのかを考える姿勢、質の高さを感じた。他の介護サービスとの大きな違いである。
- ・ 公表と外部評価が一緒になったことで、ホームの中を見せていただく時間が減ったのは残念だが、午前中の資料のチェックを踏まえた上で午後の評価に臨むと、従来よりも話の幅が広がってくる。これは、同一日調査のメリットだと思われる。現場の中から材料を探す（一緒に散歩する等）ことも、状況が許せばやっている。

(事業者)

- ・ 最初の頃は、今以上に調査員が現場に入って、利用者に触れあいながら調査を行っていた。しかし、徐々に書類を見るだけの評価になってきた感もある。時間が少なくなっていく中で、評価の質が変わってきたのは残念なことだ。
- ・ 利用者が満足できているかどうかを思いながら、日々、葛藤を抱えながらケアサービスに取り組む中で、外部の人が気づいた関わり方について教えてもらいたいというのが事業者の思いだ。
- ・ 外部評価は毎年違う職員に参加してもらい、評価調査員と話をする機会をつくったり、自己評価は職員全員が取り組んだりしながら実施している。
- ・ 外部評価時に、調査員と利用者とは外出してもよいものなのかどうかを確認したい。 岐阜県：その場の流れによるのかもしれないが、全く否定されるものではないだろう。

.

第5章 外部評価調査員・評価機関実態調査結果

1. 調査票および調査結果概要

外部評価調査員評価機関実態調査アンケート

基本情報

1	都道府県名	-	2	評価機関名	-
3	ご記入者様お名前	-			

貴機関に所属している評価調査員について、該当する人数を教えてください。

4	所属人数	(全体)2,212人(100.0%) (1機関当たり) 23.78人	8	評価調査員の取得資格や団体等所属の状況	
5	性別		a	介護支援専門員	629人(28.4%) (1機関当たり) 6.76人
	a 男性	756人(34.2%) (1機関当たり) 8.13人	b	介護福祉士	453人(20.5%) (1機関当たり) 4.87人
	b 女性	1,456人(65.8%) (1機関当たり) 15.66人	c	社会福祉士	272人(12.3%) (1機関当たり) 2.92人
6	経験年数	2,129人	d	社会福祉主事	274人(12.4%) (1機関当たり) 2.95人
	a 1年未満	367人(17.2%) (1機関当たり) 3.95人	e	ヘルパー	349人(15.8%) (1機関当たり) 3.75人
	b 1年～2年未満	308人(14.5%) (1機関当たり) 3.31人	f	看護師	293人(13.2%) (1機関当たり) 3.15人
	c 2年～3年未満	349人(16.4%) (1機関当たり) 3.75人	g	保健師	64人(2.9%) (1機関当たり) 0.69人
	d 3年以上	1,105人(51.9%) (1機関当たり) 11.88人	h	医師	3人(0.1%) (1機関当たり) 0.03人
7	年間活動実績の状況	1,971人(89.1%)	i	介護相談員	97人(4.4%) (1機関当たり) 1.04人
	a 0ヶ所～1ヶ所	547人(24.7%) (1機関当たり) 6.08人	j	家族の会会員	62人(2.8%) (1機関当たり) 0.67人
	b 2ヶ所～4ヶ所	594人(26.9%) (1機関当たり) 6.60人	k	民生委員・児童委員	42人(1.9%) (1機関当たり) 0.45人
	c 5ヶ所～10ヶ所	490人(22.2%) (1機関当たり) 5.44人	l	その他	494人(22.3%) (1機関当たり) 5.31人
	d 10ヶ所以上	340人(15.4%) (1機関当たり) 3.78人			

21年度の評価調査員研修の実施(参加)状況についておうかがいします。(3月末までの実施予定も含みます)

9	新規養成研修の状況について教えてください。	
a	新規養成研修回数	平均 0.8回(有効回答75)
b	新規養成研修受講者数	平均 4.9人(有効回答80)
10	フォローアップ研修の状況について教えてください。	
a	フォローアップ研修回数	平均 1.6回(有効回答83)
b	フォローアップ研修受講者数	平均 17.2人(有効回答87)

「介護サービス情報の公表」に関連してお聞きします。

11 貴機関は、介護サービス情報の公表制度における調査機関に指定されていますか？

	a はい	b いいえ	
該当欄に1を入力	75(79.8%)	19(20.2%)	N=94

「介護サービス情報の公表」の調査機関に指定されていると回答した方にお聞きします。

12 貴機関では、外部評価と介護サービス情報公表の同一日調査を実施していますか？

	a はい	b 今後予定がある	c 今後予定はない	d 未定わからない	無回答	
該当欄に1を入力	46(61.3%)	12(16.0%)	5(6.7%)	8(10.7%)	4(5.3%)	N=75

b 今後予定があると回答された方は、いつ頃から実施する予定が教えてください。

年 月頃から

a 同一日調査を実施した感想やご意見があれば、自由にご記入ください。

「介護サービス情報の公表」の調査機関に指定されていないと回答した方にお聞きします。

13 その理由をお聞かせ下さい。(例:希望しないから:指定してもらえない等)

各年度の外部評価実施件数をご記入下さい。(訪問調査が終了している件数)

14 平成20年度外部評価件数(H20年4月～H21年3月末) 有効回答 93

a グループホーム	4,876件(1機関あたり平均52.4件)	b 小規模多機能	631件(1機関あたり平均6.8件)
-----------	-----------------------	----------	--------------------

15 平成21年度外部評価件数(H21年4月～H22年3月末として見込みも含みます) 有効回答 93

a グループホーム	5,028件(1機関あたり平均54.1件)	b 小規模多機能	887件(1機関あたり平均9.5件)
-----------	-----------------------	----------	--------------------

評価手数料についておうかがいします。

16 外部評価手数料の金額をご記入下さい。

a グループホーム(1ユニット)	平均 79,734円 中央値 80,000円
b 小規模多機能	平均 83,347円 中央値 80,000円

17 同一日調査を行う場合のそれぞれの手数料の金額をご記入ください。

	外部評価 (円)	介護サービス情報の公表(円)	合計 (円)
a グループホーム(1ユニット)	平均 69,254円 中央値 70,000円	平均 25,486円 中央値 24,000円	平均 93,160円 中央値 90,000円
b 小規模多機能	平均 72,766円 中央値 73,500円	平均 26,942円 中央値 24,315円	平均 98,342円 中央値 99,375円

審査委員会についておうかがいします。

18 開催頻度は概ねどのくらいですか、1年を通した実績からお答え下さい。

年間 回程度 有効回答 89

19 審査委員会は、貴機関の円滑な運営に活かされていますか

	a 大いに活かされている	b まあ活かされている	c どちらともいえない	d あまり活かされていない	e 全く活かされていない	
該当欄に1を入力	18(26.1%)	32(46.4%)	12(17.4%)	7(10.1%)	0(0.0%)	N=69

20 評価機関としてご意見やご要望などがありましたら、自由にご記入ください。

2. アンケート調査結果

評価調査員の登録人数

評価調査員の登録人数を聞いたところ、全体では2,212人となっている。

最も多いのは、「11~20人」が23機関(24.5%)、次いで「21~30人」が18機関(19.1%)、「6~11人」が17機関(18.1%)となっており、1機関の登録平均人数は23.8人となっている。

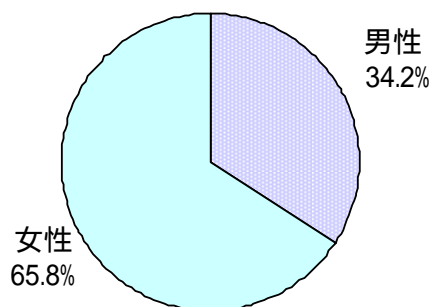
所属人数合計 (全体)2,212人 : (1機関当たり) 23.78人

	合計	5人以下	6~10人	11~20人	21~30人	31~40人	41~50人	50人以上
機関数	94	11	17	23	18	10	8	7
(%)	100	11.7	18.1	24.5	19.1	10.6	8.5	7.4

評価調査員の性別

評価調査員の性別を見ると、女性が1,456人(65.8%)、男性が756人(34.2%)で、全体の7割弱を女性が占めている。

男性 56人(34.2%) 女性 1,456人(65.8%)
 (1機関当たり) 8.13人 (1機関当たり) 15.66人

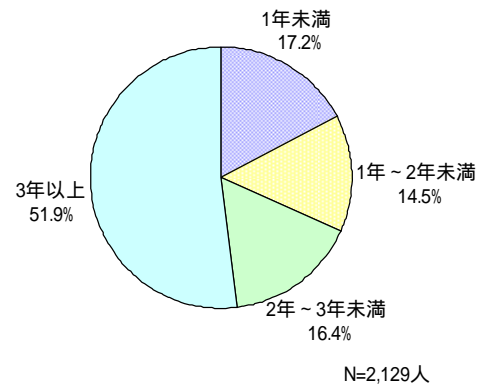


N=2,212人

評価調査員の経験年数

評価調査員の経験年数は、「3年以上」が1,105人で全人数の5割以上を占めている。次いで「1年未満」が367人(17.2%)、「2年～3年未満」が349人(16.4%)と続いている。

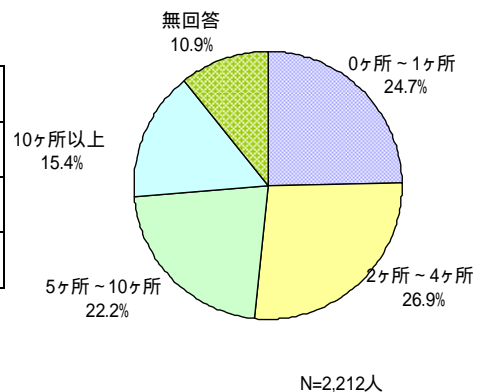
a	1年未満	367人(17.2%)
b	1年～2年未満	308人(14.5%)
c	2年～3年未満	349人(16.4%)
d	3年以上	1,105人(51.9%)



評価調査員の年間活動実績の状況

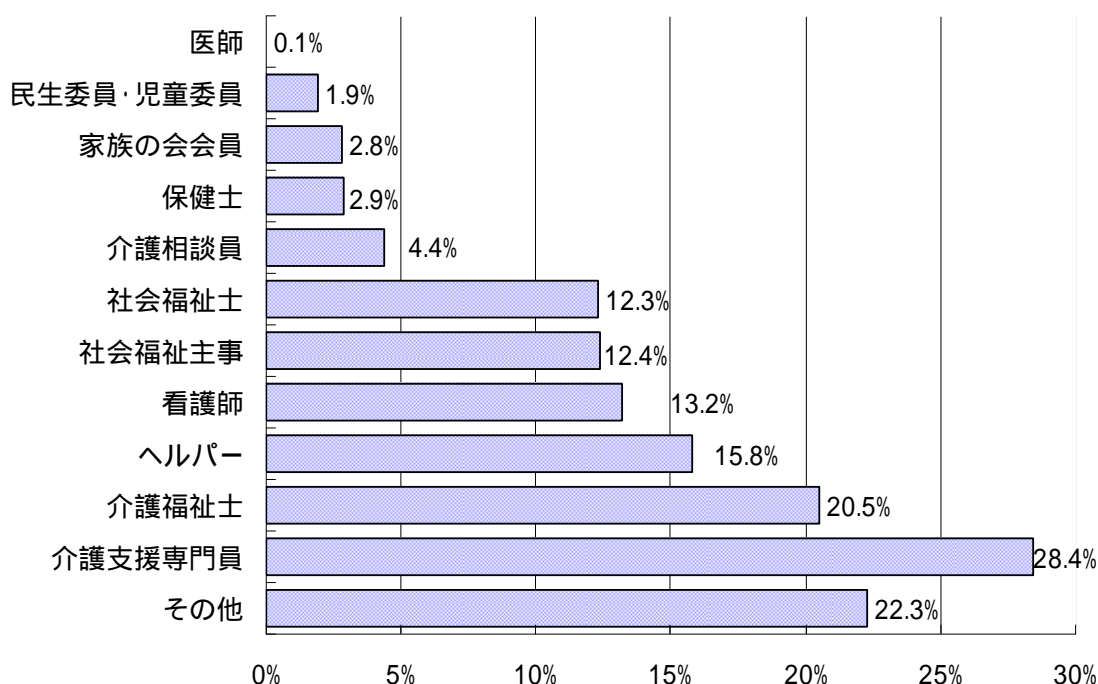
評価調査員1人当たりの年間活動実績は、「2～4カ所」が594人(26.9%)で最も多いが、「0～1カ所」も547人(24.7%)と多く、全体の4分の1の評価調査員は、活動実績がないことが分かる。その他では、「5～10ヶ所」が490人(22.2%)、「10ヶ所以上」が340人(15.4%)と、一部の評価調査員に集中している様子が見えてくる。

a	0カ所～1カ所	547人(24.7%)
b	2カ所～4カ所	594人(26.9%)
c	5カ所～10カ所	490人(22.2%)
d	10カ所以上	340人(15.4%)



