

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成29年11月2日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890300068
事業所名	グループホーム あかり
(ユニット名)	ほたる
記入者(管理者)	
氏 名	網干 直美
自己評価作成日	平成29年 10 月 1 日

【事業所理念】 共に生きる 「ユニット目標」 ・感謝:「ありがとう」を伝えよう ・感動:小さな喜びを共有 ・輝き:その人らしさを大切に最高の笑顔を	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①事業所の理念、目標の捉え方、使い方にわかりにくい部分がある。→①年度初めに、理念、目標、目的についてミーティングで話しあい、整理、再確認する事で理解でき分かりやすくなった。各ユニットで目標について振り返り、日々の支援、業務に向けて職員が同じ意識、目標を持って支援できるよう努めている。 ②笑みちゃんカフェ(認知症カフェ)を、年に4会開催しているが、外部からの参加者は少なく、幅広く充実させたい。→②年度初めに、年間の開催日程を決めチラシ作りを行い、運営推進会議、居宅事業所、家族、地域の方々に積極的に情報発信を行っている。月初めには、再度声かけご案内する事で周知して頂き、参加者も増えてきている。 ③ご家族と共に、事業所運営や行事の計画、準備を通して関係作りをしていきたい。→③面会や訪問の際、家族に近況報告をする意識をもち、コミュニケーションを図っている。又、家族会、運営推進会議への参加を呼び掛け、当ホームの活動や行事運営について意見交換を行う事で、御理解、ご協力を得ている。家族会や行事の参加人数も増えてきている。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は高台に位置しており、テラスから眺められるお城下の景色がきれいである。テラスにはテーブル椅子パラソルが設置され、利用者が会話する場所にもなっている。事業所の庭にある畑では芋や野菜などを栽培し、芝生も植えられている。献立に畑で収穫した芋や野菜なども使っており、近くの保育園児が散歩に来た際にその庭でお弁当を食べて行くこともあるなど、地域とのつながりも深い。事業所内では、行事委員や美化委員、広報委員、防災リスク委員を立ち上げるなど、職員にそれぞれ役割分担し様々な取り組みを行っている。
--	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者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。	○	日頃の言動や日常会話などから、思いを汲み取るよう努めており、得た情報はユニット会、申し送り等で共有できるように努めている。	◎		◎	利用者の意向等は、日常会話から得た情報を24時間シートに記入し、職員全員で共有している。昔は一人で買い物に行っていたが、状態が重度になり一人で買い物に行くことができなかった利用者にも、職員が付き添い買い物をするなど、利用者の意向に沿った支援に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	体調観察、日頃の言動や様子、表情から本人の立場にたち思いを探り、検討している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時に、本人の近況を伝え、ご家族からも情報や意見を聞いている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	入所時、介護認定更新時、状態が変わった時など、アセスメントシート、24hシートを活用し、情報を共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	本人の思いを大切に、ユニット会や申し送り等で意見を交換しているが、先入観や偏った思いこみから決めつけてしまう事がある。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時、本人、家族、ケアマネ等から沢山の情報をもらうよう努めており、得た情報はフェースシートに記入している。			◎	家族の面会時に利用者の近況を報告すると共に、利用者の生活歴なども聞き出すようにしている。入居時は食べ物の好き嫌いはないとのことであったが、念のため入居後に利用者や家族に確認すると嫌いなものが判明することもあり、利用者一人ひとりが大切にしていることやこれまでの生活状況の正確な情報の把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	毎月、ユニット会でモニタリングを行い、現状の把握と情報に努めている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	本人の表情や言動、気付き等を24hシートに記録しユニット会、申し送り等で情報の共有を行っている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	毎日の申し送り時に、1日の様子、その時の気付き、体調の変化など1日を振り返り、話し合っている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	健康チェック表や24hシート、その他の記録に目を通し、変化や変更がないかを確認している。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	介護計画更新の際、本人や家族の希望を聞いたり、24hシートを活用し、申し送りやユニット会で、日頃の言動、様子、変化等を振り返り、話し合っている。			○	家族から聞いた情報や職員が日常生活の観察で得た情報を検討し、利用者の生活リズムに合わせ入浴時間を決めるなど、利用者の意向に沿い、その人に合った支援になるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	毎月のユニット会、モニタリングを行い、必要に応じたケアプランの見直しを行っている。又、希望の現実に向けて話し合い、検討を重ねている。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	課題や要望、意向等は、情報共有し、ケアプランに記載している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人が より良く暮らすための 介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人や家族に希望を聞いたり、日頃から本人の思いや意向を把握できるように努め、その内容をプランに繋げている。				入居時にリハビリパンツを使用していた利用者の家族から、昼間だけでも布パンツにできないかと相談があり、排泄パターンを確認し尿失禁がなかったため、布パンツを使用することになったケースもある。また、筋力低下が見られる利用者2名に対しては、歩行練習を介護計画に位置づけ筋力アップを図っている。利用者や家族、職員等と定期的に話し合う機会を設けており、出された意見やアイデアは介護計画に活かせるよう検討している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族や関係者の方の面会時に情報交換や意向確認に努めている。又、新しい課題ができる度に、担当者会議を行い定期的に話し合う機会を設けている。	◎		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	これ迄の生活状況を振り返り、本人の楽しみや好きだった事を把握し、ケアプランに取り入れている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族や友人等で外食や外出の協力を得られる方もいるが、現時点では地域の人達の協力体制を盛り込んだ内容は組み込まれていない。				
5	介護計画に基づいた 日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ケアプランの内容を各ユニットにおいており、実施の有無を記入している。			◎	ケアプランは各ユニットに置いており、職員は利用者個々の介護計画について把握し共有している。ケア実施の有無や実施結果、利用者の表情やしぐさ、気になる言葉などは、24時間シートに記入し職員全員で共有している。利用者それぞれについて、職員の気づきや工夫、アイデア等の記載が望まれる。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケアプランの実施の有無を24hシートに組み込んでおり、計画に実践に努めている。			◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	△	日々の記録として、言動や様子など、個別に24シートに記入している。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	個別に24hシートに記入するようにしているが、工夫、アイデア等の記入はあまりできていないのが現状である。			△	
6	現状に即した 介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	半年に1度の見直しを行い、状態の変化により、随時、見直しを行っている。			◎	毎月のユニット会でモニタリングし、6か月に1度介護計画を評価し見直している。利用者の状態に関係なく、毎月ユニット会で利用者の現状を確認している。骨折で入院した利用者の介護計画を病院での退院時カンファレンスに参加した後、事業所内でも職員や家族と会議を行い家族の意向もふまえながら立案したケースもあり、現状に即した計画の作成ができている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のユニット会、モニタリングを行っている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態の変化があった場合は、随時、本人、家族等と話し合い、見直しを行っている。			◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月1度のユニット会や緊急案件があった場合は、随時、ユニット職員で集まり、カンファレンスを行っている。			◎	ミーティングやユニット会を定期的に行い、急を要する場合は緊急会議を行い課題解決を図っている。参加できない職員は、申し送りノート等により確認し共有している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	利用者の生活に影響のないリビングや事務所を使い、堅苦しい雰囲気になんらによう、お茶を頂きながら行っている。又、1人ひとりの意見が引き出せるような問いかけに努めている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	年度初めに、ミーティング、ユニット会の年間計画を作成し、職員は日程の把握を行っている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	各ユニットリーダーが、参加できなかった職員には伝達している。又、ミーティング、ユニット会の記録を残し、いつでも見れる場所に置いている。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	日誌、連絡ノートを活用し、各自書面で確認したり、申し送り、ユニット会等で情報共有を行っている。			○	申し送りノートを確認し情報の共有を図っており、伝達すべき事項がある場合はユニット会で検討している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日々の申し送りや日誌、連絡ノートを活用し、職員に伝わるよに努めている。	◎			

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	希望や意向を聞く事もあるが、他利用者の対応に追われ、全員の希望を叶える迄には至っていない。実際、すぐに動けない事もあるが、急遽、ドライブや買物に出掛ける事もある。				10時にお茶の時間を設けており、お茶やコーヒー、紅茶などから好きな飲み物を利用者が選べるようにしている。行事予定などを知っている利用者から「昼からの予定は？」と聞かれ、利用者の行動スタイルに合わせた食事時間の調整を行うこともある。利用者には、食器拭きや台拭きなど、それぞれ得意なことを手伝ってもらっており、職員と楽しそうに会話しながらいきいきした表情で取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	レクへの参加、お茶の時間の飲み物、毎日の洋服選び、入浴の時間など本人の意思により決定している。			○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	対話や複数の会話の中から、それぞれの表情や様子で、思いが引き出せるような声かけの工夫や状況を考えながら、意志確認や思いを表しやすいように努めている。				
		d	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や習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	朝食は、時間を決めておらず、本人のペースに合わせ準備している。又、入浴、就寝時間も本人の希望する時間やペース、習慣を大切にしている。				
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人の出来る事を、役割として手伝って頂き、感謝の言葉を伝えている。又、好きな事、得意な事を把握し、生き活きた生活が送れるように努めている。			○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情やしぐさ、反応等から本人の不快感や喜びを汲み取るように努めている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にした言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	研修に参加したり、性格や個性を尊重し、1人ひとりを理解した上で、個別の接し方や声かけに気を付けている。	◎	◎	○	職員は人権や尊厳に関する研修を受け、業務に活かしている。入浴やトイレ誘導などのさりげない声かけや、希望があれば入浴の同性介助等の支援にも努めている。利用者の居室に入る際は、ノックし声かけをしてから入るようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	本人のプライドを傷つけない声かけを行っている。トイレ誘導や着替えを要する場合などは、さりげない声かけ、誘導を行っている。			○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	◎	排泄や入浴の際、同性介助を希望される方には対応している。又、排泄時は、その方の状態に合わせ、職員は一旦でてコールをして頂いたり、少し離れて、見守りを行っている。				
		d	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室に入る前に、ノック、声かけをしてから、入室するようにしている。			○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	入社時には、就業規則、守秘義務、プライバシー等について研修している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日常生活全般において、残存能力を十分に活用して頂き、出来る事はして頂いたり、職員も様々な事を教わる機会があり、感謝の気持ちを伝えている。				食事の座席は入居時に職員が相談し決めているが、風邪などの感染症になった利用者には利用者自身や他利用者に事情を説明し席を変えてもらっている。また耳の遠い利用者もいるため、利用者同士の会話がうまくいかないこともあるため、職員が常に寄り添いながら支援しトラブルにならないよう努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	それぞれの立場や現状を互いに話しあい、お互い共感したり、励ましあったり、手助けされる場面もあり、状況によって、あえて間に入らず利用者同士の関係性を大切にしている。。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、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。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	難聴のある利用者同士には、会話の橋渡しをし、コミュニケーションが上手くいくように支援している。又、仲の良い利用者同士を隣の席にしたり、利用者同士の性格や特性を把握し、トラブルが起らないように努めている。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	一旦、その場を離れ、お互いの主張をじっくり聞くように努めている。又、不安や心配されている利用者には、謝罪したり、笑いにすり替えるようにしている。				

