

(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!!
 シャンプ 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31年1月25日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 8名	(依頼数) 14名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870105750
事業所名	グループホーム齋院の杜
(ユニット名)	1F
記入者(管理者)	
氏名	嶋屋 浩典
自己評価作成日	平成31年 1 月 1 日

<p>【事業所理念】</p> <p>1.入居者に対しては、常に一人ひとりの人格を尊重し、人生の先輩として敬意あふれる環境の下、有する能力に応じた日常生活が送れるように努めます。</p> <p>2.職員は、自分の仕事に誇りを持ち、「家訓」の実践に工夫と反省を心掛けて、「自分や家族が入居したいと思う」職場作りに努めます。</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>1、事業所と家族との信頼関係がより密になれるように工夫する必要がある。 ○季節ごとに事業所たよりを配布して行事の様子や日常の様子を知って頂く事や行事と家族会を合わせて実施をする事で普段と違う一面を見て頂けるように取り組んだ。その結果行事に来て下さる家族様もいたが参加者が少なく家族会は資料配布と簡単な説明で終わった。</p> <p>2、事業所と地域との信頼関係がより密になれるように工夫する必要がある。 ○地域の夏祭りや当施設の夏祭りが同じ日だったので顔合わせ程度でしか参加できなかったが去年は顔合わせも出来てなかったので一歩進んだと思う。また子供会の方から気軽に参加して下さいと声をかけて頂いたので、来年からは事前に地域の行事を把握した上で日程を決めるようにする。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>静かな住宅街に開設されて7年が経過する事業所である。利用者を人生の先輩として敬い、利用者一人ひとりの状態に応じてじっくり傾聴することを大切にされた支援が行われている。温厚で真面目に課題に向き合う管理者と、ベテラン職員と新しい職員のバランスも良く、共に成長しようと前向きな関係が構築されている。「建物などの見た目の美しさはないかもしれない。けれど、一歩入ってくれたら職員の質に自信はあります」と、きっぱり伝えてくれる職員に清々しさを感じた。利用者の顔つきは優しく、和やかな雰囲気職員に関わり方が現れていると思われる。高齢化・重度化に伴い、利用者の思いにより深く応えようと個別ケアに重点をおく支援を開始し、次はこうしてみようといったアイデアが飛び交うなど、今後の事業所の成長が楽しみだと感じられる。</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。	◎	会話の中から希望・要望を聞いてケアに反映している。また家族にも面会時等に本人の意向を確認している。	○		○	日常生活の中で、利用者との会話を通して思いを把握している。意思表示が困難な利用者もいるが、家族の力も借りながら情報収集に努めている。把握した思いは職員同士で口頭で伝えたり、介護記録に記録している。
		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。	○	普段の様子・言動から本人視点に立って考えているが分からない時には家族に伺い、相談している。				
		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。	○	家族以外に面会に来られた方々にも本人の話を伺い、ケアに反映している。				
		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。	○	日常の様子や些細な変化でも職員間で情報伝達をしている。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の想いを大切にするために本人の言葉を大切に記録に残している。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時にアセスメント票を使って情報を集めている。また、本人とのやりとりの中から趣味や好きなことな情報を広げている。			○	入居時に利用者や家族、これまで利用してきたサービス事業者等から情報を得てアセスメント票にまとめている。生活していく中で新たに収集した情報は、計画作成担当者が課題分析用紙に介護計画見直し時にまとめている。
		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。	○	共に家事をしたり、作業をしていく中で出来る事を見つけ、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。	○	些細な変化・言動の時には観察し、居室にて話を聞くようにしている。また記録に残し情報を共有している。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	居室で話を聞き原因を探るようにしている。解決出来る事はその都度解決していく。				
		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。	○	一人一人の生活リズムに合わせて支援している。日中夜間の変化は記録や申し送り時に伝達し記録にも残している。				
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。	○	集めた情報を元に職員間で共有しあい、実現に向けて取り組んでいる。			○	毎月各ユニットでミーティングを実施し、利用者が必要としているケアについて話し合っている。利用者担当制を敷き、担当職員が中心となって話し合いを進め、会議録にまとめている。
		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。	○	本人と相談し必要な物を考える。その結果、家族に準備してもらった場合や担当者が購入する場合もある				
		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。	○	購入した物・家族に持って来てもらった物を使っての評価をミーティングや申し送り時に行い情報の共有を図っている。				

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	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。	○	今までの生活歴を大切にアセスメントを使って情報を集めている。趣味や好きなことを生活の中に取り入れるように心掛けている。	/	/	/	チームで話し合った結果をもとに、課題やケアのあり方を家族等と話し合っているが、家族からの要望は少ないと感じている。主に面会時や連絡を通じて家族と話し合っているが、やりとりの様子はメモにしたり、申し送りノートを活用して職員間で共有している。
		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。	○	ミーティングや普段の申し送りの時に必要な話し合いが出来ている。行政・医療機関等に助言を頂いたり、家族にも相談している。	○	/	○	
		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。	○	本人にとって安心とは何かを話し合いながら取り組んでいる。また、主治医をはじめ医療機関に助言を頂きケアに反映させている。	/	/	/	
		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。	○	地域の行事に参加したり、家族と一緒に外出したり、地域・家族と協力しながら取り組んでいる。	/	/	/	
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。	○	出来上がった介護計画は職員間で共有し理解を深めている。	/	/	/	介護計画の内容について、新人職員の理解が未熟であり、現在先輩職員に付いて学びを深めているところである。介護計画をもとに実践してみようであったか介護記録に記録する職員もいるが、実施内容の記録を統一し、誰もが一目でわかるよう可視化することが望ましく、根拠あるモニタリングにつなげて欲しい。暮らしの様子に発言内容などを盛り込んだり、具体的に記録できる職員もいるが、職員により差がある状況である。気づきやアイデアをミーティングで話し合った内容も、個別に記録して欲しい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護記録の中に実施した内容を書いている。日々の申し送りの中で伝達している。	/	/	/	
		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。	○	言葉を大切にしているので本人の言葉を記録に残すように心掛けている。普段とは違う様子なども記入している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	新しい取り組みを始めた時には必ずミーティングなどで評価をするように取り組んでいる。	/	/	/	
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。	◎	評価期間は6か月にしている。本人の状態やモニタリングの結果などからその都度変更する場合もある。その場合は家族にも連絡をしている。	/	/	/	見直し期間は6か月とし、計画作成担当者が主となって作成している。担当職員が中心となり、計画作成担当者で毎月モニタリングを実施し、現状を確認している。利用者の状態に変化が生じた場合、ミーティングで話し合ってからアセスメントを実施し、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	介護計画に対して毎月末モニタリングという形で評価をしている。計画を継続するのか・変更するのかを担当者と相談しながら決めている。	/	/	/	
		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。	○	変化が見られた場合にはミーティングで話し合い見直しを検討している。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月ミーティングを設けており、その中で入居者のカンファレンスに時間を設け情報の共有を図っている。また緊急を要する場合でミーティングを開催する事もある。	/	/	/	毎月各ユニットで開催するミーティングや、毎日の申し送りを課題解決の場としており、緊急案件は即日出勤者で話し合いの場を設けている。ミーティングや申し送りの内容は会議録や業務日誌で確認でき、都度話し合った内容は申し送りノートに記入している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	司会者を中心に参加した職員全員が発言できるように配慮している。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	ユニット間で相談日時、カンファレンスのメンバーを決めている。また、司会者を中心に自由に意見が言えるよう配慮している。	/	/	/	
		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。	○	参加出来なかった職員は議事録や申し送りノートを見て内容を確認し情報共有を図っている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	特に伝達が必要な内容は業務日誌の特記事項欄に記入し確実に申し送れるよう心掛けている。	/	/	/	利用者のケアで重要な変更や注意すること、家族とのやり取り、業務連絡等の特に伝達したい内容は、申し送りノートや業務日誌で伝達している。申し送りノートは職員が確認後にサインしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートにはサイン欄があり申し送りに目を通してから業務に入るようにしている。	○	/	/	

