

認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護事業所 における外部評価によるサービス向上の考察

ワタナベ ヤスフミ
渡辺 康文*

目的 社会福祉事業の経営者にはサービスの質の評価が求められている。本調査は、地域密着型外部評価の対象である認知症対応型共同生活介護（グループホーム）と小規模多機能型居宅介護（小規模多機能）、両事業所のサービス向上を支援するため、全国の事業所の外部評価結果から、現状における問題点・課題およびサービス向上に向けた目標達成計画の実態を明らかにすることを目的とした。

方法 平成23年度に外部評価を実施しワムネットに公開した45道府県の事業所10,196カ所を対象に目標達成計画を調査し、現状における問題点・課題の項目が何であったかを明らかにし、件数の多い上位3項目は目標達成計画の内容を分類・区分して分析した。調査時期は2012年1月15日から9月5日である。

結果 問題点・課題のある項目は21,961件で特定の項目に集中し「災害対策」「運営推進会議を活かした取り組み」「重度化や終末期に向けた方針の共有と支援」の上位3項目が過半数を占めた。災害対策は「地域へのはたらきかけ」の計画が4割で地域からの協力が十分でないことが示され、運営推進会議では「多様な参加者」を得る計画が3割で年6回の会議頻度での参加確保が容易でない実態が確認された。重度化・終末期では「職員の資質向上」の計画が3割でマンパワーの重要性が示された。情報公開上の課題としては、一部の目標達成計画がわかりにくいほか、項目番号の記載がない、そもそも目標達成計画の掲載がないなどが見られ、ユーザー・閲覧者への配慮が必要である。

結論 グループホーム・小規模多機能事業所には共通の課題が多く、計画の内容も同じ傾向のものが多かった。外部評価の本質は継続にある。今の仕組みを確実に実行して問題点・課題を発見し計画を実行することが、結局、サービス向上の最善策である。外部評価の仕組みについても、現場の意向を踏まえての見直しが必要である。

キーワード 外部評価、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）、小規模多機能型居宅介護（小規模多機能）、目標達成計画、現状における問題点・課題

I はじめに

社会福祉施設には、利用者に心地よく、家族とともに安心できる質の高いサービスの提供が求められる。サービスの質の評価はこの目的を実現するための方法であり、その過程と結果に

おいて、①サービスの質の向上、②わかりやすい公表、③職員の資質の向上が成されなければならない。

公的な評価としては福祉サービス第三者評価が構築されていて受審する施設もあるものの、「福祉サービスの質の向上に向けて『福祉サー

* 社会福祉法人秋田県社会福祉事業団秋田県点字図書館館長

ビス第三者評価事業に関する評価基準等委員会』報告書¹⁾で述べられているように、多くの事業所・施設が認知している。しかし受審数は全国的に見て十分普及しているとはいえない状況が続いている。その理由として、①各都道府県推進組織の具体的な推進方策の違い、②各評価機関（評価調査者）の質の格差、③現場の負担（費用・労力の両面）、④介護サービス情報公表制度との違いが不明確、⑤公表される評価結果が利用者の選択に活用されない、等があげられている。

一方、地域密着型サービスの認知症対応型共同生活介護事業所（以下、グループホーム）と小規模多機能型居宅介護事業所（以下、小規模多機能）には、地域密着型サービス外部評価（以下、外部評価）の年1回の実施が課されている。

この経緯は、永田氏が「外的（他律的）な規制によってではなく、グループホーム事業者自らが質の確保に向けて率先した行動を起こしていくことが、サービス提供（事業展開）の可能性を伸ばし、社会的信頼を高めていくことにも大きくつながる²⁾と述べているように、事業者の団体（現在の公益社団法人日本認知症グループホーム協会）自らが、ケアマネジメント・苦情解決など既存の仕組みを包含したシステムのモデル事業を展開した結果である。なお、外部評価を実施した事業所は福祉サービス第三者評価を実施したとみなされる。

