


■本事業のねらい

サービス評価が確実かつ効率的にサービスの質の確保と向上に繋がるしくみとなるよう、サービス評価活用モデルを検証。外部評価の効果を担保する評価調査員の資質、教育内容、人材のクオリティーを担保するしくみづくり等を重点的に検討。

■とくみ内容

のマークがついている項目は、下記の「成果」に詳細あり

1. サービス評価の効果的実施と徹底活用と徹底活用

1) サービス評価の徹底活用に向けた評価の活用モデル検証	事業者	事業所の評価一連のプロセス実施後の効果を対象毎(事業所職員、家族、地域(運営推進会議))に検証 等
2) 外部評価を実施した事業所から評価機関・評価調査員に関するアンケート	事業者	評価機関・評価調査員の適性、必要要件の顕在化と評価の効果等を集約 等
3) 事業者、評価機関・評価調査員、行政による「サービス評価地域推進会議」の開催推進	事業者、評価機関・調査員、市町村	サービス評価の理解、活用の啓発。関係者の意見交換による円滑な評価の実施 等
4) サービス評価の教材開発、推進ガイド作成		啓発パンフレットの検討、研修教材の開発 等

2. 評価機関、評価調査員の均質化

1) 評価機関実態把握の調査実施と情報開示	評価機関	評価手数料の積算根拠等の実態把握と指標の検討。評価機関の情報を公開し、道府県の評価機関の選定資料へ
2) 評価機関全国会議の実施	評価機関	全国2箇所で開催。外部評価に関する課題の把握整理。意見交換・組織づくりを推進
3) 評価調査員の均質化推進に向けたパッケージ	評価調査員	研修方法・検定方法の整理モデルによる調査を実施
4) 評価調査員研修の講師の養成	評価機関・調査員	各地域での均質な研修への体制づくりとノウハウの提供
5) 家族アンケートの活かし方について／サービス低下の通報のあり方整理	評価機関・調査員	家族アンケート集約事例の啓発。外部評価の公益通報マニュアル例と周知
6) 多様な施策、制度との連携・連動	評価機関・調査員	認知症サポーター養成、認知症コーディネーター、センター方式推進員、地域支援体制構築等推進事業、後見人育成事業、等との連携

3. ホームページを活用した情報発信

サービス評価ホームページの拡充、メルマガ発信	タイムリーな情報発信。評価調査員、評価機関、事業者、家族等の声を発信
------------------------	------------------------------------

■成果(抜粋)

1. サービス評価の効果的実施と徹底活用

◆様々な立場の方によるサービス評価の活用事例を各地から収集、「活用ガイド」作成(掲載略)

◆外部評価における評価調査員の対応を**事業所よりアンケート調査**＜調査期間：H22.12中～H23.2末、回答799件＞

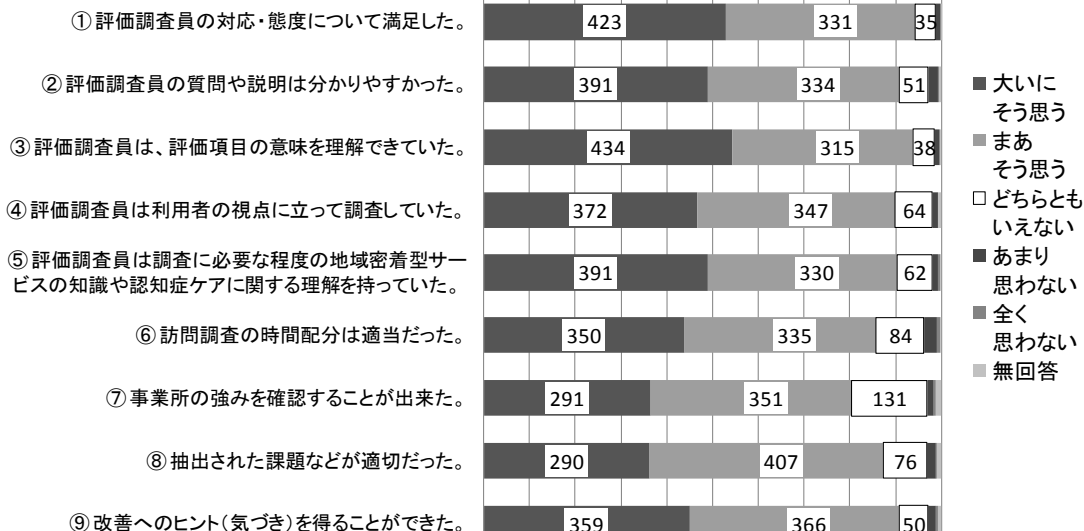
※締切後にも約100件程提出いただきました

全般的に満足度が高い—特に、評価調査員の対応や評価項目の理解度に満足

⇒「2. 評価機関・調査員の均質化」参照

＜設問＞

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



●よかった

- ・自分が曖昧に答えたとき、具体例をあげて整理してくれた
- ・管理者として迷っていたことに、第三者からの冷静な意見がもらえて、よかった
- ・話し合いからみえた課題が明確。今後サービスの質の向上につなげようと思う

●改良を期待

- ・外部評価の意義は理解できるが、受ける側の「やる気」がでるものであれば、もっとよい
- ・抽象的な質問が多かった
- ・調査員2人の言っていることが統一されていない
- ・評価が好意的すぎる印象。事業所を育てるべく、もう少しシビアな意見がほしかった

