

福井県地域密着型サービス外部評価実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、認知症対応型共同生活介護又は介護予防認知症対応型共同生活介護（以下「認知症対応型共同生活介護等」という。）に係る外部評価について必要な事項を定めるとともに、認知症対応型共同生活介護等におけるサービスの質の向上と、利用者が認知症対応型共同生活介護事業者（以下「事業者」という。）を選択するための情報提供の推進を図ることを目的とする。

(評価項目)

第2条 認知症対応型共同生活介護等に係る自己評価および外部評価の項目は、別紙1のとおりとする。

(外部評価の実施回数)

第3条 事業者（以下「事業者」という。）は、その設置・運営する事業所（以下「事業所」という。）ごとに、原則として少なくとも年に1回は外部評価を実施するものとする。

2 過去に外部評価を5年間継続して実施している事業所であって、かつ、次に掲げる要件を全て満たす場合には、当該事業者の外部評価の実施回数を2年に1回とすることができる。この場合、外部評価を実施しなかった年については、「5年間継続して実施している事業所」の要件の適用に当たっては、実施したものとみなすものとする。

なお、当該実施回数を適用することについて、あらかじめ当該事業所の指定および監督を行っている市町と協議し、同意を得るものとする。

(1) 別紙4の「自己評価及び外部評価結果」および「目標達成計画」を市町に提出していること。

(2) 運営推進会議が、過去1年間に6回以上開催されていること。

(3) 運営推進会議に、事業所の存する市町の職員または地域包括支援センターの職員が出席していること。

(4) 別紙4の「自己評価及び外部評価結果」のうち、外部評価項目の2、3、4、6の実践状況（外部評価）が適切であること。

3 前項の規定による場合の手続きについては、次のとおりとする。

(1) 事業者は、指定を受けた市町に外部評価隔年実施適用申請書（様式1）を3月末日までに提出する。

(2) 市町は、申請内容を確認の上、意見を添え、4月10日までに県に申請書を送付する。

- (3) 県は、隔年実施の適用の可否を決定し、事業所に通知するとともに、市町および評価機関に対して決定内容を通知する。

(評価機関)

第4条 外部評価は、県が選定した評価機関が行うものとし、評価機関の選定要件および選定手続きについては、別に定める。

- 2 評価機関が外部評価を行う際の外部評価実施要領（以下「実施要領」という。）については、別紙2を参考に評価機関が定めるものとする。

(外部評価の構成)

第5条 外部評価は、評価機関が委嘱する複数の評価調査員により実施された次に掲げる調査の結果を総合した上で、評価機関が評価結果を決定することにより行うものとする。

(1) 書面調査

(2) 訪問調査

- 2 前項に定める「書面調査」および「訪問調査」の具体的な内容は別紙3のとおりとする。

(外部評価の申込み等)

第6条 事業者が外部評価を受けようとするときは、評価機関に申し込むものとする。

- 2 事業者は、評価機関に申し込んだ後、同機関との間で評価業務委託契約を結び、その契約に基づき同機関に対して評価手数料を支払うものとする。

- 3 評価機関は、実施要領および事業者と締結した評価業務委託契約に基づき外部評価を行うものとする。

(評価結果の公開)

第7条 評価機関は、第5条に定める調査を実施した後、速やかに評価の確定を行い、独立行政法人福祉医療機構が運営する「福祉保健医療情報ネットワークシステム（WAMNET）」により、外部評価の結果を別紙4の「自己評価及び外部評価結果」および「目標達成計画」により公開するものとする。

- 2 事業者は、外部評価の結果の詳細版（評価調査員のコメント等が付されたもの）を、利用申込者またはその家族に対する説明の際に交付する重要事項を記した文書に添付の上、説明するものとする。

また、事業所内の見やすい場所に掲示するほか、利用者および利用者の家族へ手交もしくは送付等により提供を行い、自ら設置する運営推進会議において説明するものとする。

なお、併せて別紙４の「サービス評価の実施と活用状況」について作成し、説明することが望ましい。

- 3 事業者は、指定を受けた市町に対し、外部評価の結果を別紙４により提出するものとする。なお、この場合の市町とは、事業所が存する市町に限らず、平成１８年４月以降、指定を受けた他の市町に対しても同様の扱いとする。

(報告)

