

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

—サービス向上への3ステップ—

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成30年9月26日

【アンケート協力数】※評価機関記入

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

※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	3870104811
事業所名	グループホーム軽井沢
(ユニット名)	さくらんぼ
記入者(管理者)	
氏名	町田 智美
自己評価作成日	30年 8月 1日

<p>【事業所理念】※事業所記入 心の視線を合わせ、お一人お一人が必要な存在でありご自身の居場所と確信して頂けるよう支援する。</p>	<p>【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 1.毎週金曜日に昼食作りに取り組んでいる。調理の参加は難しいが味見や盛り付けの参加ができるよう取り組んでいる。 2.施設内の行事に参加してもらえるよう利用者家族や地域役員への声掛けや案内のお知らせの回覧に努めている。その結果、1.後片付けの参加はできているが盛り付けの参加が出来ていない。2.周知に努めているが参加に繋がっていない。決まった家族のみ参加に留まっている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 秋祭りに神輿が来たり、町内会の掃除に参加したりして交流している。また、近所の保育園と行き来して交流を続けている。前の道路の掃除を不定期ではあるが継続している。 今夏、前の道路で花火をした際には、回覧板で日時を知らせ、参加者にプレゼントも用意した。子供が3人参加したようだ。 利用者のご主人の葬儀に付き添ったり、家族が遠方の場合には緊急対応時、家族到着まで付き添ったり、病院介助なども支援している。 週に1回程度、食事を手作りする日を設けており、利用者が調理にかかわる場面をつくっている。</p>
--	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	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
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>△ 何をしたいのか、何を思っているのかを聞いたりしているが理解、把握まではいけていない</p> <p>○ 個人個人に合った対応を伝え、話し合い、対応に努めている</p> <p>△ 面会をご家族様との話し合いの場としているが、出来てない方もいる</p> <p>○ 気付いた事、感じた事は記録、申し送りノート等に残している</p> <p>△ 普段の接し方として慣れてしまっている部分がある</p>	○			<p>月に1回のユニット会議時に、利用者の課題や意向、ケアについて話し合う時間を設けており、その内容をノートに記録している。</p>
2	これまでの暮らしや現状の把握	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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)</p> <p>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。</p>	<p>△ 習慣やこだわりの部分は分かっているが、それに対するフォロー的な事までできかねている部分がある</p> <p>○ 記録や申し送りノート等を参考にして、把握に努めている</p> <p>△ 記録は細かく書くように努め、申し送り時や口頭でも職員間で把握できるよう努めている</p> <p>△ 記録や職員間での話し合い等で把握に努めている</p> <p>○ 利用者の言動、職員が感じた事、思った事等を参考に一人一人の日々の過ごし方について把握に努めている</p>				<p>入居時に生活歴や既往歴、身体状態などの情報を聞き、基本情報シートにまとめている。 入居後、馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境の情報は聞いているが、職員間の口頭での周知にとどまっている。</p>
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)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○ ユニット会議等の話し合いの場で個人の意見を出し合い検討している</p> <p>○ 利用者の日々の過ごし方や言動をよく観察し、職員間で話し合い、必要な支援を見出す事に努めている</p> <p>○ 本人にとってより良い暮らしができるために何が出来るのか、何を必要とするのかを考え、課題をあげている</p>				<p>月に1回のユニット会議時に、ケアカンファレンスを行っており、介護計画見直し時期の利用者には参加してもらっている。しかし、発言は少ないようだ。利用者の課題や意向、ケアについて話し合った内容を踏まえて職員で検討している。</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○ 本人の思いや家族の意向も取り入れ、見合ったプランを作成できるよう努めている</p> <p>○ 本人が抱えている課題やケアのあり方について明らかにし、よりよく暮らすために何が必要か等、本人家族を含め、各関係者が意見を出しあっている</p> <p>○ 出来る範囲でリビングで過ごす時間が保てるよう努めている</p> <p>△ ごく一部の方に限られている</p>	○		△	<p>ケアカンファレンスで話し合った内容をもとにして介護計画を作成している。 家族には事前に意向を聞くが「お任せします」「本人の好むように」と言われることが多い。 さらに、いろいろな人の意見やアイデアを反映した計画作成に工夫してほしい。</p>
5	介護計画に基づいた日々の支援	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>△ 職員によって把握、理解が難しい時はその都度話し合いや意見交換を行っている</p> <p>○ 記録は細かく残し、職員間で話し合い、意見や問題点を話しあう、よりよい支援につながるよう努めている</p> <p>○ そのままの状況、状態を残すようにしている</p> <p>○ 報告、意見を出し合う等している</p>	△		○	<p>介護記録のファイルに綴じて共有している。 新たに計画を作成した際には、申し送り時に確認するよう伝達している。 介護計画に番号を振っており、介護記録に番号を記入して記録するように努めているが、記録がまばらで実践したかどうか分かりにくい。 ユニットによっては、月1回、サービス提供状況報告書に達成度を5段階で示している。 変化があれば記入するようだが、記入量は少ない。 口頭でのやり取りにとどまっている。</p>

