2021 年度　地域密着型外部評価事業報告

【2021 年度 外部評価実績】　2021 年 4 月～2022 年 3 月　（全て 2022/3/24 現在数）

・調査員数　　12 名　（実働 10 名）

・受審申し込み件数　　31 件　（前年 39 件）　※2019 年度受審施設 12 件

■ 3 ユニット〈5 施設〉・2 ユニット〈21 施設〉・1 ユニット：5 施設

■ 新規受審施設：8 件〈あんしん・ナルク・サポートセンター(4)・府社協(2)〉

・訪問件数　　28 件（2019 年度～延べ 100 件）

・WAM ネット公表　　22 件

【営業内容】

・市民生活総合サポートセンターの外部評価事業廃止に伴い、サポートセンター受審施設に電話案内(41 件)＆チラシ送付(5- 6 月)。

・本年度受審見込み施設に受審時期案内送付。

・2019～2021 年度 受審施設に事務局移転案内メール等送付(12 月)

〈2021 年度 月別・市町村別　訪問調査数〉

	4 月	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
大阪市		1				1		1	2		1	3	9
堺市					1		2	1				1	5
東大阪市							1				1	1	3
八尾市							1	1					2
豊中市								1				1	2
富田林市		1											1
岸和田市							1						1
四條畷市								1					1
和泉市									1				1
泉南市									1				1
寝屋川市										1			1
吹田市											1		1
柏原市												1	1
泉佐野市												1	1
門真市												1	1
	0	2	0	0	1	1	5	5	4	1	3	9	31

・例年の傾向として、秋以降に受審が集中、本年度は特にコロナ感染状況を見ながら調査時期を検討する事業所が多く、出足が遅れた。（申込時期は感染者数の波におおよそ合致）

・コロナ第 6 波の影響で 1 ～ 2 月受審予定の 4 施設が日程変更、複数の施設より相談があった。ほぼ従来通りの調査訪問ができた施設は 11 施設。（その他は食事なし、時間短縮など対応）

2021 年度　地域密着型外部評価事業報告

【調査報告書について】

〈意見あり回答〉　5 施設　※ 以下、主な内容

①　〈徘徊時の職員同行の記述について〉「１時間以上に及ぶことがあります」→「利用者が納得するまで」に訂正。納得重視とし、ニュアンスによる家族の誤解を招かないように。

②　〈運営推進会議への利用者参加について〉「利用者も参加していました」→リビング開催の会議なので利用者参加というわけではない為、削除。

③　〈日常的な外出支援〉「職員と自由に出かけています」→感染予防の観点から自由ではないので「コロナ禍以前は」を追記。

④　〈次のステップに向けて期待したい内容〉調査当日に提示しなかったマニュアルや資料などの「作成を望む」との記載に対して、後日提示があり、削除。

⑤　〈コロナ禍の調理について〉直接参加が出来ていない→月 2 回の昼食作りでは手指消毒と手袋を着用の上、参加。

⑥　〈通院回数・訪問歯科回数など〉主に、下方に修正。定期健診→定期往診

〈再訪問〉　　0 件

〈訪問調査日～WAM ネット公表日までの期間〉　　概ね 1 か月前後で公表。

【2021 年度調査を振り返って】

◆ 調査員より

①　管理者さんはじめ職員皆さんへのエールにつながる内容を心掛けた。

②　デジタルに強い職員の提案で、大型のタブレット型端末を使った将棋や数式ゲーム、昔の映画、思い出の場所の画像や動画を映し出してのバーチャル旅行などを実施。若い職員の力が発揮された。

③　従来の、写真などを掲載した「通信」に加え、家族に動画を送る施設が増えた。

④　家族面会が規制された中、家族アンケートの回収率の高さに、家族がホームに寄せる関心の高さと信頼の厚さが感じとれた。

⑤　コロナ禍での困難な状況下では、家族との電話連絡が増えたことで意見や要望を聞く機会も増えたという報告がみられた。

⑥　法人内やホームで感染者をだした施設からは、その経験も踏まえた工夫などが報告された。また、職員の団結力が強くなったことも報告されている。

⑦　ITC 化を推進し、紙媒体での記録を減らし、タブレット端末などを利用する施設が増えた。反面、年長の職員の理解を得るのに苦労している。

⑧　この 2 年「施設内視察無し、聴き取りは管理者（担当者）のみ」という施設が大半でなかなか見えにくい部分が多いことを実感している。

⑨　コロナ禍を理由にして、「何もできない」で過ごす施設と、工夫を重ねる施設では大きな差が生まれていると感じる。

⑩　看取りや、その後の葬儀の段取りになって、家族間で意見が分かれることなどもあり、「家族のケア」に難しさを感じている施設がいくつかみられた。

◆ 事務局より

①　本年度も、感染予防対策を念頭に置いた調査を実施。居室や共有場所へ立ち入りや利用者との接遇の制限または中止、聴き取り職員の人数制限、訪問時間の短縮、食事提供の中止などである。これにより資料の閲覧や担当者からの聴き取りのみによる調査が大半となった。「写真・動画や聴き取りによる調査」であること等を報告書（項目ごと）に明記するようにした。

②　施設内立ち入りに制限のある事業所では、代替として、居室・施設内の写真や利用者の写真や動画の閲覧ができるよう、訪問前に準備を依頼した。また、ホームページや SNS（Facebook、Instagram、ブログ）で日常生活の情報収集に努めた。