第８条 評価機関は、評価を実施した事業所、評価調査員、評価結果の概要等について、評価を行った翌月末日までに別紙５により県に報告するものとする。

附 則

- 1 この要綱は平成１８年１２月１１日から施行する。
- 2 「福井県認知症高齢者グループホーム外部評価実施要綱（平成１７年２月９日施行）」は廃止する。

附 則

- 1 この要綱は平成２２年４月１日から施行する。
ただし、平成２２年３月３１日までに訪問調査を実施する場合は、改正前の要綱によるものとする。
- 2 第３条第２項の適用に当たっては、平成２２年３月３１日までに訪問調査を実施している場合には、（１）および（４）の内容を次のとおり読み替えることとする。
（１）外部評価結果を市町に提出していること。
（４）外部評価結果の評価項目の３、５、６、８の実践状況（外部評価）が適切であること。

附 則

この要綱は平成２７年４月１日から施行する。

(様式1)

平成 年 月 日

地域密着型サービス外部評価隔年実施適用申請書

福井県知事 様
(市町経由)

所在地
法人名
代表者

印

福井県地域密着型サービス外部評価実施要綱第3条第2項に定める外部評価の隔年実施の適用を受けたいので、下記のとおり申請します。

事業所名					事業所番号		
管理者名					電話番号	- -	
NO	内 容				事業所 確認欄	市町適否 確認欄	
1	過去に外部評価を5年間 継続して実施している。				① 平成 年 月 日		
					② 平成 年 月 日		
					③ 平成 年 月 日		
					④ 平成 年 月 日		
					⑤ 平成 年 月 日		
2	「自己評価及び外部評価」および「目標達成計画」を 市町に提出している。						
3	運営推進会議が過去1年間に6回以上開催されている。						
4	運営推進会議に市町職員または地域包括支援センターの 職員が出席している。						
5	直近の外部評価項目の2、3、4、6の実践状況が適切 である。						

※ 事業所の外部評価評価確定日(WAMNETで要確認)を記入し、各要件に該当している場合は、
確認欄に○印を記入して下さい。

※ 事業所は運営推進会議の開催日および出席者が確認できる書類を添付して下さい。

《市町意見欄》

上記事業所の要件1～5について、確認しました。
外部評価隔年実施の適用について、(同意します ・ 同意しません)。

平成 年 月 日

(市町介護保険担当課長)

印

(別紙1)

認知症対応型共同生活介護事業所に係る自己評価および外部評価の評価項目

項目番号		項目	
自己 評価	外部 評価	タイトル	小項目
I 理念に基づく運営			
1	1	理念の共有と実践	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている
2	2	事業所と地域とのつきあい	利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している
3		事業所の力を活かした地域貢献	事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている
4	3	運営推進会議を活かした取り組み	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている
5	4	市町村との連携	市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる
6	5	身体拘束をしないケアの実践	代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる
7		虐待の防止の徹底	管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている
8		権利擁護に関する制度の理解と活用	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している

項目番号		項目	
自己 評価	外部 評価	タイトル	小項目
9		契約に関する説明 と納得	契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている
10	6	運営に関する利用者、家族等意見の反映	利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている
11	7	運営に関する職員意見の反映	代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている
12		就業環境の整備	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている
13		職員を育てる取り組み	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている
14		同業者との交流を通じた向上	代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている
Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援			
15		初期に築く本人との信頼関係	サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている
16		初期に築く家族等との信頼関係	サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている
17		初期対応の見極めと支援	サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている

項目番号		項目	
自己 評価	外部 評価	タイトル	小項目
18		本人と共に過ごし 支えあう関係	職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている
19		本人を共に支え合 う家族との関係	職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている
20	8	馴染みの人や場と の関係継続の支援	本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている
21		利用者同士の関係 の支援	利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている
22		関係を断ち切らな い取組み	サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント			
23	9	思いやりや意向の 把握	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している
24		これまでの暮らし の把握	一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている
25		暮らしの現状の把 握	一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている
26	10	チームでつくる介 護計画とモニタリ ング	本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイディアを反映し、現状に即した介護計画を作成している
27		個別の記録と実践 への反映	日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている

項目番号		項目	
自己 評価	外部 評価	タイトル	小項目
28		一人ひとりを支えるための事業所の多機能化	本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる
29		地域資源との協働	一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している
30	11	かかりつけ医の受診診断	受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している
31		看護職員との協働	介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している
32		入退院時の医療機関との協働	利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。
33	12	重度化や終末期に向けた方針の共有と支援	重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる
34		急変や事故発生時の備え	利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている
35	13	災害対策	火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援			
36	14	一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保	一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている

