

(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!!
 シャンプ 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

【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10月16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) 4名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3870103714
事業所名 (ユニット名)	グループホームあゆーら Aユニット
記入者(管理者) 氏名	亀本信嗣
自己評価作成日	平成29年9月8日

<p>【事業所理念】 1. 利用者がやりたいことができる支援。 2. 利用者が行きたいところへ行ける支援。 3. 利用者が自由に居られる支援。 4. 利用者が地域の人と交流できる支援。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. ミーティングを行い、理念の理解及び共有を行った結果、理念を考えながら仕事を行うようになった。 2. 運営推進会議に参加される人が少なかった。結果マッサージ和、町内会長、民生委員、社会福祉協議会の参加が増えた。 3. 介護記録の様式を指摘される。結果研修に参加し様式及び書き方を学ぶ。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 母体法人は、保育事業を立ち上げ後、障害者総合支援事業、介護・家庭支援サービスを松山市内で展開し、当該事業所は、小規模多機能型施設と併設され開設14年となった。管理者と職員が、日々課題にぶつかりながらも共に協力し合い、前向きに頑張っている姿が頼もしく、活気が感じられる。事業所では「思いやりの心」を育てることを、改めて取り組みたいことのひとつとしている。職員は利用者や家族、職員同士の関わりの中で、初心に立ち帰り日々の業務に追われぬよう優しさもった対応で、寄り添っていきたい意向である。</p>
--	--	--

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。	○	利用者様一人一人と向き合う時間を作っている。	○	/	△	利用者の思いは生活の中での発言からくみ取ることが多く、介護記録や職員同士の会話の中で情報を共有している。身寄りのない利用者も多いため、本人の視点に立った話し合いに努めているが、利用者の暮らし方の意向についての記録は職員によって差があり、現在研修などで学びの機会を取り入れながら改善している。利用者の思いにより深く沿うためにも、アセスメント表の活用や情報の整理・更新に取り組んで欲しい。
		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。	○	その人らしい生活を把握、探し出そうとしている。	/	/	/	
		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。	○	家族とのかかわりを大切にし、職員共に共有を図っている。	/	/	/	
		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。	○	要望や思いを聞いた時、記録に残し共有している	/	/	/	
		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、生活を第一に考えている。	/	/	/	
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。	○	契約前等家族様から生活歴やこだわりを聞き出している。	/	/	△	入居時に生活歴等の聞き取りを従前の事業所や家族等から丁寧に行い、アセスメント表や「私の暮らしまとめシート」を作成しているが、入居後に得られた新しい情報の更新までには至っておらず、職員が関わりを通じて得るたくさんの情報を整理・更新し、利用者の生活歴やこだわりへの理解につなげて欲しい。
		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。	○	コミュニケーションの中で心身状態の把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	把握できている。共有している。	/	/	/	
		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・職員のかかわり等)	○	把握できている。共有している。	/	/	/	
		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。	○	介護記録にて把握できている。共有している。	/	/	/	
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。	○	関係者からは直接お話を聞き検討している。	/	/	△	併設する小規模多機能型施設との合同ミーティングで、利用者の課題について担当職員を中心にして検討し、内容は会議録で確認できる。さらに利用者が何を必要としているか、より深く検討していくためには、ユニット単位での話し合いが必要だと感じており、今後ミーティングの開催方法を改善したいとしている。
		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。	○	住み慣れた場所で自分らしい生活ができるように支援する。	/	/	/	
		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。	○	アセスメント時本人のやりたいことを課題にあげている。	/	/	/	

愛媛県グループホームあゆーら

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。	○	声掛け支援を行い本人の思いを尊重している	/	/	/	担当職員が中心となり、ミーティングでアイデアを出し合って検討した内容をまとめて土台を作成し、介護支援専門員が介護計画書を作成している。
		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。	○	担当者が気づいた問題点を報告共有し改善計画を実施	○	/	○	
		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。	○	介護計画に基づき重度化しても慣れ親しんだ暮らしを提供	/	/	/	
		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。	○	季節ごとに幼稚園、小学生、専門学生の協力をへている	/	/	/	
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。	○	介護記録に記入し実施している	/	/	○	介護計画書に掲げられた課題を介護記録に記入し、実践内容を記録している。記録内容については職員によって差があり、課題として外部研修での学びの機会を取り入れ改善へと向けている。できたか、できなかったかという結果だけでなく、その時々を利用者の言葉や表情、エピソード等の様子や、支援した具体的な内容が総合的に記録できるように取り組んで欲しい。
		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。	○	介護記録に結果を記入及び共有を行っている	/	/	○	
		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。	○	すべて介護記録に記入している。	/	/	△	
		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。	○	申し送りノートを二冊作成し別に記入し記録している	/	/	△	
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。	○	介護度の変更や急な体調不良の時にも変更を行っている	/	/	○	6か月毎の介護計画の期間に応じて見直しを実施している。利用者の状態に変化がない場合でも、毎月の合同ミーティングで現状を確認している。利用者の状態に変化があった場合は、その都度見直しを行い新たな介護計画を作成している。
		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。	○	おこなっている	/	/	○	
		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。	○	作成している。	/	/	○	
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。	○	必ずミーティングを開催している。	/	/	○	毎月の合同ミーティングや、日々行っている朝夕の申し送りを活用し、課題を検討している。参加できない職員も議事録を確認している。
		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。	○	会議において現場の考え利用者様の考えをまとめ工夫	/	/	/	
		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。	○	毎月第二木曜に会議を行うのを決めている	/	/	/	
		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。	○	参加できない方も議事録に記入し見ていただいている	/	/	○	
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。	○	申し送りノートにて共有をしている	/	/	○	会議録や申し送りノートを活用して全職員で情報を共有する仕組みがある。
		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)	○	重要情報は介護記録の重要事項に記入し共有	○	/	/	