評価調査員の取得資格や団体等所属の状況

評価調査員の取得資格を見ると、介護支援専門員が 28.4%で最も多く、介護福祉士が 20.5%、ヘルパーが 15.8%、看護師が 13.2%、社会福祉主事が 12.4%、社会福祉士が 12.3%と続いている。



21 年度の評価調査員新規養成研修の状況

新規養成研修の実施回数

新規養成研修の実施状況を機関ごとに見ると、1回/年が 36 機関 (38.3%) で最も多く、0回が 34 機関 (36.2%) となっている。平均回数は、1 機関あたり 0.8 回/年となっている。

	合計	0回	1回	2回以上	無回答
機関数	94	34	36	5	19
(%)	100.0	36.2	38.3	5.3	20.2

(平均 0.8 回)

新規養成研修受講者数

新規養成研修の受講者数を見ると、「0人」が36機関（38.3%）で最も多く、「1～5人」が15機関（16.0%）、「6～10人」が14機関（14.9%）と続いている。

1機関あたりの平均受講者数は4.9人となっている。

	合計	0人	1～5人	6～10人	11～15人	16人以上	無回答	
機関数	94	36	15	14	9	6	14	(平均 4.9人)
(%)	100.0	38.3	16.0	14.9	9.6	6.4	14.9	

21年度の評価調査員フォローアップ研修の状況

フォローアップ研修の実施回数

フォローアップ研修の実施回数は、「1回/年」が42機関（44.7%）で、半数近くを占めている。次いで、「2回/年」が15機関（16.0%）、「0回/年」が14機関（14.9%）、「3回以上/年」が12機関（12.8%）となっている。平均実施回数は1.6回/年となっている。

	合計	0回	1回	2回	3回以上	無回答	
機関数	94	14	42	15	12	11	(平均 1.6回)
(%)	100.0	14.9	44.7	16.0	12.8	11.7	

フォローアップ研修の受講者数

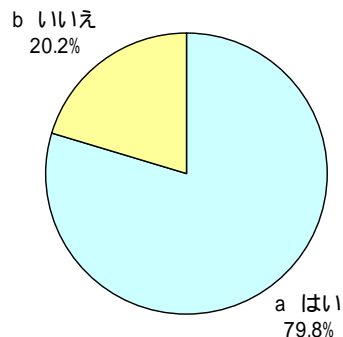
フォローアップ研修受講者数は、「11～20人」と「1～10人」がそれぞれ23機関（24.5%）となっており、「21～30人」と「0人」もそれぞれ13機関（13.8%）ある。機関ごとのフォローアップ研修受講人数は平均で17.2人となっている。

	合計	0人	1～10人	11～20人	21～30人	31～40人	41～50人	51人以上	無回答	
機関数	94	13	23	23	13	9	3	3	7	(平均 17.2人)
(%)	100.0	13.8	24.5	24.5	13.8	9.6	3.2	3.2	7.4	

介護サービス情報の公表制度における指定状況

情報公表の調査機関に指定を受けている機関は 75 機関 (79.8%) で、全体の 8割程度が該当する。

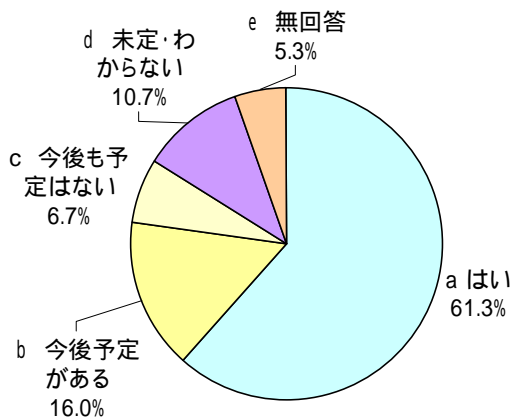
a はい	b いいえ
75(79.8%)	19(20.2%)



外部評価と介護サービス情報公表の同一日調査の実施状況 (N=75)

「介護サービス情報の公表」の指定を受けている機関のうち、外部評価と情報公表を同じ日に実施 (同一日調査) している機関は 46 機関 (61.3%) となっており、今後予定がある 12 機関 (16.0%) と合わせると、58 機関 (77.3%) で 8割程度に該当する。また「未定・わからない」は 8 機関 (10.7%)、「今後も予定がない」は 5 機関 (6.7%) となっている。

a はい	b 今後 予定がある	c 今後も 予定はない	d 未定 わからない	無回答
46(61.3%)	12(16.0%)	5(6.7%)	8(10.7%)	4(5.3%)



平成 20 年度外部評価件数

グループホームの外部評価件数

平成 20 年度のグループホーム外部評価の実績をみると、平均では 1 機関あたり 52.4 件となっている。

事業所ごとの状況をみると、「21～40 件」が 20 機関（21.3%）で最も多く、次いで「1～20 件」が 18 機関（19.1%）、「100 件以上」が 15 機関（16.0%）となっており、実績のばらつきが大きいことがみてとれる。

合計 4,876 件（1機関あたり平均 52.43 件）

	合計	0 件	1～20 件	21～40 件	41～60 件	61～80 件	81～100 件	100 件以上	無回答
機関数	94	9	18	20	12	13	6	15	1
(%)	100.0	9.6	19.1	21.3	12.8	13.8	6.4	16.0	1.1

小規模多機能の外部評価件数

平成 20 年度における小規模多機能型居宅介護の外部評価の実施をみると、平均では 1 機関あたり 6.8 件となっている。

事業所ごとの状況をみると、「1～10 件」が 52 機関（55.3%）で最も多く、次いで、「11～20 件」が 22 機関（23.4%）、「0 件」が 17 機関（18.1%）となっている。

合計 631 件（1機関あたり平均 6.78 件）

	合計	0 件	1～10 件	11～20 件	21 件以上	無回答
機関数	94	17	52	22	2	1
(%)	100.0	18.1	55.3	23.4	2.1	1.1

平成 21 年度外部評価件数

グループホームの外部評価件数

平成 21 年度のグループホーム外部評価の実績をみると、平均では 1 機関あたり 54.1 件となっており、平成 20 年度よりも 1.6 件増えている。

事業所ごとの状況をみると、「21～40 件」が 22 機関（23.4%）で最も多く、次いで「1～20 件」が 21 機関（22.3%）、「61～80 件」が 10 機関（10.6%）となっており、実績のばらつきが大きいことに変化はない。

合計 5,028 件 (1 機関あたり平均 54.06 件)

	合計	0 件	1～20 件	21～40 件	41～60 件	61～80 件	81～100 件	100 件以上	無回答
機関数	94	3	21	22	14	10	7	16	1
(%)	100.0	3.2	22.3	23.4	14.9	10.6	7.4	17.0	1.1

小規模多機能の外部評価件数

平成 21 年度における小規模多機能型居宅介護の外部評価の実施をみると、平均では 1 機関あたり 9.54 件となっており、平成 20 年度よりも 2.7 件増えている。

事業所ごとの状況をみると、「1～10 件」が 46 機関（48.9%）で最も多く、「11～20 件」が 26 機関（27.7%）、「21 件以上」が 12 機関（12.8%）となっている。21 年度に比べると、21 件以上実績のある機関が増えている。

合計 887 件 (1 機関あたり平均 9.54 件)

	合計	0 件	1～10 件	11～20 件	21 件以上	無回答
機関数	94	9	46	26	12	1
(%)	100.0	9.6	48.9	27.7	12.8	1.1

外部評価手数料の金額

グループホーム（1ユニット）の外部評価手数料

グループホーム（1ユニット）あたりの外部評価手数料は、平均で 79,733.8 円となっている。

全体で見ると、「7万～9万未満」が 31 機関（33.0%）、次いで「9万～11万未満」が 30 機関（31.9%）、「5万～7万未満」が 21 機関（22.3%）と続いている。また、「11万以上」はわずかに 3 機関（3.2%）で、「5万未満」も全体の 1 割程度存在する。

平均 79,733.8 円 中央値 80,000 円

(円)

	合計	5万未満	5～7万未満	7～9万未満	9～11万未満	11万以上
機関数	94	9	21	31	30	3
(%)	100.0%	9.6%	22.3%	33.0%	31.9%	3.2%

小規模多機能の外部評価手数料

小規模多機能型居宅介護の外部評価手数料は、平均で 83,347.1 円となっている。

全体で見ると、「7万～9万未満」が 34 機関（36.2%）、次いで「9万～11万未満」が 24 機関（25.5%）、「5万～7万未満」が 20 機関（21.3%）と続いている。また、「11万以上」が 10 機関ある一方で、「5万円未満」も 5 機関（5.3%）ある。

平均 83,347.1 円 中央値 80,000 円

(円)

	合計	5万未満	5～7万未満	7～9万未満	9～11万未満	11万以上	無回答
機関数	94	5	20	34	24	10	1
(%)	100.0%	5.3%	21.3%	36.2%	25.5%	10.6%	1.1%

同一日調査を行う場合の外部評価手数料

[グループホーム]

グループホーム（1ユニット）の外部評価手数料

グループホームで同一調査日を実施する場合の外部評価手数料は、平均で 69,254.0 円となっている。全体で見ると、「7万～9万未満」が 23 機関（24.5%）で最も多く、次いで、「5万～7万未満」が 18 機関（19.1%）となっている。「11万以上」の高額な機関は 0 件で、逆に「5万円未満」の低額は 12 機関（12.8%）となっている。

平均 69,254.0 円 中央値 70,000 円

(円)

	合計	5万未満	5～7万未満	7～9万未満	9～11万未満	11万以上	無回答
機関数	94	12	18	23	9	0	32
(%)	100.0%	12.8%	19.1%	24.5%	9.6%	0.0%	34.0%

グループホーム（1ユニット）の介護サービス情報の公表部分の手数料

グループホームで同一調査日を実施する場合の情報公表部分の手数料は、平均で 25,485.7 円となっている。全体で見ると、「2万～3万未満」が 44 機関（46.8%）で最も多く、「3万～4万未満」が 13 機関（13.8%）と続いている。

平均 25,485.7 円 中央値 24,000 円

(円)

	合計	2万未満	2万～3万未満	3万～4万未満	無回答
機関数	94	4	44	13	33
(%)	100	4.3	46.8	13.8	35.1

グループホーム（1ユニット）の手数料合計

グループホームで同一日調査を実施する場合の手数料の合計は、平均で 93,160.3 円となっている。全体で見ると、「7万～9万未満」が 20 機関（21.3%）、次いで「9万～11万未満」が 16 機関（17.0%）で、「11万以上」も 15 機関（16.0%）ある。

平均 93,160.3 円 中央値 90,000 円

(円)

	合計	5万未満	5～7万未満	7～9万未満	9～11万未満	11万以上	無回答
機関数	94	1	9	20	16	15	33
(%)	100.0%	1.1%	9.6%	21.3%	17.0%	16.0%	35.1%

[小規模多機能型居宅介護]

小規模多機能の外部評価手数料

小規模多機能型居宅介護で同一調査日を実施する場合の外部評価手数料は、平均で72,765.9円となっている。全体でみると、「7万～9万未満」が23機関(24.5%)で最も多く、次いで「5万～7万未満」が19機関(20.2%)、「9万～11万未満」が13機関(13.8%)となっている。「11万以上」の高額は0件となっている。

