

(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三丁目8番15号
訪問調査日	平成30年11月29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) 14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	3890100989
事業所名 (ユニット名)	グループホームファミール桑原 Aユニット
記入者(管理者) 氏名	谷本 貴子
自己評価作成日	30年 11月 10日

<p>【事業所理念】</p> <p>安心して安全な生活の提供</p> <p>個人の尊重と自立支援</p> <p>地域交流の支援</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>入居者様の声や、意向がみられる場面や様子は記録に残すように意識した。担当者が中心となり、本人の暮らしの意向や思いに気付き代弁者となれるようにと、話し合った。運営推進会議は、家族の参加は少なかったが、地域の方の協力を得て、新しいメンバーの協力も得られた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>母体法人は医療機関であり、代表者が医師である。建物の2階部分に事業所があり、3階はクリニックを併設しているため、医療連携体制に心強さがあり、利用者や家族の安心感につながっている。調査当日に利用者の状態が急変するという状況があったが、どの職員も落ち着いて対応しており、他利用者に不安感を与えないように配慮していると感じられた。管理者の気さくで明るい人柄に、職員は厚く信頼を寄せており、事業所内の雰囲気や調和のとれたバランスの良さが伺えた。職員は運営上の課題を真摯に受け止め、利用者本位の支援に向け団結しており、今後のさらなる飛躍が期待できる事業所である。</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。	○	○ 普段の暮らしの中での観察や会話、コミュニケーションから、本人の暮らしへの意向を把握できるように努めている。	○	/	○	○ 普段の暮らしの中でコミュニケーションを大切にしながら「買い物に行きたい」「あれがしたい」と、利用者の思いを聞いている。言葉にできない利用者には、表情の観察をしっかりと行い、少しでも思いが把握できるように努めている。把握した情報は、アセスメント表に残しながら共有している。
		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。	○	○ 暮らしの様子や、表情などから、本人の視点で考え、カンファレンス等でもそれぞれの気づきを確認しながら、把握していくようにしている。	/	/	/	
		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。	○	○ 面会時や電話、手紙などで連絡をとりながら、思いや意向を伺い話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	○ 経過記録には表情や言葉も記録し、本人の思いが具体的に整理できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	○ 表情の変化や発言など見逃さないように、細やかな記録となるように努めている。	/	/	/	
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。	○	○ 入居時のアセスメントを細かくとり、また、本人との会話や家族の面会時にも話を伺い、意向を聞き取っている。	/	/	○	○ 入居時のアセスメントでは、キーパーソンである家族を中心に、これまでの生活歴などをしっかりと聞くようにしている。時には知人の面会があり、昔話を聞くことがある。
		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。	○	○ アセスメントから、得意なこと、好きなこと、日頃の過ごし方など聞き取り、得意なことや、好きなことを生活の中で活かしているけるように援助している。	/	/	/	
		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。	○	○ 日頃の様子を観察し、記録に残す事で不安な場面や、落ち着かない様子を見逃さないようにしている。	/	/	/	
		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)	◎	◎ 日常の変化や様子を毎日の申し送りや、チェック表、環境の変化など総合的に見て、不穏の原因を探るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	○ 職員はなじみの関係でひとりひとり把握するように努めており、申し送りや記録などから把握できるようにしている。	/	/	/	
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。	◎	◎ 担当者を付け、担当者の代弁者として本人の視点で検討できるように努めている。	/	/	○	○ 利用者ごとに担当職員が決まっており、利用者の代弁者として気持ちを理解し、カンファレンスで話し合いを行っている。
		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。	○	○ 日々の様子観察、コミュニケーションから、気づきをケアに活かせるように、記録、申し送り、などで共有し、ケアに組み込んでいる	/	/	/	
		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。	○	○ 毎月のカンファレンスで評価をし合い課題をチームで共有している。	/	/	/	

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。	○	職員の都合や、業務の効率化を優先せず、本人の思いや望む暮らし方が出来るようなプランとなっている。				カンファレンスで話し合った内容をもとに家族と話し合い、課題を共有したり、意見を反映して介護計画を作成している。
		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。	○	面会時は報告だけではなく家族や関係者の意見も頂き、チームとして本人に向きあえるように、連携が取れるように努力している。	○		○	
		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。	○	環境の変化を避け、慣れ親しんだ暮らしを継続できるように配慮している。				
		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。	○	家族や友達、地域のボランティアなどの力も借りながら、安心して暮らせるように協力いただいている。				
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。	◎	ケアプランは皆が目を通すような書式にしており、スタッフ全員で取り組んでいる。			◎	介護計画は誰が見てもわかりやすい記載に工夫があり、カンファレンスで内容を理解し、共有している。介護計画に沿った実践内容は、毎日ケアチェック表に記録して状況を確認している。利用者個々の経過記録には、暮らしの様子を具体的に記録できるよう管理者は指導している。日頃申し送り等で話し合われる気づきや工夫について、経過記録に個別に記録していくことで状況の変化を掴んだり、分析に活かして欲しい。
		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。	◎	月に1度のカンファレンスはスタッフ全員で参加し、意見を出し合い評価して、プランの見直しも行っている。			○	
		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。	◎	経過記録の中に言葉、表情など、出来るだけ細かく記録に残すようにしている。			○	
		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。	○	利用者用の申し送りノートを作り、細かい情報を記入している			△	
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。	○	毎月のカンファレンスで評価をし合い課題をチームで共有し、状態変化があった場合には、随時プランを見直すようにしている			○	6か月を基本として見直しを実施している。毎月のカンファレンスでは、全職員で利用者一人ひとりの現状確認を行っている。利用者の状態に変化が生じた場合には、家族や主治医と話し合い、随時計画を見直している。
		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。	◎	毎月のカンファレンスを全スタッフで行い、確認し合っている。			○	
		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。	○	状況に応じ、随時本人や、家族との話し合いや、主治医を交えての話し合いの機会も作り、確認しながら計画を作成している。			○	
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。	○	入居時や看取り、などで大きく変化があるときには、随時カンファレンスを開き、情報の共有が出来るようにしている。			○	毎月のカンファレンスを課題解決の場としている。朝夕の申し送りでは、緊急案件や、終末期ケアを実施する利用者の状態に応じた話し合いを行っている。参加できなかった職員は、会議録を確認することになっているが、口頭で伝達することが多く、確実に伝達状況を確認することができるよう仕組みを作って欲しい。
		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。	○	スタッフ一人一人が担当を持っており、代弁者として気づきやアイデアを出し、他のスタッフの意見も聞けるようになっている。				
		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。	○	月に1回のカンファレンスは、夜勤以外の職員は参加できるようにし、参加できなかった職員には報告書と共に、申し送りを行っている。				
		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。	○	カンファレンス記録を残し、伝えるようにしている。また、参加できない職員は、伝えたいことを参加する職員に申し送っている。			△	
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。	◎	申し送りノートを活用している。			△	申し送りノートや議事録のほか、連絡ノートを利用者用と業務用に分けて使用し、職員は各自確認することになっている。各種確認するものが多いが、確実に伝達状況を確認できるように工夫が欲しい。
		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)	◎	入居者用、業務用、と分けての連絡ノートを利用している。	○			

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。	◎	会話や様子から、本人の意向を把握し、可能な限り実現できるように臨機応変な対応が出来るように工夫している。	/	/	/	毎日の衣類選びや買い物など、生活の中のあらゆる場面で、自己決定する場面があることを理解し、職員が勝手に決めたり、支援してしまうことがないよう注意している。日常的な外出やレクリエーションでは、利用者の生き生きとした表情が見られており、会話がはずんだり、よい刺激となっている。職員同士の連携がスムーズであり、はつらつとした姿勢が雰囲気づくりの一つと感じられる。
		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)	◎	職員は日常の些細な場面でも自己決定の場面があることを理解し、支援している。	/	/	○	
		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。	○	職員からの声掛けや、提案の仕方を個々に合わせ、解かりやすく混乱しないように伝える工夫をしている。	/	/	/	
		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)	△	一人ひとりのペースを出るだけ優先できるように話し合いや工夫は行っているが、職員の配置の都合等限界があり、ジレンマがある。	/	/	/	
		e	利用者の生き生きとした言動や表情(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。	◎	レクリエーションや外出、職員やボランティアなどとの会話など変化や刺激のある環境作りでイキイキとした表情が引き出せるように努力している。	/	/	◎	
		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。	◎	重度化した利用者も増えてきているが、スタッフは日常のなじみの関わりの中で、しっかりと声をかけ本人の意向を知ろうと努力している。	/	/	/	
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言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	カンファレンスの時間に、人権、尊厳の研修に参加した職員がフィードバック研修を行った。日常でも態度、言葉遣いや接遇等、注意を合える環境作りに努めている。	○	○	○	人権や尊厳に関する外部研修に参加した職員が、内部に向けてフィードバック研修を実施することで、互いに学ぶことができている。職員と利用者の関係に慣れが生じてくると、配慮に欠ける声かけになる場合もあると気づきがある。居室への出入りにはノックや利用者による了承を得るといったマナーの認識はあるが、利用者が不在の場合などでは徹底できていないと感じている。日頃から意識を高め、マナーが順守されるように取り組んで欲しい。
		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。	○	職員の慣れからくる甘えもあり、フロアで当たり前のように排泄の誘導等行っている場面や、配慮が足りない場面もある。敬意を持ち、配慮した介助が出来るように、常に意識して行けるように繰り返し話しあっている。	/	/	△	
		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しながら介助を行っている。	○	常に配慮するようしており、話し合ったり、注意し合ったりもしている。	/	/	/	
		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。	○	居室は入居者のプライベートな空間であることを理解し、居室に入るときには必ず、ノックをする、本人に声を掛ける等行っている。	/	/	△	
		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。	○	管理や主任はプライバシー保護や個人情報の漏えいがないように確認し、職員へも注意喚起している。	/	/	/	
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。	◎	出来ることや得意なことを活かしていただき、一緒に生活することで、役割、生きがいを持ってもらえるようにしている。	/	/	/	毎日の生活の中で、利用者同士のトラブルも人間関係の上ではごく自然なことであり、利用者が自己主張できる証でもあると捉えている。利用者同士の様子を観察し、中立的な立場で間に入っている。体調を崩した利用者を心配する声が聞かれ、生活を共にする仲間という関係が生まれている利用者もいる。
		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。	◎	利用者同士の関係性の構築も職員のケアの大切な役割と理解し、ユニットにかかわらず、関係が築けるように援助している。	/	/	/	
		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)。	◎	入居者同士の関係性を観察し、トラブルにならないように見守って、必要な場合は援助している。自然な形で、入居者同士が支え合っている場面も多くその際も危険がないように見守っている。	/	/	○	
		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。	◎	上手く表現できない入居者の代弁者となったり、間に入り、関係を調整しながら、孤立せず、安心して暮らせるように環境作りに努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	入居時のアセスメントや、家族からの聞き取り、本人との話から把握に努めている。また、日常の会話などから情報収集して、記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	入居時のアセスメントや、家族からの聞き取り、本人との話から把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	家族や地域の協力を得て、関係が途切れないように努力している。	/	/	/	
		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。	○	面会時間は特に決めず、フロアーでも居室でもゆったりと過ごしていただけるように、職員の対応にも気をつけている。	/	/	/	
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)	○	月に1度は行事を取り入れ、外出が困難な入居者も外の空気に触れられるように計画している。日常的に、ゴミ捨てや、買い物、花壇や屋上など外にでる機会を作っている。	○	×	○	散歩がてら近くの公園や買い物に行くなど、日常的に気分転換が図れる機会を作っている。重度な状態であっても、状態に応じて散歩に出かけたり、外気浴を行っている。
		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。	○	地域の行事に参加した際には地域の方の協力を得たり、地域のボランティアの協力を得たりして、協力して頂いている。	/	/	/	
		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。	△	屋上、花壇、ベランダなど利用している。	/	/	○	
		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。	○	本人の希望を聞き、家族の了解をえて、自宅の庭の手入れに帰った利用者さんがいる。出来るだけそれぞれのしたいこと希望を叶えられるように柔軟に対応したい。	/	/	/	
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。	◎	今年度はカンファレンスの時間を利用し、認知症の勉強会をいろいろな角度から行っている。正しい知識を持ち介護にあたっていけるよう努力している。	/	/	/	居室の清掃や洗濯物を干す利用者もいる。利用者ができること、やろうとしていることを大切にしており、用品や環境を整え、声かけをしたり、感謝の気持ちを伝えながら、心身機能が維持できるよう支援している。
		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。	◎	口腔ケアや体操などを、レクリエーションに取り入れ楽しみながら続けている。また、日常でも出来ること、家事など一緒に楽しみながら、機能維持、向上につなげている。	/	/	/	
		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)	◎	出来る事や、得意な事は、手を出すのではなく、助けていただく形で職員が教わるようにしながら、感謝の言葉を伝えるようにしている。	○	/	◎	
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。	◎	それぞれに得意な事や、楽しみなことが出来るように、暮らしの中の家事やレクリエーション、などで力を発揮できる機会を持てるように援助している。	/	/	/	調理の準備や片づけ、掃除や洗濯といった家事を中心に役割を持つ利用者がある。かつて地域の世話役をしていた利用者は、家族の提案で運営推進会議のメンバーとして活躍してもらっている。
		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。	○	高齢で、重度な障害や、認知症の方は難しいこともあるが、個々に向き合う時間を持ち、出来ること考えながらを支援している。	○	◎	○	
		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。	○	地域の行事に参加したり、清掃活動に参加して頂いている。	/	/	/	