愛媛県グループホームあかり

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	生活歴や家族構成の聞き取りを行い、必要な情報を得ている。又面会時、本人との関係をお聞きしたり、面会名簿により把握するよう努めているが、把握しきれていないとはいえない。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人との日々の会話、家族や関係者の方から初めて知る事もあり、把握しきれているとは言えない。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	馴染みの理髪店や故郷に帰省し、知人との再会を喜ばれた方もおられるが、体力的に出かけて行く事が難しくなっている。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	面会に来られた方と我が家で過ごせるように、居室にテーブルや椅子をセッティングし、お茶、お菓子をお出しし、ゆっくり過ごして頂けるよう環境を整えている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、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取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	重度の方と軽度の方の差がある為、外出できる利用者が固定化している傾向にあるが、気候の良い時期は、デッキやホーム周辺の散歩などの声かけ、誘導を行っている。	○	△	○	事業所の敷地外へは、2か月に1度程度の行事での外出がメインとなっているが、利用者は昼間、ユニット間にあるテラスで自由に過ごしている。重度の利用者もテラスで日光浴をしたり、事業所周辺を散歩するなど、定期的に気分転換できるよう努めている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援でのボランティアや認知症サポーター等の協力は得ていない。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	体調やその日の様子で、デッキや芝生、ホーム周辺の散歩を行い、気分転換を図っている。	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	地域行事や運動会、夕涼み会等の参加では、民生委員の方や保育士、保護者の方の協力を得ている。又、事前に計画を立てている外出支援は、出勤人数を増やすなど勤務体制を整えている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、 向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	研修を通して学ぶ機会もある。その場しのぎの対応ではなく、本人の思いに耳を傾け、要因や背景を探り、対応するように努めている。	/	/	/	利用者一人ひとりのできることを探すよう心がけており、職員が布巾畳みを見せながら時間をかけ一緒に行うなど、心身機能を低下させないよう支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	出来る事が出来なくならないように、日常生活において、出来る事は、一緒に行っている。又、レクリエーション、体操、歌などは毎日取り組んでおり、利用者の状態に合わせ内容も変えている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	利用者1人ひとりの出来る事、出来そうな事を見極め、出来る限り見守りながら、さりげないサポートをし、難しい事は、一緒に行っている。	◎	/	○	
15	役割、楽しみごと、 気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	これ迄の生活や日々の様子から把握している。	/	/	/	入居前に家族と同居していた頃は、家事の経験のない利用者が食器拭きをしている姿を見て家族が驚かれたこともあるなど、家族が知らなかった利用者の能力も見極め、役割などをつくっていることが窺える。また車いすを使用している利用者が共有スペースで他の利用者の話を静かに笑顔で聞き、その笑顔を見た他の利用者も笑顔になるなど、張り合いの日々を過ごしている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者それぞれの力に応じ、役割や活躍できる場面を作るよう、努めている。	◎	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	地域行事の参加や保育園との交流、ボランティア清掃に参加し交流を図っている。	/	/	/	

愛媛県グループホームあかり

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみや おしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	希望される利用者には、毛染め、散髪を行い、外出、行事等には、マニキュア、お化粧、洋服選びを行っている。				男性利用者の中には自身で髭剃りや起床時に鏡を見て整髪している利用者もあり、それを職員に褒められると喜んでいる。化粧したり身だしなみに気をつけている利用者もいる。季節や状況に合わない服装をしている場合には、プライドを傷つけないようさりげなく声かけを行うよう努めている。家族や美容院の協力により、利用者好みの服装や髪型にするなど、その人らしさが保てるよう支援に努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	ボランティア散髪の際には、実際、美容院に行かれた時のように美容師さんが本人の意向をしっかり聞いて下さり、好みの髪型を伝えている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の思いを優先し、いくつかの中から選んで頂くが、自己決定がしにくい利用者や言葉の出ない利用者には、選択肢を減らしたり、表情を見て決めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事、外出の際は、準備の段階で楽しみが持てるよう、職員と一緒に相談しながら状況に合った洋服を選ぶように心がけている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にせずさきげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	間違った装いをしていた場合、自尊心を傷つけないよう、さりげない声かけで対応している。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	行きつけのお店があった人もおられたが、閉店した為、今は行かれていない。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族との連携が取れておれ、本人が好む色、形の洋服を持ってきて頂いたり、美容師さんに本人らしいに合う髪型にして頂く。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	季節や旬、色合いや匂いを大切にし、食事を楽しめるように意識を持っている。				食材は主に業者から仕入れ、家族や職員の地元で採れたひじきなどの差し入れや、事業所の畑で採れた旬の野菜を使用することもある。調査日の昼食には、利用者が育てたさつま芋のかき揚げが出され、利用者に「これ掘ったばかりよ。おいしいよ。」と話しかけてもらった。食後は「後片付けは私がするけん置いといて。」と利用者から言われ、自身の役割だと認識し食器拭きや台拭きを行う姿を見ることができた。食事の形態については、利用者の摂取状況に合わせて、トロミをつけたり、あら刻みや一口大にしたりと工夫しており、食事介助が必要な利用者も職員がサポートしながら他利用者と同じフロアでゆったりと食事を取っている。オープンキッチンで調理の音や匂いが分かりやすいようになり、メニューの説明に利用者も熱心に聞き入っている。茶碗や湯のみ、箸などの食器類は、利用者個人の使い勝手のいいものを使用している。法人の代表者が栄養士の資格を持っており、事業所の献立は利用者それぞれの健康面を考え、栄養バランスの取れた献立を作成している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともに行っている。	○	買物の際には、利用者数名と一緒に出かけ商品を選んでもらったり、袋詰めを手伝って頂いている。又、後片付けなど出来る利用者とは、一緒に行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	お礼や感謝を伝える事で、喜びが自信となり意欲向上に繋がり、自ら声をかけて下さる事も多い。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	本人、家族からの聞き取りを行い把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を使って、昔、懐かしい物や、行事等には郷土料理などを取り入れている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いんどりや器の工夫等)	○	利用者のそれぞれの状態に合わせ、食事形態の工夫をしている。又、視覚から食器の色を変えたり、本人の使いやすい食器にしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	今迄使われていたお茶碗、お箸、湯のみ、マグカップを持ってきて頂いている。、状態や必要に応じて使いやすい物に買い替え対応している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員も皆と一緒に食卓を囲み、1人ひとりの様子を見守り、さりげないサポート、食事介助を行っている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	オープンキッチンになっており、音や匂いが感じやすい環境になっている。又、調理状況を説明したり声かけやコミュニケーションを図りながら対応している。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	1人ひとりの摂取量を把握し、その状態に応じ、食事形態の工夫や摂取量の少ない方には、栄養補助食品の活用を行っている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	摂取量が少ない場合は、少しずつの量で回数を増やしての水分補給や好物の飲み物、飲みやすい物(アイソトニックゼリー)、栄養補助食品等で利用者に応じて対応している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理方法は、随時、確認したり、事前に調べている。献立は、偏りがないように配慮している。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	日頃から、日光干ししたり、ハイター消毒をして食中毒の予防に努めている。又、魚、野菜は週に三回新鮮な物を配達して頂いている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	研修や歯科の往診時に、口腔ケアの必要性や重要性の大切さを学び、理解している。				平成29年度から利用者の口腔ケアに万全を期すため、歯科医師の訪問診療を2週間に1回受けている。口腔内のチェックや部分義歯の手入れの仕方を指導してもらうことにより、職員は口腔状態を記録し、確認することが日常的にできるようになっており、利用者の口腔内は常に清潔に保たれている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	個人の歯科往診記録を作っており、歯茎の腫れや義歯の状態の把握に努めている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	二週間に一度、歯科衛生士による口腔ケアを行っており、指導を受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	食後、汚れを取ったり、就寝前には、取り外し洗浄後、ポリドントにつけている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等）	○	食後、歯磨きの声かけや口腔ケアを行っている。又、利用者それぞれに合わせ、歯ブラシ、洗浄液、ポリドント等を使用し、口腔内の清潔に努めている。				
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	問題があれば、歯科医に相談し往診に来て頂いている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	トイレで気持ちよく排泄できる事を頭に置き、1人ひとりの排泄状況の把握に努め、声かけ、トイレ誘導を行ったりその人に合ったオムツ、パットを選んでいる。				利用者一人ひとりの排泄パターンを確認し支援を行っている。日中はホール内のトイレを使用しているが、夜間のみポータブルトイレの使用やリハビリパンツの使用、日中夜間共にリハビリパンツの使用など、経済面にも配慮しそれぞれの排泄パターンに合わせた支援に努めている。排泄コントロールのため緩下剤を服用している利用者もいるが、毎回緩下剤を使用するのではなく、看護師などと相談し状態に応じて服用してもらうよう工夫している。体調不良時や退院直後などは、利用者の意思を確認しながら職員同士で話し合い、排泄用品を使い分けることでトイレでの排泄ができるよう支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	日頃の利用者の状態や様子、又看護師の説明等から理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	○	健康チェック表に記録し、排泄パターンを把握できるよう努めている。又、本人のしぐさや表情、時間を見て誘導している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	本人の状態に応じて、リハビリパンツから布パンツに変更するなど、1人ひとりの状態に合った支援を行っている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分補給、食事、運動等で改善が見られない場合は、主治医に相談している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	本人の表情やしぐさ、動き、声かけの反応を見て、トイレへの誘導を行っている。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	オムツやパットの使用を始める際は、家族や本人に必要性を説明し納得して頂いている。又、本人の状態等に合わせ、使いやすいものを検討している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	日中は布パンツ、夜間のみリハビリパンツの使用等、その日智に応じて使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	△	水分補給や運動を心がけているが、浣腸や緩下剤を使用しないといけない状況もある				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	△	利用者それぞれに、入浴の有無を確認しながら、希望の時間帯に沿うよう努めている。	◎		△	2日に1回程度の入浴を基本にしているが、毎日入浴している利用者も1名おり、同性介助の希望にも応えられるよう努めている。利用者が希望する時間に入浴できるようにしているが、夜間入浴の要望には応えられていないため、今後の取組みに期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	利用者の状態によるが、会話やコミュニケーションをとりながら、ゆっくり入浴してもらえるよう支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人が出来る事は声かけし見守っているが、出来ない事は、声かけし一部介助にて対応している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	1人ひとりの入浴の時間に合わせ、本人のペースを大切にしている。拒否される方には、探った原因や理由に応じて声かけの工夫や時間をおいて再度声かけするなど無理強いせず納得した上で入浴して頂いている。、				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前には、バイタルチェックを行い、顔色、表情、本人が強く拒否する場合は無理に進めず本人と相談し決めている。水分補給を行い、入浴後の経過観察も気をつけている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間は1時間に1度訪室し、安否、状態観察を行っている。又、夜間の日誌や24hシートを活用しトイレ回数や様子の把握に努めている。				睡眠導入剤にすぐに頼るのではなく、日中の活動量を増やしたり、眠れない利用者には、温かい飲み物の提供やゆっくりと話を聞くなど、利用者が落ち着き安眠につながるよう支援している。また利用者一人ひとりの睡眠のリズムを把握し、医師や看護師と相談しながら、利用者の安眠に向けた支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	午前中にレクリエーションや体操を行い、日中の活動量を増やすようにしている。又、天気の良い時はデッキに出て、日光浴をするなど試みている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	本人が必要とされ安心感を持つ方もおられる。協力医に夜間の状態や睡眠状態を説明し、協力医、看護師と連携しながら服薬の調整を行っている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	本人の意思や状態によって、日中も居室で横になり休んで頂いている。自立でない方は、状態を見極め、休む時間を作っている。				
22	電話や手紙の支援	a	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。	○	希望があればいつでも、電話をかけられるように支援している。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	本人からの希望や意向があれば、できるように支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	希望があれば、実施しており、居室でゆっくり話される方もおられる。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	ホームに届いたはがきや手紙は、本人と家族に渡すものの区別をし、お渡ししている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	本人が電話を希望される場合は、職員が取り次ぎ状況を説明の上、理解、協力して頂いている。ご家族には、ユニット携帯番号を知らせており引き継ぎを行っている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	買物に出かけた時に、出来る方は、なるべく本人にお金を私できるように支援している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	買物を代行で行う事もあるが、必要な物など利用者と一緒に買物にでかけるよう努めている。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買物の際は、職員の支援で理解や協力を働きかけているが、日常的には行えていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら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。	○	現在、本人がお金を手元に持っている方はおられないが、本人の希望がある場合は、ご家族に相談し理解を得ていることから使えるように支援している。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入所時、本人の所持金については、本人や家族と相談して決めており、日々の日用品や欲しい物品については、一緒ににでかけ対応している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。（預り金規程、出納帳の確認等）。	◎	毎月、現金出納長（個別のお小遣い帳）のコピーを家族に郵送している。状況によって、事前に家族に報告し確認している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	受診時間や通院方法等は、家族と相談し状況に応じて柔軟に対応できるようにしている。又、遠方のご家族が帰省してきた時には、泊まれるようにセッティングし環境を整えている。	◎		◎	今年は選挙が2回あり、「選挙に行きたい。」という要望に応えるために、職員が付き添って行った利用者が4名、家族や知人の協力を得て行った利用者が2名おり、利用者のニーズに対応できている。