平均 72,765.9円 中央値 73,500円

(円)

	合計	5万未満	5～7万未満	7～9万未満	9～11万未満	11万以上	無回答
機関数	94	8	19	23	13	0	31
(%)	100.0%	8.5%	20.2%	24.5%	13.8%	0.0%	33.0%

小規模多機能の介護サービス情報の公表部分の手数料

小規模多機能型居宅介護で同一調査日を実施する場合の情報公表部分の手数料は、平均で26,942.2円となっている。全体でみると、「2万～3万未満」が44機関(46.8%)と最も多く、次いで「3万～4万未満」が12機関(12.8%)と続いているが、無回答(異常値含む)も37.2%を占めている。

平均 26,942.2円 中央値 24,315円

(円)

	合計	2万未満	2万～3万未満	3万～4万未満	無回答・異常値
機関数	94	3	44	12	35
(%)	100	3.2	46.8	12.8	37.2

小規模多機能の手数料合計

小規模多機能型居宅介護で同一日調査を実施する場合の手数料の合計は、平均で98,341.6円となっている。事業所ごとにみると、「9万～11万未満」が21機関(22.3%)で最も多く、次いで「7万～9万未満」が18機関(19.1%)、「11万以上」が16機関(17.0%)と続いている。

平均 98,341.6円 中央値 99,375円

(円)

	合計	5万未満	5～7万未満	7～9万未満	9～11円未満	11万以上	無回答
機関数	94	1	6	18	21	16	32
(%)	100.0%	1.1%	6.4%	19.1%	22.3%	17.0%	34.0%

審査委員会の状況

1年間の開催頻度

審査委員会の開催頻度を、1年を通じた実績で聞いたところ、各機関の平均実施回数は1.7回であった。

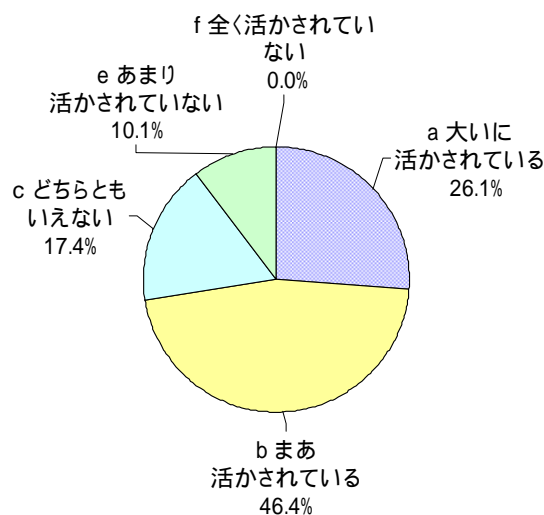
平均 1.7回 中央値 1回

	合計	0~1回 未満	1回	2回	3~9回	10回以上	無回答 ・欠損値
機関数	94	16	48	10	8	3	9
(%)	100.0%	17.0%	51.1%	10.6%	8.5%	3.2%	9.6%

審査委員会の活用状況

各機関の円滑な運営のために審査委員会が活用されているかどうかを聞いたところ、「まあ活かされている」が32機関(46.4%)で最も多く、「大いに活かされている」が18機関(26.1%)で続いている。「全く活かされていない」と答えた機関はなかった。

	合計	a 大いに 活かされている	b まあ 活かされている	c どちらとも いえない	d あまり 活かされていない	e 全く 活かされていない
機関数	69	18	32	12	7	0
(%)	100.0%	26.1%	46.4%	17.4%	10.1%	0.0%



3. 自由回答のまとめ

(1) 同一日調査を実施した感想やご意見があれば、自由にご記入ください。

肯定的な意見

- ・ 例えば、マニュアルの書類の「ある」「なし」から、そのマニュアルの内容や対応の在り方など具体的運用面まで話題にして改善点の気づきのきっかけになっていること。話し合う話題等が広がり、かつ豊富になっていること。効率的調査であること。従来、マニュアルや記録などに関する話題をすると監査的調査等と嫌われたが書類確認の機会ができたことにより、事業所の取組み状況はより見えるようになったこと。
- ・ 調査員2名で、「外部評価」と「情報の公表」の両方を実施するので、スムーズに調査が進み、事業所も一日で調査が出来るので、負担が少ないようです。
- ・ 同時に調査を進めることができ、項目内容が重なるところがあり、一度に確認や話ができて良かった。又、事業所側からも調査が1日で終われるので良かったとの話がありました。
- ・ 同一日調査の方が事業所さんの仕事が軽減できると共に評価機関としても効率が良いと思います。
- ・ 「情報の公表」の調査事項の確認を契機に、運営内容のヒアリングが出来、調査導入の良いきっかけとなっている。現在の所、スムーズに調査ができているものと思われる。外部評価項目も減少し、調査員の負担が軽減されており、調査報告も予想（従前の情報から）よりも早期に届いている。
- ・ 事業所の時間負担も減り合理的だと思います。当方も情報公表作業で事業所プロフィールを把握しながら評価作業に移れます。従前のように[いきなり評価]より、雰囲気も楽になります。
- ・ 手法としては、午前中に情報公表作業を、午後に評価をしています。スムーズな流れが出来ています。
- ・ 外部評価を補完する調査としても有益であると考えます。根拠法令が違うので難しいとは思いますが、外部評価の項目の順番と連動した調査項目となっていると評価員、事業所とも有り難い。
- ・ 実施しやすい。
- ・ 当評価機関では、外部評価受審料に公表サービス受審料を含めているので、事業者の金銭的負担が軽減されている。また、調査員は公表サービスの調査をする事により、外部評価の調査内容に反映することができる。
- ・ 介護サービス情報の公表の確認資料が外部評価の事前資料として確認できる点において、実際の所要時間が短縮され、効率が良い。
- ・ 介護サービス情報の公表の調査を先にすることによって、事業所の色々な情報が得られるので、その後の外部評価の調査がスムーズに行きましたとの報告があり

ました。

- ・ 情報公表のサービス調査を実施することで、これまでに比べ情報量が豊富となり、外部評価が幅広くかつ深掘りできることとなった。例：(情)非常災害時の対応他 (外)災害対策、(情)利用者・家族の状況の把握他 (外)チームで作る介護計画……。事業所の意識の変革が見られる。(更なる質の向上のために、情報公表の各項目が、今後何をすべきかの指標となる)
- ・ 調査は、概ね夕方までに終了している。現在のところ問題なく進んでいる。資料の準備など、一度で済むため、事業者にもメリットがあると思う。
- ・ 同一日調査の方が事業所さんの仕事が軽減できると共に評価機関としても効率が良いと思います。
- ・ 事業所も初めてということもあり、調査項目の理解ができておらず、書類の確認等にも時間がかかった。書類の準備を事前に実施していただいていた事業所は、スムーズに調査が進んだ。当初は、調査員が調査と評価を混合しないか心配したが、きちんと区別して実施できていることが分かった。

否定的な意見

- ・ Aパターンで調査を実施しているが、情報の公表の調査から外部評価に切り替わる時間が定まらず、もう一人の評価調査員の訪問するタイミングがとりづらい。調査員として調査内容や量についての負担は問題となっていないが、調査を受ける事業所の大変さを感じている。(まだ慣れていないこともあると思います。)
- ・ 特に負担の増減はない。事業所側からは、外部評価の中身が薄くなったように感じるというコメントがあった。
- ・ 今年度、外部評価と情報公表を同一日実施を実施する事となっていたが行政側の遅れの為年度後半以降となり事業所に対して評価機関から正確な情報を提供できず、最低実施2ヶ月前の説明やサポートも充分に行えない、(資料も行政から出てきたのも10月の頭)事業所も見切り発車の状態であった。また、調査が11月から3月と通常一年間で行う件数が集中し調査員のスケジュール確保と事業所の日程調整に混乱が生じてしまった。出来れば21年度は体制の整備とし、同一日調査は22年度からの実施として頂きたかった。
- ・ 調査員・事業所とも、初めての一体的調査ということもあり、調査時間が予定より長引くケースが多く見受けられた。調査シート(地域生活サポートセンター作成)の公表調査項目にある様式・マニュアル等の例示があったため、例示の書類があるかないかで、事業所が記入してしまう傾向があった。両調査を受けなければいけないという、負担感(経費・時間・労力)を訴える事業所も数多くあった。
- ・ 介護サービス情報の公表調査を午前中に行い、昼食をはさみ午後外部評価を行っているが、ホームのケアの様子を見る時間が少なくなった。公表調査の項目との重複により、外部評価の項目が削除されたが、薬剤管理・職員の教育研修・虐待の防止・同業者との交流等、項目にないものについては調査対象ではなく、書

き込むこともできなくなっているため、現場では確認しづらくなった。

- ・ 「情報の公表」調査に慣れていないので、説明時間をかけている。概ね 2 種類の調査は義務付けられていることを理解し、公表の調査が追加されたことに対する苦情は少ないが、こちらが事業者の立場を思い大変だと思う。小規模事業者が多数を占めているが、これらの事業者は場所も狭く、書類の出し入れや、調査項目の確認に煩雑なことが多く気の毒である。
- ・ 最初のことで、資料の入力に手間が掛かった。A パターンと B パターンで実施し、両者の結果を比較検討している。情報の公表で、事業所が提示する書類を確認する作業と、外部評価で評価機関が閲覧を希望する書類の閲覧とでは、基本的に主体が変わるので、調査員にとっても、事業所にとっても意識の転換が難しい。
- ・ 当機関は (地名) における 21 年度方式での外部評価は未実施ですが、アドバイスや指導に当たる発言をしてはならない情報の公表と、職員への気付きを促す外部評価を一緒に行うことで、訪問調査時等における事業所への説明など、両者の線引きが難しく感じられました。
- ・ 本調査機関では、同一日実施ではあるが、介護サービス情報の公表調査員と外部評価調査員は、違う者が行なった。午前からの介護サービス情報公表の調査の時間がずれ込み、外部評価調査員が待機していることもあり、終了時間が読めないこともあった。午前中の調査に、事業所と調査員の関係性が築けたと思ったら、次は、また別の外部評価調査員に対応しなければならないことに対し、事業所としては負担感を感じたとの意見も頂いた。
- ・ A パターンで実施。所要時間は概ね 1 時間 30 分くらいとしていますが、確認書類の不備等で確認作業に時間がかかる場合が多い。そのため、外部評価にかかる時間が短くなり、昼食の準備や食事時間での会話・スタッフとの会話にかける時間が少なくなり、「外部評価にもっと時間をかけてほしい。」という事業所の意見もあります。書類確認主体の情報の公表と対話中心の応援団としての外部評価を同じ調査員で同一日に行うことは、調査員にとっても事業所にとっても切り替えが難しい場合があると感じます。
- ・ 外部評価の事業所は介護サービス情報公表が初めてであるため、公表の調査に時間がかかり、肝心の外部評価の時間が短くなることもある。

どちらでもない

(地名) は、現在同一日調査は実施していませんが、当機関独自に 3 カ所を実験的に実施いたしました。

- ・ 現在のところ、機関の方針として「A パターン」の調査方法を採用しています。目的が違う制度であるため、事業所・評価調査員双方で「頭の切り替え」が必要であり、必ず昼食をはさみ、別々のものとして、はっきり分けて行うようにしています。
- ・ 実際、全体の時間は今までと変わらなかった。調査前の調査票記入についての問

い合わせが多く、特に基本情報の誤り箇所の説明を印刷し同封しているが、効果はなかった。ほとんどの事務所が調査情報の項目ごとに用意する書類について尋ねてくる。アンケート送付や訪問調査前の対応に時間を費やすことが多い。

