

評価制度と情報公表制度の意義

平成21年8月24日、28日

神奈川県指定情報公表センター

---

---

---

---

---

---

---

---

神奈川における評価の歴史的展開

措置制度  
介護保険制度

○施設サービス評価(平成6年～11年)  
→特別養護老人ホームや老人保健施設からの申し出にもとづいて県が実施

○在宅サービス評価(平成8年～11年)  
→市町村からの申し出にもとづいて県が実施

厚生労働省老健局

○介護サービス評価(平成13年～)  
(訪問介護、居宅介護支援等)  
→事業所からの申し出に基づいて社団法人かながわ福祉サービス振興会が実施

○認知症対応型共同生活介護  
外部評価(平成15年～)(義務)  
→事業所からの申し出にもとづいて、県が選定した評価機関が実施

○地域密着型サービス外部評価  
(平成19年～)(義務)  
→事業所からの申し出に基づいて、県が選定した評価機関が実施

厚生労働省社会・福祉局

○福祉サービス第三者評価  
(平成16年～)  
→福祉施設からの申し出にもとづいて、第三者評価推進機構が選定した評価機関が実施

→高齢分野、障害分野、児童分野の施設を評価

---

---

---

---

---

---

---

---

サービス評価の歩み(地域密着型サービス関連)

1999年～2000年  
全国認知症グループホーム協会が自主的にスタート  
3か年に亘るモデル事業:評価項目原案作成

2001年 GH自己評価義務付け

2002年 GH外部評価義務付け:本格的な実施にむけた移行期間  
(道府県の依頼を受けて東京センターが評価業務)

2004年 小規模多機能サービスのサービス評価のモデル事業  
宅老所・グループホーム全国ネットワーク

2005年 移行期間を経て、毎年1回都道府県での本格的実施

2006年 介護保険改正:地域密着型サービスの創設  
・小規模多機能型居宅介護 評価義務付け  
・国:指定地域密着型サービスの評価に関する通知発出

2009年 外部評価制度の見直し  
介護サービス情報公表制度の開始

※県費負担の主体的取り組みがポイント

---

---

---

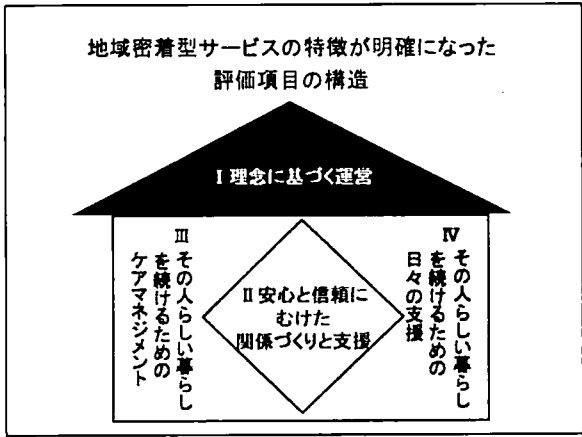
---

---

---

---

---




---

---

---

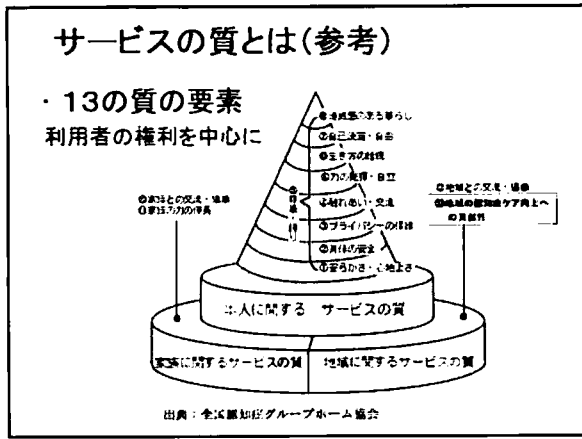
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

サービス評価の目的

1. 利用者及び家族の安心と満足を図ること
2. ケアサービスの水準を一定以上に維持すること
3. 改善点を明確にし、改善に向けた関係者の自発的  
努力と体制づくりを促すこと
4. 継続的に評価を行うことを通じて、関係者による自発的  
な研修等によるケアの向上を促す教育的効果をねらう  
こと
5. 事業所に対する社会的信頼を高めること (厚生労働省通知より)

事業所の長所は？ 短所は？ 項目を通して確認しよう！  
長所を伸ばし、短所を減らしていこう！  
質の確保・向上にむけてステップアップを

---

---

---

---

---

---

---

---

## 評価に係る法規定①

### ○ 介護保険法

第73条、第78条の3、80条、87条、96条及び109条

(指定居宅サービス事業の例) 介護保険法第73条第1項

指定居宅サービス事業者は、(略)自らその提供する指定居宅サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより常に指定居宅サービスを受ける者の立場に立ってこれを提供するように努めなければならない。