③　1 事業所については、訪問調査員の PCR 検査を当日、ホームの看護師により行い、陰性確認後、調査を開始した。（事前打合せによる）

④　調査員のワクチン接種状況を事務局で把握、事業所からの求めに応じて、その内容を伝える旨、各調査員の承諾を得た。

⑤　大阪府からは、令和 3 年 6 月 1 日(緊急事態宣言下)の通知で『新型コロナウイルスの流行状況に応じて、適切かつ柔軟な手法で実施』という内容があり、令和 4 年 2 月、この通知の有効性について確認、今後訪問不可となった事業所への対応に備えた。

⑥　利用者、職員にコロナ感染者がでたとの報告を受けた事業所が多発、日程に余裕のある事業所については調整を行ったが、延期した日程での感染状況は不確かで、調整を迷うことが多かった。感染者や職員の検査結果や現状を確かめ、事業所・調査員共、リスクの少ない方法を双方で検討した。

⑦　2019 年度訪問における感染症の影響は 3 月以降であった為、本年度受審施設からはコロナ禍での訪問について質問も多く、例を示して個別に対応した。（緩和事業所）

⑧　1 施設（他評価機関受審）から「コロナ禍とはいえ、前回は調査員からの電話のみ。それなら運営推進会議での評価の方がいいのでは、と考えている」との話があった。

⑨　外部評価について、ブログや Facebook で取り上げてくれた事業所もあり、調査員で共有した。（めいの家・太寿）　※別添資料

◆ **事業所より**

①　外部評価は新たな発見があり、嬉しいお言葉も沢山いただきました。結果報告書はユニットごとにご家族にお送りします。今後とも職員一同、入居者様の尊厳を守り、穏やかで健やかな生活を支援できるように、力を合わせて精進してまいります。

②　調査員さんの明るい人柄と優しく笑顔で尋ねて下さる聞き取りで、私を含めヒアリングを受けたスタッフ皆が緊張することなくリラックスしてお話が出来たと感想を話していました。今後も外部評価で得たアドバイスと自信を少しでも活かせるように、気持ち新たに頑張って参りたいと思います。

③　今回もスムーズに受ける事が出来、嬉しく思っています。まだまだこれからもより良い施設になるよう、更に勉強し切磋琢磨しながら職員一同で頑張って参ります。次回、その次回と、今後ともよろしくお願いいたします。

④　外部評価では色々アドバイスを頂き今後の目標が明らかになりました。新年度を迎えるあたり、アドバイス頂いた内容で出来る事から既に進めています！お尻を叩いていただきました。

⑤　訪問時には、調査員さんにたくさんアドバイス頂き、一部内容はさっそく上司とも相談し、進めています。

⑥　新しく担当になり（新規受審施設）周りからは恐がらせられて、緊張していましたが、スムーズに訪問調査が受けられほっとしました。時間短縮でなければ、もっと色々なお話が聞きたかったです。

⑦　運営推進委員会での評価が可能になり、大阪市のグループホーム連絡会でも以前から話題に上がっていましたが、外部評価の意義と価値を理解しており、今後も評価機関での外部評価を実施したいと、意見が一致しました。

2021 年度　地域密着型外部評価事業報告

【参考資料】　大阪府地域密着型サービス外部評価機関（2021.4~2022.3）3/24 現在

※大阪府グループホーム数　652 件

評価機関名（現在７機関 ）	評価手数料（税込）	調査員数	WAM 公表数
特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	１～３ユニット 55,000 円 ４ユニット　　75,000 円	34 名	270 件 +48
特定非営利活動法人 カロア	１～２ユニット 70,000 円 ３～４ユニット 90,000 円	33 名	11 件 +2
株式会社 Ｈ．Ｒ．コーポレーション	１～４ユニット　66,000 円 手数料 -16,500～-27,500 円	9 名	17 件 +5
特定非営利活動法人 エイジコンサーン・ジャパン	１ユニット　　55,000 円 ２ユニット　　60,500 円 ３ユニット　　66,000 円 ４ユニット　　77,000 円	9 名	22 件 -6
特定非営利活動法人 評価機関あんしん	１ユニット　　65,000 円 ２ユニット　　70,000 円 ３ユニット　　85,000 円 ４ユニット　　110,000 円	9 名	5 件 -5
一般社団法人ぱ・まる	１ユニット　　51,500 円 ２ユニット　　52,500 円 ３ユニット　　55,500 円 ４ユニット　　74,500 円	5 名	1 件 -3
特定非営利活動法人 介護保険市民オンブズマン機構大阪	１～２ユニット 66,000 円 ３ユニット　　77,000 円 ４ユニット　　88,000 円	12 名 （10 名）	30 件 +0
参考・2020 年度　特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター（廃止）	１～３ユニット 55,000 円 ４ユニット　110,000 円	17 名	50 件

《WAM ネット案内表示》　2021 年 4 月から、認知症対応型共同生活介護において、「評価機関による外部評価」もしくは「運営推進会議を活用した評価」のいずれかを選択することが可能となりました。現在、「運営推進会議を活用した評価」の結果につきましても、当コンテンツで公表できるように検討を進めています。2022 年 3 月をめどに、このページで詳細をご案内する予定です。

O-ネット調査員謝金

	１～２ユニット	3～4 ユニット	備　考
主任	9,000 円	10,000 円	交通費別途実費
調査員	6,000 円	7,000 円	交通費別途実費
再訪問　※主任	―	―	交通費実費