項目番号		項目	
自己 評価	外部 評価	タイトル	小項目
37		利用者の希望の表 出や自己決定の支 援	日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている
38		日々のその人らし い暮らし	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している
39		身だしなみやおし やれの支援	その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している
40	15	食事を楽しむこと のできる支援	食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている
41		栄養摂取や水分確 保の支援	食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている
42		口腔内の清潔保持	口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている
43	16	排泄の自立支援	排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている
44		便秘の予防と対応	便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる
45	17	入浴を楽しむこと ができる支援	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている
46		安眠や休息の支援	一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している
47		服薬支援	一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている

項目番号		項目	
自己 評価	外部 評価	タイトル	小項目
48		役割、楽しみごとの支援	張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている
49	18	日常的な外出支援	一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している
50		お金の所持や使うことの支援	職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している
51		電話や手紙の支援	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている
52	19	居心地のよい共用空間づくり	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている
53		共用空間における一人ひとりの居場所づくり	共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている
54	20	居心地よく過ごせる居室の配慮	居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている
55		一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり	建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している
V アウトカム項目			
56		職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	①ほぼ全ての利用者の ②利用者の3分の2くらいの ③利用者の3分の1くらいの ④ほとんど掴んでいない

項目番号		項目	
自己 評価	外部 評価	タイトル	小項目
57		利用者と職員が、 一緒にゆったりと 過ごす場面がある	①毎日ある ②数日に1回程度ある ③たまにある ④ほとんどない
58		利用者は、一人ひ とりのペースで暮 らしている	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
59		利用者は、職員が 支援することで生 き生きした表情や 姿がみられている	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
60		利用者は、戸外へ の行きたいところ へ出かけている	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
61		利用者は、健康管 理や医療面、安全 面で不安なく過ご せている	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
62		利用者は、その時 々の状況や要望に 応じた柔軟な支援 により、安心して 暮らせている	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
63		職員は、家族が困 っていること、不 安なこと、求めて いることをよく聴 いており、信頼関 係ができている	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の3分の1くらいと ④ほとんどできていない

項目番号		項目	
自己 評価	外部 評価	タイトル	小項目
6 3		職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています	①ほぼ全ての家族と ②家族の3分の2くらいと ③家族の3分の1くらいと ④ほとんどできていない
6 4		通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	①ほぼ毎日のように ②数日に1回程度 ③たまに ④ほとんどない
6 5		運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている	①大いに増えている ②少しずつ増えている ③あまり増えていない ④全くいない
6 6		職員は、生き活きと働けている	①ほぼ全ての職員が ②職員の3分の2くらいが ③職員の3分の1くらいが ④ほとんどいない
6 7		職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	①ほぼ全ての利用者が ②利用者の3分の2くらいが ③利用者の3分の1くらいが ④ほとんどいない
6 8		職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	①ほぼ全ての家族等が ②家族の3分の2くらいが ③家族の3分の1くらいが ④ほとんどできていない

(別紙 2)

外部評価実施要領 (参考例)

〔評価機関名〕(以下「当機関」という。)における認知症対応型共同生活介護事業所(以下「事業所」という。))の外部評価の実施については、本実施要領に定める。

1 地域密着型サービスの外部評価の目的と基本方針 (各評価機関において記入)

2 外部評価の体系および評価項目

外部評価の体系および評価項目については、県において定めた項目とし、別添 2 によるものとする。

なお、評価を受ける認知症対応型共同生活介護事業所が複数のユニットで構成されている場合には、特別な事情がある場合を除き、下記の評価手続きはすべてのユニットについて行った上で、最終的な評価は認知症対応型共同生活介護事業所全体を 1 つの単位として行うものとする。

3 外部評価の構成

外部評価は、当機関の委嘱する複数の評価調査員により実施する「書面調査」および「訪問調査」の結果を総合した上で、当機関としての決定に基づき行う。

4 書面調査

当機関は、事業所から外部評価の依頼を受けた場合には、所定の手続きに基づき契約を締結し、原則として、評価手数料の受領を行った後に、次の書面調査を行う。

(1) 事業所の運営概要が分かる書類

運営規程、利用契約書・重要事項説明書、パンフレット等

(2) 事業所のサービス提供概要が分かる書類

介護計画書・業務日誌の様式、職員勤務時間表、食事内容の記録等

(3) 自己評価及び外部評価結果(別紙 4)

別紙 4 の「自己評価及び外部評価結果」(外部評価に係る記入欄を除く)について記載したもの

なお、複数のユニットを持つ認知症対応型共同生活介護事業所の場合には、自己評価に係る記入欄について、各ユニットごとに作成したもの

(4) 利用者の家族に対するアンケート調査(様式)