(地域密着型サービス事業の例) 介護保険法第78条の3第1項

指定地域密着型サービス事業者は、(略)自らその提供する指定地域密着型サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより常に指定居宅サービスを受ける者の立場に立ってこれを提供するように努めなければならない。

## 評価に係る法規定②

### ○ 指定地域密着型サービスの指定基準

(指定認知症対応型共同生活介護の基本取扱方針)  
第97条第7項

指定認知症対応型共同生活介護事業者は、自らその提供する指定認知症対応型共同生活介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない。

(平成18年3月14日厚生労働省令第34号)

## 評価に係る法規定③

### ○ 指定地域密着型サービスの指定基準

(指定小規模多機能型居宅介護の基本取扱方針)  
第72条第2項

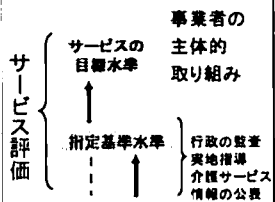
指定小規模多機能型居宅介護事業者は、自らその提供する指定小規模多機能型居宅介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない。

(平成18年3月14日厚生労働省令第34号)

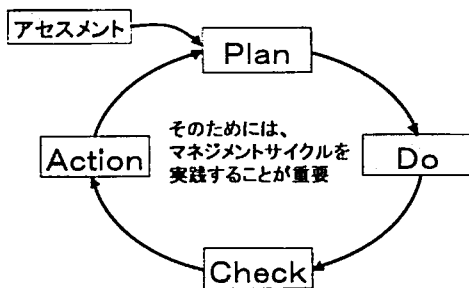
## サービス評価のねらいと位置づけ

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し、各事業所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。

ランク付けや画一化をはかるものではない。



より良い仕事をするためには、仕事をマネジメントしなければならない。



ISO (国際標準化機構: International Organization for Standardization)

目標: 望ましい水準(状態)

評価項目

評価結果

このギャップが改善内容

現実の状態

評価とは目標に対する達成度を測定すること

評価を活かすためには管理者の理解が不可欠

### 評価結果から改善計画へ

「外部評価の結果と先に行った自己評価の結果を照らし合わせその異同も踏まえて総括的な評価を行う」 (厚生労働省通知)

#### 改善計画の立案はここがスタート

- 1 代表者、利用者家族等関係者の意見も集約して、前向きに課題を整理しよう
- 2 改善計画シート用いて、優先順位、実行可能性、予算、実行期間等を勘案し、明確な目標・具体的な内容を立案、記述していこう
- 3 一定の期間を定めて、進捗状況や期間経過後には達成状況を確認しよう

---

---

---

---

---

---

---

---

### 情報公表制度創設の背景

#### 〈介護保険制度〉

- ・介護保険サービスは利用者と事業者との契約により提供
- ・利用者はより良いサービス(事業者)を適切に選択

#### 《現 状》

サービス供給量は  
概ね順調に増加

選択に資する情報提供  
環境は整っていない

介護サービス全体の質の向上

利用者の適切な選択に必要な客観的な情報の提供が必要

---

---

---

---

---

---

---

---

### 「情報公表制度」のねらい

#### 4つの「である」

- ① すべての介護事業所が対象である。
- ② 公表される情報は客観的な情報である。
- ③ 訪問調査員が事実を確認するものである。
- ④ 調査結果のすべてを公表するものである。

