

# 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—

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない  
訪問調査を実施しております

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和3年7月30日

#### 【アンケート協力数】※評価機関記入

令和3年1月29日 集計

家族アンケート	(回答数)	4	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	5		

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

#### ※事業所記入

事業所番号	3870105784
事業所名	グループホームしょうせきあいあい
(ユニット名)	あいちゃんユニット
記入者(管理者)	
氏名	中村 公亮
自己評価作成日	令和 3 年 6 月 7 日

<b>【事業所理念】※事業所記入</b> 気配り、目配り、心配りを常に意識し利用者様の立場に立って接します。 ・利用者が安全、安心かつ快適な環境で過ごせるように援助します。 ・一日一笑できるように和やかな雰囲気作りに取り組みます。	<b>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</b> 介護計画に基づいた記録の記入が出来るように、まずは介護計画書(ケアプラン)自体の書式の見直しを行い、その後経過記録等付随する記録用紙の見直しを行った。職員の入れ替わりや外国人技能実習生の受け入れなどによってユニットの体制が変わることもあり、利用者様に対するケアにおいて混乱が起きる可能性も示唆されたため、チェック表など必要となる書類の追加はできても、経過記録の書式自体に大幅な変更は加えることができなかった。職員が個々の介護計画を把握・理解し、介護計画書に基づいたケアを遂行するためのきっかけにも繋げることができている。	<b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b> 法人代表は、作業療法士の資格も有しており、歩くこと、座ることなど、利用者の身体機能の維持向上に向けたアドバイスがあり、介護計画に反映している。 保護犬、猫を複数匹飼育しており、撫でたり、散歩したりとふれ合う機会をつくっている。夏でも日陰になる場所に出て過ごせるよう支援している。玄関から出たところで、犬やカメを飼っており、利用者が外に出るきっかけにもなっている。 事業所内で毎月末に、火災・水害等、想定を変えて避難訓練を行っている。
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
1	思い暮らし方の希望、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。	○	本人の意向を確認し対応している。(外に出て、散歩する等)	○			介護計画の見直し時に、計画作成担当者が利用者や家族から聞き取り、介護計画表1表の利用者及び、家族の介護に対する意向欄に記入している。利用者の意向については空欄になっているケースがある。
		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。	◎	利用者の立場になって話し合いをしている。				
		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。	◎	入所時に本人・家族等の希望を聞き、「本人の思い」について話し合いをおこなっている。				
		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。	◎	こまめな記録を残すようになっている。				
		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。	◎	一人の意見だけでなく、本人の意向を聞き入れ、スタッフ間で話し合っている。				
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。	◎	入所時に家族・本人より情報を得て、また面会時等に話をし把握するようになっている。				病院から医療依存度が高い状態で入居となるような利用者が多く、既往歴や日常生活動作についての情報は多いが、これまでの暮らしについての情報は少ない。
		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。	◎	過剰介護にならないよう、本人の出来る事は本人に任せてもらう。				
		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。	◎	傾聴しなるべく不安が解消できるな関わりを行っている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	◎	不安そうなこと等あれば傾聴し、なるべく不安が解消できるよう関わり、原因の把握に努めている。				
		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。	◎	スタッフ同士で情報の共有を行い利用者個別の生活リズムを把握しケアにあたっている。				
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。	◎	利用者の立場になって話し合いをしている。				介護計画の見直しを行うカンファレンス時には、職員が日々のかかわりの中で知り得た情報をもとにして話し合っている。
		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。	◎	利用者や家族の意見を取り入れながら生活しやすいよう検討している。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	△	より良く暮らせるように関わりを検討しているが課題を明確にすることが難しいことがある。				
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。	○	利用者や家族の意見を取り入れながら生活しやすいよう検討している。出来る事は実施している。また、カンファレンス等にて見直しをしている。				法人代表は、作業療法士の資格も有しており、歩くこと、座ることなど、利用者の身体機能の維持向上に向けたアドバイスがあり、計画に反映している。
		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。	○	限られた面会の中で可能な限り話を聞き、家族の意見や利用者の意見も取り入れ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。	△	重度の利用者も状態を確認しながら、なるべく車椅子に移乗し、少しでも離床し気分転換できるようにしている。				
		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。	x	可能な限り努力しているが、なかなか実施までいたらず。				
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。	○	統一したケアが行えるよう情報交換や申し送りをしっかりとっている。また、ノート等を活用し全スタッフが情報の共有に努めている。				新しく介護計画を作成した際には、職員個々に内容を確認してサインするしくみをつくっている。全員が確認後にファイルに綴じるようにしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	カンファレンスを行い、ケアについて情報交換をし、検討はしている。				
		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)や支援した具体的な内容を個別に記録している。	○	その日にあったことなど、詳しく記録に残すようになっている。				