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た見直しを行っている。	○	状態の変化に対応できるよう見直しを行っている			◎	利用者個々の担当職員が期間を管理している。それをケアマネジャーが管理している。
		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。	○	変わりがないか、様子の確認、把握に努めている			○	月に1回のケアカンファレンス時には、暮らし、ケアなど全体的に現状確認を行っている。
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に応じた計画を作成できるよう、その都度関係者等と話し合いを行っている			○	看取り支援時、退院時など、状態変化時に見直しを行い、新たな計画を作成している。
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。	○	月一回のユニット会議、緊急性のある場合はその都度話し合いの場を設けている			○	月に1回ユニット会議を行い、ノートに議事録を作成している。緊急の話し合いは口頭で行い、決定したことがあれば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。	○	それぞれの意見を素直に話せるよう、場の雰囲気には気を付けている				
		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に開催日時や場所等、工夫している。	△	会議当日の夜勤者は時間の都合もあり、中々参加できていない				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	会議の内容はノートに取り、口頭での伝達もしている			△	欠席者には、管理者が議事録を見て確認するよう口頭で伝えているが、確認したかどうかは不確かなままになっている。
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。	○	申し送りのノートを作成し、口頭での伝達も行っている			○	職員間で共有するべき内容については、全て申し送りノートに記入して伝達している。職員は確認後サインをしている。
		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えるようにしている。(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)	○	重要な事はノートを活用するだけでなく、口頭でも全ての職員に伝えるよう申し送りを行っている	○			
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	△	一人一人にまでしたいことを汲み取れず、利用者自身のしたいことよりも、職員がしてあげたい事の方を行っているように思う				
		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)	○	行動する前に声掛け等を行い、意思確認を行うように努めている			△	更衣時に洋服を選べるよう支援することはあるが、職員が決めて提供するような場面が多い。
		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。	○	本人の意思を尊重し、見守りやお手伝いで支援を続けている				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	一人一人のペースを大切にしているが、普段の関わり慣れ等で職員のペースやタイミングを進めている事もある				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者に喜んでもらえるような言葉や行動を考えながら支援している			△	「お手伝いしていただけますか」と家事参加をお願いすると、「はい」と応え、エプロンを付けて台所に立ち、職員と一緒に洗物をする利用者の様子がみられた。職員は「ありがとう」とお礼を伝えていた。しかし、一部の利用者への支援にとどまっている。
		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。	○	日々の支援の中から読み取る力を養っていきけるよう寄り添うことに努めている				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	理念に添うように話し合っているが忙しさの中で意識が欠けていることもある	◎	◎	○	ユニット会議時にミニ勉強会を行い、認知症やグループホームについて(人権や尊厳などの内容も含む)など基本的な内容を勉強している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	利用者一人ひとりのプライドや気持ちを傷つけないよう気を付けながら対応している			△	調査訪問日、職員は落ち着いた声のトーンで利用者にかかわっていた。しかし、職員が先きに誘導するような場面が多くみられた。
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	利用者の表情や言動で気持ちを汲み取りながら介助を行っている				
		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。	○	本人の確認を怠らず、配慮に心がけている			○	本人に聞いてから入室していた。
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	理解を深めるため、随時話し合いをしている				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教えをもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者一人ひとりに出来る事を見つけ、無理のない程度にお手伝いやレクに参加され、その都度感謝の気持ちを表すように努めている				
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士での会話や行動を大切に見守りを行っている				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする。孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらつ場面をつくる等)。	○	関係性を把握し、職員が間に入ったり、場の雰囲気作りに努めている			○	ユニット間を行き来している利用者の様子がみられた。また、他ユニットの利用者とおしゃべりするような場面をつくっている。おやつ時間には、みなで同じテーブルを囲めるような場面をつくっていた。
		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。	○	間に入り仲裁に努めている				

