

(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	令和1年9月30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) 6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	グループホームあゆーら
(ユニット名)	Aユニット
記入者(管理者)	
氏名	亀本信嗣
自己評価作成日	2019 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. ミーティングをおこない、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を行うようになった。理念を考えながら業務をおこない沢山外出やレクリエーション活動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、町内会長、民生委員、社会福祉協議会の参加が増えた。家族様の参加が増えた。 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。できるだけ必要事項のみを記入し区分分けをした。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 2階に小規模多機能型居宅介護事業所が併設されている、2ユニットの事業所である。利用者一人ひとりのその時の希望をその時に実現したいという思いがあり、毎日の散歩や希望する外出先に出かける等利用者の思いを大切に支援している。新しい職員が入り、増員されるため、外部研修にも積極的に参加して職員のスキルアップをさらに目指している。事業所のサービス向上に全員で取り組んでいきたいとの思いがあり、意欲が感じられる事業所である。</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。	○	利用者と向き合う時間をつくっている	○	/	○	思いや暮らし方の希望を利用者や家族から聞いて確認している。過ごしていく中で新たに知った情報は、アセスメントシートに分かりやすく赤字で追加して情報共有に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	その人らしい生活をアセスメント地域の民生委員から聞くことに取り組んでいます	/	/	/	
		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ながら話し合っている	/	/	/	
		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。	○	要望や思いを聞いた時、記録に残し共有化している	/	/	/	
		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。	○	生活歴やこだわり等をお聞きしている	/	/	○	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方等を利用者や家族、入居前に利用していたサービス事業所から聞いて把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	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。	○	把握し共有している	/	/	/	
		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)	○	把握し共有している	/	/	/	
		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。	○	把握し共有している	/	/	/	
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。	○	関係者に直接聞いている	/	/	○	把握した情報を活用しながら、利用者が生活していく上でどのような支援を求めているのか利用者の視点で検討している。
		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。	○	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。	○	アセスメント時に本人様がやりたいことを課題にしている	/	/	/	

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
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。	○	声掛けの支援を行い本人の思いを尊重している	/	/	/	各ユニットの介護支援専門員が利用者や家族、職員から意見やアイデア聞き取り、それらを反映させた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。	○	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	/	/	/	◎ 職員は介護計画の内容を把握している。毎日の経過記録のページ上部に介護計画の支援内容を記載しており、経過記録の中で介護計画に沿ったケアを実施しているか確認できるようになっている。利用者の具体的な行動や職員の気づき等は申し送りノートや経過記録に記入している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護記録に結果を記入及び共有している	/	/	/	
		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。	△	以前は介護記録に全て記入していたが記録に時間をとられてしまうため必要最小限の言動を記入している	/	/	/	
		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。	○	ミーティングや申し送りノート現場での共有をおこなっている	/	/	○	
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おこなっている	/	/	/	◎ 介護計画は6か月毎に見直し、2か月毎に現状確認を行っている。利用者の状態や希望に変化があった場合は、利用者や家族、職員と随時話し合い、現状に合った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。	○	家族の意見も取り入れ、要望に沿った見直しをおこなっている	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	必ずミーティングをおこない、緊急ミーティングもおこなっている	/	/	/	◎ 2か月毎にミーティングを行い、利用者の状況や課題について話し合っている。緊急案件はその都度話し合いを持っており、参加できない職員は議事録や申し送りノートで情報共有に努めている。
		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。	○	おこなっている	/	/	/	
		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。	○	毎月第四木曜日と決めている	/	/	/	
		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。	○	ミーティングの議事録を残し共有している	/	/	◎	
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。	○	申し送りノートや出勤したら目を通すファイル置いて共有をおこなっている	/	/	/	◎ 申し送りノートや議事録等は情報共有のため、職員間で回覧しており、確認後にサインをすることで閲覧状況が分かるようにしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートや出勤したら目を通すファイル置いて共有をおこなっている	○	/	/	

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
(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努力をしている	/	/	/	食事や服装等、日常のあらゆる場面で利用者の思いを尊重し、自己決定できるように支援している。利用者のその時にしたいことやその時に食べたいもの等できるだけ希望を実現できるように支援して利用者の喜びや楽しみにつなげている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	ほとんど自己決定で業務をおこなっている	/	/	◎	
		c	利用者が思いや希望を表現す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。	○	日々体制意を整え支援をおこなっている	/	/	/	
		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)	○	本人様の自己決定を優先している	/	/	/	
		e	利用者の活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。	○	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。	○	居心地がよい暮らし、環境が作れるよう努力している	/	/	/	