評価を適切に行うための情報収集を目的とし、事業所の利用者の家族

に対するアンケート調査を実施するものとする。

アンケート調査を郵送で行う場合には、個人情報保護の観点から、アンケート調査票の送付は事業所が行い、回収を当機関が行うものとする。

- (5) その他、必要と認める書類
運営推進会議の議事録等

5 訪問調査

- (1) 訪問調査は書面調査を実施した後に、評価調査員が事業所を訪問し、別添2の外部評価項目についての調査を行うことにより実施する。
- (2) 訪問調査は原則として1日間とし、当該事業所の運営状況の概要等について評価調査員全員が管理者等から説明を受けた後、現状の確認および外部評価項目に関する状況の調査を行う。
- (3) 所定の調査作業を終了した後、管理者等を交えて全体的な総括と確認を行い訪問調査を終了する。
- (4) 緊急を要する事項（明らかな指定基準違反により、利用者に対するサービスの質が著しく低下している場合等）があった場合には、評価調査員は当機関を通じて、県および関係市町へ通報するなど、適切な対応を行う。

6 評価結果の確定

- (1) 当機関は、書面調査および訪問調査の結果を総合的に判断し、別添2の外部評価項目について訪問調査を行った評価調査員全員の合意により評価を行う。その際、評価調査員より別紙4の「自己評価及び外部評価結果」を提出させる。
- (2) 当機関は、評価を受けた事業所に対して、郵送または電子メールにより(1)の評価結果の写しを送付し、当機関の定める日までに挙証資料を添付した上で、意見等を提出することができる旨を告知する。
- (3) 当機関は、(2)の告知期間が経過した後に、(1)の評価結果を踏まえて当機関としての評価を決定する。
また、評価を受けた事業所から告知期間内に(2)の意見等の提出があったときは、この内容を検討して当機関としての評価結果を決定する。
- (4) 当機関は、評価結果の内容または評価を受けた事業所からの意見等について専門的な観点から審査を行う必要があると判断したときは、評価審査委員会（委員名簿：別添4）を開催して意見を求め、その意見を踏まえて評価結果を決定する。

7 結果の通知等

当機関は、評価結果を決定したときは、評価を受けた事業所に評価結果を

送付するとともに、別紙４の「目標達成計画」を求め、別紙４の「自己評価及び外部評価結果」と併せて、独立行政法人福祉医療機構が運営する「福祉保健医療情報ネットワークシステム（WAMNET）」に掲載する。

また、当該結果を評価を受けた事業所に送付する際は、当該事業所としての評価結果に関する事後の改善状況を「WAMNET」に掲載する手続きについて、併せて情報提供するものとする。

8 評価手数料等

評価手数料および外部評価の途中において以後の業務が遂行できなくなった場合の精算の方法は、次のとおりとする。

（各評価機関において記入）

9 守秘義務

当機関は、外部評価手続きの際に知り得た利用者またはその家族等の秘密については、正当な理由が無い限り、他に漏らさないこととし、その旨を評価調査員にも義務付けるものとする。

10 その他

本実施要領は、評価を受ける事業所からの求めに応じて開示することとする。

〔添付資料〕

（別添１）自己評価項目

（別添２）外部評価項目

（別添３）情報公開項目

（別添４）評価審査委員会委員名簿

※別添１、２については、県において定めた項目を添付。

(別紙3)

外部評価に係る「書面調査」および「訪問調査」について

1 書面調査

(1) 現況調査

評価を受ける事業者から、次の文書の送付を受けることにより行う。

- ①事業所の運営概要が分かる運営規程、利用契約書・重要事項説明書、パンフレット等
- ②事業所のサービス提供概要が分かる介護計画書・業務日誌の様式、職員勤務時間表、食事内容の記録等
- ③その他、必要と認める書類

(2) 自己評価調査

評価を受ける事業所から、当該事業所を設置・運営する法人の代表者の責任の下に、管理者が介護従業者と協議しながら実施した直近の自己評価結果について記した文書の送付を受けることにより行う。

なお、自己評価項目は、別紙1による。

2 訪問調査

訪問調査は、次により行うものとする。

- (1) 訪問調査は、書面調査を実施した後に、複数の評価調査員が事業所を訪問し、外部評価項目についての調査を行うことにより実施する。
なお、外部評価項目は、別紙1による。
- (2) 訪問調査は原則として1日間とし、当該事業所の運営状況の概要等について評価調査員全員が管理者等から説明を受けた後、現状の確認および所定の評価項目に関する状況の調査を行う。
- (3) 所定の調査作業を終了した後、管理者等を交えて全体的な総括と確認を行う。
- (4) 緊急を要する事項（明らかな指定基準違反により、利用者に対するサービスの質が著しく低下している場合等）があった場合には、評価調査員は評価機関を通じて、県および関係市町へ通報するなど、適切な対応を行うものとする。