		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。	○	その日にあったことなど、詳しく記録に残したり、気づきやアイデアを申し送りノートに記入したりしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	利用者に変化が無い場合も定期的にカンパレンスを行い見直すようにしている。			◎	介護計画作成者が責任を持って時期を管理しており、3ヵ月ごとに見直しを行っている。		
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	△	日々の関わりの中で気付きがあれば話し合いを行っているが、定期的(月1回)現状確認は行っていない。			×	3ヶ月に1回、計画作成担当者がモニタリングを行っているが月1回程度の現状確認は行っていない。		
		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。	○	利用者に変化があった場合や介護計画の見直しが必要な場合には変更を行っている。				○	転倒などで身体状態に変化があるような場合は、計画を見直している。	
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。	○	緊急案件等が発生した場合、すぐにミーティングを行い解決策の検討・計画の見直しをおこなっている。				○	定期的な職員会議は行っていないが、病状の変化や身体状態の変化がみられる利用者が多く、頻繁に職員で話し合い検討している。	
		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。	◎	一人の意見だけでなく、参加しているスタッフからのいろいろな意見が聞かれている。						
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	なるべく多くのスタッフが参加できるような日時を考慮し開催している。						
		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。	◎	会議録の作成・口頭での申し送り・ノート等を活用しスタッフ全員が把握できるようにしている。					○	議事録を確認してサインするしくみをつくっている。
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。	◎	情報交換できるノートを作成し、情報の共有ができ個別なケアが行えるようにしている。				○	利用者に関すること、その他のこととわけてノートをつくり、申し送っている。職員は、内容を確認してサインするしくみをつくっている。夜間緊急時の職員連絡網をつくらせており、昨年11月には使用訓練を行った。	
		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)	◎	情報交換できるノートを活用し情報の共有を行い、個別なケアが行えるようにしている。			○			
<b>(2) 日々の支援</b>											
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	本人に意向を確認し、気分転換の為、散歩や日光浴にて外に出ているが、買い物等の援助は現在は控えている。						
		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)	○	レクリエーションへの参加時、利用者の意向を聞き、参加の有無や内容を決めたりしている。				◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者が自らの意向を伝えられるような声掛けを行い、「どうしたいのか」を聞き出し支援するよう関わっている。						
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者とな話をしながら、体調面も考慮し利用者のペースで生活できるように関わっている。						
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	利用者やスタッフとの関わりの中で、笑顔がよく見られている。常に利用者への声掛けを意識している。					○	保護犬、猫を複数飼育しており、撫でたり、散歩したりとふれ合う機会をつくっている。玄関前のスペースに利用者同士と手作りして夏祭りの雰囲気飾り付けをしていた。
		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。	◎	ホワイトボード(筆談)やジェスチャー等でコミュニケーションを図りケアを行っている。						
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。	○	利用者にはいろいろなことに選択肢をもたせてケアを行っている。			◎	○	法人内研修時に身体拘束や虐待について勉強しており、その中で学んでいる。管理者やリーダーは、職員のケアで気になるような場面があれば、「私が代わりに」と声をかけるなどしている。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさずさやましい言葉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。	○	恥ずかしいと思うことに関しては耳元で話をするように気を付けている。				◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	羞恥心を感じないように声掛けしている。						
		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。	◎	個人のプライベートの空間であることを意識し、入る際は、ノック・声掛けをしている。また、出る時は、ドアをそとと閉めるようにしている。					◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	利用者の前で申し送りをしないように気を付けている。						
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者や介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを借りたり教えたり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	日々の関わりの中で、洗濯物をたたんだり、茶碗を拭いてもらったり互いに助け合い、感謝の言葉が聞かれたりしている。						
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士が声を掛け合ったり、助け合ったりしながら、生活している場面がみられたりしている。						
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになつたり孤立したりしないよう、利用者同士が助け合い、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られる機会を作る、世話役の利用者につまづき力発揮してもらつた場面をつくる等)。	◎	トラブルにならないよう事前にスタッフ間で話し合い対応したり、仲の良い利用者同士が話ができた、食事ができるよう工夫している。					◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。散歩時に他利用者の車いすを押ししてくれるような利用者があるようだ。
		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。	◎	トラブルがあれば今後同じ事が起きないように素早い対応を心掛けている。						