- ・ 同一日調査は調査員としては効率的である。初回であり、書類の不整備、内容の理解が充分でなく思いのほか、情報の公表に時間がかかった。事業所が同一日を希望し実施した調査について特に問題もなく、滞りなく行うことができた。今後、調査員の質の確保や調査機関の維持が難しい。事業所によっては、同一日を希望しない所もある。年間を通して機関が受注し易いように、調査月や調査機関の振り分けなど、情報公表の調査計画を少しでも早く発表して頂きたい。
- ・ 「介護サービス情報の公表」の項目が理解できてない事業所があり、時間がかかるところがある。また、書類を整備するのにいいきっかけになり、ありがたいと言われる事業所もある。
- ・ 現在「情報の公表」は（地名）社協が毎月の地域割りなどしており、評価機関数が2ヶ所しかない（地名）では、1ヶ月でその地域内事業所の外部評価ができるかどうか心配している。調査員調整や日程調整など困難を抱えていることが不安材料。来年度には新規養成の話もでているので、大丈夫だと思うが・・・。
- ・ 平成22年1月から、（地名）内では同一日調査もしくは別日調査がスタートしましたが、事業所自体が情報の公表調査を理解されているところと、されていないところの差が激しいため、外部評価の時間が押してしまうこともある。また、事前にAパターン、Bパターンを事業所にお選びいただいているが、公表の書類の準備不足から、現場で途中、パターンをかえるなど臨機応変に対応している。事業所が慣れるまでは、Aパターンの方がわかりやすいのでは？と調査員から多数の意見があがっている。
- ・ 事業所の調査に要する時間を軽減するので、同一調査の意義は大いにあると思う。著類の点検を円滑にする体制が整っていれば、同一調査は可能である。事務的なことに時間を要する場合は、利用者と食事をしたり、職員との面談時間が不足し外部評価に支障をきたすことになる。
- ・ 調査員の混乱が予想されたが、調査時にいつでも事務局に問い合わせできる環境をつくったことでスムーズに実施できている。（特に公表に関する問い合わせが多い。）経費負担の按分をどのようにするのが難しい。
- ・ H22年度調査から同一日調査を実施できる体制を整えていく。（事業所の希望を聞く）H21年度は、3月に1件実施予定。
- ・ やはり、両制度自体調査方法は違うが、同一日調査という事で、介護サービス調査時に、事業所から資料のアドバイスを求められる事が多い。グループホームと小規模多機能は、今年度から介護サービス調査を受審するが、資料の準備等の時間がかかり、結果的に調査終了時間が延長になってしまうことが多々ある。事業所や調査機関としては、両制度を同一日に行う事により、資料の準備時間や費用

的な面で省略化できるメリットもある。

- ・ 「介護サービス情報の公表」制度が事業所に馴染んできたら特に問題は無いと思われれます。
- ・ 効率的な調査・評価ができる反面、人員のスケジュール調整が難しい。
- ・ 今回は理解のあるホームのみ同一日実施を行ったため混乱はなかったが、全ホーム同一日実施となった場合はホーム側の理解を得るための周知をきちんとする必要があると思われる。

(2) 「介護サービス情報の公表」の調査機関に指定されていないと回答した方の理由

主な意見を抜粋

- ・ 希望しなかったため。
- ・ 評価の報告会を必ず実施しているため、その時に調査ができると判断したから。
- ・ 申請のタイミングが合わなかった。
- ・ 県外なので指定してもらえない。
- ・ 県は既定により社会福祉協議会のみ指定。
- ・ 情報の公表調査機関は1財団法人の独占で、外部評価機関に対しては認めない県の方針のため
- ・ 県が指定の機会を与えない。
- ・ 平成20年 県に対して、公表の調査機関の指定申請をしましたが、調査機関の数が多いため、却下されました。貴サポートセンターからアドバイス頂けると幸いです。よろしくお願いします。
- ・ 新規の指定は無い。行政は、基本的には同一日調査を考えていない。

(3) 評価機関としてご意見やご要望などがありましたら、自由にご記入ください。

- ・ 現在在籍数は、5名ですが、当初は数多くの評価員が在籍しておりましたが問題のある方(常識外の行動:時間に遅れる等)も多く人数が現在に至っております。早急に新規養成の必要性に迫られています。
- ・ 介護情報との同一日実施にあたり、外部評価としてはなるべく早く調査を開始したいが、介護情報のシステムがなかなかスタートできないため、外部評価、介護情報共に、業務への支障がでる。(外部評価の調査の時期に合わせて、介護情報の調査票を紙ベースで記入しなければいけない時期が出てくる、など。)同一日実施を行うのであれば、介護情報のシステム更新や項目変更時期を年度初めに完成させるなどの検討をお願いしたい。行政が外部評価の受審の有無を把握していないため、同一日実施を開始した場合、外部評価、介護情報共に受審漏れが出てくるのではないかと。同一日実施を行っている評価機関の情報をもっと知りたい。(手数料や手法、課題等)

- 評価項目の中で、グループホームが前提で設定されている内容の項目があると事業所や調査員から報告されている項目があります。例えば、「地域とのつきあい」という項目は、小規模は通いが中心であることと、毎日同じ方が来ないこともあります。また、市町村のくくりや大きな区域の場合に、近隣とのおつきあいの方法の糸口が見出しづらい事と、評価機関・調査員としても成功事例などについて触れ合う機会が少ないため、友好的な意見をなかなか述べられない課題も感じています。また、ターミナルなどの項目についても実践例などの資料等があれば役立つように感じております。評価機関学習会なども必要と思っております。評価機関同士のブロック（地域）単位での組織のような体系づくりを望んでおりますが、なかなか音頭をとるところまで行けていないのが残念に感じております。「調査員の質」のことについても更に質を高めていくための手立てになかなか苦慮しています。
- 複数ユニットあるGHの評価結果は、ユニットごとに表現するようになっていますが、実際の調査場面上では全体の状況として話を聞きとることがほとんどで、ユニットごとに異なる内容を評価結果として書くことが難しい状況です。聞き取り時に内容や見せてもらう記録類を、ユニットで完全に切り分けていればそれも可能ですが、現在ユニット数に関わりなく手数料設定をしており、公表調査手数料とあわせてH20年度と同程度の費用負担になるよう低額に設定していることもあって、ユニット数が増えれば調査時間または調査員を増やすといった対応はとれません。そのため複数ユニットの評価結果については、ユニットで大きな違いが生じている項目についてはその項目内で表現し、同一の結果として返すことがほとんどです。そのような点から、事業所として一つの結果を返すような書式であればという思いがありますが、ただ事業所で自己評価をする際にはユニットごとに行い、それを別々に表現できる意義は大きいとも思います。評価においては、それぞれの事業所なりの取り組みに応じた成果と課題をバランスよく表現できればとの思いがあります。成果については「事業所の優れている点、工夫点」の欄で概要的に表現できますが、それ以降の各項目では「次のステップに向けて期待したい内容」に記入される内容に主に課題が表現され、結果をみる事業所には課題だけが目立ってみえる印象があります。（そのため少々工夫していますが・・・）「実践状況」の欄で成果的な要素を表現できればいいかもしれませんが、取り組みの事実を記載するだけで欄がうまってしまい、素晴らしさをクローズアップすることまではできません。できれば「次のステップに向けて期待したい内容」の欄は、成果でも課題でも表現できるものだと、事業所にとってのつらさが軽減できるような気がします。（調査員にもよりますが・・・）
- 事業所も設立して10年近くなりますと、重度の方が増えてきまして、事業所の「重度や看取りの体制」がどこまで整うか、これからの大きな課題です。（特に医療の体制）小規模多機能とグループホームの評価の着眼点について、県と一緒

に考えて行きたい。最近、家族アンケートの回収率が良く、コメントも色々書かれています。感謝の内容と共に、介護度が上がり寝たきりで手が掛かるようになって、今まで通り入居できるか、不安の声が見られます。家族アンケート（満足度）とアウトカム（自己評価、採点）の内容が同じなのを、対称表を作って参考にしております。

- ・ 認知症対応型共同生活介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所を 県社会福祉協議会の会員対象とし、入会した場合、最大で 20%の割引を適用させている。地域密着型サービス外部評価と介護サービス情報の公表制度の今後の方向性を早期に示すよう国に働きかけてほしい。
- ・ 情報の公表も外部評価もそれぞれの必要性は理解していますが、調査の頻度について負担の軽減や内容の充実を図るため、毎年行うのではなく、複数年間隔としても良いのではないかと考えます。 評価手数料について、 県は同一日調査を平成 22 年度から実施することから、来年度から評価手数料の見直しを行い、以下の通り変更します。
- ・ 来年度は本県でも外部評価項目が 20 項程度になることが予想される。項目の絞込みはある程度は必要だがこの辺りが限界ではないか。今後は新たな評価項目検討の必要がある。県の助言により、今年度介護サービス調査と合算しても新たな負担が生じないように調査手数料を引き下げた。調査の質の担保のため調査員報酬には影響のないよう、今後の厚労省の指導にご配慮願いたい。評価をとおり、介護サービス調査の導入で事業所負担は過大になったと感じる。介護サービス調査項目と照らしても、地域密着型評価の中で包括的に見ている項目が多々ある。地域密着型サービスについては介護サービス調査項目の削減や、調査方法などで他の介護サービス事業とは別に配慮する必要性が感じられてならない。
- ・ 県外（事業所は 県）という事もあり、口コミだけの営業でやっています。でも事業所（してくれた受審）の評価で情報発信して頂き、感謝しています。公表機関でないので（できない）事業所には迷惑をかけていると思い、その分こちら心して評価させて頂いています。G.H、小規模だけでもいいから公表もできればいいと思っています。
- ・ 同一調査を行ってみて感じたことは調査項目 11 で記入したとおりです。初めてのことで調査員の方々はどうのように調査を進めるのが良いのか。と模索されました。外部評価の様式が改善される度に評価票としての役割がどんどん薄れてしまったように感じます。当初の様式であれば見る人にもわかりやすく作られており、外部評価での総合所見を書くことができたのに、今の様式では不可能だと思われま。様式の改善を検討ください。
- ・ 当機関では、5 年間で 31 事業所 81 件の外部調査を受託してまいりました。今年度より、地域密着型サービス事業所にも「情報公表」が義務づけられたことより、本年度を持ちまして、評価事業を終了させていただきます。本来ならば、昨年度

までの、外部評価のみ実施されるのが、ベストだと考えます。外部評価と公表の調査の意味合いが全く違う目的で行われるものであり、調査受ける側も混乱してしまうのではないのでしょうか。今後も、サービス事業者の「応援団」として、サービスの質の向上のために、本来の外部評価の目的が、それていたり、意味合いが薄れていかないことを願います。5年間、各事業所の成長ぶりが目に見えてわかり、大変喜ばしく感じております。貴重な事業を受託できたことに感謝しております。5年間ありがとうございました。

- ・ 新しい制度で、運営推進会議を2ヶ月に1回実施している実績などがあれば、外部評価のインターバルを2年に1回に出来る、ということであるが、年6回の開催をきちんとしている事業者は半数くらいである。介護サービスは通常レベル以上であるのに、運営推進会議の実施状況が条件に届かないという事業者も見受けられる。当評価機関はNPO法人で、2ヶ月に1回理事会を実施しているが、主催者として運営推進会議開催の大変さがよく分かる。GHや小規模の管理者が苦勞しているので、この2ヶ月に1回の条件は緩和してもよいのではないかと考える。
- ・ 県では外部評価と情報の公表の同一日調査を21年度は実施しておりませんが、調査機関独自で2件のグループホームと同一調査日で外部評価終了後に情報の公表の訪問調査を行いました。外部評価はホームの「応援団」の立場ですが、公表になると1項目に対して1材料のみの確認作業です。1材料ですが他も当然材料と同様な処理をしていると判断しています。2つの調査を同時に行うといささか困難が生じます。外部評価で見せていただいた書類が公表では判断材料の1つだからです。みてみぬふりをするのか、外部評価でもホームが書類を選んで出てくるようになるのか……。当機関では同一日調査は2つの調査の性格上同一日にするのはいかなものかと考えています。調査手数料や時間の節約という名目で外部評価がせつかく認知され、現にホームのサービスは年々向上しているのに残念です。訪問調査時グループホームの管理者から聞いた情報では、ホームによってご家族へのアンケートを全家族に送付せず、選別して送付しているということです。当機関でもやけにアンケートの返信が少ないホームがあり、全員に渡していただいているか念を押しています。ご家族からアンケートとは別に電話が入り、ホームの不満等を話されます。外部評価という制度が利用者や家族からの不満や苦情・要望を表出しやすくしていると感じています。
- ・ 今年度、 県外部評価機関に認証され、鋭意活動中です。「介護サービス情報の公表」の調査機関としての指定を希望しています。
- ・ 審査委員会を2/9に開催しました。大変有意義な話し合いが出来、委員長より年3回開催の提案あり、定期開催の支援をする予定です。制度改正及び調査機関としても、今年度が初めてでしたので、12月当初は調査員、事業所様、市町村も不慣れな面で行き違い等ありましたが、今は落ち着いております。ガイドブック

