

第1 外部評価の趣旨

指定小規模多機能型居宅介護及び指定介護予防小規模多機能型居宅介護並びに指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護（以下「地域密着型サービス」という。）のサービスの外部評価（以下「外部評価」という。）は、地域密着型サービス事業者（以下「事業者」という。）が「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成18年厚生労働省令第34号。）第72条第2項及び第97条第7項並びに「指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準」（平成18年厚生労働省令第36号。）第65条第2項及び第86条第2項の規定に基づき、外部の者が実施する評価である。

事業者は、外部評価の結果と、当該外部評価を受ける前に行った自己評価（前述の規定に基づき、その提供する介護サービスの質について自らが行う評価をいう。）の結果を対比して両者の異同について考察した上で、外部評価の結果を踏まえて、総括的な評価を行うこととし、これにより、サービスの質の評価の客観性を高め、サービスの質の改善を図ることを目指すとともに、外部評価の結果を公表することにより、利用者及びその家族への情報提供を推進するとともに、サービスを利用しようとする者のサービスの選択に資することを目的とする。

第2 外部評価の頻度

事業者は、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 前項の規定にかかわらず、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、実施したものと同様のものとする。

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」を市町村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 新規に開設する事業所については、開設後概ね6ヶ月を経過した時点で自己評価を行い、開設後1年以内に外部評価の実施及び結果の公表を行うものとする。

4 指定認知症対応型共同生活介護事業所においては、ユニット数の増減により、事業所の運営状況が変化した場合には、市町村が体制の変更届を受理した日を起算日として、新規開設の事業所と同様の扱いとする。

第3 外部評価の手続き

(1) 事業者から評価機関に対する申込み

ア 事業者が外部評価を受けようとするときは、評価機関（県内の事業所に係る外部評価を適切に実施することができる」と認めて県が選定した法人をいう。以下同じ。）に申込むものとする。

イ 評価機関の具体的な要件及び選定手続等については、別紙1のとおりとする。

ウ 評価機関が外部評価を行う際の業務実施要領の参考例については、別紙2のとおりとする。

(2) 評価機関による外部評価の実施

ア 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、その評価機関が定める契約内容に基づき、同機関に対して評価手数料を支払うものとする。この場合における契約書の参考例については、別紙3のとおりとする。

イ 評価機関は、別紙2の参考例に基づき業務実施要領を定め、同要領及び事業者と結んだ評価業務委託契約に基づき外部評価を行うものとする。

(3) 外部評価の内容

評価機関は、次に掲げる調査の結果を総合した上で、その結果を決定することにより外部評価を行うものとする。

1 書面調査

(ア) 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

(イ) 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5による。

2 訪問調査

訪問調査は、次により行うものとする。

(ア) 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5による。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 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。

(4) 評価結果の公表

ア 評価機関は、当該サービスの利用を希望する者による事業所の選択に資するために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)」を利用して、自己評価及び外部評価の結果(以下「評価結果」という。)を広く公開するものとする。

なお、外部評価の結果の公開を行う場合の様式は、別紙4のとおりとする。

イ 事業者は、評価結果を、

①利用申込者又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。

②事業所内の見やすい場所に備え付ける、自ら設置するホームページ上に掲示するなどの方法により、広く開示するものとする。

③利用者及び利用者の家族へ手交もしくは送付等により提供を行うものとする。

④指定を受けた市町村に対し、評価結果を提出するものとする。なお、この場合の市町村とは、事業所が存する市町村に限らず、平成18年4月1日以降、指定を受けた他の市町村に対しても同様の取扱いとする。

⑤評価結果については、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。

ウ 事業所が存する市町村は、当該サービスの利用を希望する者による事業所の選択に資するために、事業所から提出された評価結果を管内に設置する地域包括支援センターに提供するとともに、市町村の窓口及び地域包括支援センターの窓口の利用しやすい場所に掲示等を行うものとする。

