

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成30年7月26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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890200011
事業所名	ウェルえがお
(ユニット名)	なでしこ
記入者(管理者)	
氏名	黒川 瞳
自己評価作成日	平成30年6月17日

<p>【事業所理念】</p> <p>1.私たちは、利用者様を笑顔にします。</p> <p>2.私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。</p> <p>3.地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。</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>家族会等において、ご家族と一緒に外部評価における家族アンケートについて、話し合う。家族会で家族アンケートをもとに話し合ったが、不満はない。心配もしていないという意見しか出なかった。また、報告の範囲についても現状で十分との事だった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>3階建ての建物の、2～3階に施設は位置している。勤務年数の長い職員に恵まれ、馴染みの職員との生活で穏やかな生活支援が行われている。代表者は、職員の働きやすい環境の整備こそが利用者へのより良いケアにつながると話し、時には相談相手として職員を支えている。高齢化している地域にとって欠くことのできない存在だと感じられる事業所であり、認知症カフェ等を通じて輪が広がっていくことが楽しみである。</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。	○	入居面談時にこれまでの生活史を把握し、日頃のコミュニケーションにおいて、利用者様の意向を汲み取れるよう努めている。	○	/	○	日常生活の中で意向を聞き取り、センター方式のアセスメントシートや介護記録に記録して職員間で情報を共有している。
		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。	○	本人様からの希望や意向の把握が困難な場合は、家族にも聞き取りを行いながら本人様はどうか、という視点で考えている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時に色々とお話を伺いながら、本人様の思いの把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	ケアプランやミーティング及び申し送りノート等により情報の共有化に努めている。	/	/	/	
		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。	○	日頃から利用者様の視点で考え、行動できるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	入居時の面談の際に本人及び家族に詳しく聞き取るよう努めている。	/	/	○	入居時に、これまで利用してきた事業所から情報を得たり、利用者や家族に聞き取りを行い、生活歴やこだわり、大切にしてきたこと等を確認し、アセスメントシートにまとめ、職員間で情報を共有している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日頃よりスタッフ間でも話し合い、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。	○	毎日の関わりの中で、把握できるよう、努めている。	/	/	/	
		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)	○	スタッフ間で、日々話し合っている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	一日のケア記録を活用して把握している。	/	/	/	
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。	○	何をすべきかを本人様の視点に立って考えるよう、努めている。	/	/	○	日頃把握した意向等の情報をもとに、家族にも意向を伺って、利用者の視点でのアセスメントを実施している。
		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。	○	毎日の関わりにより、より良く暮らすために必要な事を考えている。	/	/	/	
		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。	○	話し合いにより、解決すべき課題を明確にしている。	/	/	/	

愛媛県ウエルエがお

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。	△	出来る限り、本人視点でのケアプランを心掛けている。				サービス担当者会議では家族からの意向やアイデアが出されており、毎月のミーティングで担当職員が中心となって話し合い、それぞれの意見を介護計画に反映できるように努めている。
		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。	○	3か月ごとに担当者会議を開き、検討している。	○		○	
		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。	○	体調に十分配慮しながら、これまでの暮らしが継続できるよう、努めている。				
		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。	△	頻繁に面会に来て下さる家族の場合は、協力体制を盛り込んだ介護計画にしている。遠方に住まわれている方は難しい状況である。				
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。	○	スタッフ間で話し合い、共有している。			○	ミーティングで介護記録の内容を共有し、介護計画に沿った日々の支援記録をケアプランチェック表や介護記録に記録し、特に気になることは特記事項として書き出し、介護記録の見直しにつなげている。利用者の暮らしの様子や、支援した具体的内容、職員の気づき等、職員により記録に差があるのが課題であり、職員全員での徹底に向けた取組みに期待したい。
		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。	○	ケアプランチェック表により、記録している。			○	
		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。	○	毎日、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。	△	毎日の申し送りやミーティング等でアイデアを出し合っているが、記録までは細かくとっていない。			△	
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。	○	3か月ごとに検討している。			○	3か月毎の介護計画の見直しを基本としている。利用者ごとの担当職員が日々の目標の達成状況を評価し、毎月のモニタリングで現状を確認している。入退院等状況に変化があった場合には家族と話し合っで見直すなど、必要に応じて介護計画の見直しが行えており、現状に即した介護計画の作成に努めている。
		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。	○	現状確認は、月に1程度は行うようにしている。			○	
		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。	○	入退院時や状況の悪化等により、その都度ケアプランの見直しを行っている。			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に会議を開催している。また、必要な場合は、その都度会議を行っている。			○	毎月開催するミーティングで課題を話し合い、緊急案件はその都度、当日の出勤者で話し合いを行っている。会議に参加できなかった職員は会議録を確認後に押印し、確実に伝達している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	利用者様視点で考えながら、様々なアイデアを出し合っている。				
		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。	○	なるべく多くのスタッフが参加できるよう、開催日を工夫している。				
		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。	○	当日、参加できなかったスタッフについては、会議録を確認し、押印するようにしている。			◎	
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。	○	口頭やノートでの申し送りにより、共有できるよう、努めている。			◎	家族からの伝達事項を含め、口頭で確実に申し送りするほか、申し送りノートや会議録で情報を共有している。
		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)	○	家族からの伝達等も申し送りノートに記録し、情報の共有に努めている。	○			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	その都度お聞きはしているが、こちらから提案する事もある。	/	/	/	レクリエーションをはじめ、一日の過ごし方を自分で選択できるよう声かけに努めているが、職員による差もあり、今後の課題だと感じている。一緒に作品を作ったり、日常の会話に利用者の好む話題を盛り込んだり、反応を確認しながら声かけや発言しやすい雰囲気づくりに努めている。
		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)	△	自己決定していただけるよう、声掛けしている。	/	/	△	
		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。	○	利用者様の思いに応えられるよう、声掛けしている。	/	/	/	
		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)	○	1日のケア記録を活用し、生活リズムを把握できるよう、努めている。	/	/	/	
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	作品を展示したり、外出での思い出話をしたりと喜びや楽しみを共有するよう、努めている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	意思疎通が困難な利用者様には、本人様の視点で考え、支援できるよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	自尊心やプライバシーに配慮し、常に意識して支援するよう努めている。	◎	○	○	毎月外部講師を招き、年間を通じて介護職員向けの研修を実施し、学びの機会を設けている。プライバシーに配慮した対応に努めてはいるが、声の大きさなどの面で気になることもあると気づきを持っている。各ユニットの主任が中心となって、職員同士で敬意ある対応ができるように話し合っている。居室への出入りについて、ノックや声かけをし、利用者専用の場所であることを理解した対応が感じられた。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	プライバシー等に配慮した声掛けができるよう、努めている。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	○	不安や羞恥心、プライバシー等に配慮したケアができるよう、心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	居室への出入り時には声掛けやノック等で、プライバシーの配慮に努めている。	/	/	○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入社時にも個人情報等の秘密保持については、誓約している。	/	/	/	
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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日頃のコミュニケーションにおいて、感謝の声掛けを行い、お互い様の関係を築けるよう、努めている。	/	/	/	利用者同士の関係や、利用者の個性を理解し、トラブルになりそうな場面では仲介し、リビングでの配席を検討するなど配慮している。トラブルになりそうな場合、他利用者の不安にも留意して対応している。
		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。	○	『共同生活』だからこそ可能な利用者様同士が助け合う事で生まれる、『自信』や『生きがい』の大切さを理解している。	/	/	/	
		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)。	○	フロアの配席やよくトラブルになる利用者様同士については、スタッフが仲介に入る事で、良好な関係を築けるよう、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。	△	利用者様同士のトラブルについては、トラブルに発展する前にスタッフが仲介に入ったり、一方を居室に誘導する事で、他の利用者様に不安を与えないよう、留意している。	/	/	/	

