

事業所の概要表

(令和元年 7月 10日現在)

事業所名	グループホーム フレンド					
法人名	株式会社 MMC ドリームサービス					
所在地	松山市湯渡町3-18 MMCフレンド2F					
電話番号	089-945-0002					
FAX番号	089-945-8886					
HPアドレス	https://mmcdreamservice.jimdo.com/					
開設年月日	平成 17 年 10 月 1 日					
建物構造	<input type="checkbox"/> 木造 <input checked="" type="checkbox"/> 鉄骨 <input type="checkbox"/> 鉄筋 <input type="checkbox"/> 平屋 ( 5 ) 階建て ( 2 ) 階部分					
併設事業所の有無	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( デイサービスセンター・訪問看護ステーション・高齢者優良賃貸住宅 )					
ユニット数	ユニット	利用定員数	9 人			
利用者人数	9 名 ( 男性 2 人 女性 7 人 )					
要介護度	要支援2	0 名	要介護1	0 名	要介護2	0 名
	要介護3	3 名	要介護4	2 名	要介護5	4 名
職員の勤続年数	1年未満	1 人	1~3年未満	2 人	3~5年未満	2 人
	5~10年未満	2 人	10年以上	2 人		
介護職の取得資格等	介護支援専門員 3 人		介護福祉士 7 人			
	その他 ( )					
看護職員の配置	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( <input type="checkbox"/> 直接雇用 <input checked="" type="checkbox"/> 医療機関又は訪問看護ステーションとの契約 )					
協力医療機関名	よしだ内科クリニック(内科)・田窪リウマチ整形外科(整形外科)田淵歯科(歯科)					
看取りの体制(開設時から)	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( 看取り人数: 4 人 )					



利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(月額)	48,000 円					
敷金の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 円					
保証金の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 円 償却の有無 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有					
食材料費	1日当たり	1,330 円	朝食:	190 円	昼食:	570 円
	おやつ:	120 円	夕食:	570 円		
食事の提供方法	<input type="checkbox"/> 事業所で調理 <input type="checkbox"/> 他施設等で調理 <input checked="" type="checkbox"/> 外注(配食等) <input type="checkbox"/> その他 ( )					
その他の費用	水道光熱費	15,000 円				

家族会の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (開催回数: 回) ※過去1年間		
広報紙等の有無	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 (発行回数: 4 回) ※過去1年間		
過去1年間の運営推進会議の状況	開催回数	6 回 ※過去1年間	
	参加メンバー ※□にチェック	<input checked="" type="checkbox"/> 市町担当者 <input checked="" type="checkbox"/> 地域包括支援センター職員 <input type="checkbox"/> 評価機関関係者 <input checked="" type="checkbox"/> 民生委員 <input checked="" type="checkbox"/> 自治会・町内会関係者 <input type="checkbox"/> 近隣の住民 <input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 法人外他事業所職員 <input checked="" type="checkbox"/> 家族等 <input checked="" type="checkbox"/> その他 ( 法人内事業所職員 )	

# 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!!!

—サービス向上への3ステップ—

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	令和元年7月31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)	8	(依頼数)	9
地域アンケート	(回答数)	5		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

