

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

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

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成29年8月24日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3870102732
事業所名 (ユニット名)	グループホーム蒼い鳥 1F
記入者(管理者) 氏名	丹下 実子
自己評価作成日	平成29年8月1日

(別表第1の2)

【事業所理念】 【自分らしく】 地域に密着したサービスを行い、馴染みのスタッフにより利用者様へ安心・安全に生活して頂けるホームを目指す。また併設のクリニックと連携をとりながら、健康管理にも努める。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 問題点1 地域とのお付き合いが出来ていない。 運営推進会議などで情報をいただき、参加する計画を立てました。地方祭でお神輿が施設に入ったりはするが、こちらから出て行く働きかけは出来ていない。年に一度の地区の防災訓練、小学校の文化祭への参加のアドバイスをいただきました。実施したいと思っています。 問題点2 日常的な外出支援が出来ていない。 ご家族の協力も得て利用者様を馴染みの場所、懐かしい場所へお連れする計画をしました。日常的にはまだ困難ですが、4月お花見に御家族の協力も得、外出出来ました。ドライブ中心の外出でした。 問題点3 居心地の良い空間作りが出来ていない。 職員と一緒にアルバム作り・おやつ作り・植物を育てる計画をしました。9月入居者様の入れ替えもあり、出来ていません。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 昨年リニューアルオープンした事業所であり、内外装を一新し対面式キッチンも新たに取入れたことにより、利用者と職員が食事に関する話題が広がり、リビング内での目も届きやすくなったことで関わりが密にできるようになった。また、外部との関係性の深化にも取り組み、積極的に地域に出向いて関わりを持つ変化も見られている。
--	--	---

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
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居前・入居時に本人様・キ-パーソンの方などにお尋ねし、職員で共有している。	◎	/	△	普段の生活の中で利用者の話を聞き取り、日々の記録に反映させ、毎日の申し送りや3ヶ月ごとのカンファレンスに活用している。利用者の普段との違いや発言内容を意識して記録するよう実践しているが、思い意向についての記録をまとめるまでに至っていない現状にあり、今後の取り組みに期待したい。
		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。	○	ご家族様のアドバイスを参考に検討しています。	/	/	/	
		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。	○	家族と話し合うが、親戚・友人はない。	/	/	/	
		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。	△	申し送り時に口頭で共有する事の方が多い。	/	/	/	
		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。	○	職員で話し合い、意見を出し合っている。	/	/	/	
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。	○	ご本人やキーパーソンから可能な限りの情報収集に努めている。	/	/	△	入居時に、利用者の今までの暮らしについて家族や利用者から話を聞き取り、申し送り時に口頭で伝達しているが、確実な情報の共有化には記録として残すことが大切であり、さらに生活の中で得た情報を更新させていくことは利用者を深く知ることにつながる。記録としてのまとめを作成する取り組みに期待したい。
		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。	○	毎日の経過記録にて職員で共有している。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	不穏時の状況を職員間で共有し、把握している。	/	/	/	
		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)	○	前夜の様子観察やご本人への声掛けにて、できる限りの要因追及をしている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	経過記録・申し送りで職員間で情報共有し、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。	○	検討し、実践している。	/	/	○	利用者の暮らしについて日々把握し、トラブルがあった時には細かくその都度話し合いを行い関わり方を決めている。また、これまでの生活歴や家族構成などの情報を踏まえて帰宅願望への対応を考えるなど工夫を凝らしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	日々の会話などから情報収集し、スタッフ間で話し合っている。	/	/	/	
		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。	△	課題(具体的な内容)は不十分です。	/	/	/	
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。	○	ご本人や家族様から意向を伺い、思いを取り入れている。	/	/	/	担当者会議で話し合っているが、現在落ち着いている利用者が多いため、多くのアイデアは出てきていない状況である。思いや意向を把握し、これまでの暮らしで大切にしてきたことを踏まえ、アセスメントの方法を見直しに取り組み、課題や日々のケアのあり方を再考する取り組みに期待したい。
		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。	○	定期的にかンファレンスを開いている。	○	/	△	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	家族手作りの物を飾ったりしている。	/	/	/	
		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。	×	地域と家族との協力は取れていない。	/	/	/	