#### 3つの「でない」

- ① 監査ではない
- ② 評価ではない
- ③ コンサルではない

---

---

---

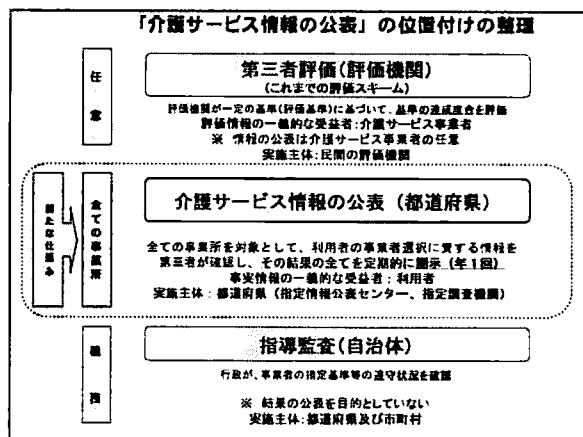
---

---

---

---

---




---

---

---

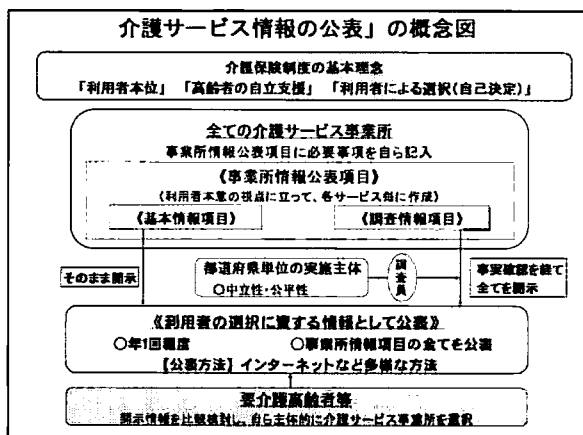
---

---

---

---

---




---

---

---

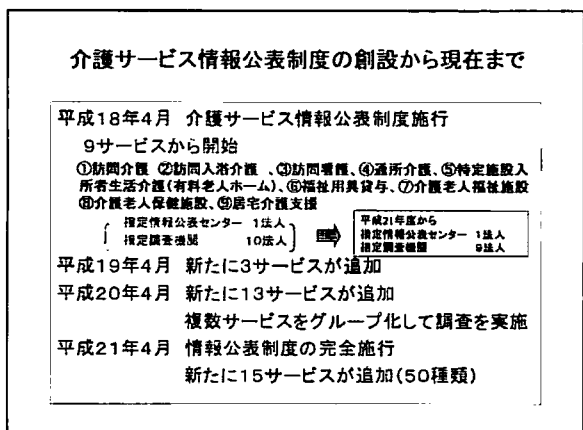
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

## 情報公表制度の課題

- 1 制度の普及啓発が十分でない
- 2 公表情報の信頼性が高い
- 3 公表情報の活用方法がよくわからない
- 4 公表システムが使いにくい

### 介護事業所から

- 1 調査手数料が高い
- 2 基本情報の入力がわかりにくい
- 3 訪問調査時に用意する書類の準備が煩雑

---

---

---

---

---

---

---

---

## 平成21年度の主な変更点

- 1 調査対象サービスの拡大  
35サービス → 50サービス
- 2 調査員の体制の変更  
2人 → 1人以上
- 3 訪問調査時において前年度確認できたマニュアル等の確認省略
- 4 情報公表システムの配布時期  
平成21年9月15日
- 5 平成21年度公表計画  
報告: 平成21年10月中旬  
調査: 平成21年11月～平成22年3月

---

---

---

---

---

---

---

---

## 平成21年度の円滑な施行に向けて

- 1 指定期間満了に伴う情報公表センター、調査機関の指定について  
平成18年度より3年間の指定期間であった情報公表センター、調査機関の指定がプロポーザルで行われた。指定情報公表センター1法人、指定調査機関9法人が4年間の指定を受けた。  
※調査機関9法人中3法人は、地域密着型サービスの外部評価と同日に訪問調査を希望する場合に限定した調査機関。
- 2 手数料の適切な検証、見直しについて  
平成21年度も制度施行にあたり神奈川県において、調査手数料の見直しが行われた。
- 3 普及啓発等について  
指定情報公表センターでは、神奈川県と協働し、平成20年度下期より情報公表制度の普及啓発を強化している。
- 4 相談、苦情等の対応について  
指定情報公表センターでは、制度施行初年度より、苦情等対応窓口を設け、一元的なデータ管理の下、相談・苦情情報の共有化を行い、トラブルの再発を防止している。

---

---

---

---

---

---

---

---

## 評価と情報公表は、どう違うの？

### 1 地域密着型サービス外部評価とは

事業所が提供するサービスの内容を客観的に評価し、潜在的な課題を抽出することにより、継続的なサービスの改善を促す仕組み。

- サービスの質を向上させるために、目標を設定して、管理者が目標管理のマネジメント(P, D, C, A)を実践すること

### 2 情報公表制度とは

事業所が提供するサービスの実態(事実)を被保険者(高齢者)に情報提供する仕組み。

- 介護サービスを利用しようとする方々に客観的な事実情報を提供することにより、サービス選択の支援を行うこと

---

---

---

---

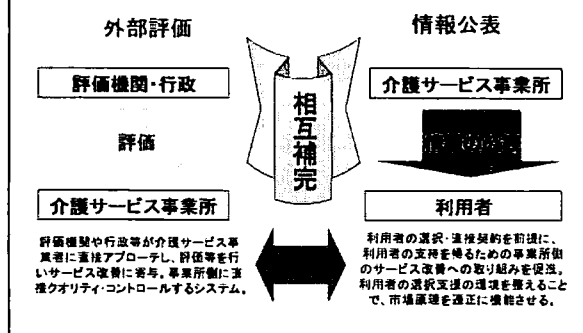
---

---

---

---

## 評価と情報公表のアプローチの違い




---

---

---

---

---

---

---

---

## 両制度の活用に向けて

### 両制度の違いは何か

「サービス評価」は、人材育成に主眼を置き、事業所におけるサービスの質の向上を図るためのものであり、「情報公表制度」は、利用者がサービスを選択する際の指標となる情報を提供し、介護保険の基本理念である「サービスの選択」を現場レベルで実現するためのものである。

### だから

両制度の違いを正しく理解した上で、外部評価と情報公表を有効に活用することが重要である。

ポイントは、

外部評価：サービスの質の向上と人材を育成するための実践活動  
情報公表：地域と継続的な信頼関係を築いていくための広報活動

ご清聴ありがとうございました。

---

---

---

---

---

---

---

---