4 評価項目

奈良県の定める自己評価項目及び外部評価項目は別紙5のとおりとする。

5 外部評価実績報告書等の提出

(1) 現況報告書

評価機関は、外部評価を実施した場合には当該年度の3月末日における評価調査員の現況、評価審査委員会委員の現況、評価審査委員会の開催状況及びフォローアップ研修の実施状況について、翌年度の4月末日までに別紙6の現況報告書を県に提出するものとする。また、実施しなかった場合についても同様とする。

(2) 実績報告書

評価機関は、外部評価を実施した場合には、四半期ごと(4月～6月、7月～9月、10月～12月、1月～3月)の外部評価の実施状況について、各期の翌月の末日までに別紙7の実績報告書を県に提出するものとする。また、外部評価を実施しなかった場合についてもその旨を報告するものとする。

附 則

この要領は、平成19年度以降において行われる外部評価について適用する。

附 則

この要綱は、平成21年度以降において行われる外部評価について適用する。

外部評価の評価機関の要件及び選定手続等について

1 評価機関の要件

- (1) 法人であること。
- (2) 評価を適切に行う能力を有する評価調査委員を、必要数確保していること。
 - ア 評価調査委員は、別記のカリキュラムにしたがって評価機関が自ら又は適当と認める法人に委託して実施する評価調査員養成研修を受講し、終了すること。

ただし、他の都道府県または指定する法人において実施された調査員養成研修または関連の研修（認知症介護実務者研修、介護相談員養成研修等）を既に修了した者にあつては、別添のカリキュラムの全部または一部が重複している場合には、当該部分を受講していなくても、この要件を満たしたものとして取り扱うことができる。
 - イ 評価調査員は、第三者としての客観的な観点から、評価の実務を適切に行うことができると認められる者でなければならないこと。

特に、現に小規模多機能型居宅介護事業所又は認知症対応型共同生活介護事業所（以下「事業所」という。）を運営し、若しくは勤務し、又は各事業所により組織される団体の役職員である者は適当でないこと。
- (3) 次のように公正中立な立場で外部評価を実施することが困難な状況があるなど、県として当該法人に外部評価を行わせることが不適当と認める事由がないこと。
 - ア 当該法人が自ら事業所を設置・運営しているとき。
 - イ 当該法人の理事会等の構成員の多数が、事業者、従業員によって占められているとき。
 - ウ 外部評価を行う上で十分な資金計画が立てられていないなど、安定的な事業運営の可能性に疑義があるとき。
- (4) 認知症介護に関する学識経験者、小規模多機能型居宅介護事業者又は認知症対応型共同生活介護事業者、認知症高齢者の家族の代表者、認知症に関する専門家等からなる評価審査委員会を設置していること。

評価審査委員会は、別紙2の6の(3)のただし書きによる場合のほか、1年に1回を目途として定期的開催され、評価次号についても報告を受け、その内容について意見を述べ、評価事業の運営の適正化を図るものであること。
- (5) 評価結果について、県が定める様式（別紙4）及び方法に従って、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）」に掲載して公表することとしていること。また、当該手続を行う担当者を配置していること。
- (6) 次に掲げる規程等を定め、それらに基づいて適切に業務が行われる体制となっていること。
 - ア 評価調査員の養成研修要領
 - イ 評価依頼の受付、評価手続、評価審査委員会の手続、WAMNETによる情報公開等を盛り込んだ外部評価業務実施要領（別紙2の参考例に基づき定めること。）契約書の様式（別紙3の参考例に基づき定めること）
 - ウ 外部評価の実施に関し、評価を受けようとする事業所の事業者との間で締結する契約書の様式（別紙3の参考例に基づき定めること。）
 - エ その他県が定めるもの
- (7) 所属する評価調査員に対し、1年に1回以上、定期的にフォローアップ研修を実施し、自ら実施する外部評価の評価の質を確保・向上を図るものであること。

- (8) 評価機関が、事業者との契約に基づき、独自の評価項目の追加やアドバイス等の付加的業務を行うことは妨げられるものではないが、これらの業務については、県が定める外部評価の業務とは、明確に区分されたものであること。