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、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	毎日全員の希望は出来ないが実現できるように取り組んでいる。またしたい事を叶えるために個別ケアの実施を行っている。	/	/	/	衣服や飲食物、散歩や休息・作業など、日常生活の中で自己決定できるように「～しますか、どちらがいいですか」と利用者を主体にした声かけが行われ、調査時には、利用者が食後の口腔ケアのタイミングを自分で決めている様子が伺えた。職員の声かけや対応の様子は穏やかで、全体的に柔らかな雰囲気を感じられ、にこやかな表情を引き出せていた。不穏な状況にある時も、納得が得られるようじっくり傾聴する姿勢を大切にしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	自分で服を選んだり、朝食ではごはん・パンなど生活の中で自分で決められる機会を設けている。	/	/	○	
		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。	◎	一緒に買い物へ行き服や日用品を選んで購入する機会を設けている。	/	/	/	
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	起床時間や就寝時間など一人一人のペースに合わせて支援している。	/	/	/	
		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。	◎	毎日多く声掛けをして笑顔を引き出せるように良く話している。	/	/	◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	重篤で意思疎通が難しくなっても、表情の変化に注意をして観察をしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	人間としての「人権」「尊厳」を大切にプライバシーを守りながら支援している。また外部の研修にも参加しその後社内研修も行っている。	○	◎	◎	各種研修に参加する度に、根底となる人権や尊厳の重要性を意識的に学びとり、職員の対応に活かされていると管理者は感じている。大声や荒々しい声かけにならないよう留意し、排泄等特に羞恥心への配慮が必要な場面でも、そっと周囲に悟られることなく対応できている。居室への出入りは、ノックや挨拶、利用者への声かけ・承諾といった基本的なマナーが身に付いており、その様子も確認できた。
		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。	◎	一人一人に合わせた声掛けや対応をしている。	/	/	◎	
		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。	◎	羞恥心やプライバシーに配慮して介助・支援を行っている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への出入りには、必ず声掛けをしてプライバシーに配慮している。	/	/	◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	個人情報の取り扱いには就業規則にも記載しており、各自も知識を深めて厳守している。シュレツダーによる処理	/	/	/	
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。	◎	お互いにありがとうと言いながら日々生活をしている。入居者から学ぶ事も多い。	/	/	/	リビングでは利用者が好む席を固定し、大きなトラブルはない。食事の進まない利用者にも、向かいの利用者が心配して声をかける様子も伺え、利用者同士の関係性が垣間見えた。時にはトイレの流し忘れなどで雰囲気が悪くなってしまうこともあるが、職員がさりげなく仲介することで、トラブルを未然に防いでいる。
		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。	○	支え合って暮らしていくこと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)。	◎	入居者同士の時間も大切にしているので居室にお茶を持って行きゆっくり過ごして頂けるように配慮している。また職員が仲介役として孤立を防いだり、トラブルになっても円滑に対応出来るように心掛けている。	/	/	○	
		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。	◎	距離を置いたり、散歩に誘導したり不安な気持ちを緩和したり対応している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	本人や家族から会話の中から聞き取り把握に努めている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	本人や家族から情報を集めている。また馴染みの場所へドライブに行ったり計画を立てている。	/	/	/	
		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。	△	知人の方がホームに来て頂くことが多く、こちらから会いに行く事は少ない。馴染みの場所については、本人の思いと場所が一致しないこともあり、ご家族の理解と協力も必要になってくるが難しい。	/	/	/	
		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。	◎	ゆっくり過ごして頂けるように配慮したり、大人数で来られる場合は会議室などを解放している。	/	/	/	
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)	◎	その日の希望に添いながら支援している。天気の良い日には少しでも外の空気に触れて頂くために散歩や駐車場の花を見て過ごして頂く。	○	△	○	日常的な事業所周辺地域への散歩に加え、集団での外出が難しくなっているため、個別や少数での外出行事を行っているが、現在の姿を知人に見られたくないという気持ちにも配慮しながら、気軽な外出頻度を高めたいとしている。車椅子を自走する利用者より身体面で重度な方はいないため、居室で一日を過ごす利用者はおらず、ユニット間を訪問し合うことも気分転換となっている。
		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。	×	ボランティアやサポーターではなく家族の力を借りながら支援している。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	玄関先の花を見て過ごしたり、他の階に遊びに行き気分転換が図れるように工夫している。	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	◎	家族さんと遠方に出かけたり、外食に行かれる事もある。家族の意向をお伺いしたり、本人の希望を伝えて実現する事もある。	/	/	/	
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。	◎	認知症にちて理解を深めている。外部の研修に参加をしたり社内研修も実施している。	/	/	/	アセスメントで把握し、日常的な作業と一緒にやってみながらできることを探っている。自分でできることは極力見守り、声かけを行っている。現状機能の低下防止のために、一日の大まかなスケジュールを考え、レクリエーション等の運動を取り入れたり、希望に応じ外部のリハビリを利用する利用者もいる。
		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。	◎	機能が低下しないためにレクリエーションを計画したり、天気の良い日には外に出て歩いて散歩をしたりしている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事・出来るような事を声をかけながら見守り、また一緒に作業をする事で自発的に取り組んで下さる事がある。	○	/	○	
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。	◎	本人の生活歴の把握に努めている。仕事や習慣・趣味が生活の中で出来て、笑顔が見られる生活が送れるように支援している。	/	/	/	利用者は洗濯やレジ袋をたたんだり、新聞を折ったりといった日常的な家事を担っている。繕いものを引き受ける利用者もいて、自分の力を発揮する出番としている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	重度になっても本人の思いを尊重し確認しながら支援している。一緒に笑顔が見られるように取り組んでいる。個人にできるお手伝いをして頂いている。	○	×	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域の行事に参加するように心掛けている。地区の文化祭など出展もしている。	/	/	/	

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。	◎	その人らしい身だしなみをしている。その日着る服は自分で選ばれている。	/	/	/	毎日の生活を通して、利用者の身だしなみやおしゃれの嗜好を理解している。どの利用者も身だしなみが整っており、季節に応じた支援の様子が伺えた。食べこぼしのある利用者にも会話をしながらさりげなくカバーし、プライドへの配慮も伺えた。重度の利用者も、可能な限り衣類や髪型を自分で決めてもらい、季節に応じた身だしなみに整えている。
		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。	○	自分の好きな服を選んで過ごして頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の前に服を持って行き確認して頂くような工夫をしている。	/	/	/	
		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。	○	散歩や外出前に身支度し外出先に合わせて身だしなみを整えて出発する方もいる。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさ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)	○	髭の剃り残しがないように確認している。自分で直せる方にはさりげなく声掛けするよう配慮している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	訪問して頂いている所を利用しているが、馴染みの美容院や理髪店があれば利用して頂く	/	/	/	
		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。	○	起床時に髪型を整えたり、季節感のある服が取れるように置き場所の工夫をしてを一緒に選ぶ、	/	/	○	
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。	◎	利用者の嚥下機能や咀嚼状態を把握している。	/	/	/	専門の調理師を配置し、2ユニット分の調理と買い物を担っている。概ね一週間ごとの献立を調理師と管理者が立案しているが、利用者のリクエストが反映しやすい利点がある。利用者ができる下ごしらえや準備、下膳などは一緒に行っている。入居時に、好みやアレルギーの有無を把握し、旬の食材をしっかりと取り入れるよう配慮している。多くの利用者が専用の湯呑みを使用し、食器は事業所が準備した使いやすいものを使用している。1階ユニット利用者は見守り中心であり、職員は同じメニューの食事を共にし、2階ユニット利用者は個々のペース配分やサポートに細やかな配慮が必要のため、同じメニューの食事を後から摂っている。どの利用者も食事の時間が近づけば、それぞれにリビングに集い、楽しみに待っている様子が伺えた。食材や献立のバランス、品数の他、焼き物や煮物、和え物等の調理方法に配慮や工夫が感じられた。栄養補助飲料を取り入れる利用者もいて、医療と連携した支援をミーティングで話し合っている。
		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。	○	入居者と相談しながら食材を決める事もある。また、食後下膳して下さる方もいる。	/	/	○	
		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。	○	こちらが「ありがとう」と伝えると嬉しそうにされる姿が見受けられる。	/	/	/	
		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。	◎	入居前に本人・家族・関係者から聞き取り情報収集している。	/	/	/	
		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。	○	献立は調理師と相談しながら決めている。入居者の好きな物や旬の物を取り入れている。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の嚥下機能や咀嚼状態を把握しており、きざみ食やトロミを使いながら調整している。	/	/	/	
		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。	○	以前使っていた物を継続して使う場合や破損等で新規購入する場合もある。	/	/	○	
		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。	○	入居者と一緒に食事をしている。見守りながら本人のペースを大切にしている。	/	/	○	
		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。	○	料理の音・香りが届きやすい作りになっているため、雰囲気作りに配慮している。	○	/	○	
		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・水分量をチェックし申し送りの際引き継ぎを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の体調に合わせて時間をずらしたり、好きな物をお出して様子を見たり工夫している。	/	/	/	
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理師と相談しながら献立を決めている。旬・行事・誕生日や食べたい物を取り入れ考えている。野菜をたくさん使用し、キノコ類や海藻など繊維質も多く取り入れている。	/	/	○			
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。	○	まな板や布巾の消毒や手洗いの徹底、食材は賞味期限に注意しながら取り組んでいる。	/	/	/			

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取り組んでいる。	/	/	/	毎食後、歯磨きや義歯洗浄といった口腔ケアを実施し、利用者ができることは実施してもらっている。セルフケアができる利用者であっても、舌苔など口腔内のチェックや介助を行うことで、全利用者の健康状態を把握している。義歯の当たりや違和感、歯肉の炎症などの訴えや発見があると、訪問歯科診療へつないでいる。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	食後の口腔ケアの際、義歯の状態や歯の確認をしている。	/	/	○	
		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。	○	往診後口腔ケアの指導やその人に合った磨き方の助言等を頂いて取り組んでいるが、定期的な歯科衛生士との連携は取れていないため今後検討が必要	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔内の清潔に努めている。また夜間はポリドントを利用している。	/	/	/	
		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)	○	その人の合った方法で口腔ケアを実施している。	/	/	○	
		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。	○	痛みの訴えや表情の見て歯科医と相談し迅速に対応できるように努めている。	/	/	/	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	重要性を理解して取り組んでいる。	/	/	/	利用者は布パンツや紙パンツとパッドを使用し、排泄パターンを把握し、トイレでの自然排泄が基本となっている。居室にポータブルトイレがあることに安心感を持つ利用者には、ポータブルトイレとトイレを状態に応じて併用する柔軟な対応が行われている。排泄用品が適切に使用されているかミーティングで話し合い、利用者や家族の思いにも配慮した支援が行われている。
		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。	◎	理解して取り組んでいる。	/	/	/	
		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)	○	排便チェック表を基に一人一人の排泄パターンの把握に努めている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	排泄パターンを把握した上で一人一人の必要性の話し合いを行っている。	◎	/	◎	
		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。	◎	居室にポータブルトイレを設置や目の見えにくい方には手すりにテープを貼り分かりやすいように工夫している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	早めにトイレ誘導や促す事で失敗を未然に防ぐことに努めている。	/	/	/	
		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。	○	パット使用の際は話し合いを行い適切かどうか検討している。また変更や新たに使用する際にはご家族にも説明をして同意を得てから取り掛かるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	夜間帯のみ紙パンツを着用したり、一人一人に合わせて取り組んでいる。	/	/	/	
		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)	◎	食物繊維の多い食べ物や寒天などをおやつに取り入れ工夫している。また体操や散歩など実施して便秘にならないよう努めている。	/	/	/	
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)。	◎	本人と相談し浴を決めている。時間の変更や日にちの変更しながら本人のペースに合わせている。	◎	/	○	週2~3回、時間や曜日を決めずに入浴でき、利用者とその都度相談しながら支援している。入浴が苦手な利用者も多いため、回数や長さなどに配慮しながら、清潔保持できるように努めている。
		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。	○	会話を楽しみながらゆっくり過ごせるように配慮している。また湯の温度・時間に配慮するように心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	自分で出来る事はして頂き、手が届かない所を支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いせず本人のペースに合わせて実施している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には必ずバイタルチェックを行い状態の把握に努めている。また全身観察をして皮膚疾患など注意している。	/	/	/	

