

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—
“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3月2日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3870600479
事業所名	グループホームくれない
(ユニット名)	お幸
記入者(管理者)	
氏名	井上 静
自己評価作成日	平成30年2月5日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>一. 笑顔の絶えない楽しい日々を送れるように支援します</p> <p>一. 限りなく自宅に近い普通の家をめざします</p> <p>一. 入居者さんの無事故・健康・長寿を願っていきます</p> <p>一. 家族を支援し普段から苦情のない介護につとめます</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>目標・ホームでの生活をさらに充実させやりがいを持っていきいきと日々が過ごせるよう支援したい。</p> <p>取り組み・今まで職員が手を貸していた場面も出来るだけ自分の力でやってもらうようにした。男性の利用者にも家事を手伝ってもらったり、昔やっていた趣味(絵や楽器など)を聞き出し再び挑戦してもらったり新鮮なことをやってもらう場面を多く設けた。職員や友人、近隣の方などとお話をする機会を増やした。</p> <p>結果・各利用者の「できること」の幅が広がり、笑顔が増え、機能・やる気の向上が見られた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>高齢になっても「紅色」のイメージで、生命力にあふれ明るく元気に暮らしていけるようにとの思いから開設された事業所は、とても家庭的で穏やかな雰囲気が印象的である。掃除が行き届いた清潔な環境の中に、利用者が懐かしいと思えるような古い家具や調度品が並び、季節感あふれる小物を置くことで彩りを添えている。利用者が毎日楽しく、穏やかに暮らしていけるようにとの配慮が随所に感じられる事業所である。</p>
---	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	普段の会話やケアを通して、利用者それぞれの意向を汲み取ることに努めている	◎	/	◎	一人ひとりの思いや意向を把握するため、職員は利用者の話を良く聴くよう努めている。アセスメントシートには、大切にしていることや、こだわりを記入する欄があり、手書きで丁寧に記録されている。
		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。	◎	普段の行動や生活歴、家族からの聞き取りもふまえ、本人の希望をケアに活かしている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	面会時などに話し合いをしている	/	/	/	
		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。	◎	写真とともに記録を残しいつでも見れるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	「利用者第一」の理念を全職員が理解しており、どんなときも本人の意思を尊重するケアを行っている	/	/	/	
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。	◎	入所前から丹念に聞き取りを行い、入所後も継続して行っている	/	/	◎	生活歴について入居時に利用者や家族から聞き取り、馴染みの人や場所に関する情報を得ている。また、入居前に利用していた事業所の職員からも情報を提供してもらい、利用者が大切にしている事柄や喜びとする内容の把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	各職員が、利用者と共に生活を送る中のあらゆる場面で実践している	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	職員は小さな表情の変化を見落とすことなく感情を汲み取ることに努め、情報も共有できている	/	/	/	
		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)	◎	ホーム長と職員による話し合いで状況を分析し原因を見つけるようにしている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	記録の熟読、各時間帯担当の職員との申し送りにより把握できている	/	/	/	
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。	◎	家族や友人の面会時に話す機会を持ち、本人がどうありたいかをホーム長と職員で検討しケアに活かしている	/	/	◎	利用者一人ひとりの一日の流れがわかるよう日誌に記録し、現状が把握できるようにしている。
		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。	◎	日々の状況に応じて、必要な支援について職員や家族から提案がある	/	/	/	
		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。	◎	実践した支援について職員や家族で話し合い、より良くするよう努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	「今、本人がどうしたいか」を最善に考えた計画がなされている	/	/	/	ケアマネジメントの流れについて、すべて手書きで丁寧に記載されている。日々のケアの記録をもとに、身体の変化や健康状態等のバイタルチェックをしながら、毎日のケアに活かしている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人、家族から聞き取り、汲み取った情報が活かされたケアプランが立てられている	◎	/	/	
		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。	◎	家族の意思・意見を参考に本人が安心して生活を送れるような支援を考えている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	家族や友人、周囲の人々の協力を得られるような計画が立てられている	/	/	/	
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。	◎	ミーティングなどを通し、全職員が把握・理解し日々の業務を行っている	/	/	◎	手書きで丁寧に記録されており、一人ひとりの健康状態や介護の状況を理解し、職員全員で共有している。職員はミーティングや申し送り時に意見を交わすなどし、利用者個々にとって一番ふさわしい支援ができるよう努めている。利用者一人ひとりの日々の様子や言葉など細かく記録している。職員の気づきは利用者ごとに詳細に記録しており、日々のケアに役立っている。
		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。	◎	各職員が申し送り時などに意見を交わしより良い支援ができるよう努めている	/	/	◎	
		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。	◎	利用者ごとに日々の細かい記録がなされている	/	/	◎	
		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。	◎	職員の気づきからより良いケアへの意見が出されている	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間ごとに見直しを行っている	/	/	◎	介護計画は3か月ごとに見直している。状態に変化が見られない時でも、最低月1回は状況を確認している。利用者の状態に応じ、家族を交え介護計画の見直しを検討するなど、利用者本位の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。	◎	2週間～月に1回は確認している	/	/	◎	
		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。	◎	本人の状態や家族など周囲の状況に応じて必要時に計画の見直し・作成を行っている	/	/	◎	
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。	◎	月に1回の定期的な会議と必要に応じてミーティングが行われている	/	/	◎	サービス担当者会議には、利用者や家族も参加している。ミーティングは職員が発言しやすい雰囲気である。会議等に参加できない職員には、会議録を回覧するなど共有を図っている。
		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。	◎	ミーティング時には各職員から活発に意見が発信され、情報共有、プランの改善に役立っている	/	/	/	
		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。	◎	可能な限り全職員が参加するようにしている	/	/	/	
		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。	◎	会議の記録をまとめ内容を確認できるようにしている	/	/	◎	
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。	◎	必要事項は口頭で伝達するだけでなく台所のホワイトボードに掲示することで全職員が確認できるようにしている	/	/	◎	勤務交代時に、その都度口頭で申し送りをし、重要な事柄についてはメモに記入し貼り付けるなど工夫している。
		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)	◎	日々の申し送りは確実にし、重要事項は文書にしてスタッフルームで全職員が確認・把握できるようにしている	◎	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	◎	毎日が利用者の希望に沿える生活ができるような支援を行っている	/	/	/	理容の選択や日中過ごす場所、買い物等で、利用者が自己決定できる場を用意している。職員は、利用者の生き生きとした言動や表情を引き出す言葉かけや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)	◎	各利用者が自分のペースと意思で行動できるような支援をしている	/	/	◎	
		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。	◎	自分の思いを表すのが難しい方には、どちらの服が着たいですか？等、答えが出しやすい問いかけにして自己決定できる場面を増やせるよう心掛けている	/	/	/	
		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)	◎	職員は利用者それぞれのペースや生活習慣・時間に合わせて暮らしていく支援を常に心掛けている	/	/	/	
		e	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	職員は笑顔と親しみやすい雰囲気ですべてに接しており、感謝やねぎらいの言葉を大切にしている	/	/	◎	
		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。	◎	表情や細かいしぐさから感情をつかむことに努め、気持ちに寄り添った支援を心掛けている	/	/	/	
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。	◎	利用者を尊ぶ気持ちを常に持ち、人生の先輩として敬意を持ってケアを心掛けている	◎	◎	◎	入居時のアセスメントの際に、職員や他の利用者から何と呼ばれたいか確認し、本人が希望する呼び方で声かけを行っている。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をしないよう努め、さりげない対応をするよう心がけている。居室の出入りの際は声かけを行い、プライベートな場所であることに十分配慮している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	◎	利用者への言葉かけには気を遣っている	/	/	◎	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	◎	さりげない声かけや丁寧な対応で極力、不安や恥ずかしさを感じることなく介助している	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室に入るときは各利用者の許可を得て、きちんと挨拶をして出入りするようになっている	/	/	◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	きちんと理解し、守られている	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	日々の会話の中で人生経験から学ぶこともあり、また家事や作業と一緒に行動することで助けてもらったことへの感謝の気持ちが伝えられている	/	/	/	利用者が職員に「皆さんにコーヒーでもお出ししたら」と発言することもあり、支援する側、される側といった意識は薄く、お互いに気遣い合って暮らしている。利用者同士意見の相違等もあるが、職員がさりげなく間に入ってあり、トラブルにまで発展することはなく、いい関係が築けている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士の間に関係性が築かれ、それがホームでの生活の質を高める要素になっていることを理解している	/	/	/	
		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)。	◎	利用者の人間関係をよく把握し、トラブルが起きないようにさりげなく気を配っている	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	穏便、迅速な解決に努め後々のお互いの関係にわだかまりを残さないよう配慮している	/	/	/	