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行動している	/	○	○	職員は人権や尊厳について学んでいる。利用者を個人として尊重し、名前の呼び方や声かけ等で不快感を与えないように意識しながら、丁寧なケアに努めている。利用者の希望で入口を開放している居室もあるが、入室時には声かけやノックを行っているほか、利用者が居室にいない時でも必ず許可を得ており、無断で入室しないようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	常に相手の気持ちになって対応をおこなっている	/	/	○	
		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。	○	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。	○	居室の入退室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されている	/	/	/	
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。	○	家族の雰囲気の関係をしその中にも礼儀を入れている	/	/	/	利用者の性格や関係性を把握し、トラブルにならないように席の配置等を考慮している。気の合う利用者同士が仲良く過ごす等、利用者全員が穏やかに暮らしており、トラブルになることはないが、不穏な雰囲気になりそうな時は、職員が仲介する等利用者同士の良い関係の継続に努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者様同士の会話にも助け合っている会話がある	/	/	/	
		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)。	○	気の合う利用者様の把握をおこなっている	/	/	○	
		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。	○	気の合う利用者様の把握をおこないトラブルにならないように把握と努力を行っている	/	/	/	

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
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。	○	家族様に連絡や行事に参加していただいている	/	/	/	
		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。	○	ドライブでなじみのある場所にてかけている	/	/	/	
		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。	○	出かける支援をおこなっている	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	地域の方々に気軽に来ていただける環境を作っている	/	/	/	
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)	○	毎日散歩、外食、外出レクをおこなっている	○	△	◎	毎日利用者の希望を聞き、スーパーで一緒に買い物をしたり、外食やドライブもかねて大型ショッピングモールに行ったり、利用者が興味のあるイベントに参加したりする等できる限りその日出かけたい場所に出かける外出支援を行っている。重度の利用者を含め、常に体調を確認しながら、散歩等少しでも戸外で過ごしてもらうようにしている。
		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。	○	地位の方に協力してもらい行事に参加している	/	/	/	
		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も心身状態の確認を行い記録を行っている	/	/	/	日常生活の中で利用者ができることやできそうなことを把握し、歩行練習等を行っている。職員は利用者の自主性を尊重し、見守りに徹しながら支援している。
		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。	○	軽い筋肉維持、歩行練習、口腔体操をおこなっている	/	/	/	
		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)	○	できないことや支援してほしいことなどを支援している	○	/	○	
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。	○	カラオケや習字、生け花、ゲームなど提供している	/	/	/	2階で小規模多機能型居宅介護事業所の利用者と一緒に、生け花や習字を習い、利用者の活けた花を玄関に飾る等、利用者の好きなことや得意なことに取り組んでもらいながら楽しみのある生活を支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	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。	○	クリスマス会等様々なレクリエーション参加によって出番等を提供している	/	/	/	

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
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様の好きな物等購入している	/	/	/	整容の乱れや汚れに気づいた時は、人前であからさまに言わず、さりげなくカバーしている。重度の利用者を含め、お気に入りの服装で身だしなみを整えながら清潔保持に努めており、その人らしさが保てるようにしている。
		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。	○	買い物支援を行い本人様の好きな物等購入している	/	/	/	
		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。	○	出来る方と出来ない方がおられる(生活費の差)	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりけ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)	○	状況よっての判断	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	家族様が希望される場所へは行っているが本人様の行きたいお店には行けていません。ほとんどの方が訪問理美容を活用されている状態です	/	/	/	
		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。	○	おこなえている	/	/	○	
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。	○	理解し献立をしている	/	/	/	食事担当の職員が毎日の献立を作成し、食材の買い出しに行っている。利用者は調理の下準備や食後の後片付けを手伝っている。利用者の好みや食べやすさ等を考慮した季節を感じる献立になっており、調査当日は秋を感じる芋炊きがメインの昼食で、中に入っている食材について、職員が利用者に説明しながら食事介助を行っていたが、職員の食事時間は別にあり、一緒に食事を摂っていないため、今後は利用者と同じ食卓を囲んで一緒に食事を摂ることができるよう役割分担等工夫することを期待したい。食器類は利用者の使い慣れたものや状態に合ったものを使用している。キッチンがリビングの一角にあり、重度の利用者を含め、全員が調理の音や匂い等が感じられるようになっている。献立や栄養面で気づいたことがあれば、その都度職員間で話し合い、利用者がバランス良く栄養が摂れるようにしている。
		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。	○	テーブルを拭いてくださったり、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。	○	本人や家族様に聞き把握に努めている	/	/	/	
		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、いらずや器の工夫等)	○	刻みトロミを使用し工夫している	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	ほぼ家庭で使用していたものを使用	/	/	◎	
		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。	○	見守り一部介助のサポートをおこなっている	/	/	△	
		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。	○	一日の水分量等記録に残している	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事、水分量等記録に残している。夜間等も本人様の要求に応じて水分補給等おこなっている	/	/	/	
		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も気を使っている	/	/	○	
		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、歯みがき等の口腔ケアを念入りに行う等、常に利用者の口腔内の状態を把握し、異常時には訪問歯科受診を行っている。歯科衛生士のアドバイスを受けているほか、定期的に研修でも学び、利用者の口腔内に汚れがないよう清潔保持に努めている。
		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、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。	○	往診に来られた際歯科医から学んでいる				
