

痴呆性高齢者グループホームの  
サービス評価を実りあるものに

パンフレット

# やってみよう！ 活かしていこう！ サービス評価

良質なグループホームを町ぐるみで



企画：高齢者痴呆介護研究・研修東京センター  
発行：社団法人 国民健康保険中央会

## はじめに

地域でも、施設や病院でも「痴呆の人が本当に増えてきた……」という声をよく耳にするようになりました。

2002年9月末段階で、要介護者の約半数、施設入所者の8割が痴呆状態にあり、150万人を超える人々が痴呆という障害を抱えながら、人生の最終盤期を懸命に暮らしておられます。そしてその数倍におよぶ家族親族の方たちが、痴呆という目に見えにくい障害によって変容していく身内の姿に戸惑いながら、日夜にわたる長丁場の介護の日々を送られています。

超高齢社会に突入しつつある我が国では、もはや痴呆は一部の人の特殊な問題ではありません。

すべての人が向き合う課題であり、痴呆問題対処といった従来の発想を超えて、痴呆であっても「自分らしく」「自分の力を存分に発揮しながら」「なじみの地域の中での尊厳ある暮らし」の実現をめざした「新しい痴呆ケア」の確実な実践が求められる時代になりました（高齢者介護研究会報告書「2015年の高齢者介護～高齢者の尊厳を支える介護に向けて～」2003年6月）。

それを単なる理想ではなく、現実のものにするために登場したのが、痴呆性高齢者グループホームです。グループホームは、利用者ひとりひとりのものであると同時に、その地域全体に「新しい痴呆ケア」を具体的に伝え、互いの暮らしや支えあいのあり方をより人間的なものに刷新していく可能性を秘めた取り組みです。

良質なグループホームが全国の町のあちこちに広がっていくことができれば、痴呆の本人はもとより、家族や地域の人々にどれほどの安心と新しい活力をうみだすことができるでしょうか。

全国でグループホームが急増していますが、痴呆の人と家族、そして地域の人々が求めているのは、形ばかりのホームではなく、安心と信頼を保障する「新しい痴呆ケア」を日々確実に提供してくれるホームです。歴史のあるホームも新設間もないホームも、利用者お一人お一人にそいながら、ケアサービスの質の確保に努めることが急務です。

そのためのひとつの取り組みとして始まったのが、グループホームのサービス評価です。

そもそもグループホームのサービス評価は、介護保険スタート前夜の1999年暮れに、社会的信頼の確保に向けて、サービス事業者自らが着手し始めたものであり、事業者の真摯な自己評価を要とした主体的取り組みがあってこそ意味があることを、今あらためて確認すべき時です。その自己評価を補完し、良質なグループホームづくりのための「声」「目」「応援団」になることをめざしているのが外部評価です。

このパンフレットはサービス評価の実践のなかから明らかになったサービス評価を意義あるものにするための要点をまとめたものです。

このパンフレットが、「痴呆でも安心して自分らしく暮らし続けられる」グループホームをめざして関係者が力をあわせ、サービス評価を実りあるものにしていく一助となることを願います。

2004年3月

高齢者痴呆介護研究・研修東京センター  
社団法人 国民健康保険中央会

# 評価を活かす【1】のキ

評価はたくさんの人々が意識と力を合わせて始めて実りのあるものになります。  
そのためのキは以下の12コです。

【1】

関係者のねらいを一つに

【2】

実りある評価とするための  
評価体制をまず作ろう

【3】

評価機関の質を問おう

【4】

事業者の主体的な  
取り組みこそが成功の鍵

【5】

事業者ネットワークを  
広げよう

【6】

利用者家族の力で  
評価のパワーアップを

【7】

行政の力で評価の  
パワーアップを

【8】

地元の評価調査員を  
育てよう

【9】

「グループホームの質とは  
何か」を  
追求していこう

【10】

気づきと対話のある  
評価のプロセスに

【11】

評価結果をフルに  
活かそう

【12】

見て役立つ、  
見られて満足  
納得のいく情報公開を



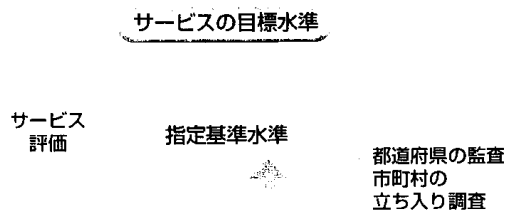
## 関係者のねらいを一つに

### 今、なぜサービス評価か

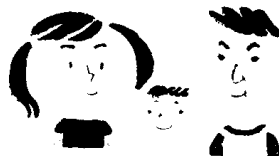
サービスの自己評価と外部評価（以下サービス評価）の目的は、評価作業の一連の過程を事業者が主体的に取り組み、評価結果をもとに具体的な改善や情報公開等に活かすことを通して、各グループホームが良質なサービスの水準を確保し、向上をはかっていくことです。

利用者および家族の安心と満足の確保をはかるとともにこれから利用しようとする人たちに、そのホームのいいところ、改善を要するところ、改善にむけた努力などの情報を提供していくことにも活かしていきます。星いくつ、のようなランク付けやグループホームの画一化をはかるものではありません。

### サービス評価の位置付け



※都道府県の監査や市町村の立ち入り調査は、公的な介護保険事業者として最低基準を確保する機能です。  
サービス評価は、より入居者と家族の安心と満足にむけて目標水準に引きあげていく機能です。



入居者・家族

各グループホーム  
・事業者 ・職員

行政

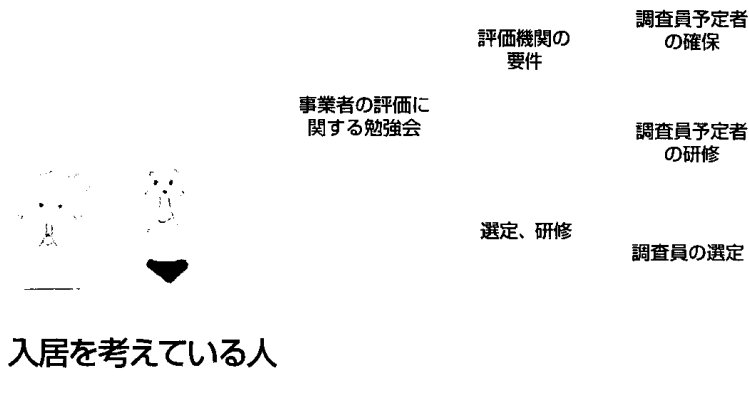


## 実りある評価とするための 評価体制をまず作ろう

評価を円滑に、意味あるものとして進めていくには、評価の目的を共に掲げて、関係者が協働で取り組む体制づくりが欠かせません。

### 評価の準備段階

#### 地域での評価体制づくり



市民