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。	◎	訪問される方がどの利用者の関係者かすぐ分かるくらいに把握できている	/	/	/	
		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。	◎	カルテや本人・家族との会話を通じて把握できている	/	/	/	
		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。	◎	友人との面会、行きつけのお店などへの外出を積極的に支援している	/	/	/	
		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。	◎	馴染みの人々がいつでも気軽に訪問できるような雰囲気である。職員も笑顔で迎え居室やリビングでゆったり過ごしていただけるよう配慮している	/	/	/	
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)	◎	利用者の希望に応じて散歩や買い物、外食など、外で過ごす機会を多く設けられる体制を整えている	○	×	◎	3名程度の少人数に分かれ、食材を買いに行ったり何台かに分乗して花見に出かけるなど支援に努めている。重度の利用者も、天気の良い日には日光浴も兼ねて、シートを広げて皆で枝豆をツルから外す作業をする等、外気に触れる機会を積極的に作っている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎	外出支援に地域の方の協力が得られている	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	◎	職員が付き添いホームの周辺を散歩したり敷地内にある畑の野菜を収穫したりと、外の空気を吸う機会を設けている	/	/	◎	
		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。	◎	利用者の希望をかなえられるよう家族の協力も得てコンサート観覧や美術館鑑賞、選挙の投票場などへの外出を支援している	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	よく理解しており、背景にある要因を探り解決に導くケアを心掛けている	/	/	/	現在は利用者全員、介助や支えがあれば歩ける状態のため、日に1～2回は歩行器を押して廊下を往復し歩行訓練の時間を設けており、職員は利用者の身体機能を把握し常に見守りながら、時にはさりげなくフォローするなど支援している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上を図れるよう取り組んでいる。	◎	日常生活の行動の中で機能向上につながる動作や習慣をできるだけ取り入れている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	各利用者の身体機能を把握し、できることは自分でできるよう、さりげない見守りの中で行っている	○	/	◎	
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。	◎	利用者の生活歴や本人・家族からの話をもとに把握できている	/	/	/	利用者は、食器拭きやコップ運び、洗濯物畳み等、役割を持って生活している。尺八や風船パレー等、一人ひとりの楽しみを把握することで、利用者の役割や出番が作れるよう取り組んでいる。
		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。	◎	それぞれの利用者に役割を持ってもらい、職員がさりげなく手を貸すなどしてやりがいをもって「できること」をやり遂げる喜びを感じてもらえるような生活を送っている	◎	○	◎	
		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。	◎	地域との交流の中で各利用者が得意なこと・好きなことで力を発揮できるよう支援している	/	/	/	

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
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、自己表現の一つと捉え、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。	◎	利用者それぞれの趣味やこだわりを理解し把握している	/	/	/	利用者の髪はきれいにとかれ、髭もきちんと剃られるなど、整容に乱れないよう支援している。重度な状態でも、家族の話や昔の写真を参考に、本人の希望に沿った髪型や服装になるよう支援に努めている。入居前からの馴染みの美容室へ行ったり、美容師をしている娘に居室で散髪してもらったりと、利用者の希望に応じて臨機応変に対応している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪型や服装、持ち物など本人の好みに整えられるよう支援している。	◎	服装・髪型は本人の好みに合わせている	/	/	/	
		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。	◎	職員と一緒に服を選んだりお化粧をしたりしている	/	/	/	
		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。	◎	季節や場面に合わせた服装を楽しめている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にせずさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	職員がさりげなく配慮している	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	◎	本人の希望に合わせた支援をしている	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪型や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	家族の話や昔の写真を参考に本人の思うような姿に近づけるよう努めている	/	/	◎	
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。	◎	食事を生活の大切な場面としてとらえ、準備から食べて片付けるまでの時間を一緒に楽しんで過ごせられよう努めている	/	/	/	食器の準備や後片付けなど、職員は利用者と一緒にできることを行っている。調理は職員が交代で行っており、あらかじめメニューは決まっているが、近隣の方から野菜の差し入れがあった場合等は、その日の食材を見て、随時変更しながら調理している。週に1回は麺類の日があり、魚メニューと肉メニューをバランスよく提供し、調理方法にも偏りがないよう配慮している。夏にはそうめん流しを楽しむ等、季節に応じたメニューも取り入れている。食器は使い慣れたものなど好みのものを使用している。職員も利用者と一緒にテーブルを囲み、利用者の様子を常に確認しながら食事している。状態にかかわらず利用者全員が食事を楽しく思ってもらえるよう声かけをしたり、メニューのことを説明するなど工夫している。職員がそれぞれ意見やアイデアを出し合い、利用者の栄養バランスを考慮した献立を作成しており、常に利用者のことを思い、よりよい献立の作成に取り組んでいる。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。	◎	出来る限り利用者と一緒にしている	/	/	◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	利用者と一緒にいき、やりがいをもって楽しみながら調理～後片付けの時間を過ごさせている	/	/	/	
		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。	◎	カルテや本人・家族からの話を通じて把握している	/	/	/	
		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。	◎	それぞれの好みを取り入れ、季節を感じられるよう毎日変化に富んだ献立作りをしている	/	/	◎	
		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て、おいしい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)	◎	小さく刻むとしても何の食べ物か分かるようになるべく形をとどめ、彩りに気を配りおいしそうに見えるよう各職員が工夫し調理している	/	/	/	
		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。	◎	使い慣れたもの、使いやすいものを選んで使ってもらっている	/	/	◎	
		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。	◎	職員も同じテーブルで食事をとり、楽しみつつ気を配り食事の時間を過ごしている	/	/	◎	
		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。	◎	見た目でも楽しめるよう彩りのよさや見た目のかわいらしさなど盛り付けを工夫し、声かけしながら食事を楽しい時間と思ってもらえるよう努めている	◎	/	◎	
		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。	◎	それぞれの利用者に合わせ必要な量が摂取できていることを記録につけて確認している	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	好みの食べ物を取り入れたり飲食が進むような雰囲気作りで必要量の確保に努めている	/	/	/	
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。	◎	職員で意見交換やアイデアを出し合い、よりよい献立が出せるよう努力している	/	/	◎			
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。	◎	衛生・食材管理は徹底し、安心・安全な食の提供に努めている	/	/	/			

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
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。	◎	口腔ケアの重要性を理解しており、毎食後実践している	/	/	/	毎日の口腔ケアの際に状態を確認し、必要があれば入居前からのかかりつけの歯科で外来受診している。毎食後職員も一緒に歯磨きをしながら、利用者の口腔内を常にチェックし清潔が保たれるよう努めている。
		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。	◎	口腔ケアの実践を通して把握している	/	/	◎	
		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。	◎	歯科医師会からの指導書をもとに職員が一緒に行っている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	職員の見守り、介助により行っている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	毎食後、職員も一緒に歯磨きをすることで適切な口腔ケアが行われているかチェックしている	/	/	◎	
		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。	◎	歯の不具合の訴えや兆候があれば家族の協力も得て歯科で適切な処置が行えるよう支援している	/	/	/	
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。	◎	理解しており、出来る限りおむつ類を使用せず排泄ができるよう支援していくことに努めている	/	/	/	車いす用トイレと歩行可能な利用者用トイレ、浴室の脱衣場にもトイレがあるなど、利用者の排泄自立を考慮し各所にトイレを設置している。夜間のみベッドサイドにポータブルトイレを置いている利用者もいるが、日中は利用者全員トイレを使用している。尿取りパッド等は、トイレに流してしまうこともあるため、職員が管理し必要時に手渡すよう工夫している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	理解し、便秘予防に努めている	/	/	/	
		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)	◎	介護日誌に排泄・排便の時間や量を記録し排泄ケアに活かしている	/	/	/	
		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。	◎	おむつ類の使用は体調不良の時に限るなど、排泄パターンに沿った声かけなどで対応するようにしている	◎	/	◎	
		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。	◎	排泄に関する問題には職員が意見を出し合い最善の方法を探し取り組んでいる	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	それぞれの利用者に合わせて適時に声かけを行っている	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	おむつ類の使用時には本人や家族の承諾のうえ、それぞれに合った物を使ってもらるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	体調不良時に限り紙パンツを使用するなど状態に応じた使い分けがされている	/	/	/	
		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)	◎	便秘になりにくい献立を考えたり腸が動く運動を一緒に行ったりしている	/	/	/	
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)。	◎	利用者の希望に合わせて入浴できるようにしている	◎	/	◎	1階のユニットの浴室には座シャワーが設置されており、浴槽へのまたぎが難しくなった利用者が使用している。毎朝のバイタルチェックで血圧等の状況を確認し、週に3回程度の頻度で入浴できるようにしている。利用者の体調に考慮し適切な時間に声をかけるなど、配慮した支援に努めている。
		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。	◎	利用者それぞれの好みやその日の気分に合わせ入浴を楽しんでもらえ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。	◎	職員は利用者に合わせて入浴介助をし、危険がないよう目配りしながら入浴を楽しんでもらえるよう支援している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	声かけの工夫やタイミングを見計らって、気持ちよく入浴してもらえるよう努めている	/	/	/	
		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。	◎	バイタルや顔色をチェックし、問題ないか確認してから入浴し、湯上り後の観察も怠らない	/	/	/	