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
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。	◎	夜間の記録を残し、一人一人の睡眠パターンの把握に努めている。	/	/	/	精神面や身体面、季節によって多少の違いはあるが、利用者は概ね安眠できており、現在大きな課題はない。個々に睡眠パターンは違うため、眠れない日があっても寛容に対応している。服薬に関して主治医と連携を取り、むやみに服薬に頼ることのないケアに努めている。
		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。	○	日中の活動時間を多くするように心掛けており、散歩・レクリエーションに力を入れている。	/	/	/	
		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。	○	主治医に日中の過ごし方や夜間の睡眠パターンの情報を共有し主治医より薬が必要と判断が出たときに服薬して頂いている。	/	/	/	
		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。	○	居室にて横になって休んで頂く時間を設けている。	/	/	/	
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。	○	家族から電話が掛かってきたら居室でゆっくり話せるよう環境作りをしている。また利用者からご家族に連絡したい場合は事前にご都合の良い時間をお伺いするなど配慮している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	本人にお渡しして居室に飾っている利用者もいる。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話を所持させている方もいらっしゃるので気軽に電話が出来るように配慮している。事業所の電話からご家族に連絡する場合でも気兼ねなく話せるように工夫している。	/	/	/	
		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。	△	家族・知人から手紙は本人にお渡ししているが、こちらから返信する事は少ない。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	年賀状などこちらから依頼するケースは少ない。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解している。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	日用品と一緒に買いに行き、自分で選んで購入する事もある。また外食する機会も設けている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	外食など事前に車いす可能か連絡し確認してから行く事もある。伝える事で入口から近い席に案内して下さるお店もある。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族と相談して入所時からお金を持っている方もいる。外出の時にはそのお金で購入する機会もある。	/	/	/	
		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。	◎	自分で持たれている方は紛失のリスクも相談している。また一人一人お小遣い預かりとして出納帳を作成している。	/	/	/	
		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)。	◎	毎月出納帳のコピーと日常の様子の手紙を添えて配布してご家族に使い道の確認をして頂いている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	利用者の希望・要望等を伺い、希望に添えられるように支援している。(同系列の行事や外出支援など)	○	/	○	受診や外出で家族対応が困難な場合、サポートしている。既存外のニーズはこれまで多く聞かれていないが、柔軟な支援を行いたいと考えている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	◎	玄関先に野菜や花を植えており明るい環境作りをしている。また、利用者のビーズ作品を展示して楽しみにされている方がある。	○	○	○	一軒家の趣で、地域の住宅街に馴染んでいる。庭先の花や植物、さやえんどうといった季節野菜が会話のキッカケにもなっている。玄関にはおもてなしの花が生けられ、利用者のビーズ作品の展示があったりと、事業所の暮らしが感じられる演出が施されている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	各階リビングには季節に合わせて展示物をキレイに飾り、行事の写真をコルクボードで壁に掛け、利用者もご家族も良く眺められている。	○	○	○	共用空間は清潔で、安全な動線確保をしながらも、季節飾りや利用者の似顔絵を掲示してあり、楽しさが感じられた。空気清浄機や冷え込みやすい場所には暖房器具を設置したり、照明器具の明るさを調整したり、暮らしやすさに配慮した環境整備が行われている。各ユニット毎に雰囲気は違い、利用者の好みや使い勝手に応じ、反応が引き出せる掲示物等の工夫をしている。
		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。	◎	毎日の掃除や整理整頓でして過ごしやすい環境作りをしている。またテレビの音・日差しなどを配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	天気の良い日には窓際のソファに座り、日光浴をされている方もいる。写真や飾り物を通じて会話が弾むように心掛けている。	/	/	/	
		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。	◎	居室にお茶を持って行きゆっくり過ごして頂けるように配慮している。また職員が仲介役として孤立を防いだり、トラブルになっても円滑に対応出来るように心掛けている。	/	/	/	
		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。	◎	見えない作りになっている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	今まで使っていた物を継続してホームで使っていけるように本人・ご家族と相談している。居室の配置なども相談しながら変えている。	○	/	○	衛生管理の必要な冷蔵庫を除き、これまで使い慣れた身の回りのものを自由に持ち込んでもらい、利用者が使いやすい配置で使用している。シンプルに整えられている部屋もあれば、家族や好きなものの写真が沢山掲示されている部屋もあり、個性的に整えられている。
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。	○	廊下やトイレ浴室に手すりを設置し、玄関内には椅子を置いて座れる配慮をしている。	/	/	/	建物内部はわかりやすい配置であり、混乱する利用者も少ないが、トイレ等の場所を大きく示したり、センサーライトの使用部分には「入ったらつきます」と貼り出して工夫している。車椅子利用者も、安全に移動することができている。
		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。	○	手すりの赤色ビニールを巻いて分かりやすくしている。一人一人の安全確保に努めている。	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	雑誌や新聞などリビングに置くことで利用者が自分で読みたい時に読めるよう配慮している。湯呑のカウンターに置いているので飲みたい時に飲まれる方もいる。	/	/	/	
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	×	全員が施錠する事での弊害を理解している。しかし現状としては事務所不在時や利用者不穏時などの場面で施錠する事もある。	×	△	×	状況によって施錠している場面があり、再検討したいと考えている。鍵をかけることの弊害について理解はしており、職員もそれぞれに思いを持っている。利用者や家族、職員で話し合っ、再検討が進められることに期待したい。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	安全面で施錠を希望されるご家族もいるが施錠をしなくて自由に過ごす大切さを理解して頂けるように説明をしている。	/	/	/	
		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)。	◎	外出が好きな利用者が多く、職員と一緒に散歩に出かけたり、外に出る機会を大切にしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4) 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。	◎	現病によって薬の増減や対応が変わるので把握している。また申し送りノートに薬の増減について記載し確認している。	/	/	/	
		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。	◎	状態に変化が見られた場合は必ずバイタルチェックをしている。また申し送り・ミーティングで変化を伝え、対応・対策を考え取り組んでいる。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	訪問看護師や往診時主治医に気になる事は相談し対応・対策をお伺いしている。	/	/	/	
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。	◎	入居の際に今利用している病院を継続して利用したいか必ず確認している。実際に入所してから今まで使っていた病院を継続して利用している方もいらっしゃる。	◎	/	/	
		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。	◎	病院に受診される時施設職員が同席している。ご家族の希望と主治医の意見を確認しながら円滑に適切な医療が受けられるように支援している。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	ご家族の依頼より病院の現地で待ち合わせそのまま受診に同席させて頂く事もある。その中でご家族と情報共有し、施設での対応について説明し同意して頂くようにしている。	/	/	/	
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	緊急用情報提供表と施設情報を全員作成しておりスムーズに動くことが出来るようにしている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院先に行く場合には現状把握・退院時期などその都度聞く機会を設け状態把握に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	細かい変化があった場合でも往診時に報告し状態把握に努めて頂いている。	/	/	/	
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。	◎	訪問看護ステーションと契約し定期的に往診に来て頂いている。利用者の変化はこまめに報告し主治医との連携も図れている。	/	/	/	
		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。	◎	訪問看護ステーションと契約しており、夜間や緊急時の連絡体制が整っている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	日々のバイタルチェックや排便コントロールなど確認し情報の共有が図れている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	薬の作用・副作用を把握出来るように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の前で名前・朝昼夕・日付を声に出して確認し服薬介助を行う。また飲み込みも確認している。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	薬の増量・減量など変化があった時には申し送りノートを使って必ず伝達し情報共有が図れている。	/	/	/	
		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。	○	状態に変化が見られる場合には主治医に連絡し迅速に対応している。	/	/	/	

愛媛県グループホーム斎院の杜

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。	◎	契約書の中に「重度化の指針」がありゆくり説明をして同意を得ている。また、状態に変化が見られた時にはご家族に連絡している。	/	/	/	事業所での看取り支援は実施していないが、重度化や終末期の希望について入居時や状態の変化に応じて利用者や家族と意思を共有し、今後の検討項目の一つとしており、最後までここで暮らして欲しい、支援したいという気持ちは持っている。
		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。	◎	主治医と適時相談し本人の思い・ご家族の考えを伝え、その思いを基に方針を決めて支援している。	△	/	△	
		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。	◎	本人の思いやご家族の考えを含め方針をケアマネと共に職員と話し合い、今自分たちに出来る事を考える時間を設けている。	/	/	/	
		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。	○	本人の状態から施設で出来る事・出来ない事を時間をかけて説明し、理解を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の思いやご家族の希望・要望を密に話し合い、希望する医療機関で受診出来るように支援している。また二週間に一回主治医の往診があり、その都度近況報告を行っている。	/	/	/	
		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)	◎	来所時に日々の様子をお伝えしている。また不安な事や些細なことに耳を傾け、安心して頂けるように配慮している。	/	/	/	
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。	○	各種マニュアルを作成しており各階に掲示している。また時期になる前にミーティングで勉強会を行い早期対策に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	感染症のセットを常時準備している。またインフルエンザの流行時にはご家族協力のもと面会に規制をかけ予防に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	流行の時期になると最新の情報を集め予防・対策に努めている。	/	/	/	
		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。	○	地域の発生や系列施設での流行に合わせて予防・対策など対応している。	/	/	/	
		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・アルコール消毒を徹底しており、予防対策としてマスクも活用している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	ご家族が来られた時には、普段の様子や行事での様子をお伝えしている。ご家族と話す時間を大切に、その中で要望なども伺っている。				来訪の頻度は多いが、事業所行事には参加が少ないため、四季の大きな行事や家族の協力を得て個別外出を現在企画中である。家族同士の交流が深まればと、家族会を開催しているが、参加が少数固定化しているため、家族会の運営方法について再検討する予定である。写真を盛り込んだ事業所だよりや介護計画書等のやり取りを通じて、日常の様子が伝わるようにしている。運営上の報告は運営推進会議で行っているが、参加できなかった家族には議事録を送付しているものの、会議の内容が理解できる内容になっていないのではと気づきがある。法人内での異動や退職等の報告も含め、伝え方を改善することで、家族への安心感や運営への関心を高めたい。日常的に電話やメールを活用して連絡をこまめに行ったり、来訪時には積極的に声かけを行い、気がかりなことを伝えてもらえるように努めている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	いつでも面会して頂けるように面会時間など設けていない。				
		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)	○	夏祭りやクリスマス行事に合わせて家族会を実施している。その中で行事に参加して頂いているが、参加家族が固定化している	◎		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	季節ごとの事業所便りを作成し全ご家族に配布している。またケアプラン送付時に近況報告の手紙も添えている。	◎		○	
		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。	○	家族会に合わせて全ご家族対象に満足度アンケートを実施しその中でご家族の要望など意見が出て改善に向けて取り組んでいる。				
		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)	○	認知症の勉強会や資料を配布して理解して頂けるように努めている。また不安な事があつたらお伺いし解決に努めている。				
		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)	○	行事などは事業所便りや運営推進会議の中に予定表作っており報告している。運営の変更等は手紙で報告し面会時にもう一度口頭で説明している。	x		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)	○	年二回家族会を開催しておりその中で交流が広がっている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	本人の現病を含めてこれからのリスク面など色々な視点から意見や対応について説明している。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	職員は日頃から利用者の近況報告や日用品の依頼など相談し関係性を築けている。緊急でない場合はメールなども使って連絡を取り合っている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約時に二部用意しゆっくり時間をかけて説明をし同意書にサインして頂いている。				
		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。	◎	退居に至る場合でも現在の本人の状態などを時間をかけて説明し同意を得てから手続きに入るようにしている。また、滞る事なく次に移れるように支援している。				
		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)	◎	料金改定時には文書と口頭で説明をして同意を得ている。また契約書の中に料金一覧の枠を設けておりその都度説明後サインを頂いている。				