愛媛県ウェルえがお

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。	○	入居時の面談時等に確認している。	/	/	/	
		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。	○	入居時や個別の面会時に本人様及び家族からも聞き取りを行い、把握している。	/	/	/	
		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。	○	気軽に入り易い雰囲気作りに努めており、定期的に面会に来て下さる。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	面会に来られた際には、フロアで一緒に過ごされたり、居室で話されたり一緒に外出されたりしている。	/	/	/	
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)	○	その日の天気や体調を観ながら外出支援を行っている。	○	△	○	季節や天候や体調によるが、近所の公園まで30分から1時間程、日常的な散歩に出かけている。季節に合わせてお花見やお祭りなどの外出行事が実施され、重度な利用者にも希望を聞きながら、体調に応じて同じように外出を楽しんでいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援は、ほぼスタッフと家族による。	/	/	/	
		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。	○	拒否がない限りは、一緒に出掛けている。	/	/	○	
		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。	○	お花見や吉海パラ公園見物、玉川へ紅葉狩り、初詣、外食等の外出支援を行っている。	/	/	/	
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。	○	日々話し合い等により、認知症を理解し、よりよいケアに努めている。	/	/	/	毎月のミーティングでのアセスメントにより、日常生活の中で身体機能の維持、向上を図れるように検討している。できることでもつつい声をかけてしまいがちだと感じているが、調査当日は水をこぼした利用者が、自分で床を拭いている様子を見守っている様子が伺えた。
		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・向上を図れるよう取り組んでいる。	○	ADLの維持・向上を図れるような支援に取り組んでいる。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	△	つつい声掛けしてしまう場面があり、線引きに苦労している。	◎	/	○	
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。	○	作業提供やレクリエーションで試行錯誤しながら役割の把握に努めている。	/	/	/	利用者の多くはケーキなどのおやつ作りや、洗濯物を干したり畳んだり、食事のランチョンマットのセッティングなど家事に携わっている。中には食器洗いを一手に引き受ける利用者もいて、一人ひとりの出番をつくる取組みを行っている。
		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、出番をつくる取組みを行っている。	○	なるべくフロアに集まってもらいながら楽しみ作りや役割作りに繋げている。	○	○	○	
		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。	△	地域との関わりはあるものの今後の課題である。	/	/	/	

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
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。	○	ご本人様や家族にも嗜好をお聞きしながら支援している。				衣類は季節に応じた衣替えを家族の協力を得て行い、自分でコーディネートできるように工夫している。希望によって訪問美容を利用でき、好みを伝えてヘアスタイルを選択する利用者もいる。外出時以外はパジャマで過ごしたい利用者もいるが、本人のプライドを大切に無理強いすることなく支援している。重度な状態であっても、おしゃれの好みを把握し、その人らしさが保てるよう支援に努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	貴重品以外は、特に制限せず、利用者様の好みを優先している。				
		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。	○	本人様の視点に立ちながら支援している。				
		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。	○	季節感があり、好みにあるものを支援している。				
		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)	○	整容の乱れ等がないよう、さりげなく支援している。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	特にこだわりのある方がいないので、移動美容室に来ていただいている。				
		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。	○	家族が持参されたお好きな物を選ばれている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	理解している。				献立は調理担当者が、利用者と広告を見たり、食材や好みを聞きながら、週単位で作成している。食材は地元市場から仕入れ、食前の準備や下膳、後片付けを利用者と一緒に行っている。入居前のアセスメントで嗜好やアレルギーについて把握している。食器類は使い慣れたものを持ち込んでもらったり、事業所で使いやすい食器を用意し使用している。職員も同じ食卓を囲み、一緒に食べながら食事のペースを見守ったり、必要に応じて食器の位置を入れ替えたりと介助している。リビングにキッチンがあるため、重度な状態であっても調理の雰囲気を楽しむことができる。栄養のバランスや調理方法、献立について週単位で話し合いを行っている。
		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。	○	食後の下膳や食器拭き等は行って頂いている。買い物は、市場から仕入れているので、個人的なおやつ等を一緒に買いに行く事はある。			○	
		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。	○	出来るだけ一緒に行えるよう、努めている。				
		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。	○	把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を毎日配達してもらい、調理している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしい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)	○	医師や家族とも相談しながら、利用者様の状態に応じた対応をしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	コップ等は、ご自宅で使われていた物を持参される方が多いが、茶わんはこちらで用意した物を使用されている。			○	
		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。	○	一緒に同じ食卓で同じものを食べながら食べこぼし等を支援している。			○	
		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。	○	フロアにキッチンがあるので、調理の音やにおい等も感じていただけるよう、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。	○	食事量や水分量等は毎日チェックしている。				
		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。	○	食事量や水分量等、利用者様の状態に応じて、栄養面や脱水にならないよう、配慮している。				
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。	○	管理栄養士はいないが、旬で新鮮なものを調理するよう、配慮している。			○			
m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	毎日、市場から配達してもらっている。						

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。	○	理解している。	/	/	/	食事前の口腔体操を実施し、毎食後歯磨きなどの口腔ケアを行っている。自分でできない部分を介助し、口腔ケアを嫌がる利用者があるが、時間を空けて介助する配慮が見られた。特にセルフケアができる利用者の口腔内の把握ができていないと気づきがあり、今後は利用者一人ひとりの口腔内の健康状況の把握に努めて欲しい。炎症や痛みの訴えなど異常がある時は、早期に歯科受診をするなど、口腔内の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。	○	毎食後に口腔ケアや義歯洗浄等、支援している。	/	/	△	
		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。	×	専門職との連携が今後の課題である。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	夕食後に義歯を預かり、洗浄している。	/	/	/	
		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)	○	炎症や歯痛の訴えがある場合には、家族に伝え、受診をお願いしている。	/	/	○	
		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。	○	家族に伝え、通院または訪問受診している。	/	/	/	
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。	△	理解はしているが、本人様の希望で使用されているケースもある。	/	/	/	一日単位のバイタルチェック表での排泄記録で排泄リズムを掴み、トイレでの自然な排泄支援につなげている。排泄用品が適切に使用できるよう、状態に応じた話し合いを行っている。
		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。	○	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)	○	チェック表により、把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	紙パンツやパッドを使用されている場合でも基本的には、トイレで排せつしていただいている。	◎	/	○	
		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。	○	食べる量や水分量、服薬を含め、医師や家族とも相談しながら行っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	チェック表を見ながら、声掛けしている。	/	/	/	
		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。	○	必要な方には、時間帯や種類等を家族と相談しながら選択している。	/	/	/	
		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。	○	個々の目的に応じたものを使用している。	/	/	/	
		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)	○	牛乳やヨーグルト等の乳製品を活用しながら、取り組んでいる。	/	/	/	
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)。	○	出来る限り、希望にそえるよう、支援している。	◎	/	◎	毎日、入浴の声かけを行い、利用者の希望を確認しながら支援している。週当たりの回数制限はなく、入浴の苦手な利用者も2日に1回は入浴しており、利用者個々の好みに合わせたシャンプーや石鹸を使用して、楽しむことができるようにも努めている。
		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。	○	くつろいで入浴して頂けるよう努めている。菖蒲湯やゆず湯等、季節に応じた入浴も提供している。	/	/	/	
		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。	○	洗身や整容等は、出来るだけご自身の力で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。	○	入浴への拒否は、その方にあわせて時間やスタッフを変えた再度の声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	○	必ず健康状態を把握して、入浴の可否を決定している。	/	/	/	