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
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。	○	利用者との会話の中や、家族から話を聞いて把握し理解できるよう努めている				/
		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。	×	地域との関係性までは把握できていない				
		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。	×	こちらから会いに行くことは中々実現できてはいないが、利用者によっては施設の方まで会いに来られる知人等もいる				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	いつ、どなたでも訪れられるよう、雰囲気作りに努めている				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	利用者の様子や意思を尊重し、なるべく外出できるように取り組んでいるが、日々の流れによっては出来ない時もある	△	◎	△	日々散歩などに出かけるが、機会は少なめで限られた利用者になっている。 また、1月には近くの神社に初詣に出かけたり、喫茶店やお花を見に出かけているが、不定期で機会は少ない。
		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。	×	取り組めていない				玄関先やベランダに出て過ごせるよう支援することもあるが、機会は少なく、ほほえないような人もいる。
		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。	△	体調を考慮しながら、散歩や日光浴が出来るよう取り組んでいる			△	
		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。	△	イベント事や外食などに取り組んでいるが、地域の人々と触れ合う事は少ない				
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。	○	定期的に認知症についての話し合いの場を設け、職員一人ひとりが正しく理解し、普段の支援に繋がるよう努めている				
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々、それぞれが気付いた点を話し合い、より良い支援の方法を探りながら、向上や現状維持に努めている				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行動している。(場面づくり、環境づくり等)	○	利用者の持てる力を発揮できるような声掛けや場面づくりを行っている	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	利用者一人ひとりの性格や有する力を把握し、本人の意思ややる気を尊重している				昼食後には、利用者が自主的に自室から糸糸玉を持って来て居間で編み物をしていた。 カラオケの時間をつくったりしているが、さらに、利用者一人ひとりが張り合いや喜びのある日々を過ごせるような支援の工夫について話し合ってみてほしい。 職員の中にはレクリエーションを増やしたいと話す人もいた。
		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。	△	認知症のレベルや重度の利用者は難しい点があると思い、取り組めていない	○	◎	△	
		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。	×	消防訓練の参加など限られているが出席できるように取り組んでいる				
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の意思を尊重しつつ、一緒に選ぶなどし、おしゃれを楽しんでもらえるよう努めている				利用者個々に、季節やその日の気温に合った似合う服を着て過ごしていた。 重度の利用者も、洋服に着替えて過ごしていた。中には、後ろ髪が乱れているような人も見受けられた。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	家族の希望も聞きつつ、美容室へお連れした際には本人の好みに合わせて整えられよう支援している				
		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。	○	選択肢を広げ、選びやすい問いかけをするように気を付けたり、一緒に考え、アドバイスをしている				
		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。	○	本人と相談しながら一緒に選んでいる				
		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)	○	さりげなく整えられるよう努めている	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	○	なるべく本人や家族の希望に添えるよう努めている				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	訪問理美容師を依頼している			△	

