

実践報告その1

「各々の地域、立場での挑戦～評価調査員からのメッセージ」

◎コーディネーター◎

平林 景子氏

高齢者痴呆介護研究・研修東京センターサービス評価推進室

◎出演者◎

鎌倉 慶子氏(千葉県)

呆け老人をかかえる家族の会千葉県支部

小原 十紀子氏(島根県)

NPO 法人コンティゴしまね

松永 恵子氏(愛知県)

名古屋市介護保険アドバイザー

坂井 英夫氏(山口県)

(有)シーフロント

実践報告 その1

「各々の地域、立場での挑戦～評価調査員からのメッセージ」

評価調査員 鎌倉慶子

- はじめに
- 痴呆介護の切り札？
- 本当にいい介護とは
- 外部評価の意義をもう一度
- グループホームに期待すること

グループホームへのエール

島根県調査員 小原十紀子

1、調査員1年生として

- ・ 県内10箇所のグループホームを訪問して。
- ・ 「外部評価は監査とはちがいます。私達はグループホームの応援団です！」
- ・ 「評価」の一端を担う大変さと、グループホームの生活風景に触れる魅力。
- ・ 評価項目の判断基準、調査員としての責任と迷い。

2、具体的でわかりやすい評価項目ガイド集

- ・ 評価調査員研修テキストの評価項目ガイド集はグループホームの求められる姿が具体的で、日々の援助のポイントがいっぱい。
- ・ 痴呆ケアだけでなく高齢者ケアに共通する内容。

3、えっ！これがグループホームの生活？

- ・ 施設のような日課や介護体制。
- ・ グループホームも一時的滞在場所？
- ・ 管理者や計画作成担当者の役割は？
- ・ 事業者指定をした行政の役割は？
- ・ グループホームのよさはどこに・・・

4、「終の棲家」への期待

- ・ 「入居者の人生を最後まで見守った」喜びや誇りにふれて。
- ・ 看護職員の配置や、かかりつけ医との連携。
- ・ 入居者本人や家族の希望と尊厳のある暮らし。

5、調査員としてできること

- ・ 外からの目で見えた気付き。
- ・ グループホーム自らが気付いたり考えたりできるようにお手伝い。
- ・ 調査報告は「評価」の一助。より多くの情報報告は調査員の役目。
- ・ 介護保険サービスの質の見守り役として。

「ホームによって育てられる調査員」

〈 協働からはじまる調査活動 〉

愛知県 外部評価調査員 松永恵子

【はじめに】

ホームからの素朴な疑問・・・「調査員ってどんな人？」

【ホームとの関係作りの重要性】

調査での出来事から学んだもの

【報告書作成にあたって】

調査員のチームワークを形として

【調査員のかかえる課題】

よりよい調査のために、信頼される調査員をめざして

【別紙資料】名古屋市「介護保険アドバイザー派遣事業」

介護保険アドバイザー派遣事業

名古屋市では、社団法人全国消費生活相談員協会中部支部に委託して、「介護保険アドバイザー事業」を実施しています。

介護保険のサービス内容や事業者は、利用者自身が決定し、事業者と合意のうえ契約を結び、サービスの提供を受けるのですが、こんなときは「介護保険アドバイザー」をご利用ください。

- 「介護保険サービスを利用したいけど、契約のとき気をつけることを教えてくれたり、契約時に立ち会ってくれる人がいたらいいのに…」
- 「介護保険サービスの利用のことで、ちょっとした疑問や不安を気軽に相談できる人がいたらいいのに…」
- 「相談の内容に関係する機関などに橋渡しをしてくれる人がいたらいいのに…」

「契約についての助言」「契約時の同席」「関係機関への橋渡し」など



- ☆相談の秘密は守ります。
- ☆相談の内容によっては関係機関などを紹介させていただいたり、同意を得て関係機関などに引き継いだりいたします。
- ☆介護保険サービス事業者からの派遣依頼も受け付けております。
- ☆派遣先は名古屋市内です。
- ☆派遣にかかる費用は無料です。

アドバイザーの派遣を希望される方は

電話受付：月～金曜日（休日・年末年始を除く）
午前10時～午後4時

（受付のアドバイザーがお話をお伺いし、派遣日時などを調整いたします。）

〈名古屋市介護保険アドバイザー電話センター〉

電話 (052) 331-5305

※アドバイザーの派遣は、月～金曜日（休日・年末年始を除く）の午前9時～午後5時までの間で、2時間程度です。

グループホームサービス評価機関の設立

ー 山口での取り組み ー

1 山口県のグループホームの特徴

事業所数:88箇所(1ユニット57、2ユニット31)