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
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。	○	利用者や家族に話を聞き、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。	○	利用者や家族に話を聞き、把握に努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	出来る範囲で対応したいと思っているが、現在は出来ていない。				
		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。	○	面会対応は行っているが、現在は制限があり出来る範囲で行っている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	個人の希望に合わせて散歩や戸外に出るようになっている。重度の人にもリクライニング式車椅子にて対応している。	○	◎	○	家族が受診の付き添いをする時が外出の機会となっている。職員と犬の散歩に連れて行ったり、帽子をかぶって玄関先でお茶を飲むような機会をつくらしている。煙草を吸う利用者には、煙草がなくなったら職員が近くのコンビニまで付き添っている。
		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。	△	現在は制限がありなかなか実施に至っていない。				夏でも日陰になる場所に出て過ごせるよう支援している。玄関から出たところで、犬やカメを飼っており、利用者が外に出るきっかけにもなっている。重度の利用者も玄関先に出て過ごす機会をつくっている。
		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。	○	利用者の体調に合わせてリクライニング式車椅子にて対応している。			◎	
		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。	△	現在は制限がありなかなか実施に至っていない。				
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。	○	個別のケアができるよう情報を共有し、その人にあつた対応をしている。				
		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。	○	身体機能の低下を予防できるよう、日常生活動作の中で自ら出来る事はやってもらい、出来ない事を援助している。				
		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)	○	時間がかかっても、自ら出来る事はやってもらったり、声を掛けチャレンジしてもらおう関わっている。	○		○	
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。	○	利用者の出来る事や得意なことを日常生活の中で活かしている。				職員と、犬の散歩に行く利用者がいる。新聞広告でごみ箱をつくるのが上手な利用者がいる。季節に応じて壁面飾りや七夕飾りをつくったりしている。
		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、定期的に、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。	○	利用者の出来る事や得意なことを日常生活の中でやってもらっている。	○	○	○	
		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。	△	出来る範囲で対応しているが、現在は制限があり実施できていない。				
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。	◎	利用者自ら選んだ服を着用している。介助の必要な方は一緒に服を選ぶようにしている。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	◎	自ら出来る方は本人に任せ、介助の必要な方は、声を掛け意見を聞きながら援助している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	声を掛け意見を聞きながら援助している。				
		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。	◎	利用者の意見を聞き、対応している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	さりげなく声を掛けたり整えたりしている。	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	利用者や家族の希望に添ったところに対応していたが、現在は決められた場所に対応している。(移動サロンの利用)				
		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。	○	家族と共有している情報の中で利用者が好むような髪型や服装が保てるよう援助している。			○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事の必要性を理解し食事介助等をおこなっている。				併設小規模多機能事業所の厨房の調理員が買い物や献立づくり、食材選び、調理を行っているため、利用者が食事の一連のプロセスにかかわる機会はほぼない。 時には、利用者が食器拭きを行う場面をつくっている。  厨房には、利用者の好きな種類や寿司など献立の要望を伝えている。アレルギーのある人には、代替えを用意してくれている。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	△	片付けは一緒に行っていることもある。献立は利用者の意見を取り入れ考慮している。			×	
		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。	△	片付けは一緒に行っていることもある。				
		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。	○	アレルギーや好き嫌いを把握し食べれる工夫を行っている。				
		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。	◎	季節感のある献立に配慮している。			○	
		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)	◎	利用者の状態に応じてミキサー・キザミ・おにぎり等食事形態を変えて提供している。				
		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。	◎	利用者に応じて食器類を検討している。(摂取量の少ない方には小さめの器・おにぎりを食べる方には掴み易い皿等)			評価困難	
		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。	△	なるべく皆で食べるようにしているが、現在は一定の間隔を空けたり、時間差で食事をしている。			評価困難	
		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。	○	ミキサー食・キザミ食の場合、食事の内容を伝えながら食事している。		○	評価困難	