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。	○	理解するように努め、一人ひとりに見合った食事形態や量などを確認しながら支援している				<p>法人内施設の厨房から出来上がったおかずが届くようになっている。その他は事業所でつくっている。週に1回程度、食事を手作りする日を設けており、利用者が調理にかかわる場面をつくっている。その際、歩行が自立している人は、時々食材の買い出しに職員と一緒にやっている。</p> <p>昼食はカレーで、利用者の好みに応じて、ルーとご飯を別に盛っていた。食事を手作りする日は利用者の希望を聞き、麺類を多く採り入れている。昔なつかしいものや季節感などはあまり反映されていない。</p> <p>入居時に持ち込んでもらっており、個々に自分専用のものを使用している。カップは軽いプラスチックのものを使用している人が複数いた。</p> <p>昼食中、職員は利用者のサポートに徹し一緒に食事はしていない。また、休憩時間の職員もいた。職員が利用者と同じものを食べる機会はずっとない。</p> <p>調査訪問日は昼食がカレーであったが、調理中のおいなどは感じなかった。ユニットによっては、サラダに手を付けられない利用者には、「カボチャサラダよ。ホクホクしておいしいよ」とすすめていた。さらに、利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるように支援を工夫してほしい。</p> <p>食事を手作りする日に当たった職員は、他職員にアイデアなどを聞きながら献立を決めているが、口頭でのやり取りにとどまっている。</p>
		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。	○	出来る範囲で協力してもらい、ねぎらいの言葉を掛け合っている				
		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。	○	自ら進んで参加されるようになったり、日々の習慣にもなっている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	本人の会話の中や日々の食事の仕方を見つつ把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節の野菜、果物を提供できるよう心掛けている。また、利用者の好みに合わせた食事作りにも取り組んでいる			◎	
		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)	○	一人ひとりに合わせた食事形態、また、おいしそうに見える盛り付け方や食器にも気を配っている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	本人が使用されていた物を使用している				
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	一緒に食事をしていないが、食事中の見守りやサポートは行っている				
		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。	○	他の利用者と同じテーブルで食事や会話、雰囲気味わえるよう、セッティングしている				
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事、水分摂取量は記録に残し、利用者一人ひとりの状態把握に努めている				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事形態を工夫したり、医師とも相談をし、栄養補助食品などで補ったりもしている				
		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。	○	栄養士のアドバイスは受けてはいるが、必要に応じて食事形態を見直したりしている				
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	調理用具は除菌、漂白を心がけ、食品は早めに使い切るようにしている				
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。	○	職員一人ひとりが必要性を考えながら、口腔ケアを行っている				<p>口腔ケア時の目視にとどまっている。自立している利用者は本人に任せているため、異常時以外は把握はしていない。</p> <p>洗面台に、コップに歯ブラシと歯磨き粉を立て用意しておき、食後に歯磨きの声かけをして、あとは本人に任せたり、介助したりしていた。他者のものを使用する人が見受けられた。またとても短い時間で済ます人などもあり、支援の配慮について検討してはどうか。</p>
		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。	△	自身で口腔ケアを行える利用者については、中々口の中の状態までは把握できていない				
		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。	△	定期的な歯科の訪問時に、利用者へ直接指導を受けられる事もあるが、職員が学ぶ事は少ない				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	利用者自身が自発的に洗浄を行っている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後声掛けをし、見守りや介助を行っている				
		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。	○	異変に気付いたら、家族への報告、訪問の歯科医に受診を依頼している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	利用者の状態に応じて、おむつを使用する際は職員同士での話し合いは行っている				職員の気付きなどがあれば、口頭で検討している。
		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。	△	なんとなくは理解していると思うが、深く考えながら支援しているとは言い難い				
		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)	◎	排泄チェックをつけ把握できるように努めている				
		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。	○	利用者の状態に応じて、より良い方法を見つけられるよう、その都度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。	○	利用者の状態に応じて、より良い方法を見つけられるよう、その都度話し合いを行っている				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	本人の様子や排泄チェック表を確認しながら、さりげない声掛けや誘導を行っている				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方向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。	○	本人や家族の希望を優先にし、時間帯に応じて選択し使用している				
		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。	◎	用途や時間帯に応じて使い分けている				
		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)	△	軽めの運動や乳製品を摂取できるよう促しているが、薬に頼りがちにもなっている				
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)。	○	予定は決めてはいるが、本人の状態や希望にそって変更できるようにしている	◎		○	利用者個々に3日に1回ほどの入浴ができるよう入浴管理表を付けている。 長さや湯温などの希望を聞き、シャワーが耳に掛かることを嫌う利用者などには介助に工夫している。 入浴剤を入れたり、入浴時間を気にする人には時間を事前に伝えるようにしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	一人ひとりがゆっくり落ち着いて入浴できるよう支援している				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来る所は行ってもらいながら、見守りしている				
		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、予定を変えている				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェックを怠らず、本人の状態を注意深く確認している				
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。	○	夜勤帯の記録や申し送り等を参考に把握に努めている				眠りスキャンを導入して、体動(寝返り、呼吸、心拍など)を測定し、睡眠状態をパソコンで把握管理しているケースがある。 ユニットによっては、多数の利用者が薬剤を使用している。 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、ケアで工夫できることはないか話し合ってみてはどうか。
		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。	○	原因を話し合いながら探っていき、良い方法を見つけられるよう取り組んでいる				
		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。	○	改善に向けて、医療とも連携しながら、日々の過ごし方や関わり方等を工夫し支援している			△	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者一人ひとりの日々の様子や状態も把握しながら、休息の時間が取れるよう声掛けていく				
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。	△	中々電話を掛ける、手紙を書くという場面を作れず、取り組めていない				△
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	掛かってきた電話を取り次ぐ等はしているが、こちらから掛けたり、手紙を書くことに取り組めていない				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があれば、いつでも電話できるよう配慮している				
		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。	△	届いた手紙や葉書等は本人に渡してはいるが、返信まではできていない				
		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。	△	本人の希望があれば家族に相談し、協力してもらっているが、積極的に手紙や電話をくれるようにはお願いできていない				