各都道府県の定める自己評価項目は、厚生労働省老健局計画課長通知の参考例（68項目、以下、参考例）にもとづいており、評価の流れは次のとおりである。

- ① 事業者は都道府県の定める評価項目で自己評価を行う
- ② 都道府県の定める外部評価項目については①の自己評価結果等を元に都道府県が選定した評価機関が評価する
- ③ ①②の結果をもとに事業者は改善の目標達成計画（表1）を作成する
- ④ ①②③の結果を独立行政法人福祉医療機構「福祉保健医療情報ネットワークシステム（WAMNET）」³⁾（以下、ワムネット）で公開する（富山県⁴⁾、石川県⁵⁾、東京都⁶⁾は都県の第三者評価ページにリンク）

外部評価が継続しているのは、自発的制度のゆえんと思われるが、第三者評価の課題に照らしても、①厚生労働省の技術指導で都道府県の推進方法はほぼ同じ、②評価機会が多く評価機関の質の差が生じにくい、③費用は第三者評価の三分の一程度で、外部評価が通常の業務として職員に定着している、④介護サービス情報公表の項目と整合させ自己評価項目を見直している、⑤外部評価の内容を職員が理解しているため利用者等に説明できる、など普及の要因が多い。

グループホーム・小規模多機能が外部評価制度を活かし、サービスを向上していくには、他

の事業所を個別に参考にするとともに、全国の事業所の実態がわかっていることが望ましいが全体像を捉えた調査はまだない。

本調査は、グループホーム・小規模多機能が公開した目標達成計画を調査することにより、全国の事業所の「現状における問題点・課題」（以下、問題点・課題）があったのはどの項目なのか、問題点・課題をどのように改

表1 目標達成計画の様式

(様式3) 目標達成計画		事業所名 作成日： 平成 年 月 日			
目標達成計画は、自己評価及び外部評価結果をもとに職員一同で次のステップへ向けて取り組む目標について話し合います。 目標が一つも無かったり、逆に目標をたくさん掲げすぎて課題が焦点化できなくなってしまう。事業所の現在のレベルに合わせた目標水準を考えながら、優先して取り組む具体的な計画を記入します。					
【目標達成計画】					
優先 順位	項目 番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1					ヶ月
2					ヶ月
3					ヶ月
4					ヶ月
5					ヶ月

善しようとしたかを明らかにし、事業所のサービスの向上に資することを目的とする。

Ⅱ 方 法

対象としたのは、平成23年度に外部評価を実施した全国のグループホーム・小規模多機能である。ただし東京都は項目が参考例に基づかないことと、山梨県は参考例に基づくが目標達成計画の仕組みがないため、この2都県を除く45道府県の事業所を対象とした。また、石川県、山口県、福岡県は参考例のほか県独自に2～4項目を加えているが、これらは参考例にないため対象としない。

本調査は全数調査とし、45道府県の全事業所の目標達成計画を参照することにより問題点・課題があるのはどの項目であるかを集計した。集計に当たり一つの目標達成計画に同じ項目で別々の問題点・課題の記載がある場合は複数の件数とした。

さらに、問題点・課題の多かった主な項目については、当該事業所の目標達成計画を参照し、事業所がサービス向上のため何を計画したかを分類・区分した。その際「できるだけ利用者の満足を得る」など具体性がないものは「その他」とし、「AとともにBを行う」など計画が複数ある場合は、先に述べられている計画Aに分類した。調査時期は2012年1月15日から9月5日であった。

Ⅲ 結 果

(1) 対象事業所数(表2)

対象とした45道府県の事業所は、グループホーム7,834カ所、小規模多機能事業所2,362カ所、総計10,196カ所であった。

(2) 現状における問題点・課題(表3)

45道府県の事業所が立てた目標達成計画で「現状における問題点・課題」があった項目は21,961件であった。項目別では「災害対策」が3,850件(17.5%)を占め最も多かった。次いで「運営推進会議を活かした取り組み」2,080件(9.5%)、「重度化や終末期に向けた方針の