2 選定の有効期間

選定の有効期間は、1年間とする。

3 評価機関の選定手続等

(1) 評価機関の選定

ア 評価機関の選定は必要に応じて県が募集して行うものとし、評価機関として選定を受けようとする法人は、県に対し、次の書類を提出し、審査を受けるものとする。

- ① 評価機関選定申込書（様式第1号）
- ② 法人の定款、寄附行為等の写し及び法人登記簿謄本
- ③ 評価調査員の名簿、各評価調査委員の経歴書及び（別紙1）1の（2）のアに該当することを示す書類
- ④ 評価審査委員会の委員名簿、各員の経歴書及び各委員の就任承諾書
- ⑤ 委員が団体等の職員である場合は、所属長の就任承認書
- ⑥ 評価手数料及びその算定根拠
- ⑦ 外部評価業務実施要領
- ⑧ 契約書様式
- ⑨ 評価調査員の養成研修要領
- ⑩ その他県が必要と認める書類

イ 県は、審査の結果、申請のあった法人が評価機関として適当であると認める場合には、当該法人を評価機関として選定し、当該法人に対し、評価機関選定書（様式第2号）により、通知するものとする。

(2) 選定の更新

ア 評価機関が、選定の有効期間の満了後においても引き続いて選定を受けようとするときは、有効期間の満了の日の30日前までに、県に対し、次の書類を提出し、更新の審査を受けるものとする。

- ① 評価機関選定更新申込書（様式第3号）
- ② （1）のアの②から⑩までに掲げる書類。ただし、その内容が当初の申込みの際に提出したものと同一である書類については、提出を省略することができる。

イ （1）のイの規定は、選定の更新において準用する。

(3) 変更の届出

評価機関は、選定を受けた後に、選定申込みの際に提出した書類の内容のいずれかに変更が生じたときは、県に対し、評価機関変更届出書（様式第4号）に変更後の当該の書類を添付した上で、遅滞なく届け出るものとする。

(4) 廃止の届出

評価機関は、選定を受けた後に、評価事業を廃止しようとする時は、事業終了の3ヶ月前までに、県に対し評価機関廃止届出書（様式第5号）に、廃止の理由を付して届け出るものとする。

(5) 選定の取消し

県は、選定した評価機関がその要件のいずれか一つを欠くに至った場合、その他公正中立

な立場で評価を行うのにふさわしくないとと思われる状況が生じた場合には、選定を取り消すものとする。

- ① 県は、選定した評価機関について選定の要件が具備されているかを確認するために、書類の提出を求め、評価機関の職員から状況を聴取し、又は必要な調査を行うことができるものとする。
- ② 評価機関は、上記の調査等がなされるときは、積極的にこれに協力するものとする。
- ③ 県は、評価機関としての要件を欠く具体的な事実を確認したときは、期限を付して当該事実の是正を求め、是正されない場合には選定を取り消すものとする。
- ④ 県は、選定の取消しを行う場合は、当該評価機関に対し、評価機関選定取消通知書（様式第6号）により、通知するものとする。

(6) 評価機関選定等の周知

県は、評価機関を選定したときは、当該機関の名称、連絡先、評価手数料、評価調査員数、選定の有効期間等の情報を、県内の事業所に通知すると共に、県のホームページ上において公開するものとする。

また、評価機関から選定時の公表事項について変更の届出があった場合には、その変更内容を廃止の届出があった場合及び県が評価機関の選定を取消した場合には、その変更内容を、廃止の届出があった場合及び県が評価機関の選定を取り消した場合には、当該機関の名称、連絡先等の情報を同様に公開するものとする。

