社会福祉法人　福井県社会福祉協議会
地域密着型サービス外部評価実施要領

福井県が定める福井県地域密着型サービス外部評価実施要綱第４条第２項に基づき、社会福祉法人福井県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）が実施する地域密着型サービス外部評価（以下「外部評価」という。）の適正かつ円滑な運営を行うために必要な事項を定める。

１　外部評価の目的と基本方針

この外部評価は、認知症対応型共同生活介護事業所（予防含む）（以下「事業所」という。）を設置・運営する法人（以下「事業者」という。）が行うべき事業所のサービスの質の評価の一環として位置付けられるものであり、事業者自らが、外部評価の結果と事前に行った自己評価の結果を対比して、両者の異同について考察する総括的な評価を行うことを通じて、現時点におけるサービスの質の評価の客観性を高め、サービスの質の向上を図ることへの支援を目的とする。

また、外部評価の結果については、利用者やその家族等がサービスを適切に選択し、安心して利用を継続していくために必要な情報として活用されるよう広く公開するものとする。

２　外部評価の体系及び項目

県社協が行う外部評価の体系および項目については、福井県が定めた「地域密着型サービス外部評価項目（以下「外部評価項目」という。）」（別紙１）によるものとする。

なお、事業所による自己評価等の手続きおよび評価は、事業所を単位として行う。ただし、認知症対応型共同生活介護事業所について、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、自己評価等の手続きはユニットを単位として行うものとする。

３　評価調査員

県社協が行う外部評価は、次の要件を満たし、県社協会長が委嘱した評価調査員が行う。

（１）要件

①評価調査員は、福井県または福井県が指定した法人（以下、「指定研修機関」という。）が実施する評価調査員養成研修または県社協会長がこれと同等と認めた養成研修を修了した者とする。

②現に事業所を運営し、または勤務し、もしくは事業者により組織される団体の役職員である者は評価調査員となることができない。

（２）任期

評価調査員の任期は２年とする。

４　外部評価の構成

県社協が行う外部評価は、次の書面調査および訪問調査により行う。

（１）書面調査

県社協は、事業者から外部評価の申込みを受け付けた後、事業者と外部評価業務

に関する委託契約（以下「契約」という。）を締結し、原則として、所定の評価手数料を受領した後に、外部評価を実施する事業所に関して記載された次の文書等の送付を受けることにより書面調査を行う。

①事業所で作成する（した）もの

・自己評価及び外部評価結果（別紙２）（外部評価にかかる記入欄を除く）

自己評価は、福井県が定めたすべての項目に、事業者の代表者の責任の下に、事業所の管理者が介護従業者と協議しながら実施した内容を記載するものとする。

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、ユニットごとに作成する。

・過去１年間の退去者の状況および職員の異動状況（別紙３）

必要事項をすべて記載する。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、ユニットごとに作成する。

・事業所の運営概要が分かる書類

事業所にて現に使用している運営規程、利用契約書・重要事項説明書、パンフレット等

・事業所のサービス提供概要が分かる書類

事業所にて現に使用している介護計画書･業務日誌の様式、職員の勤務時間表、食事内容の記録等

・その他、調査に必要と認められる書類

運営推進会議の記録等

②利用者家族等に対するアンケート（別紙４）

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行う。

なお､アンケート用紙は事業所が家族等に郵送等による方法にて配布し､回収は､個人情報の観点および調査の客観性等を考慮し、家族等が県社協に直送する方法によるものとする（事業所から県社協に送付されたまたはその可能性のある回答アンケートは無効とし、調査の対象としない)。

また、調査の精度を高めるため、家族等へのアンケート用紙の配布および家族等から県社協への送付にかかる郵送費用は、事業所の負担とする。

（２）訪問調査

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外部評価を行う事業所を訪問し、外部評価項目に沿った調査により行う。なお、訪問調査にかかる期間等については、次のとおりとする。

①調査期間

訪問調査は、原則として１日間とする。

②調査方法

事業所の運営状況の概要等について、評価調査員が管理者等事業所の代表者から説明を受けた後、現状の確認及び外部評価項目に関する状況の調査を行う。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訪問調査による評価の結果の確認を行い、訪問調査を終了する。

③調査報告

評価調査員は、訪問調査終了後、速やかに評価調査員の合意により作成した書

面調査および訪問調査の結果を記した自己評価及び外部評価結果（別紙２）を県社協会長に提出しなければならない。

④緊急を要する事項への対応

評価調査員は、訪問調査中、事業者の明らかな指定基準違反等により入居者に対するサービスの質が著しく低下している等の事実を確認した場合には、速やかに県社協に報告し、県社協は、この事実確認を行った上で、福井県健康福祉部長寿福祉課および関係市町へ通報するなど、適切な対応を行う。