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
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。	○	日々のケアにより、把握している。	/	/	/	服薬については、不眠が解消しない場合のみ利用者個々の主治医と相談するようにしている。夜間眠れやすいよう日中の活動量を増やし生活リズムを整えるなど、過ごし方を工夫しており、安易に薬剤に頼らない支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間、あまり眠られない方には、日中の活動量を増やしたり、主治医に相談している。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	本人様、家族、主治医と相談しながら支援している。	/	/	/	
		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。	○	フロアで、傾眠されている時や倦怠感の訴えがある時には、居室で休んでいただいている。	/	/	/	
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。	○	電話対応は出来ている。手紙を書きたいとの訴えはない。	/	/	/	
		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。	○	行えている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	出来ている。	/	/	/	
		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。	△	受け取りの連絡は行うようにしている。	/	/	/	
		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。	○	電話の訴えがある方については、予め家族に対応をお願いしている。	/	/	/	
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。	×	理解はしているが、金銭管理は家族がしている。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	買い物をする場合は、スタッフが付き添い、預り金より支払っている。	/	/	/	
		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。	×	外出先で、お土産を買いたい場合は、スタッフが預り金より支払っている。	/	/	/	
		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。	×	家族から書面にて同意を得ており、常識の範囲での買い物は支援しているが、トラブルに発展するので、現金の所持はお断りしている。	/	/	/	
		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。	○	書面にて同意を得ている。預り金を使用した場合は、出納帳に記載し、領収証も添付している。	/	/	/	
		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)。	○	ルールを明確にし、書面にて同意を得ている。	/	/	/	
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。	○	家族の状況を踏まえ、連絡のうえ同意を得てから支援している。	◎	/	○	外出や受診同行など、利用者や家族のニーズに柔軟に応じられるよう検討する姿勢を持っている。

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
(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。	○	玄関周辺に花を植えたり、入口を開放して、出入りし易いように努めている。	◎	○	○	デイサービスと共通の玄関であるが、玄関まわりでは花々を育て、親しみやすさを演出している。事業所前で、ご近所の住民が立ち話をする姿が見られた。
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。)	○	フロアには、利用者様の作品(折り紙等)を飾る事もある。また、日中は自然な光を取り入れたり家庭的な雰囲気に努めている。	◎	○	○	リビングは広々としたスペースが確保され、畳敷きのコーナーも設けてあり、ちょっと腰かける利用者の姿も見られた。清潔に清掃が行き届き、不快な臭気は感じられなかった。七夕飾りなど、年間の行事に合わせた毎月の作品が飾られ、季節感が感じられた。
		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。	○	カーテンをしたり、トイレの匂いが籠らないよう配慮している。	/	/	/	
		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。	○	季節感を感じられるような飾り付けや食事の献立、行事を心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	気の合う方同士では、居室でお話されたり、一人になりたい時は、居室で思い思いに過ごされている。	/	/	/	
		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。	○	トイレや浴室はフロアから共用空間から直接見えないよう配慮している。	/	/	/	
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。	○	入居の際に長年親しんだ馴染みの物があれば、持ってきて頂くようにしている。	◎	/	○	ダンスや寝具、使い慣れた馴染みの生活用品を持ち込んでもらうなど、居心地よく過ごせるよう配慮している。
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。	○	手摺の設置や車いすでも使用出来るトイレ等、一人ひとりの有する力を活かし、安全かつ自立した生活が送れるよう、努めている。	/	/	○	トイレの目印を手造りしたり、トイレトーパーを使いやすいように位置を変えたりと、利用者のできることで継続できるように改善している。居室がわかりにくい利用者には、ドアノブに利用者が認識しやすい目印を付けて、混乱しないよう配慮し自立した生活が送れるように努めている。
		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。	○	トイレや浴室等は分かり易いよう工夫している。	/	/	/	
		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)	○	新聞や雑誌を置いたり、裁縫をして下さる利用者様もおられる。	/	/	/	
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)	○	理解している。日中は、鍵をかける事なく開放しており、夜間は防犯止の観点からユニット出入口の施錠は行っている。	◎	◎	◎	鍵を使用することの弊害について、ミーティングで話し合い共通認識を持ち、日中玄関は開放し自由に出入りできるようになっている。
		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。	○	今のところ家族からは、特に施錠を望む要望もなく、日中はユニット出入口を開放している。	/	/	/	
		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)。	○	利用者様や家族に心理的圧迫とならないよう、玄関は開放している。	/	/	/	

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。	○	把握している。また、急に体調が悪くなった場合は、申し送りノートに記載し、全員が把握するよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	少しでも変化があれば、すぐに病院受診出来るよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	何か変化があれば、その都度主治医に連絡、相談している。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	協力病院はあるが、本人様や家族が希望する医療機関に係れるよう支援している。	◎	/	/	
		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。	◎	基本的には、家族での対応をお願いしているが、説明が必要な場合には、スタッフが同行している。また、家族が遠方の場合にはスタッフが付き添い、受診に行っている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に書面にて同意を得ている。	/	/	/	
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	ホームでの生活状況を伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的に面談に行き、看護師に状態を聞いたりし、現状の把握に努めている。	/	/	/	
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	定期受診時等に同行したり、日頃から色々な相談をしている。	/	/	/	
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。	◎	気になる事があった場合には、提携している訪問看護ステーションや主治医に相談している。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	提携している訪問看護ステーションへのオンコール体制がある。	/	/	/	
		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。	◎	日頃からスタッフで利用者様の状態を話し合い、異常の早期発見に努めている。	/	/	/	
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。	○	処方せんを確認し、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。	◎	薬袋の名前をチェックし、服薬確認を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	副作用と思われる症状が出た場合には、すぐに医師と相談し、服薬量の調整や処方の変更等に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	服薬による状態の変化や経過等、スタッフ間で共有するとともに家族にもお伝えしている。	/	/	/	

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。	○	状態に応じて、その都度家族主治医と相談している。	/	/	/	重度化や終末期への支援について、指針を整備し状態に応じて家族や職員、主治医等と話し合いを持ちながら、方針の共有に努めている。
		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。	○	家族、主治医、スタッフで共有している。	○	/	○	
		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を見極めを行っている。	○	出来るだけ利用者様および家族の希望に沿えるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	その都度、説明している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族や主治医と相談しながら行っている。	/	/	/	
		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)	◎	連絡はこまめに行い、家族の意向に沿って支援している。	/	/	/	
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。	○	マニュアル等を活用しながら、予防に努めている。	/	/	/	
		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。	○	発生した場合は、他に感染しないよう話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	最新情報を取り入れよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	情報収集に努め、随時対応している。	/	/	/	
		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。	◎	手洗いうがいの徹底と面会時の家族にも理解を得て、清潔保持に努めている。	/	/	/	

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
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。	○	出来る限り面会に来て頂けるようお願いし、共に支え合う関係作りに努めている。	/	/	/	月間報告書を作成し、家族に行事のお知らせや参加のお願い、日常の暮らしぶりについて報告している。行事の開催はエレベーターなど事業所内にも告知の掲示をし、来訪時に家族が確認できるように工夫し、加えて大きな行事には電話で参加の呼びかけをしているが、参加者は少な目で固定化していると現状を把握している。遠方に在住する家族には電話連絡を密にしている。事業所の運営上の事柄は来訪時や月刊報告書で報告をしているが、現在長く勤めている職員に恵まれ安定しているため、異動等の報告はない。家族が気がかりなことや相談がいつでも気軽にできるよう、来訪時には声かけを行うようにしている。
		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)	◎	面会時間等にも制限は設けておらず、土日や仕事帰りに立ち寄られる家族もおられる。	/	/	/	
		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)	○	行事のお知らせやお誘い等、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)	◎	毎月、ホームでの様子を書面にてお伝えしている。	◎	/	○	
		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。	○	家族が知りたい事や不安に感じている事は、スタッフに伝えて下さる。	/	/	/	
		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)	○	利用者様、家族との良好な関係が築けるよう努めている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	面会時や書面にて、お伝えしている。	x	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族会や行事等で交流が図れるよう働きかけている。	/	/	/	
		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された対応策を話し合っている。	◎	考えられるリスクについては、その都度お伝えしたうえで、これまで通りの生活を送れるよう支援していきたい事もお伝えしている。	/	/	/	
		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。	◎	面会時や家族会を通じて、意向や希望を把握している。	/	/	○	
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。	◎	契約時には、十分な説明を行い、納得頂いている。また、変更時には、同意書等にて、同意を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	退居時には、家族や主治医とも相談しながらスムーズに転居先に移れるよう、支援している。	/	/	/	
		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)	◎	契約時に十分説明し、納得して頂いている。	/	/	/	