年度別事業所数の推移:H11(10) → H12(23) → H13(41) → H14(70) → H15(88)

法人別事業所数:社会福祉法人(36)、医療法人(25)、有限会社(18)、NPO法人(7)、株式会社(2)

2 評価調査員の素顔

県内の評価調査員数:16名(男性6名、女性10名)

年齢別構成:30代2名、40代4名、50代2名、60代7名、70代1名

領域別構成:学識経験者3名、家族会5名、在宅保健師会4名、その他4名

3 評価機関の設立動向

NPO法人による評価機関の立ち上げ

評価調査項目の設定(東京センター方式? 山口方式?)

評価調査料の設定(事業所別? ユニット別? 定員別?)

4 平成17年度に向けて

H17年度当初の事業所見込み数:100箇所

事業開始までのタイムスケジュール

山口における「こだわり」「心意気」

実践報告その2

「各々の地域、立場での挑戦～事業者からのメッセージ」

◎コーディネーター◎

海老原 由美子氏

グループホームくるみ 管理者

◎出演者◎

槻谷 庸子氏

グループホームことぶき園 管理者

白仁田 敏史氏

グループホームあんのん・宅老所あんのん 代表

大矢 日信氏

グループホーム春緑苑 管理者

海野 伸弘氏

岐阜県健康福祉環境部介護支援室 事業者支援担当

* ことぶき園の設立

- 1987年4月 —— 小規模多機能型老人ホームとして設立
- 地域密着 「住み慣れたところ」
- 小規模 「顔なじみの人間関係」「本人のペースでゆったりと」
- 多機能 「困った時、安心してあずけられる」
- 1994年～96年 グループホームモデル事業
- 1997年 グループホーム制度化

* ことぶき園運営理念

「人は障害をもっても笑顔で人間らしく生きる権利がある」

———— スライド ————

* サービス評価への取り組み

———— 居心地の良い場づくり ————

痴呆の人の“自立した日常生活を営む”ために
～サービス評価への取り組みと効果～

◎サービス評価前の取り組み

- ・あるアナウンサーの一言から
- ・職業倫理と基本方針（理念）

◎ サービス評価で得られた効果

- ・自己評価はケアの質をあげる

◎ サービス評価後の取り組み

- ・関係機関と事業所間とのかかわり
- ・家族と地域とのかかわり

※参考

長崎県総人口 1,506,417人 高齢化率 21,5%
事業所数 238

大村市

人口	85,876人
高齢者数	14,636人
高齢化率	17,04%
ユニット数	23ユニット (H16年3月1日現在)
法人数	14
利用者数	204人

プロジェクトX 外部評価なんか怖くない！

グループホーム春緑苑 大矢 日信

1. 自己評価は、平成13年度から毎年1回実施することが義務付けられていた。

愛知県では、自己評価表が送られてきただけで「その使い方について」全く説明がなかった。

(県の担当者もどのように活かすか知らなかった。それは、147項目を得点化し、Aランク130点以上 Bランク100点以上 Cランク100点未満と評価区分を総合評価でA・B・Cランクにしたところに表されている)

事業者は、A・B・Cランクとただけで、その後どうしたらよいか、なす術がなかった。

総合評価ではなく、各項目で求められていることがその施設なりに達成されているか？どのようにして改善し達成するかが自己評価であることが伝えられていなかった。

2. 自己評価は、職場改善のガイドライン

自己評価が義務付けられていること、外部評価が義務付けられていることは、全職員を参加させる呼びかけの後ろ盾となる。

■全職員を参加させることの意味。

自分の仕事に対する自覚を高めるよい機会である。(一人一人が評価項目と向き合う)

チームケアの質を高める(人の見方が違うことを知り、違いを伝え合うことが大切)

■自己評価の進め方

最初の評価は、現状を知る作業。そこからが始まり。【初期評価(現状把握)→改善点の要因分析→対応策の立案→実施→再評価→職員アンケート】

ここで全員でやることの意味が分かる。(必ず、みんなの見方は一致しない。)

面白いのは、「一人出来ていない」逆に「一人出来ている」という見方がでたとき。ここが一番大切なポイント。

違いを知る→違う見方を伝え合う→気づかないことを知る→不得意分野を補い合う→チーム内での課題の共有・得意、不得意チーム員の違いを尊重(互いの違いを認め合う)

