

平成 20 年度 第 2 回公開評価研究会 速習 評価コメント 記録

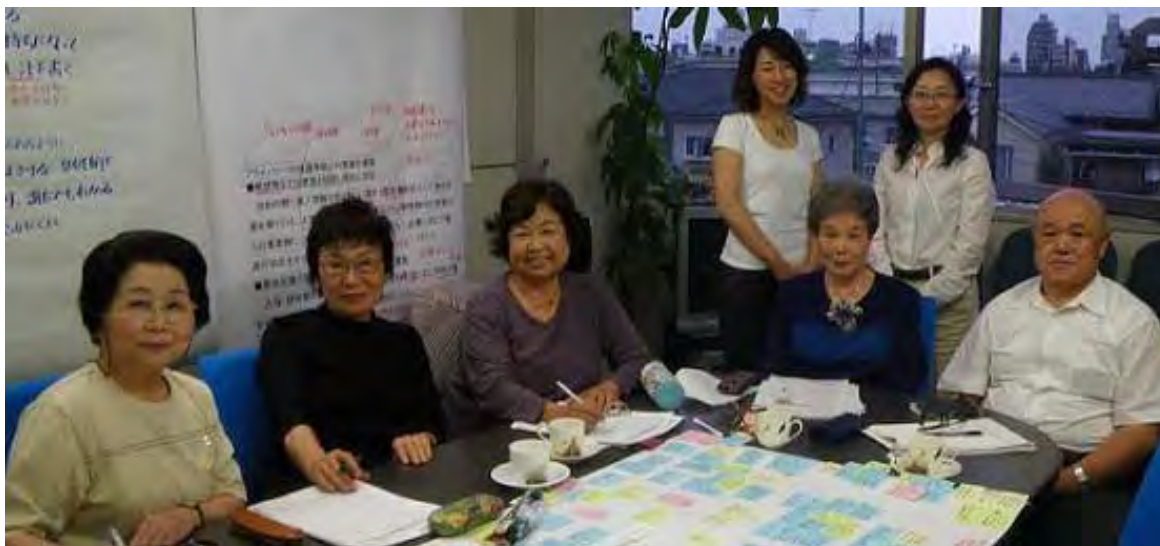
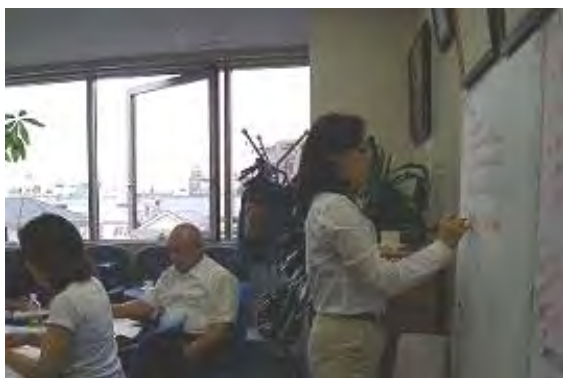
開催日時	平成 20 年 10 月 7 日 (火) 10 時 00 分 ~ 17 時 00 分
開催場所	(株) 地域計画連合 会議室
参加者	経営系評価者 : 1 名、福祉系評価者 : 4 名
スタッフ	喜多 (記録)、姫野、木暮
次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ごあいさつ</li> <li>2. 本日の進め方</li> <li>3. 評価コメントの意義と留意点を理解する</li> <li>4. 良い評価コメント、悪い評価コメントを見極める (昼休憩)</li> <li>5. 既存レポートを元に組織の姿を立体的に把握する</li> <li>6. 全体講評を作成する</li> <li>7. 要点を元にカテゴリ別コメントを作成する</li> <li>8. ひと目でポイントが伝わるタイトルをつける</li> <li>9. まとめ・質疑応答</li> </ol>
配付資料	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 次第 <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己紹介用シート</li> <li>・良い評価コメント、悪い評価コメントを見極める</li> <li>・講評作成分担表</li> <li>・要点を元にカテゴリ別コメントを作成する</li> <li>・MEMO</li> </ul> </li> <li>2. コメント作成マニュアル</li> <li>3. 評価結果報告書サンプル</li> <li>4. 講評記入用紙</li> <li>5. 要点を元にカテゴリ別コメントを作成する (回答例)</li> <li>6. アンケート</li> <li>7. 近隣コンビニ・飲食店のごあんない</li> </ol>
総括	<p>・少人数で実施できたことで、一人ひとりの発言時間が十分に取れ、深い意見交換ができた。</p> <p>・既にコメント作成マニュアルとしてコメント作成上のポイントをまとめていたが、上記の状況から、新たな発見につながった。</p> <p>研修内容と学び (概要)</p> <p>&lt; 午前中 &gt;</p> <p>・研修内容 : グループに分かれての話し合いにより、評価の意義や作成上の留意点を確認した。その上で、実際に福ナビで公表されているコメントに赤入れ作業を行った。</p> <p>・学 び : この作業で、評価者が陥りがちな間違いを整理することができた (取り組みの羅列をしてしまう。取り組みの意味を書かないために施設の考えが伝わらない。主観で書いてしまう。など)</p> <p>&lt; 午後 &gt;</p> <p>・研修内容 : 福ナビで公表されている評価レポートを読み込み、組織分析を行った。その上で、その施設</p>

