

介護人材分野におけるキャリア段位制度の評価基準に係る実証事業

外部評価実施要領

目的

介護人材分野におけるキャリア段位制度の評価基準に係る実証事業（以下、本事業とする）において、内部評価が適切に行われていることを確認する。外部評価者は、対象となる事業所に訪問し、評価者が実施した評価が定められた手順および評価方法に基づいて適正に行われているかを検証する。

外部評価の対象

本事業は東京都、千葉県、広島県、福島県で実施しているが、外部評価については東京都および千葉県の事業所でのみ実施する。

各都県の外部評価対象事業所数は以下のとおり。外部評価対象となる事業所の選定、打診は内閣府及び事務局で実施する。

| 地域 | 特養 | 老健 | 訪問介護 |
|-----|------|------|------|
| 東京都 | 2事業所 | 1事業所 | 1事業所 |
| 千葉県 | 2事業所 | 2事業所 | 2事業所 |

外部評価の対象となるアセッサーおよび被評価者数は以下のとおり（1事業所あたり）。

<特養、老健、訪問介護>

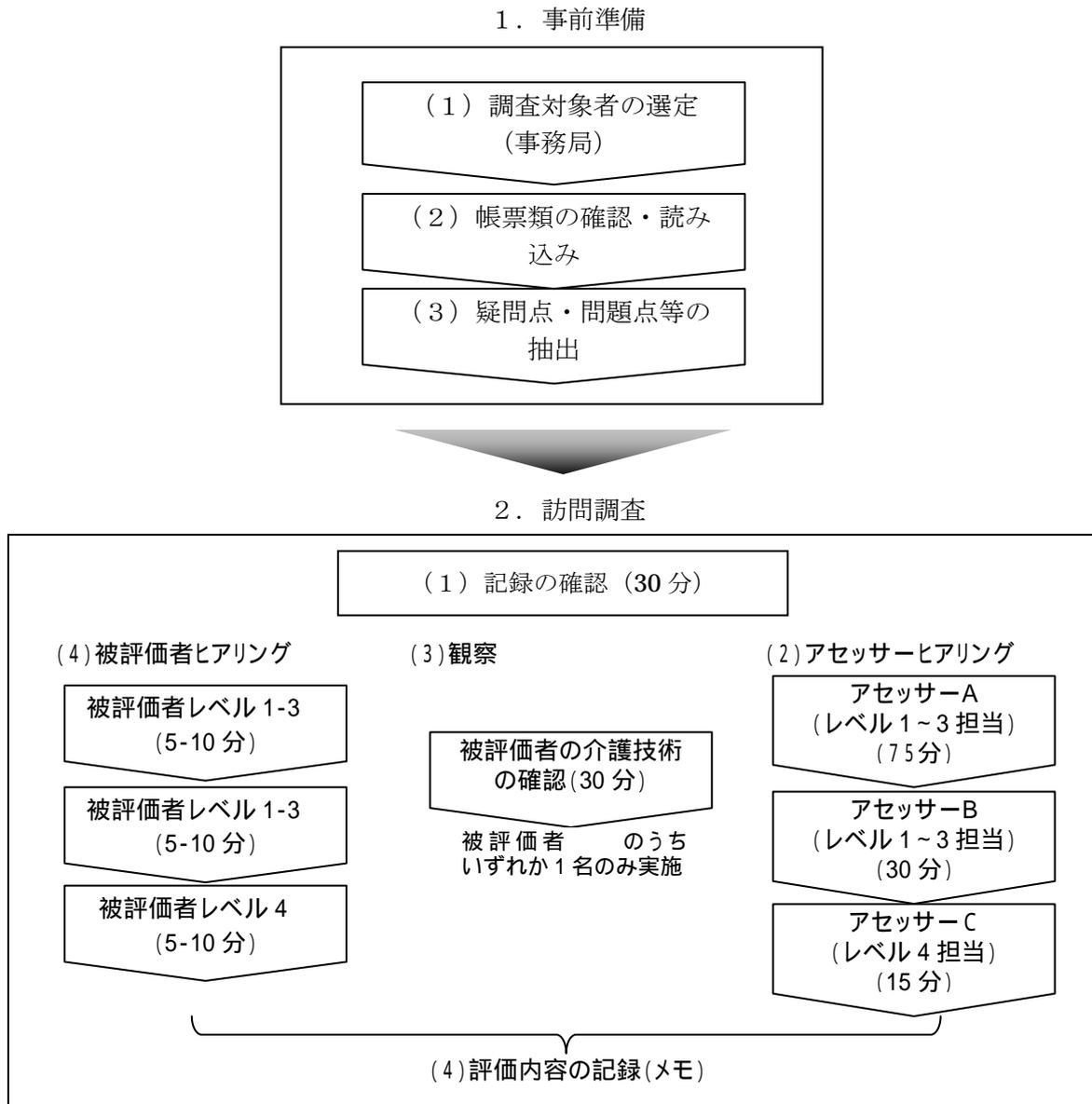
| 対象者種別 | 選定人数 | 備考 |
|-------|--|--|
| アセッサー | <ul style="list-style-type: none"> レベル1～3の被評価者のアセッサー：2名 レベル4の被評価者のアセッサー：1名 | <ul style="list-style-type: none"> レベル1～4の被評価者のアセッサーが居る場合は、そのアセッサーがレベル1～3とレベル4を兼ねてよい レベル1～4の被評価者を1名のアセッサーが評価している場合は計1名 |
| 被評価者 | <ul style="list-style-type: none"> レベル1～3の被評価者：2名 レベル4の被評価者：1名 | |