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、意向を大切にしたい支援	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。	○	利用者様のしたいことを実現できるように努力している	/	/	/	衣服や入浴時間、その日の過ごし方など、生活のあらゆる場面で選択する機会をつくり、実際に職員がどちらにしたいかと声かけする場面が確認できた。職員が利用者の楽しみとなる言葉を引き出し、「そうなんよ！」と明るく言葉を返す利用者の様子が見られた。
		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)	○	ほとんど自己決定を進めている	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるか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。	○	日々体制を整え望を叶えている	/	/	/	
		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い支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	本人の生活のリズムを把握しペース習慣を把握している	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(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。	○	できている	/	/	/	
		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。	○	居心地の良い環境を作れるように努力している	/	/	/	
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い言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	利用者様を第一に考えて行動をとっている	/	◎	○	利用者を第一に、本人の立場になって気持ちを察するよう指導し、誇りやプライバシーを大切にしたい態度と配慮ができています。居室は利用者専用の場所であることを理解し、基本的な声かけやノックが実行され、羞恥心への配慮が特に必要な入浴や排泄時の声かけには、節度ある対応が見られた。
		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。	○	常に自分がその立場になったら、相手の気持ちを考えている	/	/	/	
		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しながら介助を行っている。	○	おこなっている	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、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。	○	利用者様の居室での入退出では必ず声掛けしている	/	/	/	
		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。	○	個人情報事は事務所に保管している	/	/	/	
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、利用者に助けを求め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。	○	家族のような関係を作り上げその中にも礼儀を入れている	/	/	/	同じことを繰り返し話す利用者には、他利用者が大声で「うるさい」と叫ぶ場面が調査時に実際に見られ、中立的な立場で職員が介入していた。利用者同士の不穏な場面において、他の利用者が「まあまあ」となだめる様子が伺え、利用者の力を発揮してもらいながら支援につなげている。
		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。	○	利用者様同士の会話にも助け合っていく会話が出ている	/	/	/	
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	お互い気の合う利用者様の把握に努めている	/	/	/	
		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は不安や支障を生じさせないようにしている。	○	レクリエーションの参加を促し支障のないよう努めている	/	/	/	

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
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。	○	家族様のおられる方に連絡し、レクの参加をさせていただいている				
		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。	○	ドライブにてなじみのある場所へ出かけている				
		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。	○	昔ながらの場所へドライブにしている。				
		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。	○	地域の子供たちも気軽に施設に訪れるようにしている				
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)	○	毎日の散歩を行い、外食レク、外出レクをおこなっている	△	○	○	日常会話の中で行きたいところについての希望を把握し、外出支援に活かしている。季節毎の行事を企画し、重度の利用者も戸外で過ごせる機会を設けており、今後も機会を増やしたいと考えている。
		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。	○	地域の方々に協力を得、行事に参加させていただいている				
		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。	○	取り組んでいる			○	
		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。	○	支援をしている				
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。	○	コミュニケーションの中で心身状態の把握に努めている。				「私の暮らしまとめシート」を用い、利用者のできることやできないことを把握し、過度な介助をせず見守りながらの支援に努めている。
		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。	○	軽い筋肉トレーニング、歩行練習、口腔ケアを実施				
		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)	○	できないことを支援している	○		○	
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。	○	カラオケの好きな方にはカラオケ、ゲームであればゲームを提供している				歌うのが好きな方や食べるのが好きな方など、利用者個々の楽しみを把握し、外出やレクリエーションを通じて楽しみごとや気晴らしができるよう支援に努めている。
		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。	○	一人一人の楽しみを知りできることを支援している	○	○	○	
		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。	○	カラオケ大会や、祭りの場で提供している				

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
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。	○	買い物支援を行い本人の好きな服を購入している	/	/	/	食事時等の食べこぼしをタオルでカバーする等、周囲にさとられず、会話を続けながらさりげなく介助する職員の様子が見られた。訪問美容や家族が協力しての外出の際に、馴染みの店に行き好みの髪型に整えている。今後は身だしなみやおしゃれの視点でのアセスメントを通じ、重度な状態であっても本人らしさを保てる支援に活かしてもらいたい。
		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に整えられるように支援している。	○	買い物支援を行い本人の好きな物を購入している	/	/	/	
		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。	○	できている	/	/	/	
		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。	○	生活費が少ない方は難しいがその他の方はできている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	状態状況に応じて実施	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人の希望にしている	/	/	/	
		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。	○	家族に確認できている	/	/	△	
		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。	○	理解して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。	○	テーブルをふいてくださったり、食器を下げる手伝いを支援	/	/	○			
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。	○	買い物支援をおこなっている	/	/	/			
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。	○	本人家族から聞き把握している	/	/	/			
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。	○	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、いろどりや器の工夫等)	○	刻み、とろみを使い工夫をしている。	/	/	/			
g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	しようしている(ほぼ家庭で使用していたもの)	/	/	○			
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。	○	見守り、一部介助にてサポートを行っている。	/	/	○			
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。	○	配慮できている	/	○	○			
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。	○	記録に残している、状態に応じて水分量記入	/	/	/			
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。	○	飲み物にトロミを使用したり、一日の服用回数も記入している	/	/	/			
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。	○	旬な食材を使用し栄養色合いにこだわり提供している	/	/	○			
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。	○	食事担当を決めその職員は食事を作るようにしている	/	/	/			

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
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。	○	理解している	/	/	/	毎食後、歯磨きなどの口腔ケアを促す声かけを行い、できないことは一緒に取り組んでいる。毎週歯科医の往診があり、状態に応じて早期に受診することができる。口腔ケア用品も毎週定期的に消毒し、衛生面にも配慮している。
		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。	○	食後口腔ケア及び口腔内の確認をおこなっている。	/	/	○	
		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。	○	口腔ケアの研修などにもさんかしている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔ケアの研修にて学んでいる	/	/	/	
		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に、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)	○	口腔ケアの研修にて学んでいる	/	/	○	
		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、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	歯医者にきてみていただいている	/	/	/	
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。	○	できるだけトイレ、ポータブルにてできるよう支援している	/	/	/	利用者の残存能力を活かし心身機能が維持できるよう、トイレでの自然排泄を基本とし、本人の希望や状態に応じてポータブルトイレを活用している。排泄面での気になることは医療関係者と連携し、相談できている。
		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。	○	器質性便秘、症候性便秘、薬剤性便秘	/	/	/	
		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)	○	排泄記録により把握している	/	/	/	
		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。	○	その方の生活を見直し必要な時間必要ではない時間で支援	/	◎	○	
		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。	○	生活に運動を取り入れ支援を行っている	/	/	/	
		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。	○	その人らしさの行動パターンを見つけ気づくように心がけている	/	/	/	
		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。	○	家族様のおられる場合家族と相談し決定している	/	/	/	
		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。	○	できている	/	/	/	
		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)	○	生活に運動を取り入れ支援を行っている	/	/	/	
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)	○	臨機応変に対応している	/	◎	○	週2回入浴を基本に、午前午後と利用者の状態や希望に応じて利用できるよう準備している。無理強いすることなく安心して入浴できるよう努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	特変がない方はできている	/	/	/	
		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。	○	本人の力を使っていたり出来ない事を支援	/	/	/	
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	1日の中でコミュニケーションをとりながら入浴していただいている	/	/	/	
		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。	○	看護師によるバイタルチェックを受け見極めている	/	/	/	