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。	○	運営推進会議などで施設の目的や役割等説明をして理解して頂いている。	/	○	/	地域とのつきあいやネットワークづくりを課題とし、地域住民との日常的な関わりや町内行事、地域の代表者と関係を深めようと努力してきた様子が会議録から伝わってくる。アプローチ方法についてアイデアが行き詰っている様子も伺えるが、地域のボランティアや事業所にも相談に乗ってもらいながら、より良いネットワーク作りを模索しており、今後の活動に期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	日常からのあいさつや町内の行事(子供会)などで新しい関係が築いていけるように取り組んでいる。また夏祭りの行事の案内を近隣の方々に配布した。	/	△	△	
		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。	△	事業所の行事に参加して下さる近隣の方がいる。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	野菜や食材を持って来て下さる近隣の方がいる。	/	/	/	
		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。	○	近くにごみ置き場があるので挨拶をする機会がある。	/	/	/	
		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)	○	三味線のボランティアの方々に演奏をして頂いたり、地区の文化祭に入居者の作品を展示して見て頂いた方にパンフレットを配布している。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	近隣宅へ訪問している移動スーパーを利用させて頂いたり、近くの喫茶店等も利用している。	/	/	/	
		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)。	△	近隣のスーパーや喫茶店に行く機会はあるが関係を深める取り組みまでは出来ていない。	/	/	/	
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。	◎	利用者家族・町内の方毎回参加して下さっている。	◎	/	△	運営推進会議に家族や地域住民の参加はあるが、少数固定化の傾向にある。今後多方面からの参加協力を得たいとしている。会議では、利用者や運営状況について報告し、参加者からは意見や質問が発言されている。意見交換で得た提案等を、日々の取組みに活かすように努めている様子が議事録で確認できた。
		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。	◎	行事などの写真を取り入れながら入居者の様子を把握して頂いたり、取り組みを知って頂いている。また、外部評価後の運営推進会議の中で結果や目標達成の時間を設けている。	/	/	○	
		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。	○	参加者に質問や要望等を投げかけ話しやすい環境作りを目指している。	/	○	○	
		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。	○	参加者は同じ方が多いが時間は平日の午前中に開催している。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関に掲示をしたり、報告書をご家族に配布をしている。	/	/	/	

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。	◎	介護業務をする上で理念に基づき、家庭的なホームを目指して取り組んでいる。また目に入る所に理念を飾り、統一したケアが行えるように実践している。				
		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。	○	玄関や共有スペースに理念を飾っている。また、入居案内・契約の時に理念が掲示しているパンフレットを配布している。	△	○		
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。	○	研修の案内を掲示して参加を促している。外部の研修後は社内研修を開きスキルアップにつなげている。				代表者も外部評価調査時には同席するなど、日頃から運営や職員の動向に注意している。ストレスチェックを実施し、今年度より面接やカウンセリングへの紹介をすることになっている。今後は研修への参加の機会を増やしたり、資格取得へのサポートをしたいと希望しており、職員が働きやすい環境づくりに期待したい。
		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。	○	日頃から話し合える関係作りを目指している。また外部の研修参加を促している。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	資格習得や研修参加によって役割・役職を設け意欲向上につながるよう心掛けている。				
		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)	○	同系列内の行事(夏祭り・餅つき)に参加し交流を深めている。また外部の研修や地区の事業所連絡会などで交流を深めている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	毎年ストレスチェックを行い、今の状態を把握するように努めている。	○	△	△	
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。	◎	マニュアルの見直しや外部・社内研修を通じて知識を深めている。				職員の言葉遣いも良く、職員同士で声をかけ合うことができているため、不適切ケアに該当する課題はない。悩むことがあればその都度管理者に相談しており、対応方法や手順について問題はない。
		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。	○	利用者のケアについて日頃から話し合いが行っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	マニュアルを各階に置きいつでも見やすい環境を作り理解を深めている。			◎	
		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。	○	定期的に勤務形態(夜勤の回数等)相談し、勤務内容等相談する機会を設け改善している。				
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。	◎	マニュアルの見直しや外部・社内研修を通じて知識を深めている。また年間計画を立てて定期的に社内研修する機会を設けている。				
		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。	○	マニュアルを各階に置き見やすい環境を作り知識を深めている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	今の所ご家族から身体拘束の要望はないが、運営推進会議などで身体拘束の研修機会を設けている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	研修に参加して理解している職員もいるが研修参加者が偏っているが、報告し周知を図っている。研修会参加の呼びかけをしている	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	ご家族より相談等は今の所ないが、研修内容を運営推進会議で報告している。	/	/	/	
		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。	○	包括支援センターより連携体制が築けている。	/	/	/	
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。	○	統一した対応が出来るようにマニュアルを見直し掲示している。	/	/	/	
		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。	△	指導・勉強会を実施しているが全ての職員で身につけているとは言えない。	/	/	/	
		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。	◎	簡易的なヒヤリハットを作成しており未然に防ぐように努めている。またミーティングで繰り返さないように話し合いも出来ている。	/	/	/	
		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。	○	全員で一人一人の状態を把握に努めその中からリスク面を話し合っている。	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成しており、苦情などの流れ・対応を理解している。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情相談窓口を設置しており担当が対応するようにしている。また専用の用紙を作成し記録に残せるようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	苦情があった場合には繰り返さないように話し合い改善に向けて取り組む。	/	/	/	
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)	◎	個別外出の機会を設けその中で話しを聞けるよう環境作りを目指している。日常では居室・入浴時などゆっくり話せる機会を設けている。	/	/	○	利用者は生活の中で要望を伝え、職員は丁寧な傾聴に努めている。家族が要望を伝えやすいように、来訪時や連絡時の良好な関係づくりに努めている。大きな苦情はないが、職員の名前がわかるようにして欲しいと意見が聞かれており、改善に向け対応したいとしている。これまで配置していたユニットリーダーを廃止し、職員が直接管理者に相談するシステムに改善し、業務上の悩みを気軽に相談できるようになり、良好な関係が築けている。
		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)	○	運営推進会議や家族会・面会時など意見や要望を聞けるよう配慮している。	○	/	○	
		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。	◎	契約書の中にも公的な機関の窓口を掲載している。ご家族から苦情が出た場合には上司に報告し内容によっては公的機関に連絡するように決めている。	/	/	/	
		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。	◎	ミーティング時や普段の中で話しやすい環境作りを行っている。職員個別で意見を聞く機会も設けている。	/	/	/	
		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。	○	ミーティングや個別で意見を聞く機会を設けている。利用者主体で考え本人の思いが反映出来るように努めている。	/	/	◎	

愛媛県グループホーム斎院の杜

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。	○	毎年各階自己評価を行っている。ミーティングで少し時間を作りながら進めている。	/	/	/	運営推進会議の機会を活用してサービス評価について伝えてきたが、家族や地域住民の理解は難しい状況である。共にサービス評価の意義や目的を理解をし、家族や地域住民と課題を共有しながら、意見やアイデアを出し合い、より良い事業所を作っていけることを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	◎	評価を通じて事業所の強みを再確認し、課題点は改善に向けて取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	結果を通じてユニットミーティングで目標について話し合い改善に向けて取り組んでいく。	/	/	/	
		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。	○	評価後の運営推進会議や家族会の時に報告し、配布して知って頂けるように努めている。	△	×	×	
		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。	○	達成した項目を運営推進会議で報告し出来ていない課題点は助言を頂いている。	/	/	/	
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)	○	各種マニュアルを作成して掲示している。	/	/	/	災害訓練を実施し、年1回は家族や地域住民が参加しての訓練となっている。参加者が少数固定化しているために、全利用者家族の不安軽減とはなっていない様子で、今後も継続した訓練の実施と共に、話し合いや参加できなかった家族の思いを聞き取ったりしながら、協力・支援体制を確保し、安心して利用できる事業所となるよう万全を期して欲しい。
		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。	○	夜間想定訓練の回数を増やし手順の再確認をしている。	/	/	/	
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	避難場所は見えやすい所に掲げ全職員が把握出来るように努めている。また備品・非常食のチェックリストを作成している。	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	西消防署や町内会と連携しながら計画を立て、町内会長と意見交換し連携体制を作っている。	△	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	地区の介護施設連絡会に参加して防災について意見交換をしている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議の時に地域に向けて発信している。また広報活動としては近隣に夏祭りの案内配布・町内の子供会に挨拶に行き施設を知って頂けるように取り組んでいる。	/	/	/	地域住民から利用方法やサービスについて問い合わせがあるなど、地域に認知されている。市や地域包括支援センターとの関係も良好で、地域での行事に参加しながら協働関係が構築できている。事業所所在エリアのグループホームの集まりに定期的に参加し、横のつながりができ、互いの取り組み方を学び合うことができるようになった。
		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。	○	近隣方がホームに来られ話を聞いたり、体調が悪い時は家に伺いバイタル測定や服薬を促している。	/	○	○	
		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)	△	三味線ボランティアが来られた時には近隣に案内を配布して来て頂いた。	/	/	/	
		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。	○	11月に初任者研修の施設実習を初めて受け入れ協力している。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域の文化祭に参加してパンフレットを配布して施設を知って頂けるようにしている。また地区の介護施設連絡会で合同で勉強会を行い交流を深める事が出来た。	/	/	◎	