得意分野を活かし、任せる。仕事に対する参加意識が高まる。

2. 自己評価の活かし方・効果

①多数の項目と向き合うことにより、仕事で求められていることを知る。

②職員の問題意識、理解度、問題解決能力がわかり人材育成の方向性が分かる。

③一人の見方の狭さを知る。チームケアの大切さを知る。

④得意分野を活かせることによって、職員に役割意識を持たせ、仕事への意欲を高める。

⑤評価事業を通しての意見は、個人批判と受けとられずに、本音が言いやすい。職場改善への意見が言いやすい環境が出来る。

⑥改善の過程(現状把握→要因分析→対策立案→実施→評価→対応策の修正→実施→歯止め)を日常的に身に付けることにより、評価期間以外でも日常的に改善ができるようになる。

3. 外部評価なんか怖くない

自己評価をきちんと行えていれば、外部評価のために「評価」というためにする評価をしなくてよい。日ごろの自己評価を点検してもらう気持ちで望めば、突然きても外部評価なんかは怖くない。

自己評価実践例

痴呆性高齢者グループホームの自己評価票
職員13名によるものを集計

( 部分は外部評価の調査項目です)

グループホームhatena2003・6/12

番号	項目	できている	要改善	評価困難	無回答	判断した理由や根拠	改善に向けたメモ
I 運営理念 1. 運営理念の明確化							
2	○運営理念の実現 すべての職員が、ホームの運営理念を述べる事ができ、常に運営理念の実現に取り組んでいる。	8	3	1		○基本理念を常に頭に入れ、実現に取り組んでいる。 ○掲示物がいつもみられる ○基本理念の明確化、掲示、配布 ○基本理念の掲示と配布 ①運営理念は掲示、配布されているが、実現に取り組んでいるか？ ②すべての職員が理解できていない。	①②仕事の中で仕事を通して実現、具体化の意味を説明。(例)職員が利用者本人の意志に反して無理強いしたとき「個別性の尊重」「自己決定の尊重」とは何かを伝える。
II 生活空間づくり 1. 家庭的な生活空間づくり							
8	○気軽に入れる玄関まわり等の配慮 違和感や威圧感を感じさせず、入居者や家族が入りやすく、近隣の住民も訪ねやすいよう、玄関まわりや建物の周囲に、家庭的な雰囲気づくりの配慮をしている。(玄関まわりに草花を植える、親しみやすい表札をかける等)	11	1	1		○玄関周りに花を植えたりして、家庭的になっている。 ○玄関周り、建物の周囲の花がいつも楽しめるようにしたり、ちょっとした置物を置いたりしている。 ○玄関まわりに以前は無かった花鉢やオブジェが置かれ明るくなった。 ○時間的な余裕があれば、もっと積極的にやりたいが、今のところは出来る範囲でやっている。 ○花、置物など温かい雰囲気作りがされてきている。 ①出来ていないところもある ②誰の意見、何を重視するのがよくわからない。価値観の違いなどで家庭的な雰囲気とは何を指すのか？	・玄関の表札を手作りで。 ②価値観の相違はあるが、親しみやすさということを職員間で意見を持ち寄ることで世間の評価に伝えられるのでは、そのグループホームの個性、顔があればよいのでは。 家庭的とは何かを職員間で議論することが大切。
9	○共用空間における居場所の確保 共用空間の中に、入居者が一人になったり気のあった入居者同士で自由に過ごせるような居場所を確保している。	10	3			○個室が有り、リビングもある ○食堂テレビ前のソファ ○居間、食堂、玄関周りなどに自由に座れるように椅子を配置。 ①出来ていないところもある ○ホーム内で場所の制限はしていない ②庭先にそのような空間が作れるのでは？	①②もっと玄関先やリビングの外にベンチなどを増やす。
2. 心身の状態にあわせた生活空間づくり							
10	○場所間違い等の防止策 職員は、入居者一人ひとりがホーム内の場所が分かるかを把握しており、家庭的な雰囲気をこわさず、場所の間違いや分からないことでの混乱を防ぐための工夫をこらしている。(トイレや部屋の目印等)	10	2	1		○居室の入り口に表札 ○声かけ、訴えに対して、すぐに返答できるように心がけている。 ①特に目立ったことはしていないが、今の現状で混乱などは無い。入居者の状態に合わせて検討していく。 ②他利用者の部屋を間違えて開けることがある。	②一つ一つの居室入口のレイアウトを個性ある形にし、違いを際立たせるようにする。表札は別々の形に。
11	○音の大きさや光の強さに対する配慮 入居者が落ち着いて暮らせるように、音の大きさや光の強さに配慮している。(テレビ、職員の会話のトーン、照明の強度、まぶしさ、日射し等)	6	7			①リビングにはカーテンのみしかない。(第2) ○食事のときにテレビを消し、ラジオをつけるようにしている ②誰も見ていないのにテレビがついていることがある。音量に配慮する必要があるときがある。 ③出来ていないところもある ④職員の会話のトーンに配慮がない。	①レースのカーテン、よしず、打ち水・窓の無い廊下は日中でも薄暗く、視力の衰えた利用者には職員以上に暗く感じるのではないかと。安全のためにも、照明をつけたほうが良いのでは。 ②気づいたら消す(つける) ③トイレの照明をもっと明るい電球を使用したい。 ③④スタッフ同士の会話、足音、ドアの開め方、一人ひとりが意識する。注意する勇気を。
12	○換気・空調の配慮 気になる臭いや空気よどみがないように、換気を適宜行っている。また、冷暖房の温度調節は、冷やし過ぎや暖め過ぎがないように適切に行っている。	9	4			①外からの悪臭(下水)が漂う ○居室の気になる臭いなどは消臭剤を使用したり、換気を行っている。 ○利用者との体感温度の差があるが、訴えがあるたびに調節している。	①業者に頼む、簡易下水処理の汚泥処理設備が調子よくない。 ②エアコンのタイマーを効果的に使用。室内に温度計、湿度計を設置それを目安にする。
16	○五感への働きかけの工夫 心地よさや能動的な活動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激を生活空間の中に採り入れている。(家事の音、食事の音、安らぎや潤いをもたらす絵やポスター、季節の草花、こたつぬくもり等)	9	4			○動物の写真、花などを飾っている。 ○テーブルの上に草花を生けたりして、花の話が出る ●出来ているが、常に工夫が必要 ●今以上にもっと出来ることのあるのではないかと ○季節に合わせての壁面作り ①五感への働きかけを意識したことがなかった。	もっと利用者の目の前で調理したり、工作、作業する工夫が必要
13	○活動意欲を触発する物品の用意 入居者の活動意欲を触発する馴染みの物品を用意し、本人の経験や状況に応じて提供している。(ほうき、たらい、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品等)	5	5	2		●すべての利用者に対して、対応はしていない。 ①掃除道具、大工道具などの物品を整理する必要あり。 ②筆記用具が手の届くところに置いてない。	・園芸道具をいつも入居者が使いやすいように整理する。 ①②利用者がいつでも使えること(安全面に配慮して整理)