表2 平成23年度外部評価実施事業所

(単位 カ所)

	総数	グループ ホーム	小規模 多機能
総数	10 196	7 834	2 362
北海道・東北			
北海道	755	616	139
青森	204	179	25
岩手	170	128	42
宮城	209	192	17
秋田	182	137	45
山形	145	80	65
福島	153	113	40
関東・甲信越			
茨城	253	209	44
栃木	122	71	51
群馬	206	152	54
埼玉	422	364	58
千葉	451	373	78
神奈川	619	524	95
新潟	322	198	124
長野	161	135	26
東海・北陸			
富山	83	60	23
石川	187	147	40
福井	81	38	43
岐阜	238	198	40
静岡	303	238	65
愛知	362	292	70
三重	212	178	34
近畿			
滋賀	115	79	36
京都	165	97	68
大阪	444	347	97
兵庫	298	199	99
奈良	65	59	6
和歌山	98	75	23
中国・四国			
鳥取	75	40	35
島根	129	94	35
岡山	241	187	54
広島	325	211	114
山口	104	76	28
徳島	97	83	14
香川	108	78	30
愛媛	221	157	64
高知	133	114	19
九州・沖縄			
福岡	552	421	131
佐賀	123	101	22
長崎	261	215	46
熊本	215	153	62
大分	102	83	19
宮崎	112	75	37
鹿児島	260	211	49
沖縄	113	57	56

表3 問題点・課題のあった項目

	件数(件)	割合(%)
総数	21 961	100.0
理念に基づく運営		
No.1 理念の共有と実践	806	3.7
2 事業所と地域とのつきあい	1 305	5.9
3 事業所の力を生かした地域貢献	226	1.0
4 運営推進会議を生かした取り組み	2 080	9.5
5 市町村との連携	247	1.1
6 身体拘束をしないケアの実践	776	3.5
7 虐待の防止の徹底	130	0.6
8 権利擁護に関する制度の理解と活用	157	0.7
9 契約に関する説明と納得	39	0.2
10 運営に関する利用者、家族等意見の反映	1 079	4.9
11 運営に関する職員意見の反映	367	1.7
12 就業環境の整備	76	0.3
13 職員を育てる取り組み	609	2.8
14 同業者との交流を通じた向上	129	0.6
安心と信頼に向けた関係づくりと支援		
15 初期に築く本人との信頼関係	16	0.1
16 初期に築く家族等との信頼関係	24	0.1
17 初期対応の見極めと支援	15	0.1
18 本人と共に過ごし支えあう関係	80	0.4
19 本人と共に支え合う家族との関係	206	0.9
20 馴染みの人や場との関係継続の支援	238	1.1
21 利用者同士の関係の支援	52	0.2
22 関係を断ち切らない取り組み	11	0.1
その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント		
23 思いや意向の把握	564	2.6
24 これまでの暮らしの把握	115	0.5
25 暮らしの現状の把握	86	0.4
26 チームでつくる介護計画とモニタリング	1 281	5.8
27 個別の記録と実践への反映	167	0.8
28 一人ひとりを支えるための事業所の多機能化	54	0.2
29 地域資源との協働	102	0.5
30 かかりつけ医の受診支援	102	0.5
31 看護職員との協働	39	0.2
32 入退院時の医療機関との協働	23	0.1
33 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	1 406	6.4
34 急変や事故発生時の備え	364	1.7
35 災害対策	3 850	17.5
その人らしい暮らしを続けるための日々の支援		
36 一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保	481	2.2
37 利用者の希望の表出や自己決定の支援	75	0.3
38 日々のその人らしい暮らし	122	0.6
39 身だしなみやおしゃれの支援	18	0.1
40 食事を楽しむことのできる支援	534	2.4
41 栄養摂取や水分確保の支援	39	0.2
42 口腔内の清潔保持	21	0.1
43 排泄の自立支援	89	0.4
44 便秘の予防と対応	22	0.1
45 入浴を楽しむことができる支援	193	0.9
46 安眠や休息の支援	11	0.1
47 服薬支援	29	0.1
48 役割、楽しみごとの支援	162	0.7
49 日常的な外出支援	809	3.7
50 お金の所持や使うことの支援	14	0.1
51 電話や手紙の支援	23	0.1
52 居心地のよい共用空間づくり	231	1.1
53 共用空間における一人ひとりの居場所づくり	18	0.1
54 居心地よく過ごせる居室の配慮	116	0.5
55 一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり	32	0.1
アウトカム項目		
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる	18	0.1
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	10	0.0
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	5	0.0
59 利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている	14	0.1
60 利用者は、戸外への行きたいところへ出かけている	50	0.2
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている	8	0.0
62 利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている	5	0.0
63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聞いており、信頼関係ができています	22	0.1
64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	36	0.2
65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている	28	0.1
66 職員は、活き活きと働いている	15	0.1
67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	9	0.0
68 職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	9	0.0
項目番号の表記なし	1 872	8.5