5　評価結果の確定

県社協は、評価調査員から提出された自己評価及び外部評価結果（別紙２）に基づき、外部評価の結果を総合的に判断し、決定するものとする。ただし、外部評価の決定に際しては、事前に次の手続きを経るものとする。

（１）調査報告書に対する事業者からの意見等の提出に関する告知

県社協は、外部評価を実施した事業者に、郵送または電子メールにより調査報告書の写しを送付し、県社協の定める告知期間以内に、これに対する意見等を、証拠および根拠となる資料等を添付した上で提出することができる旨を告知する。なお、告知期間内に事業者からの意見等の提出がないときには、同報告書の内容を了解したものとみなす。

（２）調査報告書に対する事業者からの意見等の提出に対する対応

県社協は、告知期間内に調査報告書に対する事業者からの意見等の提出があった時には、その意見等の内容を検討し、特に、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には、県社協が設置する地域密着型サービス外部評価審査委員会（以下「審査委員会」という。）に諮問し、その意見を踏まえて、評価結果を決定する。

6　結果の通知等

県社協は、評価結果を決定したときは、事業者に外部評価結果報告書を送付するとともに、同事業所にかかる外部評価および自己評価の内容を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」（以下「WAMNET」という。」に掲載する。

また、同報告書を事業者に送付する際は、「目標達成計画」（別紙２（２））を求め、評価結果に関する事後の改善状況を「WAMNET」に掲載する手続きの方法等について、情報提供するものとする。

7　福井県に対する報告

県社協は、評価を実施した事業者、評価調査員、評価結果の概要等について、評価結果が確定した日から翌月末日までに福井県に報告するものとする。

8　評価手数料

評価手数料は、１外部評価業務あたり 88,000 円（うち消費税及び地方消費税額 6,518 円）とする。

9　守秘義務

県社協は、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、正当な理由がない限り、他に漏らさないこととし、その旨を評価調査員及び審査委員会委員（以下「評価調査員等」という。）にも義務付けるものとする。

10　個人情報保護

県社協は外部評価を実施することにより取得した個人情報については、個人情報保護に関する法令、県社協個人情報保護に関する基本方針および県社協個人情報保護規程により適正に取り扱うものとする。

なお、評価調査員等についても個人情報の取り扱いに関し、同様の措置を義務付けるものとする。

11　審査委員会

「５　評価結果の確定」（２）に規定する審査委員会の運営に関する事項については、別に定める。

12　その他

この実施要領に定めるもののほか、外部評価の適正かつ円滑な業務遂行上に生じた必要な事項については、県社協会長が別に定める。

附　則

１　この実施要領は、平成１９年１月１９日から施行する。

２　「社会福祉法人福井県社会福祉協議会　認知症高齢者グループホーム外部評価実施要領（平成１７年６月１４日施行)」は廃止する。

ただし、旧要領「３　評価調査員」の規定に基づき、既に県社協会長が委嘱した者であって、県社協が実施するフォローアップ研修を修了した者については、本実施要領「３　評価調査員」に規定する評価調査員とみなす。

附　則

１　この実施要領の変更は、平成２２年４月７日から施行する。

２　旧要領「３　評価調査員」の規定に基づき、既に県社協会長が委嘱した者は、本実施要領「３　評価調査員」に規定する評価調査員とみなす。

附　則

１　この実施要領は、平成２６年４月１日から施行する。

附　則

１　この実施要領は、平成２７年４月２１日から施行する。

（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、その時々に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し、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
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

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
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
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	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
６６		職員は、活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
６７		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
６８		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）　　　平成　　　年度

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	

【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	

【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）】

【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）】

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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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くらいが 3. 利用者の1/3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 （参考項目：36,37）		1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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くらいが 3. 利用者の1/3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 （参考項目：30,31）		1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3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 （参考項目：28）		1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている （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. 全くいない
66	職員は、活き活きと働けている （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、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、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	外部	項　目	自己評価	外部評価	
			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
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過ご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	自己評価	外部評価	
			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
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			
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	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	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			
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、その時々に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	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	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	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に支援している			

自己	外部	項　目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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			

（別紙２（２））

事業所名

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らないよう、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№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。