		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。	◎	食事摂取量の少ない利用者には、捕食(カロリーの高い飲み物)をすすめたり、水分摂取量の少ない方には、こまめに声を掛けたりしている。				
		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。	◎	タイミングを見ながら捕食を促したり、好みの飲み物を提供したり、低栄養・脱水にならないよう声を掛け摂取を促している。				
		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。	△	調理担当者にて話し合いを行っている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	ほぼ毎日食材の調達に行き、新鮮な食材を使用している。				
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアの勉強会などを行い理解できている。				口腔ケア時に目視している。食べ方、痛み、口腔内の異常があれば、看護職員に報告して必要時には、歯科医の受診を受けられるよう支援している。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	毎日の口腔ケアを行う中で、異常の早期発見に努めている。			○	
		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。	◎	月に一回、歯科医・歯科衛生士より口腔ケアについて講義・アドバイスをもらっている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	利用者に合わせて、手入れの援助を行っている。				
		e	利用者の方を引き出しながら、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)	◎	なるべく自分で歯磨きを行うよう誘導している。必要であればスタッフが仕上げの援助を行い口腔内の清潔が保てるよう援助している。			評価困難	
		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。	◎	異常時には担当医・家族に相談し歯科受診できるよう対応している。(歯科の往診対応)				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	排泄の失敗が自尊心へ与えるダメージ等・排泄の自立によって利用者が受ける心身へのメリット・デメリットを理解し関わっている。				ミーティング時に話し合い見直ししている。職員と看護職員の気づきをもとに検討している。
		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。	○	毎日利用者全員の排便の有無を確認しており、は排便の無い日をカウントしている。また、個々で排便困難時の対応をしている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	それぞれ排泄パターンが異なるため、個々に合わせた対応をしている。いつもと違う場合には、看護師に相談し対応している。				
		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々の状態にあった支援を行っている。	◎	利用者の状態に応じておむつの使用について検討・対応している。	△		○	
		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。	○	ポータブルトイレを使用してみる等の工夫を行い、なるべくトイレでの排泄を促す努力をしている。				
		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。	○	利用者に合わせてトイレ誘導を行っている。				
		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に支援している。	○	おむつ使用開始する際には、なぜ必要なのかを説明してから使用している。				
		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。	◎	利用者に合わせて選択・対応している。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	便秘傾向な方には水分摂取を促したり、腹部マッサージや温めることをすすめて、声を掛け促している。また、援助している。				
		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)	○	利用者の意見を取り入れながら決めている。	◎	
b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。			○	利用者の意見を取り入れながら、事故を未然に防げるような関わりをしている。				
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。			◎	出来る事はやってもらい、出来ない事のみ援助を行う。				
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。			○	拒否があった場合には、時間をおいて再度声を掛けたり清拭や手浴・足浴に変更し対応している。				
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い、異常時には看護師に報告・相談するようにしている。また、利用者の体調に応じて入浴対応している。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	把握し、それに合わせてトイレ誘導やおむつ交換を行っている。				現在3名の利用者が睡眠導入剤を使用している。夜は安眠できるように、日中は活動して体を覚めさせておくよう気を付けている。20時半くらいからは電気を徐々に消していき、利用者が就寝時間と認識できるようにしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	昼夜逆転をしている利用者には、昼間起きていられる工夫を行っている。				
		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。	○	屋間の過ごし方などを見直したり、りょうしゃの睡眠サイクルを検討したうえで最終的に医師に報告・相談している。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の体調・生活リズムに合わせて休息できるようにしている。				
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。	○	家族とも相談し電話のやり取り等できるようにしている。(携帯電話にも対応)				
		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。	◎	必要時には手助けをしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族とも相談し自室で携帯電話を使用してもらっている。また、固定電話を使用する場合はそっと距離をおくようにしている。(見守る程度)				
		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。	○	返事を書いたり、電話対応する方もいる。				
		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。	○	家族に相談し協力してもらっている。				