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
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。	◎	介護記録や申し送り時の話をふまえて把握している	/	/	/	午後8時頃に居室に入りすぐに就寝する利用者や、午後11時頃に再度リビングへ出てくる利用者等もいるが、利用者の体のリズムを考慮し、日中活動してもらうなど、睡眠導入剤には安易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。	◎	昼間は日の光に当ててもらい、活発な会話や活動してもらうなどして生活のリズムを整えるよう気をつけている	/	/	/	
		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。	◎	薬剤は極力使用せず、自然な体のリズムの回復により夜間眠れるような支援を心掛けている	/	/	◎	
		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。	◎	日中でも居室やリビングのソファ、畳コーナーで適度に体を休められるようにしている	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	電話や手紙の希望があればできる限り応じている	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	職員が協力して絵手紙と一緒に書いて家族に送ったり、電話口で補助して伝えたいことを伝えたりと支援している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	出来る限り希望するときに電話できるようにしている	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	返事を書くのが難しい人なら職員や家族が協力して書くなど手紙をくれた方とのつながりを大切にしている	/	/	/	
		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。	◎	家族には理解してもらい、協力を得ている	/	/	/	
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。	◎	理解できている	/	/	/	
		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。	◎	ホームからの定期的な買い物や家族・友人とのお出かけの際にお金を使う機会がある	/	/	/	
		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。	◎	買い物先のお店の方々に認知症について理解してもらうよう努めている	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	◎	自分でお金を持ちたいという利用者の方には家族との相談のうえお金を所持したり自由に使え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。	◎	入居時や必要時に十分話し合っている	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	ホームで預り金を設定して、その範囲で必要なものが購入できるよう同意を得ている	/	/	/	
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。	◎	利用者の状況やニーズの変化に柔軟に対応して、幅広く行き届いた支援が出来る体制を整えている	◎	/	◎	職員のほか代表者の家族等、病院受診など予定外の急な外出支援にも努めている。

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
(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。	◎	親しみやすい外観や分かりやすい看板の設置で訪れやすいようにしている	◎	◎	◎	玄関周辺は整頓され衛生的で、来訪者が訪れやすい雰囲気であり、近隣の子どもが遊びに来ることもある。季節感のある花などが飾られ、気持ちを和やかにしてくれる玄関になっている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	機能的な造りの中に昔ながらのなじみのある調度品や飾りが配置され使いやすくも落ちついて過ごせる空間が作られている	◎	◎	◎	リビングにある畳スペースには、古民家から譲り受けた古い襖やつい立てが置かれ、利用者にとって懐かしいと感じられる空間になっており、多くの利用者が日中はリビングで過ごしている。毎日3回掃除をするなど、清潔感には常に保たれている。季節毎に花を飾ったり、季節感のある装飾をするなど、居心地よく過ごせるよう配慮している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	光、温度は適切に調節され1日3回の掃除で清潔も保たれている	/	/	/	
		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。	◎	季節の花や時期に応じた掲示物やアイテムを飾ることで季節を感じてもらっている	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	リビングや居室でそれぞれが思うように過ごしてもらえているようにしている	/	/	/	
		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。	◎	浴室は見えない造り、トイレは中が見えることのないよう職員が気をつけている	/	/	/	
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。	◎	居室は可能な限り本人と家族が望むように家具や道具を設置している	◎	/	◎	利用者は、自宅からタンスや仏壇等を居室へ持ち込み、居心地よく過ごせるよう配慮している。居室にはナースコールが設置されているが、使用していない利用者や邪魔になる利用者については、ベッドや家具の配置を変えるなど、気にならないよう工夫している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	トイレや台所を分かりやすく表示し、居室は本人が分かりやすいような印をつけるなどして生活しやすくしている	/	/	◎	居室入口には、表札の代わりに利用者の氏名を貼り、部屋を間違えないようにしている。トイレや浴室へはその都度職員が誘導するなど配慮しており、利用者が迷ったり混乱したりすることはなく、安心して生活できている。
		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。	◎	利用者が混乱するような物品は置かないようにしている	/	/	/	
		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)	◎	利用者の嗜好や生活歴に合わせた馴染みの物品が置いてありいつでも手にとって楽しめるようにしている	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、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)	◎	日中鍵はかけられておらず利用者は職員の目の届く範囲で自由に外に出られるようにしている	◎	◎	◎	職員は出入口を施錠することの弊害について理解し、玄関の他、各ユニット出入口も施錠しておらず、エレベーターもロックされていないため、利用者が自由に出入りできる状況であり、職員は常に気を配り危険がないよう見守りや声かけに留意している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	鍵をかけないことについてすべての家族から理解と了承を得ている	/	/	/	
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	利用者が自由に外出しても危険が伴わないよう職員が目を配り、また近隣の人にも気をつけていただくよう周知してもらっている	/	/	/	

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
(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。	◎	各利用者のカルテやホーム長からの伝達により全職員が把握している	/	/	/	
		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。	◎	各職員が気をつけ記録に残している	/	/	/	
		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。	◎	少しでも異常があれば看護資格をもつ職員が即対応し、かかりつけ医にもすぐに相談できる体制ができています	/	/	/	
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。	◎	各利用者が希望する医師・医療機関で受診できるようにしている	◎	/	/	
		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。	◎	各利用者の望む医療機関との連携が出来ており利用者の希望する場所で適切な医療が受けられるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	それぞれの利用者と家族から同意を得ている	/	/	/	
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。	◎	医療機関とは連携がとれており、適切な範囲の情報提供がなされている	/	/	/	
		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。	◎	利用者が入院することになった場合には病院側と話し合い、できるだけ早く退院し日常生活を取り戻せるよう尽力している	/	/	/	
		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。	◎	医療機関とは日頃から良好な関係作りが出来ている	/	/	/	
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。	◎	介護職と看護職は密な連携がとれており、気になることがあれば小さなことでも報告・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。	◎	看護職員が24時間体制で対応できる体制が出来ている	/	/	/	
		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。	◎	職員は利用者の小さな変化にも敏感に気づき看護職に報告することで早期治療に結びついている	/	/	/	
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。	◎	すべての職員が処方箋をよく読み理解できている	/	/	/	
		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。	◎	確実な服薬が出来るよう介助、目配りをしている	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	服薬による副反応や日常生活への支障が薬の弊害でないか職員は観察、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。	◎	日頃の観察から服薬による身体・精神状態の変化があれば職員は看護職に報告し、ホーム長から医療機関に連絡することもある	/	/	/	

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
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。	◎	必要に応じて終末期のあり方について本人・家族と話し合いする機会を持ちそれぞれの意向を確認している	/	/	/	事業所での看取りや延命治療については、入居時に希望を確認している。月に2回、医療機関の訪問診療があり、看取り支援になった場合は、医師も含め家族等と話し合いがいつでもできる体制が整っている。
		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で話し合い、方針を共有している。	◎	各方面との連携、考え方の共有が出来ている	◎	/	◎	
		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。	◎	管理者は現状を踏まえうえて、現時点でできる支援を実践している。看取りまで支援できたことも数例ある	/	/	/	
		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。	◎	入所前～入所してから面談時などに十分説明し理解してもらっている	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	対応できるよう体制を整えている	/	/	/	
		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)	◎	ホーム長や職員が話を聞き、不安な心に寄り添うことで支援できるよう心掛けている	/	/	/	
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。	◎	学ぶ機会を持ち危険性についてよく理解している	/	/	/	
		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。	◎	ホーム内でのマニュアルがあり発生時に適切な対応ができる体制を整えている	/	/	/	
		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。	◎	行政やインターネットからの情報を得て対応している	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	早期に情報を取り入れ対応している	/	/	/	
		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。	◎	職員のうがい手洗いは必ず遂行されており、外部の方にも守ってもらうようお願いしている	/	/	/	