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
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。	△	本人がお金の心配をされていたりすることは理解しているが、職員一人ひとりが理解できているとは言い難い				/
		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。	×	一緒に買い物へ行く事はあるが、本人がお金を所持し、使う機会をつくれていない				
		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。	×	買い物ができるようサポートは行っているが、働きかけはできていない				
		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えるように支援している。	△	本人や家族の希望があれば、お金を所持する場合もあるが、使えるように支援できていない				
		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。	△	所持する場合は本人や家族と話し合いを設ける				
		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)。	○	施設管理となっており、本人や家族の同意を得ている				
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。	○	出来る範囲で対応できるよう取り組んでいる	◎		◎	ご主人の葬儀に付き添ったり、家族が遠方の場合には緊急対応時、家族到着まで付き添ったり、病院介助なども支援している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	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。	○	玄関を入るとリビングになっており、すぐに対応しやすい	◎	◎	△	平屋で2ユニットが並んで建つ造りで、玄関は別々になっており、気軽に出入りができる。山が近く、玄関周りは落ち葉が多い。親しみやすさという点から、さらに工夫してはどうか。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等)。	○	特別な物品は置いておらず、さりげない仕様にして一般と変わらない風景となっている	○	◎	△	台所のシステムキッチンを新しくしていた。居間や廊下に行事などの写真を掲示しているユニットもあるが、家庭的な雰囲気という点から視ると殺風景さも感じる。
		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。	○	日々の掃除、汚れた際にはすぐに掃除するよう心掛けている			○	テレビは小音量で一日点いていた。窓から自然光が入り、天窓には日よけを付けていた。吹き抜ける天井で天井扇を回していた。
		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(生活感や季節を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の花などを飾ったり、行事のイベントを取り組んでいる			△	季節感や生活感を感じるものは少ない。
		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。	○	自由に思うままに過ごせられよう、利用者一人ひとりの行動を尊重している				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	トイレ、浴室を使用の際は必ず扉を閉めるよう心掛けている				
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おものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時に使い慣れた物を持ってきて頂いている	○		○	写真を貼ったり、テレビを持ち込んで見たりしていた。好きな映画スターのポスターを貼っているところもあった。子供が好きな利用者は、新聞に載っている子供の写真の切り抜きなどを貼っていた。
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。	○	廊下やトイレ内などに手すりを取り付けていたり、それぞれの居室にはネームプレートや、場所を把握できるように「トイレ」「風呂」と紙に書いて貼っている				トイレには表示をしてアコーディオンカーテンにしていた。居室前に小さいホワイトボードを掛け、名前を記していた。昼食後、部屋間違いをする利用者があり、職員が自室に誘導していた。
		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。	○	その都度検討し、利用者が安心して行動できるよう努めている				
		c	利用者の活動意欲を醸成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)	△	居室内は本人の自由に、馴染みのものが置かれているが、リビングにはあまり置かれていない、使用の際は職員が見守り、付き添っている				
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)	○	拘束等の講習を受け、職員間で問題点や今後の取り組みについて話し合う場を設けるよう努めている	◎	○	◎	日中、玄関やユニット入口は施錠していない。月1回のユニット会議時にミニ勉強会を行い、身体拘束などについて(拘束の弊害も含む)学んでいる。
		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。	○	家族の理解が得られるよう話し合いを行い、安全に努めている				
		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済むよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	利用者の日々の様子や言動を把握し、さりげなく同行して外出している。また、理由や目的等を探りながら付き添い、職員間で話し合っている				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	△	情報共有はしているが、職員一人ひとりがすべて把握できているとは言い難い				/
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	気付いたこと、気になった事など、細かい事でも記録に残すようにし、口頭でも他の職員へ伝達できるように努めている				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になる事があれば、その都度報告や相談できるよう連携を図っている				

