

運営推進会議を開催して

～我が事業所の取り組みと活用～

運営推進会議を3回行つての率直な感想としては、

久々のヒットだと思いました。

当初は、運営推進会議はどんな目的にしたらよいか、
どういう方向性にもっていったらよいか私たちも不安でした。
また、2ヶ月に1回ということで、最初はかなりやらされ感が強くて、
嫌なものをやるという意識でした。

1 回目は、地域の方、家族の方、
グループホームの職員、5～6人のメンバーが
集まりました。

地域の公民館館長さんとかが意外に前向きな発言をしてくれたのがとても印象的で、
すごく力づけられました。
これはいいものだということで、もっとも
っと推進会議のメンバーを増やそうということになり、
婦人会の方や、ショートを利用している方のケアマネさんや、
地域の消防署の方、警察署まで広範囲にお声をかけました。



2回目は、事業所からの報告だけでなく、利用者家族から実りのあるものをやりたいというご希望ができました。

そこで、自分が管理者だったらどんなことがやりたいかを討論することになりました。

婦人会会長さんから、子どもたちとの交流を推進したいという声があがりました。

実際、こちら辺の地域は核家族化が進んでいて、お年寄りとの触れ合いや認知症の人への理解が十分でないのが実情です。

運営推進会議が終わった後に、婦人会会長さんや町内会会長さんが尽力して下さり、小学生がグループホームに訪れることができるように算段してくれ、実現しました。

ああしたら良い、こうしたら良い、と具体的な例が出ているのが興味深いです。前向きな発言があると、地域包括支援センターの職員さんやご家族、グループホームの職員からも意見が出て、波及効果が生まれていると思います。地域の方が本音でグループホームをいかに良くしていくかに焦点をあててお話をして下さり、毎回活発に会の内容が変わっていくという実感があります。回を重ねるたびに内容が充実してきています。毎回出るたびに元気をもらっている運営推進会議です。

コメント：岩手県 グループホーム「ひまわり」

写真提供：愛媛県 グループホームだんだん

運営推進会議 成功の5つの鍵

1 運営推進会議の目的をしっかりと

運営推進会議では、単なる報告や情報交換にとどまっていませんか。話し合いを通じてメンバーから率直な意見をもらい、事業所のサービスの向上に活かしていくことが大切です。また、運営推進会議は事業所が、積み上げてきた支援に関する知識や実践を地域の人々に向けて発信していける場でもあります。地域密着型サービスが、真に地域と支え、支えられる関係を構築していくことを目指して取り組んでいきましょう。

2 メンバーは柔軟に、前向きな人を

固定化したり役職の肩書きばかりにとらわれず、支え合いのケアサービスに関心を払い、事業所の活動に注目してくれる人をお願いしてみましょう。前向きな発言をしてくれる方がメンバーの中にいると、牽引役になり会議全体のムードが活性化するようです。

3 オープンにしていこう (形式にとらわれないで、構えず)

「留意していても、事業所内だけではどうしても空気がよどみます。運営推進会議は事業所の『換気扇』です。(鳥取県 いくのさん家)」会議を通してアイデアや刺激を採り込み、町にも認知症ケアについて新たな風を巻き起こしています。構えず、受け身とならず、オープンにしながら双方向的な会議を心がけましょう。

4 評価を活かそう

(評価で困ったことを話し合うことで、改善につなげよう)

「評価結果を会議で報告して終わり」では残念です。何が、どのような改善課題なのか、何が期待されるのかを報告し、メンバーで掘り下げて討論してもらいましょう。意見をもらい、改善に向けたアクションへつなげていきましょう。

評価項目から地域との関わりを抽出して、その取り組み状況や課題について、家族・地域のサポートも含め期待を込めた意見交換を行っている例があげられています。

5 市町村、地域包括支援センターとの連携を密に

新しいサービスである地域密着型サービスでは、事業所も市町村も考え方や運営・サービスについて試行錯誤しながら、よりよいあり方を模索しています。現場や利用者の課題解決のためには、運営推進会議を通して、考え方や実態を市町村担当者や包括支援センターによく知ってもらい、情報を共有していきましょう。事業所だけで課題を抱え込まず、市民福祉を推進する最前線の立場の市町村等と協働関係を築いていく貴重な機会です。