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	
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。	○	一日の生活のリズムを把握し睡眠パターンを見ている	/	/	/	利用者は概ね安眠傾向にある。利用者本来のリズムを大切にし、臨機応変に対応している。服薬に関しては、医療関係者と相談しながら行っており、総合的な支援ができています。	
		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。	○	眠れない利用者については主治医に相談している	/	/	/		
		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。	○	医師と相談し支援をおこなっている	/	/	○		
		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。	○	ほぼ本人の意思決定支援で取り組んでいる	/	/	/		
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。	○	定期的に家族へ連絡手紙をお渡ししている	/	/	/	/	
		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。	○	家族とできるだけ連絡が取れるように促している	/	/	/		
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでもかけられるようにしている	/	/	/		
		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。	○	できている	/	/	/		
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	している	/	/	/		
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。	○	理解している	/	/	/		
		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。	○	本人の行きたいときを把握し出かけている	/	/	/		
		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。	○	本人の行きたいときを把握し出かけている	/	/	/		
		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。	○	本人の希望にそっている	/	/	/		
		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。	○	話し合っている	/	/	/		
		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き、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)。	○	通帳水収に記入	/	/	/		
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	本人の思いをサービスに取り込んでいる	/	◎	○		利用者や家族の気持ちに柔軟に応えられるよう取り組んでいる。骨壺を持ち込み、お墓に入れてあげたいという利用者があり、本人が納得できる支援に向けて支援を検討しているところであった。

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。	○	玄関には利用者の作成した作品を置いたりしている	◎	○	○	明るい外観で、玄関ホールは利用者や職員の日々の様子を写真でわかりやすく展示し、温かみを感じられる。
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、家庭的な雰囲気を有しており、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。)	○	家庭的昔ながらのタンスなどを置いている	○	◎	○	リビングには利用者が子供時代に慣れ親しんだような古筆筒やほうきなどの懐かしい生活用品が揃えられ、実際に使用されている。清潔に清掃され、換気にも配慮されていた。日勤帯の時間にはリラククス効果のあるBGMをかけ、雰囲気を出している。
		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。	○	清潔に施設を保ち光音などにも対応している	/	/	/	
		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。	○	全館有線を取り入れ気持ちよい生活を送っていただいている	/	/	/	
		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。	○	リビングでの生活、レクでのかかり自由間を工夫している	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレのドアには使用中の提示をし見えないようにしている	/	/	/	
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	馴染みの物を入居の際持ってきていただいている	○	/	◎	マッサージチェアを置く方や、生活習慣に応じ敷敷きを取り入れるなど、それぞれの利用者が好みの居室をつくっている。
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。	○	本人の希望を第一に考え生活しやすいよう配慮している	/	/	○	リビングを中心にして、お風呂やトイレ、居室がわかりやすく一目で確認しやすい配置になっている。居室がわかりやすいよう表示することで、利用者の混乱を防ぐよう配慮している。
		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。	○	刃物等別の場所に配置をおこなっている	/	/	/	
		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)	○	馴染みの物を入居の際持ってきていただいている	/	/	/	
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)	○	コミュニケーションの中で心身状態の把握に努めている。	◎	◎	◎	事業所は国道高架傍の交通量も多い場所にあるが、鍵を使用することの弊害を理解し、日中の施錠の使用はない。見守りを中心とした見守り支援で、利用者の自由な生活を支援している。
		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。	○	家族の理解を得ている	/	/	/	
		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)。	○	面会終了時間のみ玄関の施錠をおこなっている	/	/	/	

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
(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。	○	入居前、入居時に確認をおこなっている				
		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。	○	日々の健康記録、申し送り表にも記載している				
		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。	○	在宅の先生と何時でも連携をするようにしている				
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。	○	支援できている	◎			
		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。	○	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。	○	必ず家族を通し合意を得ている				
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。	○	病院にて伝えている				
		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。	○	できている				
		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。	○	在宅の先生と連携がとれている				
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。	○	協力医療機関に相談している				
		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。	○	できている				
		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。	○	連絡網を作成し順序をえている				
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。	○	医師、看護師の指示のもと理解している				
		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。	○	医師、看護師の指示のもと支援している				
		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。	○	薬の変更前後様子を記録している				
		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。	○	薬の変更前後様子を記録し報告している				

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
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。	○	重度化になるにつれ家族との連携相談をおこなっている	/	/	/	<p>看取りの経験を持ち、協力医療機関と連携しながら支援することができている。事業所としてできる限りの支援に努めたいという気持ちを持ち、揺れ動く家族等への精神面での支えとしての機能についても理解している。この数年は看取り支援がなかったこともあり、利用者や家族、そして職員の安心につなげるためにも、定期的な学びの機会を取り入れて欲しい。</p>
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	医師、看護師、職員と共有をしている	○		△	
		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。	○	利用者様の日々の状態の把握に努め支援をしている	/	/	/	
		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。	○	最終段階では医師からの説明をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	医師の指示のもと連携をとっている	/	/	/	
		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)	○	家族の話をしっかり受け止め相談をおこなっている	/	/	/	
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。	○	以前利用者の方で経験があり共有している	/	/	/	<p>(This section is crossed out in the original image)</p>
		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。	○	マニュアル作成をし瞬時に対応している	/	/	/	
		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。	○	感染症予防の注意喚起を作成し張り付けている	/	/	/	
		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。	○	定期的にその時期の感染症の注意喚起をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	各場所に消毒液を配置しその都度使用するよう勧めている	/	/	/	