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者が家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽 に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をして いる。	○	門は、日中開放しており、玄関の花壇には、季節の花の植え替えを利用者と一緒に行っている。	◎	◎	○	玄関先の花壇には、季節の花が植えられている。玄関は網戸で開放されて おり、来訪者が来たら声が事業所内に聞こえるようになっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物 品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。 （天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要な ものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な 雰囲気をそぐような設えになっていないか等。）	○	廊下にベンチや所々にソファを置き、好きな場所で過ごせるようにしている。又、季節の花や利用 者と一緒に作成した作品や保育園児からもらった作品を飾っている。	◎	◎	○	共用スペースには大きなテレビやゆっくりと座れるソファが配置され、自宅 のリビングを思わせるような雰囲気である。食後にソファに座って中庭を眺 めながら一休みする利用者もあり、共用スペースから見る中庭の様子は1 日の時間の流れを体感することができる。壁には利用者の今年の目標が 記入されたものや、保育園児が作成した作品が飾られている。毎日掃除に 努めるほか、空気清浄機できれいな空気環境の維持にも努めている。季節 に応じた花を飾ったり、利用者と合作のひな人形等も飾られ、季節感を味 うことができる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮 し、掃除も行き届いている。	○	空気清浄機や消臭剤を使用したり、毎日の掃除や片付けを行いながら、清潔が保てるように心が けている。			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働き かける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生 活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫 している。	○	季節に合った花の生け替えや折々の飾り物（ひな人形、五月人形、クリスマス等）利用者と一緒 に作った作品を飾っている。菜園には、季節の野菜を植え、皆で収穫し調理をしている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気 配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしてい る。	○	ホームの中にソファや椅子、デスクにはベンチが置いてあり、ユニットをこえて、気の合う利用者同 士が談笑したり、ゆっくり過ごせるよう配慮している。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工 夫している。	○	扉、カーテンを設置しているが、浴室の脱衣所とトイレが同じペースとなっており、入浴者とトイレ使 用者が一緒になる時がある。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、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。	○	入所の際、使い慣れた家具や馴染みの物、又、家族写真や本人の作品（パッチワーク等）を自由 に飾り、その人らしい居室になっている。	◎		○	寂しくないよう花や鳥かごのシールを家族が居室の壁に貼り、枕元にはい つでも家族と話ができるよう携帯電話を置いている利用者や、居室のペラ ンダで自身の洗濯物を干している利用者などがおり、過ごしやすい居室に なっている。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「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 れるように配慮や工夫をしている。	△	建物内に手すりを設置しており、トイレの表示を大きくしている。又、トイレトペーパーを少し出し、 使いやすくように配慮している。			○	職員は利用者の日常生活の様子を観察することで、利用者自身ができそう なことを把握し、実際に行ってもらうなど、調整しながら支援を行っている。 また、好きな時間に水分補給できるようお茶の準備をしたり、トイレの出入 口に大きく「トイレ」と表示したりと利用者が自立した生活を送れるよう工夫 している。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討 し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫を している。	△	危険な洗剤や消毒液等は、鍵をかけての保管をしている。利用者がうまくいかない事があれば、そ の都度、話し合い検討している。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつで も手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれて いる。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の 品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	自由に水分補給が摂れるようにお茶の準備をしている。新聞、雑誌もいつでも手に取れるように置 いている。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟） の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解してい る。（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの 異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきら め・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメ リット等）	○	玄関チャイムは設置しているが、出入り口の鍵はかけていない。拘束の一部だと理解している。自 由に出入りしているが、所在確認と見守りを行いながら支援している。	◎	◎	○	職員は鍵をかけないケアを理解し、利用者や家族が自由に出入りできる事 業所づくりを心がけている。防犯上夜間は玄関を施錠しているが、日中は 開放し自由に出入りすることができる。人の出入りがあればわかるように チャイムが鳴る仕組みになっている。玄関のチャイムの音に驚く利用者もい るため、状況に応じてチャイムの音を切ることもあり、利用者が不安になら ないよう配慮している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っ ている。安全を優先するために施錠を望む家族に対して は、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入所の際、説明を行い、理解を得ている。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理 的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなく てもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把 握、近所の理解・協力の促進等）。	○	玄関チャイムは、設置している。状態を見て見守ったり、他ユニットと連携しながら対応している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や 病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェイスシートや受診記録に情報を記入している。病状の変化があった場合は、申し送りやユニット会でカンファレンスを行っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	状態確認をし、特変あれば、健康チェック表や日誌、24hシートに記録し看護師に相談している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	協力医、看護師との連携が取れており、相談しやすい環境にある。				
31	かかりつけ医等の 受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	家族に確認をとり、希望があればそちらを優先している。	◎			
		b	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。	◎	家族に確認をとり、協力医と相談の上、適切な医療を受けれるように支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院に家族に同行して頂いている。家族が同行できない時は、電話にて結果報告を行っている。				
32	入退院時の医療機関との 連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供書の提出と口頭にて本人の状態がわかるよう伝えている。				
		b	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。	○	入院中、お見舞いに行ったり、医師、看護師に様子を聞くようにしている。又、地域連携室や担当医師、病棟の看護師とカンファレンスを行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	定期的な通院をしている利用者は、病院関係者との関係づくりができていますが、全てとは言えない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得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ている。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	各ユニットに常勤看護師1名ずつ、非常勤の看護師が1名配置されており、看護職との連携は図れている。日常の業務の中で、気付いた事は、積極的に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力医、看護師とも日頃より連携がとれており、相談できる体制である。緊急時、協力医は熱心に対応して下さっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	ユニット内に看護師がいない場合は、他のユニットの看護師に相談の上、対応している。又、日々の健康チェック表や観察から、変化や異常があった場合は、早めに協力医に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	カルテに内服薬に関する説明書を入れており、内服薬はほぼ理解しているが、副作用の全ての理解までは出来ていない。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	朝、昼、夕、寝る前と個別に分け、指示通り服薬できるよう努めている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	現状に薬の内容、量等が適切であるか、看護師と相談しながら支援にあたっている。新しい薬の副作用については看護師が日誌に記入している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	本人の状態や変化は記録に残し、状態に応じて協力医に相談し、受診や情報提供を行っている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	契約時に説明を行っている。状態の変化があった場合は、その都度、家族、医師との話し合いを設け、意向や方針の確認を行っている。				入居時に利用者や家族に看取りができる旨を説明している。実際に家族の希望で看取りをする場合は、かかりつけの病院の医師が判断し利用者や家族に説明した後に、会議を開き職員間で情報の共有をしている。事業所での看取りの実績があり、看取りに入ると夜間でもかかりつけ医の訪問があるほか、法人の代表者が敷地内に居住しているため、職員も安心して看取り支援を行うことができる。看取り後の職員の心のケアにも取り組めており、職員からは「見送りができて良かった」などの意見も出ている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	協力医の交えてのカンファレンスや職員全員が話し合い、情報を共有し方針を決めている。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	重度化、終末期に不安を抱える職員も少なくはなく、連絡体制の整備やその都度説明を行い、できるように指導している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	ホームに出来る事出来ない事は、家族に説明し理解を得ている。段階に応じ、家族の意向を確認している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	状態の変化に応じて、チームでの話し合いを行ったり、協力医とも連携を図りながら、安心して終末期を過ごせるようにサポートしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	面会は、職員が家族の話に傾聴し、家族の思いを理解するよう努めている。又、家族会では、看取りに関する疑問等について話し合っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修で学ぶ機会があり、看護師からも指導がある。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	マニュアルの作成、感染予防用セットの準備を行っており、流行しそうな前に施設内で看護師の指導のもと、勉強会を行っている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	保健所や医療機関が行っている研修に参加し、取り入れている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	施設負担で、予防接種を受けたり、手洗い、うがい、マスク使用、消毒の徹底。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	玄関、フロアに消毒液、マスクを設置し、来訪者にも協力をお願いしている。職員は、1ケアごとに、手荒いを行うよう努めている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	来訪時は、家族に本人の様子や近況報告を伝え、コミュニケーションを図る。				花見や敬老会は家族会も兼ねて実施しており、家族会を行事と一緒にすることで家族会への参加が増え、敬老会には12名の家族の参加が得られている。また行事の際のもちつきや芋炊きの準備を利用者や家族と一緒に言い、その中で家族から「表情がいい」、「笑顔が見られて嬉しい」などの言葉や、世間話をしながら家族の思いを聞き出すこともできている。今後は、家族会に職員が同席せず、家族のみで話し合える機会も設ける予定にしている。参加できない家族には、担当者からの手紙や会議録を渡すなど、事業所や利用者の近況、職員の異動等を伝えられるよう努めている。家族とは日頃から何でも話し合えるいい関係が築けており、面会時に気軽に気になることなどを意ってもらえている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。（来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等）	◎	笑顔で対応。飲み物をお出しし、寛いでいただけるよう配慮している。遠方の家族が帰省の際は、ソファベッドを入れたり、食事の希望があれば、応じている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。（食事づくり、散歩、外出、行事等）	○	お花見、夏祭り、敬老会、感謝祭、家族会等のイベントなどをご案内し参加を呼び掛けている。	◎		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。（「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等）	○	毎月1回の発行誌では、行事、外出時の写真を掲載し暮らしぶりが判るようにしている。又、家族への手紙には近況報告を記入している。	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	日頃から家族とのコミュニケーションは図れており、気なる事や不安に感じている事を面会時や電話等で報告している。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。（認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等）	○	病状の説明や対応の仕方を理解して頂き、本人と家族との関係が再構築されるよう努めている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。（行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等）	○	変更があった場合は、報告している。	○		○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。（家族会、行事、旅行等への働きかけ）	○	行事や家族会の参加人数等も増えてきており、家族同士の交流は徐々に図られるようになってきている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	リスクについて説明はするが、それに対応しての心配や不安は感じないような説明に心がけている。				
38	契約に関する説明と納得	j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	日頃から家族とのコミュニケーションを図っており、何でも話せる関係性が築けている。			○	
		a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	管理者が十分な説明を行っている。又、必要時には、家族が面談し納得できるよう努めている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	契約時、退去についての説明を行い、家族に理解してもらっている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。（食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等）	○	具体的に説明し、同意を受けている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいや ネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する 市町の日常生活圏域、 自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	事業所の開設時には、地域住民に説明会を行っている。		○		近くの保育園の園児が3か月に1度ミュージックケアで来所しており、天気の良い日などには事業所内の芝生で園児たちがお弁当を食べて行くこともある。また、町内会に加入し職員と利用者が地域の清掃をしたり、公民館行事などにも積極的に参加したりと地域の人たちとの関係が深められるような取り組みもしている。さらに年4回開催している認知症カフェの開催日を地域の介護支援専門員からのアドバイスで土曜日から火曜日に変更しており、地域の人たちの助言も活かしていることが窺える。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	町内の清掃活動の取り組みや地域の行事、イベントに参加したり、事業所の行事には、案内を出すなど働き掛けている。		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	民生委員など、利用者を見守って支援してくれるが、一部の方であり、地域全体に迄には至っていない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	地域の保育園児が散歩に来たり、イベント時には一部ではあるが、地域の方が立ち寄って下さる。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	広報誌の配布をしたり、イベントのお誘いの声かけをしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	笑いヨガ、地域サロン、カラオケ、フラダンス、ミニ花、玄関華の生け込等、ボランティア活動を通して、生活の充実を図っている。				
		g	利用者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。	△	馴染みの美容院、歯科、商店に出向き、心豊かな暮らしが出来るよう支援している。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	行事やイベントの際には、地域の方に案内を出したり、地域の商店に広報誌を貼っていただく協力を得ている。				
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	利用者の参加は少ないが、家族、地域の人達は、参加して頂いている。	○		○	運営推進会議は法人が運営する2事業所合同で実施しており、利用者の参加は少なくなっているが、地域の他グループホームや地域密着型の通所介護の職員の参加が得られている。外部評価についての取り組み内容や課題を説明し、参加者から意見等を出してもらい今後の運営に活かせるよう努めている。
		b	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(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	外部評価の結果がまとまり次第、運営推進会議にて報告している。			○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議のメンバーからは、意見、感想は頂くが、提案などは少ない。		◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	運営推進会議に次回の開催日を伝え、開催日が近くなると再度ご案内している。		◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	その都度、高齢者福祉課に議事録を作成し提出している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	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、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	ホーム玄関に事業所全体の理念を掲げ、理念に元ずいた各ユニットの介護目標を立てている。年度末には、振り返り見直しを行っている。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	見学や訪問の際は、理念の説明を行っている。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	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、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修案内等、各ユニットに配布し周知している。希望者を募り、各職員の職種や力量に合わせ声かけしている。				管理者は職員の表情や言葉を確認することでストレスや疲れを感じていないか判断するよう心がけ、業務での会話を通して疲れが見られる場合には、「有休を取って休みますか」と声をかけ、休息できるよう配慮している。代表者は職員の誕生月にリフレッシュ休暇を設けており、取得できるよう勤務体制等配慮している。また職員には内部や外部での研修に参加してもらい、知識や技術の取得を図りサービス向上に努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	救急訓練、研修報告の実施は出来ている。年度初めに年間計画は立てているが、計画通りには行えていない。				
		c	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。	○	年度末に代表者との面接を行い、勤務状況や相談、意見交換を行っている。又、リフレッシュ休暇(誕生月)をとることが出来、職員のモチベーションがあがるよう努めている。				
		d	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、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	相互研修、研修会へは職員の負担にならないよう、交通費、研修費用、宿泊費、勤務の調整を行っている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	勤務の調整、有休の消化を随時行っており、誕生月には、リフレッシュ休暇を設けている。	◎	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	新人研修をして、全職員内部研修うお受けている。				虐待についての研修などを入社時に受け、入社後も継続研修を受けることで理解できるようにしている。職員が冗談で利用者に言った言葉を他の職員が聞き、「ちょっとおかしい」と感じたため、管理者に報告し管理者から職員に助言を行い、その後の支援の際の声かけが良くなった事例もあるなど、不適切なケアが見られた場合にはその改善に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ユニット会、申し送りで振り返り、話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見過ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	職員1人ひとりが注意をはらい、不適切なケアと判断した場合は、代表者、管理者に報告、相談している。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	ホームやユニットの様子や、職員の体調管理を行い、常に注意を払い声かけ、確認をしている。				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束の必要性があると思われた時は、家族に理由や経緯を説明し、同意書を頂いており、職員、家族とも確認を行っている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	利用者の状況に合わせ、身体拘束の必要性を、ミーティング、ユニット会で話し合っている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	×	現在、家族等からの拘束や施設への要望は、あがっていない。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	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び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	外部研修で学ぶ機会がある。成年後見制度を利用されている方もおられ、実際のケースを通して理解している。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	現在、利用者、家族からの相談はあがっていない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要に応じて情報提供を行っている。				
46	急変や事故発生時の 備え・事故防止の 取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時の対応策等は、申し送りやユニット会等で確認している。マニュアルはないが、連絡先の整備は行っている。				
		b	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。	○	定期的に内部研修で初期対応の訓練や応急手当での訓練は身につけている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	△	ヒヤリハットに記録し、その都度、職員間で検討し事故防止に努めているが、事故発生手前に関しては、まだできていない。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者の状況に応じて、リスクや危険について職員間で話し合い、事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情マニュアルは作成していないが、書面にまとめ、家族のやり取りを記録に残すようにしている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には、書面に家族とのやりとりを記録し、職員全体で話し合い、速やかに対応している。必要と思われる場合には、市町に相談、報告をするようにしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しては、職員全体で話し合い対策案を検討している。家族とは、連絡や相談をとりながら、納得できる形で話し合いを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	2か月に1度、介護相談員が来所され、利用者の意見や要望、苦情を聞く機会がある。又、常日頃、管理者、職員は、利用者の意見や要望を聞けるよう、努めている。			○	意見や苦情箱の設置はしているが意見などが入っていないため、介護相談員が2か月に1度訪問した際に利用者の意見を聞き、家族の希望については、運営推進会議や家族会、面会時などに管理者が積極的に話しかけ聞き取るようにしている。管理者は職員からの要望は小さなことでも法人代表に報告しており、施設の修繕や職員が使用しやすい掃除用具などを購入してもらうなど、即対応するようにしている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	2か月に1度の運営推進会議や家族会等で、意見交換ができる場を設けており、事業所では管理者が相談窓口になっている。	◎		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約当初だけで、適宜は行っていない。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	食事を共にしたり、現場に足を運び、いつでも意見や要望、相談ができる機会を作っており、様子や状況を確認している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	朝、夕の申し送りに参加し、常に現場の状況の把握に努めている。職員1人ひとりの意見や提案等が聴けるよう、それぞれに声かけを行うなど聴く機会を設けている。			○	