サービス評価を活かして 確実な質の確保と向上を

サービス評価のねらい

サービス評価の目的は、評価作業の一連の過程を事業所が主体的に取り組み、良質なサービスの水準を確保し、向上を図っていくことです。

評価結果をもとに具体的な改善や情報公開等に活かしていくことが重要です。

- 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 地域密着型サービスに対する社会的信頼を高めること



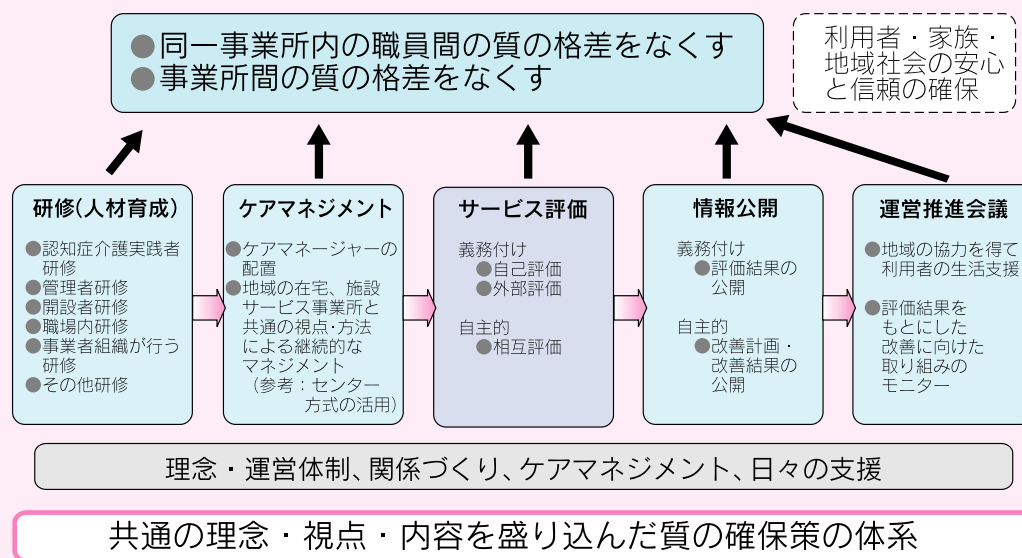
”質”を問うためのサービス評価

項目のねらいを一つひとつ掘り下げながら、自分たちのサービスが利用者一人ひとりにとって十分か、職員全員で話しあうことが大切です。自分たちでは見落としがちな点を、外部の視点からの気づきを得ることで、質の向上に役立てていきましょう。

多様な取り組みと連動したサービス評価

質を確保していくためには、既にある制度に基づく取り組みを関連づけ、一環したシステムとして相乗的に活かしていくことが大切です。研修、ケアマネジメント、サービス評価、情報公開、運営推進会議など、さまざまな質の確保策を計画的かつ有機的に結びつけていきましょう。相乗的に展開していくことが、成果のみならず運営の効率化のためのポイントとなります。