		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。	○	トイレ、ポータブルにてできるように支援している				利用者一人ひとりの状態に合わせてトイレで排泄できるように支援している。ポータブルトイレやパッド、おむつ等の排泄用品を使用している利用者もいるが、必要性についてはその都度職員間で話し合う等、利用者一人ひとりの状態に応じた支援を行っている。
		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)	○	排泄記録にて把握している				
		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				
		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。	○	おこなっている				
		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。	○	本人の意思を尊重し家族とも相談している				
		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おこなっている				
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		◎	○	基本的には週2回入浴できるようになっているが、利用者からの希望があれば、時間帯や回数等を変更し意向に沿うようにしている。
		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。	○	基本出来ている				
		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。	○	できないことを支援している				
		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良く入浴できるよう工夫している。	○	コミュニケーションをとりながら入っていたり				
		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。	○	一日の生活リズムを把握し睡眠パターンを見ている	/	/	/	日中はできる限り体を動かしてもらい等過ごし方を工夫し、利用者が夜安眠できるように努めており、安易に薬剤には頼らないようにしている。
		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。	○	眠れない利用者様については主治医に相談	/	/	/	
		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。	○	本人の意思決定で支援をおこなっている	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	定期的に家族連絡をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	家族と連絡が取れるようにしている	/	/	/	
		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。	○	本人の行きたい時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。	○	本人の行きたい時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	○	/	◎	家族と一緒に法要に参加することや、行きつけの美容院に行くこと等、利用者の希望に合わせて柔軟に対応している。

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。	○	玄関には利用者様が作成した作品を置いたりしている	◎	◎	◎	道路に面した玄関入口はユニット毎に分かれている。利用者と一緒に世話をしている植物等は訪問者の気持ちを癒し、気軽に入りやすい雰囲気になっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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。)	○	昔ながらのタンスなどを置いたりしている	◎	◎	○	キッチンがリビングの一角にあるため、一部ついたてを利用して調理の煙が流れないように工夫している。季節を感じる装飾や懐かしさを感じる家具等を置いて心地良い空間づくりに努めている。清掃はこまめに行っており、清潔感がある。事業所の畑では季節毎に野菜を育て、収穫したものが食卓に上がる等、利用者には季節感を味わってもらっている。
		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ており気持ちの良い環境をつくっている	/	/	/	
		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。	○	リビングでの生活レクでの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掲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ので活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	馴染みの物を持参してきていただいている	○	/	◎	エアコン、ベッド、押し入れは備え付けてあり、利用者は馴染みのものや仏壇を持ち込んだり、量を敷いたりして、リラックスして過ごせる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ている	/	/	○	居室の入口には利用者の表札をかけ、トイレ表示等も分かりやすいように工夫している。リビングは限られたスペースで利用者が安全に移動しやすいようにテーブルの配置を考慮する等、安心して自立した生活が送れるようにしている。
		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。	○	刃物等別の場所に置いている	/	/	/	
		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。(ぼうき、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)	○	馴染みの物を持参し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	◎	-	△	職員全員が玄関等を施錠することの弊害を理解しており、日中は玄関等は施錠しておらず、自由に出入りできるようになっているが、地域関係者からのアンケート回答を得られていないことから、今後は地域住民にも認識してもらうように事業所のPR等にも努めて欲しい。
		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。	○	家族の理解をえている	/	/	/	
		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、利用者様の対応が難しい状態のみ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。	○	入居前後に確認を行っている				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	健康記録簿、申し送りに記載をしている				
		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。	○	在宅の医師とも連携をおこなっている				
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。	○	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えている				
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。	○	協力医療機関と連携し相談している				
		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ている、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	/	/	/	看取り支援を行っており、現在も2名看取り支援の利用者がいる。主治医や看護師等医療関係者とも密に連携を取りながら、利用者や家族の思いを汲んだ終末期になるように話し合い、方針を共有している。
		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。	○	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おこなっている	/	/	/	
		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。	○	経験もしており共有している	/	/	/	
		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。	○	マニュアルを作成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努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 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	/	/	/	夏祭りやクリスマス会等の行事は家族にも案内し、参加してもらっている。管理者は家族との会話を大切にしており、何か書類を送付する際にも事前に電話で説明する等、細やかに家族とやりとりを行っている。事業所内の設備改修等の運営面については、家族に報告して理解を得ているが、職員の異動や入職の報告は行っていないため、玄関にある本日の勤務者を示した職員の顔写真を貼るボードを、職員紹介の一つのツールとして活かす等周知方法を工夫して欲しい。家族の面会時には、職員は必ず声をかけて利用者の様子を伝える等、話しやすい雰囲気づくりに努めており、家族は安心して相談している。