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
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。	△	定期的にお金を使う場面がある。				
		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。	△	希望時には買い物に行けるよう計画を立て可能な限り支援している。現在は実施できていない。				
		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。	△	近くのパン屋さんに買い物に行ったりしている。現在は実施できていない。				
		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うように支援している。	○	本人や家族と相談しながら支援している。				
		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。	◎	必要に応じて本人や家族と話し合うようにしている。				
		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)。	◎	基本的には事務所にて管理している。利用者が持つ場合には、家族と話し合いルールを決めるようにしている。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	家族・利用者と話し合いその時の状況に合わせて出来るサービスの提供を行っている。	○		×	現在は、特に行っていない。
<b>(3)生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	来られた時にわかりやすい玄関になっている。	◎	○	○	道路から見えるように看板を付けている。玄関前は車が止められ、そのままの道に通り抜けできる。
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、家庭的な雰囲気を持っており、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放風な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような感じになっていないか等。)	○	自宅で使用していた物を持ってきてもらい、そのまま使っている。居室は自由に使ってもらっている。	○	○	○	評価困難 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	毎日二回掃除・消毒(拭き掃除)・定期的な換気を行っている。				評価困難 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	散歩で外に出たり、レクリエーション等でイベントなども取り入れている。				評価困難 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	居室での一人の時間・リビングで他利用者との関わるの時間、思い思いの時間が過ごせるように関わっている。				
		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。	◎	ドアでしきり、使用中には必ず閉める。介助が必要な場合には中に入り、共有空間からは見えないように気をつけている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	自宅で使用していた使い慣れたものを持ってきてもらうことで、安心して生活できるよう支援している。	○			評価困難 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
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。	○	利用者が自立できるように物の配置などを気を付けている。				評価困難 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	基本的には、利用者にとって不安なものは目の届かない所へ置いたり、場所をお変更したりして対応している。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に入るように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほろろ、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	新聞や雑誌等、好きなときに見られるように、共有スペースに置いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、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)	○	鍵をかけることのデメリットも理解しているが鍵をしないと危険な状況であるということも理解し関わっている。	△	○	△	併設小規模多機能事業所と共通の玄関は、ナンバーロックを設置しており、解錠時は職員が操作している。ユニットの出入口には鍵をかけている。身体拘束についての法人内研修や新人研修時に鍵をかけることの弊害について勉強をしている。
		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。	○	鍵をかける必要性を説明し、理解してもらっている。				
		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る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)。	△	徘徊する利用者があり玄関から出て行く可能性がある為、玄関の鍵は昼夜ともにかけている。ユニットの入り口も基本的には鍵をかけている。(階段からの転落防止のため)				
<b>(4)健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	個別のケアができるようADL等の把握をしている。また、申し送りをおこなっている。(口頭・書面ともに行っている。)				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	身体状態の変化・異常に気づき、記録残スタッフ間の情報の共有・看護師への報告・相談を行っている。				
		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、看護師へ報告を行い、医師へ報告し指示を受ける体制ができています。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	◎	家族の希望があれば、希望する医療機関への受診をしている。	◎			
		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。	◎	家族の希望に応じて、治療をうけられている。				
		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。	◎	異常があれば、家族へ連絡し、必要に応じて医師から詳しい説明がきけるよう連携をとっている。				
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。	○	入院時、看護サマリー(記録用紙)を活用し必要な情報提供を行っている。				
		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。	○	早期に帰って来れるよう、情報交換を行っている。				
		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。	○	提携の医療機関を通じて情報交換を行い、対応できる体制をとっている。				
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。	◎	24時間看護師が在中しており異常時にはすぐに対応できるよう体制をとっている。また毎日医師が往診に来ておりいつでも連絡できる体制となっている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間、看護師が在中している。また、医師にも連絡がつくようになっている。				
		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。	◎	毎朝の検温や利用者の状態に応じた検温対応で異常の早期発見に努めている。又、治療に繋げている。				