グループホームサービス評価の推進と活用

岐阜県健康福祉環境部介護支援室

事業者支援担当

海野 伸弘

- 事業者自らが取り組むということ

- 事業者と評価機関の関係

- 行政の役割

- これからのグループホームに期待すること

岐阜県での状況

1 グループホームの質向上のあゆみ

平成13年4月 グループホームケア研究会の発足

・「岐阜県グループホームケア研究・研修事業」（県単独事業）として、岐阜県福祉事業団に委託して実施

・県内全グループホーム（当時17事業所）を会員とする

<研究会の主な活動>

- 研究事業 管理者等による研究会の開催（隔月）
自己評価項目を作成（→のちに県の定める自己評価項目として活用）
会員相互に事業所訪問（相互評価）
研究発表会の開催（年1回）
- 研修事業 入門講座（グループホームケアに関心のある方）
実践講座（グループホームケアの実践者）

平成13年8月 グループホームの自己点検票作成（基準遵守の観点で、評価とは別）

平成14年9月 グループホーム外部評価説明会（全グループホーム及び開設予定者を対象）

平成14年10月 外部評価スタート

平成14年11月 第1期評価調査員養成研修（12名）

平成15年9月 第2期評価調査員養成研修（38名）

平成15年10月 岐阜県グループホーム協議会の発足（グループホームケア研究会を継承）

平成16年1月 グループホーム経営管理責任者トップセミナーの開催（法人代表者を対象）
（岐阜県グループホーム協議会が主催）

2 グループホーム数の推移（ユニット数）

平成12年4月	平成13年4月	平成14年4月	平成15年4月	平成16年2月	H16.4見込み
6	18	45	112	166	約190

岐阜県新・生涯安心計画（岐阜県老人保健福祉計画・介護保険事業支援計画）

19年度末の計画値を329ユニットとし、最終的には小学校区に1か所程度を目指す

3 評価の進行状況

・訪問調査は、今年度末までに累計で46か所が受ける予定

・評価調査員数 50名

構成員	福祉サービスの評価に取り組んでいるNPO法人や市民団体（3団体）	39
	市町村の介護相談員	6
	呆け老人をかかえる家族の会岐阜県支部	2
	その他	3