愛媛県グループホームあかり

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	外部評価には説明を行い、職員全員で1人ひとり自己評価に取り組んでいる。				今回の外部評価では職員全員が記入を行ったが、記載内容にバラつきが見られ、評価項目の基準を明確にしていかなければならないと管理者は感じている。今までの評価結果や課題行動計画の説明は口頭のみで行っていたため、今後は外部評価結果表を運営推進会議で委員に配布し確認してもらい、今後の運営に活かせるような率直な意見などが得られることに期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価の内容や結果、課題等は、職員で確認、共有している。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	取り組める内容、実現できる目標を設定している。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議等で報告している。家族へは、郵送をして、説明、周知している。	○	△	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	出来ていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成し、周知している。				年2回の避難訓練に近隣の地域住民の参加は得られていないが、地域での防災訓練には職員や利用者数名が参加している。備蓄は4日分程度あり、賞味期限などの確認は防災リスク委員が行っている。また原子力避難対策として、隣接市の事業所1つの受け入れをするようにしている。今後は災害対策に万全を期すため、近隣住民や地域の小学校などの協力が得られるような支援体制の構築に期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中、夜間想定や様々な状況を想定しての避難訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	防災、リスク委員が定期的に行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	近隣住民や他事業所との連携や支援体制は図れていないが、地域の消防団や消防署とは連携がとれており、訓練を観て頂き、評価、指導を受けている。	×	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	年に1度地域の共同訓練に参加している。又、災害時の情報伝達訓練や原子力災害の福祉施設受入等を行っている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	月に1度の広報誌に認知症に関する事柄や体調管理に関する内容を記載し、情報発信する事はあるが、啓発活動には及んでいない。				認知症カフェや月1回設置している相談窓口には、情報が十分ではないため参加者や相談者は少ないが、電話での相談や個別支援などは希望者がいれば対応を行っている。また、地域の高校生の和楽器演奏会や笑いヨガ、フラダンス、ミニいけばな教室などのボランティアを受け入れており、29年度は地域の現役看護師の1日研修も受け入れる予定である。今後は相談できる事業所であることの広報に力を入れるなど、相談件数が増えるよう取り組んで欲しい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	毎月、見学、相談日を設けている。施設見学はいつでも受け付けており、電話での問い合わせや相談にも対応できるように努めている。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地域サロン、フラダンス、演奏会、笑みちゃんカフェ、夏祭り、感謝祭等のイベントの際には、事業所を開放し会場として提供し一緒に参加している。又、保育園児の散歩コースにもなっている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	職場体験やボランティア等、要望があれば、積極的に受入を行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	町内清掃の参加や地域イベントには積極的に参加している。他、施設との交流を図ったり、通院や相談を通して、協力医や専門機関との連携も図れるようにしている。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成29年11月2日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890300068
事業所名	グループホームあかり
(ユニット名)	すばる
記入者(管理者)	
氏 名	網干 直美
自己評価作成日	29 年 10 月 1 日