#### ※事業所記入

事業所番号	3870105263
事業所名	グループホームフレンド
(ユニット名)	
記入者(管理者)	
氏名	仙波 隆
自己評価作成日	令和元年 7月 10日

<p><b>【事業所理念】※事業所記入</b> 心豊かに・穏やかに・自分らしく・地域と共に</p>	<p><b>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</b> ・利用者主体の食事支援ができるようになり、さらに美味しい食事の提供ができる。 配食サービスを利用している中、利用者に合わせて食事形態の検討。提供方法の工夫。美味しいミキサー食の作り方の検討を行った。更なる検討を続け、利用者の食事の楽しみ作りを続けていきたい。 ・グループホームでの取り組みをさらにご家族に知っていただくことができる。 運営推進会議に出て下さるご家族には、詳しく知って頂いていると思う。また、毎月職員がご家族に手紙を書くことによる報告・広報新聞に写真を入れることによる様子・行事の報告は行った。 ・運営推進会議に参加できなくても、取り組み内容を周知できるようにする。 前項と重複するが、毎月職員がご家族に手紙を書くことによる報告・広報新聞に写真を入れることによる様子・行事の報告を行った。</p>	<p><b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b> 道後温泉の引湯で、ゆっくり湯船につかって温まれるように支援している。 落語が好きな利用者には、居室で好きな落語のCDを聞けるよう支援している。建物の最上階に上がって、街並みや石手寺の弘法大師像を見たりする機会をつくっている。 洗濯物たたみを行う場面をつくっている。新聞を読む習慣がある利用者が数名おり、いつでも手に取れるようにテーブルの上に置いている。 高齢で来訪が難しい家族には、管理者が請求書を自宅まで持参しており、その際には、利用者の日々の様子などについても報告している。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
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。 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。 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。 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。 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。	○ 随時、ご本人・御家族のご意向をお伺いしている。また日常の会話の中から把握するように努めている。 ○ ご入所前の生活歴の把握やそれを踏まえて、ご家族様と確認しながら検討している。 ○ 面会時等に情報の収集に努めている。 ○ アセスメントに記録している。申し送りや連絡ノートに記載し情報の共有に努めている。 ○ 気付きシートに少しの変化等を記録するようにし職員間での話し合いも行っている。	◎				○ 日々の中で知った利用者の意向や希望についての情報は、個別の気づきシートに記入している。	
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。 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。 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。 d 不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等) 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。	○ 入所前にアセスメントしている。 ○ 気付きシートに少しの変化等を記録するようにし職員間での話し合いも行っている。 ○ 気付きシートに少しの変化等を記録するようにし職員間での話し合いも行っている。また、ケース記録に記入し、申し送り・カンファレンスで共有するようにしている。 ○ 気付きシートに少しの変化等を記録するようにし、申し送り・カンファレンスで職員間での話し合いも行っている。 ◎ 気付きシートに少しの変化等を記録するようにし申し送りで職員間での話し合いも行っている。				○ 入居時、本人、家族から聞き取った生活の楽しみ、趣味、以前の仕事などの情報をフェイスシートやアセスメントシートにまとめている。		
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。 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。 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。	○ 何か気づきや変化のあった時や毎月のカンファレンスにて検討し対応の統一に努めている。 ◎ 随時、ご本人・ご家族のご意向をお伺いし職員間での話し合いの場は設けている。 ○ チームでの話し合いの結果をサービス計画表に反映している。その旨、ご本人・ご家族様に説明し承諾をいただいている。				○ 毎月のミーティング時に、利用者個々の担当職員主導で、気づきシートの情報と職員個々の情報をもとに検討している。		
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。 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。 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。 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。	○ チームでの話し合いの結果をサービス計画表に反映している。その旨、ご本人・ご家族様に説明し承諾をいただいている。 ○ チームでの話し合いの結果をサービス計画表に反映している。その旨、ご本人・ご家族様に説明・確認し承諾をいただいている。 ◎ 生活歴を把握し、ホームでの生活の中でも喜びを感じて頂ける様支援している。 ○ ご家族・地域の方との関わりを持って頂ける様支援している。		◎		○ 家族来訪時に希望や意向などを聞き、それらを踏まえてミーティング時に話し合い、計画に反映している。		
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。 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。 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。 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。	○ チームで話し合い、介護計画を作成しケース記録に綴じている。 ◎ チームで話し合い、細かくモニタリングしている。 ◎ ケース記録・気付きシートに少しの変化等を記録するようにしている。 ◎ 気付きシートに少しの変化等を記録するようにしている。				○ 毎月ミーティング時に利用者全員の介護計画について話し合い共有している。介護計画表を個別にファイリングしている。 ○ 毎月、計画作成担当者がミーティング内容やケース記録、気付きシートから計画の支援内容を探して、モニタリングや評価を行っている。 △ 介護記録や気付きシート、業務日誌に行動や身体状況などを記入しているが、情報量は少ない。 ◎ 毎月、利用者個々の担当職員が個別の気付きシートに記入している。		