外部評価実施の流れ

外部評価実施の流れは以下のとおり。

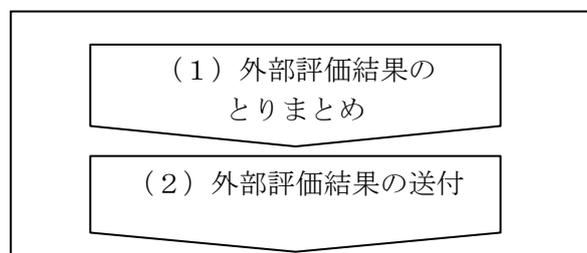
訪問調査は、アセッサー2～3名、被評価者3名を想定。

評価時間は最大3.5時間程度を想定。



※ () 内の時間は目安です。

3. 訪問終了後



1. 事前準備

(1) 評価対象者の選定

当該事業所における、評価対象となるアセッサー及び被評価者を事務局が選定し、日程調整等を行う。

なお、訪問時間や訪問評価の流れについては、被評価者の実際の介助の実施状況から介護技術を確認する介助実施時間を考慮し、「2. 訪問調査」における順序で実施することをベースとしつつ、外部評価機関が設定する。

(2) 帳票類の確認・読み込み

(目的)

施設・事業所におけるヒアリング等の調査に先立ち、事務局に提出された各種の調査票について、外部調査員が予め読み込み、施設・事業所に係る基本情報の把握を行うとともに、調査において確認すべきポイントを明確にする。

(作業内容)

本事業に使用した帳票類のうち、外部評価で使用する帳票は以下のとおりである。外部評価者は以下の帳票を確認し、調査票のチェック項目や評価方法、備考などを把握しておくとともに、アセッサー・被評価者の属性や期末評価結果について、記載内容に矛盾点がないか等について確認を行う。