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	本人とともに支え合う 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。	○	利用者さんを第一に考え関係を築いている	/	/	/	家族会や行事に家族等が気軽に参加できるよう機会を作り、暮らしぶりについては便りを発行し送付している。生活保護利用者や家族との関係が薄い状態の利用者には市と連携し、より良く暮らせるよう支援に努めている。運営に関する事柄や出来事について、家族が十分に納得して協力を得られる関係には至っていないと感じており、分かりやすい説明など伝え方の工夫に取り組んで欲しい。来訪時には声かけなどの関係づくりが行われている。
		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)	○	気持ちよくホームに訪れることができるよう整備をしている	/	/	/	
		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)	○	できている。祭りの参加、花見の参加等にて	◎	/	○	
		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)	○	介護記録を見ていただきどのような様子であるかを説明している	◎	/	○	
		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な内容を把握して報告を行っている。	○	家族からの要望、不安など報告している	/	/	/	
		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)	○	過去との変化に応じて説明理解をしていただいている	/	/	/	
		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)	○	以前改装工事の際その都度報告し理解をえている	x	/	△	
		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)	△	夏祭り、花見などに家族に参加を声掛けしている	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり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い対応策を話し合っている。	○	状況に応じて家族との共有を支援	/	/	/	
		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。	○	家族面会時には声掛けを実施している	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	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。	○	本人様家族に説明をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	退去の際には本人家族と話し合い納得のいく場所へ支援をおこなっている	/	/	/	
		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)	○	電話及び文章にて同意をえている	/	/	/	

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。	○	運営推進会議にて地域の方々に報告をおこなっている	/	○	/	町内会に参加し、日常的なあいさつはもちろん活動にも積極的に参加する姿勢を持っている。事業所行事にも地域住民が多数参加し、相互協力関係が構築できている。
		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)	○	地域の祭り、秋祭り等参加している	/	○	○	
		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。	○	核松では子供たちがたくさん支援してくださっている	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	子供たちが多い	/	/	/	
		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。	○	子供たちのお付き合いが多い	/	/	/	
		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)	○	行事などでは保育園、小学生の支援がある	/	/	/	
		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。	○	警察のOBさんの見回りや勤務により安全な暮らしの提供をおこなっている	/	/	/	
		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)。	○	夏祭りやイベントにて知っていただいている	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	△	毎回ではない	x	/	x	併設の小規模多機能型施設と合同で開催している。事業所からの報告が中心で、質疑応答についても参加者から受ける質問に答えるのみにとどまっていると気づきを持っており、家族の参加もほとんど得られていないことも気になる点となっている。運営推進会議の意味を改めて考え、開催日時や議題などのあらゆる角度からの見直しが必要な状況にあり、参加者にとって有意義な会議になること、また、話し合った内容について議事録にまとめ、サービス向上に活かしていけるように期待したい。
		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。	○	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。	○	報告し共有している	/	◎	△	
		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。	○	テーマによりその都度メンバーがかわっている	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	市役所へ公表している	/	/	/	

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。	○	取り組んでいる	/	/	/		
		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。	○	伝えている	○	○	/		
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。	○	取り組んでいる	/	/	/	代表者は職員と面談する機会を年2回設け、働きやすい職場環境の整備に努めている。	
		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。	○	おこなっている	/	/	/		
		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。	○	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)	○	参加している	/	/	/		
		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。	○	福利厚生にて軽減しよう取り組んでいる	/	◎	○		○
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。	○	すべての職員は虐待防止の研修に参加している	/	/	/	不適切なケアが見過ごされないよう管理者が注意して指導し、「ちょっと待って」といったスピーチロックが行われないよう、言葉での不適切ケアについても職員間で注意し合える関係にある。	
		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。	○	毎日の申し送りにて話し合っている	/	/	/		
		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。	○	知っている。すぐに報告するように伝えている	/	/	/		○
		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。	○	コミュニケーションを大切に注意を払っている	/	/	/		/
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。	○	マニュアルを作成している	/	/	/		
		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。	○	毎月のミーティングにて拘束の勉強をしている	/	/	/		
		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。	○	身体拘束のない施設を説明している	/	/	/		

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
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。	○	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。	○	おこなっている	/	/	/	
		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。	○	地域包括との連携をとっている	/	/	/	
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。	○	対応マニュアルを作成している	/	/	/	
		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。	○	年一回は普通救命講習を受けている	/	/	/	
		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。	○	毎月ミーティングで職員で集まり検討している	/	/	/	
		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。	○	毎月ミーティングで職員で集まり検討している	/	/	/	
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。	○	苦情対応マニュアルの通りの対応を理解している	/	/	/	
		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。	○	苦情対応マニュアルの通りの対応をしている	/	/	/	
		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。	○	家族の納得をえながら話し合い関係を作っている	/	/	/	
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)	○	利用者の意見を取り入れたときには直ぐに対応している	/	/	○	利用者や家族には、事業所内外の相談窓口の所在を伝え、面会時等に気軽に発言できるように説明している。職員は日頃から気軽に意見を言える環境にあり、管理者は職員の意見や提案を大切にしている。
		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)	○	家族会の時以外においても環境を作っている	◎	/	○	
		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。	○	運営規定に記載している	/	/	/	
		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。	○	介護部門の会議を行い直接話し合いをしている	/	/	/	
		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。	○	半年に一回面談、その他はいつでも相談にのっている	/	/	○	

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
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。	○	おこなっている				自己評価に全職員で取り組むことで、一人ひとりがサービス評価の意義や目的を深く理解し、より良いケアにつなげられるようにして欲しい。運営推進会議で評価結果等について伝えてはいるが、報告のみに留まっている現状にある。運営推進会議の見直しを含め、会議参加者の協力を得て、今後の取り組みのモニターをしてもらう等、目標達成に向けた取組みを期待したい。
		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。	○	自己評価することに意識がかわっている				
		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。	○	取り組んでいる				
		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。	○	必ず報告し、評価をしていただいて共有しあっている	×	○	×	
		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。	○	確認できている				
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)	○	対応マニュアルを作成し訓練している				様々な災害に対するマニュアルを整備し、状況に応じた具体的な対応を把握することができている。近隣の他事業所と日頃から連携し、災害時にも相互協力体制を敷いている。運営推進会議で議題に取り上げて話し合いの機会も持っているが、家族や地域住民は不安を持っている現状にある。今後も様々な時間帯や災害を想定した繰り返しの避難訓練を家族や地域住民と連携して実施し、不安軽減に努めて欲しい。
		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。	○	消防訓練以外においてもミーティングにて共有している				
		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。	○	定期的に交換をしている				
		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。	○	年に二回、災害についての話し合いをもっている	×	△	×	
		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)	○	管理者スタッフは自衛隊の災害訓練に参加している				
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)	○	認知症ケアについて地域の方と交流話し合いをもっている				地域包括支援センターを通じ、地域の相談支援や近隣の幼稚園との交流、小学校の福祉体験の受け入れがあり、関係機関との連携により、地域活動を協働しながら行っている。
		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。	○	おこなっている		○	○	
		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)	○	夏祭りを開催し約200名以上の地域の方を招いている				
		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。	○	調理実習生の受け入れをしている				
		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)	○	事業所は地域の一人として地域活動に参加し交流をしている			○	