が非常に丁寧に作られており、CD-ROM も有効に活用出来、尚且つ安い！ので素晴らしいと思います。ありがとうございます。色々ご指導いただき感謝しております。今後もよろしくご指導お願いいたします。

- ・ 本年度に指定を受け、活動を開始しており、現在の評価実績も1件のみであるため、弊社としてまだまだ「事業としての実態を掴むまでには至っていない」というのが現状であると思います。今後、実績を積み、様々な方々の意見を聞きながら、より良い評価活動をしていきたいと考えております。今後ご指導、よろしくをお願いいたします。
- ・ 1、「地域密着型」というシステムを廃止していただきたいです。理由は、グループホームや小規模多機能型サービスの場合、人口密集地では多数の待機者がいますし、増える傾向にあります。反面、環境の良い過疎地(たとえば外房や内房)では、利用者が減ると空きベッドはほとんど埋まりません。このことは、地域の社会資源として尊重されるべき事業所の経営に配慮しない政策の責任として、検討・廃止すべきです。また利用者にも矛盾と不便不合理が発生しています。(地域)では、道路の向こう側に住む身障者が道路の反対側の見える場所に立地している授産施設に來られない矛盾を生みます。施設立地が(地名)此処を利用したい障害者は道路の反対側・(地名)に住んでいるからです。同じことが県内では顕著な形で発生しています。近くのあるいは食材の美味しいや地域、の景勝地などに質の良いホームがあっても市民は入れません。利用者が高齢者の場合も、障害者の場合も、ご本人が大変ですし、家族も付き添いや送迎に難儀をしています。費やされるエネルギー、費用、また個人の居住の自由の権利という意味でも、早急に改善されるべき政策と考えます。基本的には、高齢者や障害者/児が住む場所を制限される、驚くべき制度だということを[気づいて]ほしいです。憲法違反ではないかとも考えられます。財政力の強弱、国保連の都合等々あるかと思いますが、介護保険という全国一律に網をかけ、納税させる政策ですから、国の責任で費用の補填をするなどし、全国に散在するホーム事業所経営を担保し、何処に住んでも制度を受益できる[国民の居住の自由]も担保すべきだからです。2、評価の質問欄に[献立と栄養について、[1日のカロリーをどの程度に設定していますか]]があるといいと思います。
- ・ 介護保険事業所に第三者が入り、介護サービスや組織運営を評価する機会は今後とも必要である。利用者・家族への情報提供や運営の透明性確保は大切なことである。また、介護の質や専門性を高め、現場の声を広く社会に知らしめる為にも、外部評価は必要である。一方で、介護サービスの評価の仕方は、現状、医療・看護の評価方法に準じた面があるように思われる。医療・看護と介護は似て非なるものである。介護サービスの質の評価の仕方について、今後も評価項目や評価手法を検討し続けていくことが大切である。

- 評価機関として選定を受けて3年目。事業所様が財政面で苦しい中で外部評価を受けて下さり、また、弊社を指定して下さることについてはありがたいと思っています。事業所様が入居者様のために今後一層より良いサービス提供をしていただく為、評価文にも気付いてもらう工夫をし、ご家族様のアンケートを生かしてもらおうと集計表も独自に考案いたしました。評価員も慣れてきて訪問調査はスムーズに行うことができるようになりましたが、評価文作成が今後の課題です。評価員はマニュアルを見ながら文章の組み立てをしており、時間もかかります。評価員に評価文の書き方のテキストが無いのかと聞かれることもあります。評価員が外部評価を避けるようになってきております。無理は承知ですが、評価文作成部分の簡素化をお願いしたいです。
- 評価手数料追加 GH 2～3ユニット ¥105,000、4ユニット ¥135,000（いずれも同時調査） 単独調査の場合 ¥1,340 が加算。今回はじめて同一日調査のために外部評価の資格を取って調査を行った情報公表調査員の調査姿勢に改善の必要が有ると感じた。（今までの経験？か監査的な口調が見られたため、事業所からの調査の取り組み方での不満があった。）今まで外部評価調査員として実績のある情報公表調査員にこうした苦言はなかった。今年度は県として情報公表調査員を新たに養成しない方針であった為、今まで情報公表を行っていなかった外部評価機関は資格を持った情報公表調査員と新たに雇用契約を結び外部評価調査員の研修を行い外部評価の経験が無い人も同一日調査に挑まざるを得ず地域密着施設の特徴の理解していないための施設からの苦情となってしまった。次年度、県の方で今までの外部評価調査員に対して限定サービス（GH、小規模）の情報公表調査員研修を実施する事になったので、上記苦言は解消されると期待している。
- この事業が始まって、数年経っているが、事業所側に、第三者評価受審に対して、理解と意識が乏しい。是非、啓蒙運動に力を入れていただきたい。
- 介護サービス情報の公表、この調査は、事業者からの金銭的苦情も多く、本来の趣旨からして、事業者が自ら、利用者並びにその家族、ケアマネ等が知りたい情報を公表することに意があることを重視すると、調査情報を取りやめ、基本情報を事業者が年一回都道府県に報告することを義務化すればよりと考える。しない場合は、都道府県の行政監査指導の対象とし、不正がある場合は、指定取り消し処分とするべきと考える。外部評価及び第三者評価、この評価については、一般利用者に大変わかりづらく、一本化すべきと考える。行政の縦割りではなく、利用者のためにある評価と位置付けるのであれば、ひとつにし、地域密着サービスや在宅サービスのような小規模経営の事業所は、質も重視して評価していく基準にし、特養や大きな施設サービス系の評価は、経営マネジメントも含む評価基準とすべきである。また、受診率においては、2年に1回または1年に1回受診することが、事業所の加算要件にすべきであると考え。介護職員の報酬を上げる

場合の施策として評価をつかって、報酬見直しも検討してほしい。そうすれば、前向きな施設はサービスの質もあがり、報酬も多くいただける。ことになる。

- ・ 新年度になりましたら、現任調査員を対象にしたフォローアップ研修をお願いしたいと思いますので、よろしくをお願いします。
- ・ 介護保険制度でのグループホームの運営が始まり、年数が経過し、加算などの給付も充実してきているが、職員の採用体制が以前のもままで、色々心配な事業所もある。また、利用者の変化や医療加算が付いたことにより医療対応可能になり、利用者の期待も大きく、現実、利用者の医療依存度も高くなってきている。(ターミナル加算、24 時間連携加算の実施) グループホームが本来の機能をはたすため、介護保険制度における利用者制限を設けている事業所があったり、重度化や終末期が認知症に対するものだけでなく、医療的支援も含めたケアを引き受けている事業所もある。また、項目において、「馴染みの関係づくり」については、入居が長期になってきた利用者や、家族関係において、変化が起き、世代がとんだ利用者も目立ってきている。そのような場合、ホーム職員やホームの設立する地域においての馴染みの関係づくりが懸命に取り組まれている。そのような場合、項目の解釈に記載してある内容での評価は困難になる。「食事を楽しむ」の項目。ノロウイルスの施設内発症により、予防に注目が集まり、職員の負担を減らすため、食器洗浄機の導入や食事に係わる作業の一部もしくは全部を業者に委託する事業所も多く出てきた。感染症予防のためのリスク管理は、ホームの機能自体も変化させている。「服薬支援」の項目。ホーム内で長期入居、高齢化し、重度化対応、24 時間連携加算で、内服が多く、職員には学習が求められている。反対に、自立性が高いホームにおいては、薬剤(洗剤、漂白剤)を自由に使用して家庭的な支援としており、リスク管理という面では不安があるが、評価項目としては削除されている。今後も必要な項目ではないか。このような変化がある中、外部評価事業としては触れられない項目も出て来ており、評価作業が困難になってきています。外部評価項目の見直しや評価基準の検討が望まれる。評価員の質の確保と均一性が課題である。
- ・ 県では、前年度まで 2 機関で県内の外部評価調査を行っていたが、同一日調査の導入により、今年度から 11 機関となった。それに伴い、調査手数料も大幅な格差が生じている。県内のどの地域にも対応し、調査の質の確保や、機関の運営を維持するためには、最低限必要な経費はあるであろう。行政としても適正な調査価格を考慮して、調査に許可を下して頂きたい。各調査機関の動向を把握し、調査の質を監督することを行政に望む。外部評価調査を円滑に実施していくための行政の方針が見えず、また各調査機関の情報もない状態です。
- ・ 本会では、全国共通のアンケートを活用していますが、家族アンケートについて、見直しの予定はありますか。また、その際は、1 つの設問に複数回答が想定されるような質問にならないよう御配慮願います。(家族から、変更の要望、また、

回答の際、矢印等で表示し複数の回答をされることがよくあります。) 外部評価項目について、聞いている内容が実態と合わず困ることがあります。特に行政との関係になりますが、どう評価すればよいのか悩ましいところです。他の評価機関との連携や相談の機会として、調査機関の学習会等、定期的開催されることを希望します。(例 外部評価項目の 4 市町村との関係で、特に市部において実態と合わない状況が見受けられます。)

- ・ この外部評価制度は、事業者の具体的な取り組みが公表されることは、判りやすく良いと思う。しかしながら、評価の基準が何も示されていないので、調査員の判断により評価結果に大きな差異が生じると感じます。どの調査員が実施する調査でも同じ評価結果にならなければ、公平性に欠けてしまいます。公平な調査になるためには、調査員のスキルアップが不可欠です。そのため、フォローアップ研修の開催を熱心に取り組んでいます。
- ・ 21 年度新規研修を 6 名受け 2 名受かったのですが、その内 1 人が退社し、結局 1 人だけでは調査ができない為調査依頼が 50 件程ありましたが、全てお断りしました。当社の不徳の致すところもありますが、再三の追加研修依頼を受けて頂けなく企業として信頼を失い又事業者の皆様にも多大なご迷惑をおかけしました。今後このような事態が生じないように努力していく所存ですので是非研修を受ける機会を設けて下さい。宜しくお願いします。
- ・ 評価の質の向上に向けて取り組んでいきたいという思いから、評価機関連絡協議会を立ち上げました。今年度から情報の公表制度も実施することになり、評価・調査機関として、調査員への制度の周知、調査や評価が適切に実施できるようフォローアップ研修等で徹底してきました。また、評価機関連絡協議会等で、どう評価の質を確保していくか、評価機関の質をあげていくかを協議してきました。類似する制度の施行により事業所からの意見も多々ありましたが、その中で、事業所の方から両方実施してみて、年 1 回評価を受ける意義や必要性を感じたという意見もいただきました。両制度の円滑な実施とより高い効果を引き出ししていくことができるよう評価機関として今後も努力していく所存です。
- ・ 利用者の介護度により、項目に無理のあるところがあると思います。介護度によって評価項目を選択できると良いと思います。事業所が 10 年目と 1 年目とでは当然取り組み方に違いがあると思われるので、項目も同じではサービスの質の向上の同一化にはならないと思います。
- ・ 情報の公表との同一日実施以外に、事業者に対して合理化提案をすることが出来ず苦慮しています。1 日も早く 県の考え方が、変わることを願っています。我々の主張(同一日実施に向けての外部評価対象の事業者に限り情報の公表を調査できるようとの主旨)は、正式に書状にて 県には提出しておりますが、回答はまだ得ていません。
- ・ 調査員の調査の質をどうやって向上させていくか。「専門性と市民の立場」をうま