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
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。	◎	開設時に内覧会を開き、事業所の目的や役割等を説明している。	/	○	/	散歩時や外出時の挨拶や声かけを行っているが、周辺の高齢化や人口が減少しており、近所の方との交流も少なくなっていると感じている。なるべく地域の行事には参加し、交流を持つように努めている。
		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)	◎	近隣への散歩や外食等で、地域とのつながりに努めている。	/	△	○	
		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。	△	ボランティアの方が支援して下さる機会は増えたように思う。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	○	知人の方が気軽に面会に来られたりしている。	/	/	/	
		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。	△	外出時に挨拶を交わしたりしている。	/	/	/	
		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)	○	ボランティアの方が催し物をしに来て下さる。	/	/	/	
		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。	○	地域行事へのお誘いや地方祭りの宮出しでホームに立ち寄ってくれる。	/	/	/	
		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)。	△	近隣のスーパーに外食やおやつを食べに行ったり、ウインドウショッピングを行ったり、訪問美容室を活用している。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	参加されている。	×	/	△	運営推進会議へは、家族や地域住民の参加があるが、固定化している現状であり、議題の工夫や参加者への呼びかけ方法など検討し、多数の参加が得られるような取組みに期待したい。会議では利用者の生活状況やサービスの実際、評価への取組み状況を報告している。事業所の取組み状況等については、参加者に説明しているが、地域住民の十分な理解が得られるまでには至っていないため、わかりやすいよう伝え方に工夫して欲しい。
		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。	○	出された意見や提案等をサービスに活かしている。	/	×	△	
		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。	◎	次回の開催予定を予め参加メンバーにお知らせし、早めに日程調整をして頂きながら参加し易いよう配慮している。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録は、持ち帰って頂いている。	/	/	/	

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
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。	○	代表者、管理者は理念を実践出来るよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	家族会や運営推進会議等で、理念をお伝えしている。	×	△		
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。	○	研修会の呼びかけや回覧をしている。	/	/	/	代表者はより良いケアには職員がいてこそという思いがあり、いつでも相談できるよう声かけを行っており、職員も気軽に何でも相談している。介護経験がなくても、年間を通じて研修を受けられるよう配慮し、実務に活かせるような環境整備にも努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	○	出来るだけ多くのスタッフが参加出来るよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	代表者は、スタッフがやりがいを感じるよう職場環境や条件の整備・改善に努めている。	/	/	/	
		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)	△	今治市グループホーム協会の研修会等に参加している。	/	/	/	
		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。	○	現場の声に耳を傾けながら働きやすい職場づくりに努めている。	○	○	○	
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。	△	定期的なミーティング等で話し合っている。	/	/	/	職員は、年間の研修で虐待や不適切なケアについて理解を深め、不適切なケアの対応方法等について共有している。声かけなどで気になることもあるが、主任から本人が気づきを持てるよう指導している。
		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。	○	定期的な話し合いや、困りごとがあれば、その都度相談を受けている。	/	/	/	
		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。	○	日々のケアは業務日報や適宜の相談・報告により把握している。	/	/	○	
		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。	○	スタッフに声を掛けながら体調不良による申し出には、その都度対応している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束は、定期的なミーティング等により理解を深めている。	/	/	/	
		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。	○	日頃からのケアやミーティング等で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	今のところ要望はないが、出来る限り身体拘束を行わない方針で対応していく。	/	/	/	

愛媛県ウエルエがお

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。	△	実際に利用されている利用者様もおられ、定期的に連絡を取り合っている。全てを理解しているとは言えない。	/	/	/	
		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。	○	支援体制は、出来ている。	/	/	/	
		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。	△	各機関との連携は取れる。	/	/	/	
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。	○	マニュアルや研修により緊急時の備えをしている。日頃から話し合っている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	開設当初は、応急手当講習に全員参加していたが、最近は行っていないので、今後の課題である。	/	/	/	
		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。	○	事故報告書やヒヤリハットを作成し、再発防止に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	日頃から何か変化があれば、スタッフ間で検討し、リスクの早期発見に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	その都度、迅速に対応するよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	その都度、迅速に対応するよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	その都度、迅速に対応するよう努めている。	/	/	/	
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)	○	意見箱や運営推進会議での意見・家族会アンケートでの意見や要望を伝えられるよう努めている。	/	/	○	利用者には日常生活の中で要望を伺い、家族には意見箱や運営推進会議、来訪時に意見を伺っている。そのほか事業所独自にアンケートを実施し、直接は言いにくい意見が把握できるように工夫している。日頃から職員は意見や提案をし、管理者や主任に直接伝えることができている。ミーティング等で職員から出された意見は主任会で報告され、運営に反映されるよう検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見箱や運営推進会議での意見・家族会アンケートでの意見や要望を伝えられるよう努めている。	◎	/	○	
		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。	△	情報提供を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	実際に関わり合い、時には話し合う機会を設けながら相談を受けている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的なミーティングに参加したり、相談や報告を受け、その都度対応している。	/	/	○	

愛媛県ウエルエがお

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。	△	全員では、取り組めていない。	/	/	/	評価結果について報告はしているが、家族や地域住民にとって理解が難しい状況が感じられる。サービス評価について意義や目的が深まり、今後はモニターとして運営を見守ってもらい、随時進捗状況の報告や意見やアドバイスが受けられることに期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	スタッフへも周知し、活かしていると思う。	/	/	/	
		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。	△	実現可能なものには取り組めたが、全てではない。	/	/	/	
		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。	△	家族への報告は行っている。モニターはしていただいている。	×	×	△	
		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。	△	運営推進会議においても周知はしている。	/	/	/	
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)	△	災害時対応マニュアルはあるが、周知徹底は出来ていない。	/	/	/	災害マニュアルは、風水害や火災など様々な想定で整備されており、随時見直しも実施している。地域の協力者はいるが、合同での訓練が実施できていない状況であり、家族も災害に対する不安を抱えている様子が伺える。今後、話し合いや合同での訓練の実施で協力・支援体制を確保して欲しい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	避難訓練は定期的に行っている。	/	/	/	
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	消防設備の点検は実施している。食料の備蓄は行っていない。	/	/	/	
		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。	△	協力支援体制はあるが、合同での訓練はまだ実施出来ていない。	×	×	△	
		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)	△	連絡先や連携は取れるが、共同訓練は実施出来ていない。	/	/	/	
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)	△	広報に認知症カフェの広告を入れたりして、地域への情報発信を行っている。	/	/	/	地域の高齢者や認知症の人や家族等へ向けて認知症カフェを開催し始めたところで、これから相談支援の場としてその輪が広がることに期待したい。市や各関係機関などが主催の研修会や地域活動等に、代表者や職員は必ず出席し、事業所としても参加者の呼びかけを協力するなど、地域との連携が強固になるよう努めている。
		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。	○	相談があれば、その都度対応している。	/	×	△	
		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)	○	研修ホールやカフェ等を利用される事もある。	/	/	/	
		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。	○	実習の受け入れ体制はある	/	/	/	
		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)	△	市の説明会や研修会には、参加するよう呼び掛けている。代表者や管理者はほぼ参加している。	/	/	○	