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	
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。	◎	6か月ごとの見直し、又は大きな変化のあった時・退院時の見直しを行っている。			◎	計画作成担当者が期間を管理して、6ヶ月毎に見直しを行っている。	
		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。	◎	カンファレンスにて最低でも毎月一回現状確認を行っている。			◎	毎月のミーティング時に、利用者全員について話し合い、現状確認を行っている。	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	何か気づきや変化のあった時や毎月のカンファレンスにて検討し介護サービスの見直しを行っている。			◎	退院時や身体状態変化時等に話し合いを行い、計画を見直している事例がある。	
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。	◎	何か気づきや変化のあった時や毎月のカンファレンスにて検討している。			◎	毎月ミーティングを実施し、議事録を作成している。緊急案件がある場合は、その日の出勤職員で話し合いの場を持ち、伝達事項は連絡帳に記入している。	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	基本全員参加にて全員ディスカッションしている。参加できない場合も、議事録を渡し情報共有・後日意見をきけるようにはしている。					
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	年間での計画をし予定変更する事少なく全員参加を目標としている。					
		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。	◎	議事録を作成し、口頭で伝えながらの情報共有に努めている。			○	参加できなかった職員は、議事録を確認したり管理者から内容説明を受けたりしている。	
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、日誌・ケース記録・伝達ノートでの情報共有の徹底に努めている。			◎	家族からの連絡事項や職員間の伝達事項は連絡帳に記入して申し送り、確認した職員はサインするしくみをつくっている。	
		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、日誌・ケース記録・伝達ノートでの情報共有の徹底に努めている。	◎				
<b>(2) 日々の支援</b>										
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。	○	随時、ご要望をお伺いしている。担当者が計画し実行できるよう努力している。					
		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)	○	コミュニケーションを密にとり自己決定できる環境作りを努めている。				○	おやつ時に飲み物やお菓子を選ぶ機会をつくっている。移動スーパーや移動パン屋の訪問時には、それぞれが好きなものを選び購入できるよう支援している。
		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。	○	コミュニケーションを密にとり自己決定できる環境作りを努めている。					
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	ご本人の生活リズムに合わせ個別対応に努めている。職員のペースになってしまわないように日々話しながら支援をしていくようにしている。					
		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)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	楽しみのある生活を送って頂ける様、笑顔と安心できる環境づくりを心がけて支援している。			◎	高校野球や相撲が好きな利用者には、テレビ放送時間を知らせている。習字が好きな利用者には、月1回、併設のデイサービスの習字教室に参加する機会をつくって支援している。	
		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。	○	趣味・嗜好を把握し楽しみのある生活を送って頂ける様支援している。					
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。	○	社内研修での学びを大切に接遇の意識統一に努めている。	◎	◎	○	6月の研修時に、プライバシーについて学んでいる。職員は、利用者に対して丁寧な口調で言葉をかけていた。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	プライバシーの保護に注意し利用者の気持ちを考えたお声掛けするようにしている。			◎	利用者に話しかける際には、とやかに座って耳元で声をかけていた。	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	◎	慎重に言葉選びをし環境への配慮も心がけている。					
		d	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	ノックやお声掛けを行い配慮に注意している。			○	管理者は、利用者に許可を取って居室に入室していた。	
		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。	○	社内研修での学びを大切に意識徹底に努めている。					
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、利用者にも助けを求めたり教えをもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者の嗜好に沿い、一緒に家事・等を実施。生活歴から教えていただくなど、お互いに支え合う環境づくりに努めている。					
		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。	○	ご利用者間の関わりをもてるよう支援している。					
		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つ場面をつくる等)。	○	ご利用者間での会話のない場合、間に入って会話を促している。レクに参加していただきコミュニケーションをとれるよう支援している。			○	利用者の身体状況や性格などを踏まえて、席順を決めている。トラブルになりそうな時には、職員が間に入ったり、少し離れた場所で過ごせるように支援している。	
		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。	○	他者に対し、不満があっても仲介しコミュニケーションをとっているとトラブルは少なくなっている。					