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
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。	○	日ごろから、身だしなみには注意し、重度な障害や認知症があってもその人らしき尊厳が守られるように、話し合いも行っている。	/	/	/	利用者に気持ちよく自信を持って生活してもらい来訪する家族がいつ見ても安心できるように、整容支援について話し合いを行っている。重度な状態であっても機能面だけを優先せず、利用者の好みや希望に沿ったおしゃれを重視し、本人らしさを大切にしたい支援に努めている。
		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に整えられるように支援している。	◎	一人ひとりの個性を理解し、尊重している。	/	/	/	
		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。	◎	分らないからなどと考えず、寄り添い、自己決定できるように援助したり、本人の気持ちを想像して支援するように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	外出時には、少しおしゃれをしたり、行事に合わせた服装を調整したり、出来る限りおしゃれを楽しんでいただいている。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさ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)	○	本人や家族の気持ちになり、気持ちよく、自信を持って生活できるように、話し合った。日常から皆で気をつけていきたい。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	家族の協力を得ながらなじみの美容院へ通っておられる方もいる。	/	/	/	
		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。	○	機能ばかりを重視せず、本人らしさを保てるように意識している。また、外出の際には少しおしゃれが出来たりと、楽しみを援助している。	/	/	○	
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。	○	台所からの匂いや、調理の音、盛り付けや、皆と一緒に食べる事を大切にしていきたいと思っている。	/	/	/	調理の準備や片づけなど、できることは利用者と一緒にいるが、献立や食材は業者に任せている。利用者の好みやアレルギーの有無は、入居時に把握している。おやつでは、饅頭やお汁粉などの昔懐かしいものが好評となっている。食器の持ち込みは自由であり、事業所が使いやすい物を用意して使用している。職員も同じメニューの食事を同じ食卓で摂っており、食事のサポートや見守りを行っている。重度の利用者も、他利用者と共にリビングで食事を摂っており、ミキサー食であっても見た目や盛り付けで楽しめるように配慮している。外注先の栄養士に献立の意見を伝え対応している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	○	調理を一緒に行ったり、配せんや後片づけなど、出来る所は一緒にやって頂く機会を作っている。	/	/	△	
		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。	◎	食材は外注しているが、出来る範囲で入居者様と料理を楽しんだり、片付けや盛り付けなど一緒にいき、必ず感謝の言葉を伝えるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	アレルギーや苦手な食べ物は、アセスメントや日常の会話から把握し、代用の食材を準備している。	/	/	/	
		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。	○	食材、献立は外注しているが、こちらの意向や、希望は業者と話し合う機会を持ち、入居者さんの好きな物や旬の食べ物行事食など取り入れてもらっている。行事で、食事を作ることも多く楽しみとなっている。	/	/	○	
		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、おいしいよ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)	◎	それぞれの入居者の状態に合わせて食事形態を変えることで安全においしく食事をとって頂けるように援助している。盛り付けにも工夫し、食べる意欲につなげている。	/	/	/	
		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。	○	お箸やお茶わんなどなじみのものを使って頂いている。	/	/	○	
		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。	○	食事介助が多くなり、一緒に座って食べる時間が取れないこともあったりするが、出来るだけ一緒に食卓を囲み、さりげないケアが出来るような配慮を行っている。	/	/	○	
		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。	○	一人ひとりの状態に合わせて、食べやすい形態を工夫し、声をかけながら、楽しんで食事がとれるように援助している。	○	/	○	
		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。	◎	職員が見ればすぐに食事量や水分量が分かるようにチェック表を作成し必要量が取れるように援助している。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、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。	◎	ゼリーを作ったり、トロミを利用し水分摂取量を維持できるように。又嚥下機能の低下した方にも安心して食べていただけるように工夫をしている。低栄養の方には、栄養補助食品も利用し、食べやすい形態の工夫で援助している。	/	/	/	
		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。	○	食材は外注しているが、出来る範囲で入居者様と料理を楽しんだり、片づけや盛り付けなど一緒にいき、必ず感謝の言葉を伝えるようにしている。	/	/	○	
		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。	◎	夜勤帯での消毒を徹底し、また、日常でもその都度消毒を行い、食材の保管にも注意を払っている。	/	/	/	

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
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。	◎	食後の口腔ケアを習慣化し、徹底している。また、必要に応じて、スポンジやガーゼを使ったり、歯科医からの口腔ケアを取り入れている。	/	/	/	セルフケアができるできないにかかわらず、全利用者の口腔内の健康状態を毎日確認している。毎週、歯科医の訪問があり、ケア方法についてアドバイスを受けている。利用者にてできることをやってもらいながら、適切に歯磨きや口腔ケアができるように声かけしている。
		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。	◎	職員が援助しながら、様子観察し、必要な場合は歯科医受診を援助している。	/	/	◎	
		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。	◎	定期的に歯科医からの口腔ケア、歯科往診を受けながら、施設全体への指導も受けている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	食後の口腔ケアを習慣化し、徹底している。	/	/	/	
		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)	◎	自立で歯磨きされている方へも、1日に1回はしっかりと磨けるように見守りし、声をかけながら、援助している。	/	/	◎	
		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。	◎	協力歯科医院の週に1回の歯科の往診、口腔ケアの際に、ほかの入居者の気になる個所も相談できるため、迅速な対応が取れている。	/	/	/	
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。	◎	重度の方も、工夫しながら日中はトイレ誘導を基本とし、トイレでの排泄を援助している。	/	/	/	トイレでの自然排泄を基本としている。排泄ケアの勉強会を実施し、利用者一人ひとりの状態に合った排泄用品の選定を行い、アセスメントを実践に活かしている。
		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。	◎	日頃の様子と排泄のチェック表を利用し、本人の排泄パターンを知り、便秘にならないように援助している。	/	/	/	
		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)	◎	チェック表を利用し、その日の排泄の様子が一目で分かるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	重度の方でもトイレに座ることを基本とし、その方にあったオムツを状態に合わせて見直している。	◎	/	◎	
		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。	○	日頃の様子観察からの気付きなど職員間で共有し、改善点があれば、その都度改善できるように話し合っている。	/	/	/	
		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。	◎	チェック表を利用し、その方の排泄パターンやその日の排泄の様子をみながら、表情の変化なども合わせ、失敗ないように声掛けを行っている。	/	/	/	
		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に支援している。	◎	出来るだけ自立した排泄を援助し、本人が使えるような物やその方に合った適切なおむつを利用する事で安心して生活できるように、支援している。	/	/	/	
		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。	◎	入居者の状態に合わせて、パンツやパットなど違い分けており、勉強会に参加したり、業者と相談し随時見直しを行っている。	/	/	/	
		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)	△	運動を取り入れたり、水分摂取を十分に行うなど便秘にならない配慮はしているが、最終的には薬に頼ってしまっているところはある。	/	/	/	
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)。	△	職員の配置もあり、安全面にも考慮すると十分に対応できているとはいえないが、出来るだけ楽しみや、気分転換になる、ゆったりとした入浴ができるように努力している。	○	/	△	毎日午後からの時間帯と決まっているが、湯温や長さなどの希望に沿えるように支援している。職員と利用者が一対一となる入浴の時間はゆっくりと会話することができる時間でもあり、大切にしている。
		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。	○	一対一で介助し、会話など楽しみながら、その人その人に合わせた入浴ができるように援助している。	/	/	/	
		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。	○	出来るだけ自分の力を活かし入浴できるように、出来ること出来ない事を理解し、安全に入浴できるように支援している。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	羞恥心や不安など理解し、気持ちよく入浴できるように、それぞれに合った声掛け誘導を行っている。	/	/	/	
		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、入浴の声掛けを行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	様子観察を行い、睡眠の様子も確認しており、記録に残しパターンを把握している。	/	/	/	眠れない利用者について、日中の過ごし方や活動量など総合的な視点で検討し、支援につなげている。服薬については医師と連携し減量の方向にあり、自然な形で安眠できるよう努めている。
		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。	◎	日中の活動を見直したり、水分量や排泄、身体の痛みなど身体的原因などがあれば取り除き、安眠できるように支援している。	/	/	/	
		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。	◎	安定剤や睡眠導入剤を利用している入居者もいるが、足元のふらつきなど様子観察を行い、専門医に調整して頂いているまた、出来るだけ飲まずに済むように生活の見直しを行っている。	/	/	◎	
		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。	◎	個室で休まれたり、ソファで休まれたり、それぞれの過ごし方で、ゆっくりと休めるように援助している。	/	/	/	
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。	◎	電話の習慣がある方には、いつでも使えることを伝え、手紙を書かれる方には切手を準備したり、投函したりと、やりとりが出来るように援助している。	/	/	/	
		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。	◎	職員から声をかけ電話をしたり、手紙を書いたりする機会を作っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	いつでも対応している。また、ゆっくりと話したい場合は居室でも電話できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人に手渡したり、読んでさせあげている。また、こちらから手紙やはがきが届いたことを伝えている。	/	/	/	
		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。	○	それぞれの家族様の事情があり、快く協力いただけない場合もある為、状況に合わせて、それぞれに対応している。	/	/	/	
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。	◎	普通の暮らし、当たり前の権利として、自分のお金で好きな物を買う事を援助した。	/	/	/	
		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。	◎	日常でも好きな物を購入できるような援助や、外出時にもお金を自分で払う機会など、積極的に作っている。	/	/	/	
		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。	△	職員と一緒に外出しているが、近隣のスーパーでは近所の方が声をかけてくださったりと、交流がある。	/	/	/	
		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。	◎	権利や自己決定など理解して、出来るだけ希望に添えるようにしている。おこずかい程度を持っている利用者も居られ、家族にも理解いただいている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に預り金規定を作成し、また、面会時には家族様に確認している。少額のお金持たれている利用者もいる。	/	/	/	
		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)。	◎	預り金規定を作成し、利用者個別の出納帳を記入しながら、管理者、主任で確認したのち、出納帳のコピーとレシートを毎月末に送付し、確認して頂いている。	/	/	/	
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。	○	地域や他のサービス事業者などと情報交換し、可能な限り柔軟な対応を取れるようにしたい。	◎	/	○	急な受診や外出希望、自宅の庭が気になってしまうなど、その時々ニーズには柔軟に検討し、可能な限り対応している。