(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3丁目8-15
訪問調査日	平成30年7月26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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890200011
事業所名	ウェルえがお
(ユニット名)	こすもす
記入者(管理者)	
氏名	黒川 瞳
自己評価作成日	平成30年6月17日

<p>【事業所理念】</p> <p>1.私たちは、利用者様を笑顔にします。</p> <p>2.私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。</p> <p>3.地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。</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>家族会等において、ご家族と一緒に外部評価における家族アンケートについて、話し合う。家族会で家族アンケートをもとに話し合ったが、不満はない。心配もしていないという意見しか出なかった。また、報告の範囲についても現状で十分との事だった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>3階建ての建物の、2～3階に施設は位置している。勤務年数の長い職員に恵まれ、馴染みの職員との生活で穏やかな生活支援が行われている。代表者は、職員の働きやすい環境の整備こそが利用者へのより良いケアにつながると話し、時には相談相手として職員を支えている。高齢化している地域にとって欠くことのできない存在だと感じられる事業所であり、認知症カフェ等を通じて輪が広がっていくことが楽しみである。</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。	○	入居面談時にこれまでの生活史を把握し、日頃のコミュニケーションにおいて、利用者様の意向を汲み取れるよう努めている。	○	/	○	日常生活の中で意向を聞き取り、センター方式のアセスメントシートや介護記録に記録して職員間で情報を共有している。
		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。	○	本人様からの希望や意向の把握が困難な場合は、家族にも聞き取りを行いながら本人様はどうか、という視点で考えている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時に色々とお話を伺いながら、本人様の思いの把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	ケアプランやミーティング及び申し送りノート等により情報の共有化に努めている。	/	/	/	
		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。	○	日頃から利用者様の視点で考え、行動できるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	入居時の面談の際に本人及び家族に詳しく聞き取るよう努めている。	/	/	○	入居時に、これまで利用してきた事業所から情報を得たり、利用者や家族に聞き取りを行い、生活歴やこだわり、大切にしてきたこと等を確認し、アセスメントシートにまとめ、職員間で情報を共有している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日頃よりスタッフ間でも話し合い、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。	○	毎日の関わりの中で、把握できるよう、努めている。	/	/	/	
		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)	○	スタッフ間で、日々話し合っている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	一日のケア記録を活用して把握している。	/	/	/	
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。	○	何をすべきかを本人様の視点に立って考えるよう、努めている。	/	/	○	日頃把握した意向等の情報をもとに、家族にも意向を伺って、利用者の視点でのアセスメントを実施している。
		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。	○	毎日の関わりにより、より良く暮らすために必要な事を考えている。	/	/	/	
		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。	○	話し合いにより、解決すべき課題を明確にしている。	/	/	/	

愛媛県ウエルエがお

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。	△	出来る限り、本人視点でのケアプランを心掛けている。	/	/	/	サービス担当者会議では家族からの意向やアイデアが出されており、毎月のミーティングで担当職員が中心となって話し合い、それぞれの意見を介護計画に反映できるように努めている。
		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。	○	3か月ごとに担当者会議を開き、検討している。	○	/	○	
		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。	○	体調に十分配慮しながら、これまでの暮らしが継続できるよう、努めている。	/	/	/	
		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。	△	頻繁に面会に来て下さる家族の場合は、協力体制を盛り込んだ介護計画にしている。遠方に住まわれている方は難しい状況である。	/	/	/	
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。	○	スタッフ間で話し合い、共有している。	/	/	○	ミーティングで介護記録の内容を共有し、介護計画に沿った日々の支援記録をケアプランチェック表や介護記録に記録し、特に気になることは特記事項として書き出し、介護記録の見直しにつなげている。利用者の暮らしの様子や、支援した具体的内容、職員の気づき等、職員により記録に差があるのが課題であり、職員全員での徹底に向けた取組みに期待したい。
		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。	○	ケアプランチェック表により、記録している。	/	/	○	
		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。	○	毎日、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。	△	毎日の申し送りやミーティング等でアイデアを出し合っているが、記録までは細かくとっていない。	/	/	△	
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。	○	3か月ごとに検討している。	/	/	○	3か月毎の介護計画の見直しを基本としている。利用者ごとの担当職員が日々の目標の達成状況を評価し、毎月のモニタリングで現状を確認している。入退院等状況に変化があった場合には家族と話し合っで見直すなど、必要に応じて介護計画の見直しが行えており、現状に即した介護計画の作成に努めている。
		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。	○	現状確認は、月に1程度は行うようにしている。	/	/	○	
		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。	○	入退院時や状況の悪化等により、その都度ケアプランの見直しを行っている。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に会議を開催している。また、必要な場合は、その都度会議を行っている。	/	/	○	毎月開催するミーティングで課題を話し合い、緊急案件はその都度、当日の出勤者で話し合いを行っている。会議に参加できなかった職員は会議録を確認後に押印し、確実に伝達している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	利用者様視点で考えながら、様々なアイデアを出し合っている。	/	/	/	
		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。	○	なるべく多くのスタッフが参加できるよう、開催日を工夫している。	/	/	/	
		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。	○	当日、参加できなかったスタッフについては、会議録を確認し、押印するようにしている。	/	/	◎	
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。	○	口頭やノートでの申し送りにより、共有できるよう、努めている。	/	/	◎	家族からの伝達事項を含め、口頭で確実に申し送りするほか、申し送りノートや会議録で情報を共有している。
		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)	○	家族からの伝達等も申し送りノートに記録し、情報の共有に努めている。	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	その都度お聞きはしているが、こちらから提案する事もある。	/	/	/	レクリエーションをはじめ、一日の過ごし方を自分で選択できるよう声かけに努めているが、職員による差もあり、今後の課題だと感じている。一緒に作品を作ったり、日常の会話に利用者の好む話題を盛り込んだり、反応を確認しながら声かけや発言しやすい雰囲気づくりに努めている。
		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)	△	自己決定していただけるよう、声掛けしている。	/	/	△	
		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。	○	利用者様の思いに応えられるよう、声掛けしている。	/	/	/	
		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)	○	1日のケア記録を活用し、生活リズムを把握できるよう、努めている。	/	/	/	
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	作品を展示したり、外出での思い出話をしたりと喜びや楽しみを共有するよう、努めている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	意思疎通が困難な利用者様には、本人様の視点で考え、支援できるよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	自尊心やプライバシーに配慮し、常に意識して支援するよう努めている。	◎	○	○	毎月外部講師を招き、年間を通じて介護職員向けの研修を実施し、学びの機会を設けている。プライバシーに配慮した対応に努めてはいるが、声の大きさなどの面で気になることもあると気づきを持っている。各ユニットの主任が中心となって、職員同士で敬意ある対応ができるように話し合っている。居室への出入りについて、ノックや声かけをし、利用者専用の場所であることを理解した対応が感じられた。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	プライバシー等に配慮した声掛けができるよう、努めている。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	○	不安や羞恥心、プライバシー等に配慮したケアができるよう、心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	居室への出入り時には声掛けやノック等で、プライバシーの配慮に努めている。	/	/	○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入社時にも個人情報等の秘密保持については、誓約している。	/	/	/	
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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日頃のコミュニケーションにおいて、感謝の声掛けを行い、お互い様の関係を築けるよう、努めている。	/	/	/	利用者同士の関係や、利用者の個性を理解し、トラブルになりそうな場面では仲介し、リビングでの配席を検討するなど配慮している。トラブルになりそうな場合、他利用者の不安にも留意して対応している。
		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。	○	『共同生活』だからこそ可能な利用者様同士が助け合う事で生まれる、『自信』や『生きがい』の大切さを理解している。	/	/	/	
		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)。	○	フロアの配席やよくトラブルになる利用者様同士については、スタッフが仲介に入る事で、良好な関係を築けるよう、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。	△	利用者様同士のトラブルについては、トラブルに発展する前にスタッフが仲介に入ったり、一方を居室に誘導する事で、他の利用者様に不安を与えないよう、留意している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居時の面談時等に確認している。	/	/	/	
		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。	○	入居時や個別の面会時に本人様及び家族からも聞き取りを行い、把握している。	/	/	/	
		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。	○	気軽に入り易い雰囲気作りに努めており、定期的に面会に来て下さる。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	面会に来られた際には、フロアで一緒に過ごされたり、居室で話されたり一緒に外出されたりしている。	/	/	/	
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)	○	その日の天気や体調を観ながら外出支援を行っている。	○	△	○	季節や天候や体調によるが、近所の公園まで30分から1時間程、日常的な散歩に出かけている。季節に合わせてお花見やお祭りなどの外出行事が実施され、重度な利用者にも希望を聞きながら、体調に応じて同じように外出を楽しんでいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出支援は、ほぼスタッフと家族による。	/	/	/	
		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。	○	拒否がない限りは、一緒に出掛けている。	/	/	○	
		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。	○	お花見や吉海パラ公園見物、玉川へ紅葉狩り、初詣、外食等の外出支援を行っている。	/	/	/	
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。	○	日々話し合い等により、認知症を理解し、よりよいケアに努めている。	/	/	/	毎月のミーティングでのアセスメントにより、日常生活の中で身体機能の維持、向上を図れるように検討している。できることでもつつい声をかけてしまいがちだと感じているが、調査当日は水をこぼした利用者が、自分で床を拭いている様子を見守っている様子が伺えた。
		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・向上を図れるよう取り組んでいる。	○	ADLの維持・向上を図れるような支援に取り組んでいる。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	△	つつい声掛けしてしまう場面があり、線引きに苦労している。	◎	/	○	
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。	○	作業提供やレクリエーションで試行錯誤しながら役割の把握に努めている。	/	/	/	利用者の多くはケーキなどのおやつ作りや、洗濯物を干したり畳んだり、食事のランチョンマットのセッティングなど家事に携わっている。中には食器洗いを一手に引き受ける利用者もいて、一人ひとりの出番をつくる取組みを行っている。
		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、出番をつくる取組みを行っている。	○	なるべくフロアに集まってもらいながら楽しみ作りや役割作りに繋げている。	○	○	○	
		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。	△	地域との関わりはあるものの今後の課題である。	/	/	/	