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
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。	○	本人、家族と話し合い、希望する医療が受けられるよう支援している	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	本人、家族が納得を得られるような医療を受けられるよう支援している				
		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。	○	通院の仕方は家族と話し合い、受診の際は結果をその都度報告している				
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。	○	施設での過ごし方、習慣的な事柄等、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。	○	病院や家族と連絡を取り合ったり、入院先へ行き、関係者に状態を聞き、情報交換に努めている				
		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。	△	かかりつけ医との応相談により、入院先が決まる事が多く、中々病院関係者との関係づくりとまでは行っていない				
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。	◎	医療面で分からない事は、常々相談をしている。介護の面で出来る事を指導していただいている				
		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時間対応できることになっている				
		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。	◎	週に一回の看護師による健康管理や、状態により早めにかかりつけ医に相談したりと、早期発見、治療に取り組めるよう努めている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	△	全て理解しているとは言えない				
		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。	◎	その都度、他の職員と確認を行っている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	異変が見られれば医師に報告している。特に精神薬については注意深く観察している				
		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。	○	状態の変化を見逃さないよう、記録や申し送りノート、口頭でも職員が共有、把握できるようにし、かかりつけ医や家族にも報告している				
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。	◎	入居時に終末期のあり方についての話し合い、また状態の変化ごとに家族に報告し、意向を確認しながら支援している				この一年間では看取り支援の事例がある。入居時の説明の後は、医師から「もうそろそろ話し合いの場を」と話があれば、家族、職員も含め話し合いの場を持ち、方針を共有している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者と話し合い、方針を共有している。	◎	関係職全員で意向を共有し合って、統一した支援に努めている	○			
		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。	○	話し合いを行い、職員それぞれの思いや力量を把握し、最大限できる支援に取り組めるよう努めている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	その都度十分に説明、話し合いを行い、理解や同意を得ている				
		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。	○	状態変化に応じた対応が職員統一して行えるよう、家族、かかりつけ医と連携体制を整えている				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	いつどのような時でも家族の相談や悩みを聞き、受け入れる事ができるよう努めている				
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。	○	定期的に感染症について学ぶ場を設けている				
		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。	×	話し合いやマニュアルはあるが訓練の体制までは整えていない				
		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。	○	テレビ、新聞等の情報に施設でも発生しないよう注意し、予防に取り組んでいる				
		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。	○	流行時期は特に予防に徹し、情報収集にも努めている				
		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。	◎	食前、排泄後、外出後等、その都度手洗いや消毒を心がけている、また、来訪者にも促している				

