



# グッド・ニュースレター R「Good News Letter」

## 1. Rグッド・ニュースレターのお届け

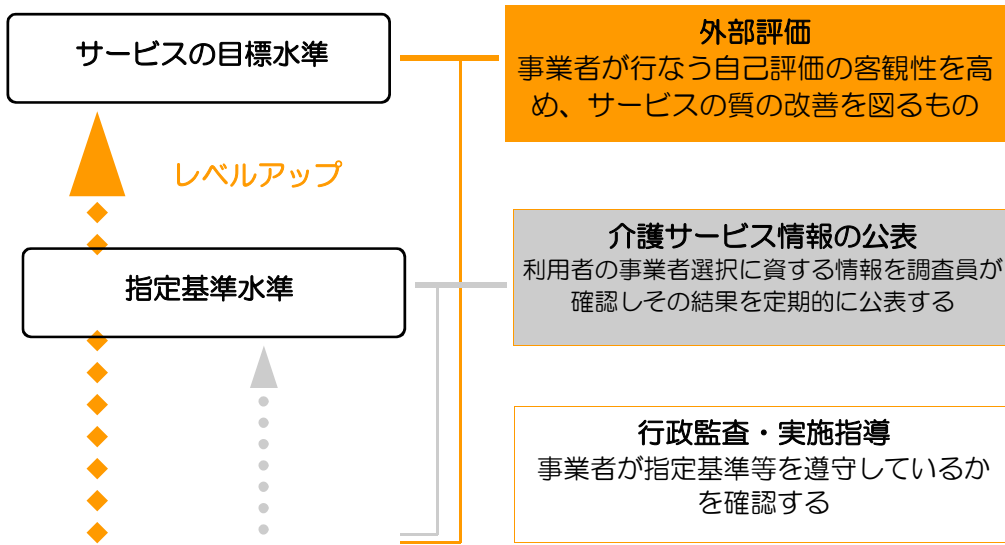
残暑お見舞い申し上げます

いつもこのニュースレターをお届けさせて頂けることに感謝致しております。ありがとうございます。

今年は梅雨明けをしてもすっきりと「夏がきた〜！」と言えない様な空模様と不安定な夏の始まりでしたが、異常現象や自然災害も年が重なることにより真剣に取り組んでいかななくてはならない状況となってきている事を強く感じます。みなさまにおかれましてはいかがお過ごしでしょうか。さて、外部評価や監査、そして毎日の業務の中、秋以降いよいよ介護サービス情報の公表制度が始まります。情報公表の調査機関は外部評価機関と異なりますが、両受審を同一日にした場合のみ情報公表においても外部評価機関が携わることが出来ます。但し、資格を有した調査員が居る事が条件です。暑さに益し皆様の悲鳴が聞こえてきそうな勢いですが、決定したこと云々は無駄なエネルギーとなりますので「では、どう、より効率的且つ有効性ある方法で」と前向きな気持ちに切り替えて取り組んで頂ければ幸いです。Rは皆様の立場に立ち精進して参る所存です。どうぞ宜しくお願い申し上げます。 代表取締役 倉内 エリカ

## 2. 外部評価+情報の公表制度導入開始

■サービス評価の目的は、評価作業の一連の過程を事業者が主体的に取組み、評価結果から具体的な改善や情報公開等に活かして、良質なサービスの水準を確保し、更なる向上を図っていくことです。外部評価と情報公表を円滑に実施するために、そして高い効果を引き出していくためにも制度の趣旨や目的を十分に理解することが大切です。



■制度の位置づけ



### ハイライト

#### 厚労省、介護職員処遇改善 交付金Q&A発表

介護職員処遇改善交付金は毎月の介護報酬と併せて概算を交付し事業年度毎に事業者から提出する「実績報告」により精算する

#### ●支給要件

- ①2009年10月から2012年3月まで介護サービスを提供する見込みがある
- ②交付金見込み額を上回る賃金改善が見込まれた計画を策定している
- ③介護職員処遇改善計画書を作成し、事業者の職員に対して当該計画書の内容についての周知を行なった上で都道府県宛提出している
- ④労働保険に加入している