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【事業所理念】 共に生きる 「ユニット目標」 笑顔溢れる生活 ・幸福を実感できる暮らしを目指す ・思いを汲み取り希望を叶える	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①事業所の理念、目標の捉え方、使い方にわかりにくい部分がある。→①年度初めに、理念、目標、目的についてミーティングで話しあい、整理、再確認する事で理解でき分かりやすくなった。 各ユニットで目標について振り返り、日々の支援、業務に向けて職員が同じ意識、目標を持って支援できるよう努めている。 ②笑みちゃんカフェ(認知症カフェ)を、年に4会開催しているが、外部からの参加者は少なく、幅広く充実させたい。→②年度初めに、年間の開催日程を決めチラシ作りを行い、運営推進会議、居宅事業所、家族、地域の方々に積極的に情報発信を行っている。月初めには、再度声かけご案内する事で周知して頂き、参加者も増えてきている。 ③ご家族と共に、事業所運営や行事の計画、準備を通して関係作りをしていきたい。→③面会や訪問の際、家族に近況報告をする意識をもち、コミュニケーションを図っている。又、家族会、運営推進会議への参加を呼び掛け、当ホームの活動や行事運営について意見交換を行う事で、御理解、ご協力を得ている。家族会や行事の参加人数も増えてきている。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は高台に位置しており、テラスから眺められるお城下の景色がきれいである。テラスにはテーブル椅子パラソルが設置され、利用者が会話する場所にもなっている。事業所の庭にある畑では芋や野菜などを栽培し、芝生も植えられている。献立に畑で収穫した芋や野菜なども使っており、近くの保育園児が散歩に来た際にその庭でお弁当を食べて行くこともあるなど、地域とのつながりも深い。事業所内では、行事委員や美化委員、広報委員、防災リスク委員を立ち上げるなど、職員にそれぞれ役割分担し様々な取り組みを行っている。
---	--	--

評 価 結 果 表

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者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。	○	日頃の言動や日常会話などから、思いを汲み取るよう努めており、得た情報はユニット会、申し送り等で共有できるように努めている。	◎		◎	利用者の意向等は、日常会話から得た情報を24時間シートに記入し、職員全員で共有している。昔は一人で買い物に行っていたが、状態が重度になり一人で買い物に行くことができなくなった利用者にも、職員が付き添い買い物をするなど、利用者の意向に沿った支援に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	体調観察、日頃の言動や様子、表情から本人の立場にたち思いを探り、検討している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時に、本人の近況を伝え、ご家族からも情報や意見を聞いている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	入所時、介護認定更新時、状態が変わった時など、アセスメントシート、24hシートを活用し、情報を共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	本人の思いを大切に、ユニット会や申し送り等で意見を交換しているが、先入観や偏った思いこみから決めつけてしまう事がある。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時、本人、家族、ケアマネ等から沢山の情報をもらうよう努めており、得た情報はフェースシートに記入している。			◎	家族の面会時に利用者の近況を報告すると共に、利用者の生活歴なども聞き出すようにしている。入居時は食べ物の好き嫌いはないとのことであったが、念のため入居後に利用者や家族に確認すると嫌いなものが判明することもあり、利用者一人ひとりが大切にしていることやこれまでの生活状況の正確な情報の把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	本人の表情や言動、気付き等を24hシートに記録しユニット会、申し送り等で情報の共有を行っている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	本人の表情や言動、気付き等を24hシートに記録しユニット会、申し送り等で情報の共有を行っている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	毎日の申し送り時に、1日の様子、その時の気付き、体調の変化など1日を振り返り、話し合っている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	健康チェック表や24hシート、その他の記録に目を通し、変化や変更がないかを確認している。				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	介護計画更新の際、本人や家族の希望を聞いたり、24hシートを活用し、申し送りやユニット会で、日頃の言動、様子、変化等を振り返り、話し合っている。			○	家族から聞いた情報や職員が日常生活の観察で得た情報を検討し、利用者の生活リズムに合わせ入浴時間を決めるなど、利用者の意向に沿い、その人に合った支援になるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	毎月のユニット会、モニタリングを行い、必要に応じたケアプランの見直しを行っている。又、希望の現実に向けて話し合い、検討を重ねている。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	課題や要望、意向等は、情報共有し、ケアプランに記載している。				

愛媛県グループホームあかり

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人が より良く暮らすための 介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人や家族に希望を聞いたり、日頃から本人の思いや意向を把握できるように努め、その内容をプランに繋げている。				入居時にリハビリパンツを使用していた利用者の家族から、昼間だけでも布パンツにできないかと相談があり、排泄パターンを確認し尿失禁がなかったため、布パンツを使用することになったケースもある。また、筋力低下が見られる利用者2名に対しては、歩行練習を介護計画に位置づけ筋力アップを図っている。利用者や家族、職員等と定期的に話し合う機会を設けており、出された意見やアイデアは介護計画に活かせるよう検討している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族や関係者の方の面会時に情報交換や意向確認に努めている。又、新しい課題ができる度に、担当者会議を行い定期的に話し合う機会を設けている。	◎		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	これ迄の生活状況を振り返り、本人の楽しみや好きだった事を把握し、ケアプランに取り入れている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族や友人等で外食や外出の協力を得られる方もいるが、現時点では地域の人達の協力体制を盛り込んだ内容は組み込まれていない。				
5	介護計画に基づいた 日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ケアプランの内容を各ユニットにおいており、実施の有無を記入している。			◎	ケアプランは各ユニットに置いており、職員は利用者個々の介護計画について把握し共有している。ケア実施の有無や実施結果、利用者の表情やしぐさ、気になる言葉などは、24時間シートに記入し職員全員で共有している。利用者それぞれについて、職員の気づきや工夫、アイデア等の記載が望まれる。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケアプランの実施の有無を24hシートに組み込んでおり、計画に実践に努めている。			◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	△	日々の記録として、言動や様子など、個別に24シートに記入している。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	個別に24hシートに記入するようにしているが、工夫、アイデア等の記入はあまりできていないのが現状である。			△	
6	現状に即した 介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	半年に1度の見直しを行い、状態の変化により、随時、見直しを行っている。			◎	毎月のユニット会でモニタリングし、6か月に1度介護計画を評価し見直している。利用者の状態に関係なく、毎月ユニット会で利用者の現状を確認している。骨折で入院した利用者の介護計画を病院での退院時カンファレンスに参加した後、事業所内でも職員や家族と会議を行い家族の意向もふまえながら立案したケースもあり、現状に即した計画の作成ができている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のユニット会、モニタリングを行っている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態の変化があった場合は、随時、本人、家族等と話し合い、見直しを行っている。			◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月1度のユニット会や緊急案件があった場合は、随時、ユニット職員で集まり、カンファレンスを行っている。			◎	ミーティングやユニット会を定期的に行い、急を要する場合は緊急会議を行い課題解決を図っている。参加できない職員は、申し送りノート等により確認し共有している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	△	ユニットのリビングを使い、リーダーを中心に意見を問いかけているが、発言する人は、限られている。活発な意見交換ができるような雰囲気作りの工夫が課題である。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	年度初めに、ミーティング、ユニット会の年間計画を作成し、職員は日程の把握を行っている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	各ユニットリーダーが、参加できなかった職員には伝達している。又、ミーティング、ユニット会の記録を残し、いつでも見れる場所に置いている。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	日誌、連絡ノートを活用し、各自書面で確認したり、申し送り、ユニット会等で情報共有を行っている。			○	申し送りノートを確認し情報の共有を図っており、伝達すべき事項がある場合はユニット会で検討している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日々の申し送りや細かくノートに記録し、不在時の内容もわかるようにしている。	◎			