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。	○	本人についての情報を共有しながら、関わる皆がより良い関係性を築いていけるよう努めている				春の花見や夏の花火、冬のクリスマス会など行事時には案内をしている。また誕生日などにも案内しているが、決まった人の参加になっているようだ。 月1回のかから版(写真掲載多い)のほか、毎月、担当職員から、暮らしの様子や変わったことなどを手紙にして送付している。 運営推進会議時に職員の交代やベランダ、キッチンなどの設備改修について報告した。しかし、会議に参加しない家族は知らない。会議録は家族に送付していない。
		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)	◎	面会の時間に制限はなく、いつのような時でも快く対応できるよう努めている				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	行事やイベント時には案内をさせていただいている	◎			
		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〕	◎	毎月手紙を送り、近況報告させていただいている。また、面会時にも様子をお伝えしている	◎			
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	知りたいことや不安に感じていること等はお聞きし、分かる範囲で伝えられよう努めている				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	本人の思いや接し方等、出来る限り伝えることができるよう努めている				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	行事、イベントの案内はしているが、その他の事柄までは報告していない	△			
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	行事の参加の声掛けは行っているが決まった家族しか参加できておらず、交流とまでは言えない				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	リスクが伴うことについてその都度慎重に話し合い、同意を得られるよう努めている				
		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。	○	来訪時には話す時間が持てるよう心掛けている			○	
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。	◎	丁寧に誠意をもって話を進められるよう努めている				/
		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。	○	話し合いの場を設け、納得のいく話ができるよう努めている				
		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)	◎	具体的に説明し、同意が得られるよう話し合いを行っている				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の集まりやイベントへの参加をできる範囲で行っている		◎		秋祭りに神輿が来たり、町内会の掃除に参加したりして交流している。 また、近所の保育園と行き来して交流を続けている。前の道路の掃除を不定期ではあるが継続している。今夏、前の道路で花火をした際には、回覧板で日時を知らせ、参加者にプレゼントも用意した。子供が3人参加したようだ。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域の方々との交流は少ないが、散歩へ出た際には挨拶をしたり、行事等への参加、施設でのイベントへの案内を行っている		○	△	
		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。	△	増えているかどうかは把握できていない				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	近くの保育園の園児や先生方が来られたりする機会はある				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	挨拶程度だが、施設の人だという事は分かって頂けている				
		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)	×	交流が少なく、支援してくれるような働きかけは行っていない				
		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。	△	中々把握できるまでに至っておらず、本人の力を発揮できる機会が少ない				
		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)。	△	諸施設までの働きかけや取り組みは行っていない				