共有と支援」1,406件（6.4%）であった。また、目標達成計画に項目番号が書かれていない「項目番号の表記なし」が1,872件（8.5%）あった。表記なしの場合、記載内容からの項目の推測はしない。

（3） サービス向上の計画

計画件数の多かった上位3項目「災害対策」「運営推進会議を活かした取り組み」「重度化や終末期に向けた方針の共有と支援」について、サービス向上のために事業所が何を計画したか、分類と区分は以下のとおりであった。

1) 災害対策（表4）

参考例では「火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている」が求められている。問題点・課題の

あった3,850件の目標達成計画の内容を29に分類し、29分類を「地域へのはたらきかけ」「防災訓練の充実」「設備・機器等の整備」「防災体制づくり」「職員の資質向上」「その他」の6つのカテゴリーに区分した。6区分では「地域へのはたらきかけ」が1,584計画（41.3%）を占め最も多かった。次いで「防災訓練の充実」1,109計画（28.9%）であった。29分類では「地域住民や関係機関等に協力を依頼する」が709計画（18.5%）で最も多く、次いで「運営推進会議で説明し協力を依頼する」518計画（13.5%）であった。

2) 運営推進会議を活かした取り組み（表5）

参考例では「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」が求められている。問題点・課題のあった2,080件について目

表4 「災害対策」目標達成計画の内容（n=3,850）

	計画数	割合(%)
地域へのはたらきかけ	1 584	41.1
地域住民や関係機関等に協力を依頼する	709	18.4
運営推進会議で説明し協力を依頼する	518	13.5
日頃から地域と交流する	176	4.6
事業所が地域防災に参加する	100	2.6
事業所便りや回覧等で地域の理解を深める	81	2.1
防災訓練の充実	1 109	28.8
色々な想定で訓練を行う	250	6.5
夜間想定で訓練を行う	224	5.8
1年に2回以上の訓練を行う	160	4.2
消防署の協力で訓練を行う	146	3.8
防災訓練の回数をふやす	126	3.3
定期的に防災訓練を行う	79	2.1
防災計画を作る、見直す	38	1.0
まず訓練を行う	32	0.8
夜間の訓練を行う	32	0.8
訓練の記録を整備する	18	0.5
利用者に訓練に参加してもらう	4	0.1
設備・機器等の整備	430	11.2
備蓄品を整備し充実させる	339	8.8
施設内の危険な箇所・場所をなくす	32	0.8
非常持出し・防災グッズを整備する	27	0.7
防災関連機器の整備や点検	23	0.6
スプリンクラーを設置する	9	0.2
防災体制づくり	416	10.8
防災に関するマニュアルの見直しや作成	259	6.7
避難経路と場所の確保や明示	106	2.8
職員・地域・家族等の連絡体系を整備する	51	1.3
職員の資質向上	224	5.8
防災に関する研修や勉強会を行う	135	3.5
災害時の職員の役割を明確にする	37	1.0
全職員に訓練参加の機会をつくる	28	0.7
救命講習等を受ける	24	0.6
その他	87	2.3