| ファイル名 | 入力者 | 含まれるシート構成 | 確認内容 |
|------------|-------|----------------------|--|
| 事業所属性等ファイル | 内部評価者 | ・ アセッサー属性シート | 評価対象のアセッサー属性について、実証事業におけるアセッサーの要件に合致するか確認。アセッサー属性シートのみからは判断できない場合については、ヒアリング事項とする。 |
| | | ・ 被評価者属性シート | 評価対象となるアセッサーが評価を行った被評価者の属性を把握 仮評価のレベル感を把握 |
| 評価者ファイル | 内部評価者 | ・ 期末評価票 (内部評価シート) | 被評価者の内部評価を行うシートであり、主として以下の点を確認する。 ・ 評価にどのくらい時間をかけているか ・ 評価の参考とした記録や被評価者の対応等が記載されているか、記載されていれば評価内容と矛盾がないか ・ 被評価者の期末評価票（自己評価シート）とアセッサーの評価に差がある点はどのような項目か ・ 検者間評価を行っている場合、検者間で評価に差が見られたのはどのような項目か |
| | | ・ 利用者属性シート | 評価対象利用者を特定できる場合の、利用者属性の把握 |

| | | | |
|----------|------|---|--|
| 被評価者ファイル | 被評価者 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 期末評価票 (自己評価シート) | 被評価者が自己評価を行うシートであり、主として以下の点を確認する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ アセッサーの評価結果との差異 ・ 評価の根拠となる記録や対応等の記載状況と内容 |
|----------|------|---|--|

(3) 疑問点・問題点の抽出

(目的)

施設・事業所における調査では、短時間に多くの内容について確認を行う必要があることから、予め確認すべき事項についてリストアップするとともに、各事項をどのような方法で確認するかについて整理する。

(作業内容)

- ① 帳票類を読み込み、チェックすべきポイントとなる疑問点や問題点をピックアップし、外部評価記録票②のメモ欄に予め記録する。
- ② ①でピックアップした疑問点・問題点について、確認できるとと思われる調査方法を明確にしておく。

<例>

- ・ 現認で評価する項目について、現認日の記載がない
→事業所・施設内の記録から確認
- ・ 評価の参考とした記録や対応の記載がない（特に、記録やヒアリングによる評価を行うチェック項目について、内部評価シートに参考とした記録やヒアリング結果が記載されていない）
→評価者ヒアリングにおいて評価者に質問し、その結果により記録が示されれば記録を確認
- ・ 評価の参考とした対応の内容と評価の内容が矛盾している
→評価者ヒアリングにおいて評価者に質問
- ・ 検者間評価を行っている場合に、検者間で評価が異なる項目がある
→評価者ヒアリングにおいて、評価方法及び評価の根拠について評価者に質問
- ・ 一部介助と全介助、車いすと杖歩行、座位と寝たままの食事介助、トイレでの排泄介助とおむつ交換等を「同一対象に同時に」現認している
→1人の被評価者では本来評価できない項目を評価している可能性が高いため、評価者ヒアリングにおいて評価者に質問し、記載の理由を確認

2. 訪問調査

訪問調査の際には「外部評価記録票」をアセッサーの人数分持参し、外部評価結果を記録する。
「外部評価記録票」はアセッサー1名に対し1部とし、被評価者が複数名に亘る場合は1部にとりまとめる。

なお、訪問調査を実施する際には、確認が必要と思われる記録類について、予め用意してもらうよう、外部評価者から施設・事業所へ依頼しておく。

(1) 記録の確認

(目的)

事務局から提供された帳票から抽出した疑問点・問題点について、記録の確認により判断できる点について処理をし、ヒアリング項目の絞り込みを図る。

(作業内容)

評価の参考となった記録について、予め施設・事業所へ用意してもらう。

※施設・事業所に用意してもらう記録の例

- ・内部評価シートに「評価の参考とした記録」として記載されている記録
- ・評価者及び被評価者の勤務状況が確認できる記録
- ・被評価者が介助を行った利用者の日誌
- ・介護過程の展開に係る記録
- ・事故報告書 等

これらの記録をチェックし、評価結果と記録内容を照合して齟齬がないかを確認する。記録の確認によっても明らかにならない疑問点・問題点については、評価者へヒアリングを行う必要があるため、ヒアリングすべきポイントとして外部評価記録票②上で整理する。