(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

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!!
 シャンプ 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

【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10月16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) 4名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3870103714
事業所名 (ユニット名)	グループホームあゆーら Bユニット
記入者(管理者) 氏名	亀本信嗣
自己評価作成日	平成29年9月8日

<p>【事業所理念】 1. 利用者がやりたいことができる支援。 2. 利用者が行きたいところへ行ける支援。 3. 利用者が自由に居られる支援。 4. 利用者が地域の人と交流できる支援。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. ミーティングを行い、理念の理解及び共有を行った結果、理念を考えながら仕事を行うようになった。 2. 運営推進会議に参加される人が少なかった。結果マッサージ和、町内会長、民生委員、社会福祉協議会の参加が増えた。 3. 介護記録の様式を指摘される。結果研修に参加し様式及び書き方を学ぶ。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 母体法人は、保育事業を立ち上げ後、障害者総合支援事業、介護・家庭支援サービス事業を松山市内で展開し、当該事業所は、小規模多機能型施設と併設され開設14年となった。管理者と職員が、日々課題にぶつかりながらも共に協力し合い、前向きに頑張っている姿が頼もしく、活気が感じられる。事業所では「思いやりの心」を育てることを、改めて取り組みたいことのひとつとしている。職員は利用者や家族、職員同士の関わりの中で、初心に立ち帰り日々の業務に追われぬよう優しさもった対応で、寄り添っていききたい意向である。</p>
--	--	---

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。	○	利用者様一人一人と向き合う時間を作っている。	○	△		
		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。	○	その人らしい生活を把握、探し出そうとしている。	△	△		
		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。	○	家族とのかかわりを大切に、職員共に共有を図っている。	△	△		利用者の思いは生活の中での発言からくみ取ることが多く、介護記録や職員同士の会話の中で情報を共有している。身寄りのない利用者も多いため、本人の視点に立った話し合いに努めているが、利用者の暮らし方の意向についての記録は職員によって差があり、現在研修などで学びの機会を取り入れながら改善している。利用者の思いにより深く沿うためにも、アセスメント表の活用や情報の整理・更新に取り組んで欲しい。
		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。	○	要望や思いを聞いた時、記録に残し共有している	△	△		
		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、生活を第一に考えている。	△	△		
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。	○	契約前等家族様から生活歴やこだわりを聞き出している。	△	△		
		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。	○	コミュニケーションの中で心身状態の把握に努めている。	△	△		
		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。	○	把握できている。共有している。	△	△		
		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・職員のかかわり等)	○	把握できている。共有している。	△	△		入居時に生活歴等の聞き取りを従前の事業所や家族等から丁寧に行い、アセスメント表や「私の暮らしまとめシート」を作成しているが、入居後に得られた新しい情報の更新までには至っておらず、職員が関わりを通じて得るたくさんの情報を整理・更新し、利用者の生活歴やこだわりへの理解につなげて欲しい。
		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。	○	介護記録にて把握できている。共有している。	△	△		
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。	○	関係者からは直接お話を聞き検討している。	△	△		併設する小規模多機能型施設との合同ミーティングで、利用者の課題について担当職員を中心にして検討し、内容は会議録で確認できる。さらに利用者が何を必要としているか、より深く検討していくためには、ユニット単位での話し合いが必要だと感じており、今後ミーティングの開催方法を改善したいとしている。
		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。	○	住み慣れた場所で自分らしい生活ができるように支援する。	△	△		
		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。	○	アセスメント時本人のやりたいことを課題にあげている。	△	△		

愛媛県グループホームあゆーら

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。	○	声掛け支援を行い本人の思いを尊重している	/	/	/	担当職員が中心となり、ミーティングでアイデアを出し合って検討した内容をまとめて土台を作成し、介護支援専門員が介護計画書を作成している。
		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。	○	担当者が気づいた問題点を報告共有し改善計画を実施	○	/	○	
		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。	○	介護計画に基づき重度化しても慣れ親しんだ暮らしを提供	/	/	/	
		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。	○	季節ごとに幼稚園、小学生、専門学生の協力をへている	/	/	/	
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。	○	介護記録に記入し実施している	/	/	○	介護計画書に掲げられた課題を介護記録に記入し、実践内容を記録している。記録内容については職員によって差があり、課題として外部研修での学びの機会を取り入れ改善へと向けている。できたか、できなかったかという結果だけでなく、その時々を利用者の言葉や表情、エピソード等の様子や、支援した具体的な内容が総合的に記録できるように取り組んで欲しい。
		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。	○	介護記録に結果を記入及び共有を行っている	/	/	○	
		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。	○	すべて介護記録に記入している。	/	/	△	
		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。	○	申し送りノートを二冊作成し別に記入し記録している	/	/	△	
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。	○	介護度の変更や急な体調不良の時にも変更を行っている	/	/	○	6か月毎の介護計画の期間に応じて見直しを実施している。利用者の状態に変化がない場合でも、毎月の合同ミーティングで現状を確認している。利用者の状態に変化があった場合は、その都度見直しを行い新たな介護計画を作成している。
		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。	○	おこなっている	/	/	○	
		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。	○	作成している。	/	/	○	
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。	○	必ずミーティングを開催している。	/	/	○	毎月の合同ミーティングや、日々行っている朝夕の申し送りを活用し、課題を検討している。参加できない職員も議事録を確認している。
		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。	○	会議において現場の考え利用者様の考えをまとめ工夫	/	/	/	
		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。	○	毎月第二木曜に会議を行うのを決めている	/	/	/	
		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。	○	参加できない方も議事録に記入し見ていただいている	/	/	○	
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。	○	申し送りノートにて共有をしている	/	/	○	会議録や申し送りノートを活用して全職員で情報を共有する仕組みがある。
		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)	○	重要情報は介護記録の重要事項に記入し共有	○	/	/	