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
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。	◎	職員はそれぞれの家族とも良好な関係を築けている	/	/	/	毎月の利用料を振り込みではなく、面会時に支払ってもらうことで、利用者についての細かな報告や相談を行っている。また、その際に記録書類等にも目を通してもらえるよう配慮している。遠方の家族には、写真を添え手紙などで近況を報告している。家族には、事業所の運営のことや職員の異動等についてはその都度報告している。家族同士で交流できる機会として、年に一度運動会を開催し、毎年多くの家族が参加している。家族の面会時には気軽に声かけするよう努めており、いつでも相談できるよう体制は整っている。
		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)	◎	家族がいつでも気軽に訪れ、ゆったりと過ごせる雰囲気、場所作りが出来ている	/	/	/	
		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)	◎	家族が食事を共にしたり、運動会やクリスマス会などの行事が催されている	△	/	◎	
		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)	◎	遠方の家族には写真を添えて近況を報告する手紙やメールを送信している	◎	/	◎	
		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。	◎	家族が知りたいことをきちんと報告している	/	/	/	
		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)	◎	本人の現状について正しく伝え、認知症への理解が浅い家族にはそれも含め理解し受け入れられるよう十分な話し合いに努めている	/	/	/	
		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)	◎	必要な情報は伝え理解、協力してもらっている	○	/	◎	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	◎	ホームの行事で交流する場を設けている	/	/	/	
		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。	◎	職員の十分な目配りはあるとしてもリスクも伴うことを理解、了承してもらったうえで、自由を大切にされた生活を送ることに賛同してもらっている	/	/	/	
		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。	◎	訪問時や連絡時にコミュニケーションを築くことで気軽に相談できる関係作りが出来ている	/	/	○	
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。	◎	十分に説明、話し合いを行い理解納得のうえでの契約を交わしている	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族が納得したうえで退居し、安心して次の場所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)	◎	料金に関しては口頭で説明し文書で明示し同意の上契約を行っている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	地域の人からは設立当初から理解してもらっている	/	◎	/	庭で取れた果物をいただく等、利用者の散歩中に声をかけてくれる地域の方がおり、散歩の途中でお茶を飲んで休憩するよう誘ってもらっている。地域の祭りや屋台を見に出かけることもあるが、集会所等で開催のいも炊きや餅つきのイベント等、地域での催しに参画するなどの取組みが望まれる。
		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)	◎	地域の一員として受け入れられている	/	×	△	
		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。	◎	事業所に協力し一緒に支援してくれる地域の人が増えている	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	近所の子供が遊びに来たり近隣の人が野菜を持ってきたり交流がある	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	◎	近所の人とは散歩などのときに挨拶や世間話をしたり関係が出来ている	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	◎	近隣の方が利用者に手芸を教えに来てくれたり、幼稚園からの慰問があったりする	/	/	/	
		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。	◎	地域資源をケアプランに取り入れ生活の質の向上に役立っている	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	◎	利用者が使うスーパーや理髪店・飲食店または消防・警察の方に認知症について理解してもらい、利用者が気持ちよく買い物したり助けてもらったりできるよう働きかけている	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	月に1度の会議には利用者、家族、自治会長に参加してもらっている	×	/	◎	運営推進会議には、利用者や家族、自治会長等地域関係者も参加している。2か月に1回、事業所のリビングで開催しており、リビングにいる利用者がそのまま残って会議に参加することも多い。外部評価についての取組み状況についても報告している。会議で出た意見や提案は検討し、ケアプランや事業所の運営に活かせるよう努めている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	ケアの現状や評価の状況について報告している	/	/	◎	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	◎	会議で出された意見や提案をケアプランに活かしその結果も報告している	/	◎	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	出席者の都合に合わせて日程や時間帯を調整している	/	/	◎	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	議事録は保管いつでも見られるようにしている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念に基づいたケアを全職員が心がけ、実践している	/	/	/	
		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。	◎	各ユニットの入り口に理念を掲示し、職員のケアへの姿勢、実践を通して理解してもらっている	△	○	/	
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。	◎	研修の受講を積極的に薦め、受けられるよう援助している	/	/	/	代表者は、職員が時間外労働をしなくてもいいよう配慮し、休日もきちんと取れるようなシフト体制をしいている。言いたいことが言えるような職員同士の信頼関係を築き、ストレスのない職場環境づくりに努めており職員も満足している。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	現場での実践を通して経験を積み成長できるよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	職場環境は整備されており各職員が安心しやりがいをもって働いている	/	/	/	
		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)	○	研修等で出会った同業者と交流の機会を持つ職員もあり、今後は事業所単位で連絡会などにも参加していきたいと考えている	/	/	/	
		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。	◎	時間外労働もなく規定どおりの休日を取れるシフト作成、言いたいことを言えるような信頼関係を築きストレスのない職場作りに努めている	◎	◎	◎	
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。	◎	学ぶ機会を持ち理解できている	/	/	/	職員は穏やかな気持ちで利用者と接し、適切な支援を実践している様子が伺え、不適切なケアのないよう努めている。ふさわしくないケアを確認した際の手順や対応方法については、職員全員で共有し支援に努めている。
		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。	◎	管理者は出来る限り毎日、日々のケアについて職員と振り返りを行っている	/	/	/	
		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に注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	常に気をつけており万が一虐待などがあった場合には適切な方法で解決していく体制が整っている	/	/	◎	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	ホーム長は職員がストレスや疲労を溜めていないか日々の会話や表情を観察しチェックしている	/	/	/	
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。	◎	理解できている	/	/	/	
		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。	◎	日々の話し合いの場で身体拘束について議論し身体拘束を行わないケアを考え実践している	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	身体拘束を行わないケアを基本とし、家族の理解を得ている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	◎	管理者、職員とも理解できている	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	◎	家族からの要望に応じて管理者が説明、相談に乗れる体制が出来ている	/	/	/	
		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。	◎	各機関と連携できている	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時の対応マニュアルがあり全職員が把握している	/	/	/	
		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。	◎	応急手当の訓練を定期的に行っており緊急時に備えている	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前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。	◎	事故や危険な状況があれば報告書を作成し、ホーム長と全職員で話し合いの機会を持ち対策案を考え再発防止に努めている	/	/	/	
		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。	◎	利用者ごとに気をつけたい点をミーティング時に話し合い、まとめた文書を職員がいつでも見られる場所に保管している	/	/	/	
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。	◎	各職員が適切に苦情の初期対応ができるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	職員はマニュアルに基づいて適切な対応をしている。ホーム長から市へ報告、相談することもある	/	/	/	
		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。	◎	速やかに対応し納得していただくことで信頼関係を深められている	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	利用者がいつでも意見や要望を言えるような関係作りを努めている	/	/	◎	日頃から、利用者や家族が要望等を言いやすいよう配慮しており、2か月に1回、介護相談員2名が訪問し、利用者から意見を聞いている。家族には運営推進会議や面談時に、気軽に意見等が聞けるよう声かけに配慮している。職員は午後の休憩時間帯等に、気軽に管理者に相談できる環境になっており、いつでも安心して意見や要望を伝えている。
		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)	◎	運営推進会議の際や面談時に意見を聞く機会を設けている。いつでも意見が寄せられるようアンケートBOXも設置している	◎	/	◎	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	市の相談窓口などの情報提供している	/	/	/	
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	ホーム長は毎日職員の申し送り時に立会い各職員からの意見を聞いている	/	/	/	
		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。	◎	ミーティング時や普段の会話などで職員一人ひとりの意見や提案を聞き、それを日々のケア、施設の運営に活かしている	/	/	◎	