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	
(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。	△	ビルの2階になる為近隣からは分りにくいと思うが、花壇の手入れを行ったり、2階部分の玄関先には植物を置くなど、温かい雰囲気になるように配慮している。	◎	△	△	クリニックが併設されたビルであり、地域住民が気軽に入出入りできる雰囲気とは言えないが、事業所のある2階の玄関周りは花や植物を飾ったり、掲示物を工夫して、もてなしの雰囲気づくりをしている。	
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、必要なものが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。)	◎	玄関には植物を置いたり、入居者や職員の創作した物など飾るようにし、温かい空間になるように工夫している。居室は本人のプライベートな空間と理解し、本人の思い出や好きな物を飾ったり出来る様に援助している。	○	○	○	テレビなどを観賞するリビングスペースと、食卓があるダイニングスペースが広々としており、地域の景色を一望でき、紅葉の進む山々を眺める利用者もいる。行事の様子など写真を飾っているが、情報が古いものもあり、定期的な見直しは必要である。清掃には障がい者の就労サービスを取り入れたり、加湿器を各所に設置して感染予防対策をしながら、快適な空間づくりを行っている。玄関を入った正面に事務所があり、左右にユニットが配置され、中央のキッチンからは双方のユニットを行き来することができるため、事業所内での交流で刺激を得られている。	
		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。	◎	感染症対策の意味も含め、環境整備の意味を職員が理解し努力している。週に1度は外部にも掃除の依頼している。					○
		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。	○	ベランダから自然光や景色など、楽しめるように座って頂いたり季節の話題を提供するなどして、暮らしの豊かさを演出している。季節の飾り物なども職員の手づくりで飾っている					○
		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。	○	日頃から決まった座る位置だけでなく、気の合う人と一緒に過ごしたり、別ユニット同士の気の合う者同士と一緒に過ごすなどの機会も作り、居室はプライベートな場所としている。					
		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。	△	配慮はしているが、構造上トイレ介助が見えやすくなっており配慮が必要である。職員間で注意し合いながらケアを行っている。					
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。	◎	入居時に家族にも説明し、理解して頂きながら、本人が落ち着いて過ごせる空間となるように援助している。	○		○	藤の家具やテーブル、テレビや婚礼写真など、利用者にとって馴染み深いものを持ち込んでもらい、自宅での生活に近い居室づくりを支援している。	
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。	◎	トイレの場所や、動線などわかりやすく安全に動けるように目印を付けたり、表札を利用している。			○	居室への目印や表札、トイレには「便所」の掲示、浴室には「ゆ」の暖簾をかけるといった、わかりやすい表示を工夫している。シルバーカーで歩行する利用者もおり、動線の安全管理を行っている。	
		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。	◎	本人の声や日常の様子から、困りごとに気づき、入居者にとって安全で安心な環境となるように工夫している。					
		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)	○	昔からのなじみの物などを使えるように、家庭にいるような環境となるように、事故防止なども配慮しながら、殺風景にならない工夫をしている。					
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)	◎	閉鎖的な環境の悪影響は職員全員が良く理解している。玄関はオートロックで管理されているため、自由に入出入りできる環境ではないが、とくに閉鎖的な印象ではないと思う。外に出たい入居者の希望があった場合は、調整対応している。	×	×	×	建物にはセキュリティシステムを導入し、オートロックとなっているため、自由に入出入りすることはできない。外に出たい利用者や家族の来訪など、その都度対応しているが、安全確保と自由な暮らしについて再考が望まれる。	
		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。	○	拘束の意味での鍵をかけない取組という部分は十分に理解しているが安全確保という意味では、鍵をかけないだけにこだわる必要はないと思う。インターホンがあり、出入りに気づけるように、チャイムがついている。					
		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)。	△	玄関に来るとチャイムでわかるため、本人が外に出たいなどの気持ちに気づける。その際には、出来るだけ対応できるように援助している。					

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。	○	個人のファイルに病歴や経過を記入し、受診往診記録を付けている。	/	/	/	
		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。	◎	チェック表を記入し、変化に注意しながら経過記録と一緒に往診時には報告できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	母体がクリニックであり、日常的にクリニックとも交流がある為、気になる事や心配な事も相談できる環境で、緊急時や状況変化にも迅速な対応がとれる。	/	/	/	
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。	◎	入居前のアセスメントから入居後の受診往診の情報を整理し必要医療が受けられるように援助している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人、家族の希望をお聞きし、かかりつけ医との繋がりを大切に協力しながら、適切な医療が受けられるように援助している。	/	/	/	
		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。	◎	一方的な事業者側の通院援助ではなく、家族にも協力を仰ぎ共に支え、現状を理解して頂けるように働きかけている。	/	/	/	
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。	◎	入院先の相談員や看護師さんと連携をとり、事業所での様子や注意点を伝え、入院によるストレスや不安を軽減している。	/	/	/	
		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。	◎	入退院時には付添い、入院先の相談員や看護師と連携をとり、早期退院への調整を行っている。また、退院時のカンファレンス等には参加させていただいている。	/	/	/	
		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。	○	地域医療連携室や相談員との連絡を取り情報交換を行っている。	/	/	/	
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。	◎	日常の変化は日誌やチェック表に記録し、看護師と情報が共有できるようにしている。クリニック暖と医療連携をとりながら、日常からのケアを支援してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	クリニック暖と医療連携をとり24時間連絡できる体制をとっている。日常的に交流もある為、小さな変化や、入居者の不安にも迅速に対応してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	気がかりなことや不安な事は医療連携を取っているクリニックに相談し、早期発見、治療に繋がっている。	/	/	/	
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。	◎	薬局と連携して、管理して頂いており、薬の変化や副作用など細かく教えていただけ、飲み方や管理のアドバイスもいただいている。	/	/	/	
		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。	◎	薬剤師さんに一日の薬を個人別に飲む時間で分けていただいている。飲み間違いや、飲み忘れの無いように、確認を重ねている。	/	/	/	
		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。	◎	食事、排せつや、バイタルのチェック表とあわせ、経過記録などを使い、表情や意欲などの低下はないか、副作用に注意し生活の様子変化を観察している。また、服薬の結果は主治医、看護師に報告している。	/	/	/	
		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。	◎	食事、排せつや、バイタルのチェック表を使い、くすりの効果や副作用などの様子変化を確認している。また、様子変化や、服薬の結果は主治医、看護師に報告している。	/	/	/	

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。	◎	入居時から、重度化した場合や終末期のあり方について確認しており、状態変化のあるときには、その都度報告と話し合いを重ね、本人家族の意向を確認している。	/	/	/	利用者の状態に応じて、家族や職員、医師と話し合いの機会を持ち、方針を共有している。利用者や家族の重度化や終末期の支援に向けた思いを把握し、看取りを実施している。
		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。	◎	話し合いの際には、主治医、看護師の意見も聞きながら、話し合いのばを作っている。また、その意向を職員に伝え介護方針を共有している。	○	/	○	
		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。	◎	主治医、看護師の支援を受けながら、介護での現場の不安や思いも伝え、協力体制を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	状況変化のある際の話し合いの場面で、出来ること、出来ないことをお伝えし、家族も含め出来るだけ以降に沿うように協力して頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	重度や終末期のあり方を、出来るだけ早い段階から話し合えよう、主治医の協力も得て話し合いの機会を持っている。	/	/	/	
		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)	◎	家族それぞれの状況を把握できるように、話が出来る機会を作り、不安や、意見を聞き取れるように努力している。	/	/	/	
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。	◎	年に1度は職員全員で感染症の勉強会をおこなっている。感染症が流行の時期は手洗い、消毒、マスク着用は徹底している。	/	/	/	
		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。	◎	昨年インフルエンザが流行した際には、感染症の対応の手順で感染症対策を徹底した。今年度も勉強会を開催することになっている。	/	/	/	
		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。	◎	連携医療機関からの情報や、主治医や、看護師の情報、地域包括の連絡会、市役所のホームページなどから最新情報をとるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	地域からの情報や、運営推進会議、医療機関などからの情報収集に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	職員の手洗いうがい、マスク着用の徹底はもちろん、共有部分の消毒、環境整備でも感染予防に努めている。また、蔓延を防ぐために、家族や来訪者にも同じ対応をお願いし、異常事態には面会の規制を行う事となっている。	/	/	/	

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
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。	◎	行事や面会の時には家族様にも協力して一緒に手伝っていただき、受診介助も協力していただき、助けていただいている。				お花見、夏祭りなど季節毎に家族が事業所行事に参加できるよう工夫している。遠方の家族には毎月事業所だよりに手紙を添え、事業所や利用者の状況を伝えている。自分で手紙を書く利用者もおり、往復はがきにして返信を楽しみにしている。事業所だよりには事業所の出来事や職員の異動なども載せて報告し、家族の理解が得られるように工夫している。来訪する家族には、積極的に声かけが行われていて、日頃の様子を伝えることができるように努めている。
		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)	○	笑顔でお迎えし気持ちの良い対応が出来るように職員間で話し合っている。プライベートな居室ではゆったりとして頂けるように配慮し、食事を一緒にとって頂いたり、看取りの時期は泊まれることもある。				
		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)	◎	年に3回は家族と一緒に行事を計画し、また、お餅つきなどは家族様にも協力して頂き、一緒に行っている。	◎		◎	
		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)	◎	家族様へのホーム便りを月に1回発行し、日常のホームの様子や行事予定や報告が分かるようにしている。また、写真を添えたりや担当者が一言手紙を添えることもある。メールなど利用し、連絡を取っている家族様もいる。	◎		◎	
		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。	○	面会時の聞き取りや、職員との会話から、家族様の不安があれば、不安を取り除いていけるように話し合い対応している。				
		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)	◎	コミュニケーションを摂りながら、本人、家族の関係性が変わっても、一番大切な家族だということを伝えていけるように、関わっていききたい。また、本人の変化をしっかりと理解して頂くように、認知症について一緒に学んでいく機会を作っていきたい。				
		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)	◎	ホーム便りには行事だけではなく、職員の異動や、職員の状況、また、事業所の取組なども報告し、理解協力いただいている。	◎		◎	
		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)	◎	行事の際には家族様の交流も図れるように、一緒に食事をとったり、お茶を飲みながら過ごす時間を作っている。				
		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い対応策を話し合っている。	○	普段の状況や、リスクを説明することで、家族や本人の暮らしの意向もわかる機会となる。グループホームの役割を理解していただき、本人の望む暮らしを送れるように支援していきたい。				
		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。	○	面会時には職員が、日ごろの様子を報告し、家族様の率直な意見が聞けるようにしている。また、管理者や主任も積極的に声掛けし、話を伺える機会を作っている。			○	
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。	◎	そのように努めている。				
		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。	◎	退去の際には、情報提供を行い、移転先でもスムーズに生活できるように援助している。				
		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)	◎	重要事項説明書の内容は時間をとり、契約時に説明させていただき、同意を得ている。				