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	参加を促してはいるが、中々集まっていたくない	△		△	地域には回覧板で会議開催の案内をした。利用者や家族の参加は毎回ではない。
		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。	○	利用者の現状についてはその都度報告を行っている			○	利用者やサービスの実績のほか、勉強会の内容や事故報告なども行っている。外部評価実施後は、口頭で評価結果と目標達成計画内容について報告している。
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	それぞれの意見や提案を聞き、日々の支援に組み込み活かすことが出来る様努めている			○	会議参加を増やすための話し合いをした際のメンバーからの発言を参考に、夏の花火大会の案内にお菓子詰め合わせの引換券を付けた。その取り組みで子ども3人の参加があり、利用者がたいへん喜んだ。そのような取り組みは次会時に報告した。
		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。	○	日程や時間帯については、なるべく多くの人が参加できるよう配慮、工夫をしている			○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	担当課に提出している				
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	一人ひとりが理念に添った支援に取り組めるよう、理解、認識できる話し合いの場を設け、日々に取り組んでいる				
		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。	△	地域の人たちまでは伝い切れていない	○	○		
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。	○	ケアや力量を把握し、また希望があった際には研修や講習を受けられるよう促している				
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	一人ひとりがスキルアップできるよう話し合いや実践に取り組んでいる				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	職員それぞれの意見や考え方を聞き、反映できるよう努めている				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	現場で活かせるような機会作りを努めている				
		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。	○	相談にのるように努めている	○	○	○	休憩時間を確保している。ストレスチェックを1回行っている。法人代表者に、いつでも相談に乗ってもらえるようになっている。
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。	○	研修や話し合いの場を設け、理解を深めている				
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	どんな些細な事でも話し合い、相談出来る機会や雰囲気づくりに努めている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	その都度本人との話し合い、解決にむけて速やかに対応している			○	委員会で話し合ったり勉強会で学んだりしている。
		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。	○	職員の様子や、現場の雰囲気等にも注意を払い、見逃さないよう努めている				
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。	○	定期的に勉強会は行っており、分からない事があれば質問してもらおうよう促している				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	その都度確認し合うようにしている				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	理解を得られるよう話し合いに努めている				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	一人ひとりが詳しく理解しているとは言い難い				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	詳しい事まで情報提供できてなく、支援までとりつけていない				
		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。	○	必要に応じて、相談や協力を得られるようにしている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し、目につく場所に置くようにしている					
		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。	△	定期的な訓練までは行えておらず、すべての職員が実践力を身に付けているとまでは言い難い					
		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。	○	その都度、ヒヤリハットにまとめ、職員それぞれが理解し、防止に努めることができよう話し合っている					
		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。	○	申し送りやユニット会での話し合いをふまえ、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。	△	マニュアルはあるが検討までは行えていない					
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	その時々と場合によって、順次対応している					
		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。	○	速やかに対応し、互いに納得のいく解決が出来る様努めている					
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)	○	本人の言葉や思いを大切に、日々の生活に活かす事ができるよう支援している			△	運営推進会議に参加する利用者は機会があるが、同席するのみにとどまっている。参加しない利用者についてはほぼ機会がない。	
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	いっどのようなことでも伝える事ができるような環境作りに努めている	◎		○	個別に聞いている。職員に名札を付けて欲しいとの要望があり、首に吊るすことはケア時支障があるため、玄関に職員の写真と名前を掲示した。運営推進会議に参加する家族は機会がある。	
		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。	○	掲示にて公共の窓口の提供をお知らせしている					
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	現場にきた際や電話などでも、いつでも意見や要望を話し合える機会を設けている					
		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。	○	話し合いの場を持ち、施設一丸となって利用者の支援に取り組めるよう努めている			○	職員の話し合いで週に1回食事を手作りする日を設けた。	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	取り組めるよう努めている					
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	意見を出し合い個々の意識レベルの確認ができています					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	実践で活かすことができるようプランに取り入れ、全体で取り組んでいる					
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	家族にも理解してもらえるよう報告し、話し合いに応じている	△	△	△		外部評価実施後の運営推進会議時に、口頭で評価結果と目標達成計画内容について報告している。モニターをしてもらう取り組みは行っていない。
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	結果や成果を取り上げ、今後への活かし方や問題点についても考えるようにしている					
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルは作成しているが、実際に起こった場合にどこまで動けるのか把握できていない					
		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。	○	消防隊員を交え、夜間帯や日中を想定し防災訓練を行っている					
		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。	△	定期的な、非常用物品の点検までは行えていない					
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	地域の防災訓練には、利用者と共に参加し、少しでも施設の事や利用者について知ってもらえるよう心掛けている	△	○	○		9月の団地防災訓練に利用者に参加した。参加者からの要望で車いすを貸出し、押し方について講習した。事業所の避難訓練時には回覧板で日時を知らせ案内したが、地域の人の参加にはつながらなかったようだ。5月の運営推進会議時には土砂災害策について話し合った。今後もさらに、立地条件なども踏まえて地域の人達と一緒に訓練を繰り返してほしい。
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	消防隊員の指導や自治会主催参加、他事業所との取り組みあいの情報交換は行っているが足りない部分もあるため課題である					

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	△	運営推進会議等で認知症についてを取り上げ、地域の方々にも参加してもらえるよう促してはいるが、中々集まることができず情報発信とまでいっていない				相談されたら対応するが、その他には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。	○	相談がある際は快く対応できるよう努めている		△	△	
		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)	△	イベントや行事がある際は参加してもらえるよう情報を提供しているが中々集まる事ができていない				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	研修実習の受け入れに協力し人材育成に努めている				
		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)	△	密とまでは行っていないが地域活動には参加している			×	特に取り組んでいない。