#### <交付金対象サービス>

- ◆（介護予防）小規模多機能型居宅介護4.2%
- ◆（介護予防）認知症対応型共同生活介護3.9%

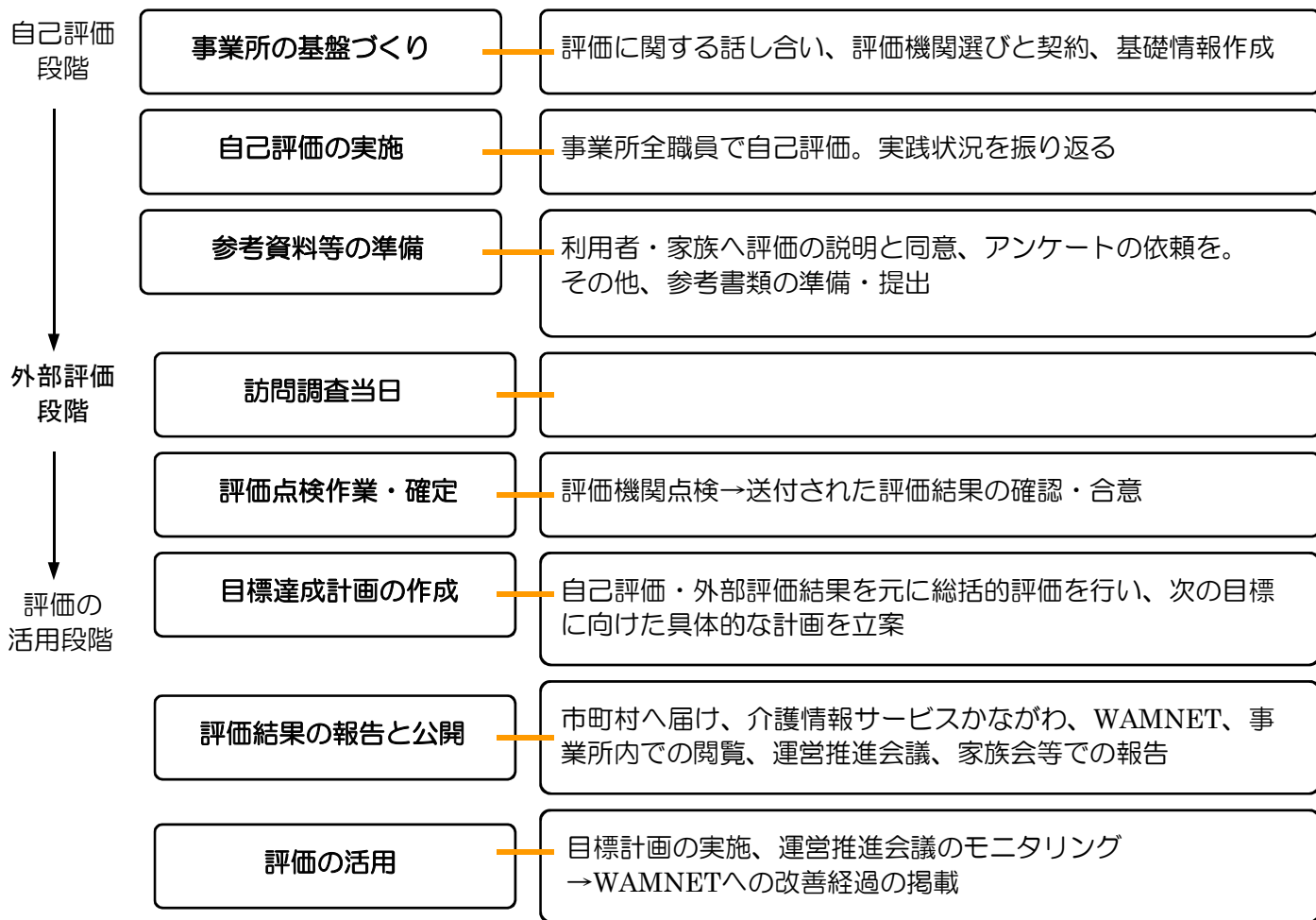
※介護職員以外は交付金の対象外

#### ■お問合わせ（厚労省）

全般について  
介護保険計画課企画法令係  
直通：03-3595-2890（内線2164）



### 3. サービス評価全体の流れ



#### 自己評価のポイント

・各項目の「考え方の指針」にそって、何をどのように取り組んでいるのか、何が取り組めていないのか、職員全員が実践状況を振り返ります。管理者はそれを要約し「サービスの実施状況」としてまとめます。事業所の優劣ではなく正確な現状把握をし課題を持ち次のステップとして下さい。