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、意向を大切にしたい支援	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。	○	利用者様のしたいことを実現できるように努力している	/	/	/	衣服や入浴時間、その日の過ごし方など、生活のあらゆる場面で選択する機会をつくり、実際に職員がどちらにしたいかと声かけする場面が確認できた。職員が利用者の楽しみとなる言葉を引き出し、「そうなんよ！」と明るく言葉を返す利用者の様子が見られた。
		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)	○	ほとんど自己決定を進めている	/	/	/	
		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。	○	日々体制を整え望を叶えている	/	/	/	
		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い支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	本人の生活のリズムを把握しペース習慣を把握している	/	/	/	
		e	利用者の活き活きした言動や表情(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。	○	できている	/	/	/	
		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。	○	居心地の良い環境を作れるように努力している	/	/	/	
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い言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	利用者様を第一に考えて行動をとっている	/	◎	○	利用者を第一に、本人の立場になって気持ちを察するよう指導し、誇りやプライバシーを大切にしたい態度と配慮ができています。居室は利用者専用の場所であることを理解し、基本的な声かけやノックが実行され、羞恥心への配慮が特に必要な入浴や排泄時の声かけには、節度ある対応が見られた。
		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。	○	常に自分がその立場になったら、相手の気持ちを考えている	/	/	/	
		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しながら介助を行っている。	○	おこなっている	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、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。	○	利用者様の居室での入退出では必ず声掛けしている	/	/	/	
		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。	○	個人情報事は事務所に保管している	/	/	/	
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、利用者に助けを求め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。	○	家族のような関係を作り上げその中にも礼儀を入れている	/	/	/	同じことを繰り返し話す利用者には、他利用者が大声で「うるさい」と叫ぶ場面が調査時に実際に見られ、中立的な立場で職員が介入していた。利用者同士の不穏な場面において、他の利用者が「まあまあ」となだめる様子が伺え、利用者の力を発揮してもらいながら支援につなげている。
		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。	○	利用者様同士の会話にも助け合っていく会話が出ている	/	/	/	
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	お互い気の合う利用者様の把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	レクリエーションの参加を促し支障のないよう努めている	/	/	/	

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
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。	○	家族様のおられる方がたには連絡し、レクの参加をいただいている				
		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。	○	ドライブにてなじみのある場所へ出かけている				
		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。	○	昔ながらの場所へドライブにしている。				
		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。	○	地域の子供たちも気軽に施設に訪れるようにしている				
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)	○	毎日の散歩を行い、外食レク、外出レクをおこなっている	△	○	○	日常会話の中で行きたいところについての希望を把握し、外出支援に活かしている。季節毎の行事を企画し、重度の利用者も戸外で過ごせる機会を設けており、今後も機会を増やしたいと考えている。
		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。	○	地域の方々に協力を得、行事に参加させていただいている				
		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。	○	取り組んでいる			○	
		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。	○	支援をしている				
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。	○	コミュニケーションの中で心身状態の把握に努めている。				「私の暮らしまとめシート」を用い、利用者のできることやできないことを把握し、過度な介助をせず見守りながらの支援に努めている。
		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。	○	軽い筋肉トレーニング、歩行練習、口腔ケアを実施				
		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)	○	できないことを支援している	○		○	
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。	○	カラオケの好きな方にはカラオケ、ゲームであればゲームを提供している				歌うのが好きな方や食べるのが好きな方など、利用者個々の楽しみを把握し、外出やレクリエーションを通じて楽しみごとや気晴らしができるよう支援に努めている。
		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。	○	一人一人の楽しみを知りできることを支援している	○	○	○	
		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。	○	カラオケ大会や、祭りの場で提供している				

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
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。	○	買い物支援を行い本人の好きな服を購入している	/	/	/	食事時等の食べこぼしをタオルでカバーする等、周囲にさとられず、会話を続けながらさりげなく介助する職員の様子が見られた。訪問美容や家族が協力しての外出の際に、馴染みの店に行き好みの髪型に整えている。今後は身だしなみやおしゃれの視点でのアセスメントを通じ、重度な状態であっても本人らしさを保てる支援に活かしてもらいたい。
		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に整えられるように支援している。	○	買い物支援を行い本人の好きな物を購入している	/	/	/	
		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。	○	できている	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	生活費が少ない方は難しいがその他の方はできている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	状態状況に応じて実施	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人の希望にしている	/	/	/	
		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。	○	家族に確認できている	/	/	△	
		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。	○	理解して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。	○		テーブルをふいてくださったり、食器を下げる手伝いを支援	/	/	○		
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。	○		買い物支援をおこなっている	/	/	/		
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。	○		本人家族から聞き把握している	/	/	/		
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。	○		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て調理方法としつつ、おいし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、いろどりや器の工夫等)	○		刻み、とろみを使い工夫をしている。	/	/	/		
g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○		しようしている(ほぼ家庭で使用していたもの)	/	/	○		
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。	○		見守り、一部介助にてサポートを行っている。	/	/	○		
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。	○		配慮できている	/	○	○		
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。	○		記録に残している、状態に応じて水分量記入	/	/	/		
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。	○		飲み物にトロミを使用したり、一日の服用回数も記入している	/	/	/		
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。	○		旬な食材を使用し栄養色合いにこだわり提供している	/	/	○		
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。	○		食事担当を決めその職員は食事を作るようにしている	/	/	/		

愛媛県グループホームあゆーら

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。	○	理解している				毎食後、歯磨きなどの口腔ケアを促す声かけを行い、できないことは一緒に取り組んでいる。毎週歯科医の往診があり、状態に応じて早期に受診することができる。口腔ケア用品も毎週定期的に消毒し、衛生面にも配慮している。
		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。	○	食後口腔ケア及び口腔内の確認をおこなっている。			○	
		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。	○	口腔ケアの研修などにもさんかしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔ケアの研修にて学んでいる				
		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に、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)	○	口腔ケアの研修にて学んでいる			○	
		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、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	歯医者にきてみていただいている				
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。	○	できるだけトイレ、ポータブルにてできるよう支援している				利用者の残存能力を活かし心身機能が維持できるよう、トイレでの自然排泄を基本とし、本人の希望や状態に応じてポータブルトイレを活用している。排泄面での気になることは医療関係者と連携し、相談できている。
		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。	○	器質性便秘、症候性便秘、薬剤性便秘				
		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)	○	排泄記録により把握している				
		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。	○	その方の生活を見直し必要な時間必要ではない時間で支援		◎	○	
		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。	○	生活に運動を取り入れ支援を行っている				
		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。	○	その人らしさの行動パターンを見つけ気づくように心がけている				
		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。	○	家族様のおられる場合家族と相談し決定している				
		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。	○	できている				
		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)	○	生活に運動を取り入れ支援を行っている				
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)	○	臨機応変に対応している		◎	○	週2回入浴を基本に、午前午後と利用者の状態や希望に応じて利用できるよう準備している。無理強いすることなく安心して入浴できるよう努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	特変がない方はできている				
		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。	○	本人の力を使っていたり出来ない事を支援				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	1日の中でコミュニケーションをとりながら入浴していただいている				
		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。	○	看護師によるバイタルチェックを受け見極めている				