く融合させた監査ではない、評価を目指す為に、どんな研修が必要なのか考えた。調査員研修として具体的には、「調査報告書の書き方」や「各項目についての理解(何を観察し評価するのか)」など調査員ごとにぶれのないようにしたい。また、新人調査員養成も急務だと思われる。評価機関数の増加。(地域)下2箇所では少なすぎるのではないか。「情報の公表」と同一日訪問となったときの料金設定。評価時間が短縮されるとはいえ、その後の作業自体にかわりはなく、調査員の負担はさほどかわりがないが、料金は下げる必要があるだろう。評価員の仕事に見合った料金設定をどうする科なども課題である。

- ・ グループホームや小規模多機能型居宅介護の場合、少人数の利用者を対象に運営しているため、経営状況も良くなく廃止する事業所もある。しかしながら、グループホームや小規模多機能だけが、情報の公表と外部評価の両方を受審しなければならず、事業所からも「なぜ外部評価だけではいけないのか」という質問をいただく。実際、外部評価を何年も受審いただいている事業所は、「外部評価」の受審にも慣れ、外部評価をうまく活用し、現場で実践するところが増えてきた。「今年も外部評価に来ていただくのを楽しみにしている」と事業所の管理者からお話いただくこともある。外部評価が2年に1回の受審でいいという通知を出すより、介護サービス情報の公表にかわる「外部評価」を行った方が良いのではと思う。グループホームや小規模多機能の場合、利用者だけでなく職員数にも限りがあるため、「介護サービス情報の公表」及び「外部評価」の調査準備を行うことも大変であり、業務負担が増える一方である。実際、情報の公表の受審が初年度ということで、書類作成(調査項目、基本情報)についても多数問い合わせがあり、管理者や職員に、情報の公表と外部評価の書類作成で時間を割いていただいているような状況である。そういった状況から、介護サービス情報の公表と外部評価の2つを義務化するのは無理があるように考えられる。外部評価の受審・公表を以って、介護サービス情報の公表による情報公表を行ったとみなすことが最善の選択肢である。
- ・ 新報告書では「情報の公表」のURLと、事業者から各市町村への報告日を記載する欄があり、また訪問調査後改善計画を事業者から入手してからが、最終報告になる。調査からWAMNET状に公表するまで相当長期間要することになるのではないかと。玄関のカギを施錠するしないは、当初から続いている項目であり、今回の調査内容ではチェック項目も施錠のみに絞られていないので変わってきていると思うが、(地名)では交通事情、敷地の狭さ、住宅、工場、商店などの密集度が高く、施錠していないところはほとんどないのではないかと感じている。(調査日のみあいているところもあるのではないかと)
- ・ 県において外部評価機関が協議会を設立していますが、このような動きを全国に広め、さらに評価の質の確保・向上を図っていきたいと考えております。
- ・ 外部評価に真面目に取り組まれている事業所は成果が上がっている。評価のため

の評価を受けている事業所は、明らかに進歩がない。外部評価の真髄を熟知している事業所は「外部評価を受けて気づくことが多々ありよかった」と外部評価を評価していただける。それにしても、外部評価と情報の公表を零細な事業所に課すのは、経済的にも時間的に大きな負担になることは推し量られ、事業所からからもこの件に関して不満・意見がでていいる。外部評価機関としては、外部評価をすることで情報の公表調査を受けたとみなす措置を講じてもらう。そのために評価項目等に手直しが必要になるかと考えられる。もっと言えば、外部評価の趣旨を生かし、外部評価と情報の公表の調査を統合した形で、全ての福祉サービス提供事業所に課するのが合理的でないのか。

- ・ 他府県では同日調査を実施しているところもあるが 県では外部評価調査と情報の公表調査が別々に行われている。当県においても、サービス事業所の負担軽減のため同一調査へのスムーズな移行を望む。県内の他の評価機関との連携がほとんど無いので相互の切磋琢磨ができていない。他機関に連絡会の立ち上げも誘いかけてみたが圏外の機関との連携はどうするのか、事務負担が多くなるなどの意見もあり、実現は困難である。サービス事業所から連絡会の重要性も指摘されており、今後の課題である。自己評価表、家族アンケートなどグループホームと小規模多機能居宅介護が全く同じ内容である。サービスの内容が違うので項目内容も違ったものにしたほうがよいのではないか。アンケート(2)の4つの項目内容に対して回答を1つ選ぶのは難しい。グループホームにおいて「指定域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」の103条第2項で、利用者の精神の安定を図る観点から担当の介護従事者を固定する等の継続性を重視したサービス提供に配慮すべきとしているにもかかわらず、基準第90条においてユニットごとに常勤換算での配置基準を満たすように配置する旨のみを規定しているため、ユニット間での勤務が可能となり、介護従事者のユニットごとの専従配置をしないグループホームが多くみられる。これらの考え方について市町村の意見を聞きたい。評価機関と市町村の話し合う場が必要だと思う。
- ・ 調査員養成研修を21年度評価機関単独で開催した。内容は4日間実施し密度の濃いものとなったが、実際の調査に最も必要な項目の理解に時間が少ないようであった。今後項目の時間を十分にとったカリキュラムにしてほしい。また、当県においては22年度より、要領を改正し新しい調査項目で調査を行うこととなるが、ガイドブックに以外に項目を理解するためや評価の参考となるような事例があれば示してほしい。
- ・ 本県では、評価機関が6機関あるが、評価機関間の情報交換の場がないため、他の評価機関の事業の実施状況が全く分からない。評価機関間で連携を図れるような機会が欲しい。
- ・ 県は4つの評価機関が指定されているが、評価機関が協力して外部評価に当たらず、評価機関の資質のバラツキ評価に対する考え方の意思統一が出来ておら

ず、評価機関への全事業者からの信頼が得られていない。これは評価機関の選定の際、県が評価機関を集め、4つの評価機関が協力してやっていくよう、その橋渡しから全く出来ていないので、それぞれがバラバラで、特に21年度においては評価内容や報告書のまとまりもない。この状態であれば、外部評価自体の存続が危ういと感じている。以前より県には最初の橋渡しをして4つの機関が協力し合える機会を申し入れているが、残念ながら未だ実現しない。

- ・ 県は、H22年度より、公表制度調査対象機関を現2社から5社に拡大した。当機関も、4月より一日調査を原則に、両調査を実施する予定である。公表制度調査員研修会の開催は6月、準備遅れが目立つ。
- ・ 評価項目一つひとつに対する考え方やとらえ方の研修があれば受講してみたい。外部評価を通じた事業所や家族との協働に加えて、市町村と連携する機会をできるだけ多く持ちたい。
- ・ 外部評価の実施回数(2年に1回)の適用条件の内容に関する問い合わせ等を受けた印象から、市町の評価に対する関心の格差を感じる。県が中心となるであろうが、評価事業理解のための具体的な働きかけが必要だと思う。評価調査員フォローアップ研修とは別に、評価機関内で勉強会等を要望されても機会を設けることができおらず、スーパーバイズできる調査員の養成=指導者研修を行ってほしい。
- ・ 情報の公表と外部評価を同一日に行っている評価機関のお話を聞いてみたいです。どのような成果や課題・コツがあるのか。評価機関が集まる機会を作ってほしいです。
- ・ 評価制度について、事業所の理解が十分できていない事業所がある。(自己評価、外部評価への理解)
- ・ 本会は、外部評価機関と介護サービス情報の公表制度における調査機関は、それぞれ県の指定を受けているため、調査員は重複していません。したがって、外部評価と介護サービス情報公表の同一日調査の実施は、今後も予定していません。
- ・ 県の全外部評価機関で重点項目結果等について年1回でも、話し合う機会があればいつも思っていました。今回、自己評価・外部評価実施頻度に関する申請書面に直近の外部評価結果を添付することになっていますので、外部評価内容も問われることを歓迎しています。当機関では、調査の平準化を図るために調査マニュアルやチェック票を作成してきましたが、昨年のフォローアップ研修の最後のテストで各調査員が外部評価の位置づけを十分に記載できなかったことを重く受け止め、外部評価が自己評価の補完であることや中立公平な立場での評価実施を今回の評価様式の変更を活かしながら取組みたいと考えます。また、学術経験者の審査委員のご意見を伺いながら、地域密着型サービスサービス評価ガイドブックを参考に、マニュアルを検討する予定です。

- 国の制度変更等を実施する場合は、県担当所管、評価機関等の意見も十分に吸収して欲しい。本県は、離島が多く、調査員の旅費等を考えると厳しい面がある。また、H22年度は、更に介護サービス調査料金も減額になるとの予定であり、調査機関の運営面もますます厳しくなることが予想される。

資料編



資料 1

地域密着型サービスの外部評価制度の実施状況に関するアンケート調査結果

この調査は、平成 21 年度より、小規模多機能型居宅介護及び認知症高齢者共同生活介護について、介護サービス情報の公表制度（以下「情報公表制度」という。）の対象サービスとして追加されたこと、および外部評価制度改正について示された「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」第 72 条第 2 項及び第 97 条第 7 項等に規定する自己評価・外部評価の実施等について」の一部改正について」（平成 21 年 3 月 27 日付厚生労働省老健局計画課長通知（以下「実施要綱」という。））を受けて、改正後の外部評価制度に係る都道府県の実施状況を把握するために、厚生労働省老健局老人支援課が実施した調査です。

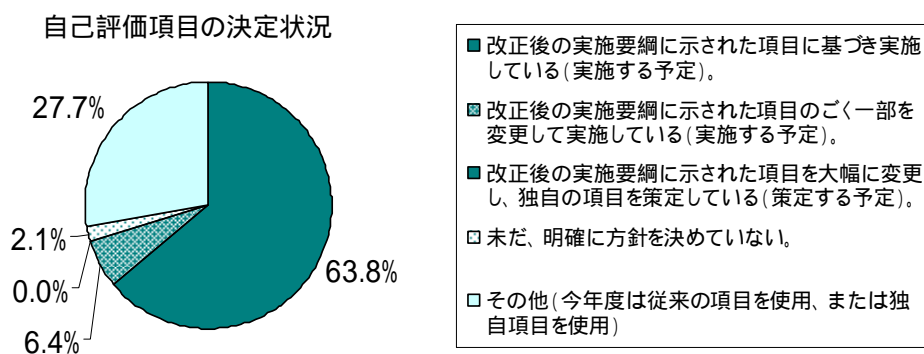
1. アンケート調査結果

(1) 基本情報

小規模多機能型居宅介護事業所数	2,137	箇所
認知症対応型共同生活介護事業所数	9,830	箇所
公表調査機関数	263	箇所
うち、平成 21 年 4 月以降に指定した数	48	箇所
外部評価機関数	313	箇所
うち、平成 21 年 4 月以降に指定した数	22	箇所

(2) 外部評価制度で使用する評価項目について

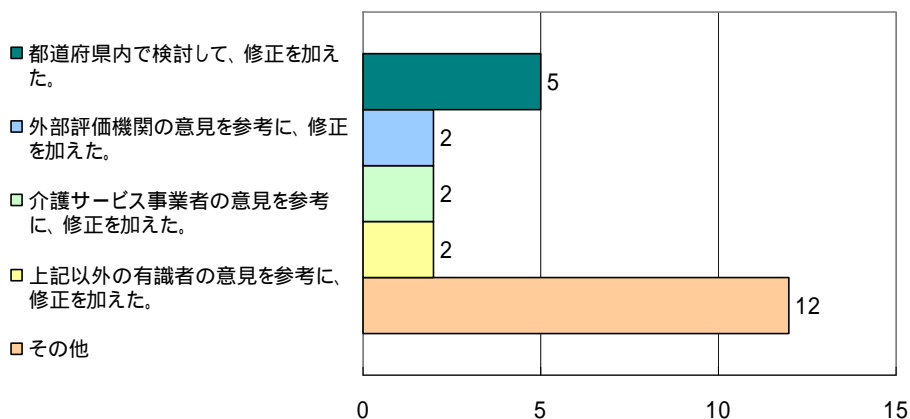
問 1 今年度使用する自己評価項目について、最も近い番号を選んでください。



項目		件数
1	改正後の実施要綱に示された項目に基づき実施している(実施する予定)。	30
2	改正後の実施要綱に示された項目のごく一部を変更して実施している(実施する予定)。	3
3	改正後の実施要綱に示された項目を大幅に変更し、独自の項目を策定している(策定する予定)。	0
4	未だ、明確に方針を決めていない。	1
5	その他(今年度は従来の項目を使用、または独自項目を使用)	13
合計		47