		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。	○	/	○	
		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)	○	介護記録をみていただいたり、様子をお話している	○	/	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	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し理解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)	○	改装工事の際その都度報告し理解をえている	/	△	△	
		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)	○	遠方の家族様、親族様との交流をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	家族様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。	○	過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	/	○	/	事業所前の公園や道路清掃を利用者と一緒に行ったり、近くのこども園の子どもや小学生と定期的な交流を図ったりしているが、地域住民等には知られていないため、運動会等の地域行事への参加の機会を増やし、地域住民と積極的に交流して欲しい。
		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、秋祭りに参加している	/	×	△	
		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。	○	子供たちが沢山支援してくださってる	/	/	/	
		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。	○	子供との付き合いが多い	/	/	/	
		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)	○	保育園、小学生の支援が多い	/	/	/	
		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い	/	/	/	
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。	○	毎回参加している	○	/	△	運営推進会議には利用者や家族、行政関係者、地域代表者の参加はあるが、参加者が固定化しているため、他の利用者や家族、地域関係者等の参加が得られるように日程調整や議題内容を工夫する等の取組みを期待したい。会議では外部評価等の取組みや事業所の運営面等は報告しているが、意見交換の内容等についての記録が確認できないため、話し合われた内容を分かりやすく記録した会議録を作成することが望まれる。
		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。	○	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。	○	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。	○	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				職員に対する定期的なストレスチェックのほか、代表者が職員と面談する時間を設けることで職員の状況等を把握し、職員が気分転換しながら意欲を持って仕事ができるようにストレス軽減に努める等、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。また、会社所有の家が自然豊かな静かな土地にあり、新入職員の研修場所としてだけではなく、リフレッシュのための保養宿泊施設としても活用することができる。
		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				
		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。	○	全ての職員は虐待防止の研修に参加している				
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	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。	○	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で勉強をしている				
		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な内容を示し、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				

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
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。	○	地域包括と連携している				
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。	○	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1回は普通救命救急講習を受けている				
		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つくっている				
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			○	職員は利用者が普段から意見や要望を伝えられるように声をかけたり場面づくりを行ったりしている。家族からは面会や電話連絡の時に要望を伺っている。管理者は職員と普段から関わりを持ち、意見や提案を聞いてさらなるサービス向上に努め、利用者本位の支援につなげている。
		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)	○	家族会の時以外においても環境をつくっている	○		○	
		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。	○	運営規程に記載している				
		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。	○	介護部門会議をおこな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。	○	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				評価結果と目標達成計画を運営推進会議で報告し、今後の運営に活かせるように事業所の取組みのモニターをしてもらっているが、家族や地域の認識がないため、今後は家族や地域からの理解が得られるように事業所の取組みについて分かりやすく説明する等、工夫し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、今後の取組みのモニターをしてもらっている。	○	必ず報告し、評価をいただいで共有しあっている	×	×	△	
		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				運営推進会議で災害について話し合う機会を持っているほか、様々な想定で避難訓練を行う等、災害対策にも取り組んでいるが、家族や地域の理解が得られていないのが現状であるため、今後は地域とも連携し、合同での避難訓練を行って利用者の安全確保に万全を期す等、緊急災害時の事業所の取組みを家族や地域にも認識してもらうように努めることが望まれる。
		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。	○	消防訓練以外においてもミーティングで共有している				
		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、災害について話し合いを持っている	×	×	△	
		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派遣に参加している				
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話し合いをもっている				地域住民からの電話での問い合わせや相談等の対応を行っているが、地域には十分な理解が得られていないため、今後は地域からの相談件数が増えるように事業所を積極的にPRしてニーズに応えて欲しい。管理者は、市社会福祉協議会や地域包括支援センター等関係機関と協働しながら、市内の公民館で認知症予防運動等を行っている。
		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250名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。	○	小中学生の会社見学などをおこなっていく予定				