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
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。	○	一日の生活のリズムを把握し睡眠パターンを見ている	/	/	/	利用者は概ね安眠傾向にある。利用者本来のリズムを大切にし、臨機応変に対応している。服薬に関しては、医療関係者と相談しながら行っており、総合的な支援ができています。
		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。	○	眠れない利用者については主治医に相談している	/	/	/	
		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。	○	医師と相談し支援をおこなっている	/	/	○	
		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。	○	ほぼ本人の意思決定支援で取り組んでいる	/	/	/	
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。	○	定期的に家族へ連絡手紙をお渡ししている	/	/	/	/
		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。	○	家族とできるだけ連絡が取れるように促している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでもかけられるようにしている	/	/	/	
		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。	○	できている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	している	/	/	/	
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。	○	理解している	/	/	/	/
		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。	○	本人の行きたいときを把握し出かけている	/	/	/	
		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。	○	本人の行きたいときを把握し出かけている	/	/	/	
		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。	○	本人の希望にそっている	/	/	/	
		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。	○	話し合っている	/	/	/	
		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き、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)。	○	通帳水収に記入	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	本人の思いをサービスに取り込んでいる	/	◎	○	利用者や家族の気持ちに柔軟に応えられるよう取り組んでいる。骨壺を持ち込み、お墓に入れてあげたいという利用者があり、本人が納得できる支援に向けて支援を検討しているところであった。

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。	○	玄関には利用者の作成した作品を置いたりしている	◎	○	○	明るい外観で、玄関ホールは利用者や職員の日々の様子を写真でわかりやすく展示し、温かみを感じられる。
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、家庭的な雰囲気を有しており、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。)	○	家庭的昔ながらのタンスなどを置いている	○	◎	○	リビングには利用者が子供時代に慣れ親しんだような古筆筒やほうきなどの懐かしい生活用品が揃えられ、実際に使用されている。清潔に清掃され、換気にも配慮されていた。日勤帯の間にはリラククス効果のあるBGMをかけ、雰囲気を出している。
		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。	○	清潔に施設を保ち光音などにも対応している	/	/	/	
		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。	○	全館有線を取り入れ気持ちよい生活を送っていただいている	/	/	/	
		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。	○	リビングでの生活、レクでのかかり自由間を工夫している	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレのドアには使用中の提示をし見えないようにしている	/	/	/	
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	馴染みの物を入居の際持ってきていただいている	○	/	◎	マッサージチェアを置く方や、生活習慣に応じ敷敷きを取り入れるなど、それぞれの利用者が好みの居室をつくっている。
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。	○	本人の希望を第一に考え生活しやすいよう配慮している	/	/	○	リビングを中心にして、お風呂やトイレ、居室がわかりやすく一目で確認しやすい配置になっている。居室がわかりやすいよう表示することで、利用者の混乱を防ぐよう配慮している。
		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。	○	刃物等別の場所に配置をおこなっている	/	/	/	
		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)	○	馴染みの物を入居の際持ってきていただいている	/	/	/	
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すことへの異常性、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)	○	コミュニケーションの中で心身状態の把握に努めている。	◎	◎	◎	事業所は国道高架傍の交通量も多い場所にあるが、鍵を使用することの弊害を理解し、日中の施錠の使用はない。見守りを中心とした見守り支援で、利用者の自由な生活を支援している。
		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。	○	家族の理解を得ている	/	/	/	
		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)。	○	面会終了時間のみ玄関の施錠をおこなっている	/	/	/	

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
(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。	○	入居前、入居時に確認をおこなっている				
		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。	○	日々の健康記録、申し送り表にも記載している				
		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。	○	在宅の先生と何時でも連携をするようにしている				
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。	○	支援できている	◎			
		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。	○	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。	○	必ず家族を通し合意を得ている				
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。	○	病院にて伝えている				
		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。	○	できている				
		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。	○	在宅の先生と連携がとれている				
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。	○	協力医療機関に相談している				
		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。	○	できている				
		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。	○	連絡網を作成し順序をえている				
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。	○	医師、看護師の指示のもと理解している				
		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。	○	医師、看護師の指示のもと支援している				
		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。	○	薬の変更前後様子を記録している				
		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。	○	薬の変更前後様子を記録し報告している				

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
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。	○	重度化になるにつれ家族との連携相談をおこなっている	/	/	/	<p>看取りの経験を持ち、協力医療機関と連携しながら支援することができている。事業所としてできる限りの支援に努めたいという気持ちを持ち、揺れ動く家族等への精神面での支えとしての機能についても理解している。この数年は看取り支援がなかったこともあり、利用者や家族、そして職員の安心につなげるためにも、定期的な学びの機会を取り入れて欲しい。</p>
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	医師、看護師、職員と共有をしている	○	/	△	
		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。	○	利用者様の日々の状態の把握に努め支援をしている	/	/	/	
		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。	○	最終段階では医師からの説明をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	医師の指示のもと連携をとっている	/	/	/	
		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)	○	家族の話をしっかり受け止め相談をおこなっている	/	/	/	
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。	○	以前利用者の方で経験があり共有している	/	/	/	<p>(This section is crossed out in the original image)</p>
		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。	○	マニュアル作成をし瞬時に対応している	/	/	/	
		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。	○	感染症予防の注意喚起を作成し張り付けている	/	/	/	
		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。	○	定期的にその時期の感染症の注意喚起をおこなっている	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども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。	○	各場所に消毒液を配置しその都度使用するよう勧めている	/	/	/	