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
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。	○	申し送り・カンファレンス・経過記録で共有している。	/	/	○	利用者の日々の様子は、経過記録表などの書類で確認したり、口頭でも伝達して共有し、サービス実施表に計画内容を記載することで、内容を理解して実践できている。様子や具体的な支援内容を記録し、加えて体調面や医療記録が丁寧に行われているが、職員の気づきやアイデア等がわかりやすく記載できるように取り組んで欲しい。
		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。	○	サービス実施表記録を活用し、日々の支援に繋げている。	/	/	○	
		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。	○	経過記録に個別に記録している。	/	/	○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	経過記録に個別に記録している。	/	/	△	
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。	○	通常3ヶ月に1回、入居時は1ヶ月で見直し。状態・状況変化があれば、その都度見直しをしている。	/	/	○	入居後1か月の暫定計画を計画し、基本的に3か月ごとに介護計画を見直している。毎月実施するモニタリングで全利用者の現状確認を行い、満足度などの把握にも繋げ、状態に応じてその都度見直しを実施することができている。
		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。	○	モニタリングシートを活用して、現状確認している。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	キーパーソン・主治医と話し合い、見直した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。	○	不定期であるが、開催している。	/	/	◎	カンファレンスや申し送り、職員会議などの機会などを活用し、利用者に関する問題を解決する手段を整え、話しやすい状況で意見を出し合っている。職員の勤務体制に応じ、同じ内容での複数回の開催で、全員の意見を反映させる仕組みを整えている。
		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。	○	活発な意見交換が出来る。	/	/	/	
		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。	○	回数を分け、全員が出来るだけ参加できるよう心掛けている。	/	/	/	
		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・口頭で伝達している。	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートを活用している。	/	/	○	申し送りノートや同じ内容で複数回職員会議を開催することで、確実に共有することができている。
		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)	○	記録・申し送り(口頭)で伝達し、ノートには印にて確認している。	◎	/	/	
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	△	声掛けにて、今したい事お伺いし、レクリエーションに生かしている。	/	/	/	その日その時にしたいことを問いかけ、レクリエーションに活かす努力をしている。衣服を選んだり、おやつ、飲み物などの好みや配席を声かけをしているが、どの利用者にも生き生きとした言動や表情を引き出すまでには至っていないと感じており、言葉がけや雰囲気づくりの工夫に期待したい。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	洋服選びやおやつ、飲み物の選択をして頂いている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表現でき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。	○	声掛けにより、ご本人の決定を誘導している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	ご本人のペースをなるべく優先するよう努めている。	/	/	/	
		e	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	日常的にわきあいあいとした雰囲気作りに心掛けている。	/	/	△	
		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。	○	主に表情で観察し反応をキャッチしている。	/	/	/	

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
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。	○	勉強会に参加し、各自、言葉かけや態度、利用者に対する思いを意識している。	○	○	◎	グループホーム協会や地区にある施設の勉強会などに参加し、声かけや態度に関して日々意識して関わっている。居室へはノックし、断ってから入退室し、入浴やおむつ交換時にもプライバシーを守る配慮は行われている。
		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。	○	いつ、何時も、利用者の気持ち、立場になって声掛け、ケアしている。			○	
		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しながら介助を行っている。	○	オムツチェック時、声掛けしてから始めている。				
		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。	○	入室・退室時は、ノックと声掛け、退室時も声掛けを行っている。			◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	守秘義務を厳守している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	人生の先輩として学ぶべき事が多々あり、話し合いにより関係性が保たれている。				利用者同士の関係性を保てるように配慮し、職員が介入することでトラブルを未然に防ぐことができている。夫婦だけで過ごしたい利用者の場合も配席や他者との関係性を配慮している。
		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。	○	グループホームの本来の目的として理解している。				
		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)。	○	トラブル時には職員が仲介に入り、解決している。又、孤立しないよう声掛けをし、良い関係が保てている。			○	
		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。	○	不穏の利用者に対しては、別室で話をするなど、他の利用者に悪影響とならないよう心掛けている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	事前訪問・サマリ-などより、情報収集している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人様しか分からない事が多く、把握出来ていない。				
		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。	△	家族の協力が得られる利用者のみ出来ている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	面会時は、スタッフが声掛けし、わきあいあいとした雰囲気作りをしている。				