		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	令和元年9月30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) 6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	グループホームあゆーら
(ユニット名)	Bユニット
記入者(管理者)	
氏名	亀本信嗣
自己評価作成日	2019 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. ミーティングをおこない、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を行うようになった。理念を考えながら業務をおこない沢山外出やレクリエーション活動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、町内会長、民生委員、社会福祉協議会の参加が増えた。家族様の参加が増えた。 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。できるだけ必要事項のみを記入し区分分けをした。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 2階に小規模多機能型居宅介護事業所が併設されている、2ユニットの事業所である。利用者一人ひとりのその時の希望をその時に実現したいという思いがあり、毎日の散歩や希望する外出先に出かける等利用者の思いを大切に支援している。新しい職員が入り、増員されるため、外部研修にも積極的に参加して職員のスキルアップをさらに目指している。事業所のサービス向上に全員で取り組んでいきたいとの思いがあり、意欲が感じられる事業所である。</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。	○	利用者と向き合う時間をつくっている	○	/	○	思いや暮らし方の希望を利用者や家族から聞いて確認している。過ごしていく中で新たに知った情報は、アセスメントシートに分かりやすく赤字で追加して情報共有に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	その人らしい生活をアセスメント地域の民生委員から聞くことに取り組んでいます	/	/	/	
		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ながら話し合っている	/	/	/	
		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。	○	要望や思いを聞いた時、記録に残し共有化している	/	/	/	
		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。	○	生活歴やこだわり等をお聞きしている	/	/	○	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方等を利用者や家族、入居前に利用していたサービス事業所から聞いて把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	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。	○	把握し共有している	/	/	/	
		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)	○	把握し共有している	/	/	/	
		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。	○	把握し共有している	/	/	/	
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。	○	関係者に直接聞いている	/	/	○	把握した情報を活用しながら、利用者が生活していく上でどのような支援を求めているのか利用者の視点で検討している。
		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。	○	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。	○	アセスメント時に本人様がやりたいことを課題にしている	/	/	/	

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
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。	○	声掛けの支援を行い本人の思いを尊重している	/	/	/	各ユニットの介護支援専門員が利用者や家族、職員から意見やアイデア聞き取り、それらを反映させた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。	○	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	/	/	◎	職員は介護計画の内容を把握している。毎日の経過記録のページ上部に介護計画の支援内容を記載しており、経過記録の中で介護計画に沿ったケアを実施しているか確認できるようになっている。利用者の具体的行動や職員の気づき等は申し送りノートや経過記録に記入している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護記録に結果を記入及び共有している	/	/	◎	
		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。	△	以前は介護記録に全て記入していたが記録に時間をとられてしまうため必要最小限の言動を記入している	/	/	○	
		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。	○	ミーティングや申し送りノート現場での共有をおこなっている	/	/	○	
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おこなっている	/	/	◎	介護計画は6か月毎に見直し、2か月毎に現状確認を行っている。利用者の状態や希望に変化があった場合は、利用者や家族、職員と随時話し合い、現状に合った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。	○	家族の意見も取り入れ、要望に沿った見直しをおこなっている	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	必ずミーティングをおこない、緊急ミーティングもおこなっている	/	/	○	2か月毎にミーティングを行い、利用者の状況や課題について話し合っている。緊急案件はその都度話し合いを持っており、参加できない職員は議事録や申し送りノートで情報共有に努めている。
		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。	○	おこなっている	/	/	/	
		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。	○	毎月第四木曜日と決めている	/	/	/	
		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。	○	ミーティングの議事録を残し共有している	/	/	◎	
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。	○	申し送りノートや出勤したら目を通すファイル置いて共有をおこなっている	/	/	◎	申し送りノートや議事録等は情報共有のため、職員間で回覧しており、確認後にサインをすることで閲覧状況が分かるようにしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートや出勤したら目を通すファイル置いて共有をおこなっている	○	/	/	

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		
(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努力をしている	/	/	/	食事や服装等、日常のあらゆる場面で利用者の思いを尊重し、自己決定できるように支援している。利用者のその時にしたいことやその時に食べたいもの等できるだけ希望を実現できるように支援して利用者の喜びや楽しみにつなげている。		
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	ほとんど自己決定で業務をおこなっている	/	/	/		◎	
		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。	○	日々体制意を整え支援をおこなっている	/	/	/		/	
		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)	○	本人様の自己決定を優先している	/	/	/		/	
		e	利用者の活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。	○	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。	○	居心地がよい暮らし、環境が作れるよう努力している	/	/	/		/	/
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行動している	/	/	/	○	職員は人権や尊厳について学んでいる。利用者を個人として尊重し、名前の呼び方や声かけ等で不快感を与えないように意識しながら、丁寧なケアに努めている。利用者の希望で入口を開放している居室もあるが、入室時には声かけやノックを行っているほか、利用者が居室にいない時でも必ず許可を得ており、無断で入室しないようにしている。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	常に相手の気持ちになって対応をおこなっている	/	/	/	/		○