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。	△	運営推進会議で地域の方などに事業の成り立ちを説明を行った事はあったが、積極的には行っていない。	/	○	/	町内会に入会し、町内の清掃や祭り、防災会議などに参加して協力関係を構築している。顔なじみとなった地域住民も徐々に増え、気軽な関係ができてきたと実感している。
		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)	◎	町内会に入り、回覧板も回していただいている。地域の行事にも積極的に参加し、地域の知り合いもできてきていて行事に参加した際にも声をかけていただく機会も増えている。	/	◎	○	
		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。	◎	地域に出た際に、声をかけてくださる方が増えている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	△	行事の案内などを地域の方が持ってきてくださったり、声をかけてくれることがある。	/	/	/	
		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。	○	年に2回ある地域の道路清掃では、近所の方と一緒に清掃活動に参加し交流を深め、外出や、散歩などの際には、積極的に挨拶をしている。	/	/	/	
		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)	○	近隣のボランティアが定期的に通ってくれており、生活の豊かさを援助してくれている。なじみの関係にもなっており、安心したかわりを築けている。	/	/	/	
		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。	◎	外出する際や、行事には地域の施設や、お店を利用するようにしており、散歩や外出を楽しんでいる。	/	/	/	
		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、日頃から理解を拓け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)。	◎	公民館の行事や、地域の行事には出来るだけ参加できるようにしている。また、地域に住んでいる職員が多い為、地域の情報も得やすい。外出すると声をかけていただく機会が増えた。	/	/	/	
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。	○	家族、地域の方にも協力いただき、大変感謝している。家族は固定したメンバーになってしまっている。	○	/	○	家族、民生委員、地域防災士、市担当者、地域包括支援センター職員など、議題ごとに多方面からの参加協力が得られている。家族の参加は固定化していると感じている。会議では、利用者の生活状況や評価への取組みについて報告している。話し合った内容は運営に反映させながら、次回以降の会議で状況を報告できるように努めている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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。	○	運営推進会議を利用し外部評価と自己評価を報告した。	/	/	○	
		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。	○	地域から出された意見や提案は出来るだけ取組に活かすように努めている。	/	◎	○	
		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。	○	日時や時間を、調整しながら、協力いただいているが、家族様への働きかけが少ないと思う。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	報告書を作成し、参加者には送付しているが、家族にはホーム便りでの報告を行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	理念を管理者で改めて考える時間を持ち、代表者の思いを再確認できる機会を頂き、職員が目指すべき人物像となるように、具体的なわかりやすい理念を作った。	/	/	/	
		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。	○	事業所内の目に付く場所に理念を掲示し、パンフレットにも記載しており、施設の説明する際には必ず理念を伝えるようにしている。	○	x	/	
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。	○	現場の様子を直接観る機会は少ないが、会議などで情報を得て、積極的に職員を理解しようとする姿勢を見せてくれている。	/	/	/	代表者である医師は、同じ建物内に常駐しているため、度々事業所に足を運んでいる。事業所内での意見を管理者がまとめ、管理者会議で代表者に伝えている。職員が研修へ参加する機会や費用の負担などを支援し、スキルアップできる環境づくりを行っている。
		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。	○	リーダー研修を終了し、OJTの仕組みを作り実践し、現場でスキルアップできる取組を行っている。	/	/	/	
		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。	○	研修や資格取得にも理解があり、職員のやりがいや、意欲が向上できることを支援している。	/	/	/	
		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)	○	管理者会議を月に1回開催し、日ごろの事業所の取組や職員の勤務状況の把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	管理者会議では話し合いに時間を持ち、積極的にかかわって頂いている。	◎	○	○	
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。	◎	高齢者虐待についての研修に参加し、フィードバック研修を行った。	/	/	/	外部研修に参加した職員が、他の職員に向けてフィードバック研修をして学んでいる。グレーゾーンとされるケアについて話し合うなど、具体的な取り組みができています。職員はアンケートで自己分析を行い、不適切な言動がないか振り返りを行っている。発見した場合の対応方法や手順についても学んでいる。
		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。	○	日常的に、フロアーの様子も見ており必要な時には介助にも入る。事務所が近くにある為、日常的に相談や意見等伝えやすくなっている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃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。	◎	日常のケアでの言葉遣いや、対応などで、不適切だと思われる場合はお互いに注意しあえるように話し合っている。またカンファレンス、勉強会なども利用し検討し合っている。	/	/	◎	
		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。	◎	月に1回の管理者会議では、代表者と管理者が状況を報告しながら、勤務状態や、職員の様子など話合っている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束についての勉強会を行い、職員全員で確認し合った。	/	/	/	
		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。	◎	事例を基にした資料を使い、また、事業所内での事例も話し合い、確認しあった。定期的に勉強会を行っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、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。	◎	困難な事例になった場合でも、拘束の危険、弊害を考え、他に方法はないかを職員皆で検討し、家とも話し合うようにしている。	/	/	/	

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
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理解している。	○	管理者や職員は研修や勉強会などに参加するようにして落ち着き、どこに相談するかを知っている。	/	/	/	
		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。	○	現在後見人制度を利用している利用者がおられ、制度は理解できている。勉強会にも参加している。必要場合は相談する先を知っている。	/	/	/	
		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。	○	地域包括支援センターとは連携を取り、いろいろと相談している。	/	/	/	
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。	◎	緊急対応マニュアルを作成し、対応が取れるようにしている。カンファレンスの時間に個々の危険性を把握し、その都度対応を確認している。カンファレンスを使い、勉強会を行う予定。	/	/	/	
		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。	◎	年に1度消防避難訓練時に緊急時の対応の勉強会を行っている。消防署からも、救急蘇生法を指導してもらっている。	/	/	/	
		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、事故報告書は書式を定め、記入し、皆で情報共有できるようにしている。カンファレンスの際には話し合いを行い、迅速に対応できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	日常の申し送り、経過記録、申し送りノートなどで情報を共有し、事故防止に取り組んでいる。また、カンファレンスを使いそれぞれの危険性とその時の対応方法を確認している。	/	/	/	
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。	△	苦情がすぐに管理者へ上がるように放っているが、職員全員がマニュアルを理解できるよう勉強会を行う。	/	/	/	
		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を作成し、沿って対応できるようにしている。また、苦情があった場合には市への報告、相談も早めに行っていく。	/	/	/	
		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。	◎	以前に苦情があった際には、代表者も含めすぐに話し合いの場を持ち苦情の内容を確認し、話し合いを行い、スタッフとも話し合い改善に努めた。家族の気持ちを知る貴重な機会となった。	/	/	/	
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)	○	利用者と個々に話す機会を作り、苦情や不満、生活の意向など聞き取るようにしている。また、職員に訴える苦情も、そのまませず、主任、管理者に報告するようにしている。	/	/	○	利用者からは日頃の関わりの中で、家族には面会時や手紙・電話・メールを使い、些細なことでも伝えられるように機会をつくっている。管理者は職員と年2回面談し、意見や相談を受けている。管理者は職員と積極的にコミュニケーションをとり、職員からも相談しやすい関係にあるとの意見が聞かれた。運営に関する意見をまとめ、代表者に相談して反映につなげている。
		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)	○	面会時には、話を伺い、思いや、意見を聞き取るようにしている。相談窓口の案内は入居時にも行っており、パンフレット、重要事項説明書にも記載している。	◎	/	○	
		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。	○	ポスターの掲示などを行い、情報提供している。また、面談や面会の際にも、意見を遠慮なくいただきたいと声をかけている。	/	/	/	
		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。	◎	月に一度、管理者会議を開催し、管理者や主任からの報告を受け、意見や要望、提案を聞き取って、運営に反映させている。	/	/	/	
		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。	◎	日頃からコミュニケーションをとり、相談しやすい環境を整えている。自己評価を利用し、個別に話し合う機会を作る。	/	/	◎	

愛媛県グループホーム ファミール桑原

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。	◎	自己評価は全職員で行った。グループホームの運営の指針として、研修資料にも利用している。				運営推進会議で、評価結果や現状の報告を行っている。家族や地域住民からも評価への取り組みについて認識が得られている。今後はモニターとして具体的にアドバイスをもらったり意見交換することで、より良い事業所の運営につなげて欲しい。
		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。	◎	職員も個々に自己評価表を行った。面談の際の資料に使い、また運営の指針として利用していきたい。				
		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。	○	家族、地域からのアンケートもいただき、率直な意見をうかがえたと思う。評価していただけた部分、足りない部分を事業所で共有して、新たな目標を設定する。				
		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。	○	毎年評価結果を、家族には知らせている。今後の目標とそれに向けての取り組みをモニターしていただいている。また、地域に向けては運営寿司ん会議の際に報告しており、同じくモニターしてもらっている。	○	○	○	
		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。	△	運営推進会議で報告を行い、家族様にも報告しがもう少し積極的に取り組みたい。				
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)	△	火災、地震、風水害マニュアルを作成している。				地域の防災士やクリニックと災害訓練を実施しているが、家族や地域住民の参加が年々減少していると感じている。協力体制を確保しながら、災害に備えていきたいと考えている。
		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。	◎	消防避難訓練の際に、火災に限定せず、緊急時の対応や避難方法など検討し訓練している。				
		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。	◎	年に2回の消防避難訓練に合わせ、点検と検討を行うようにしている。				
		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。	◎	消防避難訓練には地域の防災士なども参加してくださり、情報や意見を伺い取り入れるようにしている。	○	○	○	
		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)	○	地域の防災会議に参加した。また、積極的に地域との情報交換や、訓練に参加していく。				
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)	○	年に1度は運営推進会議などを利用し、家族や地域の方々とも一緒に学べる介護教室を行う予定。				積極的な広報などは行っていないが、地域住民の相談や問い合わせには対応している。地域包括支援センターの事業所連絡会への参加で、地域の他事業所との交流ができるようになり、思いを分かち合うことができている。地域の行事には積極的に参加する姿勢を持っている。さらに、事業所の専門分野である認知症ケアの実践力が活かせる取り組みにも期待したい。
		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。	○	入居の問い合わせや、近隣の方の相談等を行っている。		×	△	
		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)	△	地方祭では神輿、獅子舞を呼び地域の方との交流の場となるようにしている。運営推進会議を利用して、地域の方と一緒に認知症について学ぶ機会を作っている。				
		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。	○	ボランティアの受け入れや、実習期間として、受け入れに協力している。				
		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)	○	地域包括支援センターの事業所連絡会には参加し、他の事業所との交流の場として情報を得ている。また、地域の行事には積極的に参加するようにしている。			○	