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。	◎	看護師が把握している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服用忘れや誤薬を防ぐ為、ダブルチェックをしっかりとおこなっている。				
		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。	○	薬の変更があった場合、利用者やスタッフに伝え、何か変わったことがあった場合はすぐに看護師に報告するよう徹底している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	何か変わったことがあれば、記録に残し看護師・医師へと報告し対応している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族に医師より状態説明を行うとともに今後の治療方針や対応を相談し、その方針をもとにケアを行っている。				看とりの時期と医師が判断した時には、医師と家族が話し合い、その結果をもとに看護職員が家族と話し合っ方針を共有している。さらに、家族アンケート結果を踏まえた取り組みに工夫してほしい。
		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。	○	医師からの状態説明の後、看護師からの看取りケアについて説明を行っている。その後、看取りケアの情報をスタッフは共有し対応している。	△			
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	スタッフの力量を考え現状で出来る最大限のケアの提供を行っている。				
		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。	○	家族と話し合い、事業所として出来る事・出来ない事を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。	◎	何かあればすぐに対応出来るようになっており、今後の事も考え対応できるよう、医師に助言をもらいケアを行っている。				
		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)	○	家族が話しかけやすい、相談しやすい環境づくりに努めている。				
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。	◎	時期に応じて勉強会を行い対応している。				
		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。	◎	時期に応じて勉強会を行い対応している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	感染症が流行している際は、利用者だけでなく関わるスタッフの体調管理にも注意を促している。				
		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。	○	感染症が流行している際は、利用者だけでなく関わるスタッフの体調管理にも注意を促している。				
		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。	◎	ユニット入り口に手指消毒剤を置き訪問者への使用を促している。また、スタッフにも消毒・手洗いやうがい(出勤・退勤時)を徹底している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	家族面会時には、普段の生活状況を報告している。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。 2ヶ月に一回、写真を印刷して送付している。本人のいい写真が撮れた時には、家族の来訪時に渡すことがある。たとえば、事業所からどのような報告があれば家族は安心か、家族に聞いてみてはどうだろうか。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	面会制限は行っていないが、外での面会とし、距離を取り、短時間でやっている。面会の日時を決めて対応している。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	△	外部からの活動参加は控えている。日常の様子は写真等を送っている。	△		評価困難	
		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)	○	日常の様子を写真等で送ったりしている。	○		△	
		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。	○	家族が知りたい情報等あれば、報告を行ったりしている。				
		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)	◎	認知症や他にも同じようなケースもあるということや伝え、病気についての理解を深めてもらうことで少しでも関係が良くなるよう関わっている。				
		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)	◎	運営推進会議等を行い運営上の報告を行っている。(現在は書面開催)職員の移動等については、その都度、利用者に報告している。	△		△	
		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)	△	面会時に家族同士で会話してもらっている。(面会人数は制限している)				
		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。	○	利用者それぞれの状態に応じた対応を、スタッフの力量も考慮したうえで出来る限りの支援を心掛け、ストレスの少ない生活が送れるように関わっている。				
		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。	○	家族の面会時声を掛け、最近の状態などを報告している。その際に家族より意見や相談も聞かれている。			○	
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。	◎	契約し等に具体的な説明を行い、変更等あれば、その都度報告・説明している。				/
		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。	◎	退所時には、契約内容をもとに説明を行い、次に行く施設への情報共有を行っている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	文書で示し、説明している。				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	運営推進会議等を通じて地域住民と関わる機会を設けていたが、現在は文書開催としている。文書にて運営状況や日常の様子等を伝えている。		◎		犬の散歩などの時にはあいさつをしている。近くの人からは「散歩したね」などと声をかけてもらうことがある。さらに、地域活動が少ないような時期であってもつながりを持ってのような工夫はないか話し合ってみてはどうだろうか。
		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)	○	利用者とともに出来る範囲で地域行事への参加を行っていたが、現在は控えている。		◎	△	
		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。	△	地域の人々との関わりを控えている。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	地域の人々との関わりを控えている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りなど、日常的なおつきあいをしている。	△	地域の人々との関わりを控えている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	地域の人々との関わりを控えている。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	地域資源の活用等を控えている。				
		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)。	△	不特定多数の人々との関わりような働きかけ等も控えている。				