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
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。	○	アセスメント以外も、面会時等に情報の収集に努めている。				/
		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。	○	アセスメント以外も、面会時等に情報の収集に努めている。				
		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。	○	外出・外泊の支援はしている。				
		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。	○	面会時は、居心地よくすごしていただけるようお声掛けしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	散歩・外出レク・買い物等にてご要望に応えるよう努めている。	○	○	○	天気や体調に合わせて、近所を散歩できるよう支援している。 桜、ツツジ、藤の花を見に出かけたり、地域の運動会に出かけたりしており、その様子をフレンド新聞に載せている。
		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。	○	地域行事に参加することはある。				春には、車いすで隣の小学校の桜を見に出かけた。ベランダに出て過ごせるよう支援しているが、戸外に出る機会は少ない。
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	季節感を味わって頂ける様な外出レク参加を促している。				
		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。	○	外出・外泊の支援はしている。				
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。	○	社内研修での学びを大切にカンファレンスでの検討とケア統一に努めている。				
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	状態の変化に注意し、個々に合った対応を実施している。				
		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動している。(場面づくり、環境づくり等)	○	わかりやすく丁寧にお声掛けや説明をして出来ることを増やしていただけるよう支援している。	○		○	生け花が得意な利用者へ、居間に飾る花を活けてもらっている。 昼食時には、なるべく自分で食べることができるように職員は、隣に座って見守りや声かけを行っていた。
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。	○	職歴や生活歴の把握をし、楽しんでできる役割をみつけるように努力している。				落語が好きな利用者には、居室で好きな落語のCDを聞けるよう支援している。 建物の最上階に上がって、街並みや石手寺の弘法大師像を見たりする機会をつくっている。 洗濯物たたみを行う場面をつくっている。 新聞を読む習慣がある利用者が数名おり、いつでも手に取れるようにテーブルの上に置いている。
		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。	○	趣味・嗜好を把握し楽しみのある生活を送って頂ける様支援している。	◎	○	◎	
		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。	○	地域行事に参加し楽しんでいただいている。				
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。	◎	好きな色や好きなものの情報を本人・ご家族から収集している。				居室時、食べこぼしのあった利用者へ「大丈夫ですか」と声をかけ、ティッシュペーパーを手渡していた。肌着が見えそうになっている利用者の服をそっと直す場面がみられた。
		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。	○	希望を伺うようにしている。				
		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。	○	好きな色や好きなものの情報を収集し、それをもとに支援している。				
		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。	◎	お出かけ服・催し物の参加等の特別な洋服選びを支援している。				
		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)	◎	個々に合わせた慎重な言葉選びをして対応している。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ご本人・ご家族のご要望に応じ、カット・カラー・パーマ・きざり等のオシャレを楽しめるよう美容室選びをいただいている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	好みの髪型をご家族よりお伺いし美容師さんにお伝えしている。服装もご家族と相談しながら支援している。			○	