の良い点・改善点を話し合った。さらに、分析結果に基づき、全体講評コメントを一人1つ作成し、それぞれが書いたコメントを読み上げ、コメントの良い部分とさらに良いコメントにするためのポイントを共有した。

- ・学 び：組織分析作業では、評価者がバランス良く組織を見る視点を持つことの大切さを実感した（評価コメントの内容が経営層による組織的取り組みに偏っていたため）。また、講評コメント作成では、コメントに個性があっても評価の視点がしっかり盛り込まれていれば問題ないこと、タイトルと本文との関係性は2種類あり得ることなどを学んだ（タイトルを本文の要約にする、タイトルに施設の理念・考えを書き、本文に具体例を書く）。

以上

（研修の様子）



(模造紙写真)

コメントの意義と留意点  
(Aグループ検討結果)

Aグループ 評価コメントの意義

- 評価した時の視点を言葉として伝える
- 利用者にとって: 施設の理念、とくみを見る
- 施設にとって: 理念・施設に  
むかえて職員が  
とくみ時、気づきを与える  
↓  
よりサービス提供につながる  
↓  
よりよく理解できること
- 現実によくあること、施設が気づいてないことがある  
↳ 強調して書く、気づかせる  
↳ 自信につながる
- 主観入らず、客観的に、事実を見る
- 評価項目の内容と実際のとくみのギャップ  
↳ 何がサービスはちゃんとある  
↳ 同じモノ/サシで測っていいのかわかるか?  
↳ その施設に合った評価にするための  
コメントが重要  
その施設のレベルに応じて、ほかのサービスはほかある

そのほか  
言っても限界  
やらないと困る  
ことある

Aグループ コメント作成上の留意点

- 利用者にとって: 利用者が読んでイメージが湧く表現に
- 評価の内容: 結論言いた、注意点が書く  
↓  
深くその理由(取り組みの有無、なぜ)  
(事実)
- 園の特色 園がRRしてのこと強調
- 書き方に注意: 読者に悪いイメージが残らないように
- 資料 見ればわかること、でも書いて  
その園が知られていないこと  
情報足りない時は後からでも出してもらう  
裏づけをいかりえる
- わかりやすさ → 専門用語、目的が語さける  
あつと頭に入る表現  
読み直さなくてもわかる表現

## Bグループ 評価コメントの意義

- ・ 評価内容を文章にする
  - ・ 事実を正しく伝える → **客観性が必要**
  - ・ ありのままの姿を知らせる
  - ・ 評価者の立場としては 良いところ探しをあげる
  - ・ 改善のヒントにつながる (相手が気づけるような...)
  - ・ 保育園が がんばっているところ を認めてあげる  
(見極め = 評価者)
  - ・ 事業所が 気づいていないこと をみつけてあげる  
— 自分たちは当たり前と思ってる → 知らせて  
— 発見 → 自信
  - ・ 自分たちが 評価によって 向上 できる
  - ・ 事業者は いろいろがんばっている  
↑  
利用者の要望と くみ合っている
  - ・ 事業者が していること を認めてあげる
- 評価をやって良かったと思える

コメントの意義と留意点  
(Bグループ検討結果)