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（　　　　　　　　　　　　　　　　）

（別紙３）

過去１年間の退居者の状況および職員の異動状況

外部評価実施事業所名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

１　過去１年間の退居者の状況

ユニット１（　　　　　　　　　　　）	ユニット２（　　　　　　　　　　　）
退去者数　　　　　　人	退去者数　　　　　　人
退居先（　　　　　　　　　　　） 退居時点での入居期間（　　年　ヶ月間） 退去の理由（　　　　　　　　　　）	退居先（　　　　　　　　　　　） 退居時点での入居期間（　　年　ヶ月間） 退去の理由（　　　　　　　　　　）
退居先（　　　　　　　　　　　） 退居時点での入居期間（　　年　ヶ月間） 退去の理由（　　　　　　　　　　）	退居先（　　　　　　　　　　　） 退居時点での入居期間（　　年　ヶ月間） 退去の理由（　　　　　　　　　　）
退居先（　　　　　　　　　　　） 退居時点での入居期間（　　年　ヶ月間） 退去の理由（　　　　　　　　　　）	退居先（　　　　　　　　　　　） 退居時点での入居期間（　　年　ヶ月間） 退去の理由（　　　　　　　　　　）

※１　複数ユニットの場合はユニットごとにご記入ください。
※２　退去者数には、過去１年間に退居した者の累計数を記入してください。
※３　退居先、退居時点での入居期間、退去の理由は退居者ごとに記入し、欄が不足する場合はコピーするか任意の用紙に記入してください。

２　過去１年間の職員の異動状況

管　理　者	交代回数　（　　　　）回 交代の理由（　　　　　　　　　　　　　）
計画作成担当者	交代回数　（　　　　）回 交代の理由（　　　　　　　　　　　　　）
介護従業者	過去１年間の異動状況 ・採用者（　　　　）人 ・退職　（　　　　）人 ・法人内異動による転出（　　　　）人 ・法人内異動による転入（　　　　）人 ・長期休業（　　　）人 その理由（　　　　　　　　　　　　）

（別紙４）

注）このアンケートはご家族から直接福井県社会福祉法人福祉協議会にご返送いただくものです

利用者ご家族等アンケート

以下の質問について、認知症対応型共同生活介護事業所（以下「事業所」といいます。）を利用されているご家族（ご本人）についてうかがいます。当てはまる番号に〇をつけてください。

1）職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていることなどの話を聞いてくれますか

1　よく聞いてくれる　　2　まあ聞いてくれる
3　あまり聞いてくれない　　4　まったく聞いてくれない

2）事業所でのご本人の暮らしぶりや健康状態・金銭管理・職員の異動などについて、ご家族に報告がありますか？

1　よくある　　2　ときどきある
3　ほとんどない　　4　まったくない

3）職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に内容に関する話し合いをしていますか？

1　説明を受け一緒に話し合っている　　2　説明は受けたが話し合っていない
3　説明も話し合いもない

4）職員は、ご本人の思いや願い・要望などをわかってくれていると思いますか？

1　よく理解していると思う　　2　まあ理解していると思う
3　理解していないと思う　　4　わからない

5）職員は、ご家族やご本人のその時々の状況や要望に合わせた柔軟な対応をしてくれますか？

1　よく対応してくれる　　2　まあ対応してくれる
3　あまり対応してくれない　　4　まったく対応してくれない

6）事業所のサービスを利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られるようになりましたか？

1　よく見られる　　2　ときどき見られる
3　ほとんど見られない　　4　わからない

≪裏面にもあります≫

7）ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？

1　出かけている　　2　ときどき出かけている
3　ほとんど出かけていない　　4　わからない

8）事業所のサービスを受けていて、健康面・医療面・安全面について心配な点はないですか？

1　まったくない　　2　あまりない
3　少しある　　4　大いにある

９）事業所はご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

１　大変行きやすい　　２　まあ行きやすい
３　行きづらい　　４　大変行きづらい

１０）　ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

１　すべての職員が生き生きしている　　２　一部の職員のみ生き生きしている
３　生き生きしている職員はいない　　４　わからない

１１）　ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

１　満足していると思う　　２　どちらともいえない
３　不満があると思う　　４　わからない

１２）　ご家族は、ご本人への今のサービスに満足していますか？

１　大変満足している　　２　まあ満足している
３　少し不満がある　　４　大いに不満がある

●　利用されている事業所の良い点・優れている点などをご自由にお書きください。

●　利用されている事業所に改善してほしい点・気になる点などをご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。