各施策の一体的な運用で相乗効果と業務の効率化を

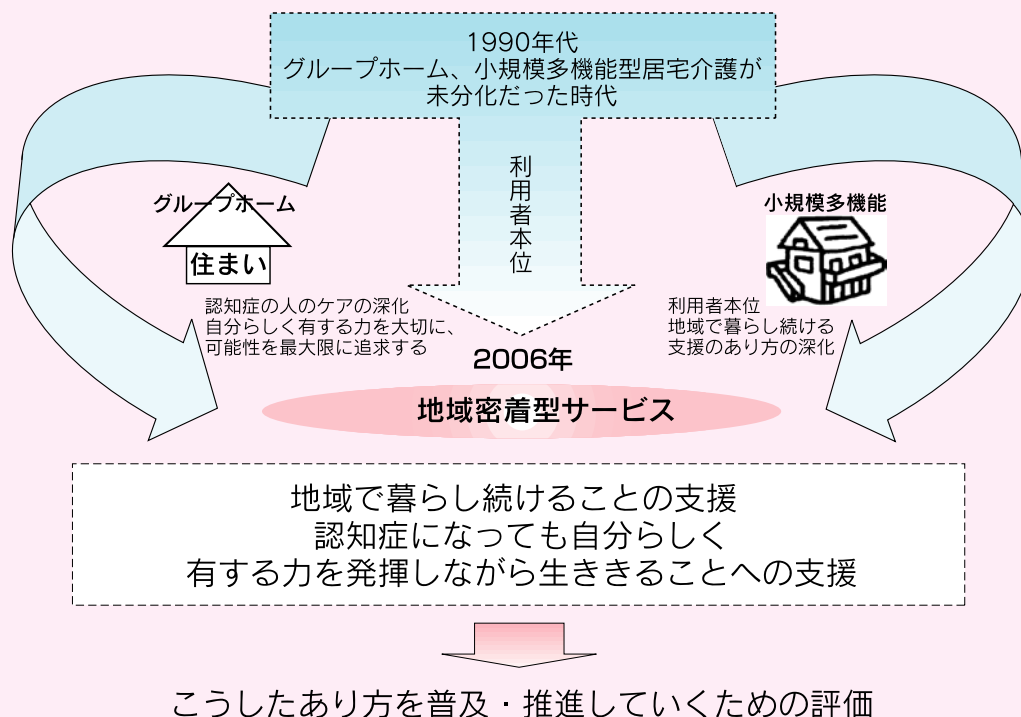


地域密着型サービスとして

～統一的なサービス評価へ～

利用者が求めるケアサービスの質は小規模多機能型居宅介護かグループホームかを問わず両事業所に共通するという観点から、地域密着型サービスとして小規模多機能型居宅介護とグループホームの一体的な評価項目となっています。両事業は、利用者本位に「本人が地域であたり前に暮らし続けることを支援する」という共通の起源をもって発展してきたサービスです。

地域密着型サービスとしての統一的なサービス評価へ

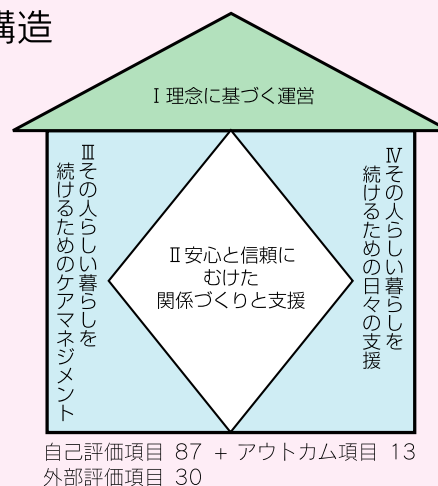


地域密着型サービス評価の特徴

地域密着型サービス評価は、評価を通じて、利用者が地域の中で自分らしく、一人ひとりの暮らしの継続性を重視する支援が行われているかを振り返ります。

- ① 地域密着型サービスとして、本人が地域の中で自分らしく暮らし続けることを支援していく「支援の継続性」を重視します。
- ② サービスのパーツ(サービス機能や種類)の評価ではなく、地域密着型サービスの本来的機能を評価します。
- ③ 利用者本位の継続的、安定的な支援において、「関係づくり」を重視します。
- ④ 利用者の現状や時代のニーズに応じていくための取り組みを評価します。
- ⑤ サービス評価の特徴を最大限に発揮し、継続的な評価として活かされていくための項目構成や内容となっています。

評価項目の領域の構造



サービス評価の進め方

①自己評価（事業所の主体的な取り組み、自己点検、評価票記入など）

事業所が地域密着型サービスとして目標とする実践がなされているか、項目一つひとつ職員全員で点検し、取り組みの状況を具体的に記入します。グループホームではユニット毎に評価を行います。

②外部評価

外部評価は、事業所の欠点を指摘したり、外部からの指導を行うのではなく、事業所をより良くしていこうという視点に立った改善に向けての支援という形でされるものです。

I 訪問調査の事前準備

- 事業所：職員周知、家族周知・同意、家族アンケートの依頼、評価機関へ書類送付
- 評価調査員：事前書類の読み込み

II 訪問調査の実施（対話、視察による事実確認を重視した調査）

③評価確定に向けた点検作業（公開前の結果内容の確認）

- ・評価機関による点検
- ・評価機関から事業者へ調査結果報告書
- ・事業者による点検・合意
- ・評価審査委員会の開催

④評価結果の報告と公開

- 評価機関：事業所へ評価結果報告書
WAMNETへ自己評価・外部評価の掲載
- 事業所：市町村へ提出、利用者・家族への公開、事業所で開示など

質確保・向上に向けた行動につながる評価票の記述と公開

◆質向上を促進するための評価票

項目に対して実施している内容・実施していない内容等、取り組みの事実を記入します。さらに取り組みたい、または、取り組みを期待したい場合は、その内容を記述します。自己評価、外部評価ともに全項目を公開します。

自己評価票

取り組んでいきたい項目		
項目	取り組みの事実 (実施している 内容・実施 していない内容)	○印 取り組んでいきたい内容 (すでに 取り組んでいる ことも含む)

評価報告書

取り組みを期待したい項目		
項目	取り組みの事実 (実施している 内容・実施 していない内容)	○印 取り組みを期待したい内容 (すでに 取り組んでいる ことも含む)

◆重点項目に焦点をあてた評価結果概要表

評価結果概要表には、①情報提供票より抜粋した事業所の基本情報、②外部評価で確認された事業所の特徴、③地域密着型サービス評価として重要な項目の取り組み状況を記入します。