#### 外部評価のポイント

・一律の基準を設けて実施しているか否かを判断していくのではなく、項目のねらいにそって利用者本位の視点に立ちサービスの実施状況を確認していきます。外部評価はあくまでも第三者の気付きを伝えることが基本であり、改善の方法や具体策を指導するものではありません。

### 4. 地域密着型サービス評価項目(改訂版)

#### ■評価項目の改訂版作成方針

1. 重複感があり、合体可能のものは統合・整理
2. 表現がわかりにくいという指摘があるものについて精査
3. 公表調査項目(基本情報項目)と重複感のないよう整理(但し、重要項目は具体的内容の確認として残す)
4. ガイドラインには、具体的なイメージが湧くように事例等を挿入する(但し、その事例だけにとらわれないように)

5. 用語の再確認、説明追記等
6. 外部評価項目の抽出要件
  - ① 時間的な制限を勘案
  - ② 対話から引き出せる展開性の高い項目を
  - ③ 基準省令を基本に、調査委員の価値観、期待水準に左右されにくい項目を

## 5. 外部評価と情報公表の同一日実施について

### ■同一日調査の具体的な方法

	Aパターン	Bパターン
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>●公表と評価を完全分離して実施する方法</li> <li>・午前、午後に分けてそれぞれの調査を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●関連する公表項目を確認しながら評価項目の具体的実践をヒアリングしていく方法</li> <li>・外部評価の流れに沿って公表項目の確認を一体的に行なう</li> </ul>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・慣れ親しんだ調査方法である</li> <li>・時間配分がし易い</li> <li>・外部評価項目だけに絞り込める</li> <li>・各制度それぞれの将来的変更に対応し易い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・重複感がない</li> <li>・評価項目につなげて問うていくことでマニュアルや書類等の必要性や活用方法が見出せる</li> <li>・虚無感、負担感が少ない（情報公表が質の確保、向上の為の意味ある制度として活きる）</li> </ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・項目の重複感（午前にも聞かれ、午後にも聞かれる）</li> <li>・事業所にとって2つの制度を実施する負担感</li> <li>・機械的にこなす感があり情報公表調査に意味が見出せない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査員の力量が問われる（両制度の項目についての習熟度、事務能力、コミュニケーション力等）</li> <li>・事務所の理解、書類等の整備状況に左右</li> <li>・調査時の煩雑感（机の上が散かる）</li> </ul>

■Aパターンは、情報公表調査を午前11：30をめぐりに完了し、移行、外部評価として視察やヒアリングを行なうという**完全分離型**です

■Bパターンは、外部評価項目に関連する情報公表項目の書類等の有無を確認した上で、評価項目内容について、事業所の具体的実践状況をヒアリングしていく、**同時進行型**です。

### ★AパターンかBパターンか実施選択のポイント

情報公表の調査では、書類の詳細内容や活用状況等は問いませんが、これらの書類は、サービス評価で問う項目の基礎的資料でもあり、サービス評価項目と密接な関わりがあるものも少なくありません。

Bパターンで実施することにより、書類や記録、マニュアル等をただ備えていればよいのではなく、サービスの質確保・向上に繋げていくためにどのような役割・機能を担い、リスクに備えるものなのかを認識することが可能であり、且つ、一体的調査により両制度の精度を上げていく為の意味と相乗効果の発揮を期待できます。単にコスト削減や効率的な運用という側面からだけではないメリットが多分にあります。