附 則

当初の評価機関を選定するにあたっては、「奈良県認知症高齢者グループホーム外部評価実施要領」に基づき選定された外部評価機関に対して募集を行うものとする。

附 則

この要綱は平成21年5月7日より施行する。

項目	内容	備考
1	① 平成21年5月7日より施行する。	
2	② 評価機関の選定に当たっては、県内の事業所に通知すると共に、県のホームページ上において公開するものとする。	
3	③ 評価機関から選定時の公表事項について変更の届出があった場合には、その変更内容を廃止の届出があった場合及び県が評価機関の選定を取消した場合には、その変更内容を、廃止の届出があった場合及び県が評価機関の選定を取り消した場合には、当該機関の名称、連絡先等の情報を同様に公開するものとする。	
4	④ 評価機関の選定に当たっては、「奈良県認知症高齢者グループホーム外部評価実施要領」に基づき選定された外部評価機関に対して募集を行うものとする。	
5	⑤ 評価機関の選定に当たっては、県内の事業所に通知すると共に、県のホームページ上において公開するものとする。	
6	⑥ 評価機関から選定時の公表事項について変更の届出があった場合には、その変更内容を廃止の届出があった場合及び県が評価機関の選定を取消した場合には、その変更内容を、廃止の届出があった場合及び県が評価機関の選定を取り消した場合には、当該機関の名称、連絡先等の情報を同様に公開するものとする。	
7	⑦ 評価機関の選定に当たっては、「奈良県認知症高齢者グループホーム外部評価実施要領」に基づき選定された外部評価機関に対して募集を行うものとする。	
8	⑧ 評価機関の選定に当たっては、県内の事業所に通知すると共に、県のホームページ上において公開するものとする。	
9	⑨ 評価機関から選定時の公表事項について変更の届出があった場合には、その変更内容を廃止の届出があった場合及び県が評価機関の選定を取消した場合には、その変更内容を、廃止の届出があった場合及び県が評価機関の選定を取り消した場合には、当該機関の名称、連絡先等の情報を同様に公開するものとする。	
10	⑩ 評価機関の選定に当たっては、「奈良県認知症高齢者グループホーム外部評価実施要領」に基づき選定された外部評価機関に対して募集を行うものとする。	

(1) 評価調査員養成研修 (標準カリキュラム)

講義	内 容	時 間
高齢者が地域で暮らし続けるための介護の理解	①地域での高齢者の暮らし ②認知症をもたらす病気 ③認知症の人の特徴とたどる経過 ④これからの高齢者および認知症の人の介護	講義 100分 演習 20分
小規模多機能型居宅介護および認知症対応型共同生活介護の基本的理解	①歴史 ②特徴と役割 ③制度の理解 ④現状と課題	講義 180分 演習 60分
サービス評価の必要性と目的	①サービス評価の目的 ②サービス評価の位置付け ③サービスの質の確認	講義 90分 演習 30分
サービス評価の流れと手続き	①サービス評価の進め方 ②評価項目の内容と理解 ③訪問調査の具体的な手法	講義 200分 演習 40分
訪問調査実習	①実地訪問調査 ②調査報告書記入演習	訪問 330分 演習 150分
実習を踏まえた調査方法、項目の理解	①調査方法について ②評価項目の理解について ③報告書記入方法について	講義 150分 演習 180分
研修のまとめ	研修修了後レポート作成	30分
	計	1,560分

(2) フォローアップ研修 (標準カリキュラム)

講義	内 容	時 間
外部評価制度の改正について	①平成21年度の外部評価制度の改正について ②介護サービス情報の公表制度と外部評価制度の趣旨および目的等の理解	講義 90分
外部評価の課題整理	外部評価の今までの振り返り	演習 30分
評価項目の内容、理解	①評価項目の改定について ②評価項目の内容	講義 90分
評価調査員の力量向上にむけて	①事業所との対話方法 (ヒアリング演習) ②外部評価票の記入方法 (記述演習)	演習 90分
研修のまとめ	筆記試験	30分
	計	330分

地域密着型サービス外部評価機関選定申込書

平成 年 月 日

奈良県知事 殿

法人名
所在地
代表者

法人印
代表者印

地域密着型サービスの外部評価機関として選定を受けたいので、奈良県地域密着型サービス外部評価実施要領の（別紙1）の3の（1）のアの規定に基づき、次の書類を添えて申し込みます。