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
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)	△	一人ひとりの希望に沿う事は出来ていないが、戸外に出れるよう努めている。	△	△	△	家族の協力を得て外出を楽しんだり、重度の利用者を含め、広いウッドデッキで日光浴や園芸作業を通じて、気軽な気分転換を図っているが、利用者と一緒に外に出る機会はまだない状況にある。日常的に戸外へ出かけられる取り組みに期待したい。
		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。	×	外部の協力は得られていない。				
		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。	○	テラスに出て外の空気を吸って頂いている。			○	
		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。	△	ご家族様のご協力は得ている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	毎日のかかわりの中で各々の状況を把握し、原因を考え、ケアに努めている。				利用者自身ができる機能を活かした介助や声かけをしており、選択たたみや食器吹きなどを職員と共に行っている。
		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。	○	例えば食事介助においては、状態に応じて、形態を変えたり、なるべく自力摂取出来るよう介助している。				
		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)	○	洗濯たたみや食器拭きなど、各自出来る事を職員と一緒にして頂いている。	○		○	
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。	○	趣味や得意な事を把握し、日々の生活に組み込んでいる。				お花、編み物、ピアノ、歌など利用者のできることを見つけ、役割などが発揮できるように心がけ、日々の生活の中で楽しみとなるよう工夫をしている。
		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。	○	役割は出来ていないが、声掛けにより、笑顔が見られるよう日々努めている。	◎	○	○	
		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。	○	中学生によるボランティアの関わりにより、楽しみを持って下さっている。				
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	○	好きな色や好みの服を把握出来ている。				好きな色や好みの服を選んでもらうよう声かけし、おしゃれな服装で過ごしてもらっている。食事時間にはおしぼりを配り、さりげなく汚れをふき取ったり、重度な状態であっても、清潔に身だしなみが整えられるように配慮している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人の希望があれば、ご家族に伝え、協力してもらっている。				
		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。	○	更衣の際には、アドバイスをしつつ、自己決定出来るよう声掛け誘導に努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	家族の協力のもと、支援出来ている。				
		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)	○	声掛けや場所に細心の注意を払い、ケアしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	月1回の訪問美容室をご利用している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族と相談し、協力を得て支援出来ている。			○	

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。	○	法人内研修などで理解に努めている。。	/	/	/	法人の栄養士が考えた献立を参考に立案し、管理者が同じ食事を食べ、食事内容や味付け、形態や盛り付けなどを日々確認しているが、調理などでできることを一緒に行うことは少な目である。個人別のおぼんや使い慣れたお箸を使ったり、手に取りやすい食器を使用する工夫をしている。嗜好調査は行っていないが、日々の観察で好き嫌いは把握している。今後は管理者以外の職員や家族と一緒に食事を食べた感想・意見の聞き取りや、献立や食事選びなどから利用者の参加する機会を増やすことを期待したい。
		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。	×	食べたい物をお訊きし、メニューに取り入れたり、後片付けのお手伝いをして頂いている。	/	/	△	
		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。	×	お願いすることによって、活力になっているようだ。	/	/	/	
		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。	○	家族等からの情報により、把握出来ている。	/	/	/	
		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。	○	メニューに旬の食材を取り入れたり、おやつに懐かしいおやつをおだしている。	/	/	○	
		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、いりどりや器の工夫等)	○	利用者の状態把握を踏まえ、主治医・看護師と連携し、献立と食事形態を考えている。	/	/	/	
		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。	○	個人持ちのお箸を使用。	/	/	○	
		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。	○	全員ではないが、一人の職員はなるべく利用者と同じ食卓を囲み食事を摂っている。	/	/	△	
		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。	△	台所までお連れし、声掛けと共に調理風景を見て頂くよう心掛けている。	◎	/	○	
		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。	○	1日の水分摂取量・排泄量のチェックは利用者様全員している。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	栄養補助食品やジュース、プリンなども使いつつ、脱水や栄養不足に注意している。	/	/	/	
		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。	○	別施設の献立表を参考にしつつ、メニュー作りをしている。	/	/	○	
		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。	○	日常的に清潔に出来ている。	/	/	/	
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。	○	研修参加の機会多く、理解に努めている。	/	/	/	食事前の口腔体操や毎食後の口腔ケアを行い、訪問歯科診療を利用できるようになっている。訪問歯科医との連携により歯の状態は良好に保たれている。今後、定期的に全利用者の健康状態を定期的にアセスメントしていけるよう取り組んでいけることが望まれる。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後、口腔ケア実施 状態確認している。	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科の指導、定期的な勉強会あり。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後、口腔ケア。夜間は除去し、入歯洗浄液につけ置きしている。	/	/	/	
		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、口腔ケア実施しチェックしており、異常を発見時はDr報告している。	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科を利用している。	/	/	/	