(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

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三丁目8番15号
訪問調査日	平成30年11月29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) 14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	3870103185
事業所名	グループホームファミール桑原
(ユニット名)	Bユニット
記入者(管理者)	
氏名	谷本貴子
自己評価作成日	30年 11月 10日

<p>【事業所理念】</p> <p>安心して安全な生活の提供</p> <p>個人の尊重と自立支援</p> <p>地域交流の支援</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>入居者様の声や、意向がみられる場面や様子は記録に残すように意識した。担当者が中心となり、本人の暮らしの意向や思いに気付き代弁者となれるようにと、話し合った。運営推進会議は、家族の参加は少なかったが、地域の方の協力を得て、新しいメンバーの協力も得られた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>母体法人は医療機関であり、代表者が医師である。建物の2階部分に事業所があり、3階はクリニックを併設しているため、医療連携体制に心強さがあり、利用者や家族の安心感につながっている。調査当日に利用者の状態が急変するという状況があったが、どの職員も落ち着いて対応しており、他利用者に不安感を与えないように配慮していると感じられた。管理者の気さくで明るい人柄に、職員は厚く信頼を寄せており、事業所内の雰囲気や調和のとれたバランスの良さが伺えた。職員は運営上の課題を真摯に受け止め、利用者本位の支援に向け団結しており、今後のさらなる飛躍が期待できる事業所である。</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。	○	普段の暮らしの中での観察や会話、コミュニケーションから、本人の暮らしへの意向を把握できるように努めている。	○	/	○	普段の暮らしの中でコミュニケーションを大切にしながら「買い物に行きたい」「あれがしたい」と、利用者の思いを聞いている。言葉にできない利用者には、表情の観察をしっかりと行い、少しでも思いが把握できるように努めている。把握した情報は、アセスメント表に残しながら共有している。
		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。	○	暮らしの様子や、表情などから、本人の視点で考え、カンファレンス等でもそれぞれの気付きを確認しながら、把握していくようにしている。	/	/	/	
		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。	○	面会時や電話、手紙などで連絡をとりながら、思いや意向を伺い話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	経過記録には表情や言葉も記録し、本人の思いが具体的に整理できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	表情の変化や発言など見逃さないように、細やかな記録となるように努めている。	/	/	/	
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。	○	入居時のアセスメントを細かくとり、また、本人との会話や家族の面会時にも話を伺い、意向を聞き取っている。	/	/	○	入居時のアセスメントでは、キーパーソンである家族を中心に、これまでの生活歴などをしっかりと聞くようにしている。時には知人の面会があり、昔話を聞くことがある。
		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。	○	アセスメントから、得意なこと、好きなこと、日頃の過ごし方など聞き取り、得意なことや、好きなことを生活の中で活かしているけるように援助している。	/	/	/	
		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。	○	日頃の様子を観察し、記録に残す事で不安な場面や、落ち着かない様子を見逃さないようにしている。	/	/	/	
		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)	◎	日常の変化や様子を毎日の申し送りや、チェック表、環境の変化など総合的に見て、不穏の原因を探るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	職員はなじみの関係でひとりひとり把握するように努めており、申し送りや記録などから把握できるようにしている。	/	/	/	
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。	◎	担当者を付け、担当者の代弁者として本人の視点で検討できるように努めている。	/	/	○	利用者ごとに担当職員が決まっており、利用者の代弁者として気持ちを理解し、カンファレンスで話し合いを行っている。
		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。	○	日々の様子観察、コミュニケーションから、気づきをケアに活かせるように、記録、申し送り、などで共有し、ケアに組み込んでいる。	/	/	/	
		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。	○	毎月のカンファレンスで評価をし合い課題をチームで共有している。	/	/	/	

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。	○	職員の都合や、業務の効率化を優先せず、本人の思いや望む暮らし方が出来るようなプランとなっている。				カンファレンスで話し合った内容をもとに家族と話し合い、課題を共有したり、意見を反映して介護計画を作成している。
		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。	○	面会時は報告だけではなく家族や関係者の意見も頂き、チームとして本人に向きあえるように、連携が取れるように努力している。	○		○	
		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。	○	環境の変化を避け、慣れ親しんだ暮らしを継続できるように配慮している。				
		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。	○	家族や友達、地域のボランティアなどの力も借りながら、安心して暮らせるように協力いただいている。				
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。	◎	ケアプランは皆が目を通すような書式にしており、スタッフ全員で取り組んでいる。			◎	介護計画は誰が見てもわかりやすい記載に工夫があり、カンファレンスで内容を理解し、共有している。介護計画に沿った実践内容は、毎日ケアチェック表に記録して状況を確認している。利用者個々の経過記録には、暮らしの様子を具体的に記録できるよう管理者は指導している。日頃申し送り等で話し合われる気づきや工夫について、経過記録に個別に記録していくことで状況の変化を掴んだり、分析に活かして欲しい。
		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。	◎	月に1度のカンファレンスはスタッフ全員で参加し、意見を出し合い評価して、プランの見直しも行っている。			○	
		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。	◎	経過記録の中に言葉、表情など、出来るだけ細かく記録に残すようにしている。			○	
		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。	○	利用者用の申し送りノートを作り、細かい情報を記入している			△	
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。	○	毎月のカンファレンスで評価をし合い課題をチームで共有し、状態変化があった場合には、随時プランを見直すようにしている			○	6か月を基本として見直しを実施している。毎月のカンファレンスでは、全職員で利用者一人ひとりの現状確認を行っている。利用者の状態に変化が生じた場合には、家族や主治医と話し合い、随時計画を見直している。
		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。	◎	毎月のカンファレンスを全スタッフで行い、確認し合っている。			○	
		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。	○	状況に応じ、随時本人や、家族との話し合いや、主治医を交えての話し合いの機会も作り、確認しながら計画を作成している。			○	
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。	○	入居時や看取り、などで大きく変化があるときには、随時カンファレンスを開き、情報の共有が出来るようにしている。			○	毎月のカンファレンスを課題解決の場としている。朝夕の申し送りでは、緊急案件や、終末期ケアを実施する利用者の状態に応じた話し合いを行っている。参加できなかった職員は、会議録を確認することになっているが、口頭で伝達することが多く、確実に伝達状況を確認することができるよう仕組みを作って欲しい。
		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。	○	スタッフ一人一人が担当を持っており、代弁者として気づきやアイデアを出し、他のスタッフの意見も聞けるようになっている。				
		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。	○	月に1回のカンファレンスは、夜勤以外の職員は参加できるようにし、参加できなかった職員には報告書と共に、申し送りを行っている。				
		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。	○	カンファレンス記録を残し、伝えるようにしている。また、参加できない職員は、伝えたいことを参加する職員に申し送っている。			△	
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。	◎	申し送りノートを活用している。			△	申し送りノートや議事録のほか、連絡ノートを利用者用と業務用に分けて使用し、職員は各自確認することになっている。各種確認するものが多いが、確実に伝達状況を確認できるように工夫が欲しい。
		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)	◎	入居者用、業務用、と分けての連絡ノートを利用している。	○			

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。	◎	会話や様子から、本人の意向を把握し、可能な限り実現できるように臨機応変な対応が出来るように工夫している。	/	/	/	毎日の衣類選びや買い物など、生活の中のあらゆる場面で、自己決定する場面があることを理解し、職員が勝手に決めたり、支援してしまうことがないよう注意している。日常的な外出やレクリエーションでは、利用者の生き活きた表情が見られており、会話がはずんだり、よい刺激となっている。職員同士の連携がスムーズであり、はつらつとした姿勢が雰囲気づくりの一つと感じられる。
		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)	◎	職員は日常の些細な場面でも自己決定の場面があることを理解し、支援している。	/	/	○	
		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。	○	職員からの声掛けや、提案の仕方を個々に合わせ、解かりやすく混乱しないように伝える工夫をしている。	/	/	/	
		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)	△	一人ひとりのペースを出るだけ優先できるように話し合いや工夫は行っているが、職員の配置の都合等限界があり、ジレンマがある。	/	/	/	
		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。	◎	レクリエーションや外出、職員やボランティアなどとの会話など変化や刺激のある環境作りでイキイキとした表情が引き出せるように努力している。	/	/	◎	
		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。	◎	重度化した利用者も増えてきているが、スタッフは日常のなじみの関わりの中で、しっかりと声をかけ本人の意向を知ろうと努力している。	/	/	/	
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言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	カンファレンスの時間に、人権、尊厳の研修に参加した職員がフィードバック研修を行った。日常でも態度、言葉遣いや接遇等、注意を合える環境作りに努めている。	○	○	○	人権や尊厳に関する外部研修に参加した職員が、内部に向けてフィードバック研修を実施することで、互いに学ぶことができている。職員と利用者の関係に慣れが生じてくると、配慮に欠ける声かけになる場合もあると気づきがある。居室への出入りにはノックや利用者による了承を得るといったマナーの認識はあるが、利用者が不在の場合などでは徹底できていないと感じている。日頃から意識を高め、マナーが順守されるように取り組んで欲しい。
		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。	○	職員の慣れからくる甘えもあり、フロアで当たり前のように排泄の誘導等行っている場面や、配慮が足りない場面もある。敬意を持ち、配慮した介助が出来るように、常に意識して行けるように繰り返し話しあっている。	/	/	△	
		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しながら介助を行っている。	○	常に配慮するようしており、話し合ったり、注意し合ったりもしている。	/	/	/	
		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。	○	居室は入居者のプライベートな空間であることを理解し、居室に入るときには必ず、ノックをする、本人に声を掛ける等行っている。	/	/	△	
		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。	○	管理や主任はプライバシー保護や個人情報の漏えいがないように確認し、職員へも注意喚起している。	/	/	/	
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。	◎	出来ることや得意なことを活かしていただき、一緒に生活することで、役割、生きがいを持ってもらえるようにしている。	/	/	/	毎日の生活の中で、利用者同士のトラブルも人間関係の上ではごく自然なことであり、利用者が自己主張できる証でもあると捉えている。利用者同士の様子を観察し、中立的な立場で間に入っている。体調を崩した利用者を心配する声が聞かれ、生活を共にする仲間という関係が生まれている利用者もいる。
		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。	◎	利用者同士の関係性の構築も職員のケアの大切な役割と理解し、ユニットにかかわらず、関係が築けるように援助している。	/	/	/	
		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)。	◎	入居者同士の関係性を観察し、トラブルにならないように見守って、必要な場合は援助している。自然な形で、入居者同士が支え合っている場面も多くその際も危険がないように見守っている。	/	/	○	
		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。	◎	上手く表現できない入居者の代弁者となったり、間に入り、関係を調整しながら、孤立せず、安心して暮らせるように環境作りに努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	入居時のアセスメントや、家族からの聞き取り、本人との話から把握に努めている。また、日常の会話などから情報収集して、記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	入居時のアセスメントや、家族からの聞き取り、本人との話から把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	家族や地域の協力を得て、関係が途切れないように努力している。	/	/	/	
		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。	○	面会時間は特に決めず、フロアーでも居室でもゆったりと過ごしていただけるように、職員の対応にも気をつけている。	/	/	/	
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)	○	月に1度は行事を取り入れ、外出が困難な入居者も外の空気に触れられるように計画している。日常的に、ゴミ捨てや、買い物、花壇や屋上など外にでる機会を作っている。	○	×	○	散歩がてら近くの公園や買い物に行くなど、日常的に気分転換が図れる機会を作っている。重度な状態であっても、状態に応じて散歩に出かけたり、外気浴を行っている。
		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。	○	地域の行事に参加した際には地域の方の協力を得たり、地域のボランティアの協力を得たりして、協力して頂いている。	/	/	/	
		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。	△	屋上、花壇、ベランダなど利用している。	/	/	○	
		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。	○	本人の希望を聞き、家族の了解をえて、自宅の庭の手入れに帰った利用者さんがいる。出来るだけそれぞれのしたいこと希望を叶えられるように柔軟に対応したい。	/	/	/	
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。	◎	今年度はカンファレンスの時間を利用し、認知症の勉強会をいろいろな角度から行っている。正しい知識を持ち介護にあたっていけるよう努力している。	/	/	/	居室の清掃や洗濯物を干す利用者もいる。利用者ができること、やろうとしていることを大切にしており、用品や環境を整え、声かけをしたり、感謝の気持ちを伝えながら、心身機能が維持できるよう支援している。
		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。	◎	口腔ケアや体操などを、レクリエーションに取り入れ楽しみながら続けている。また、日常でも出来ること、家事など一緒に楽しみながら、機能維持、向上につなげている。	/	/	/	
		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)	◎	出来る事や、得意な事は、手を出すのではなく、助けていただく形で職員が教わるようにしながら、感謝の言葉を伝えるようにしている。	○	/	◎	
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。	◎	それぞれに得意な事や、楽しみなことが出来るように、暮らしの中の家事やレクリエーション、などで力を発揮できる機会を持てるように援助している。	/	/	/	調理の準備や片づけ、掃除や洗濯といった家事を中心に役割を持つ利用者がある。かつて地域の世話役をしていた利用者は、家族の提案で運営推進会議のメンバーとして活躍してもらっている。
		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。	○	高齢で、重度な障害や、認知症の方は難しいこともあるが、個々に向き合う時間を持ち、出来ること考えながらを支援している。	○	◎	○	
		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。	○	地域の行事に参加したり、清掃活動に参加して頂いている。	/	/	/	