### 「Bパターン」で同時進行って？どのように？

例) 身体拘束に関する項目について、外部評価と公表調査の双方からの調査

先ず、公表調査項目1-2(3)「①身体的拘束等の排除のための取り組みを行っている」点検項目として、“a拘束を行なわない方針、b身体拘束排除のマニュアル、cその学習の実施”について確認します。その上で、外部評価項目No.5「身体拘束をしないケアの実践」として、気付かないうちに言葉を遮ったり、気持ちを押しさえつけてしまう等、利用者に抑圧感を招いていないか、現場を拝見しながら日々のケアにおける具体的な出来事、取組み等から調査をしていきます。また、セーフティマネジメントに関する話し合いや地域の見守り連携状況等、身体拘束のない暮らし実現に向けた事業所の具体的な取組みや工夫を確認します。このように、Bパターン調査では、公表調査で確認するマニュアルや取組みの有無と外部評価項目の視点とリンクさせながら、サービスの質を高めるのに何故必要なのかの意味づけを教えてくれ、マニュアル等を実践に活かしていくプロセスを明らかに結び付けてくれる有意義な効果があります。

**Rは「Bパターン」の調査を採用しています**

情報公表と外部評価調査を同一日に行なうには調査員に資格が必要です

Rでは、資格を持つ同じ調査員が実施しますので、習熟度も高く安心感は基より、効率的且つ、能率が図れます

**Rのみの特徴です**



## 6. Bパターン 調査当日の流れ


■関連する公表項目を確認しながら評価項目の具体的実践をヒアリングしていきます

時間配分	フロー
10:00~11:30 90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>●管理者へのヒアリング</li> <li>・「評価項目・公表の調査情報項目一覧シート」に沿ってヒアリングを行ないます</li> <li>・項目ごとに調査票の右欄を見て介護サービス情報の公表「調査情報項目」がある場合は先にその書類の確認を行ないます</li> <li>・それらを基礎資料としながらサービス評価の項目のねらいに沿って具体的なケアサービスの質についての事業所の考え方や取組みの実践状況を伺います</li> </ul>
11:30~13:00 90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業所内の視察と昼食</li> <li>・事業所内全体、居室の視察（同意を頂いている利用者様のみ）</li> <li>・食事の準備、食事の風景、食事の後片付けの状況を視察</li> <li>※調査員も利用者様と一緒に食事を戴きます</li> </ul>
13:00~14:30 90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>●管理者と対話</li> <li>・午前中と同じ方法で引き続き調査を行ないます</li> <li>※「評価項目」調査終了後、評価に関連しない「公表の調査情報項目」について、最後に確認します</li> </ul>
14:30~14:50 20分	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員と対話</li> <li>・職員の方へヒアリングを実施します</li> <li>※管理者等の役職者の方には席を外して頂きます</li> </ul>
14:50~15:10 20分	<ul style="list-style-type: none"> <li>●調査員同士での話し合い</li> <li>※管理者・職員の方には席を外して頂きます</li> </ul>
15:10~16:00 50分	<ul style="list-style-type: none"> <li>●管理者と話し合い</li> <li>・事業所、調査員双方で次のステップに向けた期待する具体的な達成目標等、上記のまとめを行ないます（サービス評価の建設的な話し合い）</li> </ul>

## 7. 改善計画シートへの書き方（目標達成の取組み）

■自己評価と連動して課題抽出を行い改善計画シートに落とし込み、今後の事業所の取組み計画が明確に作成できるシートは是非、活用していきたいものです。

改善計画シートは、先ず改善したい優先項目（Why）を掲げ、シートに「何を（What）」「いつまでに（When）」「どのように（Which）」「だれが（Who）」「どこで（Where）」6Wで計画内容を考え、期間を定め実行できるよう宣言を行います。期間を定めた終了時に評価を記していき、建設的に取り組んで行きましょう。

例) 改善目標	開園に向けた計画内容	期間	評価
利用者様の外出の支援  	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営推進会議で図り纏める</li> </ul>	9月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的な意見をもらう、賛否両論有</li> <li>・前回の意見を取り入れホームの方向性を見出す</li> <li>・活発な意見が出る。個人の意見と客観的な意見が聞けて有意義な会議となった</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニットリーダー、管理者、施設長と会議</li> </ul>	9月25日	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニット会議を開催</li> </ul>	10月12日・18日	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族会で周知を図る（説明）</li> </ul>	11月初旬	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域マップ作成</li> </ul>	11月下旬	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車の手配、地域駐車場のお願ひ</li> </ul>	12月下旬	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアさんの協力願ひ</li> <li>・ショッピングセンターへ外出</li> <li>・行楽計画・実行</li> </ul>	1月より 2月より	



May I have your attention please.