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
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。	<input type="radio"/>	問題のある時には話し合っている。職員は理解出来ている。	/	/	/	排泄チェック、水分食事量のチェックを行い、利用者ごとの排泄への関わりを検討し、自立を目指している。おむつや紙パンツ・パッドなどの排泄用品は、個々の状況に応じて使い分けを行っている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	<input type="radio"/>	しっかり理解できており、Dr指示のもと、排便コントロール出来ている。	/	/	/	
		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)	<input type="radio"/>	排泄チェック表にて把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	<input type="radio"/>	状態に応じて見直し、適切な使い分けをしている。	◎	/	○	
		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。	<input type="radio"/>	各々の状態を職員間で共有し、トイレでの自立を支援している。	/	/	/	
		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。	<input type="radio"/>	時間毎のトイレ声掛け、各々のパターンに合わせた誘導を行っている。	/	/	/	
		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支援している。	<input type="radio"/>	職員が家族にご本人に合ったものを提案した上で決定している。	/	/	/	
		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。	<input type="radio"/>	状態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)	<input type="radio"/>	水分補給・運動の声掛けなどして自然排便を促すよう取り組んでいる。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	<input type="radio"/>	曜日・時間帯は決めております。その時、ご利用者様から希望があれば、希望に沿うようにしている。	◎	/	○	夜間などを除く週2回の利用を基本に、曜日の変更も可能で、柔軟に対応している。浴室の脱衣所や浴槽も広く、座る段もあり、安全に入浴する環境が整っている。
		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。	<input type="radio"/>	洗身時には足浴をしたり、スタッフのコミュニケーションでくつろいで頂けるよう努めている。	/	/	/	
		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。	<input type="radio"/>	出来る事はして頂き、見守り介助の支援をしている。	/	/	/	
		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。	<input type="radio"/>	職員間で話し合い、共有し無理強いしないよう支援している。	/	/	/	
		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。	<input type="radio"/>	バイタルチェックし、可否決定に困った時は、Drに指示を仰いでいる。	/	/	/	
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。	<input type="radio"/>	経過記録・申し送りにて把握している。	/	/	/	眠剤の使用者はなく、眠れない時は温かいお茶を飲んでもらったり、自由に過ごしてもらい、「そろそろ休もうか」と利用者自身からの気づきで入眠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。	<input type="radio"/>	昼夜逆転防止に努めている。	/	/	/	
		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。	<input type="radio"/>	現在、睡眠薬は誰も使用していない。夜間不眠時は温かいお茶を飲んで頂くなど、安眠を努めている。	/	/	◎	
		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。	<input type="radio"/>	居室で休んで頂いている。	/	/	/	

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
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している。	○	希望に応じて支援している。	/	/	/	
		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。	○	声掛けし、促しているが、積極的には繋がっていない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	希望には応じているが、積極的ではない。	/	/	/	
		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。	○	家族に連絡し、関係をお訊きしたり、返事を促したりしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	×	ご本人からの希望があった場合は、職員がまず連絡し用件を伝え、承諾を得た上で電話を代わるようにしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解はしているが、トラブル防止の為ごく一部の利用者しか所持していない。	/	/	/	
		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。	○	職員と買い物に出かけている。	/	/	/	
		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。	△	利用者個人で行くことはなく、買い物先の理解を依頼していない。	/	/	/	
		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。	△	ご家族と話し合い、希望に応じて所持して頂いている。	/	/	/	
		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。	○	所持している利用者の家族とは話し合っている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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)。	△	金銭の管理は困難との判断で、ルール作りやご家族様との話し合いはしていません。	/	/	/	
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。	×	都度ニーズに対し、ベストなサービスを考え、相談しながら実行するよう努めている。	◎	/	/	携帯電話の使用、喫煙、手紙、お墓参りの希望は、家族の協力を得ながら対応しているが、より多くのニーズに応えられるよう柔軟な取り組みに期待したい。
(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。	△	特に工夫は行っていないが、清潔な玄関であるよう清掃している。	○	○	○	玄関には花が活けてあり、和やかな雰囲気ですっきりとした環境を整えている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	家庭的な環境を作るよう心掛けているが装飾は、必要最小限にとどめ、清潔な家庭環境にするよう努めている。	○	○	○	共有空間は広く、それぞれのユニットで色を変え、シンプルですっきりとした飾りつけで、歌の歌詞を飾るボードやテレビ前のソファ、雑誌入れなど寛いで過ごすために必要なものは揃えている。ペランダへの出入りはしやすく、ペランダで体操をしたり園芸を楽しみ、育てた花を室内に飾り心地よさを感じることができる。
		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。	○	毎日の掃除を実施、トイレ、居室、汚物入れなど臭いの無い環境に心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	庭で咲いた花を切り、フロアのテーブルに飾り季節感をだしている。	/	/	/	
		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。	○	マイペースに過ごされている。臥床の必要な方には声掛けにて誘導している。	/	/	/	
		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。	○	共有空間からトイレ、浴室は見えない。	/	/	/	