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
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。	○	日ごろから、身だしなみには注意し、重度な障害や認知症があってもその人らしき尊厳が守られるように、話し合いも行っている。	/	/	/	利用者に気持ちよく自信を持って生活してもらい来訪する家族がいつ見ても安心できるように、整容支援について話し合いを行っている。重度な状態であっても機能面だけを優先せず、利用者の好みや希望に沿ったおしゃれを重視し、本人らしさを大切にしたい支援に努めている。
		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に整えられるように支援している。	◎	一人ひとりの個性を理解し、尊重している。	/	/	/	
		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。	◎	分らないからなどと考えず、寄り添い、自己決定できるように援助したり、本人の気持ちを想像して支援するように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	外出時には、少しおしゃれをしたり、行事に合わせた服装を調整したり、出来る限りおしゃれを楽しんでいただいている。	/	/	/	
		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)	○	本人や家族の気持ちになり、気持ちよく、自信を持って生活できるように、話し合った。日常から皆で気をつけていきたい。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	家族の協力を得ながらなじみの美容院へ通っておられる方もいる。	/	/	/	
		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。	○	機能ばかりを重視せず、本人らしさを保てるように意識している。また、外出の際には少しおしゃれが出来たりと、楽しみを援助している。	/	/	○	
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。	○	台所からの匂いや、調理の音、盛り付けや、皆と一緒に食べる事を大切にしていきたいと思っている。	/	/	/	調理の準備や片づけなど、できることは利用者と一緒にいるが、献立や食材は業者に任せている。利用者の好みやアレルギーの有無は、入居時に把握している。おやつでは、饅頭やお汁粉などの昔懐かしいものが好評となっている。食器の持ち込みは自由であり、事業所が使いやすい物を用意して使用している。職員も同じメニューの食事を同じ食卓で摂っており、食事のサポートや見守りを行っている。重度の利用者も、他利用者と共にリビングで食事を摂っており、ミキサー食であっても見た目や盛り付けで楽しめるように配慮している。外注先の栄養士に献立の意見を伝え対応している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	○	調理を一緒に行ったり、配せんや後片づけなど、出来る所は一緒にやって頂く機会を作っている。	/	/	△	
		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。	◎	食材は外注しているが、出来る範囲で入居者様と料理を楽しんだり、片付けや盛り付けなど一緒にいき、必ず感謝の言葉を伝えるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	アレルギーや苦手な食べ物は、アセスメントや日常の会話から把握し、代用の食材を準備している。	/	/	/	
		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。	○	食材、献立は外注しているが、こちらの意向や、希望は業者と話し合う機会を持ち、入居者さんの好きな物や旬の食べ物行事食など取り入れてもらっている。行事で、食事を作ることも多く楽しみとなっている。	/	/	○	
		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、おいしいよ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)	◎	それぞれの入居者の状態に合わせて食事形態を変えることで安全においしく食事をとって頂けるように援助している。盛り付けにも工夫し、食べる意欲につなげている。	/	/	/	
		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。	○	お箸やお茶わんなどなじみのものを使って頂いている。	/	/	○	
		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。	○	食事介助が多くなり、一緒に座って食べる時間が取れないこともあったりするが、出来るだけ一緒に食卓を囲み、さりげないケアが出来るような配慮を行っている。	/	/	○	
		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。	○	一人ひとりの状態に合わせて、食べやすい形態を工夫し、声をかけながら、楽しんで食事がとれるように援助している。	○	/	○	
		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。	◎	職員が見ればすぐに食事量や水分量が分かるようにチェック表を作成し必要量が取れるように援助している。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、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。	◎	ゼリーを作ったり、トロミを利用し水分摂取量を維持できるように。又嚥下機能の低下した方にも安心して食べていただけるように工夫をしている。低栄養の方には、栄養補助食品も利用し、食べやすい形態の工夫で援助している。	/	/	/	
		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。	○	食材は外注しているが、出来る範囲で入居者様と料理を楽しんだり、片づけや盛り付けなど一緒にいき、必ず感謝の言葉を伝えるようにしている。	/	/	○	
		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。	◎	夜勤帯での消毒を徹底し、また、日常でもその都度消毒を行い、食材の保管にも注意を払っている。	/	/	/	

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
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。	◎	食後の口腔ケアを習慣化し、徹底している。また、必要に応じて、スポンジやガーゼを使ったり、歯科医からの口腔ケアを取り入れている。	/	/	/	セルフケアができるできないにかかわらず、全利用者の口腔内の健康状態を毎日確認している。毎週、歯科医の訪問があり、ケア方法についてアドバイスを受けている。利用者にてできることをやってもらいながら、適切に歯磨きや口腔ケアができるように声かけしている。
		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。	◎	職員が援助しながら、様子観察し、必要な場合は歯科医受診を援助している。	/	/	◎	
		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。	◎	定期的に歯科医からの口腔ケア、歯科往診を受けながら、施設全体への指導も受けている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	食後の口腔ケアを習慣化し、徹底している。	/	/	/	
		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)	◎	自立で歯磨きされている方へも、1日に1回はしっかりと磨けるように見守りし、声をかけながら、援助している。	/	/	◎	
		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。	◎	協力歯科医院の週に1回の歯科の往診、口腔ケアの際に、ほかの入居者の気になる個所も相談できるため、迅速な対応が取れている。	/	/	/	
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。	◎	重度の方も、工夫しながら日中はトイレ誘導を基本とし、トイレでの排泄を援助している。	/	/	/	トイレでの自然排泄を基本としている。排泄ケアの勉強会を実施し、利用者一人ひとりの状態に合った排泄用品の選定を行い、アセスメントを実践に活かしている。
		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。	◎	日頃の様子と排泄のチェック表を利用し、本人の排泄パターンを知り、便秘にならないように援助している。	/	/	/	
		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)	◎	チェック表を利用し、その日の排泄の様子が一目で分かるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	重度の方でもトイレに座ることを基本とし、その方にあったオムツを状態に合わせて見直している。	◎	/	◎	
		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。	○	日頃の様子観察からの気付きなど職員間で共有し、改善点があれば、その都度改善できるように話し合っている。	/	/	/	
		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。	◎	チェック表を利用し、その方の排泄パターンやその日の排泄の様子をみながら、表情の変化なども合わせ、失敗ないように声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	出来るだけ自立した排泄を援助し、本人が使えるような物やその方に合った適切なおむつを利用する事で安心して生活できるように、支援している。	/	/	/	
		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。	◎	入居者の状態に合わせて、パンツやパットなど違い分けており、勉強会に参加したり、業者と相談し随時見直しを行っている。	/	/	/	
		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)	△	運動を取り入れたり、水分摂取を十分に行うなど便秘にならない配慮はしているが、最終的には薬に頼ってしまっているところはあります。	/	/	/	
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)。	△	職員の配置もあり、安全面にも考慮すると十分に対応できているとはいえないが、出来るだけ楽しみや、気分転換になる、ゆったりとした入浴ができるように努力している。	○	/	△	毎日午後からの時間帯と決まっているが、湯温や長さなどの希望に沿えるように支援している。職員と利用者が一対一となる入浴の時間はゆっくりと会話することができる時間でもあり、大切にしている。
		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。	○	一対一で介助し、会話など楽しみながら、その人その人に合わせた入浴ができるように援助している。	/	/	/	
		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。	○	出来るだけ自分の力を活かし入浴できるように、出来ること出来ない事を理解し、安全に入浴できるように支援している。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	羞恥心や不安など理解し、気持ちよく入浴できるように、それぞれに合った声掛け誘導を行っている。	/	/	/	
		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、入浴の声掛けを行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	様子観察を行い、睡眠の様子も確認しており、記録に残しパターンを把握している。	/	/	/	眠れない利用者について、日中の過ごし方や活動量など総合的な視点で検討し、支援につなげている。服薬については医師と連携し減量の方向にあり、自然な形で安眠できるよう努めている。
		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。	◎	日中の活動を見直したり、水分量や排泄、身体の痛みなど身体的原因などがあれば取り除き、安眠できるように支援している。	/	/	/	
		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。	◎	安定剤や睡眠導入剤を利用している入居者もいるが、足元のふらつきなど様子観察を行い、専門医に調整して頂いているまた、出来るだけ飲まずに済むように生活の見直しを行っている。	/	/	◎	
		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。	◎	個室で休まれたり、ソファで休まれたり、それぞれの過ごし方で、ゆっくりと休めるように援助している。	/	/	/	
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。	◎	電話の習慣がある方には、いつでも使えることを伝え、手紙を書かれる方には切手を準備したり、投函したりと、やりとりが出来るように援助している。	/	/	/	
		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。	◎	職員から声をかけ電話をしたり、手紙を書いたりする機会を作っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	いつでも対応している。また、ゆっくりと話したい場合は居室でも電話できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人に手渡したり、読んでさせあげている。また、こちらから手紙やはがきが届いたことを伝えている。	/	/	/	
		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。	○	それぞれの家族様の事情があり、快く協力いただけない場合もある為、状況に合わせて、それぞれに対応している。	/	/	/	
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。	◎	普通の暮らし、当たり前の権利として、自分のお金で好きな物を買う事を援助した。	/	/	/	
		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。	◎	日常でも好きな物を購入できるような援助や、外出時にもお金を自分で払う機会など、積極的に作っている。	/	/	/	
		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。	△	職員と一緒に外出しているが、近隣のスーパーでは近所の方が声をかけてくださったりと、交流がある。	/	/	/	
		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。	◎	権利や自己決定など理解して、出来るだけ希望に添えるようにしている。おこずかい程度を持っている利用者も居られ、家族にも理解いただいている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に預り金規定を作成し、また、面会時には家族様に確認している。少額のお金持たれている利用者もいる。	/	/	/	
		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)。	◎	預り金規定を作成し、利用者個別の出納帳を記入しながら、管理者、主任で確認したのち、出納帳のコピーとレシートを毎月末に送付し、確認して頂いている。	/	/	/	
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。	○	地域や他のサービス事業者などと情報交換し、可能な限り柔軟な対応を取れるようにしたい。	◎	/	○	急な受診や外出希望、自宅の庭が気になってしまうなど、その時々々のニーズには柔軟に検討し、可能な限り対応している。