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
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。	○	お声掛け・目で楽しむ・味で楽しむ・自力で食べられる等の楽しんで食事ができるような環境に努めている。				業者から決まった献立で弁当が届くため、利用者が献立作成や買い物、調理に関することはほとんどない。 軽度の利用者が台拭きなどを行うことがある。  果物やおやつで季節感を感じることはあるが、食事については、季節感があるものや昔なつかしいものを選び入れることはない。 食事を楽しむという観点から支援に工夫できることはないか話し合ってみてはどうか。  自分用の箸、湯飲みを使用している。 食事は、松花堂弁当を外注しているため、業者の決まった弁当箱に入っている。  職員は、利用者の隣に座って食事介助に徹し、後で持参した弁当を別の場所で食べている。 職員は、弁当箱の向きを変えるなどして食べやすいようサポートしている。  「○○ですよ」と献立の説明をしながら、食事介助をしていた。  食事に定期的な話し合いの機会は持っていない。 職員から「朝食は、野菜がもう少しあった方がよいのではないか」と意見があった際には、業者に伝え対応してもらった。
		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。	○	重度化が進み調理片付けの手伝いは困難になっているもテーブル拭く等のお手伝いはいただいている。			x	
		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。	○	重度化が進み調理片付けの手伝いは困難になっているも、買物の付き添い介助は行っている。				
		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。	◎	十分に情報収集をし、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。	○	家族様より、季節の果物等の差し入れをいただき初物を喜んで味わっていただいている。おやつも季節感のあるものを取り入れるよう心掛けている。			x	
		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て、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	重度化しており誤嚥に注意し、ミキサーでも一品ずつ小鉢に入れる等の見た目の工夫をしている。疾患のため栄養コントロールやその他の調整をし予防に努めている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	在宅より使用されていたものを続けて使用していただいている。また、購入する際も、好みの色や柄等をお伺いしている。			△	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	一緒に食事はしていないも、隣に座り、個々に合わせたお声掛けやお話をしながら食べたいような環境づくりに注意している。			△	
		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。	○	もうすぐお食事ですよ。おいしそうですね。好きなものがあるといいですね。等のお声掛けをしている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べら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。	○	個々に合わせた、栄養・水分の補給に努めている。				
		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。	○	コミュニケーションを密にとり、お声掛けや好まれるものの提供、時間を遅らす等行っている。				
		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。	○	食事は外注に委託している。食形態に関しては話し合うようにしている。			△	
		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。	○	定期的にはハイター消毒実施している。				
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。	◎	食後の口腔ケアは実施している。口腔内の残渣物がないよう確認している。胃ろうの方も、定時に口腔ケア実施している。				口腔ケア時に目視している。 異常があれば家族にも相談し、受診につなげている。  毎食後、口腔ケアを支援している。 一人ひとりの口腔内の状況に併せて、スポンジブラシや歯ブラシなど使い分けて支援している。
		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。	○	口腔ケア時に葉・舌の状態確認している。			○	
		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。	○	提携病院より指導していただいている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯・インプラント等の手入れを支援している。				
		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)	◎	歯磨き・舌苔除去・指間ブラシ・うがい薬等にて正しくケアしていただけるよう支援している。			○	
		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。	◎	口腔ケア時に状態確認し、異常あれば歯科受診対応している。				

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
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。	○	出来る限り失禁しないような又は失禁が軽くなるよう支援している。介助する際も、自身をもつていただけるようなお声掛けに注意している。				ミーティング時や申し送り時に話し合っている。 体重が減ったことで紙パンツのサイズが合わなくなっているのではないかという職員の気付きから話し合いを行い、サイズについて検討した事例がある。
		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。	○	水分・栄養不足や運動不足、薬の副作用、便秘による食欲低下、腸閉塞、バイタル異常等の影響について理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	個々の排泄パターンを理解し失禁・感染症予防に努めている。				
		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。	◎	日中・夜間でのパットの見直しや感染症予防等の個々にあったものを選びを支援している。	◎			
		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。	○	改善点を話し合い排泄コントロールしている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	定時のお声掛けではなく個々にあった誘導や介助を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一時的に選択するのではなく、どういつ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。	○	日中・夜間でのパットの見直しや感染症予防等の個々にあったものを選びを支援している。				
		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。	○	日中・夜間でのパットの見直しや感染症予防等の個々にあったものを選びを支援している。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	水分・栄養不足や運動不足にならないよう個々にあわせて注意している。				
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)。	○	長湯される方も付き添いながら注意して楽しんで入浴していただけるよう支援している。時間帯・回数は職員が決めていることが多い。	◎			入浴支援ができる日時は、職員の顔ぶれなどの都合を踏まえて決めている。 道後温泉の引湯で、ゆっくり湯船につかって温まれるように支援している。
		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。	○	個々のニーズに沿って楽しんで入浴していただけるよう支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	個別にご本人の力を活かしながら安全安心に入浴していただいている。				
		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。	◎	嫌いな方でも、入りたくなるような環境づくりに努めている。無理強いせず、時間をおいてみる等の工夫をしている。				
		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。	◎	入浴前にバイタルチェックしている。バイタルが気になる方は看護師に相談、入浴後の様子観察も行っている。				
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。	○	一斉に休んでいただくのではなく個々に入眠時間を把握し介助している。				薬剤を使用する利用者については、医師に日頃の生活の様子を報告して相談しながら支援している。
		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。	○	日中の無理のない範囲での活動をうながしている。				
		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。	○	お声掛けや密に関わり安心に入眠して頂ける様支援している。医師との連携もとっている。				
		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。	○	1日中起きっぱなしではなく、個別にあわせた休息をとっていただいている。				
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。	○	要望に応じて年賀状を書いていただいたり、遠方のご家族さまと電話で話していただいたりしている。				対角線
		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。	○	要望に応じて支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話できるような環境を作っている。				
		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。	○	ご家族に報告相談している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	手紙やお電話をいただいている。				