記

- 1 法人の定款、寄附行為等の写し及び法人登記簿謄本
- 2 評価調査員の名簿、各評価調査員の経歴書及び（別紙1）1の（2）のアに該当することを示す書類
- 3 評価審査委員会の委員名簿、各委員の経歴書及び各委員の就任承諾書
- 4 委員が団体等の職員である場合は、所属長の就任承認書
- 5 評価手数料及びその算定根拠
- 6 外部評価業務実施要領
- 7 契約書様式
- 8 評価調査員の養成研修要領
- 9 その他必要な書類

地域密着型サービス外部評価機関選定書

第 号
平成 年 月 日

法人名
所在地
代表者

法人名
所在地
代表者
殿

奈良県知事

印

平成 年 月 日付けで申込みのあったこのことについては、奈良県地域密着型サービス外部評価実施要領の（別紙 1）の 3 の（1）のイの規定に基づき、次のとおり外部評価機関として選定する。

記

1 法人の名称

2 法人の所在地

3 選定の有効期間

平成 年 月 日から平成 年 月 日まで

地域密着型サービス外部評価機関選定更新申込書

平成 年 月 日

奈良県知事 殿

法人名
所在地
代表者

印

地域密着型サービスの外部評価機関として引き続き選定を受けたいので、奈良県地域密着型サービス外部評価実施要領の(別紙1)の3の(2)のアの規定に基づき、次の書類を添えて申し込みます。

記

- 1 法人の定款、寄附行為等の写し及び法人登記簿謄本
- 2 評価調査員の名簿、各評価調査員の経歴書及び(別紙1)1の(2)のアに該当することを示す書類
- 3 評価審査委員会の委員名簿、各委員の経歴書及び各委員の就任承諾書
- 4 委員が団体等の職員である場合は、所属長の就任承認書
- 5 評価手数料及びその算定根拠
- 6 外部評価業務実施要領
- 7 契約書様式
- 8 評価調査員の養成研修要領
- 9 その他必要な書類

(注) (別紙1)の3の(2)のアの②のただし書の規定に基づき、提出を省略したものについては、上記を2本線で抹消して、明示すること。

地域密着型サービス外部評価機関変更届出書

平成 年 月 日

奈良県知事 殿

法人名
所在地
代表者

法人名
所在地
代表者

印

地域密着型サービスの外部評価機関の内容に変更が生じたので、奈良県地域密着型サービス外部評価実施要領の(別紙1)の3の(3)の規定に基づき、次のとおり届け出ます。

記

1 変更事項

2 変更内容

変更前:

変更後:

3 変更年月日 平成 年 月 日

4 変更理由

5 添付書類

(変更に係る書類を添付すること)

地域密着型サービス外部評価機関廃止届出書

平成 年 月 日

奈良県知事 殿

法人名
所在地
代表者

印

地域密着型サービスの外部評価機関の評価事業を廃止したいので、奈良県地域密着型サービス外部評価実施要領の（別紙1）の3の（4）の規定に基づき、次のとおり届け出ます。

記

- 1 廃止予定年月日 平成 年 月 日
- 2 廃止の理由

地域密着型サービス外部評価機関選定取消通知書

第 号
平成 年 月 日

法人名
所在地
代表者

殿

奈良県知事

印

平成 年 月 日付け、第 号により選定した地域密着型サービスの外部評価機関としての選定を、奈良県地域密着型サービス外部評価実施要領の（別紙1）の3の（5）の規定に基づき、取り消します。

記

- 1 評価機関の名称
- 2 評価機関の所在地
- 3 取消年月日

平成 年 月 日

- 4 取消しの理由

(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。)における地域密着型サービス(小規模多機能型居宅介護事業所および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。

[小規模多機能型居宅介護事業所もしくは認知症対応型共同生活介護事業所]
におけるサービスの質の評価に関する業務委託契約書 (参考例)

[事業者名を記載] (以下「甲」という。) と [外部評価を行う評価機関名を記載] (以下「乙」という。) は、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」(平成18年厚生労働省令第34号)[第72条第2項又は第97条第7項のいずれかを記載] に定める「[指定小規模多機能型居宅介護又は指定認知症対応型共同生活介護のいずれかを記載] の質の評価」の一環として行われるサービスの質についての外部評価(以下「外部評価」という。) について、次のとおり委託契約を締結する。