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		
(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。	△	ビルの2階になる為近隣からは分りにくいと思うが、花壇の手入れを行ったり、2階部分の玄関先には植物を置くなど、温かい雰囲気になるように配慮している。	◎	△	△	クリニックが併設されたビルであり、地域住民が気軽に入出入りできる雰囲気とは言えないが、事業所のある2階の玄関周りは花や植物を飾ったり、掲示物を工夫して、もてなしの雰囲気づくりをしている。		
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、必要なものが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。)	◎	玄関には植物を置いたり、入居者や職員の創作した物など飾るようにし、温かい空間になるように工夫している。居室は本人のプライベートな空間と理解し、本人の思い出や好きな物を飾ったり出来る様に援助している。	○	○	○	テレビなどを観賞するリビングスペースと、食卓があるダイニングスペースが広々としており、地域の景色を一望でき、紅葉の進む山々を眺める利用者もいる。行事の様子など写真を飾っているが、情報が古いものもあり、定期的な見直しは必要である。清掃には障がい者の就労サービスを取り入れたり、加湿器を各所に設置して感染予防対策をしながら、快適な空間づくりを行っている。玄関を入った正面に事務所があり、左右にユニットが配置され、中央のキッチンからは双方のユニットを行き来することができるため、事業所内での交流で刺激を得られている。		
		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。	◎	感染症対策の意味も含め、環境整備の意味を職員が理解し努力している。週に1度は外部にも掃除の依頼している。					○	
		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。	○	ベランダから自然光や景色など、楽しめるように座って頂いたり季節の話題を提供するなどして、暮らしの豊かさを演出している。季節の飾り物なども職員の手づくりで飾っている						○
		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。	○	日頃から決まった座る位置だけでなく、気の合う人と一緒に過ごしたり、別ユニット同士の気の合う者同士と一緒に過ごすなどの機会も作り、居室はプライベートな場所としている。						
		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。	△	配慮はしているが、構造上トイレ介助が見えやすくなっており配慮が必要である。職員間で注意し合いながらケアを行っている。						
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。	◎	入居時に家族にも説明し、理解して頂きながら、本人が落ち着いて過ごせる空間となるように援助している。	○		○	藤の家具やテーブル、テレビや婚礼写真など、利用者にとって馴染み深いものを持ち込んでもらい、自宅での生活に近い居室づくりを支援している。		
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。	◎	トイレの場所や、動線などわかりやすく安全に動けるように目印を付けたり、表札を利用している。				○		
		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。	◎	本人の声や日常の様子から、困りごとに気づき、入居者にとって安全で安心な環境となるように工夫している。					居室への目印や表札、トイレには「便所」の掲示、浴室には「ゆ」の暖簾をかけるといった、わかりやすい表示を工夫している。シルバーカーで歩行する利用者もおり、動線の安全管理を行っている。	
		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)	○	昔からのなじみの物などを使えるように、家庭にいるような環境となるように、事故防止なども配慮しながら、殺風景にならない工夫をしている。						
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)	◎	閉鎖的な環境の悪影響は職員全員が良く理解している。玄関はオートロックで管理されているため、自由に入出入りできる環境ではないが、とくに閉鎖的な印象ではないと思う。外に出たい入居者の希望があった場合は、調整対応している。	×	×	×	建物にはセキュリティシステムを導入し、オートロックとなっているため、自由に入出入りすることはできない。外に出たい利用者や家族の来訪など、その都度対応しているが、安全確保と自由な暮らしについて再考が望まれる。		
		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。	○	拘束の意味での鍵をかけない取組という部分は十分に理解しているが安全確保という意味では、鍵をかけないだけにこだわる必要はないと思う。インターホンがあり、出入りに気づけるように、チャイムがついている。						
		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)。	△	玄関に来るとチャイムでわかるため、本人が外に出たいなどの気持ちに気づける。その際には、出来るだけ対応できるように援助している。						

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。	○	個人のファイルに病歴や経過を記入し、受診往診記録を付けている。	/	/	/	
		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。	◎	チェック表を記入し、変化に注意しながら経過記録と一緒に往診時には報告できるようにしている。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	◎	母体がクリニックであり、日常的にクリニックとも交流がある為、気になる事や心配な事も相談できる環境で、緊急時や状況変化にも迅速な対応がとれる。	/	/	/	
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。	◎	入居前のアセスメントから入居後の受診往診の情報を整理し必要医療が受けられるように援助している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人、家族の希望をお聞きし、かかりつけ医との繋がりを大切に協力しながら、適切な医療が受けられるように援助している。	/	/	/	
		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。	◎	一方的な事業者側の通院援助ではなく、家族にも協力を仰ぎ共に支え、現状を理解して頂けるように働きかけている。	/	/	/	
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。	◎	入院先の相談員や看護師さんと連携をとり、事業所での様子や注意点を伝え、入院によるストレスや不安を軽くしている。	/	/	/	
		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。	◎	入退院時には付添い、入院先の相談員や看護師と連携をとり、早期退院への調整を行っている。また、退院時のカンファレンス等には参加させていただいている。	/	/	/	
		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。	○	地域医療連携室や相談員との連絡を取り情報交換を行っている。	/	/	/	
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。	◎	日常の変化は日誌やチェック表に記録し、看護師と情報が共有できるようにしている。クリニックと医療連携をとりながら、日常からのケアを支援してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	クリニックと医療連携をとり24時間連絡できる体制をとっている。日常的に交流もある為、小さな変化や、入居者の不安にも迅速に対応してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	気がかりなことや不安な事は医療連携を取っているクリニックに相談し、早期発見、治療に繋がっている。	/	/	/	
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。	◎	薬局と連携して、管理して頂いており、薬の変化や副作用など細かく教えていただけ、飲み方や管理のアドバイスもいただいている。	/	/	/	
		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。	◎	薬剤師さんに一日の薬を個人別に飲む時間で分けていただいている。飲み間違いや、飲み忘れの無いように、確認を重ねている。	/	/	/	
		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。	◎	食事、排せつや、バイタルのチェック表とあわせ、経過記録などを使い、表情や意欲などの低下はないか、副作用に注意し生活の様子変化を観察している。また、服薬の結果は主治医、看護師に報告している。	/	/	/	
		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。	◎	食事、排せつや、バイタルのチェック表を使い、くすりの効果や副作用などの様子変化を確認している。また、様子変化や、服薬の結果は主治医、看護師に報告している。	/	/	/	

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。	◎	入居時から、重度化した場合や終末期のあり方について確認しており、状態変化のあるときには、その都度報告と話し合いを重ね、本人家族の意向を確認している。	/	/	/	利用者の状態に応じて、家族や職員、医師と話し合いの機会を持ち、方針を共有している。利用者や家族の重度化や終末期の支援に向けた思いを把握し、看取りを実施している。
		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。	◎	話し合いの際には、主治医、看護師の意見も聞きながら、話し合いのばを作っている。また、その意向を職員に伝え介護方針を共有している。	○	/	○	
		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。	◎	主治医、看護師の支援を受けながら、介護での現場の不安や思いも伝え、協力体制を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	状況変化のある際の話し合いの場面で、出来ること、出来ないことをお伝えし、家族も含め出来るだけ以降に沿うように協力して頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	重度や終末期のあり方を、出来るだけ早い段階から話し合えよう、主治医の協力も得て話し合いの機会を持っている。	/	/	/	
		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)	◎	家族それぞれの状況を把握できるように、話が出来た機会を作り、不安や、意見を聞き取れるように努力している。	/	/	/	
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。	◎	年に1度は職員全員で感染症の勉強会をおこなっている。感染症が流行の時期は手洗い、消毒、マスク着用は徹底している。	/	/	/	
		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。	◎	昨年インフルエンザが流行した際には、感染症の対応の手順で感染症対策を徹底した。今年度も勉強会を開催することになっている。	/	/	/	
		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。	◎	連携医療機関からの情報や、主治医や、看護師の情報、地域包括の連絡会、市役所のホームページなどから最新情報をとるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	地域からの情報や、運営推進会議、医療機関などからの情報収集に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	職員の手洗いうがい、マスク着用の徹底はもちろん、共有部分の消毒、環境整備でも感染予防に努めている。また、蔓延を防ぐために、家族や来訪者にも同じ対応をお願いし、異常事態には面会の規制を行う事となっている。	/	/	/	

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
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。	◎	行事や面会の時には家族様にも協力して一緒に手伝っていただき、受診介助も協力していただき、助けていただいている。				お花見、夏祭りなど季節毎に家族が事業所行事に参加できるよう工夫している。遠方の家族には毎月事業所だよりに手紙を添え、事業所や利用者の状況を伝えている。自分で手紙を書く利用者もあり、往復はがきにして返信を楽しみにしている。事業所だよりには事業所の出来事や職員の異動なども載せて報告し、家族の理解が得られるように工夫している。来訪する家族には、積極的に声かけが行われていて、日頃の様子を伝えることができるように努めている。
		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)	○	笑顔でお迎えし気持ちの良い対応が出来るように職員間で話し合っている。プライベートな居室ではゆったりとして頂けるように配慮し、食事を一緒にとって頂いたり、看取りの時期は泊まれることもある。				
		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)	◎	年に3回は家族と一緒に行事を計画し、また、お餅つきなどは家族様にも協力して頂き、一緒に行っている。	◎		◎	
		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)	◎	家族様へのホーム便りを月に1回発行し、日常のホームの様子や行事予定や報告が分かるようにしている。また、写真を添えたりや担当者が一言手紙を添えることもある。メールなど利用し、連絡を取っている家族様もいる。	◎		◎	
		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。	○	面会時の聞き取りや、職員との会話から、家族様の不安があれば、不安を取り除いていけるように話し合い対応している。				
		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)	◎	コミュニケーションを摂りながら、本人、家族の関係性が変わっても、一番大切な家族だということを伝えていけるように、関わっていききたい。また、本人の変化をしっかりと理解して頂くように、認知症について一緒に学んでいく機会を作っていきたい。				
		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)	◎	ホーム便りには行事だけではなく、職員の異動や、職員の状況、また、事業所の取組なども報告し、理解協力いただいている。	◎		◎	
		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)	◎	行事の際には家族様の交流も図れるように、一緒に食事をとったり、お茶を飲みながら過ごす時間を作っている。				
		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い対応策を話し合っている。	○	普段の状況や、リスクを説明することで、家族や本人の暮らしの意向もわかる機会となる。グループホームの役割を理解していただき、本人の望む暮らしを送れるように支援していきたい。				
		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。	○	面会時には職員が、日ごろの様子を報告し、家族様の率直な意見が聞けるようにしている。また、管理者や主任も積極的に声掛けし、話を伺える機会を作っている。			○	
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。	◎	そのように努めている。				
		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。	◎	退去の際には、情報提供を行い、移転先でもスムーズに生活できるように援助している。				
		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)	◎	重要事項説明書の内容は時間をとり、契約時に説明させていただき、同意を得ている。				