		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。	○	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。	○	居室の入退室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されている	/	/	/	/		/
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。	○	家族の雰囲気の関係をしその中にも礼儀を入れている	/	/	/	/	利用者の性格や関係性を把握し、トラブルにならないように席の配置等を考慮している。気の合う利用者同士が仲良く過ごす等、利用者全員が穏やかに暮らしており、トラブルになることはないが、不穏な雰囲気になりそうな時は、職員が仲介する等利用者同士の良い関係の継続に努めている。	
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者様同士の会話にも助け合っている会話がある	/	/	/	/		○
		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)。	○	気の合う利用者様の把握をおこなっている	/	/	/	/		○
		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。	○	気の合う利用者様の把握をおこないトラブルにならないように把握と努力を行っている	/	/	/	/		/

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
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。	○	家族様に連絡や行事に参加していただいている	/	/	/	
		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。	○	ドライブでなじみのある場所にてかけている	/	/	/	
		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。	○	出かける支援をおこなっている	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	地域の方々に気軽に来ていただける環境を作っている	/	/	/	
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)	○	毎日散歩、外食、外出レクをおこなっている	○	△	◎	毎日利用者の希望を聞き、スーパーで一緒に買い物をしたり、外食やドライブもかねて大型ショッピングモールに行ったり、利用者が興味のあるイベントに参加したりする等できる限りその日出かけたい場所に出かける外出支援を行っている。重度の利用者を含め、常に体調を確認しながら、散歩等少しでも戸外で過ごしてもらうようにしている。
		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。	○	地位の方に協力してもらい行事に参加している	/	/	/	
		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も心身状態の確認を行い記録を行っている	/	/	/	日常生活の中で利用者ができることやできそうなことを把握し、歩行練習等を行っている。職員は利用者の自主性を尊重し、見守りに徹しながら支援している。
		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。	○	軽い筋肉維持、歩行練習、口腔体操をおこなっている	/	/	/	
		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)	○	できないことや支援してほしいことなどを支援している	○	/	○	
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。	○	カラオケや習字、生け花、ゲームなど提供している	/	/	/	2階で小規模多機能型居宅介護事業所の利用者と一緒に、生け花や習字を習い、利用者の活けた花を玄関に飾る等、利用者の好きなことや得意なことに取り組んでもらいながら楽しみのある生活を支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	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。	○	クリスマス会等様々なレクリエーション参加によって出番等を提供している	/	/	/	

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
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様の好きな物等購入している				整容の乱れや汚れに気づいた時は、人前であからさまに言わず、さりげなくカバーしている。重度の利用者を含め、お気に入りの服装で身だしなみを整えながら清潔保持に努めており、その人らしさが保てるようにしている。
		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。	○	買い物支援を行い本人様の好きな物等購入している				
		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。	○	出来る方と出来ない方がおられる(生活費の差)				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりけ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)	○	状況よっての判断	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	家族様が希望される場所へは行っているが本人様の行きたいお店には行けていません。ほとんどの方が訪問理美容を活用されている状態です				
		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。	○	おこなえている			○	
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。	○	理解し献立をしている				食事担当の職員が毎日の献立を作成し、食材の買い出しに行っている。利用者は調理の下準備や食後の後片付けを手伝っている。利用者の好みや食べやすさ等を考慮した季節を感じる献立になっており、調査当日は秋を感じる芋炊きがメインの昼食で、中に入っている食材について、職員が利用者に説明しながら食事介助を行っていたが、職員の食事時間は別にあり、一緒に食事を摂っていないため、今後は利用者と同じ食卓を囲んで一緒に食事を摂ることができるよう役割分担等工夫することを期待したい。食器類は利用者の使い慣れたものや状態に合ったものを使用している。キッチンがリビングの一角にあり、重度の利用者を含め、全員が調理の音や匂い等が感じられるようになっている。献立や栄養面で気づいたことがあれば、その都度職員間で話し合い、利用者がバランス良く栄養が摂れるようにしている。
		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。	○	テーブルを拭いてくださったり、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。	○	本人や家族様に聞き把握に努めている				
		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、いらずや器の工夫等)	○	刻みトロミを使用し工夫している				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	ほぼ家庭で使用していたものを使用			◎	
		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。	○	見守り一部介助のサポートをおこなっている			△	
		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。	○	一日の水分量等記録に残している				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事、水分量等記録に残している。夜間等も本人様の要求に応じて水分補給等おこなっている				
		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も気を使っている			○	
		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、歯みがき等の口腔ケアを念入りに行う等、常に利用者の口腔内の状態を把握し、異常時には訪問歯科受診を行っている。歯科衛生士のアドバイスを受けているほか、定期的に研修でも学び、利用者の口腔内に汚れがないよう清潔保持に努めている。
		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、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。	○	往診に来られた際歯科医から学んでいる				
		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。	○	トイレ、ポータブルにてできるように支援している				利用者一人ひとりの状態に合わせてトイレで排泄できるように支援している。ポータブルトイレやパッド、おむつ等の排泄用品を使用している利用者もいるが、必要性についてはその都度職員間で話し合う等、利用者一人ひとりの状態に応じた支援を行っている。