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。	◎	年1回は管理者含め全職員が自己評価に取り組んでいる	/	/	/	評価結果等については、運営推進会議で報告し家族等から運営に活かせるよう意見を求めているほか、評価結果も自由に閲覧できるようになっており、常に家族からの意見や提案がもらえるよう配慮している。
		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。	◎	自己評価の結果をもとに全員で話し合うことでより良いケア、職員の意識・能力向上に役立っている	/	/	/	
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	評価後に目標を立て達成できるよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	運営推進会議で報告し、取り組みの経過も会議や家族に随時報告している	◎	○	○	
		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。	◎	ミーティングや運営推進会議の際に確認している	/	/	/	
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)	◎	災害時のマニュアルを作成し、全職員が把握している	/	/	/	消防署や自治会等とは、災害時について日頃から話し合う機会を設けているほか、避難訓練も合同で行うなど連携もとれている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年に1度消防署の協力のもと避難訓練を実施、また月に1回は様々な状況を想定した訓練を自主的に行っている	/	/	/	
		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。	◎	月1回点検を行っている	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎	消防所や近隣の方とは災害時について日頃から話し合い連携ができています	×	○	○	
		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)	○	消防、自治会と合同で訓練を行っている。近隣施設とのネットワーク作りをさらに進めていきたい	/	/	/	
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)	◎	地域の集まりで認知症・介護について教えたり相談に乗ったりしている。	/	/	/	地域の集會等で、認知症等について気軽な相談に応じており、地域住民からも好評を得ている。幼稚園児の訪問や中学生の職場体験等を継続しているほか、地域の相談支援については、関係機関と連携し対応しており、事業所が地域の拠点となっている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	地域の方の相談に乗っている	/	○	◎	
		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)	○	近所の人が気軽に訪れられる雰囲気なので今後地域の集まりの場や趣味教室の場として役立てていきたい	/	/	/	
		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。	◎	中学校の職場体験や学生ボランティアを受け入れている	/	/	/	
		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)	○	連携は出来ているが今後さらに地域活動を活発に行っていきたい	/	/	○	

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—
“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3月2日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3870600479
事業所名	グループホームくれない
(ユニット名)	お福
記入者(管理者)	
氏名	信宮 綾
自己評価作成日	平成30年2月5日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 一. 笑顔の絶えない楽しい日々を送れるように支援します 一. 限りなく自宅に近い普通の家をめざします 一. 入居者さんの無事故・健康・長寿を願っていきます 一. 家族を支援し普段から苦情のでない介護につとめます</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 目標・ホームでの生活をさらに充実させやりがいを持っていきいきと日々が過ごせるよう支援したい。 取り組み・今まで職員が手を貸していた場面も出来るだけ自分の力でやらせてもらうようにした。男性の利用者にも家事を手伝ってもらったり、昔やっていた趣味(絵や楽器など)を聞き出し再び挑戦してもらったり新鮮なことをやらせてもらう場面を多く設けた。職員や友人、近隣の方などとお話をする機会を増やした。 結果・各利用者の「できること」の幅が広がり、笑顔が増え、機能・やる気の向上が見られた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 高齢になっても「紅色」のイメージで、生命力にあふれ明るく元気に暮らしていけるようにとの思いから開設された事業所は、とても家庭的で穏やかな雰囲気が印象的である。掃除が行き届いた清潔な環境の中に、利用者が懐かしいと思えるような古い家具や調度品が並び、季節感あふれる小物を置くことで彩りを添えている。利用者が毎日楽しく、穏やかに暮らしていけるようにとの配慮が随所に感じられる事業所である。</p>
---	--	---

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族	地域	外部	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
						評価	評価	評価	
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	普段の会話やケアを通して、利用者それぞれの意向を汲み取ることに努めている	◎	/	◎	一人ひとりの思いや意向を把握するため、職員は利用者の話を良く聴くよう努めている。アセスメントシートには、大切にしていることや、こだわりを記入する欄があり、手書きで丁寧に記録されている。
		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。	◎	普段の行動や生活歴、家族からの聞き取りもふまえ、本人の希望をケアに活かしている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	面会時などに話し合いをしている	/	/	/	
		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。	◎	写真とともに記録を残しいつでも見れるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	「利用者第一」の理念を全職員が理解しており、どんなときも本人の意思を尊重するケアを行っている	/	/	/	
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。	◎	入所前から丹念に聞き取りを行い、入所後も継続して行っている	/	/	◎	生活歴について入居時に利用者や家族から聞き取り、馴染みの人や場所に関する情報を得ている。また、入居前に利用していた事業所の職員からも情報を提供してもらい、利用者が大切にしている事柄や喜びとする内容の把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	各職員が、利用者と共に生活を送る中のあらゆる場面で実践している	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	職員は小さな表情の変化を見落とすことなく感情を汲み取ることに努め、情報も共有できている	/	/	/	
		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)	◎	ホーム長と職員による話し合いで状況を分析し原因を見つけるようにしている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	記録の熟読、各時間帯担当の職員との申し送りにより把握できている	/	/	/	
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。	◎	家族や友人の面会時に話す機会を持ち、本人がどうありたいかをホーム長と職員で検討しケアに活かしている	/	/	◎	利用者一人ひとりの一日の流れがわかるよう日誌に記録し、現状が把握できるようにしている。
		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。	◎	日々の状況に応じて、必要な支援について職員や家族から提案がある	/	/	/	
		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。	◎	実践した支援について職員や家族で話し合い、より良くするよう努めている	/	/	/	

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。	◎ 「今、本人がどうしたいか」を最善に考えた計画がなされている				
		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。	◎ 本人、家族から聞き取り、汲み取った情報が活かされたケアプランが立てられている	◎		◎	ケアマネジメントの流れについて、すべて手書きで丁寧に記載されている。日々のケアの記録をもとに、身体の変化や健康状態等のバイタルチェックをしながら、毎日のケアに活かしている。
		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。	◎ 家族の意思・意見を参考に本人が安心して生活を送れるような支援を考えている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎ 家族や友人、周囲の人々の協力を得られるような計画が立てられている				
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。	◎ ミーティングなどを通し、全職員が把握・理解し日々の業務を行っている			◎	
		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。	◎ 各職員が申し送り時などに意見を交わしより良い支援ができるよう努めている			◎	
		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。	◎ 利用者ごとに日々の細かい記録がなされている			◎	
		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。	◎ 職員の気づきからより良いケアへの意見が出されている			◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎ 期間ごとに見直しを行っている			◎	介護計画は3か月ごとに見直している。状態に変化が見られない時でも、最低月1回は状況を確認している。利用者の状態に応じ、家族を交え介護計画の見直しを検討するなど、利用者本位の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。	◎ 2週間～月に1回は確認している			◎	
		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。	◎ 本人の状態や家族など周囲の状況に応じて必要時に計画の見直し・作成を行っている			◎	
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。	◎ 月に1回の定期的な会議と必要に応じてミーティングが行われている			◎	サービス担当者会議には、利用者や家族も参加している。ミーティングは職員が発言しやすい雰囲気である。会議等に参加できない職員には、会議録を回覧するなど共有を図っている。
		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。	◎ ミーティング時には各職員から活発に意見が発信され、情報共有、プランの改善に役立っている				
		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。	◎ 可能な限り全職員が参加するようにしている				
		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。	◎ 会議の記録をまとめ内容を確認できるようにしている			◎	
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。	◎ 必要事項は口頭で伝達するだけでなく台所のホワイトボードに掲示することで全職員が確認できるようにしている			◎	勤務交代時に、その都度口頭で申し送りを行い、重要な事柄についてはメモに記入し貼り付けるなど工夫している。
		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)	◎ 日々の申し送りは確実にを行い、重要事項は文書にしてスタッフルームで全職員が確認・把握できるようにしている	◎			

(2) 日々の支援							
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	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。	◎ 毎日が利用者の希望に沿える生活ができるような支援を行っている	/	/	理容の選択や日中過ごす場所、買い物等で、利用者が自己決定できる場を用意している。職員は、利用者の生き活きとした言動や表情を引き出す言葉かけや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)	◎ 各利用者が自分のペースと意思で行動できるような支援をしている	/	/	
		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。	◎ 自分の思いを表すのが難しい方には、どちらの服が着たいですか？等、答えが出しやすい問いかけにして自己決定できる場面を増やせるよう心掛けている	/	/	
		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された支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎ 職員は利用者それぞれのペースや生活習慣・時間に合わせて暮らしていく支援を常に心掛けている	/	/	
		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)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりにしている。	◎ 職員は笑顔と親しみやすい雰囲気を利用して、感謝やねぎらいの言葉を大切にしている	/	/	
		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ができるよう支援している。	◎ 表情や細かいしぐさから感情をつかむことに努め、気持ちに寄り添った支援を心掛けている	/	/	
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された言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎ 利用者を尊ぶ気持ちを常に持ち、人生の先輩として敬意を持ってケアを心掛けている	◎	◎	入居時のアセスメントの際に、職員や他の利用者から何と呼ばれたいか確認し、本人が希望する呼び方で声かけを行っている。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をしないよう努め、さりげない対応をするよう心がけている。居室の出入りの際は声かけを行い、プライベートな場所であることに十分配慮している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	◎ 利用者への言葉かけには気を遣っている	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	◎ さりげない声かけや丁寧な対応で極力、不安や恥ずかしさを感じることなく介助している	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎ 居室に入るときは各利用者の許可を得て、きちんと挨拶をして出入りするようになっている	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎ きちんと理解し、守られている	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを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。	◎ 日々の会話の中で人生経験から学ぶこともあり、また家事や作業を一緒に行うことで助けをもらったことへの感謝の気持ちが伝えられている	/	/	利用者が職員に「皆さんにコーヒーでもお出ししたら」と発言することもあり、支援する側、される側といった意識は薄く、お互いに気遣い合って暮らしている。利用者同士意見の相違等もあるが、職員がさりげなく間に入り、トラブルにまで発展することはない、いい関係が築けている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎ 利用者同士の中に信頼関係が築かれ、それがホームでの生活の質を高める要素になっていることを理解している	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	◎ 利用者の人間関係をよく把握し、トラブルが起きないようにさりげなく気を配っている	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎ 穏便、迅速な解決に努め後々のお互いの関係にわだかまりを残さないよう配慮している	/	/	