## Bグループ コメント作成上の留意点

- ・ 事実とありのままに伝える
- ・ 否定的表現はさける
- ・ 良いところを見つける
- ・ 相手(事業所)の気持ちになって
- ・ 改善につながる ヒント を書く
- ・ 平易な文章 命令ではない  
決定ではない
- ・ 文法は正しく
- ・ 明確な文章 = 伝わるように
- ・ 抽象的な表現はさける. 具体的に
- ・ 専門用語はさけ. 誰にでもわかる
- ・ 長すぎる文章は読みにくい

評価コメント赤入れ結果  
(某施設：良い点のコメント)

○全体的に「安心」と書きた、最後に職員の話で  
評価が「ガタ」とあがる。→職員は「何をできている」というような印象をうける。  
↓  
入居者が不安になる

○素人が読んでわかりづらい。  
○全体的に整理不十分  
○読んで疲れる

主語が長い  
あ  
これが「なぜ」いいのかわかりにくい  
説明必要

■(良い点)医療との連携体制が整っている

→グループホームが在る複合施設に併設された特定施設には昼間は看護師が勤務しており緊急時には直ぐに連携可能な体制となっている。さらに、協力医療機関による定期的な往診もあり、身体状況の安定と疾患の早期発見のためには恵まれた環境が整えられている。夜間緊急時には協力医師によるオンコール体制が敷かれており利用者・職員共に安心できる医療連携が備わっている。今後は一般職員も医療知識の習得を深め、変化を早め早めにキャッチし、タイムリーに医療へと繋げていくスキルを身に付けられるようお願いしたい。