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	希望や意向を聞く事もあるが、他利用者の対応に追われ、全員の希望を叶える迄には至っていない。実際、すぐに動けない事もあるが、急遽、ドライブや買物に出掛ける事もある。				10時にお茶の時間を設けており、お茶やコーヒー、紅茶などから好きな飲み物を利用者が選べるようにしている。行事予定などを知っている利用者から「昼からの予定は？」と聞かれ、利用者の行動スタイルに合わせた食事時間の調整を行うこともある。利用者には、食器拭きや台拭きなど、それぞれ得意なことを手伝ってもらっており、職員と楽しそうに会話しながらいきいきした表情で取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	レクへの参加、お茶の時間の飲み物、毎日の洋服選び、入浴の時間など本人の意思により決定している。			○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	対話や複数の会話の中から、それぞれの表情や様子で、思いが引き出せるような声かけの工夫や状況を考えながら、意志確認や思いを表しやすくように努めている。				
		d	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や習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	朝食は、時間を決めておらず、本人のペースに合わせ準備している。又、入浴、就寝時間も本人の希望する時間やペース、習慣を大切にしている。				
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人の出来る事を、役割として手伝って頂き、感謝の言葉を伝えている。又、好きな事、得意な事を把握し、生き活きた生活が送れるように努めている。			○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情やしぐさ、反応等から本人の不快感や喜びを汲み取るように努めている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にした言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	研修に参加したり、性格や個性を尊重し、1人ひとりを理解した上で、個別の接し方や声かけに気を付けている。	◎	◎	○	職員は人権や尊厳に関する研修を受け、業務に活かしている。入浴やトイレ誘導などのさりげない声かけや、希望があれば入浴の同性介助等の支援にも努めている。利用者の居室に入る際は、ノックし声かけをしてから入るようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	本人のプライドを傷つけない声かけを行っている。トイレ誘導や着替えを要する場合などは、さりげない声かけ、誘導を行っている。			○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	◎	排泄や入浴の際、同性介助を希望される方には対応している。又、排泄時は、その方の状態に合わせ、職員は一旦でてコールをして頂いたり、少し離れて、見守りを行っている。				
		d	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室に入る前に、ノック、声かけをしてから、入室するようにしている。			○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	入社時には、就業規則、守秘義務、プライバシー等について研修している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	日常生活全般において、残存能力を十分に活用して頂き、出来る事はして頂いたり、職員も様々な事を教わる機会があり、感謝の気持ちを伝えている。				食事の座席は入居時に職員が相談し決めているが、風邪などの感染症になった利用者には利用者自身や他利用者に事情を説明し席を変えてもらっている。また耳の遠い利用者もいるため、利用者同士の会話がうまくいかないこともあるため、職員が常に寄り添いながら支援しトラブルにならないよう努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	それぞれの立場や現状を互いに話しあい、お互い共感したり、励ましあったり、手助けされる場面もあり、状況によって、あえて間に入らず利用者同士の関係性を大切にしている。。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、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。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	難聴のある利用者同士には、会話の橋渡しをし、コミュニケーションが上手くいくように支援している。又、仲の良い利用者同士を隣の席にしたり、利用者同士の性格や特性を把握し、トラブルが起らないように努めている。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	一旦、その場を離れ、お互いの主張をじっくり聞くように努めている。又、不安や心配されている利用者には、謝罪したり、笑いにすり替えるようにしている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	生活歴や家族構成の聞き取りを行い、必要な情報を得ている。又面会時、本人との関係をお聞きしたり、面会名簿により把握するよう努めているが、把握しきれていないとはいえない。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	暮らしていた場所、商店や美容院、教会等1人ひとりがこれまで培ってきた場所や関係を把握できている。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	馴染みの理髪店や故郷に帰省し、知人との再会を喜ばれた方もおられるが、体力的に出かけて行く事が難しくなっている。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	面会に来られた方と我が家で過ごせるように、居室にテーブルや椅子をセッティングし、お茶、お菓子をお出し、ゆっくり過ごして頂けるよう環境を整えている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、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取り組んでいる。（職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない）（※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む）	○	軽度の利用者は散歩や外出を行っているが、外出ができない利用者は、他ユニットと合同でデッキで日光浴やレクリエーションを行っている。	○	△	○	事業所の敷地外へは、2か月に1度程度の行事での外出がメインとなっているが、利用者は昼間、ユニット間にあるテラスで自由に過ごしている。重度の利用者もテラスで日光浴をしたり、事業所周辺を散歩するなど、定期的に気分転換できるよう努めている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援でのボランティアや認知症サポーター等の協力は得ていない。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	体調やその日の様子で、デッキや芝生、ホーム周辺の散歩を行い、気分転換を図っている。	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	地域行事や運動会、夕涼み会等の参加では、民生委員の方や保育士、保護者の方の協力を得ている。又、事前に計画を立てている外出支援は、出勤人数を増やすなど勤務体制を整えている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、 向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	研修を通して学ぶ機会もある。その場しのぎの対応ではなく、本人の思いに耳を傾け、要因や背景を探り、対応するように努めている。	/	/	/	利用者一人ひとりのできることを探すよう心がけており、職員が布巾畳みを見せながら時間をかけ一緒に行うなど、心身機能を低下させないよう支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴（筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等）を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	意志疎通の図れる方は、レクリエーションや体操で身体面の機能が低下しないよう努めている。排泄面では、重度の方も本人の訴えや時間をみて、職員2名でトイレ介助を行い、排泄機能低下を防いでいる。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。（場面づくり、環境づくり等）	○	利用者1人ひとりの出来る事、出来そうな事を見極め、出来る限り見守りながら、さりげないサポートをし、難しい事は、一緒に行っている。	◎	/	○	
15	役割、楽しみごと、 気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	これ迄の生活や日々の様子から把握している。	/	/	/	入居前に家族と同居していた頃は、家事の経験のない利用者が食器拭きをしている姿を見て家族が驚かれたこともあるなど、家族が知らなかった利用者の能力も見極め、役割などをつくっていることが窺える。また車いすを使用している利用者が共有スペースで他の利用者の話を静かに笑顔で聞き、その笑顔を見た他の利用者も笑顔になるなど、張り合いの日々を過ごしている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者それぞれの力に応じ、役割や活躍できる場面を作るよう、努めている。	◎	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	地域行事の参加や保育園との交流、ボランティア清掃に参加し交流を図っている。	/	/	/	

愛媛県グループホームあかり

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみや おしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	女性利用者の中には、毛染めやお化粧をしている方もおられる。又、外出時は、本人のおkに入りの洋服を選び、出かけている。				男性利用者の中には自身で髭剃りや起床時に鏡を見て整髪している利用者もあり、それを職員に褒められると喜んでいる。化粧したり身だしなみに気をつけている利用者もいる。季節や状況に合わない服装をしている場合には、プライドを傷つけないようさりげなく声かけを行うよう努めている。家族や美容院の協力により、利用者好みの服装や髪型にするなど、その人らしさが保てるよう支援に努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	ボランティア散髪の際には、実際、美容院に行かれた時のように美容師さんが本人の意向をしっかり聞いて下さり、好みの髪型を伝えている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の思いを優先し、いくつかの中から選んで頂くが、自己決定がしにくい利用者や言葉の出ない利用者には、選択肢を減らしたり、表情を見て決めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事、外出の際は、準備の段階で楽しみが持てるよう、職員と一緒に相談しながら状況に合った洋服を選ぶように心がけている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にせずさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	間違った装いをしていた場合、自尊心を傷つけないよう、さりげない声かけで対応している。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	行きつけの店がある方は、定期的に行っている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族との連携が取れておれ、本人が好む色、形の洋服を持ってきて頂いたり、美容師さんに本人らしいに合う髪型にして頂く。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	季節や旬、色合いや匂いを大切にし、食事を楽しめるように意識を持っている。				食材は主に業者から仕入れ、家族や職員の地元で採れたひじきなどの差し入れや、事業所の畑で採れた旬の野菜を使用することもある。調査日の昼食には、利用者が育てたさつま芋のかき揚げが出され、利用者に「これ掘ったばかりよ。おいしいよ。」と話しかけてもらった。食後は「後片付けは私がするけん置いて。」と利用者から言われ、自身の役割だと認識し食器拭きや台拭きを行う姿を見ることができた。食事の形態については、利用者の摂取状況に合わせて、トロミをつけたり、あら刻みや一口大にしたりと工夫しており、食事介助が必要な利用者も職員がサポートしながら他利用者と同じフロアでゆったりと食事を取っている。オープンキッチンで調理の音や匂いが分かりやすいようになり、メニューの説明に利用者も熱心に聞き入っている。茶碗や湯のみ、箸などの食器類は、利用者個人の使い勝手のいいものを使用している。法人の代表者が栄養士の資格を持っており、事業所の献立は利用者それぞれの健康面を考え、栄養バランスの取れた献立を作成している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	買物の際には、一緒に行き、商品を選んでいる。又、調理、野菜切り、盛り付け、後片付け等、出来る方は一緒に行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	お礼や感謝を伝える事で、喜びが自信となり意欲向上に繋がり、自ら声をかけて下さる事も多い。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	本人、家族からの聞き取りを行い把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を使って、昔、懐かしい物や、行事等には郷土料理などを取り入れている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いんどりや器の工夫等)	○	利用者のそれぞれの状態に合わせ、食事形態の工夫をしている。又、視覚から食器の色を変えたり、本人の使いやすい食器にしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	今迄使われていたお茶碗、お箸、湯のみ、マグカップを持ってきて頂いている。、状態や必要に応じて使いやすい物に買い替え対応している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員も皆と一緒に食卓を囲み、1人ひとりの様子を見守り、さりげないサポート、食事介助を行っている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	オープンキッチンになっており、音や匂いが感じやすい環境になっている。又、調理状況を説明したり声かけやコミュニケーションを図りながら対応している。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	1人ひとりの摂取量を把握し、その状態に応じ、食事形態の工夫や摂取量の少ない方には、栄養補助食品の活用を行っている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	摂取量が少ない場合は、少しずつの量で回数を増やしての水分補給や好物の飲み物、飲みやすい物(アイソトニックゼリー)、栄養補助食品等で利用者に応じて対応している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理方法は、随時、確認したり、事前に調べている。献立は、偏りがないように配慮している。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	日光干ししたり、ハイター消毒をして、食中毒に努めている。魚、野菜等は市場から直接、業者が配達して頂いている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	研修や歯科の往診時に、口腔ケアの必要性や重要性の大切さを学び、理解している。				平成29年度から利用者の口腔ケアに万全を期すため、歯科医師の訪問診療を2週間に1回受けている。口腔内のチェックや部分義歯の手入れの仕方を指導してもらうことにより、職員は口腔状態を記録し、確認することが日常的にできるようになっており、利用者の口腔内は常に清潔に保たれている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	個人の歯科往診記録を作っており、歯茎の腫れや義歯の状態の把握に努めている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	二週間に一度、歯科衛生士による口腔ケアを行っており、指導を受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	食後、汚れを取ったり、就寝前には、取り外し洗浄後、ポリドントにつけている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等）	○	食後、歯磨きの声かけや口腔ケアを行っている。又、利用者それぞれに合わせ、歯ブラシ、洗浄液、ポリドント等を使用し、口腔内の清潔に努めている。				
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	問題があれば、歯科医に相談し往診に来て頂いている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	トイレで気持ちよく排泄できる事を頭に置き、1人ひとりの排泄状況の把握に努め、声かけ、トイレ誘導を行ったりその人に合ったオムツ、パットを選んでいる。				利用者一人ひとりの排泄パターンを確認し支援を行っている。日中はホール内のトイレを使用しているが、夜間のみポータブルトイレの使用やリハビリパンツの使用、日中夜間共にリハビリパンツの使用など、経済面にも配慮しそれぞれの排泄パターンに合わせた支援に努めている。排泄コントロールのため緩下剤を服用している利用者もいるが、毎回緩下剤を使用するのではなく、看護師などと相談し状態に応じて服用してもらうよう工夫している。体調不良時や退院直後などは、利用者の意思を確認しながら職員同士で話し合い、排泄用品を使い分けることでトイレでの排泄ができるよう支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	日頃の利用者の状態や様子、又看護師の説明等から理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	○	健康チェック表に記録し、排泄パターンを把握できるよう努めている。又、本人のしぐさや表情、時間を見て誘導している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	排泄状況を把握し、タイミングをみて、声かけしトイレ誘導をしている。又、体調、体力を考え夜間等、ポータブルトイレを使用している方もいる。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分補給、食事、運動等で改善が見られない場合は、主治医に相談している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	本人の表情やしぐさ、動き、声かけの反応を見て、トイレへの誘導を行っている。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツやパットの使用を始める際は、家族や本人に必要性を説明し納得して頂いている。又、本人の状態等に合わせ、使いやすいものを検討している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	日中は、トイレ誘導を行い、リハビリパンツにパットで対応しているが、夜間は、オムツでの対応になっている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	△	水分補給や運動を心がけているが、浣腸や緩下剤を使用しないといけない状況もある				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	△	利用者それぞれに、入浴の有無を確認しながら、希望の時間帯に沿うよう努めている。	◎		△	2日に1回程度の入浴を基本にしているが、毎日入浴している利用者も1名おり、同性介助の希望にも応えられるよう努めている。利用者が希望する時間に入浴できるようにしているが、夜間入浴の要望には応えられていないため、今後の取組みに期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	利用者の状態によるが、会話やコミュニケーションをとりながら、ゆっくり入浴してもらえるよう支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人が出来る事は声かけし見守っているが、出来ない事は、声かけし一部介助にて対応している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	1人ひとりの入浴の時間に合わせ、本人のペースを大切にしている。拒否される方には、探った原因や理由に応じて声かけの工夫や時間をおいて再度声かけするなど無理強いせず納得した上で入浴して頂いている。、				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前には、バイタルチェックを行い、顔色、表情、本人が強く拒否する場合は無理に進めず本人と相談し決めている。水分補給を行い、入浴後の経過観察も気をつけている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間は1時間に1度訪室し、安否、状態観察を行っている。又、夜間の日誌や24hシートを活用しトイレ回数や様子の把握に努めている。				睡眠導入剤にすぐに頼るのではなく、日中の活動量を増やしたり、眠れない利用者には、温かい飲み物の提供やゆっくりと話を聞くなど、利用者が落ち着き安眠につながるよう支援している。また利用者一人ひとりの睡眠のリズムを把握し、医師や看護師と相談しながら、利用者の安眠に向けた支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	午前中にレクリエーションや体操を行い、日中の活動量を増やすようにしている。又、天気の良い時はデッキに出て、日光浴をするなど試みている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	本人が必要とされ安心感を持つ方もおられる。協力医に夜間の状態や睡眠状態を説明し、協力医、看護師と連携しながら服薬の調整を行っている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	本人の意思や状態によって、日中も居室で横になり休んで頂いている。自立でない方は、状態を見極め、休む時間を作っている。				
22	電話や手紙の支援	a	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。	○	利用者自身が本人の携帯を持っており、家族と連絡をとっている方もおられる。又、友人と手紙のやりとりをしている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	電話をかけられない利用者は、本人からの希望があれば、職員が間に入り、繋いでいる。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話を持っている方は、居室でゆっくり話されている。又、ホームの電話は、職員が繋ぎ、居室で話して頂いている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	ホームに届いたはがきや手紙は、本人と家族に渡すものの区別をし、お渡ししている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	本人が電話を希望される場合は、職員が取り次ぎ状況を説明の上、理解、協力して頂いている。ご家族には、ユニット携帯番号を知らせており引き継ぎを行っている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	買物に出かけた時に、出来る方は、なるべく本人にお金を私できるように支援している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	買物を代行で行う事もあるが、必要な物など利用者と一緒に買物にでかけるよう努めている。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買物の際は、職員の支援で理解や協力を働きかけているが、日常的には行えていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら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。	○	現在、本人がお金を手元に持っている方はおられないが、本人の希望がある場合は、ご家族に相談し理解を得ていることから使えるように支援している。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入所時、本人の所持金については、本人や家族と相談して決めており、日々の日用品や欲しい物品については、一緒ににでかけ対応している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。（預り金規程、出納帳の確認等）。	◎	毎月、現金出納長（個別のお小遣い帳）のコピーを家族に郵送している。状況によって、事前に家族に報告し確認している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	初盆や墓参り、葬儀の参列できるよう同行介助を行っている。	◎		◎	今年は選挙が2回あり、「選挙に行きたい。」という要望に応えるために、職員が付き添って行った利用者が4名、家族や知人の協力を得て行った利用者が2名おり、利用者のニーズに対応できている。