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	
法人名	
事業所名	
所在地	
自己評価作成日	評価結果市町村受理日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

--

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	
所在地	
訪問調査日	

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目№1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項 目	取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印
56 職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない
58 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない
59 利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:30,31)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない
62 利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんどいない

項 目	取 り 組 み の 成 果 ↓ 該当するものに○印
63 職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応募者が増えている (参考項目:4)	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
66 職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
67 職員から見ても、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
68 職員から見ても、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない

自己評価および外部評価結果

〔セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー) です。〕

自己評価		項 目	外部評価	
自己評価 実践状況	実践状況		外部評価 次のステップに向けて期待したい内容	
I. 理念に基づく運営				
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見逃されることがないよう注意を払い、防止に努めている		

自己	外部	項 目	外部評価	
			自己評価 実践状況	外部評価 実践状況
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している		次のステップに向けて期待したい内容
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている		

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援						
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている				
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている				
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている				
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている				
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている				
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている				
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている				

自己	外部	項 目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている				
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント						
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している				
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている				
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている				
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している				
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている				
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる				

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している				
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかたつりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している				
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している				
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。				
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所で行うことができることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる				
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている				
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている				

自己	外部	項 目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている				
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている				
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している				
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している				
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている				
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている				
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている				

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている				
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる				
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている				
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々々の状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している				
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている				
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている				
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるよう支援している				

自己	外部	項目	自己評価		外部評価	
			実践状況	実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している				
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている				
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている				
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている				
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている				
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している				

目標達成計画

作成日：平成 年 月 日

目標達成計画は、自己評価及び外部評価結果をもとに職員一同で次のステップへ向けて取り組む目標について話し合います。
目標が一つも無かったり、逆に目標をたくさん掲げすぎて課題が焦点化できなくなってしまうよう、事業所の現在のレベルに合わせた目標水準を考えながら、優先して取り組む具体的な計画を記入します。

【目標達成計画】					
優先 順位	項目 番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に 要する期間
1					ヶ月
2					ヶ月
3					ヶ月
4					ヶ月
5					ヶ月

注) 項目の欄については、自己評価項目のNo.を記入して下さい。項目数が足りない場合は、行を挿入してください。

(別紙4(3))

サービス評価の実施と活用状況(振り返り)

サービス評価の振り返りでは、今回の事業所の取り組み状況について振り返ります。「目標達成計画」を作成した時点で記入します。

【サービス評価の実施と活かし方についての振り返り】

実施段階		取り組んだ内容
		(↓該当するものすべてに○印)
1	サービス評価の事前準備	①運営者、管理者、職員でサービス評価の意義について話し合った
		②利用者へサービス評価について説明した
		③利用者家族へサービス評価や家族アンケートのねらいを説明し、協力をお願いした
		④運営推進会議でサービス評価の説明とともに、どのように評価機関を選択したか、について報告した
		⑤その他()
2	自己評価の実施	①自己評価を職員全員が実施した
		②前回のサービス評価で掲げた目標の達成状況について、職員全員で話し合った
		③自己評価結果をもとに職員全員で事業所の現状と次のステップに向けた具体的な目標について話し合った
		④評価項目を通じて自分たちのめざす良質なケアサービスについて話し合い、意識統一を図った
		⑤その他()
3	外部評価(訪問調査当日)	①普段の現場の具体を見てもらったり、ヒアリングで日頃の実践内容を聞いてもらった
		②評価項目のねらいをふまえて、評価調査員と率直に意見交換ができた
		③対話から、事業所の努力・工夫しているところを確認したり、次のステップに向けた努力目標等の気づきを得た
		④その他()
4	評価結果(自己評価、外部評価)の公開	①運営者、職員全員で外部評価の結果について話し合った
		②利用者家族に評価結果を報告し、その内容について話し合った
		③市区町村へ評価結果を提出し、現場の状況を話し合った
		④運営推進会議で評価結果を報告し、その内容について話し合った
		⑤その他()
5	サービス評価の活用	①職員全員で次のステップに向けた目標を話し合い、「目標達成計画」を作成した
		②「目標達成計画」を利用者、利用者家族や運営推進会議で説明し、協力やモニター依頼した(する)
		③「目標達成計画」を市町村へ説明、提出した(する)
		④「目標達成計画」に則り、目標をめざして取り組んだ(取り組む)
		⑤その他()

外部評價結果報告書(平成 年 月分)

[illegible]