<記録から確認できることが考えられる内容の例>

- ・内部評価シート上の現認日が記録上の評価者や被評価者の勤務状況と矛盾がないか
- ・内部評価シート上で感染症や事故等が発生したとされている場合、記録から確認できるか
- ・記録による評価を行うこととされている項目について、内部評価シートにおける評価の根拠が記録から確認できるか

(2) アセッサーへのヒアリング

(目的)

アセッサーから、評価を行った項目について、定められた評価方法に従って評価が行われたかどうかを聞き取るとともに、提出された帳票と記録の突合だけでは把握できない問題点・疑問点について、アセッサーへ直接質問して確認を行う。

(作業内容)

下記の「アセッサーに対するチェックポイント」や、事前調査や記録の確認により外部評価記録票②上で整理したヒアリングすべきポイントについて聞取りを行う。

アセッサーに対するチェックポイント

| チェックポイント | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 内部評価者（アセッサー）と被評価者は職場でどのような関係性にあるか ・ 日常業務における接点確認（日ごろの観察がどの程度できる状況にあるか） ・ 基本介護技術以外で評価者が評価を行ったチェック項目について、どのような手順・方法で評価を行ったか、具体的な状況を含め5項目程度聴取（アセッサーA・Bについて同じ項目を聴取） ・ チェック項目に対し、すべて絶対評価で評価を行っているか（相対的な評価ではなく、チェック項目に対する被評価者の事実に基づく評価） ・ 判断に困った評価項目について、どのような根拠で評価しているか | |

評価に対するチェックポイント

(外部評価記録票上で整理されることが考えられるチェックポイントを類型化したもの)

| 評価方法 | 主な該当項目（中項目） | チェックポイント |
|---|--|---|
| 現認 評価期間の期中から期末の間に1回評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 入浴介助 ・ 食事介助 ・ 排泄介助 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 現認日の記述があるか。現認日に矛盾がないか（被評価者のローテーションと評価者の日程の確認）。 ・ 一部介助が必要な者と全介助が必要な者について、特定されている利用者の状態と矛盾はないか。 ・ 一部介助と全介助、車いすと杖歩行、座位と寝たままの食事介助、トイレでの排泄介助とおむつ交換等を「同一対象に同時に」現認しているというような矛盾はないか。 ・ 評価の参考とした記録や対応が適宜記載されているか（評価の根拠となるものであり、出来る限り記載が必要）。 |
| 評価期間中に、対応すべき事態が起こった場合や「状況の変化」が起こった場合に評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 状況の変化に応じた対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 現認日の記述があるか。現認日に矛盾がないか（被評価者のローテーションと評価者の日程の確認）。 ・ 評価の参考とした記録や対応が内部評価シートに適宜記載されているか（評価の根拠となるものであり、出来る限り記載が必要）。 ・ 状況の変化の発生日や発生した状況変化の内容等について、内部評価シートに記載された内容と、記録との間に矛盾はないか。 ・ 記録から評価の根拠等が確認できるか。 |

