

[ダイジェスト]

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

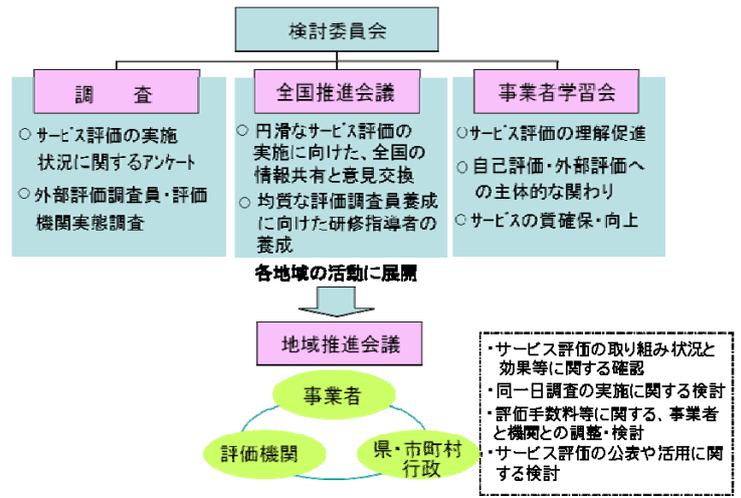
事業の背景

平成 21 年度より小規模多機能型居宅介護ならびにグループホームにも「介護サービス情報の公表」制度が導入され、事業者の事務手続きや費用の負担増により、既に有効性が実証されている外部評価制度への影響が懸念されていた。外部評価の円滑な運用および外部評価調査あり方について、都道府県および関係団体への周知徹底が求められるところとなり、サービス評価(自己評価・外部評価)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、小規模多機能型居宅介護、グループホーム、評価機関、行政等関係者等に対する両制度の合理性、有意性に関する理解促進と、それぞれの制度の目的や手法の違いを踏まえた普及・啓発活動に取り組むことが課題となっていた。

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重要であり、都道府県の責任のもとに適切な評価機関の選定、監督指導の実施が求められる。こうした課題を踏まえて、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への取り組みが期待されていた。

事業の目的

- 外部評価制度改正の内容理解と普及、定着
- 外部評価頻度等改正の趣旨 ・ 改訂項目の理解
- 同一日調査の円滑な実施に向けて
- サービス評価の事業所の主体的取り組みと活用
- 評価機関、評価調査員の均質化と向上
- 評価機関の質担保と評価手数料の妥当性、透明性の確保
- 評価調査員研修のあり方検討と講師役の養成
- 評価調査員の適性、レベルアップに向けて



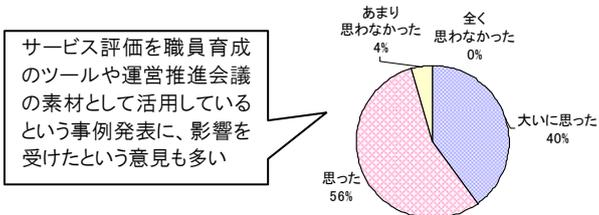
事業 1. サービス評価全国推進会議の開催

一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り「サービス評価全国推進会議」を開催。(2日間、参加36道府県67名)

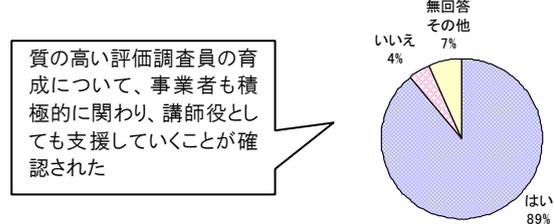
本会議では、制度改正のポイント周知や各地での外部評価の具体的な活用報告をはじめ、事業所の質確保・向上のためのサービス評価を地域でいかに育てていくか、など活発な討議、意見交換がなされた。これらの情報を各地域に持ち帰り、行政との意見交換や関係者の勉強会開催等につなげたという報告が相次いだ。