表5 「運営推進会議を活かした取り組み」目標達成計画の内容（n=2,080）

	計画数	割合(%)
多様な参加者	660	31.7
利用者・家族の参加をはかる	186	8.9
地域住民の参加をはかる	161	7.7
多様な領域・職種の参加をはかる	121	5.8
参加者を多くする	112	5.4
行政・地域包括支援センターの参加をはかる	56	2.7
職員の参加をはかる	24	1.2
会議の頻度	547	26.3
年6回開催する	359	17.3
定期的に開催する	102	4.9
開催する回数を増やす	41	2.0
年4回以上開催する	29	1.4
年2回以上開催する	16	0.8
会議の工夫	353	17.0
会議のテーマや企画を工夫する	132	6.3
計画をたて参加しやすい日程にする	75	3.6
会議の記録を整備する	52	2.5
事業所の催しと併せて開催する	47	2.3
参加者・家族の要望を把握する	29	1.4
会議の意義を説明する	18	0.9
情報発信	270	13.0
会議内容を開示し報告する	108	5.2
家族に会議開催等を案内する	52	2.5
外部評価を開示する	53	2.5
事業所の様子を便りなどで知らせる	40	1.9
会議の内容を職員に周知する	17	0.8
地域との関わり	106	5.1
地域活動や行事に参加する	60	2.9
事業所の行事や催しに招く	37	1.8
介護等の相談窓口になる	9	0.4
その他	144	6.9

目標達成計画の内容を26に分類し、「多様な参加者」「会議の頻度」「会議の工夫」「情報発信」「地域との関わり」「その他」の6つのカテゴリーに区分した。6区分においては「多様な参加者」が660計画（31.7%）を占め最も多かった。次いで「会議の頻度」547計画（26.3%）であった。26分類では「年6回開催する」が359計画（17.3%）で最も多く、次いで「利用者・家族の参加をはかる」186計画（8.9%）であった。

3) 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援（表6）

参考例では「重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる」が求められている。問題点・課題のあった1,406件についての目標達成計画の内容を15に分類し、「職員の資質向上」「利用者・家族との対話」「対応の指針」「マニュアルや書式」「医療」「その他」の6つのカテゴリーに区分した。

6区分においては「職員の資質向上」が415計画（29.5%）を占め最も多かった。次いで「利用者・家族との対話」372計画（26.5%）

表6 「重度化や終末期に向けた方針の共有と支援」

目標達成計画の内容（n=1,406）

	計画数	割合(%)
職員の資質向上	415	29.5
ターミナルケアや介護に関する研修	400	28.4
職員のメンタルヘルス	15	1.1
利用者・家族との対話	372	26.5
利用者・家族の意向を確認する	188	13.4
対応指針を説明する	124	8.8
対応できる範囲を説明する	45	3.2
話し合いや介護の記録	15	1.1
対応の指針	367	26.1
対応指針明確化	234	16.6
対応できる範囲を明確にする	83	5.9
方向の検討に入る	26	1.8
対応指針を見直す	24	1.7
マニュアルや書式	98	7.0
マニュアルの見直しや作成	62	4.4
重要事項説明等に記載する	24	1.7
専用の記録様式の作成	12	0.9
医療	86	6.1
医療との連携体制の整備	86	6.1
その他	68	4.8

あった。15分類では「ターミナルケアや介護に関する研修」が400計画（28.4%）で最も多く、次いで「対応指針明確化」234計画（16.6%）であった。

Ⅳ 考 察

今回の調査で参考例68項目の中の問題点・課題が多かった項目を見ると、1,000件を超える6項目「No.2」「No.4」「No.10」「No.26」「No.33」「No.35」の合計は11,001件と全体の半数を占め、問題点・課題は特定の項目に集中していたことが明らかになった。上位3項目「No.35」「No.4」「No.33」についての現状と課題を検証した。