(業務委託)

第1条 甲は、自ら運営する[事業所名を記載]の外部評価に関する業務を乙に委託し、甲は乙に対して、乙が定めるところによる評価手数料を支払う。

(協力義務)

第2条 乙は、奈良県地域密着型サービス外部評価実施要領に沿って乙が定める外部評価業務実施要領(以下「業務実施要領」という。)に基づき、[事業所名を記載]におけるサービス提供等について外部評価を行うものとし、甲は乙の外部評価の業務につき必要な資料を提供するほか、評価業務に全面的に協力する義務を負う。

(書面調査の調査票作成及び提出)

第3条 甲は、業務実施要領に基づく書面調査の調査票を作成し、乙に提出する。

(外部評価結果報告書の送付)

第4条 乙は、外部評価結果報告書を作成し、甲に送付する。

(評価手数料)

第5条 甲は乙に対し、業務実施要領に基づく評価手数料として金〇〇〇〇〇円を支払う。

(評価手数料の支払方法)

第6条 甲は乙に対し、評価手数料のうち金〇〇〇〇〇円を申込金として、乙から請求のあった日の翌日から起算して14日以内に支払い、残金は、訪問調査実施決定の通知が甲に送達された日の翌日から起算して14日以内に支払う。

2 甲は、前項の評価手数料を、乙が指定する銀行口座に振込送金する。なお、公租公課及び振込手数料は甲の負担とする。

(契約の解除等による措置)

- 第7条 甲は、書面調査票を提出した後、外部評価結果報告書が策定されるまでの間に、甲の都合により本契約を解除することができる。
- 2 甲が、書面調査票を提出した後、甲に起因する事情により訪問調査を辞退した場合には、乙は甲が本契約を解除したものとみなすことができる。
- 3 乙は、甲が第5条及び第6条に定める評価手数料を支払わない場合その他本契約上の協力義務を履行しない場合は、一定の期間を定めて催告したうえ、本契約を解除することができる。
- 4 前3項の事由に基づき本契約が解除された場合、乙は甲に対し、支払い済みの申込金は返還しない。但し、その他の部分については、委託された業務の執行状況に基づき、乙の算定により支払い済みの評価手数料の一部を返還する。

(不可抗力による契約の終了)

- 第8条 天災地変その他甲乙双方の責に帰することができない事由によって、この契約の全部又は一部が履行不能になったときは、この契約は、その部分について効力を失う。
- 2 前項の場合には、甲の支払い済み評価手数料に対する乙の取扱いは前条第4項但し書きの例による。

(秘密の保持)

- 第9条 乙は、甲より提出された資料について善良なる管理者の注意を持って保管するものとする。また、乙は、第1条に規定する業務遂行上知り得た機密事項を他に漏らしてはならない。

(統計分析)

- 第10条 乙は、選定を受けた県との連携の下、事業所のサービスの質の評価に係る研究及び事業報告等を行うため、甲の提出した資料を用いて統計分析を行うことができる。

(別途協議)

- 第11条 この契約に定めのない事項については、甲乙双方協議のうえ定める。

本契約の証として本書を2通作成し、甲乙各1通を保有する。

平成 年 月 日

(委託者) 甲 [事業者の名称、住所、代表者の名前 印]

(受託者) 乙 [評価機関の名称、住所、代表者の名前 印]

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No.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	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	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
57 利用者職員が、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	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
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	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
59 利用者は、職員が支援することで生き生きと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	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
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	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
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	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
62 利用者は、その時々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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

(別紙4(2))

目標達成計画

事業所名 _____

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
1	サービス評価の事前準備	(↓該当するものすべてに○印)
		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()

小規模多機能型居宅介護事業所および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、その時々にも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に、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
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ます	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、生き生きと働けている	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

自己評価および外部評価結果

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に注意を払い、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、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	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、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、利用者と職員と一緒に準備や食事、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ず、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			