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	
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。	△	文書開催としている。	○		△	会議を文書開催している。活動報告書を約150名に送付している。	
		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。	△	文書にて報告を行っている。質問等あれば個々で対応している。			△	併設の小規模多機能事業所と合同の書面会議で、それぞれに利用者状況、活動報告を行っている。外部評価実施後には、結果と目標達成計画を報告した。さらに、会議メンバーが状況をより具体的に分かるような報告の工夫に期待したい。	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	文書にて報告を行っている。質問等あれば個々で対応している。			◎	×	意見をもらえるようお願いしているようだが、意見等は出ていない。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	現在文書開催の為、実施できていない。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	×	議事録を作成し、保管はしているが公表はしていない。					
<b>IVより良い支援を行うための運営体制</b>										
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。	◎	理念について管理者は、職員全員で関わる事が大切と考えており、ユニットごとに職員全員で話し合いを行い見直しをしている。					
		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。	◎	職員全員の意見を結集した理念を作成。ユニット入り口に掲載し職員や家族がいつでも確認できるようにしている。	○	○			
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。	△	以前は、他施設の運営推進会議や各種セミナーに参加していたが、現在は参加を控えている。					
		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。	○	勉強会や日々の指導により自己のスキルアップに努めている。					
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	賞与査定を行い、職員個々の意欲向上を謀っている。					
		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、ネットワーキングや勉強会、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る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)	△	以前は、運営推進会議等で積極的に相互訪問の機会を設け、サービスの質の向上に努めていた。現在は参加を控えている。					
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。	◎	職員同士話しやすい環境を作ったり、気になる職員には個人的に声を掛けるようにしている。			◎	◎	○	法人にいつでも相談できるようになっている。休憩時間は、順番に取っている。外国人実習生が季節行事を経験できるように、事業所内で正月にはおせち料理を食べたり、七夕には笹飾りを飾ったりできるようにした。	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	定期的に勉強会を開き、周知徹底している。					
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	勉強会やカンファレンスなどを開き、日々のケアを振り返った話し合いを行っている。					
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	利用者第一の考えを職員に浸透させるように努め、職員同士が気をつけ虐待が起きないように注意したり、おかしいと思えばすぐに施設長に報告している。				○	法人内研修、新人研修時に勉強をしている。
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員同士話しやすい環境を作ったり、気になる職員には個人的に声を掛けるようにしている。					
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。	◎	全職員が参加できるよう、参加する職員を変えて定期的に勉強会を開き、正しく理解できるよう努めている。					
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会の際に話し合うようにしている。					
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、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。	◎	状態に合わせて、必要時には家族に説明し理解してもらうようにしている。					
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	適応者には、身体障害者手帳や生活保護の申請を行い支援している。また、各制度の勉強会も行っている。					
		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。	○	利用者の状態に応じて、家族・本人に制度等を説明しその人にあった制度等を利用できるように関わっている。					
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	必要時には相談し、利用者の状態に応じて、家族・本人に制度等を説明しその人にあった制度等を利用できるように関わっている。					