「災害対策」において事業所が第一になすべきことは利用者の安全確保であるが、夜間の発生、利用者の心身の状況等を考慮すると、限られた職員での対応が困難なことは明らかである。4割の事業所が「地域へのはたらきかけ」を計画したことは、地域からの協力が十分ではないことを示している。「防災訓練の充実」についての「色々な想定で訓練を行う」「夜間想定で訓練を行う」等の計画からは、現状の訓練が必ずしもハイリスク想定ではない、訓練がパターン化している等が推測される。「備蓄品を整備し充実させる」からは、大震災を教訓に整備中の事業所が少なくないことがわかる。

「運営推進会議を活かした取り組み」においては、多様な参加者による意見活用が期待されるが、3割が「多様な参加者」を得るため、利用者・家族、地域住民等への働きかけを計画したことからは、年6回の頻度（地域密着型サービス事業の人員、設備、運営に関する基準）でいろいろな立場の人の参加を確保するのは困難なことが示されたほか、17%が「年6回開催する」を計画したことは、現在は一定要件を満たせば外部評価の隔年実施が可能となったためと思われる。

「重度化や終末期に向けた方針の共有と支援」においては、本人・家族との話し合いと説明、方針共有、チーム支援などが求められるが、3割が「ターミナルケアや介護に関する研修」

を計画したことは、職員の資質向上の重要性を反映している。次に「利用者・家族との対話」「対応の指針」の計画がいずれも26%あったことから、意向を良く聞いて事業所のできることを説明し、利用者・家族・職員の不安を取り除くことが大切であることがわかる。

また、目標達成計画は出来るだけ一般人の視点で参照したが、長い言い回しや具体性がない等が散見され、わかりやすい公開という点で課題があった。さらに、目標達成計画に項目番号がないものが1,872件（問題点・課題のあった項目の8.5%）、外部評価を実施したものの目標達成計画の公開がない事業所が892カ所（全事業所の8.7%）であった等も課題が残る。

V お わ り に

外部評価の本質は継続にある。今ある仕組みを確実に実行して問題点・課題を発見し、改善策を一つひとつ実行していくことが、結局のところサービス向上の最善策ではないかと考えられる。外部評価の仕組みについても、現場の意向を踏まえた関係者による定期・随時の見直しが必要である。

本調査ではグループホームと小規模多機能の平成23年度の外部評価結果を横断し、事業所が目指した計画を分析した。今回は全体の傾向の

分析にとどまったが、今後は地方や都道府県単位など、事業所の身近な地域で問題点・課題や目標達成計画が多様に分析され、既存事業所のみならず、新たに開設される事業所のサービスの展開に寄与することを期待する。

また、情報公開は見やすさわかりやすさが本分である。事業所の責務として目標達成計画公開においては、事業所が何をするのか現状・課題・目標・具体的内容を十分に整理し、誰もが理解しやすく公開することが望まれる。

文 献

- 1) 福祉サービス第三者評価事業ホームページ、(<http://www.shakyo-hyouka.net/index.html>) 2012.7.27.
- 2) 永田久美子、グループホームの質確保ガイドブック サービス評価の徹底活用のすすめ、認知症介護研究・研修東京センター、2006；4-7.
- 3) 独立行政法人福祉医療機構WAM NETホームページ、(<http://www.wam.go.jp/>) 2012.1.15.
- 4) サンシップとやまホームページ、(http://www.wel.pref.toyama.jp/12_hyoka.html) 2012.2.18.
- 5) 石川県ホームページ、(<http://www.pref.isikawa.lg.jp/>) 2012.2.18.
- 6) 東京ふくしナビゲーションホームページ、(<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>) 2012.2.11.