日本語のスキルを的確に伝える  
日本語にこの流れは改善点を書く時のもの

① 主語と述語  
② 同じことの重複 文章を整理  
連携医療機関  
・協力  
・昼は  
・夜は

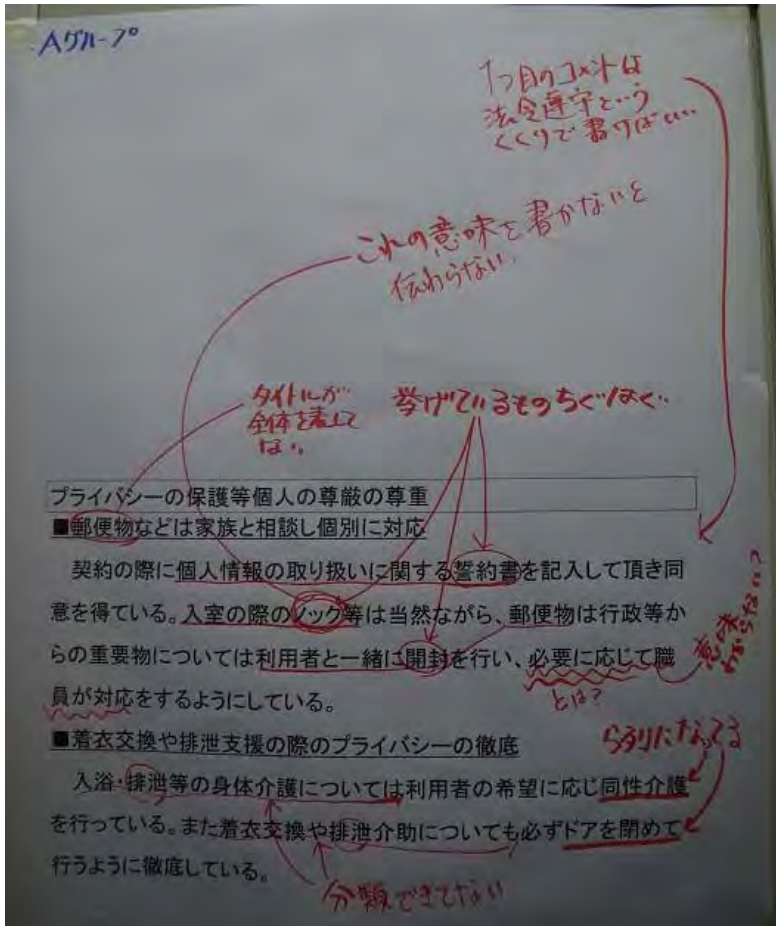
B グループ

■(良い点)医療との連携体制が整っている

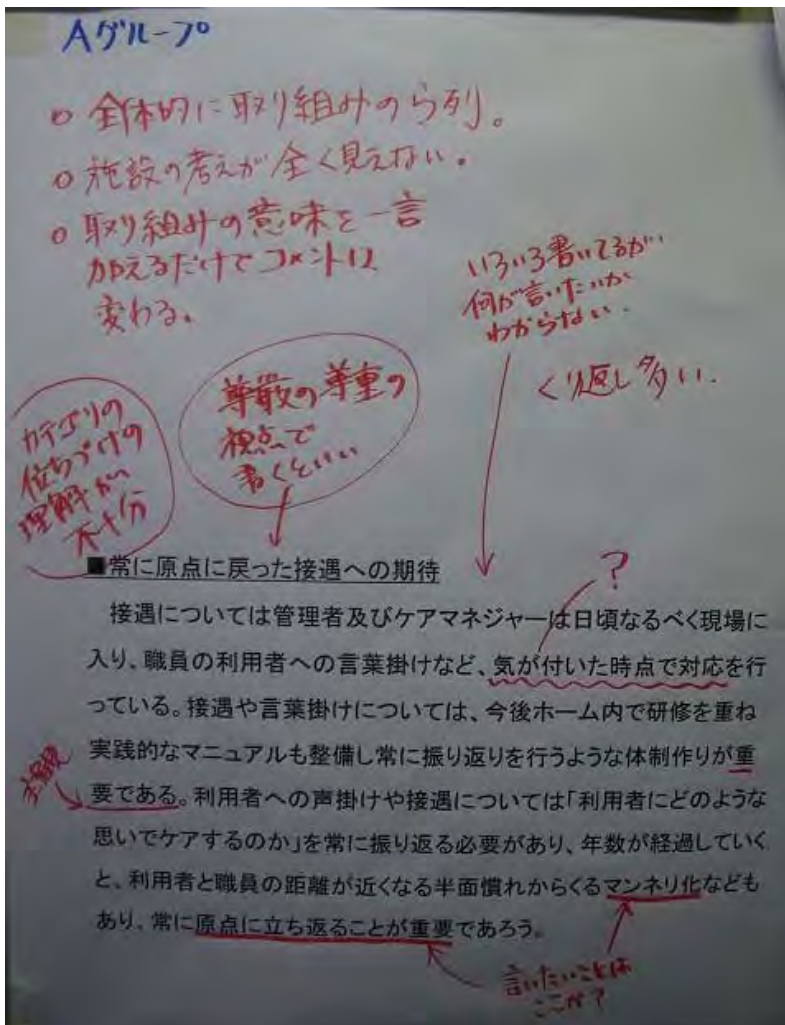
① グループホームが在る複合施設に併設された特定施設には昼間は看護師が勤務しており緊急時には直ぐに連携可能な体制となっている。さらに、協力医療機関による定期的な往診もあり、身体状況の安定と疾患の早期発見のためには恵まれた環境が整えられている。夜間緊急時には協力医師によるオンコール体制が敷かれており利用者・職員共に安心できる医療連携が備わっている。今後は一般職員も医療知識の習得を深め、変化を早め早めにキャッチし、タイムリーに医療へと繋げていくスキルを身に付けられるようお願いしたい。

② 専門用語  
③ 言いやすい  
手帳もいるし、あつみしたい  
医療にかかわる背景 命の





評価コメント赤入れ結果  
 (某施設：カテゴリ別コメント)  
 プライバシーの保護等個人の尊厳  
 の尊重  
 (Aグループの結果)



評価コメント赤入れ結果  
 (某施設：カテゴリ別コメント)  
 プライバシーの保護等個人の尊厳  
 の尊重  
 (Bグループの結果)

タイトルに問題 日常の事例

誓約書 郵便物

利用者は大争にされているしと  
なわかるように

意味は?

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

■郵便物などは家族と相談し個別に対応

契約の際に個人情報の取り扱いに関する誓約書を記入して頂き同意を得ている。入室の際のノック等は当然ながら、郵便物は行政等からの重要物については利用者と一緒に開封を行い、必要に応じて職員が対応をするようにしている。

必ずノックしている 文章を切る

■着衣交換や排泄支援の際のプライバシーの徹底

入浴・排泄等の身体介護については利用者の希望に応じ同性介護を行っている。また着衣交換や排泄介助についても必ずドアを閉めて行うように徹底している。

意識のない人の尊厳は? ドアを閉めたり配慮していることと言いかは 利用者の気持ちに

説得力 センク力に欠ける 例を入れても具体的に示す

取員の状況は? 実態はどうなっている?