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。	◎ 訪問される方がどの利用者の関係者かすぐ分かるくらいに把握できている	/	/	/	
		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。	◎ カルテや本人・家族との会話を通じて把握できている	/	/	/	
		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。	◎ 友人との面会、行きつけのお店などへの外出を積極的に支援している	/	/	/	
		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。	◎ 馴染みの人々がいつでも気軽に訪問できるような雰囲気である。職員も笑顔で迎え居室やリビングでゆったり過ごしていただけるよう配慮している	/	/	/	
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)	◎ 利用者の希望に応じて散歩や買い物、外食など、外で過ごす機会を多く設けられる体制を整えている	○	×	◎	3名程度の少人数に分かれ、食材を買いに行ったり何台かに分乗して花見に出かけるなど支援に努めている。重度の利用者も、天気の良い日には日光浴も兼ねて、シートを広げて皆で枝豆をツルから外す作業をする等、外気に触れる機会を積極的に作っている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎ 外出支援に地域の方の協力が得られている	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	◎ 職員が付き添いホームの周辺を散歩したり敷地内にある畑の野菜を収穫したりと、外の空気を吸う機会を設けている	/	/	◎	
		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。	◎ 利用者の希望をかなえられるよう家族の協力も得てコンサート観覧や美術館鑑賞、選挙の投票場などへの外出を支援している	/	/	/	
14	心身機能の維持、 向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎ よく理解しており、背景にある要因を探り解決に導くケアを心掛けている	/	/	/	現在は利用者全員、介助や支えがあれば歩ける状態のため、日に1~2回は歩行器を押して廊下を往復し歩行訓練の時間を設けており、職員は利用者の身体機能を把握し常に見守りながら、時にはさりげなくフォローするなど支援している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎ 日常生活の行動の中で機能向上につながる動作や習慣をできるだけ取り入れている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎ 各利用者の身体機能を把握し、できることは自分でできるよう、さりげない見守りの中で行っている	○	/	◎	
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。	◎ 利用者の生活歴や本人・家族からの話をもとに把握できている	/	/	/	利用者は、食器拭きやコップ運び、洗濯物畳み等、役割を持って生活している。尺八や風船バレー等、一人ひとりの楽しみを把握することで、利用者の役割や出番が作れるよう取り組んでいる。
		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。	◎ それぞれの利用者に役割を持ってもらい、職員がさりげなく手を貸すなどしてやりがいをもって「できること」をやり遂げる喜びを感じてもらえるような生活を送っている	◎	○	◎	
		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。	◎ 地域との交流の中で各利用者が得意なこと・好きなことで力を発揮できるよう支援している	/	/	/	

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、自己表現の一つと捉え、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。	◎ 利用者それぞれの趣味やこだわりを理解し把握している	/	/	/	利用者の髪はきれいにとかれ、髭もきちんと剃られるなど、整容に乱れないよう支援している。重度な状態でも、家族の話や昔の写真を参考に、本人の希望に沿った髪型や服装になるよう支援に努めている。入居前からの馴染みの美容室へ行ったり、美容師をしている娘に居室で散髪してもらったりと、利用者の希望に応じて臨機応変に対応している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎ 服装・髪型は本人の好みに合わせている	/	/	/	
		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。	◎ 職員と一緒に服を選んだりお化粧をしたりしている	/	/	/	
		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。	◎ 季節や場面に合わせた服装を楽しめている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎ 職員がさりげなく配慮している	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎ 本人の希望に合わせた支援をしている	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎ 家族の話や昔の写真を参考に本人の思うような姿に近づけるよう努めている	/	/	◎	
		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。	◎ 食事を生活の大切な場面としてとらえ、準備から食べて片付けるまでの時間を一緒に楽しんで過ごせられよう努めている	/	
b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにしている。			◎ 出来る限り利用者と一緒にしている	/	/	◎	
c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。			◎ 利用者と一緒に作り、やりがいをもって楽しみながら調理～後片付けの時間を過ごしている	/	/	/	
d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。			◎ カルテや本人・家族からの話を通じて把握している	/	/	/	
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。			◎ それぞれの好みを取り入れ、季節を感じられるよう毎日変化に富んだ献立作りをしている	/	/	◎	
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て調理方法と工夫、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、いんどりや器の工夫等)			◎ 小さく刻むとしても何の食べ物か分かるようになるべく形をとどめ、彩りに気を配りおいしそうに見えるよう各職員が工夫し調理している	/	/	/	
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。			◎ 使い慣れたもの、使いやすいものを選んで使ってもらっている	/	/	◎	
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。			◎ 職員も同じテーブルで食事をとり、楽しみつつ気を配り食事の時間を過ごしている	/	/	◎	
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。			◎ 見た目でも楽しめるよう彩りのよさや見た目のかわいらしさなど盛り付けを工夫し、声かけしながら食事を楽しい時間と思ってもらえるよう努めている	◎	/	◎	
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。			◎ それぞれの利用者に合わせ必要な量が摂取できていることを記録につけて確認している	/	/	/	
k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。			◎ 好みの食べ物を取り入れたり飲食が進むような雰囲気作りで必要量の確保に努めている	/	/	/	
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。			◎ 職員で意見交換やアイデアを出し合い、よりよい献立が出せるよう努力している	/	/	◎	
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。	◎ 衛生・食材管理は徹底し、安心・安全な食の提供に努めている	/	/	/			

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。	◎ 口腔ケアの重要性を理解しており、毎食後実践している	/	/	/	毎日の口腔ケアの際に状態を確認し、必要があれば入居前からのかかりつけの歯科で外来受診している。毎食後職員も一緒に歯磨きをしながら、利用者の口腔内を常にチェックし清潔が保たれるよう努めている。
		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。	◎ 口腔ケアの実践を通して把握している	/	/	◎	
		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。	◎ 歯科医師会からの指導書をもとに職員が一緒に行っている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎ 職員の見守り、介助により行っている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎ 毎食後、職員も一緒に歯磨きをすることで適切な口腔ケアが行われているかチェックしている	/	/	◎	
		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。	◎ 歯の不具合の訴えや兆候があれば家族の協力も得て歯科で適切な処置が行えるよう支援している	/	/	/	
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。	◎ 理解しており、出来る限りおむつ類を使用せず排泄ができるよう支援していくことに努めている	/	/	/	車いす用トイレと歩行可能な利用者用トイレ、浴室の脱衣場にもトイレがあるなど、利用者の排泄自立を考慮し各所にトイレを設置している。夜間のみベッドサイドにポータブルトイレを置いている利用者もいるが、日中は利用者全員トイレを使用している。尿取りパッド等は、トイレに流してしまうこともあるため、職員が管理し必要時に手渡すよう工夫している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎ 理解し、便秘予防に努めている	/	/	/	
		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)	◎ 介護日誌に排泄・排便の時間や量を記録し排泄ケアに活かしている	/	/	/	
		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。	◎ おむつ類の使用は体調不良の時に限るなど、排泄パターンに沿った声かけなどで対応するようにしている	◎	/	◎	
		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。	◎ 排泄に関する問題には職員が意見を出し合い最善の方法を探し取り組んでいる	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎ それぞれの利用者に合わせて適時に声かけを行っている	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎ おむつ類の使用時には本人や家族の承諾のうえ、それぞれに合った物を使ってもらうようにしている	/	/	/	
		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。	◎ 体調不良時に限り紙パンツを使用するなど状態に応じた使い分けがされている	/	/	/	
		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)	◎ 便秘になりにくい献立を考えたり腸が動く運動を一緒に行ったりしている	/	/	/	
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)。	◎ 利用者の希望に合わせて入浴できるようにしている	◎	/	◎	1階のユニットの浴室には座シャワーが設置されており、浴槽へのまたぎが難しくなった利用者が使用している。毎朝のバイタルチェックで血圧等の状況を確認し、週に3回程度の頻度で入浴できるようにしている。利用者の体調に考慮し適切な時間に声をかけるなど、配慮した支援に努めている。
		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。	◎ 利用者それぞれの好みやその日の気分に合わせ入浴を楽しんでもらえ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。	◎ 職員は利用者に合わせて入浴介助をし、危険がないよう目配りしながら入浴を楽しんでもらえるよう支援している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎ 声かけの工夫やタイミングを見計らって、気持ちよく入浴してもらえるよう努めている	/	/	/	
		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。	◎ バイタルや顔色をチェックし、問題ないか確認してから入浴し、湯上り後の観察も怠らない	/	/	/	