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
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。	○	ご本人様や家族にも嗜好をお聞きしながら支援している。				衣類は季節に応じた衣替えを家族の協力を得て行い、自分でコーディネートできるように工夫している。希望によって訪問美容を利用でき、好みを伝えてヘアスタイルを選択する利用者もいる。外出時以外はパジャマで過ごしたい利用者もいるが、本人のプライドを大切に無理強いすることなく支援している。重度な状態であっても、おしゃれの好みを把握し、その人らしさが保てるよう支援に努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	貴重品以外は、特に制限せず、利用者様の好みを優先している。				
		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。	○	本人様の視点に立ちながら支援している。				
		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。	○	季節感があり、好みにあるものを支援している。				
		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)	○	整容の乱れ等がないよう、さりげなく支援している。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	特にこだわりのある方がいないので、移動美容室に来ていただいている。				
		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。	○	家族が持参されたお好きな物を選ばれている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	理解している。				献立は調理担当者が、利用者と広告を見たり、食材や好みを聞きながら、週単位で作成している。食材は地元市場から仕入れ、食前の準備や下膳、後片付けを利用者と一緒に行っている。入居前のアセスメントで嗜好やアレルギーについて把握している。食器類は使い慣れたものを持ち込んでもらったり、事業所で使いやすい食器を用意し使用している。職員も同じ食卓を囲み、一緒に食べながら食事のペースを見守ったり、必要に応じて食器の位置を入れ替えたりと介助している。リビングにキッチンがあるため、重度な状態であっても調理の雰囲気を楽しむことができる。栄養のバランスや調理方法、献立について週単位で話し合いを行っている。
		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。	○	食後の下膳や食器拭き等は行って頂いている。買い物は、市場から仕入れているので、個人的なおやつ等を一緒に買いに行く事はある。			○	
		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。	○	出来るだけ一緒に行えるよう、努めている。				
		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。	○	把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を毎日配達してもらい、調理している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしい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)	○	医師や家族とも相談しながら、利用者様の状態に応じた対応をしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	コップ等は、ご自宅で使われていた物を持参される方が多いが、茶わんはこちらで用意した物を使用されている。			○	
		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。	○	一緒に同じ食卓で同じものを食べながら食べこぼし等を支援している。			○	
		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。	○	フロアにキッチンがあるので、調理の音やにおい等も感じていただけるよう、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。	○	食事量や水分量等は毎日チェックしている。				
		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。	○	食事量や水分量等、利用者様の状態に応じて、栄養面や脱水にならないよう、配慮している。				
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。	○	管理栄養士はいないが、旬で新鮮なものを調理するよう、配慮している。			○			
m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	毎日、市場から配達してもらっている。						

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。	○	理解している。	/	/	/	食事前の口腔体操を実施し、毎食後歯磨きなどの口腔ケアを行っている。自分でできない部分を介助し、口腔ケアを嫌がる利用者があるが、時間を空けて介助する配慮が見られた。特にセルフケアができる利用者の口腔内の把握ができていないと気づきがあり、今後は利用者一人ひとりの口腔内の健康状況の把握に努めて欲しい。炎症や痛みの訴えなど異常がある時は、早期に歯科受診をするなど、口腔内の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。	○	毎食後に口腔ケアや義歯洗浄等、支援している。	/	/	△	
		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。	×	専門職との連携が今後の課題である。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	夕食後に義歯を預かり、洗浄している。	/	/	/	
		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)	○	炎症や歯痛の訴えがある場合には、家族に伝え、受診をお願いしている。	/	/	○	
		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。	○	家族に伝え、通院または訪問受診している。	/	/	/	
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。	△	理解はしているが、本人様の希望で使用されているケースもある。	/	/	/	一日単位のバイタルチェック表での排泄記録で排泄リズムを掴み、トイレでの自然な排泄支援につなげている。排泄用品が適切に使用できるよう、状態に応じた話し合いを行っている。
		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。	○	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)	○	チェック表により、把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	紙パンツやパッドを使用されている場合でも基本的には、トイレで排せつしていただいている。	◎	/	○	
		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。	○	食べる量や水分量、服薬を含め、医師や家族とも相談しながら行っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	チェック表を見ながら、声掛けしている。	/	/	/	
		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。	○	必要な方には、時間帯や種類等を家族と相談しながら選択している。	/	/	/	
		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。	○	個々の目的に応じたものを使用している。	/	/	/	
		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)	○	牛乳やヨーグルト等の乳製品を活用しながら、取り組んでいる。	/	/	/	
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)。	○	出来る限り、希望にそえるよう、支援している。	◎	/	◎	毎日、入浴の声かけを行い、利用者の希望を確認しながら支援している。週当たりの回数制限はなく、入浴の苦手な利用者も2日に1回は入浴しており、利用者個々の好みに合わせたシャンプーや石鹸を使用して、楽しむことができるようにも努めている。
		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。	○	くつろいで入浴して頂けるよう努めている。菖蒲湯やゆず湯等、季節に応じた入浴も提供している。	/	/	/	
		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。	○	洗身や整容等は、出来るだけご自身の力で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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴への拒否は、その方にあわせて時間やスタッフを変えた再度の声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	○	必ず健康状態を把握して、入浴の可否を決定している。	/	/	/	