平成21年度「介護サービス情報の公表」制度及び外部評価の受審は是非、

非、

R-CORPORATIONにご指名下さいますようお願い申し上げます。

《料金》

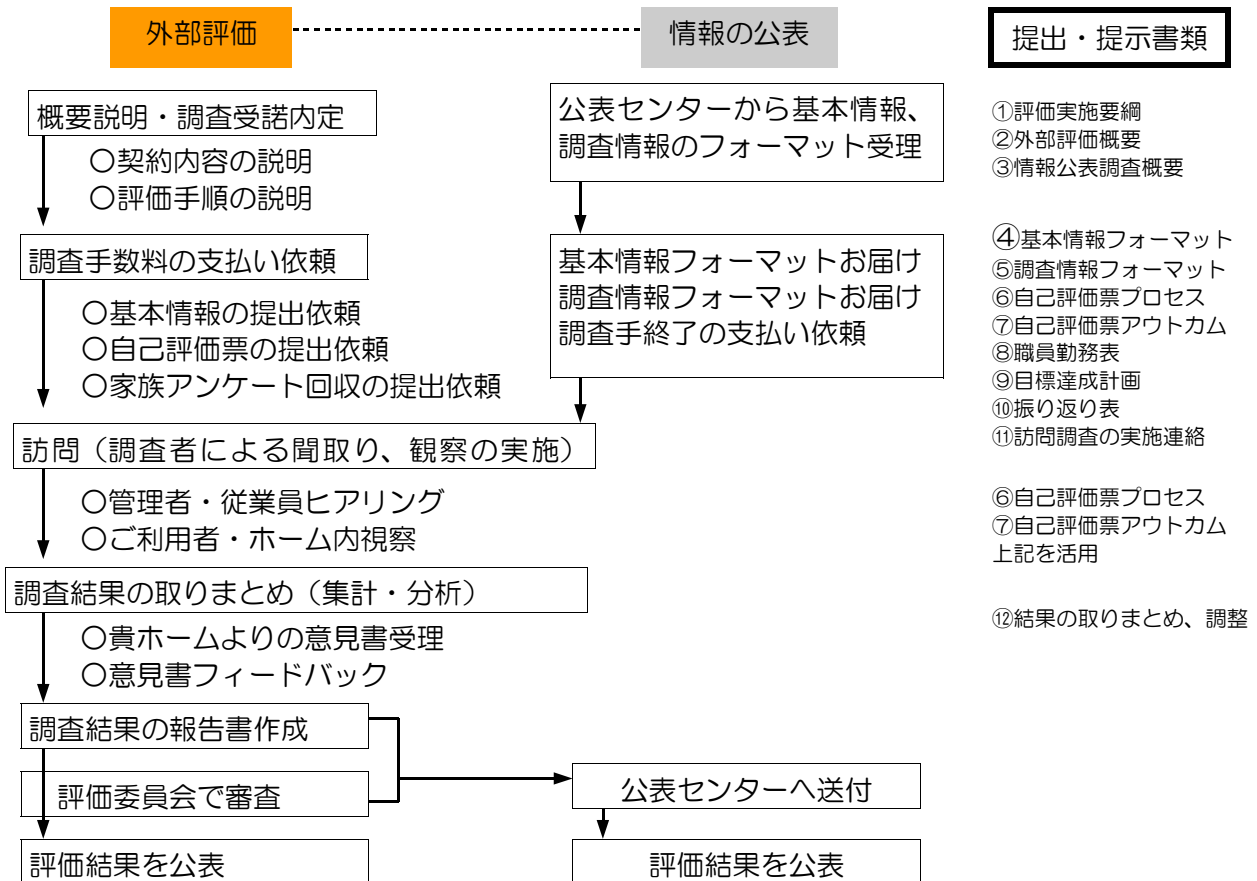
・介護サービス情報の公表料金 (調査手数料)	①グループホーム/21,400円
	②小規模多機能型/21,200円
・公表手数料	8,000円
	計 ①29,400円 ②29,200円



・Rでの外部評価受審料金 : 98,000円(一律)