		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)	○	排泄記録にて把握している				
		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				
		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。	○	おこなっている				
		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。	○	本人の意思を尊重し家族とも相談している				
		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おこなっている				
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		◎	○	基本的には週2回入浴できるようになっているが、利用者からの希望があれば、時間帯や回数等を変更し意向に沿うようにしている。
		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。	○	基本出来ている				
		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。	○	できないことを支援している				
		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良く入浴できるよう工夫している。	○	コミュニケーションをとりながら入っていたり				
		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。	○	一日の生活リズムを把握し睡眠パターンを見ている	/	/	/	日中はできる限り体を動かしてもらい等過ごし方を工夫し、利用者が夜安眠できるように努めており、安易に薬剤には頼らないようにしている。
		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。	○	眠れない利用者様については主治医に相談	/	/	/	
		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。	○	本人の意思決定で支援をおこなっている	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	定期的に家族連絡をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	家族と連絡が取れるようにしている	/	/	/	
		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。	○	本人の行きたい時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。	○	本人の行きたい時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	/	○	◎	家族と一緒に法要に参加することや、行きつけの美容院に行くこと等、利用者の希望に合わせて柔軟に対応している。

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。	○	玄関には利用者様が作成した作品を置いたりしている	◎	◎	◎	道路に面した玄関入口はユニット毎に分かれている。利用者と一緒に世話をしている植物等は訪問者の気持ちを癒し、気軽に入りやすい雰囲気になっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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。)	○	昔ながらのタンスなどを置いたりしている	◎	◎	○	キッチンがリビングの一角にあるため、一部ついたてを利用して調理の煙が流れないように工夫している。季節を感じる装飾や懐かしさを感じる家具等を置いて心地良い空間づくりに努めている。清掃はこまめに行っており、清潔感がある。事業所の畑では季節毎に野菜を育て、収穫したものが食卓に上がる等、利用者には季節感を味わってもらっている。
		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ており気持ちの良い環境をつくっている	/	/	/	
		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。	○	リビングでの生活レクでの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掲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ので活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	馴染みの物を持参してきていただいている	○	◎	◎	エアコン、ベッド、押し入れは備え付けてあり、利用者は馴染みのものや仏壇を持ち込んだり、量を敷いたりして、リラックスして過ごせる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ている	/	/	○	居室の入口には利用者の表札をかけ、トイレ表示等も分かりやすいように工夫している。リビングは限られたスペースで利用者が安全に移動しやすいようにテーブルの配置を考慮する等、安心して自立した生活が送れるようにしている。
		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。	○	刃物等別の場所に置いている	/	/	/	
		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。(ぼうき、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)	○	馴染みの物を持参し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	◎	-	△	職員全員が玄関等を施錠することの弊害を理解しており、日中は玄関等は施錠しておらず、自由に出入りできるようになっているが、地域関係者からのアンケート回答を得られていないことから、今後は地域住民にも認識してもらうように事業所のPR等にも努めて欲しい。
		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。	○	家族の理解をえている	/	/	/	
		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、利用者様の対応が難しい状態のみ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。	○	入居前後に確認を行っている				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	健康記録簿、申し送りに記載をしている				
		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。	○	在宅の医師とも連携をおこなっている				
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を受診できるよう支援している。	○	支援している	○			
		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。	○	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えている				
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。	○	協力医療機関と連携し相談している				
		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ている、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	/	/	/	看取り支援を行っており、現在も2名看取り支援の利用者がいる。主治医や看護師等医療関係者とも密に連携を取りながら、利用者や家族の思いを汲んだ終末期になるように話し合い、方針を共有している。
		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。	○	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おこなっている	/	/	/	
		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。	○	経験もしており共有している	/	/	/	
		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。	○	マニュアルを作成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努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 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	/	/	/	夏祭りやクリスマス会等の行事は家族にも案内し、参加してもらっている。管理者は家族との会話を大切にしており、何か書類を送付する際にも事前に電話で説明する等、細やかに家族とやりとりを行っている。事業所内の設備改修等の運営面については、家族に報告して理解を得ているが、職員の異動や入職の報告は行っていないため、玄関にある本日の勤務者を示した職員の顔写真を貼るボードを、職員紹介の一つのツールとして活かす等周知方法を工夫して欲しい。家族の面会時には、職員は必ず声をかけて利用者の様子を伝える等、話しやすい雰囲気づくりに努めており、家族は安心して相談している。