(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!!
 シャンプ 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31年1月25日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 8名	(依頼数) 14名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870105750
事業所名	グループホーム齋院の杜
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏名	嶋屋 浩典
自己評価作成日	平成31年 1 月 1 日

<p>【事業所理念】 1.入居者に対しては、常に一人ひとりの人格を尊重し、人生の先輩として敬意あふれる環境の下、有する能力に応じた日常生活が送れるように努めます。 2.職員は、自分の仕事に誇りを持ち、「家訓」の実践に工夫と反省を心掛けて、「自分や家族が入居したいと思う」職場作りに努めます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1、事業所と家族との信頼関係がより密になれるように工夫する必要がある。 ○季節ごとに事業所より配布して行事の様子や日常の様子を知って頂く事や行事と家族会を合わせて実施をする事で普段と違う一面を見て頂けるように取り組んだ。その結果行事に来て下さる家族様もいたが参加者が少なく家族会は資料配布と簡単な説明で終わった。 2、事業所と地域との信頼関係がより密になれるように工夫する必要がある。 ○地域の夏祭りや当施設の夏祭りが同じ日だったので顔合わせ程度でしか参加できなかったが去年は顔合わせも出来なかったので一歩進んだと思う。また子供会の方から気軽に参加して下さいと声をかけて頂いたので、来年からは事前に地域の行事を把握した上で日程を決めるようにする。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 静かな住宅街に開設されて7年が経過する事業所である。利用者を人生の先輩として敬い、利用者一人ひとりの状態に応じてじっくり傾聴することを大切に支援が行われている。温厚で真面目に課題に向き合う管理者と、ベテラン職員と新しい職員のバランスも良く、共に成長しようと前向きな関係が構築されている。「建物などの見た目の美しさはないかもしれない。けれど、一歩入ってくれたら職員の質に自信はあります」と、きっぱり伝えてくれる職員に清々しさを感じた。利用者の顔つきは優しく、和やかな雰囲気職員への関わり方が現れていると思われる。高齢化・重度化に伴い、利用者の思いにより深く応えようと個別ケアに重点をおく支援を開始し、次はこうしてみようといったアイデアが飛び交うなど、今後の事業所の成長が楽しみだと感じられる。</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。	◎	本人より希望や要望を聞いてケアに繋げている。また、面会時に家族にも本人の意向を確認している。	○	/	○	日常生活の中で、利用者との会話を通して思いを把握している。意思表示が困難な利用者もいるが、家族の力も借りながら情報収集に努めている。把握した思いは職員同士で口頭で伝えたり、介護記録に記録している。
		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。	○	普段の様子や言動から、本人の立場になって考えている。家族にも助言を頂いている。	/	/	/	
		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。	○	面会に来られた方にも昔の話を聞いて本人の思いについて伺っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	介護記録や申し送りノートに記録している。記録に残す事で情報共有も図れている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の言葉を大切に記録に残すようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入所時にアセスメント票を使って情報を集めている。また、本人とのやりとりの中から趣味や好きな事を聞いて広げている。	/	/	○	入居時に利用者や家族、これまで利用してきたサービス事業者等から情報を得てアセスメント票にまとめている。生活していく中で新たに収集した情報は、計画作成担当者が課題分析用紙に介護計画見直し時にまとめている。
		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。	○	共に生活をしていく中で出来る事を見つけてケアに繋げている。	/	/	/	
		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。	○	生活していく中で本人が好きな場所や些細な変化・言動に耳を傾けるように努めている。	/	/	/	
		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)	◎	居室で対一の時間を作り原因を探るようにしている。職員の声のかけ方・体調面など話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	一人一人の生活リズムに合わせて支援している。日中・夜間の変化は記録に残し把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	集めた情報を元にケアに繋げ、職員間で情報を共有し実現に向けて努めている。	/	/	○	毎月各ユニットでミーティングを実施し、利用者が必要としているケアについて話し合っている。利用者担当制を敷き、担当職員が中心となって話し合いを進め、会議録にまとめている。
		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。	○	本人と相談し必要な物を考える。家族に依頼する物や担当の職員が購入する事もある。	/	/	/	
		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。	○	環境面の変化や購入した物をミーティングや申し送りの時に報告し、情報の共有や新たな課題について話し合っている。	/	/	/	

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	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。	◎	本人から希望や要望など話を伺い介護計画に盛り込んでいる	/	/	/	チームで話し合った結果をもとに、課題やケアのあり方を家族等と話し合っているが、家族からの要望は少ないと感じている。主に面会時や連絡を通じて家族と話し合っているが、やりとりの様子はメモにしたり、申し送りノートを活用して職員間で共有している。
		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。	○	本人や家族から意見や意向を伺い、意見交換をしながら介護計画を作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	居室に馴染みのある物や好きな物を飾り以前の暮らしが継続して過ごせるように工夫している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族や地域との助言を頂き、家族の力も借りながら取り組んでいる。	/	/	/	
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。	△	新しい職員もおり介護計画を理解出来ていない職員もいる。	/	/	△	介護計画の内容について、新人職員の理解が未熟であり、現在先輩職員に付いて学びを深めているところである。介護計画をもとに実践してみようであったか介護記録に記録する職員もいるが、実施内容の記録を統一し、誰もが一目でわかるよう可視化することが望ましく、根拠あるモニタリングにつなげて欲しい。暮らしの様子に発言内容などを盛り込んだり、具体的に記録できる職員もいるが、職員により差がある状況である。気づきやアイデアをミーティングで話し合った内容も、個別に記録して欲しい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	その人のペースに合わせて介護計画を実施している。申し送り時にも引き継ぎをしている。	/	/	△	
		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。	○	日々の様子を記録に残している。また、本人の発言など個別に記入している。	/	/	△	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	新しい取り組みを実施した時には特に細かく記録に残すように心掛けている。	/	/	△	
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。	○	期間は6か月に行っているが、本人の状態と介護計画の結果を照らし合わせて変更する場合もある。家族にはその都度連絡をしている。	/	/	◎	見直し期間は6か月とし、計画作成担当者が主となって作成している。担当職員が中心となり、計画作成担当者と毎月モニタリングを実施し、現状を確認している。利用者の状態に変化が生じた場合、ミーティングで話し合ってからアセスメントを実施し、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月月末に評価をして現状把握に努めている。その中で継続するのか変更するのか相談して決めている。	/	/	○	
		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。	○	心身の状態に変更があった場合はカンファレンスまたは申し送り時で話し合い、見直すべきか検討している。	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月ミーティングを開催しており、利用者カンファレンスの時間をかけ情報共有を図っている。	/	/	◎	毎月各ユニットで開催するミーティングや、毎日の申し送りを課題解決の場としており、緊急案件は即日出勤者で話し合いの場を設けている。ミーティングや申し送りの内容は会議録や業務日誌で確認でき、都度話し合った内容は申し送りノートに記入している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	司会者は全職員に発言出来るように心掛けている。	/	/	/	
		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。	◎	ミーティングは全職員対象であるが、参加出来ない時には後日議事録を確認してミーティングで決まった内容の把握に努めている。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	議事録を見て把握したり、口頭で説明をして情報共有を図っている。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りでは口頭で説明や業務日誌の特記事項に記入して情報共有を図っている。	/	/	○	利用者のケアで重要な変更や注意すること、家族とのやり取り、業務連絡等の特に伝達したい内容は、申し送りノートや業務日誌で伝達している。申し送りノートは職員が確認後にサインしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートにはサイン欄を設け目を通してから常務に努めている。	○	/	/	

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。	◎	本人と相談しながら散歩や体操など行っている。	/	/	/	衣服や飲食物、散歩や休息・作業など、日常生活の中で自己決定できるように「～しますか、どちらがいいですか」と利用者を主体にした声かけが行われ、調査時には、利用者が食後の口腔ケアのタイミングを自分で決めている様子が伺えた。職員の声かけや対応の様子は穏やかで、全体的に柔らかな雰囲気を感じられ、にこやかな表情を引き出せていた。不穏な状況にある時も、納得が得られるようじっくり傾聴する姿勢を大切にしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	朝食ではご飯・パン自分で決めて頂いている。また入浴後の服装など本人と相談しながら決めて頂いている。	/	/	○	
		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。	○	外に出て過ごしたい利用者が多く、外出支援に力を入れていけるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		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)	◎	起床時間・就寝時間など本人のペースに合わせて支援出来ている。入浴などは本人の習慣に合わせている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	リビングの展示物や花を活けるなど季節に合わせる事で会話も弾み居心地のいい環境作りを目指している。	/	/	◎	
		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。	○	表情を確認しながらその人がその人らしく過ごして行けるよう心がけている。	/	/	/	
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。	◎	職員一人ひとり利用者に対する態度・声の掛け方を考え、人権・尊厳に対して理解出来ている。	○	◎	◎	各種研修に参加する度に、根底となる人権や尊厳の重要性を意識的に学びとり、職員の対応に活かされていると管理者は感じている。大声や荒々しい声かけにならないよう留意し、排泄等特に羞恥心への配慮が必要な場面でも、そっと周囲に悟られることなく対応できている。居室への出入りは、ノックや挨拶、利用者への声かけ・承諾といった基本的なマナーが身に付いており、その様子も確認できた。
		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。	◎	利用者一人ひとり大切に思いその人の合わせて声掛けや支援を行い、安心した生活が送れるよう取り組んでいる。	/	/	◎	
		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。	◎	トイレ誘導する時の声の大きさ、見守りをする時の本人への配慮などに注意しながら対応している。	/	/	/	
		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。	◎	居室への入室は必ずノックまた本人がリビングで過ごしている場合には本人に声を掛けるなど配慮している。	/	/	◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	個人情報については代表より説明・就業規則にも書いているので全員が厳守出来ている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	職員が「ありがとう」と感謝の気持ちが伝え共に信頼関係を築きながら生活している。	/	/	/	リビングでは利用者が好む席を固定し、大きなトラブルはない。食事の進まない利用者にも、向かいの利用者が心配して声をかける様子も伺え、利用者同士の関係性が垣間見えた。時にはトイレの流し忘れなどで雰囲気が悪くなってしまうこともあるが、職員がさりげなく仲介することで、トラブルを未然に防いでいる。
		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。	◎	利用者同士が主となり花札を楽しんでいる場面もある。利用者同士お互い支えあいながら生活出来ている。	/	/	/	
		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)。	◎	馴染みの関係性を大切にしている。全員で行事やレクリエーションに参加し孤立にならないように心がけている。	/	/	○	
		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。	○	利用者同士で解決出来るそうならそっと見守り、職員が仲介に入る場面もある。	/	/	/	