■今年度は、同一日受審は勿論のこと、外部評価のみの単発（情報の公表は別機関で受審）でも上記の受審料金で承らせて頂きます。また、グループホームのユニット数につきましては、1～4ユニットまで同金額です。Rの同一日の両調査では、同じ調査員が行いますからブレがありません。また、効率性が図れ、両調査でダブる項目も両面から理解と見解を示すことができますので、Bパターンの有効性と外部評価の相乗効果が強みとなり、皆様にご満足を提供できると考えております。

## 8. 外部評価&情報の公表の全体の流れ（同一日手順）



★貴ホームへ2部お届け→ 一部を市区町村へ貴ホームより提出して下さい／横浜、川崎市は3部お届け→一部は行政区へ提出

## 9. 認知症について（シリーズ3：事例検討）

### ★攻撃性及び興奮の場合

例) Cさん66歳 男性 ビック病

「Cさんは妄想が強く関わりを拒否することが多い。トイレ介助の時、うるさい あっちへ行け!と怒鳴っていたが危険なので介助を続けると、ティッシュを投げたり、辻褄の合わないことを大声で騒ぎ、杖を振り上げようとするところがある」

#### 《対策として》

- ・ 理性を司る前頭葉、側頭葉に障害があるため、ファーストチョイスは薬物療法と共に精神療法的対応が重要
- ・ 一旦、その場を離れ、少し間を空けると何事もなかったかのようにスムーズに介助できることもある
- ・ 難聴に原因があったり、言葉の理解が悪くいらしたり、介助者をご利用者の為に言った不快な刺激に対する反応の場合等が多い

- ・ 字で書くと収まることが多い→パーソナリティ障害の場合は薬が効かないので基本的に対応は同じ
- ・ 周りに危険なものを置かない
- ・ 身の危険を感じたときには、その場を離れ間を置く
- ・ 世話をする人や環境を変えてみる

### ■認知症対応の原則

- ・ 妄想に対しては否定も肯定もしない。妄想の背後に何か原因がある
- ・ 過度の傾聴は妄想を大きくする。リアリティのある妄想には注意する
- ・ 落ち着かせることが最重要
- ・ 高齢者は基本的にうつがあるので基本的に受容は必要だが励ましはしない
- ・ 家族介護者の目線で考える（何のための介助者か）

## 10. 介護接遇マナー（シリーズ3：挨拶と笑顔）

I. みなさんは何故、挨拶をするのでしょうか。何故挨拶をしなくてはならないかを考えたことがありますか？

介護サービスという仕事柄、事務的な仕事では勤まらない人的サービスの究極のホスピタリティサービスを提供しているのですから「コミュニケーションは大切です」。「挨拶」はコミュニケーションの大切な第一歩となるものです。

#### ■挨拶のポイントは

- あ・・・アイコンタクトで、愛（心）を込めて
- い・・・いつでも、どんなときでも、生き生きと
- さ・・・先に（※挨拶は先手必勝で）
- つ・・・続けます（※継続は力なり）

毎朝、チームで唱和をして心がけるといいですね！

II. しかし、挨拶を発声しても表情が伴わなければ挨拶も音だけとなり相手の心に届きません。挨拶はその方との「会話」そのものなのです。

例) 介護者「〇〇さん、おはようございます。昨日は良く眠れましたか？」ご利用者「ええ。良く寝れましたよ」介護者「ぐっすり眠れた後はお食事がきつとおいしいですよ。朝食が楽しみです」

その方に合った挨拶のお声掛けをすると会話もつながり、その方の様子や心に笑顔を添えることができます。また、「笑顔」は相手の心を解きほぐす効果がありますから、是非、お声掛けと共に笑顔も添えてその方に合った挨拶を実践して下さい。その際の笑顔は歯がしっかりと見えるくらい（口を七分開いた位）で挨拶をしましょう！きっと、相手も自分にも変化が表れる事でしょう。