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
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。	○	管理出来る方には安全に管理していただけるよう支援している。				/
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	利用者様のご希望をお伺いしている。				
		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。	○	移動スーパーやぱん屋さんに来ている。				
		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。	○	管理出来る方には安全に管理していただけるよう支援している。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に話すとともに、その都度ご家族とも相談している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	預り金同意書いただき、現金出納簿は毎月郵送している。面会時に印鑑もいただいている。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	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。	○	常にご要望に応えられるよう体勢を整えている。	◎			○ 利用者の外出や外泊時には、家族に対して、リクライニング車椅子の使用方法を説明したり、ミキサー食の作り方をアドバイスしたりしている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	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。	◎	一階がデイサービスになっており、出入りしやすい環境にある。	◎	◎		○ 事業所玄関の事業所名に折り紙で作った朝顔を飾って親しみやすくしていた。玄関には、ひまわりの花や七夕飾りを飾っていた。
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くような設えになっていないか等。)	○	清潔感・生活感のある空間作りをめめている。季節ごとに飾り物を変えて季節感を味わったり気分転換をしていただいている。	◎	◎		○ 居間からベランダの花や多肉植物がみえる。布団を干していた。 ○ 居間には、大きなソファを置いている。
		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。	○	大きな音等の不快にならないよう注意している。清潔にし気持ちよく生活して頂ける様にしている。				◎ 昼食時には、テレビを消してクラシック音楽を流していた。掃除が行き届き、気になる臭いもない。
		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。	◎	生花、音楽、飾り物等に感性を刺激していただけるよう工夫している。				○ 音楽を流したり、居間の各テーブルや洗面所に季節の花を飾ったりしていた。
		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。	◎	個々に合わせた住みやすい環境作りに注意している。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	扉や衝立を使用している。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのおものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	ご自宅より使い慣れた家具や写真・置物等を持ってきていただけるよう支援している。	◎			○ 鏡台やタンスを持ち込んで居る居室がみられた。アルバムの写真を見て過ごすような人もいる。
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。	◎	安心安全に生活できるよう個別に対応している。				○ トイレには、低い位置に大きい文字でトイレと表示している。 ○ 居室やトイレの引き戸には、開ける方向を示した矢印のシールを貼っている。
		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。	○	少しの変化も見逃さず、早期対応に努めている。				
		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)	○	個々に合わせておいている。				
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、家族や地域の人もたらす印象のデメリット等)	◎	日中は施錠はしていない。	◎	◎	◎	○ 日中は鍵をかけていない。事業所入り口の扉は開閉時にチャイムが鳴るようにしている。7月に事業所内で身体拘束、虐待防止研修を行っている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	日中は施錠はしていない。				
		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)。	◎	日中は施錠はしていない。				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	◎	既往歴、現病について把握している。				/
		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。	◎	気付きシート・ケース記録・日誌等に記録し送りも行い情報共有徹底している。				
		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。	◎	医療連携・看護師との連携を密にとり早期発見と治療に努めている。				