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。	△	運営推進会議で地域の方などに事業の成り立ちを説明を行った事はあったが、積極的には行っていない。	/	○	/	町内会に入会し、町内の清掃や祭り、防災会議などに参加して協力関係を構築している。顔なじみとなった地域住民も徐々に増え、気軽な関係ができてきたと実感している。
		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)	◎	町内会に入り、回覧板も回していただいている。地域の行事にも積極的に参加し、地域の知り合いもできてきていて行事に参加した際にも声をかけていただく機会も増えている。	/	◎	○	
		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。	◎	地域に出た際に、声をかけてくださる方が増えている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	△	行事の案内などを地域の方が持ってきてくださったり、声をかけてくれることがある。	/	/	/	
		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。	○	年に2回ある地域の道路清掃では、近所の方と一緒に清掃活動に参加し交流を深め、外出や、散歩などの際には、積極的に挨拶をしている。	/	/	/	
		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)	○	近隣のボランティアが定期的に通ってくれており、生活の豊かさを援助してくれている。なじみの関係にもなっており、安心したかわりを築けている。	/	/	/	
		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。	◎	外出する際や、行事には地域の施設や、お店を利用するようにしており、散歩や外出を楽しんでいる。	/	/	/	
		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)。	◎	公民館の行事や、地域の行事には出来るだけ参加できるようにしている。また、地域に住んでいる職員が多い為、地域の情報も得やすい。外出すると声をかけていただく機会が増えた。	/	/	/	
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。	○	家族、地域の方にも協力いただき、大変感謝している。家族は固定したメンバーになってしまっている。	○	/	○	家族、民生委員、地域防災士、市担当者、地域包括支援センター職員など、議題ごとに多方面からの参加協力が得られている。家族の参加は固定化していると感じている。会議では、利用者の生活状況や評価への取組みについて報告している。話し合った内容は運営に反映させながら、次回以降の会議で状況を報告できるように努めている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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。	○	運営推進会議を利用し外部評価と自己評価を報告した。	/	/	○	
		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。	○	地域から出された意見や提案は出来るだけ取組に活かすように努めている。	/	◎	○	
		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。	○	日時や時間を、調整しながら、協力いただいているが、家族様への働きかけが少ないと思う。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	報告書を作成し、参加者には送付しているが、家族にはホーム便りでの報告を行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	理念を管理者で改めて考える時間を持ち、代表者の思いを再確認できる機会を頂き、職員が目指すべき人物像となるように、具体的なわかりやすい理念を作った。	/	/	/	
		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。	○	事業所内の目に付く場所に理念を掲示し、パンフレットにも記載しており、施設の説明する際には必ず理念を伝えるようにしている。	○	x	/	
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。	○	現場の様子を直接観る機会は少ないが、会議などで情報を得て、積極的に職員を理解しようとする姿勢を見せてくれている。	/	/	/	代表者である医師は、同じ建物内に常駐しているため、度々事業所に足を運んでいる。事業所内での意見を管理者がまとめ、管理者会議で代表者に伝えている。職員が研修へ参加する機会や費用の負担などを支援し、スキルアップできる環境づくりを行っている。
		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。	○	リーダー研修を終了し、OJTの仕組みを作り実践し、現場でスキルアップできる取組を行っている。	/	/	/	
		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。	○	研修や資格取得にも理解があり、職員のやりがいや、意欲が向上できることを支援している。	/	/	/	
		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)	○	管理者会議を月に1回開催し、日ごろの事業所の取組や職員の勤務状況の把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	管理者会議では話し合いに時間を持ち、積極的にかかわって頂いている。	◎	○	○	
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。	◎	高齢者虐待についての研修に参加し、フィードバック研修を行った。	/	/	/	外部研修に参加した職員が、他の職員に向けてフィードバック研修をして学んでいる。グレーゾーンとされるケアについて話し合うなど、具体的な取り組みができています。職員はアンケートで自己分析を行い、不適切な言動がないか振り返りを行っている。発見した場合の対応方法や手順についても学んでいる。
		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。	○	日常的に、フロアーの様子も見ており必要な時には介助にも入る。事務所が近くにある為、日常的に相談や意見等伝えやすくなっている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃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。	◎	日常のケアでの言葉遣いや、対応などで、不適切だと思われる場合はお互いに注意しあえるように話し合っている。またカンファレンス、勉強会なども利用し検討し合っている。	/	/	◎	
		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。	◎	月に1回の管理者会議では、代表者と管理者が状況を報告しながら、勤務状態や、職員の様子など話合っている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束についての勉強会を行い、職員全員で確認し合った。	/	/	/	
		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。	◎	事例を基にした資料を使い、また、事業所内での事例も話し合い、確認しあった。定期的に勉強会を行っている。	/	/	/	
		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な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	困難な事例になった場合でも、拘束の危険、弊害を考え、他に方法はないかを職員皆で検討し、家とも話し合うようにしている。	/	/	/	

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
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理解している。	○	管理者や職員は研修や勉強会などに参加するようにして落ち着き、どこに相談するかを知っている。	/	/	/	
		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。	○	現在後見人制度を利用している利用者がおられ、制度は理解できている。勉強会にも参加している。必要場合は相談する先を知っている。	/	/	/	
		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。	○	地域包括支援センターとは連携を取り、いろいろと相談している。	/	/	/	
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。	◎	緊急対応マニュアルを作成し、対応が取れるようにしている。カンファレンスの時間に個々の危険性を把握し、その都度対応を確認している。カンファレンスを使い、勉強会を行う予定。	/	/	/	
		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。	◎	年に1度消防避難訓練時に緊急時の対応の勉強会を行っている。消防署からも、救急蘇生法を指導してもらっている。	/	/	/	
		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、事故報告書は書式を定め、記入し、皆で情報共有できるようにしている。カンファレンスの際には話し合いを行い、迅速に対応できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	日常の申し送り、経過記録、申し送りノートなどで情報を共有し、事故防止に取り組んでいる。また、カンファレンスを使いそれぞれの危険性とその時の対応方法を確認している。	/	/	/	
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。	△	苦情がすぐに管理者へ上がるように放っているが、職員全員がマニュアルを理解できるよう勉強会を行う。	/	/	/	
		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を作成し、沿って対応できるようにしている。また、苦情があった場合には市への報告、相談も早めに行っていく。	/	/	/	
		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。	◎	以前に苦情があった際には、代表者も含めすぐに話し合いの場を持ち苦情の内容を確認し、話し合いを行い、スタッフとも話し合い改善に努めた。家族の気持ちを知る貴重な機会となった。	/	/	/	
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)	○	利用者と個々に話す機会を作り、苦情や不満、生活の意向など聞き取るようにしている。また、職員に訴える苦情も、そのまませず、主任、管理者に報告するようにしている。	/	/	○	利用者からは日頃の関わりの中で、家族には面会時や手紙・電話・メールを使い、些細なことでも伝えられるように機会をつくっている。管理者は職員と年2回面談し、意見や相談を受けている。管理者は職員と積極的にコミュニケーションをとり、職員からも相談しやすい関係にあるとの意見が聞かれた。運営に関する意見をまとめ、代表者に相談して反映につなげている。
		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)	○	面会時には、話を伺い、思いや、意見を聞き取るようにしている。相談窓口の案内は入居時にも行っており、パンフレット、重要事項説明書にも記載している。	◎	/	○	
		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。	○	ポスターの掲示などを行い、情報提供している。また、面談や面会の際にも、意見を遠慮なくいただきたいと声をかけている。	/	/	/	
		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。	◎	月に一度、管理者会議を開催し、管理者や主任からの報告を受け、意見や要望、提案を聞き取って、運営に反映させている。	/	/	/	
		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。	◎	日頃からコミュニケーションをとり、相談しやすい環境を整えている。自己評価を利用し、個別に話し合う機会を作る。	/	/	◎	

愛媛県グループホーム ファミール桑原

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。	◎	自己評価は全職員で行った。グループホームの運営の指針として、研修資料にも利用している。				運営推進会議で、評価結果や現状の報告を行っている。家族や地域住民からも評価への取り組みについて認識が得られている。今後はモニターとして具体的にアドバイスをもらったり意見交換することで、より良い事業所の運営につなげて欲しい。
		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。	◎	職員も個々に自己評価表を行った。面談の際の資料に使い、また運営の指針として利用していきたい。				
		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。	○	家族、地域からのアンケートもいただき、率直な意見をうかがえたと思う。評価していただけた部分、足りない部分を事業所で共有して、新たな目標を設定する。				
		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。	○	毎年評価結果を、家族には知らせている。今後の目標とそれに向けての取り組みをモニターしていただいている。また、地域に向けては運営寿司ん会議の際に報告しており、同じくモニターしてもらっている。	○	○	○	
		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。	△	運営推進会議で報告を行い、家族様にも報告しがもう少し積極的に取り組みたい。				
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)	△	火災、地震、風水害マニュアルを作成している。				地域の防災士やクリニックと災害訓練を実施しているが、家族や地域住民の参加が年々減少していると感じている。協力体制を確保しながら、災害に備えていきたいと考えている。
		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。	◎	消防避難訓練の際に、火災に限定せず、緊急時の対応や避難方法など検討し訓練している。				
		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。	◎	年に2回の消防避難訓練に合わせ、点検と検討を行うようにしている。				
		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。	◎	消防避難訓練には地域の防災士なども参加してくださり、情報や意見を伺い取り入れるようにしている。	○	○	○	
		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)	○	地域の防災会議に参加した。また、積極的に地域との情報交換や、訓練に参加していく。				
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)	○	年に1度は運営推進会議などを利用し、家族や地域の方々とも一緒に学べる介護教室を行う予定。				積極的な広報などは行っていないが、地域住民の相談や問い合わせには対応している。地域包括支援センターの事業所連絡会への参加で、地域の他事業所との交流ができるようになり、思いを分かち合うことができている。地域の行事には積極的に参加する姿勢を持っている。さらに、事業所の専門分野である認知症ケアの実践力が活かせる取り組みにも期待したい。
		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。	○	入居の問い合わせや、近隣の方の相談等を行っている。		×	△	
		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)	△	地方祭では神輿、獅子舞を呼び地域の方との交流の場となるようにしている。運営推進会議を利用して、地域の方と一緒に認知症について学ぶ機会を作っている。				
		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。	○	ボランティアの受け入れや、実習期間として、受け入れに協力している。				
		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)	○	地域包括支援センターの事業所連絡会には参加し、他の事業所との交流の場として情報を得ている。また、地域の行事には積極的に参加するようにしている。			○	