III. 笑顔の3段活用

ただ「笑顔」といっても、様々な場面によって笑顔の使い分けが必要です。

以下、上手な笑顔を持ちましょう

#### ①三分開き

口角を上げます・・・待機するとき

#### ②五分開き

前歯が見える・・・会話するとき

#### ③七分開き

歯がしっかり見える・挨拶するとき

IV. あごの角度

「挨拶」に合った「笑顔」、そしてその際に相手に対してあごの角度の意識はいかがでしょうか。



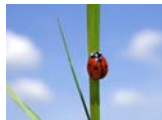
あごを上げ気味に話をするすると相手を軽蔑した横柄な態度に伝わり、あごを下げて話をするると目は上目使いとなり相手を疑っている態度となります。また、真っ直ぐに正視するのは、力強い態度に見えます。あごをやや引き気味にして話をするのが一番相手に謙虚さが伝わる角度になります。

I～IIIが揃って初めて接遇での素敵な挨拶になります。

## 11. コラム Search Eye

「問題行動」…… 兎角、認知症の方の行動で分からないことがあると、一括この言葉で片付けてしまう傾向があります。行政や介護の先生と云われる方が平気でそう云われるのでワーカーも気楽にこの言葉を使います。

先日、あるグループホームの管理者からこの「問題行動」と云う言葉は使うべきではないとお話がありました。その管理者の方が職員に「問題行動と云う言葉で片付けてしまう貴方の支援の仕方の方が問題」と注意していると聞きました。つまり、行動の拠ってきている原因を知り、対応する姿勢が無いのではないかと云われていました。全く同感で、認知症の方の立場で考えてあげるべきで、一括「問題行動」で片付ける風潮には抵抗を感じていた矢先、改めて訪問先の管理者から目からうろこの感でいっぱいでした。



認知症の対応方法はマニュアル化はできません。認知症について現在、脳血管とアルツハイマーでしか教える教育体系がないが、これらは症状の代表選手であり、現実には、単一の障害などは存在しないのです。

切り取り線

### 感想募集

■ニュースレター原稿

お名前（ペンネームOK）

#### ■感想待ってます

ニュースレターを読んだ感想を送ってください。頂いた感想を掲載させて頂ければ幸いです。また、身近な出来事や“皆さんはどうしてるの？”という投げかけでも何でも結構です。ニュースレターを通して情報交流が出来ればこの上なく嬉しく思います。お手紙待っています！形式自由です

FAX 045-319-0268

Mail pr@r-corp.jp

郵送先 〒221-0835横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8

SYビル2F 株R-CORPORATION

ニュースレター感想係宛

---

---

---

---

---

---

---

---

切り取り線

情報公表・外部評価のお問合わせ FAX045-319-0268まで送信して下さい

貴法人名	
ご住所	〒
ご担当者名	
電話・FAX	電話 FAX
右の該当するところに し点をお願いします	<input type="checkbox"/> 申し込みを考えている <input type="checkbox"/> 説明に来てもらいたい <input type="checkbox"/> 取り合えず電話がほしい

〒221-0835  
横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8  
SYビル2F

電話 045 (319) 0278  
Fax 045 (319) 0268  
Email pr@r-corp.jp

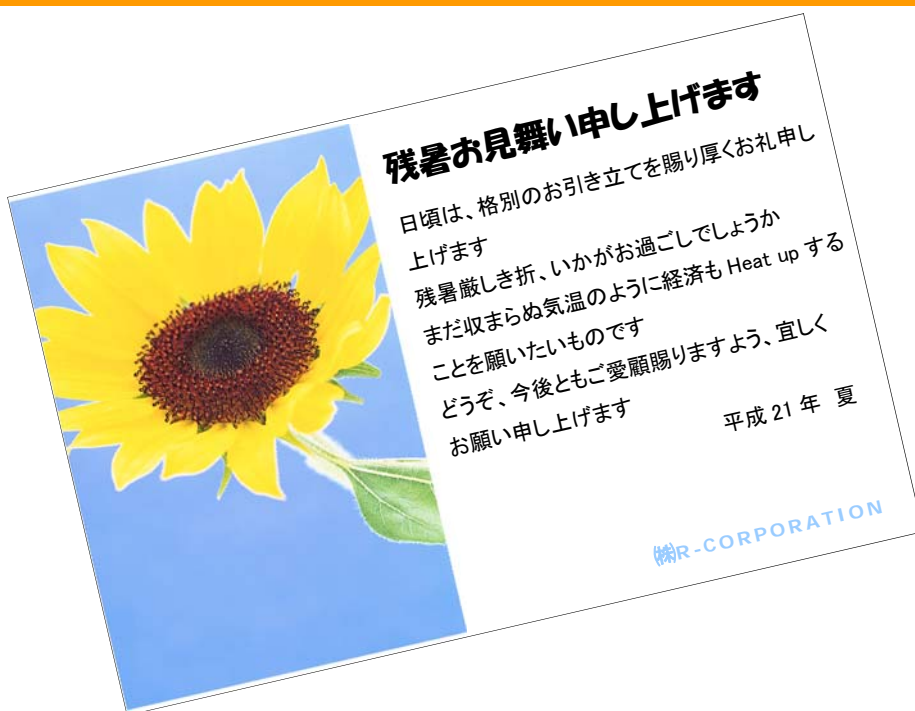
[Http://r-corp.jp](http://r-corp.jp)