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽 に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をして いる。	○	門は、日中開放しており、玄関の花壇には、季節の花の植え替えを利用者と一緒に行っている。	◎	◎	○	玄関先の花壇には、季節の花が植えられている。玄関は網戸で開放されて おり、来訪者が来たら声が事業所内に聞こえるようになっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物 品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。 （天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要な ものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な 雰囲気をそぐような設えになっていないか等。）	○	廊下のつきあたりに図書のコーナーを設置し、自由に好みの本を読んで頂けるようにしている。	◎	◎	○	共用スペースには大きなテレビやゆっくりと座れるソファが配置され、自宅 のリビングを思わせるような雰囲気である。食後にソファに座って中庭を眺 めながら一休みする利用者もあり、共用スペースから見る中庭の様子は1 日の時間の流れを体感することができる。壁には利用者の今年の目標が 記入されたものや、保育園児が作成した作品が飾られている。毎日掃除に 努めるほか、空気清浄機できれいな空気環境の維持にも努めている。季節 に応じた花を飾ったり、利用者と合作のひな人形等も飾られ、季節感を味 うことができる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮 し、掃除も行き届いている。	○	空気清浄機や消臭剤を使用したり、毎日の掃除や片付けを行いながら、清潔が保てるように心が けている。			○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働き かける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生 活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫 している。	○	季節にあった掲示物を一緒に作り飾ったり、季節の花や野菜を育て、水やり等も一緒に行ってい る。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気 配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしてい る。	○	図書コーナーを設置しており、1人でゆったり、本を読んだり、気の合う利用者同士、好みの場所で 談話している。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工 夫している。	○	扉、カーテンを設置しているが、浴室の脱衣所とトイレが同じペースとなっており、入浴者とトイレ使 用者が一緒になる時がある。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、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。	○	入所の際、使い慣れた家具や馴染みの物、又、家族写真や本人の作品（パッチワーク等）を自由 に飾り、その人らしい居室になっている。	◎		○	寂しくないよう花や鳥かごのシールを家族が居室の壁に貼り、枕元にはい つでも家族と話ができるよう携帯電話を置いている利用者や、居室のペラ ンダで自身の洗濯物を干している利用者などがおり、過ごしやすい居室に なっている。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「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 れるように配慮や工夫をしている。	○	建物内に手すりの設置、トイレ、風呂場の表示をしている。			○	職員は利用者の日常生活の様子を観察することで、利用者自身ができそう なことを把握し、実際に行ってもらうなど、調整しながら支援を行っている。 また、好きな時間に水分補給できるようお茶の準備をしたり、トイレの出入 口に大きく「トイレ」と表示したりと利用者が自立した生活を送れるよう工夫 している。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討 し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫を している。	△	危険な洗剤や消毒液等は、鍵をかけての保管をしている。利用者がうまいかない事があれば、そ の都度、話し合い検討している。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつで も手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれて いる。（ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の 品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等）	○	季節にあった掲示物を一緒に作り飾ったり、季節の花や野菜を育て、水やり等も一緒に行ってい る。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟） の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解してい る。（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの 異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきら め・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメ リット等）	○	玄関チャイムは設置しているが、出入り口の鍵はかけていない。拘束の一部だと理解している。自 由に出入りしているが、所在確認と見守りを行いながら支援している。	◎	◎	○	職員は鍵をかけないケアを理解し、利用者や家族が自由に出入りできる事 業所づくりを心がけている。防犯上夜間は玄関を施錠しているが、日中は 開放し自由に出入りすることができる。人の出入りがあればわかるように チャイムが鳴る仕組みになっている。玄関のチャイムの音に驚く利用者もい るため、状況に応じてチャイムの音を切ることもあり、利用者が不安になら ないよう配慮している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っ ている。安全を優先するために施錠を望む家族に対して は、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入所の際、説明を行い、理解を得ている。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理 的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなく てもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把 握、近所の理解・協力の促進等）。	○	玄関チャイムは、設置している。状態を見て見守ったり、他ユニットと連携しながら対応している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や 病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェイスシートや受診記録に情報を記入している。病状の変化があった場合は、申し送りやユニット会でカンファレンスを行っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	状態確認をし、特変あれば、健康チェック表や日誌、24hシートに記録し看護師に相談している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	協力医、看護師との連携が取れており、相談しやすい環境にある。				
31	かかりつけ医等の 受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	家族に確認をとり、希望があればそちらを優先している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたか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。	◎	家族に確認をとり、協力医と相談の上、適切な医療を受けれるように支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院に家族に同行して頂いている。家族が同行できない時は、電話にて結果報告を行っている。				
32	入退院時の医療機関との 連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供書の提出と口頭にて本人の状態がわかるよう伝えている。				
		b	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。	○	入院中、お見舞いに行ったり、医師、看護師に様子を聞くようにしている。又、地域連携室や担当医師、病棟の看護師とカンファレンスを行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	定期的な通院をしている利用者は、病院関係者との関係づくりができていますが、全てとは言えない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得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ている。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	各ユニットに常勤看護師1名ずつ、非常勤の看護師が1名配置されており、看護職との連携は図れている。日常の業務の中で、気付いた事は、積極的に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力医、看護師とも日頃より連携がとれており、相談できる体制である。緊急時、協力医は熱心に対応して下さっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	ユニット内に看護師がいない場合は、他のユニットの看護師に相談の上、対応している。又、日々の健康チェック表や観察から、変化や異常があった場合は、早めに協力医に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	カルテに内服薬に関する説明書を入れており、内服薬はほぼ理解しているが、副作用の全ての理解までは出来ていない。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	朝、昼、夕、寝る前と個別に分け、指示通り服薬できるよう努めている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	現状に薬の内容、量等が適切であるか、看護師と相談しながら支援にあたっている。新しい薬の副作用については看護師が日誌に記入している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	本人の状態や変化は記録に残し、状態に応じて協力医に相談し、受診や情報提供を行っている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	契約時に説明を行っている。状態の変化があった場合は、その都度、家族、医師との話し合いを設け、意向や方針の確認を行っている。				入居時に利用者や家族に看取りができる旨を説明している。実際に家族の希望で看取りをする場合は、かかりつけの病院の医師が判断し利用者や家族に説明した後に、会議を開き職員間で情報の共有をしている。事業所での看取りの実績があり、看取りに入ると夜間でもかかりつけ医の訪問があるほか、法人の代表者が敷地内に居住しているため、職員も安心して看取り支援を行うことができる。看取り後の職員の心のケアにも取り組めており、職員からは「見送りができて良かった」などの意見も出ている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	協力医の交えてのカンファレンスや職員全員が話し合い、情報を共有し方針を決めている。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	重度化、終末期に不安を抱える職員も少なくはなく、連絡体制の整備やその都度説明を行い、できるように指導している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	ホームに出来る事出来ない事は、家族に説明し理解を得ている。段階に応じ、家族の意向を確認している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	状態の変化に応じて、チームでの話し合いを行ったり、協力医とも連携を図りながら、安心して終末期を過ごせるようにサポートしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	面会は、職員が家族の話に傾聴し、家族の思いを理解するよう努めている。又、家族会では、看取りに関する疑問等について話し合っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修で学ぶ機会があり、看護師からも指導がある。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	マニュアルの作成、感染予防用セットの準備を行っており、流行しそうな前に施設内で看護師の指導のもと、勉強会を行っている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	保健所や医療機関が行っている研修に参加し、取り入れている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	施設負担で、予防接種を受けたり、手洗い、うがい、マスク使用、消毒の徹底。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	玄関、フロアに消毒液、マスクを設置し、来訪者にも協力をお願いしている。職員は、1ケアごとに、手荒いを行うよう努めている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	来訪時は、家族に本人の様子や近況報告を伝え、コミュニケーションを図る。				花見や敬老会は家族会も兼ねて実施しており、家族会を行事と一緒にすることで家族会への参加が増え、敬老会には12名の家族の参加が得られている。また行事の際のもちつきや芋炊きの準備を利用者や家族と一緒にいき、その中で家族から「表情がいい」、「笑顔が見られて嬉しい」などの言葉や、世間話をしながら家族の思いを聞き出すこともできている。今後は、家族会に職員が同席せず、家族のみで話し合える機会も設ける予定にしている。参加できない家族には、担当者からの手紙や会議録を渡すなど、事業所や利用者の近況、職員の異動等を伝えられるよう努めている。家族とは日頃から何でも話し合えるいい関係が築けており、面会時に気軽に気になることなどを意ってもらえている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。（来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等）	◎	笑顔で対応。飲み物をお出しし、寛いでいただけるよう配慮している。遠方の家族が帰省の際は、ソファベッドを入れたり、食事の希望があれば、応じている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。（食事づくり、散歩、外出、行事等）	○	お花見、夏祭り、敬老会、感謝祭、家族会等のイベントなどをご案内し参加を呼び掛けている。	◎		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。（「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等）	○	毎月1回の発行誌では、行事、外出時の写真を掲載し暮らしぶりが判るようにしている。又、家族への手紙には近況報告を記入している。	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	日頃から家族とのコミュニケーションは図れており、気なる事や不安に感じている事を面会時や電話等で報告している。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。（認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等）	○	病状の説明や対応の仕方を理解して頂き、本人と家族との関係が再構築されるよう努めている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。（行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等）	○	変更があった場合は、報告している。	○		○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。（家族会、行事、旅行等への働きかけ）	○	行事や家族会の参加人数等も増えてきており、家族同士の交流は徐々に図られるようになってきている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	リスクについて説明はするが、それに対応しての心配や不安は感じないような説明に心がけている。				
38	契約に関する説明と納得	j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	日頃から家族とのコミュニケーションを図っており、何でも話せる関係性が築けている。			○	
		a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	管理者が十分な説明を行っている。又、必要時には、家族が面談し納得できるよう努めている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	契約時、退去についての説明を行い、家族に理解してもらっている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。（食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等）	○	具体的に説明し、同意を受けている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	事業所の開設時には、地域住民に説明会を行っている。		○		近くの保育園の園児が3か月に1度ミュージックケアで来所しており、天気の良い日などには事業所内の芝生で園児たちがお弁当を食べて行くこともある。また、町内会に加入し職員と利用者が地域の清掃をしたり、公民館行事などにも積極的に参加したりと地域の人たちとの関係が深められるような取り組みもしている。さらに年4回開催している認知症カフェの開催日を地域の介護支援専門員からのアドバイスで土曜日から火曜日に変更しており、地域の人たちの助言も活かしていることが窺える。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	○	町内の清掃活動の取り組みや地域の行事、イベントに参加したり、事業所の行事には、案内を出すなど働き掛けている。		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	民生委員など、利用者を見守って支援してくれるが、一部の方であり、地域全体に迄には至っていない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	地域の保育園児が散歩に来たり、イベント時には一部ではあるが、地域の方が立ち寄って下さる。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	広報誌の配布をしたり、イベントのお誘いの声かけをしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	○	笑いヨガ、地域サロン、カラオケ、フラダンス、ミニ花、玄関華の生け込等、ボランティア活動を通して、生活の充実を図っている。				
		g	利用者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。	△	馴染みの美容院、歯科、商店に出向き、心豊かな暮らしが出来るよう支援している。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	○	行事やイベントの際には、地域の方に案内を出したり、地域の商店に広報誌を貼っていただく協力を得ている。				
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	利用者の参加は少ないが、家族、地域の人達は、参加して頂いている。	○		○	運営推進会議は法人が運営する2事業所合同で実施しており、利用者の参加は少なくなっているが、地域の他グループホームや地域密着型の通所介護の職員の参加が得られている。外部評価についての取り組み内容や課題を説明し、参加者から意見等を出してもらい今後の運営に活かせるよう努めている。
		b	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（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	○	外部評価の結果がまとまり次第、運営推進会議にて報告している。			○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議のメンバーからは、意見、感想は頂くが、提案などは少ない。		◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	運営推進会議に次回の開催日を伝え、開催日が近くなると再度ご案内している。		◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	その都度、高齢者福祉課に議事録を作成し提出している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	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、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	ホーム玄関に事業所全体の理念を掲げ、理念に元ずいた各ユニットの介護目標を立てている。年度末には、振り返り見直しを行っている。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	見学や訪問の際は、理念の説明を行っている。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	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、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修案内等、各ユニットに配布し周知している。希望者を募り、各職員の職種や力量に合わせ声かけしている。				管理者は職員の表情や言葉を確認することでストレスや疲れを感じていないか判断するよう心がけ、業務での会話を通して疲れが見られる場合には、「有休を取って休みますか」と声をかけ、休息できるよう配慮している。代表者は職員の誕生月にリフレッシュ休暇を設けており、取得できるよう勤務体制等配慮している。また職員には内部や外部での研修に参加してもらい、知識や技術の取得を図りサービス向上に努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	救急訓練、研修報告の実施は出来ている。年度初めに年間計画は立てているが、計画通りには行えていない。				
		c	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。	○	年度末に代表者との面接を行い、勤務状況や相談、意見交換を行っている。又、リフレッシュ休暇(誕生月)をとることが出来、職員のモチベーションがあがるよう努めている。				
		d	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、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	相互研修、研修会へは職員の負担にならないよう、交通費、研修費用、宿泊費、勤務の調整を行っている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	勤務の調整、有休の消化を随時行っており、誕生月には、リフレッシュ休暇を設けている。	◎	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	新人研修をして、全職員内部研修うお受けている。				虐待についての研修などを入社時に受け、入社後も継続研修を受けることで理解できるようにしている。職員が冗談で利用者に言った言葉を他の職員が聞き、「ちょっとおかしい」と感じたため、管理者に報告し管理者から職員に助言を行い、その後の支援の際の声かけが良くなった事例もあるなど、不適切なケアが見られた場合にはその改善に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ユニット会、申し送りで振り返り、話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見過ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	職員1人ひとりが注意をはらい、不適切なケアと判断した場合は、代表者、管理者に報告、相談している。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	ホームやユニットの様子や、職員の体調管理を行い、常に注意を払い声かけ、確認をしている。				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束の必要性があると思われた時は、家族に理由や経緯を説明し、同意書を頂いており、職員、家族とも確認を行っている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	利用者の状況に合わせ、身体拘束の必要性を、ミーティング、ユニット会で話し合っている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	×	現在、家族等からの拘束や施設への要望は、あがっていない。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	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び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	外部研修で学ぶ機会がある。成年後見制度を利用されている方もおられ、実際のケースを通して理解している。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	現在、利用者、家族からの相談はあがっていない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要に応じて情報提供を行っている。				
46	急変や事故発生時の 備え・事故防止の 取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時の対応策等は、申し送りやユニット会等で確認している。マニュアルはないが、連絡先の整備は行っている。				
		b	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。	○	定期的に内部研修で初期対応の訓練や応急手当での訓練は身につけている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	△	ヒヤリハットに記録し、その都度、職員間で検討し事故防止に努めているが、事故発生手前に関しては、まだできていない。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者の状況に応じて、リスクや危険について職員間で話し合い、事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情マニュアルは作成していないが、書面にまとめ、家族のやり取りを記録に残すようにしている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には、書面に家族とのやりとりを記録し、職員全体で話し合い、速やかに対応している。必要と思われる場合には、市町に相談、報告をするようにしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しては、職員全体で話し合い対策案を検討している。家族とは、連絡や相談をとりながら、納得できる形で話し合いを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	2か月に1度、介護相談員が来所され、利用者の意見や要望、苦情を聞く機会がある。又、常日頃、管理者、職員は、利用者の意見や要望を聞けるよう、努めている。			○	意見や苦情箱の設置はしているが意見などが入っていないため、介護相談員が2か月に1度訪問した際に利用者の意見を聞き、家族の希望については、運営推進会議や家族会、面会時などに管理者が積極的に話しかけ聞き取るようにしている。管理者は職員からの要望は小さなことでも法人代表に報告しており、施設の修繕や職員が使用しやすい掃除用具などを購入してもらうなど、即対応するようにしている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	2か月に1度の運営推進会議や家族会等で、意見交換ができる場を設けており、事業所では管理者が相談窓口になっている。	◎		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約当初だけで、適宜は行っていない。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	食事を共にしたり、現場に足を運び、いつでも意見や要望、相談ができる機会を作っており、様子や状況を確認している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	朝、夕の申し送りに参加し、常に現場の状況の把握に努めている。職員1人ひとりの意見や提案等が聴けるよう、それぞれに声かけを行うなど聴く機会を設けている。			○	