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
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。	○	本人や家族から会話の中から聞き取り把握に努めている。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	本人や家族から情報を集めている。また馴染みの場所へドライブに行ったり計画を立てている。	/	/	/	
		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。	△	知人の方がホームに来て頂くことが多く、こちらから会いに行く事は少ない。	/	/	/	
		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。	◎	ゆっくり過ごして頂けるように配慮したり、大人数で来られる場合は会議室などを解放している。	/	/	/	
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)	◎	天気の良い日には近くの川沿いへ散歩に出かけている。鯉を見て過したり、公園のベンチに座って過したり工夫している。個別ケアで	○	△	○	日常的な事業所周辺地域への散歩に加え、集団での外出が難しくなっているため、個別や少数での外出行事を行っているが、現在の姿を知人に見られたくないという気持ちにも配慮しながら、気軽な外出頻度を高めたいとしている。車椅子を自走する利用者より身体面で重度な方はいないため、居室で一日を過ごす利用者はおらず、ユニット間を訪問し合うことも気分転換となっている。
		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。	×	職員の力を借りて外出行事をしているが、ボランティアやサポーターの支援は借りていない。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	玄関先で花や野菜を見たりして過したり、他の階へ行き来して過している。	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	外出機会は設けているが、家族の力を借りてのが外出はなかなか進んでいない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症の外部研修に参加して理解を深めている。利用者に合わせて声掛けや対応を心掛けている。	/	/	/	アセスメントで把握し、日常的な作業と一緒にやってみながらできることを探っている。自分でできることは極力見守り、声かけを行っている。現状機能の低下防止のために、一日の大まかなスケジュールを考え、レクリエーション等の運動を取り入れたり、希望に応じ外部のリハビリを利用する利用者もいる。
		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。	○	毎日リハビリを日課にされている方やビーズ作りなど利用者の力が発揮出来る場面を作れるように心掛けている。	/	/	/	
		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)	○	本人のペースに合わせて一緒に取り組んでいる。	○	/	○	
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。	○	日常生活の中で楽しんで出来る役割を見つけられるように工夫している。	/	/	/	利用者は洗濯やレジ袋をたたんだり、新聞を折ったりといった日常的な家事を担っている。繕いものを引き受ける利用者もいて、自分の力を発揮する出番としている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	レクで体操やカラオケを取り入れて一緒に参加している。	○	×	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	散歩の時は利用者の方から地域の方に声をかけて顔なじみの関係が作れてきている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	自分で着る服を決められるように声掛けをして身だしなみに配慮している。				毎日の生活を通して、利用者の身だしなみやおしゃれの嗜好を理解している。どの利用者も身だしなみが整っており、季節に応じた支援の様子が伺えた。食べこぼしのある利用者にも会話をしながらさりげなくカバーし、プライドへの配慮も伺えた。重度の利用者も、可能な限り衣類や髪型を自分で決めてもらい、季節に応じた身だしなみに整えている。
		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。	○	カットの時には自分で伝えて整えている方をいる。				
		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。	○	本人の好きな色や柄を伺い、その中で話し合って支援している。				
		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。	○	外出前に鏡を見て髪を整える方もいる。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさ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)	○	自分で直せる方にはさりげなく声をかけて促せるように、職員が整える場合もある。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	自分の行きたい所へ行く方もあるがほとんどは訪問を利用している。その中で楽しみにされている方もいる。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	どこまで出来るか話し合い、衛生面も考慮してその人らしさが保てるように心掛けている。			○	
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。	◎	理解出来ている。				専門の調理師を配置し、2ユニット分の調理と買い物を担っている。概ね一週間ごとの献立を調理師と管理者が立案しているが、利用者のリクエストが反映しやすい利点がある。利用者ができる下ごしらえや準備、下膳などは一緒に行っている。入居時に、好みやアレルギーの有無を把握し、旬の食材をしっかりと取り入れるよう配慮している。多くの利用者が専用の湯呑みを使用し、食器は事業所が準備した使いやすいものを使用している。1階ユニット利用者は見守り中心であり、職員は同じメニューの食事を共にし、2階ユニット利用者は個々のペース配分やサポートに細やかな配慮が必要のため、同じメニューの食事を後から摂っている。どの利用者も食事の時間が近づけば、それぞれにリビングに集い、楽しみに待っている様子が伺えた。食材や献立のバランス、品数の他、焼き物や煮物、和え物等の調理方法に配慮や工夫が感じられた。栄養補助飲料を取り入れる利用者もいて、医療と連携した支援をミーティングで話し合っている。
		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。	○	利用者の好きな物をお伺いし献立の中に取り入れるように心掛けている。			○	
		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。	△	自分で出来る手伝いで役割を担っているが、食事に関しては職員が行う事が多い。コップなど下膳して下さる事もある。(1名のみ独歩できる後の人は難しい)				
		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。	◎	入居前に家族にアレルギーの有無の確認をしている。又本人から好きな物・嫌いな物をお伺いして確認している。				
		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。	◎	行事食や季節の旬な物を献立に取り入れ、目でも楽しんで頂けるように工夫している。			○	
		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、いんどりや器の工夫等)	◎	一人一人の食事形態に合わせて、キザミやトロミを使用している。				
		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。	◎	以前から使用していた物をそのまま使う場合と、本人の状態に合わせて使いやすい物を選んでいる。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	食事の見守り、服薬介助など補助する事が多く現状一緒に食事は行っていない。			○	
		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。	◎	重度な方は今いないが、食事前にメニューを伝えるなど工夫するようにしている。	○		○	
		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・水分量が少ない方にはチェック表を活用して一日の水分量の把握に努めている。				
		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。	◎	チェック表を確認しながら水分が少ない時には少しずつ促し、食事量の少ない方はエンシュアなど補助食品を使って補っている。				
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理師が栄養バランスの配慮や食べやすいように調理方法を工夫して取り組んでいる。			○			
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。	◎	手洗い・ハイター消毒など衛生管理は日常的に取り組んでいる。						