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
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。	○	医師・看護師にも参加してもらい、勉強会をおこなっている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	×	勉強会を開き、医師や看護師も参加し、職員に対し指導をおこなっている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步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。	○	報告書に記録し(必要に応じてカンファレンスを行っている)各ユニットに配布し全職員が周知するようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	カンファレンスなどで、事故が起こらないよう対策を話し合い、事故防止に取り組んでいる。				
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。	○	苦情等あった場合の対応は職員に周知できておりその指示にて対応している。				
		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。	○	必要時には、市・町に相談するようにしている。				
		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。	○	些細なことでも対応するように心掛け、聞き取った意見には、速やかに対処・対策するよう話し合いを行うようにしている。				
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らせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	施設長や職員で話し合い、サービス改善に反映されるよう努めている。			△	意見等があれば言う人もいるが、聞くような機会は持っていない。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(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)	○	面会時等に意見や要望を聞き取るようにしている。	○		○	運営推進会議の書面会議時に意見を出すような機会はあまる。来訪時に聞くなどしている。
		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。	△	利用者・家族より要望等あれば、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らせている。	○	日々の申し送り等で職員の意見を聞くよう努めている。また、職員が働きやすいようシフトにも配慮している。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	気付きや提案を言いやすい関係を築きながら、利用者本位のケアが実践できるように努めている。			○	ミーティング時に聞いている。職員からの提案があれば、まずは試してみることをすすめ、その後で話し合っている。
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。	△	年に1～2回程度自己評価を行っている。				外部評価実施後には、結果と目標達成計画を報告した。モニターをしてもらう取り組みは行っていない。
		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。	△	職員の意見も取り入れ、勉強会の内容等を考慮している。				
		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。	△	事業所全体で取り組もうと努力はしている。				
		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。	△	適宜、運営推進会議(文書開催)等にて報告を行っている。	△	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	運営推進会議(文書開催)等にて報告を行っている。				
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)	○	災害時マニュアルを作成し、掲示している。				事業所内で毎月末に、火災・水害等、想定を変えて避難訓練を行っている。さらに、地域等との協力・支援体制を確保できるような取り組みもすすめてほしい。
		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。	△	消防署の協力を得て、防災訓練を実施しているが、夜間帯の防災訓練は実施していない。(夜間緊急連絡対応は行っている。)				
		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。	○	防災バッグを利用者一人ひとりに用意して頂き、賞味期限などを定期的に確認している。				
		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。	△	以前は、年2回の消防訓練の際に地域の人や消防士の方と話す機会があったが、現在は控えている。	△	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	以前は、年2回の消防訓練の際に地域の人に参加してもらう機会があったが、現在は控えている。				

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
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)	◎	事業所で取り組んでいるケアや日々行っている実践等についているいな地域で講演会を開催。情報の発信や実践報告等を行っている。				法人が相談にのっているが、事業所としては取り組んでいない。    特に取り組んでいない。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談等あれば対応しその人にあつた制度等の情報提供を行っている。		△	△	
		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)	△	地域のイベント等には参加し交流していたが、主催としての開催はできていない。現在も控えている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	以前は、職場体験や実習の受け入れの要請があれば対応していたが、現在は要請の受け入れはしているが、中止となっている。				
		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)	△	以前は、地域イベント等に利用者と積極的に参加していたが、現在は控えている。			x	