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
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。	○	過去に家庭で使用していた物品は家族様に持参して頂くなど、居心地よく過ごして頂けるよう心掛けている。	○	/	○	仏壇や、たんす、家族の写真など、好みのものを持ち込んで、居心地よく生活できるよう配慮している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	現状の利用者に応じ、自立した生活を送って頂けている。	/	/	○	居室の名札やドアの鈴など分かりやすい指標で部屋を間違えないように工夫している。廊下などの動線上も物を置かず、安全面にも配慮している。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	本人の部屋に名札をつけ、迷いのない工夫をしている。	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞・雑誌はいつでも見られるところに置いているが、はさみなどは手の届かない所に置き、安全を優先している。	/	/	/	
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)	△	理解はしているが、徘徊や転倒の危険性を最優先に考慮している為、やや閉塞感はあると思う。本人家族に説明し、理解を得ている。	×	○	△	玄関は日中いつでも自由に出入りを可能にしているが、不穏な利用者がある場合や職員配置が少ない場合には施錠することもある。日中は広い共有スペースなどで寛ぎ、自由に過ごせる雰囲気があるが、鍵を使用することの弊害への理解を深め、利用者の自由な暮らしを支える取り組みに期待したい。
		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。	△	家族と話し合っているが、自由より安全を望まれる家族が圧倒的に多い。	/	/	/	
		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)。	△	日中、状況に応じてなるべく開錠を心掛けているが、時間に限りがあ	/	/	/	
(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。	○	カルテ表紙に既往歴があり、常に目に入るようになっている。	/	/	/	
		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。	○	朝夕のバイタルチェックや様子観察をしっかり行っており、早期発見に注意し、記録・報告も出来ている。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	少しでも変化があれば看護師・医師に相談できる環境が整っている。	/	/	/	
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。	○	本人・家族の希望に沿った受診が出来ている。	◎	/	/	
		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・家族の希望に沿った受診が出来ている。	/	/	/	
		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。	○	他科受診時は必ず家族同行して頂き、情報も施設に持ち帰って頂いている。	/	/	/	
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。	○	介護サマリーにより、細かく情報を提供している。	/	/	/	
		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。	○	管理者、事務所を通じて、病院関係者との相談は密に出来ている。	/	/	/	
		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。	○	管理者、事務所を通じて、病院関係者との相談は密に出来ている。	/	/	/	

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
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。	○	特変時には速やかに看護師、管理者に報告し、指示を仰いでいる。	/	/	/	
		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時間看護師に相談する事が出来、主治医、管理者にも24時間連絡できる体制にある。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	特変がある場合、主治医に相談、即時対応できる体制がある。	/	/	/	
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。	○	お薬情報を必要時チェックし、不明点は主治医に質問している。	/	/	/	
		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。	○	1回ずつ各々名前と日付けを明確にし、1日ずつセットし、飲み忘れ、誤薬はない。	/	/	/	
		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。	○	特変を感じた際には、薬情報の副作用事項を確認している。	/	/	/	
		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。	○	定期受診時、Drに報告し、薬の調整をして頂いている。	/	/	/	
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。	○	入居時は相談員により話し合い、入居後は管理者が担当している。管理者が主治医・理事者と相談し、方針を職員に伝えている。	/	/	/	看取りに関する指針や同意書は備わっており、家族にも説明はできている。リニューアルオープン後、看取りの事例はないが、管理者や医療機関とすぐに連絡がとれる体制が整っている。重度化や終末期のあり方について、本人や家族等と意思を共有し、納得が得られるよう取り組み、理解を深めて欲しい。
		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。	○	管理者より職員に伝え、方針を共有している。	×	/	△	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	△	再開後、支援の機会がない為、職員の力量の把握は出来ていないが、現状では支援可能な範囲は把握・実施できている。	/	/	/	
		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。	○	適時、本人・家族と話し、理解を得る努力をしている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族と話し合い希望を職員と共有し、対応している。	/	/	/	
		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)	○	面会時など家族の話に耳を傾け、理解に努めている。	/	/	/	