| 評価方法 | 主な該当項目（中項目） | チェックポイント |
|------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> 相談・苦情対応 | <ul style="list-style-type: none"> 現認日の記述があるか。現認日に矛盾がないか（被評価者のローテーションと評価者の日程の確認）。 評価の参考とした記録や対応が内部評価シートに適宜記載されているか（評価の根拠となるものであり、出来る限り記載が必要）。 記録から評価の根拠等が確認できるか。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 嘔吐物、汚物処理対応 感染症発生時の対応 | <ul style="list-style-type: none"> 現認日の記述があるか。現認日に矛盾がないか（被評価者のローテーションと評価者の日程の確認）。 評価の参考とした記録や対応が内部評価シートに適宜記載されているか（評価の根拠となるものであり、出来る限り記載が必要）。 感染症の発生日や内容等について、内部評価シートに記載された内容と、記録との間に矛盾はないか。 記録から評価の根拠等が確認できるか。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 事故発生防止 | <ul style="list-style-type: none"> 現認日の記述があるか。現認日に矛盾がないか（被評価者のローテーションと評価者の日程の確認） 記録から評価の根拠等が確認できるか。 記録から評価の根拠が確認できない場合、どのような根拠で評価したのか。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 身体拘束を行わざるを得ない場合の手續き（施設のみ） | <ul style="list-style-type: none"> 評価内容が記録から確認できるか（ケアカンファレンス等の開催等）。 記録から評価の根拠が確認できない場合、どのような根拠で評価したのか。 被評価者へのヒアリングを行っている場合、内部評価シートに記載されたヒアリング内容と評価に矛盾はないか。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 緊急事態発生時の対応 終末期ケア | <ul style="list-style-type: none"> 現認日の記述があるか。現認日に矛盾がないか（被評価者のローテーションと評価者の日程の確認）。 評価の参考とした記録や対応が内部評価シートに適宜記載されているか（評価の根拠となるものであり、出来る限り記載が必要）。 緊急事態の発生日やその内容等について、内部評価シートに記載された内容と、記録との間に矛盾はないか。 記録確認によって評価している場合、評価内容が記録から確認できるか（終末期ケアについては、連携している医療機関が記録から確認できるか）。 記録が確認できない場合、どのような根拠で評価したのか。 |

| 評価方法 | | 主な該当項目（中項目） | チェックポイント |
|-------|------------------------------------|--|---|
| | 評価期間中に、日頃の対応を観察して期末までに評価 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者特性に応じたコミュニケーション | <ul style="list-style-type: none"> 評価の参考とした記録や対応が内部評価シートに適宜記載されているか（評価の根拠となるものであり、出来る限り記載が必要）。 内部評価シートに被評価者へのヒアリング結果や、補足の利用者意見が記載されている場合は、評価内容と矛盾がないか。 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 感染症に対応する標準予防策や自己管理 | <ul style="list-style-type: none"> 評価の参考とした記録や対応が内部評価シートに適宜記載されているか（評価の根拠となるものであり、出来る限り記載が必要）。 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> リーダーシップ | <ul style="list-style-type: none"> 評価の参考とした記録や対応が内部評価シートに適宜記載されているか。（評価の根拠となるものであり、出来る限り記載が必要） 内部評価シートに被評価者へのヒアリング結果や、補足の利用者意見が記載されている場合は、評価内容と矛盾がないか |
| 記録確認 | 直近の介護過程の流れを確認できる記録を確認することによる評価 | <ul style="list-style-type: none"> 介護過程の展開 | <ul style="list-style-type: none"> 評価内容が記録から確認できるか 確認できない場合、どのように評価したのか |
| | 評価期間中の被評価者の実際の対応等に係る記録を確認することによる評価 | <ul style="list-style-type: none"> 身体拘束廃止に向けた対応 | <ul style="list-style-type: none"> 評価内容が記録から確認できるか（ケアカンファレンス等の開催等） 記録から評価の根拠が確認できない場合、どのような根拠で評価したのか 被評価者へのヒアリングを行っている場合、内部評価シートに記載されたヒアリング内容と評価に矛盾はないか。 |
| ヒアリング | 被評価者に対する内部評価者によるヒアリングによる評価 | <ul style="list-style-type: none"> 地域包括ケア | <ul style="list-style-type: none"> 評価の根拠となったヒアリング内容が記載されているか ヒアリング内容について、評価結果と矛盾はないか 評価の根拠となったヒアリング内容が確認できない場合は、被評価者からヒアリング 記録確認によって評価する項目については、記録の内容から評価の根拠等が確認できるか。 |

（進め方）

ヒアリングは、アセッサーA・B（レベル1～3の被評価者担当）及びアセッサーC（レベル1～4の被評価者担当）に対して順番に行う。

各アセッサーに対するヒアリングは、「アセッサーに対するチェックポイント」について質問を行った後、外部評価記録票②上で整理されたヒアリングすべきポイントについて、内部評価シートに記載された項目に沿って、順次質問をする形で行う。ヒアリングにおいて聴取した内容については、外部評価記録票④に記載する。