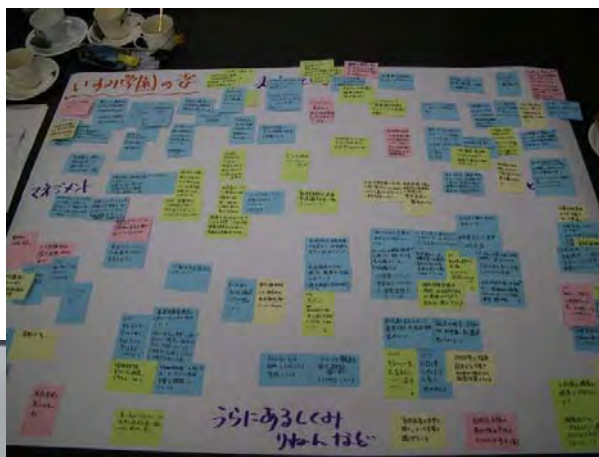
■常に原点に戻った接遇への期待

接遇については管理者及びケアマネジャーは日頃なるべく現場に入り、職員の利用者への言葉掛けなど、気が付いた時点で対応を行っている。接遇や言葉掛けについては、今後ホーム内で研修を重ね実践的なマニュアルも整備し常に振り返りを行うような体制作りが重要である。利用者への声掛けや接遇については「利用者にとどのような思いでケアするのか」を常に振り返る必要があり、年数が経過していくと、利用者と職員の距離が近くなる半面慣れからくるマンネリ化などもあり、常に原点に立ち返ることが重要であろう。

評価者は「から戻れる」



既存レポートを元にした組織分析、全体講評の検討



**特徴 [良い点]**

- ◎ 地域に関わり  
 (施設間にて地先移行を進めいる)  
 (企業や地域の諸団体が活用している)  
 (ガイドヘルプ、親戚後の支援)  
 ↓
- ◎ 利用者の意向に合わせた支援も重視している
- ◎ 物事(重要な)仕組みも仕組みにしている  
 (機能の程度はまたウエスタン)  
 ◎ 組織もたすあげと同時にツカサ導入、仕組み  
 (職員の実態や現場の課題などの情報がレポートに充分盛り込まれていない)  
 職員の利用者に対する態度はどうか?  
 人材育成が課題 (地元から未経験者が多いのは、裏側がわかる)  
 職員の負担が大きいのは?  
 ◎ 組織の新しいビジョンに職員意識があらわれていない  
 (支援の)

**[改善点]**

- ◎ 職員の勤務体制の厳しさ (ガイドヘルプ)は職員の善悪(プログラムの質)
- ◎ 職員(一般)はどのような意識で働いているのか? 自覚性はあるか?
- ◎ 仕事の厳しさ は、セクシーに感じているか? (主担、後担)
- ◎ 経営者の立場先行 しているか? (仕組み、理念...)  
 職員・利用者・経営者のバランスはどうか?  
 (利用者側のサービスになっているか? 仕組みはあるがバランスがとれているか?)
- ◎ 経営者の意識として(考)に 利用者や職員の思いはさせていない... や意識がうすい?
- ◎ 利用者や職員が今の仕組みを どう受止めているかを把握していくこと

今日の学び

(タイトルの位置づけ)

- 本文との使い分けがある (タイトルで施設の考えを表現する)

(本文のしめ方)

- 最後に、本文のしめ方を入れる (文)
- 組織としての考えも入れる

(視点のバランスをとる) (本人と関係)

- 非営利、経営者、利用者それぞれに状況にバランスよく目配りする ※ 三者のギャップがどうめられているかに着目する

(情報はどう絞るか)

- その施設が重視していることを伝える 具体情報を揃える

(主観性を排除する) (先入観)

- 項目に求められていることを把握して → 施設が持っていること 書く
- ※ ねらいの内容、ガイドブックに忠実に

(タイトルと本文の整合性)

- 本文を整理 (文章が最初から整理されていることもよい) × それについて、後から、タイトルを調整していい
- ※ 大切な具体的な事象の記録を残しておく

そのカテゴリで「これは聞いておかない」というポイント。人によって違う。それを持ち寄ることが大切。

非営利とマネジメントで重なる部分を明確に

視点の定め方をそろえられるといい

- 人のコメントも研究材料にする事は学ぶからいい
- ※ 人によって、様々なタイプがある
- コメントを標準化 → コメントの書きぶりは色々個性がある (しかし、視点を定まていけばある程度値が保てるのではないかと)

以上