問2 上記の設問で、2～5を選んだ方は、そのプロセスで当てはまる番号を全て選んでください。(複数回答可)

自己評価項目決定のプロセス

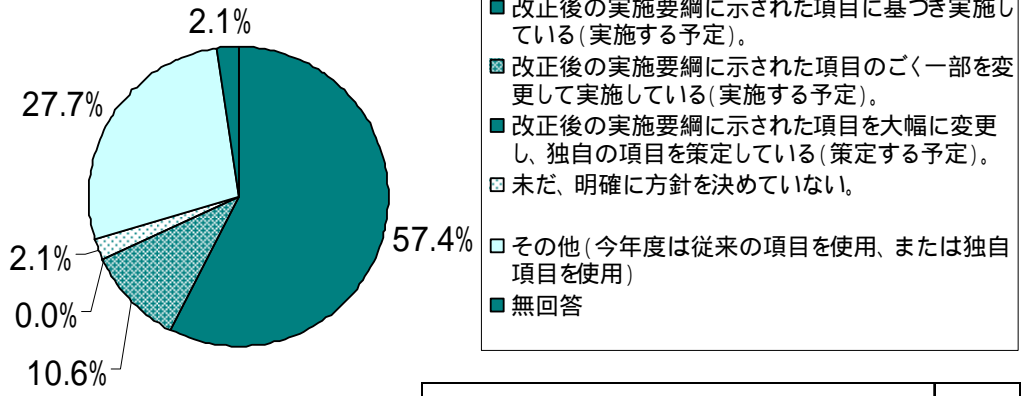


項目		件数
1	都道府県内で検討して、修正を加えた。	5
2	外部評価機関の意見を参考に、修正を加えた。	2
3	介護サービス事業者の意見を参考に、修正を加えた。	2
4	上記以外の有識者の意見を参考に、修正を加えた。	2
5	その他	12
合計		17

集計ベースは問1で2～5を選択した17件

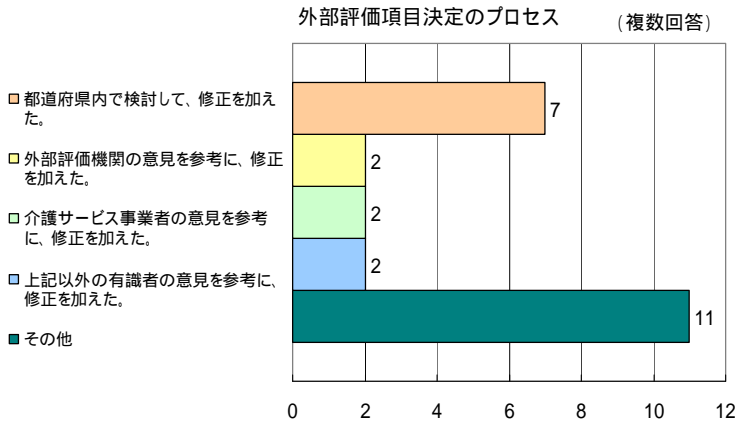
問3 今年度使用する外部評価項目について、最も近い番号を選んでください。

外部評価項目の決定状況



項目	件数
1 改正後の実施要綱に示された項目に基づき実施している(実施する予定)。	27
2 改正後の実施要綱に示された項目のごく一部を変更して実施している(実施する予定)。	5
3 改正後の実施要綱に示された項目を大幅に変更し、独自の項目を策定している(策定する予定)。	0
4 未だ、明確に方針を決めていない。	1
5 その他(今年度は従来の項目を使用、または独自項目を使用)	13
6 無回答	1
合計	47

問4 上記の設問で、2～5を選んだ場合には、そのプロセスで該当する番号を全て選んでください。(複数回答可)



項目	件数
1 都道府県内で検討して、修正を加えた。	7
2 外部評価機関の意見を参考に、修正を加えた。	2
3 介護サービス事業者の意見を参考に、修正を加えた。	2
4 上記以外の有識者の意見を参考に、修正を加えた。	2
5 その他	11
合計	19

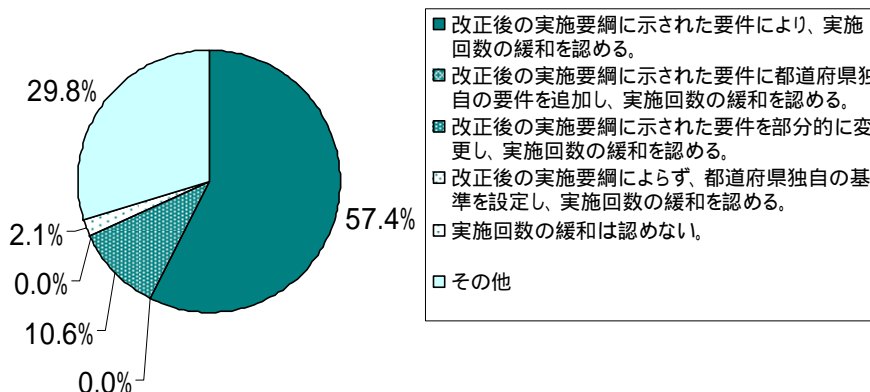
集計ベースは問1で2～5を選択した19件

(3) 外部評価の実施回数見直しに関する取扱いについて

今回の制度改定では、一定の要件（外部評価の連続受審回数、事業運営の透明性確保、運営推進会議の開催状況等）を満たす事業者について、都道府県の判断により、外部評価の実施回数を2年に1回とすることができることとなりました。

問5 上記を受けて、貴都道府県では、外部評価の実施回数見直しに関する対応をどのように行う予定ですか。

外部評価実施回数見直しに関する意向

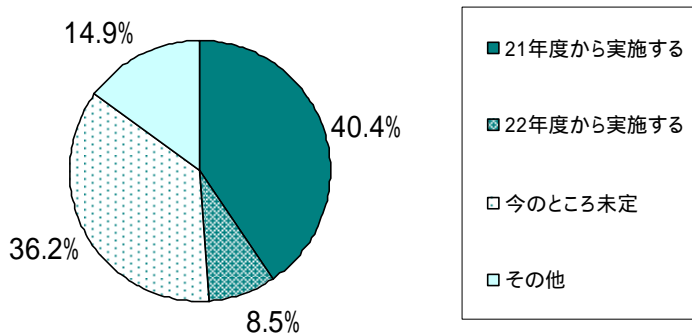


項目	件数
1 改正後の実施要綱に示された要件により、実施回数の緩和を認める。	27
2 改正後の実施要綱に示された要件に都道府県独自の要件を追加し、実施回数の緩和を認める。	0
3 改正後の実施要綱に示された要件を部分的に変更し、実施回数の緩和を認める。	5
4 改正後の実施要綱によらず、都道府県独自の基準を設定し、実施回数の緩和を認める。	0
5 実施回数の緩和は認めない。	1
6 その他	14
合計	47

(4) 情報公表制度と外部評価制度の一体的な運用(同一日調査)に関する実施状況について

問6 情報公表調査と外部評価調査の同一日調査について、貴都道府県での実施状況を教えてください。

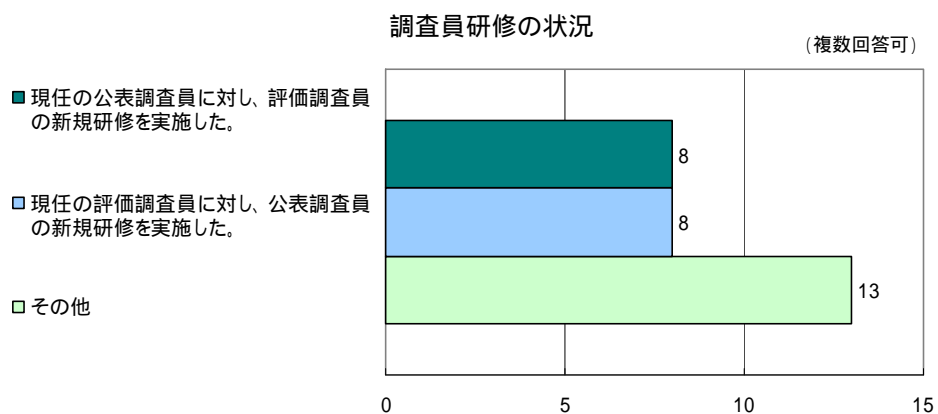
同一日調査の実施に関する今後の予定



項目	件数
1 21年度から実施する	19
2 22年度から実施する	4
3 今のところ未定	17
4 その他	7
合計	47

以下の設問(SQ3~SQ5)は、問6-SQ1の設問で「21年度から実施する」および「その他」で一部実施すると回答した21都道府県について集計している。

SQ-3 同一日調査を可能とするため、現任の公表調査員や評価調査員に対する研修機会が設けられましたか。(複数回答可)



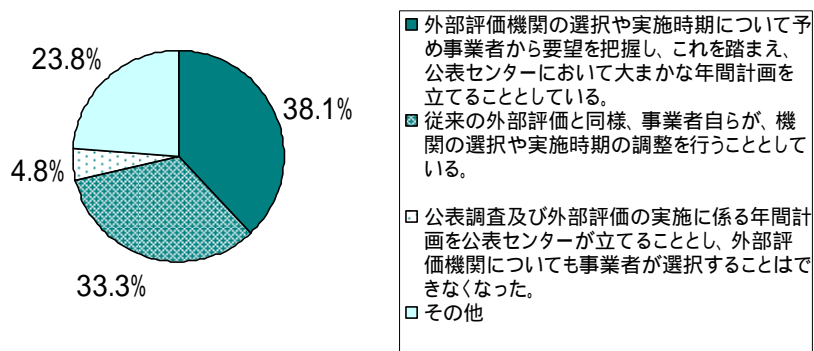
(複数回答可)

項目		件数
1	現任の公表調査員に対し、評価調査員の新規研修を実施した。	8
2	現任の評価調査員に対し、公表調査員の新規研修を実施した。	8
3	その他	13
合計		22

集計ベースはSQ1で1番と回答した19件+その他の回答で該当する2件を含めた22件。

SQ-4 同一日調査の実施にあたり、公表調査と外部評価の調査実施計画の策定状況について、該当する番号を選んでください。

同一日調査の実施計画策定の状況について



項目		件数
1	外部評価機関の選択や実施時期について予め事業者から要望を把握し、これを踏まえ、公表センターにおいて大まかな年間計画を立てることとしている。	8
2	従来の外部評価と同様、事業者自らが、機関の選択や実施時期の調整を行うこととしている。	7
3	公表調査及び外部評価の実施に係る年間計画を公表センターが立てることとし、外部評価機関についても事業者が選択することはできなくなった。	1
4	その他	5
合計		22

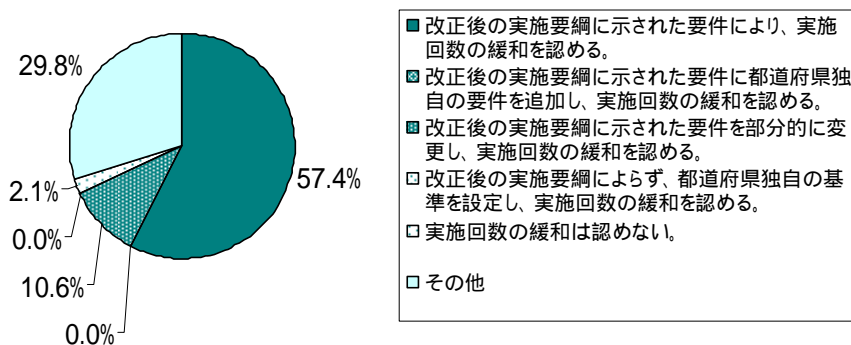
集計ベースはSQ1で1番と回答した19件+その他の回答で該当する2件を含めた22件。