◆市町村と連動した評価結果の公開

事業所は、自己評価および外部評価結果を市町村に届けます。市町村に受理された日が外部評価の公表日となります。公開を通して、事業所は利用者、利用者家族、地域の関係者等へアピールしていきましょう。

また、市町村では集めた評価結果を市民等がいつでも閲覧できる所に配備したり、関係組織に配信することが望まれます。

さまざまな立ち場の人 サービス評価を活かそう

～みんなの力で地域密着型サービスの質の確保を～

● 事業者自身が活かす

- ・ 良質なケアサービスの具体を学ぶ機会、日ごろ見落としやすいサービスの点検の機会に
- ・ 評価結果をもとに、組織一丸となって取り組む改善計画を
- ・ 運営推進会議、自治体への報告と対話の機会に

● 利用者・利用者家族・利用を考えている人が活かす

- ・ 事業所が努力している点、課題を具体的に知り、話し合う機会に
- ・ 改善計画が具体的に作成され、改善が実際に行われているか経過を見守り協力しよう
- ・ 評価結果で本人に合った事業所を選ぶ参考にしよう

● 運営推進会議が活かす

- ・ 事業所が評価結果を前向きに見直し、改善計画を立案していくための助言や支援を
- ・ 改善計画を具体的にモニターしよう

● 地域の人たちが活かす

- (民生委員、町内会、ボランティア、友人・知人、近隣者、認知症サポーター他)
- ・ 評価結果をきっかけとして、事業所に関わる・話し合う・応援しよう
- ・ 評価の項目や方法を地域全体の認知症ケアを向上させていく素材に

● ケア関係者が活かす

- (ケアマネジャー、かかりつけ医、訪問看護師、協力医療機関等)
- ・ 在宅や施設でケアマネジメントしている利用者に、事業所を紹介や提案する場合の参考資料に
- ・ 利用者のよりよい暮らしに向けて、医療機関関係者として事業所との協働に活かそう

● 行政等が活かす

- ・ 各事業所の評価結果を集め、市民や他の事業所等が見やすい資料をつくろう
- ・ 指定した事業所の質の確認、実地指導等の精度を高める資料として活かそう

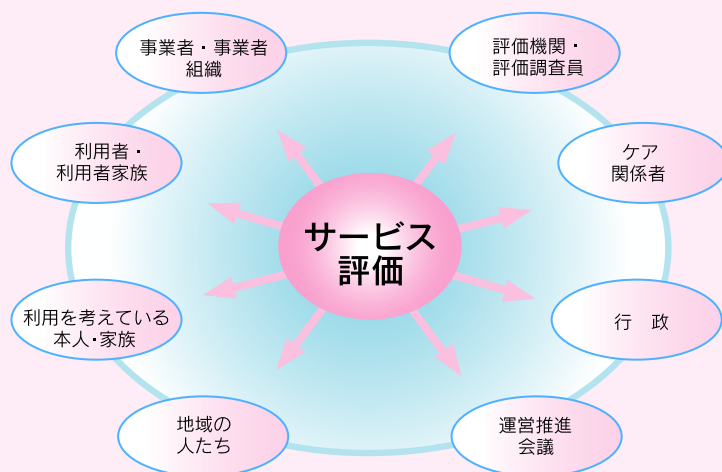
● 事業者組織が活かす

- ・ 評価への取り組み、結果の活用等の学習会を開催しよう
- ・ 改善の具体策や助言を通して互いに支援しあおう
- ・ 地域密着型サービスに対する社会的信頼を高めよう

● 評価機関・評価調査員が活かす

- ・ 評価の知識や経験を活かして、地元の認知症ケア・地域ぐるみのケアサービス全体を底上げする、牽引役として活躍していこう
- ・ 他のサービスの評価事業等の先駆者として、サービスの質にこだわり、その人らしく暮らし続けられるための応援者として活動していこう

さまざまな立場でサービス評価が活かされ始めています



サービス評価に関する情報を発信しています。
詳しい情報はこちらから
→地域密着型サービス評価ホームページ「評価でGO!ネット」
<http://www.hyouka-de-go.net/>

サービス評価と 運営推進会議を活かして

地域密着型サービスの質の確保と向上を

— 認知症ケアの地域拠点をめざして —

平成19年2月発行

発 行 …………… 認知症介護研究・研修東京センター
〒168-0071 東京都杉並区高井戸西1-12-1
電話：03-3334-2173 FAX：03-3334-2718

編 集 …………… 有限会社ウェルフェアデザイン研究所
デザイン…………… 有限会社ルーパ

(無断複写転載を禁ずる)