		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。	○	/	○	
		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)	○	介護記録をみていただいたり、様子をお話している	○	/	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	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し理解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)	○	改装工事の際その都度報告し理解をえている	/	△	△	
		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)	○	遠方の家族様、親族様との交流をおこなっている	/	/	/	
		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。	○	家族様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。	○	過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	/	○	/	事業所前の公園や道路清掃を利用者と一緒に行ったり、近くのこども園の子どもや小学生と定期的な交流を図ったりしているが、地域住民等には知られていないため、運動会等の地域行事への参加の機会を増やし、地域住民と積極的に交流して欲しい。
		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、秋祭りに参加している	/	×	△	
		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。	○	子供たちが沢山支援してくださってる	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	子供が多い	/	/	/	
		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。	○	子供との付き合いが多い	/	/	/	
		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)	○	保育園、小学生の支援が多い	/	/	/	
		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いてる	/	/	/	
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。	○	毎回参加している	○	/	△	運営推進会議には利用者や家族、行政関係者、地域代表者の参加はあるが、参加者が固定化しているため、他の利用者や家族、地域関係者等の参加が得られるように日程調整や議題内容を工夫する等の取組みを期待したい。会議では外部評価等の取組みや事業所の運営面等は報告しているが、意見交換の内容等についての記録が確認できないため、話し合われた内容を分かりやすく記録した会議録を作成することが望まれる。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	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。	○	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。	○	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				職員に対する定期的なストレスチェックのほか、代表者が職員と面談する時間を設けることで職員の状況等を把握し、職員が気分転換しながら意欲を持って仕事ができるようにストレス軽減に努める等、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。また、会社所有の家が自然豊かな静かな土地にあり、新入職員の研修場所としてだけではなく、リフレッシュのための保養宿泊施設としても活用することができる。
		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。	○	全ての職員は虐待防止の研修に参加している				年2回、虐待や身体拘束に関する研修を実施しており、職員は不適切なケアを発見した場合の対応方法や手順について理解している。不適切なケアが見過ごされることのないように職員全員で徹底して業務に励んでいる。
		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。	○	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。	○	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で勉強をしている				
		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な内容を示し、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。	○	地域包括と連携している				
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。	○	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1回は普通救命救急講習を受けている				
		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つくっている				
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			○	職員は利用者が普段から意見や要望を伝えられるように声をかけたり場面づくりを行ったりしている。家族からは面会や電話連絡の時に要望を伺っている。管理者は職員と普段から関わりを持ち、意見や提案を聞いてさらなるサービス向上に努め、利用者本位の支援につなげている。
		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)	○	家族会の時以外においても環境をつくっている	○		○	
		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。	○	運営規程に記載している				
		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。	○	介護部門会議をおこな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。	○	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				評価結果と目標達成計画を運営推進会議で報告し、今後の運営に活かせるように事業所の取組みのモニターをしてもらっているが、家族や地域の認識がないため、今後は家族や地域からの理解が得られるように事業所の取組みについて分かりやすく説明する等、工夫し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、今後の取組みのモニターをしてもらっている。	○	必ず報告し、評価をいただいで共有しあっている	×	×	△	
		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				運営推進会議で災害について話し合う機会を持っているほか、様々な想定で避難訓練を行う等、災害対策にも取り組んでいるが、家族や地域の理解が得られていないのが現状であるため、今後は地域とも連携し、合同での避難訓練を行って利用者の安全確保に万全を期す等、緊急災害時の事業所の取組みを家族や地域にも認識してもらうように努めることが望まれる。
		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。	○	消防訓練以外においてもミーティングで共有している				
		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、災害について話し合いを持っている	×	×	△	
		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派遣に参加している				
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話し合いをもっている				地域住民からの電話での問い合わせや相談等の対応を行っているが、地域には十分な理解が得られていないため、今後は地域からの相談件数が増えるように事業所を積極的にPRしてニーズに応えて欲しい。管理者は、市社会福祉協議会や地域包括支援センター等関係機関と協働しながら、市内の公民館で認知症予防運動等を行っている。
		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250名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。	○	小中学生の会社見学などをおこなっていく予定				
		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している			○	