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
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。	○	勉強会に参加し、学習出来ている。	/	/	/	
		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。	○	勉強会に参加し、対応の認識はあるが、訓練は不十分である。	/	/	/	
		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。	○	感染症発症の情報を多方面より入手し、職員と情報共有している。	/	/	/	
		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。	○	職員への伝達、注意を徹底している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員の手洗いは充分実施されているが、うがいは充分ではない。来訪者は消毒により、清潔を保持できている。	/	/	/	
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	出来るだけ家族に協力を求め、一緒に支援するよう努めている。	/	/	/	家族には外出や行事に参加できるように気軽に声をかけ、電話や2ヶ月毎に発行するホームだよりで、利用者の日々の暮らしや施設の状況を知らせている。行事や施設の状況は運営推進会議で報告しているが、家族からは理解しにくい状況にあり、職員の異動などの報告も含め、伝え方の工夫に取り組んで欲しい。
		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)	○	スタッフが家族に声掛けし、コミュニケーションを図り、気軽に来て頂ける雰囲気作りをしている。	/	/	/	
		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)	○	外出時やイベント時、声掛けをし、参加して頂くようお願いしている。	○	/	○	
		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)	○	不定期であるが、「たより」を発行している。又、適時、電話し日常の報告をしている。	○	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	家族から質問や訴えがあった場合は、必ず内容に必要な部署に確認し、回答をし、解決に繋げている。	/	/	/	
		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)	○	面会時には日常の様子を報告するようにしている。	/	/	/	
		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)	○	行事については報告しているが、職員の異動については、報告はしていない。(事後はある)	×	/	△	
		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)	○	外出や行事の際には声掛けし、交流の機会を設けているが、肝心の家族会は行っていない。	/	/	/	
		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。	○	各々のリスクについて説明し、理解を得ている。なるべく抑圧感のないよう生活して頂いている。	/	/	/	
		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。	○	家族から質問や訴えがあった場合は、必ず内容に必要な部署に確認し、回答をし、解決に繋げている。	/	/	○	

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
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。	○	事務所、管理者などを通じて具体的な説明をし理解を得られている。	/	/	/	
		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。	○	事務所、管理者などを通じて具体的な説明をし理解を得られている。	/	/	/	
		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)	○	事務所、管理者などを通じて具体的な説明をし理解を得られている。変更時には都度連絡している。	/	/	/	
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。	○	運営推進会議で説明し、協力を得ている。	/	◎	/	地域の公園の清掃活動に職員が参加したり、地域行事の準備を手伝うなど地域との交流が始まった。利用者と職員は周辺の店舗へ一緒に買い物に行くことはあるが、十分な関係性はきずけていないと感じており、地域資源を把握し、積極的な関わりや協力要請の継続を期待したい。
		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)	○	日常的なあいさつはもちろんのこと、町内の清掃活動や祭りの準備などに参加し、交流を深める努力をしている。	/	○	△	
		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。	△	直接的な関わりはあまり持っていない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	用事があるときのみ。	/	/	/	
		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。	×	あいさつ程度で、日常的なおつきあいは出来ていない。	/	/	/	
		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)	○	中学生によるボランティア、音楽療法のボランティアなど、支援して下さる機会が増えた。	/	/	/	
		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。	×	地域資源の活用は出来ていない。	/	/	/	
		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)。	○	消防署員による防火訓練に参加や理美容に来て下さり、協力を得ている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	ほぼ毎回参加して下さっている。	×	/	○	運営推進会議では運営状況や取り組みの結果を報告している。家族等には声をかけているが参加が少なく、メンバーが固定化している状況にある。今後は家族の希望に合わせて、地域の代表者などに参加を依頼するなど、多種多様な意見を得ながら運営を進めることができる事業所を目指すことに期待したい。
		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。	○	外部評価は今回が初めてだが、実地指導については運営推進会議で報告している。	/	/	△	
		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。	○	前回のアドバイスに対し、どのような実践をしたか報告している。	/	○	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	出来るだけスタッフにも参加してもらえるよう配慮している。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関にファイルを置き、開示している。	/	/	/	

