

(別紙)

外部評価項目(2)・(3)・(4)・(6)の判断基準例について

「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事業検討委員会監修『地域密着型サービス評価ガイドブック - 2009 - 』特定非営利活動法人 地域生活サポートセンター、2009年」を参考として作成した。

1 事業所と地域とのつきあい【外部評価項目(2)】

利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している。

(1) 考え方の指針

「暮らし」とは事業所の中だけで完結するものではなく、地域との相互関係をもとに成り立っています。地域社会とつながりながら利用者が当たり前の暮らしを続けられるよう、事業所がその基盤を築いていくことが必要です。事業所自体が地域から孤立することなく、近所づきあいや地元の活動、地域住民との交流に積極的に取り組んでいくことが大切です。

(2) 判断基準例

【着眼点1】利用者が地域で暮らし続けるための基盤作り

- ・地域活動の情報を集め、それらに参加するなど、事業所が地域との接点をもつ努力をしているか。

【着眼点2】地域の一員としての取組み

- ・地域住民の一員として、町会、自治会等に参加しているか。
- ・単発の行事や季節の催し等の関わりだけでなく、普段の暮らしの中で、隣近所の人と立ち寄りや遊びに来たり、おすそ分けをしたりする間柄が作られているか。

2 運営推進会議を活かした取り組み【外部評価項目(3)】

運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている。

(1) 考え方の指針

運営推進会議は、外部の人々の目を通して事業所の取り組み内容や具体的な改善課題を話し合ったり、地域の理解と支援を得るための貴重な機会です。運営推進会議では、報告や情報交換にとどまらず、会議メンバーから率直な意見をもらい、それをサービス向上に具体的に活かしていくことが重要です。

(2) 判断基準例

【着眼点1】運営推進会議の意義と参加者への働きかけ

- ・事業所の取り組み内容や具体的な課題を話し合い、地域の理解と支援を得るために、メンバーの人々が積極的に関わられるよう参加を働きかけているか。

【着眼点2】サービス評価と運営推進会議を結びつける仕組み

- ・会議では、事業所からの報告とともに参加メンバーから質問、意見、要望を受け、双方向な会議となるよう配慮されているか。
- ・評価機関の選択から評価結果、評価で明らかになった課題について会議で報告し、その後も参加メンバーにモニター役となってもらっているか。

3 市町村との連携【外部評価項目(4)】

市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる。

(1) 考え方の指針

市町村担当者に事業所の考え方、運営や現場の実情等を伝える機会を作り、直面している課題解決に向けた話し合いや対応に、共に取り組んでいくことが望めます。市町村は、介護保険の保険者であり、地域福祉の推進役として最前線の立場にあります。この項目は、市町村担当者側の協働関係を築いていこうとする姿勢についても問うています。市町村の協力が得られ難い場合は、地域ぐるみの課題として取り組んでいくことが大切です。

(2) 判断基準例

【着眼点1】市町村担当者への事業所からの積極的な情報提供と共有

- ・市町村担当窓口に対して、事業所の実情やケアサービスの取り組みを認定更新の機会等、折に触れて伝えているか。
- ・事業所からの相談事項に応じて実直に対応してもらえるような、市町村職員との関係がつけられているか。

4 運営に関する利用者、家族等意見の反映【外部評価項目(6)】

利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている。

(1) 考え方の指針

利用者や家族等から意見、要望を引き出す努力や場面をつくるとともに、運営推進会議のメンバーや外部の人にも伝えられるよう機会をつくっていくことが大切です。出された率直な意見等を前向きに活かす姿勢や体制を組織として徹底させ、サービスの質の確保・向上につなげているかを問うています。認知症の利用者も配慮と支援があれば、運営に関する意見等を示していくことが可能です。また、言うことをためらう家族等の心情を察し、より多くの意見や要望を出してもらえるよう配慮していくことが必要です。

(2) 判断基準例

【着眼点1】利用者本人が意見や思いを伝えられる機会作り

- ・本人が運営推進会議のメンバーや外部の人に、意見や思いを伝えられる機会を作り、出された意見等を日々の運営に活かしているか。
- ・自身の思いや意見を上手く表すことができない利用者であっても、嫌がること、好むことなどをとらえ、利用者主体の運営に結び付けているか。

【着眼点2】家族等が職員に、意見・不満・要望等を表せる機会づくり

- ・家族等が意見等を気軽に伝えられるよう、職員や事業所側から意見等を積極的に聴く努力や場面作りがされているか。
- ・運営推進会議、市町村の相談窓口や相談者など、事業所以外の外部の人に家族等が意見・苦情を表せる機会や場があることをくり返し説明しているか。

【着眼点3】家族等の意見・不満・苦情を運営に反映させていく取組み

- ・意見や苦情について検討が行なわれ、速やかな対応がなされているか、改善の経過や結果を伝えていく取り決めがあるか。