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	本人とともに支え合う 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。	○	利用者さんを第一に考え関係を築いている	/	/	/	家族会や行事に家族等が気軽に参加できるよう機会を作り、暮らしぶりについては便りを発行し送付している。生活保護利用者や家族との関係が薄い状態の利用者には市と連携し、より良く暮らせるよう支援に努めている。運営に関する事柄や出来事について、家族が十分に納得して協力を得られる関係には至っていないと感じており、分かりやすい説明など伝え方の工夫に取り組んで欲しい。来訪時には声かけなどの関係づくりが行われている。
		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)	○	気持ちよくホームに訪れることができるよう整備をしている	/	/	/	
		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)	○	できている。祭りの参加、花見の参加等にて	◎	/	○	
		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)	○	介護記録を見ていただきどのような様子であるかを説明している	/	◎	○	
		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な内容を把握して報告を行っている。	○	家族からの要望、不安など報告している	/	/	/	
		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)	○	過去との変化に応じて説明理解をしていただいている	/	/	/	
		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)	○	以前改装工事の際その都度報告し理解をえている	/	x	△	
		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)	△	夏祭り、花見などに家族に参加を声掛けしている	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり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い対応策を話し合っている。	○	状況に応じて家族との共有を支援	/	/	/	
		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。	○	家族面会時には声掛けを実施している	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	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。	○	本人様家族に説明をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	退去の際には本人家族と話し合い納得のいく場所へ支援をおこなっている	/	/	/	
		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)	○	電話及び文章にて同意をえている	/	/	/	

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。	○	運営推進会議にて地域の方々に報告をおこなっている	/	○	/	町内会に参加し、日常的なあいさつはもちろん活動にも積極的に参加する姿勢を持っている。事業所行事にも地域住民が多数参加し、相互協力関係が構築できている。
		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)	○	地域の祭り、秋祭り等参加している	/	○	○	
		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。	○	核松では子供たちがたくさん支援してくださっている	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	子供たちが多い	/	/	/	
		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。	○	子供たちのお付き合いが多い	/	/	/	
		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)	○	行事などでは保育園、小学生の支援がある	/	/	/	
		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。	○	警察のOBさんの見回りや勤務により安全な暮らしの提供をおこなっている	/	/	/	
		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)。	○	夏祭りやイベントにて知っていただいている	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	△	毎回ではない	x	/	x	併設の小規模多機能型施設と合同で開催している。事業所からの報告が中心で、質疑応答についても参加者から受ける質問に答えるのみにとどまっていると気づきを持っており、家族の参加もほとんど得られていないことも気になる点となっている。運営推進会議の意味を改めて考え、開催日時や議題などのあらゆる角度からの見直しが必要な状況にあり、参加者にとって有意義な会議になること、また、話し合った内容について議事録にまとめ、サービス向上に活かしていけるように期待したい。
		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。	○	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。	○	報告し共有している	/	◎	△	
		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。	○	テーマによりその都度メンバーがかわっている	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	市役所へ公表している	/	/	/	

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。	○	取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	伝えている	○	○	/	
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。	○	取り組んでいる	/	/	/	代表者は職員と面談する機会を年2回設け、働きやすい職場環境の整備に努めている。
		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。	○	おこなっている	/	/	/	
		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。	○	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)	○	参加している	/	/	/	
		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。	○	福利厚生にて軽減しよう取り組んでいる	/	◎	○	
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。	○	すべての職員は虐待防止の研修に参加している	/	/	/	不適切なケアが見過ごされないよう管理者が注意して指導し、「ちょっと待って」といったスピーチロックが行われないよう、言葉での不適切ケアについても職員間で注意し合える関係にある。
		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。	○	毎日の申し送りにて話し合っている	/	/	/	
		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。	○	知っている。すぐに報告するように伝えている	/	/	/	
		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。	○	コミュニケーションを大切に注意を払っている	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成している	/	/	/	
		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。	○	毎月のミーティングにて拘束の勉強をしている	/	/	/	
		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。	○	身体拘束のない施設を説明している	/	/	/	

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
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。	○	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。	○	おこなっている	/	/	/	
		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。	○	地域包括との連携をとっている	/	/	/	
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。	○	対応マニュアルを作成している	/	/	/	
		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。	○	年一回は普通救命講習を受けている	/	/	/	
		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。	○	毎月ミーティングで職員で集まり検討している	/	/	/	
		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。	○	毎月ミーティングで職員で集まり検討している	/	/	/	
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。	○	苦情対応マニュアルの通りの対応を理解している	/	/	/	
		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。	○	苦情対応マニュアルの通りの対応をしている	/	/	/	
		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。	○	家族の納得をえながら話し合い関係を作っている	/	/	/	
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)	○	利用者の意見を取り入れたときには直ぐに対応している	/	/	○	利用者や家族には、事業所内外の相談窓口の所在を伝え、面会時等に気軽に発言できるように説明している。職員は日頃から気軽に意見を言える環境にあり、管理者は職員の意見や提案を大切にしている。
		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)	○	家族会の時以外においても環境を作っている	◎	/	○	
		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。	○	運営規定に記載している	/	/	/	
		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。	○	介護部門の会議を行い直接話し合いをしている	/	/	/	
		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。	○	半年に一回面談、その他はいつでも相談にのっている	/	/	○	

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
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。	○	おこなっている				自己評価に全職員で取り組むことで、一人ひとりがサービス評価の意義や目的を深く理解し、より良いケアにつなげられるようにして欲しい。運営推進会議で評価結果等について伝えてはいるが、報告のみに留まっている現状にある。運営推進会議の見直しを含め、会議参加者の協力を得て、今後の取り組みのモニターをしてもらう等、目標達成に向けた取組みを期待したい。
		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。	○	自己評価することに意識がかわっている				
		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。	○	取り組んでいる				
		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。	○	必ず報告し、評価をしていただいて共有しあっている	×	○	×	
		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。	○	確認できている				
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)	○	対応マニュアルを作成し訓練している				様々な災害に対するマニュアルを整備し、状況に応じた具体的な対応を把握することができている。近隣の他事業所と日頃から連携し、災害時にも相互協力体制を敷いている。運営推進会議で議題に取り上げて話し合いの機会も持っているが、家族や地域住民は不安を持っている現状にある。今後も様々な時間帯や災害を想定した繰り返しの避難訓練を家族や地域住民と連携して実施し、不安軽減に努めて欲しい。
		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。	○	消防訓練以外においてもミーティングにて共有している				
		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。	○	定期的に交換をしている				
		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。	○	年に二回、災害についての話し合いをもっている	×	△	×	
		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)	○	管理者スタッフは自衛隊の災害訓練に参加している				
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)	○	認知症ケアについて地域の方と交流話し合いをもっている				地域包括支援センターを通じ、地域の相談支援や近隣の幼稚園との交流、小学校の福祉体験の受け入れがあり、関係機関との連携により、地域活動を協働しながら行っている。
		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。	○	おこなっている		○	○	
		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)	○	夏祭りを開催し約200名以上の地域の方を招いている				
		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。	○	調理実習生の受け入れをしている				
		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)	○	事業所は地域の一人として地域活動に参加し交流をしている			○	