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。	○	全スタッフ、施設の理念に基づき、日常の業務を遂行している。	/	/	/	
		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。	○	施設見学の際に説明している。	△	○	/	
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。	○	毎月、内外の研修に参加しステップアップ出来るよう取り組んでいる。	/	/	/	代表者は管理者や職員の不安の軽減や職場環境整備に努めている。この度の事業所内の改修にも職員の声を反映させた。事業所内外の研修に参加でき、スキルアップできるように取り組んでいる。
		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。	○	外部研修以外にも、講師を招き研修、勉強会を実施し、スキルアップに取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	職員個々の実績を把握、又、モチベーションを下げぬよう改善してくれている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	研修やGH連絡会に参加し、同業者とコミュニケーションを取れるようにしている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	取り組んでくれている。	○	○	○	
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。	○	勉強会で学び、後、話し合いの場を持ち、共有している。	/	/	/	管理者と職員は利用者への関わり方に注意をはらい、優しい対応に努めている。ヒヤリハットを報告する流れが機能し始め、事故やストレスがかからないような配慮を検討できている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	休憩時間や申し送り時に話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見過ご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。	○	不適切な行為が発見された場合の対応はあるが、今だかつてない。	/	/	○	
		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。	○	職員各々に声掛けし、状態や気持ちの確認に努めている。	/	/	/	
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。	○	研修や勉強会で学び、後日、申し送り時などで再確認している。	/	/	/	
		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。	○	申し送り時などで互いに点検し、話し合えるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	家族からの要望はないが、拘束をしないケアの説明はしている。	/	/	/	
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。	○	勉強会などで学び、理解している。	/	/	/	
		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。	○	現状、相談はないが、あれば支援していく。	/	/	/	
		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。	○	地域包括支援センター等との連携をとっている。	/	/	/	

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。	○	対応マニュアルにより、周知している。	/	/	/	
		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。	△	不定期ではあるが、訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	○	ヒヤリハットにより共有し、再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	入所時の状態から どのようなリスクがあるか話し合い、事故防止に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを理解し、苦情については話し合い、共有している。	/	/	/	
		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。	○	管理者より理事、事務長、事務へ報告、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。	○	苦情に対する解決策をよく検討した上で対応している。	/	/	/	
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)	○	運営推進会議の他、個別に適時、聞き取りをしている。	/	/	○	利用者には日々の生活の中で、家族等には電話や面会時に意見を伺っている。運営推進会議ではヒヤリハットの積極的な情報公開を行っており、苦情対応マニュアルを整備し、苦情(相談)対応記録もしっかりと記入されている。職員の意見や提案も気軽に発言しやすい環境や関係が構築できている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議の他、面会時や電話時にお声がけし、お訊きしている。	○	/	○	
		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。	○	管理者または事務員を通して相談等を受け付けている。	/	/	/	
		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。	○	個別の面談を開催してくれている。	/	/	/	
		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。	○	日常的に常時、提案に耳を傾け、検討している。	/	/	○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年に1回 自己評価を行なっている。	/	/	/	今回リニューアルオープンにつき、実際の運営が再開されたのは1年前からとなる。今回の外部評価を基にして実践可能な目標達成計画を作成し、事業所全体で取り組む予定である。
		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。	○	スタッフ会で統一している。	/	/	/	
		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。	×	今後実行していく。	/	/	/	
		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。	×	今後実行していく。	○	○	△	
		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。	×	今後実行していく。	/	/	/	

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害時の対応マニュアルを作成している。	/	/	/	火災や地震など災害に関する対策マニュアルを様々備え、マニュアルに基づいた避難訓練を昼夜間想定で実施している。隣接する店舗へ協力依頼はできているが、今後は地域住民と合同での訓練や話し合いの機会を設け、協力・支援体制を築いて欲しい。
		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。	△	火災については訓練を行っているが、その他災害については今後、行っていく予定である。	/	/	/	
		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。	○	定期的に行っている。	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	隣のコンビニエンスストアが協力して下さっている。	×	×	△	
		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)	△	一度、他事業所連絡会に参加し、ネットワーク作りに参加した。	/	/	/	
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)	×	地域への情報発信は出来てない。	/	/	/	教育機関から実習の受け入れには協力的であるが、地域住民の気軽な相談ができる場所として情報発信が不足していると感じている。地域住民との交流も始まったところであり、事業所を知ってもらい、関係機関と連携を深め、協働関係を深めて欲しい。
		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。	○	相談員により家族や地域の方の相談支援を行っている。	/	△	△	
		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)	×	出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	実習生の受け入れをしている。	/	/	/	
		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)	△	地域への情報発信は出来てない。ボランティア活動には参加している。	/	/	△	