～Rは福祉サービスの質の  
向上に貢献します～

外部評価事業部  
(情報公表)

第三者評価事業部  
教育研修事業部

NPO法人：ロゼッタ福祉コア  
訪問介護事業所  
傾聴ボランティア派遣



★編集後記★9月から外部評価の自己評価票が新しい改定版に解禁となります。また、11月頃から情報公表の受審も始まる予定です。何かと、気ぜわしい秋へと突入になりますが、どうか、前向きに受け止めて頂きまして、私どもが出来る事は何なりとお申し付け頂き、共に取り組んで参りたい所存であります。何卒、ご理解とご協力の程、宜しく願い申し上げます。今年の夏もありがとうございました。秋以降も宜しく願い申し上げます！

## Rのかたえくぼ

今回は小規模多機能型居宅介護について触れてみたいと思います。発足して3年余、調査に伺っていてようやく小規模多機能型居宅介護が定着してきたと実感出来るようになりました。行政は小規模多機能型の全国展開に躍起になっていますが思うように設置件数が伸びていない状況です。この原因は「安全」と「介護点数」のアンバランスによるものだと思います。低い点数の割には設置のハードルが高いため、事業者が二の足を踏んでいるのが実態だと思います。火災などによるアクシデントを設置基準で言い逃れしようとする役人根性（失敬m（\_\_）m）が必要以上の設置基準の高さに繋がっているのですが、「糞（あつもの）にこりて膾（なます）を吹く」例えにもあるとおり、過剰の基準は負担増に繋がりを、それを背負い込む事業者が二の足を踏むことになっています。実際に調査を担当し、小規模多機能型居宅介護利用の実態を知り、利用者にとって理想的な事業形態であることを実感しています。家族として最大のメリットは居宅にいながら生活の見守りをしてあげられていることでしょう。デイサービスにより他の人達との交流を通じて精神的、肉体的な安定の維持を、ショートステイにより家族が見守りが出来ない時の安心、また安全な夜の支援を、そして訪問により独居の場合の家庭生活の見守りをしてもらえます。体力がある程度衰え、要支援、要介護の状態になった状態でも家庭生活を継続しつつ利用でき、状態に応じて次ステップの相談が出来ることは最大のメリットです。ただ、利用してもしなくても一定の金額負担が発生するので、利用者によっては「使わないと損」との認識を示す方もあります。小規模多機能型居宅介護の大きな機能三つ（デイサービス、ショートステイ、訪問介護）を毎日100%使用すれば小規模多機能型居宅介護事業所はパンクする計算です。これを上手に共同利用することが重要で、必要な人が優先して利用し、お互いが協力して有効活用をしていく体制こそ小規模多機能型居宅介護を活かす道であり、事業者はこの辺の説明とご家族の理解、ご家族同士の交流などに力を注ぎ、1つの共同体を形成する必要性を感じます。

松本信明



No.3.「白馬山」  
鎌倉市在住  
寄山 精一（81歳）

油絵、水彩画、書道の趣味が高じて数々の賞を頂くまでに。弊社のオフィスにも寄山氏の20号の油絵が数々展示されています。

R

株式会社R-CORPORATION

〒221-0835横浜市神奈川区鶴屋町3-30-8 SYビル2F 電話045-319-0278(代)・FAX045-319-0268