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。	◎ 介護記録や申し送り時の話をふまえて把握している				◎ 午後8時頃に居室に入りすぐに就寝する利用者や、午後11時頃に再度リビングへ出てくる利用者等もいるが、利用者の体のリズムを考慮し、日中活動してもらうなど、睡眠導入剤には安易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。	◎ 昼間は日の光に当ててもらい、活発な会話や活動してもらうなどして生活のリズムを整えるよう気をつけている				
		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。	◎ 薬剤は極力使用せず、自然な体のリズムの回復により夜間眠れるような支援を心掛けている				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎ 日中でも居室やリビングのソファ、畳コーナーで適度に体を休められるようにしている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎ 電話や手紙の希望があればできる限り応じている				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎ 職員が協力して絵手紙と一緒に書いて家族に送ったり、電話口で補助して伝えたいことを伝えたりと支援している				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎ 出来る限り希望するときに電話できるようにしている				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎ 返事を書くのが難しい人なら職員や家族が協力して書くなど手紙をくれた方とのつながりを大切にしている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎ 家族には理解してもらい、協力を得ている				
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。	◎ 理解できている				
		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。	◎ ホームからの定期的な買い物や家族・友人とのお出かけの際にお金を使う機会がある				
		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。	◎ 買い物先のお店の方々に認知症について理解してもらうよう努めている				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	◎ 自分でお金を持ちたいという利用者の方には家族との相談のうえお金を所持したり自由に使え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。	◎ 入居時や必要時に十分話し合っている				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎ ホームで預り金を設定して、その範囲で必要なものが購入できるよう同意を得ている				
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。	◎ 利用者の状況やニーズの変化に柔軟に対応して、幅広く行き届いた支援が出来る体制を整えている	◎		◎ 職員のほか代表者の家族等、病院受診など予定外の急な外出支援にも努めている。		

(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。	◎ 親しみやすい外観や分かりやすい看板の設置で訪れやすいようにしている	◎	◎	◎ 玄関周辺は整頓され衛生的で、来訪者が訪れやすい雰囲気であり、近隣の子どもが遊びに来ることもある。季節感のある花などが飾られ、気持ちを和やかにしてくれる玄関になっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎ 機能的な造りの中に昔ながらのなじみのある調度品や飾りが配置され使いやすくも落ちついて過ごせる空間が作られている	◎	◎	◎
		b 利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎ 光、温度は適切に調節され1日3回の掃除で清潔も保たれている			◎
		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。	◎ 季節の花や時期に応じた掲示物やアイテムを飾ることで季節を感じてもらっている			◎
		d 気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎ リビングや居室でそれぞれが思うように過ごしてもらえるようにしている			
		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。	◎ 浴室は見えない造り、トイレは中が見えることのないよう職員が気をつけている			
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。	◎ 居室は可能な限り本人と家族が望むように家具や道具を設置している	◎		◎ 利用者は、自宅からタンスや仏壇等を居室へ持ち込み、居心地よく過ごせるよう配慮している。居室にはナースコールが設置されているが、使用していない利用者や邪魔になる利用者については、ベッドや家具の配置を変えるなど、気にならないよう工夫している。
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a 建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎ トイレや台所を分かりやすく表示し、居室は本人が分かりやすいような印をつけるなどして生活しやすくしている			◎
		b 不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	◎ 利用者が混乱するような物品は置かないようにしている			
		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)	◎ 利用者の嗜好や生活歴に合わせた馴染みの物品が置いてありいつでも手にとって楽しめるようにしている			
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a 代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、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)	◎ 日中鍵はかけられておらず利用者は職員の目の届く範囲で自由に外に出られるようにしている	◎	◎	◎
		b 鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎ 鍵をかけないことについてすべての家族から理解と了承を得ている			
		c 利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎ 利用者が自由に外出しても危険が伴わないよう職員が目配り、また近隣の人にも気をつけていただくよう周知してもらっている			

(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。	◎ 各利用者のカルテやホーム長からの伝達により全職員が把握している				
		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。	◎ 各職員が気をつけ記録に残している				
		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。	◎ 少しでも異常があれば看護資格をもつ職員が即対応し、かかりつけ医にもすぐに相談できる体制ができています				
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。	◎ 各利用者が希望する医師・医療機関で受診できるようにしている	◎			
		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。	◎ 各利用者の望む医療機関との連携が出来ており利用者の希望する場所で適切な医療が受けられるようにしている				
		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。	◎ それぞれの利用者と家族から同意を得ている				
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。	◎ 医療機関とは連携がとれており、適切な範囲の情報提供がなされている				
		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。	◎ 利用者が入院することになった場合には病院側と話し合い、できるだけ早く退院し日常生活を取り戻せるよう尽力している				
		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。	◎ 医療機関とは日頃から良好な関係作りが出来ている				
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。	◎ 介護職と看護職は密な連携がとれており、気になることがあれば小さなことでも報告・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。	◎ 看護職員が24時間体制で対応できる体制が出来ている				
		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。	◎ 職員は利用者の小さな変化にも敏感に気づき看護職に報告することで早期治療に結びついている				
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。	◎ すべての職員が処方箋をよく読み理解できている				
		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。	◎ 確実な服薬が出来るよう介助、目配りを行っている				
		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。	◎ 服薬による副反応や日常生活への支障が薬の弊害でないか職員は観察、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。	◎ 日頃の観察から服薬による身体・精神状態の変化があれば職員は看護職に報告し、ホーム長から医療機関に連絡することもある				

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。	◎ 必要に応じて終末期のあり方について本人・家族と話し合いする機会を持ちそれぞれの意向を確認している				事業所での看取りや延命治療については、入居時に希望を確認している。月に2回、医療機関の訪問診療があり、看取り支援になった場合は、医師も含め家族等と話し合いがいつでもできる体制が整っている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	◎ 各方面との連携、考え方の共有が出来ている	◎		◎	
		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。	◎ 管理者は現状を踏まえたうえで、現時点でできる支援を実践している。看取りまで支援できたことも数例ある				
		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。	◎ 入所前～入所してから面談時などに十分説明し理解してもらっている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎ 対応できるよう体制を整えている				
		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)	◎ ホーム長や職員が話を聞き、不安な心に寄り添うことで支援できるよう心掛けている				
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。	◎ 学ぶ機会を持ち危険性についてよく理解している				
		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。	◎ ホーム内でのマニュアルがあり発生時に適切な対応ができる体制を整えている				
		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。	◎ 行政やインターネットからの情報を得て対応している				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎ 早期に情報を取り入れ対応している				
		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。	◎ 職員のうちが手洗いは必ず遂行されており、外部の方にも守ってもらうようお願いしている				

II. 家族との支え合い							
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。	◎ 職員はそれぞれの家族とも良好な関係を築けている	/	/	/
		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)	◎ 家族がいつでも気軽に訪れ、ゆったりと過ごせる雰囲気、場所作りが出来る	/	/	/
		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)	◎ 家族が食事を共にしたり、運動会やクリスマス会などの行事が催されている	△	/	◎
		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)	◎ 遠方の家族には写真を添えて近況を報告する手紙やメールを送信している	◎	/	◎
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	◎ 家族が知りたいことをきちんと報告している	/	/	/
		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)	◎ 本人の現状について正しく伝え、認知症への理解が浅い家族にはそれも含め理解し受け入れられるよう十分な話し合いに努めている	/	/	/
		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)	◎ 必要な情報は伝え理解、協力してもらっている	○	/	◎
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	◎ ホームの行事で交流する場を設けている	/	/	/
		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。	◎ 職員の十分な目配りはあるとしてもリスクも伴うことを理解、了承してもらったうえで、自由を大切にしたい生活を送ることに賛同してもらっている	/	/	/
		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。	◎ 訪問時や連絡時にコミュニケーションを築くことで気軽に相談できる関係作りが出来る	/	/	○
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。	◎ 十分に説明、話し合いを行い理解納得のうえでの契約を交わしている	/	/	/
		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。	◎ 本人、家族が納得したうえで退居し、安心して次の場所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)	◎ 料金に関しては口頭で説明し文書で明示し同意の上契約を行っている	/	/	/