同一日調査の具体的な実施例として、「サービス評価を活かした小規模多機能型居宅介護並びにグループホームの質確保のあり方と方策に関する総合研究」(平成20年度老人保健健康増進等事業)において、AパターンとBパターンの二通りが例示されています。

Aパターン	公表調査と外部評価は、それぞれ別事業と割り切り、午前中に公表調査、午後に外部評価と、それぞれ個別に行う方法。
Bパターン	公表調査と外部評価の関連を意味づけながら、同時並行で調査する方法。

SQ-5 貴都道府県の具体的な実施方法について、該当する項目を選んでください。

外部評価実施回数の見直しに関する意向



項目	件数
1 Aパターンで実施することに統一している。	4
2 Bパターンで実施することに統一している。	2
3 公表機関・評価機関により、いずれの方法も選択できる。(都道府県において統一していない)	9
4 いずれの方針も示していない。または検討中である。	3
5 その他	4
合計	22

集計ベースはSQ1で1番と回答した19件+その他の回答で該当する2件を含めた22件。

問6のSQ-6で「21年度から実施する」以外を選択した場合にお伺いします。
それ以外の方は、問8にお進み下さい。

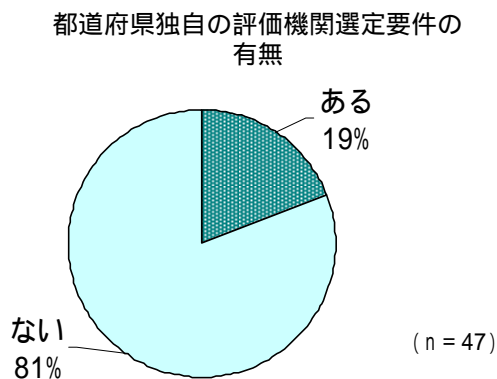
問7 貴都道府県の公表調査及び外部評価の実施方法や方針、今後のスケジュール等について、具体的にご記入ください。

[自由回答の内容から集計]

21年度から実施する	22年度から実施する	同 一 日 調 査 は行わない	現在のところ 未定・検討中	回答なし・回 答内容不明	合計
3	7	2	10	25	47

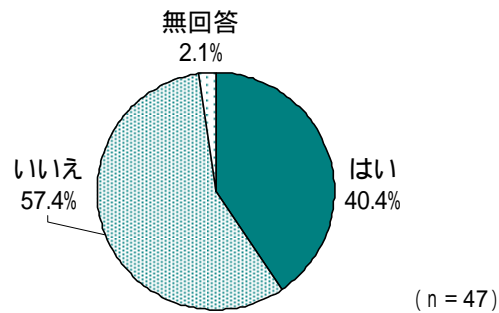
(5) 評価機関（外部評価）の選定方法について教えてください。

問8 評価機関の要件について、実施要綱に示された要件に加え、都道府県独自の要件等を設けていますか。



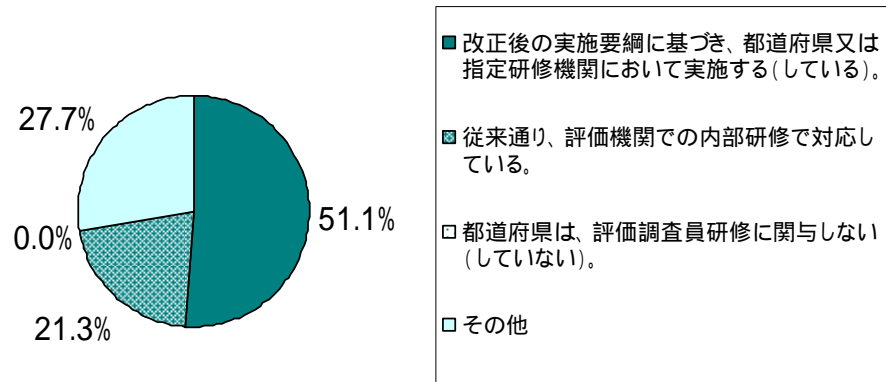
問9 都道府県から評価機関に対し、評価手数料の縮減等についてなんらかの指導・助言を行いましたか。

都道府県独自の評価機関選定要件の有無



問10 従来、評価調査員の養成研修（フォローアップ研修を含む）は、評価機関自身が行う内部研修で可能としてきましたが、制度改正により、当該研修は都道府県又は指定研修機関が行うこととなりました。貴都道府県における評価調査員養成研修の実施状況を教えてください。

評価調査員養成研修の実施状況



項目	件数
1 改正後の実施要綱に基づき、都道府県又は指定研修機関において実施する(している)。	24
2 従来通り、評価機関での内部研修で対応している。	10
3 都道府県は、評価調査員研修に関与しない(していない)。	0
4 その他	13
合計	47

問11 公表制度や外部評価の実施に伴い、現在生じている困難やご意見等があれば、自由にご記入ください。

[主な意見の集約]

1. 類似する制度の混在に関する困難(多数)

- 公表制度と外部評価とで趣旨は異なるものの、類似した制度であることによる事業者の混乱や負担感が大きい。
- 情報公表、外部評価、福祉サービス第三者評価がそれぞれに制度化されており、事業者への過剰な負担(経済的、時間的、人的負担)や、利用者の理解を得ることの難しい。
- 外部評価結果を介護サービス情報公表の「調査情報」とするなどの、抜本的な事業者の負担軽減が望まれる。
- 事業者からの反発が強く、基準違反であることを承知で外部評価の受審率が落ちる懸念がある。
- 同一日調査の推進を踏まえた、グループホーム、小規模多機能に限った両制度の統合に関する積極的な検討が望まれる。

2. 公表制度に対する意見・要望

- 利用者のアクセシビリティに配慮したシステム改善。
- 情報公表制度の実施頻度の見直しと項目の大幅な縮減等抜本的な制度見直し。
- 地域密着サービスの利用者は市町村内に限られており、利用者がインターネットでサービス情報を検索し、事業者を選択することは考え難い。
- 利用者の自由な選択を担保するための公表制度ならば、手数料は利用者側が負担すべき。
- 公表制度について、手数料未納事業所に対する対応に行政が苦慮している。

3. 外部評価制度に対する意見・要望

- 外部評価には処罰規定がないため、受審指導が難しい。
- 外部評価は、グループホーム等の指導権限が各市町村にあることを踏まえ、市町村ごとの様々な状況を反映できるような配慮。 等

4. 同一日実施の困難について

- 調査機関と評価機関が一致していないため、日程調整が困難。
- 公表と外部評価の両方の資格を併せ持つ者が少ないため、同一日実施が困難。
- 公表調査員の力量不足により、同一日調査が困難。
- 両制度の仕組みを調整しつつも、情報公表調査時期と外部評価の実施時期に乖離が生じており、外部評価の特徴に配慮した公表計画の策定が困難。

- 外部評価の評価機関の評価手数料は機関によって異なる一方で、情報公表制度は県が割り振っているため、同一日実施では事業者の機関選択の余地がなく、評価手数料に不公平が生じる。 等

5. 評価調査員研修について

- 当該研修を実質的に行える組織が限定的(NPO法人地域生活サポートセンター等)。
- 新規養成研修のコスト負担や講師選定、カリキュラム等、国からのサポート体制が望まれる。 等

6. 国からの情報提供について

- 事前情報の不足や事務連絡の遅れによる、スケジュール管理や業務推進準備の困難。
- 国からの使い勝手のよいデジタルな様式類の提供。
- 「5年間継続している事業所」の要件ア～エの判断が難しい。
- 同一日調査を検討するにあたって、様々な課題への対応が必要であるため(評価機関と調査機関の調整、計画の調整等)、今年度から同一日調査を実施した他県の対応方法についての情報提供。
- 事業者への説明が求められることが多いことを受けて、両制度を実施することについての国からの説明。 等

7. その他

- 2年に1回となることにより、評価機関は手数料収入の年隔差が生じる。 等

資料 2

サービス評価全国推進会議参加者名簿

都道府県名	氏名（敬称略）	ご所属
北海道	武田 純子	グループホーム福寿荘
北海道	加藤 和也	NPO 法人 社会福祉振興会
北海道	大久保 幸積	特別養護老人ホーム 幸豊ハイツ
北海道	長井 卷子	グループホームもえれのお家
北海道	岩田 邦彦	グループホームせせらぎの森
北海道	由田 幸吉	グループホームやまのて
北海道	宮崎 直人	グループホームアウル
北海道	安倍 信一	特別養護老人ホーム美瑛慈光園
青森県	下田 肇	シルバーヴィラ弘前
宮城県	蓬田 隆子	グループホームなつぎ埜よもぎ埜
宮城県	井上博文	小規模多機能型居宅介護シンフォニー将監
秋田県	熊谷 秀昭	グループホームあぜみち
秋田県	高貝 博美	小規模多機能型居宅介護和ごや家
山形県	佐藤 裕邦	グループホームほなみ
山形県	五十嵐 元徳	蔵王地域包括支援センター
福島県	森 重勝	ロング・ライフ フクチャンち
茨城県	山口 誠子	グループホーム来夢
群馬県	渡邊 高行	ケアホーム家族の家
群馬県	桜場 一典	多機能ハウスひなたぼっこ
千葉県	三島木 和香子	グループホームうさぎの家
神奈川県	櫻井 正子	グループホームオリーブの家
新潟県	上村 三郎	サポートセンター美沢
富山県	角内 純	なかまちの家
石川県	東 裕紀	介護老人福祉施設サンライフたきの里
長野県	田中 正廣	NPO 法人 グループもみじ
長野県	宮島 渡	アザレアンさなだ
岐阜県	小野木 健夫	社会福祉法人 千代田会
岐阜県	玉城 栄之功	サンレッジ新生苑
静岡県	生座本 磯美	有限会社ナチュラルライフ

静岡県	藤下 品子	介護ホーム「わたしのうち」
愛知県	蜂谷 佐知子	せんねん村グループホーム矢首根せんりょう・まんりょう
愛知県	永田 裕之	サポートハウス藤ヶ丘
愛知県	舟木 律子	アットホームあいり
三重県	三吉 由美子	グループホーム渚園
京都府	出野 平恵	介護老人保健施設 紫雲苑
京都府	中村 都子	グループホームはつね
大阪府	米谷 正次	小規模多機能ホームアムール高石
兵庫県	福原 邦裕	グループホームさわやか
兵庫県	豊田 達範	すこやか友が丘
奈良県	森本 春彦	あすならホーム二階堂
和歌山県	長森 秀尊	グループホーム喜成会
鳥取県	金田 弘子	グループホームともさん家
岡山県	矢山 修一	グループホームのどか
岡山県	津田 由起子	小規模多機能ホームぶどうの家
広島県	石川 裕子	鞆の浦・さくらホーム
広島県	福川 千富泉	グループホームよってきんさい
徳島県	西山 恵子	特別養護老人ホーム大神子園
香川県	岡部 壽子	グループホームクレパス
愛媛県	小林 厚子	グループホームだんだん
福岡県	谷口 和子	なかまちの家
福岡県	永井 小夜子	小規模多機能型居宅介護事業所花ごよみ
福岡県	藤崎 陽子	特別養護老人ホーム富の里
佐賀県	杉本 克則	特別養護老人ホーム敬愛園
佐賀県	宮島 優	特別養護老人ホーム けやき荘
長崎県	小関 みどり	グループホームふるさとの家「城下」
長崎県	白仁田 敏史	グループホームあんのん
熊本県	川原 秀夫	いつでんきなっせ
宮崎県	吉村 照代	平和が丘ケアホーム
鹿児島県	黒岩 尚文	よかあんべ
沖縄県	西田 美智子	安波茶の家
沖縄県	嘉手苅 和子	グループホームたかまーみの家

平成 21 年度老人保健健康増進等事業

外部評価制度見直しを踏まえた小規模多機能型居宅介護並びに認知症対応型共同生活介護の
質確保のための外部評価活用支援に関わる総合研究事業報告書

発行元 特定非営利活動法人 地域生活サポートセンター
〒171-0022 東京都豊島区南池袋 2-9-8-203

発行 平成 22 年(2010 年)3 月