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。	◎	理解出来ている。	/	/	/	毎食後、歯磨きや義歯洗浄といった口腔ケアを実施し、利用者ができることは実施してもらっている。セルフケアができる利用者であっても、舌苔など口腔内のチェックや介助を行うことで、全利用者の健康状態を把握している。義歯の当たりや違和感、歯肉の炎症などの訴えや発見があると、訪問歯科診療へつないでいる。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	食事の時や口腔ケアの時に状態把握に努めている。	/	/	○	
		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。	△	今の所定期的な往診はなく、職員が話し合いながら取り組んでいる。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	その都度声掛けをして確認している。	/	/	/	
		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)	○	毎食後声掛けをして口腔ケアを促している。	/	/	○	
		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。	◎	痛みの訴えがある場合は訪問歯科医に相談し対応して頂いている。	/	/	/	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	理解出来ている。	/	/	/	利用者は布パンツや紙パンツとパッドを使用し、排泄パターンを把握し、トイレでの自然排泄が基本となっている。居室にポータブルトイレがあることに安心感を持つ利用者には、ポータブルトイレとトイレを状態に応じて併用する柔軟な対応が行われている。排泄用品が適切に使用されているかミーティングで話し合い、利用者や家族の思いにも配慮した支援が行われている。
		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。	◎	理解出来ている。	/	/	/	
		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)	◎	排便チェック表を活用し把握に努めている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	一人一人の状態に合わせてパットを利用している。又日中帯は自力排泄を目指してトイレを利用して頂いている。	◎	/	◎	
		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。	◎	職員間で情報を交換し、相談して改善出来るように取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	一人一人排泄パターンを把握し、間隔が空かないよう声掛けをしてトイレを使用して頂いている。	/	/	/	
		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。	○	職員で話し合い一人一人に合ったパットを使っている。また自分で選んでいる方もいる。	/	/	/	
		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。	◎	利用者に合わせて使い分けが出来ている。	/	/	/	
		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)	○	食べ物や運動で自然排便を目指しているが、間隔が空くと薬を使う場合もある。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	◎	本人のペースに合わせて支援出来ている。	◎	/	○	週2~3回、時間や曜日を決めずに入浴でき、利用者とその都度相談しながら支援している。入浴が苦手な利用者も多いため、回数や長さなどに配慮しながら、清潔保持できるように努めている。
		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。	○	本人の希望(回数や時間)に合わせて取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	一人一人に合わせて一部介助・見守りなど本人が安心して入浴して頂けるように心掛けている。	/	/	/	
		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。	◎	拒む理由を傾聴し、原因を理解して時間を変更するなど工夫している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	必ずバイタル測定を行っており、状態把握に努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	夜間記録に一人一人の睡眠状態を記入して把握に努めている。	/	/	/	精神面や身体面、季節によって多少の違いはあるが、利用者は概ね安眠できており、現在大きな課題はない。個々に睡眠パターンは違うため、眠れない日があっても寛容に対応している。服薬に関して主治医と連携を取り、むやみに服薬に頼ることのないケアに努めている。
		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。	◎	日中の過ごし方を見直し、本人の負担が少ないように昼夜逆転にならないように配慮している。	/	/	/	
		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。	○	夜間覚醒された場合には職員が寄り添い見守っている。また、主治医の判断で睡眠導入剤を使用する場合もある。	/	/	/	
		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。	○	日中でも本人の様子を見ながら横になれるよう声掛けをしている。	/	/	/	
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。	○	家族から電話が掛かってきたら居室でゆっくり話せるよう環境作りをしている。また利用者からご家族に連絡したい場合は事前にご都合の良い時間をお伺いするなど配慮している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	本人にお渡しして居室に飾っている利用者もいる。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話を所持させている方もいらっしゃるので気軽に電話が出来るように配慮している。事業所の電話からご家族に連絡する場合でも気兼ねなく話せるように工夫している。	/	/	/	
		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。	△	家族・知人から手紙は本人にお渡ししているが、こちらから返信する事は少ない。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	年賀状などこちらから依頼するケースは少ない。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解している。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	日用品を一緒に買いに行き、自分で選んで購入する事もある。また外食する機会も設けている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	外食など事前に車いす可能か連絡し確認してから行く事もある。伝える事で入口から近い席に案内して下さるお店もある。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族と相談して入所時からお金を持っている方もいる。外出の時にはそのお金で購入する機会もある。	/	/	/	
		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。	◎	自分で持たれている方は紛失のリスクも相談している。また一人一人お小遣い預かりとして出納帳を作成している。	/	/	/	
		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)。	◎	毎月出納帳のコピーと日常の様子の手紙を添えて配布してご家族に使い道の確認をして頂いている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	利用者の希望・要望等を伺い、希望に添えられるように支援している。(同系列の行事や外出支援など)	○	/	○	受診や外出で家族対応が困難な場合、サポートしている。既存外のニーズはこれまで多く聞かれていないが、柔軟な支援を行いたいと考えている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	玄関先に花を植えたり、ピーズの作品を飾っている。	○	○	○	一軒家の趣で、地域の住宅街に馴染んでいる。庭先の花や植物、さやえんどうといった季節野菜が会話のキッカケにもなっている。玄関にはおもてなしの花が生けられ、利用者のピーズ作品の展示があったりと、事業所の暮らしが感じられる演出が施されている。
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。)	◎	季節に合わせて飾りを変え目で楽しんで頂けるように工夫している。また行事の写真も掲示している。	○	○	○	共用空間は清潔で、安全な動線確保をしながらも、季節飾りや利用者の似顔絵を掲示してあり、楽しさが感じられた。空気清浄機や冷え込みやすい場所には暖房器具を設置したり、照明器具の明るさを調整したり、暮らしやすさに配慮した環境整備が行われている。各ユニット毎に雰囲気は違い、利用者の好みや使い勝手に応じ、反応を引き出せる掲示物等の工夫をしている。
		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。	○	毎日掃除や整理整頓をして環境整備に努めている。	/	/	/	
		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。	○	天気の良い日には窓際から日差しが差し込みソファでくつろがれている方もいる。	/	/	/	
		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。	○	レクの時には椅子の配置を変えて全員で楽しめるようこ掛けている。	/	/	/	
		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。	○	直接見えない作りになっている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	家族の協力のもと、本人の好きな物を居室に飾りその人のとって過ごしやすい環境を作っている。	○	/	○	衛生管理の必要な冷蔵庫を除き、これまで使い慣れた身の回りのものを自由に持ち込んでもらい、利用者が使いやすい配置で使用している。シンプルに整えられている部屋もあれば、家族や好きなものの写真が沢山掲示されている部屋もあり、個性的に整えられている。
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。	○	手すりを工夫したり、安心安全に過ごせるように心掛けている。	/	/	○	建物内部はわかりやすい配置であり、混乱する利用者も少ないが、トイレ等の場所を大きく示したり、センサーライトの使用部分には「入ったらつきます」と貼り出して工夫している。車椅子利用者も、安全に移動することができている。
		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。	○	トイレの看板を作り混乱しないように配慮している。	/	/	/	
		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)	○	湯のみや新聞等は手の届く所に置き、危険なものについては職員が管理するようにしている。	/	/	/	
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)	△	全員が施錠する事での弊害を理解している。しかし現状としては事務所不在時や利用者不穏時などの場面で施錠する事もある。	×	△	×	状況によって施錠している場面があり、再検討したいと考えている。鍵をかけることの弊害について理解はしており、職員もそれぞれに思いを持っている。利用者や家族、職員で話し合っ、再検討が進められることに期待したい。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	安全面で施錠を希望されるご家族もいるが、施錠する事での弊害なども説明している。	/	/	/	
		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)。	○	外出が好きな利用者が多く、外に出る機会を多く持つことが出来るように工夫している。	/	/	/	

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。	◎	現病によって薬の増減や対応が変わるので把握している。また申し送りノートに薬の増減について記載し確認している。	/	/	/	
		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。	◎	状態に変化が見られた場合は必ずバイタルチェックをしている。また申し送り・ミーティングで変化を伝え、対応・対策を考え取り組んでいる。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	訪問看護師や往診時主治医に気になる事は相談し対応・対策をお伺いしている。	/	/	/	
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。	◎	入居の際に今利用している病院を継続して利用したいか必ず確認している。実際に入所してから今まで使っていた病院を継続して利用している方もいらっしゃる。	◎	/	/	
		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。	◎	病院に受診される時施設職員が同席している。ご家族の希望と主治医の意見を確認しながら円滑に適切な医療が受けられるように支援している。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	ご家族の依頼より病院の現地で待ち合わせそのまま受診に同席させて頂く事もある。その中でご家族と情報共有し、施設での対応について説明し同意して頂くようにしている。	/	/	/	
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	緊急用情報提供表と施設情報を全員作成しておりスムーズに動くことができるようにしている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院先に行く場合には現状把握・退院時期などその都度聞く機会を設け状態把握に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	細かい変化があった場合でも往診時に報告し状態把握に努めて頂いている。	/	/	/	
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。	◎	訪問看護ステーションと契約し定期的に往診に来て頂いている。利用者の変化はこまめに報告し主治医との連携も図れている。	/	/	/	
		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。	◎	訪問看護ステーションと契約しており、夜間や緊急時の連絡体制が整っている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	日々のバイタルチェックや排便コントロールなど確認し情報の共有が図れている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	薬の作用・副作用を把握出来るように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の前で名前・朝昼夕・日付を声に出して確認し服薬介助を行う。また飲み込みも確認している。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	薬の増量・減量など変化があった時には申し送りノートを使って必ず伝達し情報共有が図れている。	/	/	/	
		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。	○	状態に変化が見られる場合には主治医に連絡し迅速に対応している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	契約書の中に「重度化の指針」がありゆくり説明をして同意を得ている。また、状態に変化が見られた時にはご家族に連絡している。	/	/	/	事業所での看取り支援は実施していないが、重度化や終末期の希望について入居時や状態の変化に応じて利用者や家族と意思を共有し、今後の検討項目の一つとしており、最後までここで暮らして欲しい、支援したいという気持ちは持っている。
		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。	◎	主治医と適時相談し本人の思い・ご家族の考えを伝え、その思いを基に方針を決めて支援している。	△	/	△	
		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。	◎	本人の思いやご家族の考えを含め方針をケアマネと共に職員と話し合い、今自分たちに出来る事を考える時間を設けている。	/	/	/	
		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。	○	本人の状態から施設で出来る事・出来ない事を時間をかけて説明し、理解を得ている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の思いやご家族の希望・要望を密に話し合い、希望する医療機関で受診出来るように支援している。また二週間に一回主治医の往診があり、その都度近況報告を行っている。	/	/	/	
		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)	◎	来所時に日々の様子をお伝えしている。また不安な事や些細なことに耳を傾け、安心して頂けるように配慮している。	/	/	/	
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。	○	各種マニュアルを作成しており各階に掲示している。また時期になる前にミーティングで勉強会を行い早期対策に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	感染症のセットを常時準備している。またインフルエンザの流行時にはご家族協力のもと面会に規制をかけ予防に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	流行の時期になると最新の情報を集め予防・対策に努めている。	/	/	/	
		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。	○	地域の発生や系列施設での流行に合わせて予防・対策など対応している。	/	/	/	
		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・アルコール消毒を徹底しており、予防対策としてマスクも活用している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	ご家族が来られた時には、普段の様子や行事での様子をお伝えしている。ご家族と話す時間を大切に、その中で要望なども伺っている。	/	/	/	来訪の頻度は多いが、事業所行事には参加が少ないため、四季の大きな行事や家族の協力を得て個別外出を現在企画中である。家族同士の交流が深まればと、家族会を開催しているが、参加が少数固定化しているため、家族会の運営方法について再検討する予定である。写真を盛り込んだ事業所だよりや介護計画書等のやり取りを通じて、日常の様子が伝わるようにしている。運営上の報告は運営推進会議で行っているが、参加できなかった家族には議事録を送付しているものの、会議の内容が理解できる内容になっていないのではと気づきがある。法人内での異動や退職等の報告も含め、伝え方を改善することで、家族への安心感や運営への関心を高めたい。日常的に電話やメールを活用して連絡をこまめに行ったり、来訪時には積極的に声かけを行い、気がかりなことを伝えてもらえるように努めている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	いつでも面会して頂けるように面会時間など設けていない。	/	/	/	
		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)	○	夏祭りやクリスマス行事に合わせて家族会を実施している。その中で行事に参加して頂いている。	◎	/	○	
		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)	◎	季節ごとの事業所便りを作成し全ご家族に配布している。またケアプラン送付時に近況報告の手紙も添えている。	◎	/	○	
		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。	○	家族会に合わせて全ご家族対象に満足度アンケートを実施しその中でご家族の要望など意見が出て改善に向けて取り組んでいる。	/	/	/	
		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)	○	夏に家族会を設けた時に参加人数が少なく資料配布のみとなってしまったが社内研修で使用した認知症の資料も配布した。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議や家族会で行事・異動など報告している。また毎月出納帳コピーを送っており、その時にも報告している。	x	/	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)	○	年二回家族会を開催しておりその中で交流が広がっている。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	本人の現病を含めてこれからのリスク面など色々な視点から意見や対応について説明している。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	日頃から利用者の近況報告や日用品の依頼など相談し関係性を築けている。	/	/	○	
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。	◎	契約時に二部用意しゆっくり時間をかけて説明をし同意書にサインして頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	退居に至る場合でも現在の本人の状態などを時間をかけて説明し同意を得てから手続きに入るようにしている。また、滞る事なく次に移れるように支援している。	/	/	/	
		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)	◎	料金改定時には文書と口頭で説明をして同意を得ている。また契約書の中に料金一覧の枠を設けておりその都度説明後サインを頂いている。	/	/	/	