毎月の利用料を振り込みではなく、面会時に支払ってもらうことで、利用者についての細かな報告や相談を行っている。また、その際に記録書類等にも目を通してもらえるよう配慮している。遠方の家族には、写真を添え手紙などで近況を報告している。家族には、事業所の運営のことや職員の異動等についてはその都度報告している。家族同士で交流できる機会として、年に一度運動会を開催し、毎年多くの家族が参加している。家族の面会時には気軽に声かけするよう努めており、いつでも相談できるよう体制は整っている。

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。	◎ 地域の人からは設立当初から理解してもらっている	◎	庭で取れた果物をいただく等、利用者の散歩中に声をかけてくれる地域の方がおり、散歩の途中でお茶を飲んで休憩するよう誘ってもらっている。地域の祭りや屋台を見に出かけることもあるが、集会所等で開催のいも炊きや餅つきのイベント等、地域での催しに参画するなどの取組みが望まれる。	
		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)	◎ 地域の一員として受け入れられている	×		△
		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。	◎ 事業所に協力し一緒に支援してくれる地域の人が増えている			
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	◎ 近所の子供が遊びに来たり近隣の人が野菜を持ってきたり交流がある			
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	◎ 近所の人とは散歩などのときに挨拶や世間話をしたり関係が出来ている			
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	◎ 近隣の方が利用者に手芸を教えに来てくれたり、幼稚園からの慰問があったりする			
		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。	◎ 地域資源をケアプランに取り入れ生活の質の向上に役立っている			
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	◎ 利用者が使うスーパーや理髪店・飲食店または消防・警察の方に認知症について理解してもらい、利用者が気持ちよく買い物したり助けてもらったりできるよう働きかけている			
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎ 月に1度の会議には利用者、家族、自治会長に参加してもらっている	×	◎	運営推進会議には、利用者や家族、自治会長等地域関係者も参加している。2か月に1回、事業所のリビングで開催しており、リビングにいる利用者がそのまま残って会議に参加することも多い。外部評価についての取組み状況についても報告している。会議で出た意見や提案は検討し、ケアプランや事業所の運営に活かせるよう努めている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎ ケアの現状や評価の状況について報告している		◎	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	◎ 会議で出された意見や提案をケアプランに活かしその結果も報告している		◎ ◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎ 出席者の都合に合わせて日程や時間帯を調整している		◎	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎ 議事録は保管いつでも見られるようにしている			

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。	◎ 理念に基づいたケアを全職員が心がけ、実践している	/
		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。	◎ 各ユニットの入り口に理念を掲示し、職員のケアへの姿勢、実践を通して理解してもらっている	△ ○
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。	◎ 研修の受講を積極的に薦め、受けられるよう援助している	/
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎ 現場での実践を通して経験を積み成長できるよう取り組んでいる	/
		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。	◎ 職場環境は整備されており各職員が安心してやりがいをもって働いている	/
		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)	○ 研修等で出会った同業者と交流の機会を持つ職員もおり、今後は事業所単位で連絡会などにも参加していきたいと考えている	/
		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。	◎ 時間外労働もなく規定通りの休日を取れるシフト作成、言いたいことを言えるような信頼関係を築きストレスのない職場作りに努めている	◎ ◎ ◎
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。	◎ 学ぶ機会を持ち理解できている	/
		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。	◎ 管理者は出来る限り毎日、日々のケアについて職員と振り返りを行っている	/
		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に注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎ 常に気をつけており万が一虐待などがあった場合には適切な方法で解決していく体制が整っている	◎
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎ ホーム長は職員がストレスや疲労を溜めていないか日々の会話や表情を観察しチェックしている	/
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。	◎ 理解できている	/
		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。	◎ 日々の話し合いの場で身体拘束について議論し身体拘束を行わないケアを考え実践している	/
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎ 身体拘束を行わないケアを基本とし、家族の理解を得ている	/

代表者は、職員が時間外労働をしなくてもいいよう配慮し、休日もきちんと取れるようなシフト体制をしいている。言いたいことが言えるような職員同士の信頼関係を築き、ストレスのない職場環境づくりに努めており職員も満足している。

職員は穏やかな気持ちで利用者と接し、適切な支援を実践している様子が伺え、不適切なケアのないよう努めている。ふさわしくないケアを確認した際の手順や対応方法については、職員全員で共有し支援に努めている。

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含め理解している。	◎ 管理者、職員とも理解できている				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	◎ 家族からの要望に応じて管理者が説明、相談に乗れる体制が出来ている				
		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。	◎ 各機関と連携できている				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎ 緊急時の対応マニュアルがあり全職員が把握している				
		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。	◎ 応急手当の訓練を定期的に行っており緊急時に備えている				
		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。	◎ 事故や危険な状況があれば報告書を作成し、ホーム長と全職員で話し合いの機会を持ち対策を考え再発防止に努めている				
		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。	◎ 利用者ごとに気をつけたい点をミーティング時に話し合い、まとめた文書を職員がいつでも見られる場所に保管している				
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。	◎ 各職員が適切に苦情の初期対応ができるようにしている				
		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。	◎ 職員はマニュアルに基づいて適切な対応をしている。ホーム長から市へ報告、相談することもある				
		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。	◎ 速やかに対応し納得していただくことで信頼関係を深められている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎ 利用者がいつでも意見や要望を言えるような関係作りに努めている			◎	
		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)	◎ 運営推進会議の際や面談時に意見を聞く機会を設けている。いつでも意見が寄せられるようアンケートBOXも設置している	◎		◎	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎ 市の相談窓口などの情報提供している				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎ ホーム長は毎日職員の申し送り時に立会い各職員からの意見を聞いている				
		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。	◎ ミーティング時や普段の会話などで職員一人ひとりの意見や提案を聞き、それを日々のケア、施設の運営に活かしている				◎
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。	◎ 年1回は管理者含め全職員が自己評価に取り組んでいる				
		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。	◎ 自己評価の結果をもとに全員で話し合うことでより良いケア、職員の意識・能力向上に役立っている				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎ 評価後に目標を立て達成できるよう取り組んでいる				
		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。	◎ 運営推進会議で報告し、取り組みの経過も会議や家族に随時報告している	◎	○	○	
		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。	◎ ミーティングや運営推進会議の際に確認している				

日頃から、利用者や家族が要望等を言いやすいよう配慮しており、2か月に1回、介護相談員2名が訪問し、利用者から意見を聞いている。家族には運営推進会議や面談時に、気軽に意見等が聞けるよう声かけに配慮している。職員は午後の休憩時間帯等に、気軽に管理者に相談できる環境になっており、いつでも安心して意見や要望を伝えている。

評価結果等については、運営推進会議で報告し家族等から運営に活かせるよう意見を求めているほか、評価結果も自由に閲覧できるようになっており、常に家族からの意見や提案がもらえるよう配慮している。

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)	◎ 災害時のマニュアルを作成し、全職員が把握している				消防署や自治会等とは、災害時について日頃から話し合う機会を設けているほか、避難訓練も合同で行うなど連携もとれている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎ 年に1度消防署の協力のもと避難訓練を実施、また月に1回は様々な状況を想定した訓練を自主的に行っている				
		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。	◎ 月1回点検を行っている				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎ 消防所や近隣の方とは災害時について日頃から話し合い連携ができています	×	○	○	
		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)	○ 消防、自治会と合同で訓練を行っている。近隣施設とのネットワーク作りをさらに進めていきたい				
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)	◎ 地域の集まりで認知症・介護について教えたり相談に乗ったりしている。				地域の集会等で、認知症等について気軽な相談に応じており、地域住民からも好評を得ている。幼稚園児の訪問や中学生の職場体験等を継続しているほか、地域の相談支援については、関係機関と連携し対応しており、事業所が地域の拠点となっている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎ 地域の方の相談に乗っている		○	◎	
		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)	○ 近所の方が気軽に訪れられる雰囲気なので今後地域の集まりの場や趣味教室の場として役立てていきたい				
		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。	◎ 中学校の職場体験や学生ボランティアを受け入れている				
		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)	○ 連携は出来ているが今後さらに地域活動を活発に行っていきたい			○	