(3) 被評価者の介護技術の確認

(目的)

内部評価において「現認」による評価を行ったチェック項目については、記録上では評価が適当かを判断できないため、評価結果が適当かを確認する観点から、実際の介護の様子を観察する。

(作業内容)

レベル1～3の被評価者1名について、内部評価期間中に「現認」による評価を受けたチェック項目について、介護の様子を観察する。その際、介護対象の利用者の同意を得ることとする（特に訪問介護）。

内部評価（現認）の再現性の観点から、内部評価実施時と同一の被評価者・利用者の組合せとする。

現認を行う介助については、以下の観点から選定して確認をおこなうこととする（事前に内部評価者（アセッサー）と実施時間の調整を行うことが望ましい）

- ・被評価者の期末評価結果と内部評価者（アセッサー）の評価結果で差が見られたものを優先
- ・検者間評価を実施している項目のうち、検者間で評価が分かれているものを優先
- ・基本介護技術のうち、中項目の入浴介助・食事介助・排泄介助の中から1項目について、一連の介護の流れの中で、内部評価において被評価者が「できる」とされているチェック項目の現認を実施

外部評価者は、当該被評価者の行為をチェック項目単位で確認し、その結果について外部評価記録票③に記載する。この記載内容と、アセッサーの評価内容を突合し、評価内容が合致していることを確認する。合致していない場合には、確認した項目数と合致しなかった項目数について、外部評価記録票①に記載する。内部評価の際に「できる」と評価されているチェック項目について「できない」と評価される項目が発生する場合には、その項目数も外部評価記録票①に記載する。

(4) 被評価者へのヒアリング

(目的)

アセッサーの評価の妥当性を検討するにあたり、補完する情報を得るため、被評価者へのヒアリングを行う。

(作業内容)

被評価者3名（仮評価レベル1～3：2名、仮評価レベル4：1名）について、ヒアリングを実施する。時間は一人当たり10分以内を目途とする。

外部評価記録票②にピックアップしたポイントのうち、アセッサーに対するヒアリングでは確認できなかった項目があれば質問するほか、以下のようなポイントについて質問を行う。

チェックポイント

- ・ 内部評価者（アセッサー）と被評価者は職場でどのような関係性にあるか
- ・ 日常業務における接点確認（日ごろの観察がどの程度できる状況にあるか）
- ・ チェック項目で内部評価者（アセッサー）では適切に評価ができないと思われる項目はあるか
- ・ ヒアリングは実施されたか

また、ヒアリングにおいて聴取した内容については、外部評価記録票⑤に記載する。

（５）評価内容の記録

記録確認、評価者ヒアリング、被評価者ヒアリングによって確認された情報については、外部評価記録票に記載されている各チェック項目の右側の自由記述欄に記載する。記載した情報に基づき、調査実施後の外部評価結果を取りまとめる。

また、被評価者の介護技術の確認については、外部評価記録票③を確認し、外部評価と内部評価の結果に齟齬がある項目数について、外部評価記録票①に記載する。

３．調査実施後

（１）外部評価結果のとりまとめ

訪問調査の結果を踏まえ、外部評価記録票②③④⑤に記載したメモに基づき、外部評価の際のチェックの視点（例：現認日に矛盾はないか、記録から評価の根拠が確認できるか等）ごとに所見を記述する。それぞれのチェックの視点ごとの短評を記載した上で、最後に、外部評価記録票①の総合所見を記述する。

総合所見の記述については、今後の制度実施に向けて、内部評価実施上の問題点の洗い出しを行う観点から、それぞれのチェックの視点から問題と考えられる点について列挙した上で、改善を促すものとする。

（２）外部評価結果の送付

外部評価の結果は、訪問調査実施後 1 週間程度でとりまとめ、アセッサー毎に当該結果を記載した「外部評価結果記録票」を事務局へ電子ファイルで送付する。