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。	○	運営推進会議などで施設の目的や役割等説明をして理解して頂いている。	/	○	/	地域とのつきあいやネットワークづくりを課題とし、地域住民との日常的な関わりや町内行事、地域の代表者と関係を深めようと努力してきた様子が会議録から伝わってくる。アプローチ方法についてアイデアが行き詰っている様子も伺えるが、地域のボランティアや事業所にも相談に乗ってもらいながら、より良いネットワーク作りを模索しており、今後の活動に期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	日常からのあいさつや町内の行事(子供会)などで新しい関係が築いていけるよう取り組んでいる。また夏祭りの行事の案内を近隣の方々に配布した。	/	△	△	
		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。	△	事業所の行事に参加して下さる近隣の方がいる。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	○	野菜や食材を持って来て下さる近隣の方がいる。	/	/	/	
		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。	○	近くにごみ置き場があるので挨拶をする機会がある。	/	/	/	
		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)	○	三味線のボランティアの方々に演奏をして頂いたり、地区の文化祭に入居者の作品を展示して見て頂いた方にパンフレットを配布している。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	近隣宅へ訪問している移動スーパーを利用させて頂いたり、近くの喫茶店等も利用している。	/	/	/	
		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)。	△	近隣のスーパーや喫茶店に行く機会はあるが関係を深める取り組みまでは出来ていない。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	利用者家族・町内の方毎回参加して下さっている。	◎	/	△	運営推進会議に家族や地域住民の参加はあるが、少数固定化の傾向にある。今後多方面からの参加協力を得たいとしている。会議では、利用者や運営状況について報告し、参加者からは意見や質問が発言されている。意見交換で得た提案等を、日々の取組みに活かすように努めている様子が議事録で確認できた。
		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。	◎	行事などの写真を取り入れながら入居者の様子を把握して頂いたり、取り組みを知って頂いている。また、外部評価後の運営推進会議の中で結果や目標達成の時間を設けている。	/	/	○	
		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。	○	参加者に質問や要望等を投げかけ話しやすい環境作りを目指している。	/	○	○	
		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。	○	参加者は同じ方が多いが時間は平日の午前中に開催している。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関に掲示をしたり、報告書をご家族に配布をしている。	/	/	/	

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。	◎	理念に基づき、家庭的な施設を目指して取り組んでいる。また目に入る所に理念を飾り、統一したケアが行えるように実践している。	/	/	/	
		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。	○	玄関や共有スペースに理念を飾っている。また、入居案内・契約の時に理念が掲示しているパンフレットを配布している。	△	○	/	
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。	○	研修の案内を掲示して参加を促している。外部の研修に参加した後は社内研修を開催し情報の共有を図っている。	/	/	/	代表者も外部評価調査時には同席するなど、日頃から運営や職員の動向に注意している。ストレスチェックを実施し、今年度より面接やカウンセリングへの紹介をすることになっている。今後は研修への参加の機会を増やしたり、資格取得へのサポートをしたいと希望しており、職員が働きやすい環境づくりに期待したい。
		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。	○	日頃から話し合える関係作りを目指している。また外部の研修に参加するよう促している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	資格習得や研修参加によって役割・役職を設け意欲向上につながるよう心掛けている。	/	/	/	
		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)	◎	同系列内の行事(夏祭り・餅つき)に参加し交流を深めている。また、外部の研修や地区の連絡会などで交流を深めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	毎年ストレスチェックを行い、今の状態を把握するように努めている。	○	△	△	
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。	◎	マニュアルの見直しや外部・社内研修を通じて知識を深めている。	/	/	/	職員の言葉遣いも良く、職員同士で声をかけ合うことができているため、不適切ケアに該当する課題はない。悩むことがあればその都度管理者に相談しており、対応方法や手順について問題はない。
		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。	○	利用者のケアについて日頃から話し合いが行っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	マニュアルを各階に置きいつでも見やすい環境を作り理解を深めている。	/	/	◎	
		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。	○	定期的に勤務形態(夜勤の回数等)相談し、勤務内容等相談する機会を設け改善している。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルの見直しや外部・社内研修を通じて知識を深めている。また年間計画を立てて定期的に社内研修する機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	マニュアルを各階に置き見やすい環境を作り知識を深めている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	今の所ご家族から身体拘束の要望はないが、運営推進会議などで身体拘束の研修機会を設けている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	研修に参加して理解している職員もいるが研修参加者が偏っているが、報告し周知を図っている。研修参加の呼びかけもしている。	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	ご家族より相談等は今の所ないが、研修内容を運営推進会議で報告している。	/	/	/	
		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。	○	包括支援センターより連携体制が築けている。	/	/	/	
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。	○	迅速に対応が出来るようにマニュアルを見直し掲示している。	/	/	/	
		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。	△	全職員身についているとは言えない。	/	/	/	
		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。	○	事故報告とヒヤリハットを区別しており、未然に防げるようにミーティングで話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	全員で一人一人の状態を把握に努め、その中からリスク面について話し合い取り組んでいる。	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成しており一連の流れが理解できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	苦情相談窓口を設けており担当者が対応するようにしている。また、専用の用紙に記入し記録として残せるようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	苦情があった場合には原因を把握し、繰り返さないように話し合い改善に努めている。	/	/	/	
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)	◎	外出や個別ケアの機会を設け、その時にゆっくり話を聞けるように心掛けている。日常では散歩の時や入浴の時など一対一の場面を作りお伺いしている。	/	/	○	利用者は生活の中で要望を伝え、職員は丁寧な傾聴に努めている。家族が要望を伝えやすいように、来訪時や連絡時の良好な関係づくりに努めている。大きな苦情はないが、職員の名前がわかるようにして欲しいと意見が聞かれており、改善に向け対応したいとしている。これまで配置していたユニットリーダーを廃止し、職員が直接管理者に相談するシステムに改善し、業務上の悩みを気軽に相談できるようになり、良好な関係が築けている。
		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)	○	運営推進会議や家族会・面会の時など意見や要望を聞けるようにコミュニケーションを取る事を大切にしている。	○	/	○	
		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。	○	契約書の中にも公的な機関の窓口を掲載している。苦情が出た時には上司に報告し解決に向けて努めている。	/	/	/	
		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。	○	ミーティング時や普段の会話の中で話しやすい環境作りを行っている。職員個別で意見を聞く機会も設けている。	/	/	/	
		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。	○	ミーティング時や個別で意見を聞く機会を設けている。	/	/	◎	

愛媛県グループホーム斎院の杜

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。	○	毎年各階自己評価を行っている。ミーティングで少し時間を作りながら進めている。	/	/	/	運営推進会議の機会を活用してサービス評価について伝えてきたが、家族や地域住民の理解は難しい状況である。共にサービス評価の意義や目的を理解をし、家族や地域住民と課題を共有しながら、意見やアイデアを出し合い、より良い事業所を作っていけることを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	◎	評価を通じて事業所の特色を再確認し、課題点は改善に向けて取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	結果を通じてミーティングで目標について話し合い達成に向けて話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	評価後の運営推進会議や家族会の時に報告し、配布して知って頂けるように努めている。	△	×	×	
		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。	○	達成した項目を運営推進会議で報告し、まだ出来ていない項目は助言を頂いている。	/	/	/	
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)	○	各種マニュアルを作成して玄関に掲示している。	/	/	/	災害訓練を実施し、年1回は家族や地域住民が参加しての訓練となっている。参加者が少数固定化しているために、全利用者家族の不安軽減とはなっていない様子で、今後も継続した訓練の実施と共に、話し合いや参加できなかった家族の思いを聞き取ったりしながら、協力・支援体制を確保し、安心して利用できる事業所となるよう万全を期して欲しい。
		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。	○	夜間想定訓練を中心に実施し手順の再確認を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	避難経路は見えやすい所に掲げ全職員が把握できるように努めている。また備品・非常食はチェックリストを作成している。	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	西消防署や町内会長に助言を頂きながら、意見交換や連絡体制を作っている。	△	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	地区の介護施設連絡会に参加し防災について意見交換をしている。地区の防災士の方とはまだ交流を図れていない。	/	/	/	
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)	○	地域の方から子供会の活動をお伺いし、子供会の夏祭りに挨拶に行き施設を知って頂けるように取り組んでいる。	/	/	/	地域住民から利用方法やサービスについて問い合わせがあるなど、地域に認知されている。市や地域包括支援センターとの関係も良好で、地域での行事に参加しながら協働関係が構築できている。事業所所在エリアのグループホームの集まりに定期的に参加し、横のつながりができ、互いの取り組み方を学び合うことができるようになった。
		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。	○	近隣の方がホームに来られたり、体調が悪い時は家にお伺いしバイタル測定を行っている。	/	○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	三味線ボランティアが来られた時に近隣に案内を配布して来て頂いた。	/	/	/	
		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。	○	11月に初任者研修の施設実習を初めて受け入れた。	/	/	/	
		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)	◎	味生地区総合文化祭に利用者の作品を展示しとても喜ばれていた。	/	/	◎	