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
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。	◎	連携している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	情報提供している。				
		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。	◎	常時、病院へ行き状態確認をしている。				
		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。	◎	連携している。				
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。	◎	小さな変化も報告し早期発見と治療に努めている。				
		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。	◎	24時間体制整っている。				
		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。	◎	体制整っている。				
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。	◎	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。	◎	準備に二人確認、確約前の再確認を行っている。				
		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。	◎	日々、看護師とも相談し確認を行っている。				
		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。	◎	常に状態観察を行い、情報提供している。				
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。	◎	共有している。				入居時に本人、家族から看取り支援の希望を聞いている。 状態変化時には、その都度、医師、家族との話し合いの場を持ち方針を共有している。 本人、家族には、年1回、重度化、終末期に関するアンケートを取っている。
		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と話し合い、方針を共有している。	◎	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。	◎	適宜、状態に応じた対応をアドバイスいただいている。				
		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。	◎	説明をし理解をいただいている。				
		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。	◎	社内研修での学び、医療との連携をとり体制を整えている。				
		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)	○	体調精神面の支えになれるよう支援している。				
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。	◎	社内研修での学び、感染予防対策の徹底をしている。				
		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。	◎	社内研修での学びとマニュアル、その都度指導いただける環境にある。				
		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。	◎	取り入れている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	対応している。				
		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。	◎	支援している。				

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	細かな状態の報告、色んな会話通じて良い関係を築ける様努めている。				
		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)	◎	開放的な雰囲気づくりに努めている。				
		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)	○	散歩・外出・レクの参加をしていただいている。	○		○	地域の夏・秋祭りや事業所で行う花見、餅つき時に、それぞれの家族に口頭で案内している。
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。〔「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等〕	◎	毎月、お手紙と年4回発行する新聞を郵送している。	◎		◎	家族に向けて年4回、系列事業所と合同のフレンド新聞を発行している。 毎月、利用者個々の担当職員が手紙を書き、暮らしぶりなどを報告している。 高齢で来訪が難しい家族には、管理者が請求書を自宅まで持参しており、その際には、利用者の日々の様子などについても報告している。
		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。	◎	タイムリーに報告している。				
		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)	◎	良い関係を保って頂ける様支援している。				
		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)	○	説明している。	○		○	来訪時や、運営推進会議時に行事等について報告している。職員の入職・異動は、フレンド新聞で報告している。 設備改修については、この一年間では事例がない。
		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)	○	面会時の交流は多い。				
		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された対応策を話し合っている。	◎	説明している。				
		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。	◎	お声掛けは積極的に行っている。相談はよく受けている。			○	毎日、数組の家族が来訪しており、近況を報告して意見や要望を聞いている。
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。	◎	管理者が行っている。				
		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。	◎	体制は整っている。				
		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)	◎	同意を得ている。				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
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。	◎	説明し理解を得ている。		◎		
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域の行事の参加、日常的なあいさつをしている。		◎	◎	年末の餅つきの際には、地域の人にも案内して交流する機会をつくっている。 隣の小学校の児童が併設デイサービスに来る際は、利用者も参加して交流している。 地域の七夕祭りや芋炊きなどの折には、職員も協力をしている。
		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。	○	理解を深めている。				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	ボランティアに来ていただいている。				
		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。	○	お声掛けは積極的に行っている。				
		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)	◎	地域行事のお手伝いや参加をしている。				
		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。	○	地域行事に参加し楽しんでいただいている。地域の方に協力頂きホームのイベント開催することもある。				
		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)。	○	町内会長さんとの関係性はできている。近隣施設となるとこれからである。				