愛媛県グループホームあかり

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	外部評価には説明を行い、職員全員で1人ひとり自己評価に取り組んでいる。				今回の外部評価では職員全員が記入を行ったが、記載内容にバラつきが見られ、評価項目の基準を明確にしていかなければならないと管理者は感じている。今までの評価結果や課題行動計画の説明は口頭のみで行っていたため、今後は外部評価結果表を運営推進会議で委員に配布し確認してもらい、今後の運営に活かせるような率直な意見などが得られることに期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価の内容や結果、課題等は、職員で確認、共有している。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	取り組める内容、実現できる目標を設定している。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議等で報告している。家族へは、郵送をして、説明、周知している。	○	△	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	出来ていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成し、周知している。				年2回の避難訓練に近隣の地域住民の参加は得られていないが、地域での防災訓練には職員や利用者数名が参加している。備蓄は4日分程度あり、賞味期限などの確認は防災リスク委員が行っている。また原子力避難対策として、隣接市の事業所1つの受け入れをするようにしている。今後は災害対策に万全を期すため、近隣住民や地域の小学校などの協力が得られるような支援体制の構築に期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	日中、夜間想定や様々な状況を想定しての避難訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	防災、リスク委員が定期的に行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	近隣住民や他事業所との連携や支援体制は図れていないが、地域の消防団や消防署とは連携がとれており、訓練を観て頂き、評価、指導を受けている。	×	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	年に1度地域の共同訓練に参加している。又、災害時の情報伝達訓練や原子力災害の福祉施設受入等を行っている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	月に1度の広報誌に認知症に関する事柄や体調管理に関する内容を記載し、情報発信する事はあるが、啓発活動には及んでいない。				認知症カフェや月1回設置している相談窓口には、情報が十分ではないため参加者や相談者は少ないが、電話での相談や個別支援などは希望者がいれば対応を行っている。また、地域の高校生の和楽器演奏会や笑いヨガ、フラダンス、ミニいけばな教室などのボランティアを受け入れており、29年度は地域の現役看護師の1日研修も受け入れる予定である。今後は相談できる事業所であることの広報に力を入れるなど、相談件数が増えるよう取り組んで欲しい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	毎月、見学、相談日を設けている。施設見学はいつでも受け付けており、電話での問い合わせや相談にも対応できるように努めている。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地域サロン、フラダンス、演奏会、笑みちゃんカフェ、夏祭り、感謝祭等のイベントの際には、事業所を開放し会場として提供し一緒に参加している。又、保育園児の散歩コースにもなっている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	職場体験やボランティア等、要望があれば、積極的に受入を行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	町内清掃の参加や地域イベントには積極的に参加している。他、施設との交流を図ったり、通院や相談を通して、協力医や専門機関との連携も図れるようにしている。			○	