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
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。	○	日々のケアにより、把握している。	/	/	/	服薬については、不眠が解消しない場合のみ利用者個々の主治医と相談するようにしている。夜間眠れやすいよう日中の活動量を増やし生活リズムを整えるなど、過ごし方を工夫しており、安易に薬剤に頼らない支援に努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間、あまり眠られない方には、日中の活動量を増やしたり、主治医に相談している。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	本人様、家族、主治医と相談しながら支援している。	/	/	/	
		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。	○	フロアで、傾眠されている時や倦怠感の訴えがある時には、居室で休んでいただいている。	/	/	/	
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。	○	電話対応は出来ている。手紙を書きたいとの訴えはない。	/	/	/	
		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。	○	行えている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	出来ている。	/	/	/	
		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。	△	受け取りの連絡は行うようにしている。	/	/	/	
		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。	○	電話の訴えがある方については、予め家族に対応をお願いしている。	/	/	/	
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。	×	理解はしているが、金銭管理は家族がしている。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	買い物をする場合は、スタッフが付き添い、預り金より支払っている。	/	/	/	
		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。	×	外出先で、お土産を買いたい場合は、スタッフが預り金より支払っている。	/	/	/	
		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。	×	家族から書面にて同意を得ており、常識の範囲での買い物は支援しているが、トラブルに発展するので、現金の所持はお断りしている。	/	/	/	
		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。	○	書面にて同意を得ている。預り金を使用した場合は、出納帳に記載し、領収証も添付している。	/	/	/	
		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)。	○	ルールを明確にし、書面にて同意を得ている。	/	/	/	
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。	○	家族の状況を踏まえ、連絡のうえ同意を得てから支援している。	◎	/	○	外出や受診同行など、利用者や家族のニーズに柔軟に応じられるよう検討する姿勢を持っている。

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
(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。	○	玄関周辺に花を植えたり、入口を開放して、出入りし易いように努めている。	◎	○	○	デイサービスと共通の玄関であるが、玄関まわりでは花々を育て、親しみやすさを演出している。事業所前で、ご近所の住民が立ち話をする姿が見られた。
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。)	○	フロアには、利用者様の作品(折り紙等)を飾る事もある。また、日中は自然な光を取り入れたり家庭的な雰囲気に努めている。	◎	○	○	リビングは広々としたスペースが確保され、畳敷きのコーナーも設けてあり、ちょっと腰かける利用者の姿も見られた。清潔に清掃が行き届き、不快な臭気は感じられなかった。七夕飾りなど、年間の行事に合わせた毎月の作品が飾られ、季節感が感じられた。
		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。	○	カーテンをしたり、トイレの匂いが籠らないよう配慮している。	/	/	/	
		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。	○	季節感を感じられるような飾り付けや食事の献立、行事を心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	気の合う方同士では、居室でお話されたり、一人になりたい時は、居室で思い思いに過ごされている。	/	/	/	
		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。	○	トイレや浴室はフロアから共用空間から直接見えないよう配慮している。	/	/	/	
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。	○	入居の際に長年親しんだ馴染みの物があれば、持ってきて頂くようにしている。	◎	/	○	ダンスや寝具、使い慣れた馴染みの生活用品を持ち込んでもらうなど、居心地よく過ごせるよう配慮している。
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。	○	手摺の設置や車いすでも使用出来るトイレ等、一人ひとりの有する力を活かし、安全かつ自立した生活が送れるよう、努めている。	/	/	○	トイレの目印を手造りしたり、トイレトーパーを使いやすいように位置を変えたりと、利用者のできることで継続できるように改善している。居室がわかりにくい利用者には、ドアノブに利用者が認識しやすい目印を付けて、混乱しないよう配慮し自立した生活が送れるように努めている。
		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。	○	トイレや浴室等は分かり易いよう工夫している。	/	/	/	
		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)	○	新聞や雑誌を置いたり、裁縫をして下さる利用者様もおられる。	/	/	/	
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)	○	理解している。日中は、鍵をかける事なく開放しており、夜間は防犯止の観点からユニット出入口の施錠は行っている。	◎	◎	◎	鍵を使用することの弊害について、ミーティングで話し合い共通認識を持ち、日中玄関は開放し自由に出入りできるようになっている。
		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。	○	今のところ家族からは、特に施錠を望む要望もなく、日中はユニット出入口を開放している。	/	/	/	
		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)。	○	利用者様や家族に心理的圧迫とならないよう、玄関は開放している。	/	/	/	

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。	○	把握している。また、急に体調が悪くなった場合は、申し送りノートに記載し、全員が把握するよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	少しでも変化があれば、すぐに病院受診出来るよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	何か変化があれば、その都度主治医に連絡、相談している。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	協力病院はあるが、本人様や家族が希望する医療機関に係れるよう支援している。	◎	/	/	
		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。	◎	基本的には、家族での対応をお願いしているが、説明が必要な場合には、スタッフが同行している。また、家族が遠方の場合にはスタッフが付き添い、受診に行っている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に書面にて同意を得ている。	/	/	/	
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	ホームでの生活状況を伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的に面談に行き、看護師に状態を聞いたりし、現状の把握に努めている。	/	/	/	
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	定期受診時等に同行したり、日頃から色々な相談をしている。	/	/	/	
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。	◎	気になる事があった場合には、提携している訪問看護ステーションや主治医に相談している。	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	提携している訪問看護ステーションへのオンコール体制がある。	/	/	/	
		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。	◎	日頃からスタッフで利用者様の状態を話し合い、異常の早期発見に努めている。	/	/	/	
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。	○	処方せんを確認し、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。	◎	薬袋の名前をチェックし、服薬確認を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	副作用と思われる症状が出た場合には、すぐに医師と相談し、服薬量の調整や処方の変更等に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	服薬による状態の変化や経過等、スタッフ間で共有するとともに家族にもお伝えしている。	/	/	/	

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。	○	状態に応じて、その都度家族主治医と相談している。	/	/	/	重度化や終末期への支援について、指針を整備し状態に応じて家族や職員、主治医等と話し合いを持ちながら、方針の共有に努めている。
		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。	○	家族、主治医、スタッフで共有している。	○	/	○	
		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を見極めを行っている。	○	出来るだけ利用者様および家族の希望に沿えるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	その都度、説明している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族や主治医と相談しながら行っている。	/	/	/	
		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)	◎	連絡はこまめに行い、家族の意向に沿って支援している。	/	/	/	
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。	○	マニュアル等を活用しながら、予防に努めている。	/	/	/	
		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。	○	発生した場合は、他に感染しないよう話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	最新情報を取り入れよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	情報収集に努め、随時対応している。	/	/	/	
		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。	◎	手洗いうがいの徹底と面会時の家族にも理解を得て、清潔保持に努めている。	/	/	/	

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
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。	○	出来る限り面会に来て頂けるようお願いし、共に支え合う関係作りに努めている。	/	/	/	月間報告書を作成し、家族に行事のお知らせや参加のお願い、日常の暮らしぶりについて報告している。行事の開催はエレベーターなど事業所内にも告知の掲示をし、来訪時に家族が確認できるように工夫し、加えて大きな行事には電話で参加の呼びかけをしているが、参加者は少な目で固定化していると現状を把握している。遠方に在住する家族には電話連絡を密にしている。事業所の運営上の事柄は来訪時や月刊報告書で報告をしているが、現在長く勤めている職員に恵まれ安定しているため、異動等の報告はない。家族が気がかりなことや相談がいつでも気軽にできるよう、来訪時には声かけを行うようにしている。
		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)	◎	面会時間等にも制限は設けておらず、土日や仕事帰りに立ち寄られる家族もおられる。	/	/	/	
		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)	○	行事のお知らせやお誘い等、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)	◎	毎月、ホームでの様子を書面にてお伝えしている。	◎	/	○	
		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。	○	家族が知りたい事や不安に感じている事は、スタッフに伝えて下さる。	/	/	/	
		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)	○	利用者様、家族との良好な関係が築けるよう努めている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	面会時や書面にて、お伝えしている。	x	/	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族会や行事等で交流が図れるよう働きかけている。	/	/	/	
		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。	◎	考えられるリスクについては、その都度お伝えしたうえで、これまで通りの生活を送れるよう支援していきたい事もお伝えしている。	/	/	/	
		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。	◎	面会時や家族会を通じて、意向や希望を把握している。	/	/	○	
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。	◎	契約時には、十分な説明を行い、納得頂いている。また、変更時には、同意書等にて、同意を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	退居時には、家族や主治医とも相談しながらスムーズに転居先に移れるよう、支援している。	/	/	/	
		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)	◎	契約時に十分説明し、納得して頂いている。	/	/	/	