サービス評価全国推進会議 参加者アンケートより

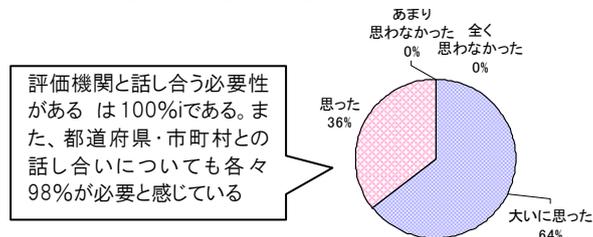
自己評価や外部評価を活かすことで、職員教育や地域との関係づくりに効果が期待できると思う



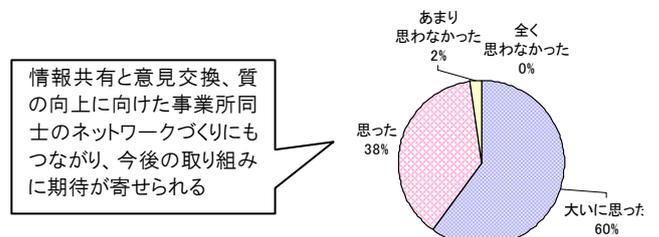
地域密着型サービスの本質を評価調査員に伝えていく養成研修の講師として、今後、ご協力をできる



評価機関と外部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



サービス評価の全国最新情報・各地域の取り組み等について、情報や意見交換する機会をつくってほしい



情報共有と意見交換、質の向上に向けた事業所同士のネットワークづくりにもつながり、今後の取り組みに期待が寄せられる

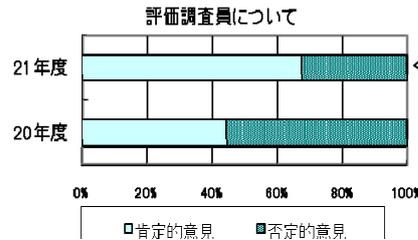
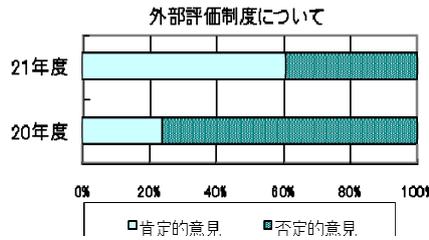
事業2. サービス評価地域推進会議の推進

「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。

「事業所の質確保・向上をはかり、利用者の安心満足につなげる」ことが事業所、評価機関・調査員、行政共通の願いであり、サービス評価の最大の目的であるが、外部評価を巡って相対する立場での反発も起こりかねない。「サービス評価地域推進会議」では、目的を達成するために三者が垣根を払い、外部評価のあり方や活かし方について話し合う。本会議を継続して実施している岐阜県では、以下のような成果が見えてきている。

外部評価に関する事業所アンケートの年度推移

肯定：年1回の外部評価はグループホームの見直しの機会
否定：外部評価と情報公表、一括して行える制度はないか



肯定：マニュアルだけでなく実践の中での評価として研修等の取組と一緒に検討した
否定：調査員の評価は誰が行うのか

事業3. 評価機関・評価調査員の均質化にむけて

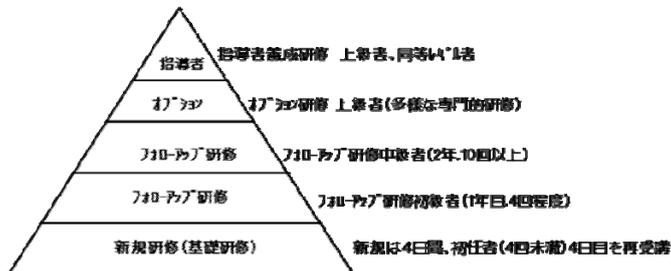
- 評価機関・評価調査員の実態把握と課題整理を行った。(調査対象評価機関218、回答率43.1%、調査時期H22年2月)
※全国評価機関総数328(東京都除く218)、評価調査員推計約5000人
- 評価調査員の認知症ケアや事業所の理解について事業所の関心は高く、実効性ある評価を実施するためにも、資質とともに実践と研修が欠かせない