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	
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。	○	ご家族の参加は一人だが毎回参加していただいている。	○		△	家族や地域の人は、毎回参加しているが、利用者は参加していない。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	報告している。			△	利用者の状況や事業所の活動について口頭で報告を行っている。評価への取り組み状況については報告を行っていない。	
		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。			◎	△	市職員から食中毒の注意喚起があり、その後、ミーティング時に職員へ周知した。会議時に意見は出るようだが、それを日々の取り組みやサービス向上に活かしたり、その状況や結果について報告したりするような取り組みにはつながっていない。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	年間での計画をし事前に案内を出している。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	公表している。					
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。	○	地域と共に・心豊かに・穏やかに・自分らしくを念頭に置き支援している。					
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	説明している。	◎	○			
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。	◎	計画的に取り組んでいる。					
		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。	◎	社内研修での学びを大切にしている。					
		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。	◎	労環境整理している。					
		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)	◎	意識改革を進めている。					資格取得にチャレンジする職員には、法人で案内や資料を取り寄せたり、シフト調整したりして協力している。忘年会やバーベキューを行う際には、費用の一部負担がある。
		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。	◎	コミュニケーションを密にとっている。	◎	○	◎		代表者が毎日訪れ、職員に声をかけている。上司の方から話しかけてくれることが話し出しやすさにつながっていると感じている職員がいる。取り組みが職員の定着につながっているようだ。
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。	◎	社内研修での学びのとマニュアルにて周知徹底している。					
		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。	◎	申し送り・カンファレンス等にて話し合いを行っている。					
		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。	◎	虐待・不適切な行為は行っていない。			◎	7月の身体拘束・虐待防止研修の中で、職員は通報義務について勉強している。	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	点検している。					
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	社内研修での学びで理解している。					
		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。	◎	社内研修での学びで理解している。					
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	説明し理解を得ている。					
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。	○	理解しているが職員全体との理解には課題が残る。					
		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。	○	相談体制は整っている。					
		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。	○	連携している。					

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	
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。	○	周知徹底している。					
		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。	◎	24時間指導・指示の体制整っている。					
		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。	◎	ヒヤリハットの情報共有により事故防止に努めている。					
		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。	◎	常に検討している。					
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。	◎	社内研修での学びと検討をしている。					
		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。	◎	体制は整っている。					
		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。	◎	体制は整っている。					
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)	◎	体制は整っている。				△ 運営推進会議には参加していない。 個別に訊くようだが、利用者が意見や要望、苦情を伝える機会が少ない。	
		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)	◎	体制は整っている。	◎		◎	運営推進会議に参加する家族は機会がある。 来訪時に口頭で訊いている。 今年度から新たな取り組みとして、代表者と管理者、家族が面談する機会を設けている。	
		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。	◎	行っている。					
		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。	◎	ほぼ毎日現場に来られている。					
		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。	◎	意見交換は多い。			◎	日々の中やミーティング時に聴いている。	
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。	◎	取り組んでいる。					
		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。	◎	他者の評価を重んじて改革に努めている。					
		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。	◎	目標達成に向けてチーム全体で取り組んでいる。					
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	報告し取り組みの経過をみて頂いている。	△	○	×		△ ○ × 昨年は、評価への取り組み状況については報告を行っていない。 モニターをしてもらうような取り組みは行っていない。
		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。	◎	目標達成の成果確認できている。					
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)	◎	訓練とマニュアルにて周知徹底していく。					
		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。	◎	訓練実施している。					
		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。	◎	点検と管理している。					
		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。	○	地域の方と話し合い地域の防災訓練にも参加している。	○	○	○		八坂地区の防災訓練に職員数名が参加している。 運営推進会議時に、災害対策について話し合っている。 地域の人には、事業所が、災害時の地域の避難所として利用してもらえることを伝えている。
		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)	○	地域の方と話し合い地域の防災訓練にも参加している。					

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
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)	○	定期的に地域の研修に参加している。				<p>運営推進会議時に、代表者が法人全体で介護相談に乗れることを伝えており、地域の人が相談に来ることがあるようだ。</p> <p>地区の文化祭や盆踊りがある時には、法人として出店を出して協力している。 地域包括支援センター主催の地域向けイベント時に、認知症の理解を深めてもらうための寸劇を行い、職員2名が出演した。</p>
		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。	○	相談受付後、代表・管理者が相談支援行っている。		○	○	
		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)	○	ボランティアとして小学生・サロンの方との交流がある。				
		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。	○	人材研修の受け入れ実施している。				
		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)	○	地域イベントのは参加している。			○	