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
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。	◎	開設時に内覧会を開き、事業所の目的や役割等を説明している。	/	○	/	散歩時や外出時の挨拶や声かけを行っているが、周辺の高齢化や人口が減少しており、近所の方との交流も少なくなっていると感じている。なるべく地域の行事には参加し、交流を持つように努めている。
		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)	◎	近隣への散歩や外食等で、地域とのつながりに努めている。	/	△	○	
		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。	△	ボランティアの方が支援して下さる機会は増えたように思う。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	○	知人の方が気軽に面会に来られたりしている。	/	/	/	
		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。	△	外出時に挨拶を交わしたりしている。	/	/	/	
		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)	○	ボランティアの方が催し物をしに来て下さる。	/	/	/	
		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。	○	地域行事へのお誘いや地方祭りの宮出しでホームに立ち寄ってくれる。	/	/	/	
		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)。	△	近隣のスーパーに外食やおやつを食べに行ったり、ウインドウショッピングを行ったり、訪問美容室を活用している。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	参加されている。	×	/	△	運営推進会議へは、家族や地域住民の参加があるが、固定化している現状であり、議題の工夫や参加者への呼びかけ方法など検討し、多数の参加が得られるような取組みに期待したい。会議では利用者の生活状況やサービスの実際、評価への取組み状況を報告している。事業所の取組み状況等については、参加者に説明しているが、地域住民の十分な理解が得られるまでには至っていないため、わかりやすいよう伝え方に工夫して欲しい。
		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。	○	出された意見や提案等をサービスに活かしている。	/	×	△	
		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。	◎	次回の開催予定を予め参加メンバーにお知らせし、早めに日程調整をして頂きながら参加し易いよう配慮している。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録は、持ち帰って頂いている。	/	/	/	

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
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。	○	代表者、管理者は理念を実践出来るよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	家族会や運営推進会議等で、理念をお伝えしている。	×	△	/	
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。	○	研修会の呼びかけや回覧をしている。	/	/	/	代表者はより良いケアには職員がいてこそという思いがあり、いつでも相談できるよう声かけを行っており、職員も気軽に何でも相談している。介護経験がなくても、年間を通じて研修を受けられるよう配慮し、実務に活かせるような環境整備にも努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	○	出来るだけ多くのスタッフが参加出来るよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	代表者は、スタッフがやりがいを感じるよう職場環境や条件の整備・改善に努めている。	/	/	/	
		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)	△	今治市グループホーム協会の研修会等に参加している。	/	/	/	
		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。	○	現場の声に耳を傾けながら働きやすい職場づくりに努めている。	○	○	○	
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。	△	定期的なミーティング等で話し合っている。	/	/	/	職員は、年間の研修で虐待や不適切なケアについて理解を深め、不適切なケアの対応方法等について共有している。声かけなどで気になることもあるが、主任から本人が気づきを持てるよう指導している。
		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。	○	定期的な話し合いや、困りごとがあれば、その都度相談を受けている。	/	/	/	
		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。	○	日々のケアは業務日報や適宜の相談・報告により把握している。	/	/	○	
		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。	○	スタッフに声を掛けながら体調不良による申し出には、その都度対応している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束は、定期的なミーティング等により理解を深めている。	/	/	/	
		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。	○	日頃からのケアやミーティング等で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	今のところ要望はないが、出来る限り身体拘束を行わない方針で対応していく。	/	/	/	

愛媛県ウエルエがお

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。	△	実際に利用されている利用者様もおられ、定期的に連絡を取り合っている。全てを理解しているとは言えない。	/	/	/	
		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。	○	支援体制は、出来ている。	/	/	/	
		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。	△	各機関との連携は取れる。	/	/	/	
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。	○	マニュアルや研修により緊急時の備えをしている。日頃から話し合っている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	開設当初は、応急手当講習に全員参加していたが、最近は行っていないので、今後の課題である。	/	/	/	
		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。	○	事故報告書やヒヤリハットを作成し、再発防止に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	日頃から何か変化があれば、スタッフ間で検討し、リスクの早期発見に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	その都度、迅速に対応するよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	その都度、迅速に対応するよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	その都度、迅速に対応するよう努めている。	/	/	/	
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)	○	意見箱や運営推進会議での意見・家族会アンケートでの意見や要望を伝えられるよう努めている。	/	/	○	利用者には日常生活の中で要望を伺い、家族には意見箱や運営推進会議、来訪時に意見を伺っている。そのほか事業所独自にアンケートを実施し、直接は言いにくい意見が把握できるように工夫している。日頃から職員は意見や提案をし、管理者や主任に直接伝えることができている。ミーティング等で職員から出された意見は主任会で報告され、運営に反映されるよう検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見箱や運営推進会議での意見・家族会アンケートでの意見や要望を伝えられるよう努めている。	◎	/	○	
		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。	△	情報提供を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	実際に関わり合い、時には話し合う機会を設けながら相談を受けている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的なミーティングに参加したり、相談や報告を受け、その都度対応している。	/	/	○	

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
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。	△	全員では、取り組めていない。				評価結果について報告はしているが、家族や地域住民にとって理解が難しい状況が感じられる。サービス評価について意義や目的が深まり、今後はモニターとして運営を見守ってもらい、随時進捗状況の報告や意見やアドバイスが受けられることに期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	スタッフへも周知し、活かしていると思う。				
		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。	△	実現可能なものには取り組めたが、全てではない。				
		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。	△	家族への報告は行っている。モニターはしていただいている。	×	×	△	
		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。	△	運営推進会議においても周知はしている。				
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)	△	災害時対応マニュアルはあるが、周知徹底は出来ていない。				災害マニュアルは、風水害や火災など様々な想定で整備されており、随時見直しも実施している。地域の協力者はいるが、合同での訓練が実施できていない状況であり、家族も災害に対する不安を抱えている様子が伺える。今後、話し合いや合同での訓練の実施で協力・支援体制を確保して欲しい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	避難訓練は定期的に行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	消防設備の点検は実施している。食料の備蓄は行っていない。				
		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。	△	協力支援体制はあるが、合同での訓練はまだ実施出来ていない。	×	×	△	
		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)	△	連絡先や連携は取れるが、共同訓練は実施出来ていない。				
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)	△	広報に認知症カフェの広告を入れたりして、地域への情報発信を行っている。				地域の高齢者や認知症の人や家族等へ向けて認知症カフェを開催し始めたところで、これから相談支援の場としてその輪が広がることに期待したい。市や各関係機関などが主催の研修会や地域活動等に、代表者や職員は必ず出席し、事業所としても参加者の呼びかけを協力するなど、地域との連携が強固になるよう努めている。
		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。	○	相談があれば、その都度対応している。		×	△	
		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)	○	研修ホールやカフェ等を利用される事もある。				
		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。	○	実習の受け入れ体制はある				
		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)	△	市の説明会や研修会には、参加するよう呼び掛けている。代表者や管理者はほぼ参加している。			○	