情報公表の導入に伴い今年度新たに評価機関の選定を受けた機関がある一方で、情報公表調査機関の指定を受けられない、評価機関乱立による異常な価格競争等の理由から良質な評価機関が撤退する事態も起きている。評価機関の質確保と妥当な評価手数料が求められている。評価機関の審査委員会を機能させるとともに都道府県の監督・指導、事業所との連携等が期待される。

外部評価手数料・情報公表調査料・同一日実施手数料一覧(円)

(各料金は平均)	外部評価手数料	情報公表調査料	同一日調査の手数料
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

外部評価と情報公表との同一日調査を実施している地域は、全国では8割強である。同一日実施は、コストの縮減に際して地域差はあるが、概ね有効に機能している。但し、同一日調査を実施した意見では、肯定、否定、どちらとも言えない、が3分割されている。一定期間経過後の再調査が求められる。



- ◆制度改正により、評価調査員研修は外部化されることになったが、地域により取り組みに差が生じている。事業1による事業者の「講師役」と連携を図りながら研修に取り組んでいくことが期待される。
- ◆評価調査員の適性を考慮し、経験や力量に応じた段階毎の研修を実施していくと共に、評価調査員の資格についても検討するなど、評価調査員のモチベーションアップにもつながるしくみが求められる。

地域密着型サービス評価のこれからのに向けた提言

地域密着型サービスの体系的・継続的な質確保策
サービス評価制度改正の普及と定着
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
評価機関の質の担保を
評価調査員の均質化と向上に向けて
事業者が評価機関を育てていくための「評価機関の評価」
サービス評価の本質を表現する名称の検討について
サービス評価に関する情報発信

サービス評価と実践者研修や運営推進会議との連動を図る
関係者の制度の理解と情報連携
サービス評価全国及び地域推進会議の実施
都道府県の監督・指導、評価機関ネットワークの構築
研修の充実(講師、カリキュラム、教材)と資格の検討
評価実施後の事業所からの評価調査員アンケートの実施
外部評価は事業所のサポーター。この表現をどう活かすか
評価機関の選択や全国レベルの情報発信

< サービス評価全国推進会議 開催風景 >



会議後の意見交換会では
自己紹介とメッセージの発信



< サービス評価全国推進会議 アンケート抜粋 >

サービス評価全国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えます。

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。「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います。

評価調査員の研修内容・方法等について

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。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。

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ため、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。

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かわることを奨励することはどうか。

サービスの質確保・向上やサービス評価に関する全般的な意見・感想

すでに、県の担当者と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)

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。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も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。

まだまだ私共も課題は山積みですが、全国で仲間も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。まずは地元での活動をグループホーム協会にしっかり働きかけていきたいです。今後も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！

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」
etc.

< 参加者事例発表資料より 抜粋 >

○外部評価を受け、事業所以外の人から見ていただくことで「これでよかったんだ」「これはもっとこうしたい方がいいな」など次のステップアップに繋がる意見交換ができ、一緒に考えることができた。

職員も一皮むけた。「何気に行っている介護にどんな意味があったのか」と気づいているのが見えた。職員の入れ替えもあるし、毎年外部評価を受けることで職員の言動や態度や行動に成長が感じられた。

○外部評価もセンター方式と同じで、「利用者の暮らしが豊かになる」ためのツールだと考えていけば、いいと思う。制度は人の幸福のために存在する。外部評価も情報公表も意味あるものに。

●記録も大切だと思いますが、どんな施設か？どんなところに力を入れているのか？スタッフの対応は？等が重要だと思います。

●外部評価を検査か指導と考えている調査員がいる。評価調査員同士の意見が食い違いみられる場面があった。
※評価調査員の評価は誰が行っているのか、と感じることがある。

●評価調査員は最低でも介護経験がある人が必要ではないかと思っています。利用者や介護者の気持ちが分からない人が調査員になるのはおかしいと思う。

サービス評価の具体的活用を

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、ケアの気付きに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、課題などを具体的に理解してくれる ◎ 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"> ◎ 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 ◎ 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
地域の人たちは	
<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
行政は	
<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