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

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

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成29年8月24日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3870102732
事業所名 (ユニット名)	グループホーム蒼い鳥 2F
記入者(管理者) 氏名	丹下 実子
自己評価作成日	平成29年8月1日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 【自分らしく】 地域に密着したサービスを行い、馴染みのスタッフにより利用者様へ安心・安全に生活して頂けるホームを目指す。また併設のクリニックと連携をとりながら、健康管理にも努める。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 問題点1 地域とのお付き合いが出来ていない。 運営推進会議などで情報をいただき、参加する計画を立てました。地方祭でお神輿が施設に入ったりはするが、こちらから出て行く働きかけは出来ていない。年に一度の地区の防災訓練、小学校の文化祭への参加のアドバイスをいただきました。実施したいと思っています。 問題点2 日常的な外出支援が出来ていない。 ご家族の協力も得て利用者様を馴染みの場所、懐かしい場所へお連れする計画をしました。日常的にはまだ困難ですが、4月お花見に御家族の協力も得、外出出来ました。ドライブ中心の外出でした。 問題点3 居心地の良い空間作りが出来ていない。 職員と一緒にアルバム作り・おやつ作り・植物を育てる計画をしました。9月入居者様の入れ替えもあり、出来ていません。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 昨年リニューアルオープンした施設であり、内外装を一新し対面式キッチンも新たに取入れたことにより、利用者と職員が食事に関する話題が広がり、リビング内での目も届きやすくなったことでのかわりが密にできるようになった点が評価できる。また、外部との関係性の深化にも取り組み、積極的に出向いてかかわりを持つ変化も見られている。</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	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居前・入居時に本人様・キーパーソンの方などにお尋ねし、職員で共有している。	◎	/	△	普段の生活の中で利用者の話を聞き取り、日々の記録に反映させ、毎日の申し送りや3ヶ月ごとのカンファレンスに活用している。利用者の普段との違いや発言内容を意識して記録するよう実践しているが、思い意向についての記録をまとめるまでに至っていない現状にあり、今後の取り組みに期待したい。
		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。	○	ご家族様のアドバイスを参考に検討しています。	/	/	/	
		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。	○	家族と話し合うが、親戚・友人はない。	/	/	/	
		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。	△	申し送り時に口頭で共有する事の方が多い。	/	/	/	
		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。	○	職員で話し合い、意見を出し合っている。	/	/	/	
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。	○	ご本人やキーパーソンから可能な限りの情報収集に努めている。	/	/	△	入居時に、利用者の今までの暮らしについて家族や利用者から話を聞き取り、申し送り時に口頭で伝達しているが、確実な情報の共有化には記録として残すことが大切であり、さらに生活の中で得た情報を更新させていくことは利用者を知ることにつながる。記録としてのまとめを作成する取り組みに期待したい。
		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。	○	毎日の経過記録にて職員で共有している。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	不穏時の状況を職員間で共有し、把握している。	/	/	/	
		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)	○	前夜の様子観察やご本人への声掛けにて、できる限りの要因追及をしている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	経過記録・申し送りで職員間で情報共有し、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。	○	検討し、実践している。	/	/	○	利用者の暮らしについて日々把握し、トラブルがあった時などには細かくその都度話し合いを行い関わり方を決めている。また、これまでの生活歴や家族構成などの情報を踏まえて帰宅願望への対応を考えるなど工夫を凝らしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	日々の会話などから情報収集し、スタッフ間で話し合っている。	/	/	/	
		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。	△	課題(具体的な内容)は不十分です。	/	/	/	
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。	○	ご本人や家族様から意向を伺い、思いを取り入れている。	/	/	/	担当者会議で話し合っているが、現在落ち着いている利用者が多いため、多くのアイデアは出てきていない状況である。思いや意向を把握し、これまでの暮らしで大切にしてきたことを踏まえ、アセスメントの方法を見直しに取り組み、課題や日々のケアのあり方を再考する取り組みに期待したい。
		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。	○	定期的カンファレンスを開いている。	○	/	△	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	家族手作りの物を飾ったりしている。	/	/	/	
		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。	×	地域と家族との協力は取れていない。	/	/	/	

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
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。	○	申し送り・カンファレンス・経過記録で共有している。	/	/	○	利用者の日々の様子は、経過記録表などの書類で確認したり、口頭でも伝達して共有し、サービス実施表に計画内容を記載することで、内容を理解して実践できている。様子や具体的な支援内容を記録し、加えて体調面や医療記録が丁寧に行われているが、職員の気づきやアイデア等がわかりやすく記載できるように取り組んで欲しい。
		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。	○	サービス実施表記録を活用し、日々の支援に繋げている。	/	/	○	
		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。	○	経過記録に個別に記録している。	/	/	○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	経過記録に個別に記録している。	/	/	△	
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た見直しを行っている。	○	通常3ヶ月に1回、入居時は1ヶ月で見直し。状態・状況変化があれば、その都度見直しをしている。	/	/	○	入居後1か月の暫定計画を計画し、基本的に3か月ごとに介護計画を見直している。毎月実施するモニタリングで全利用者の現状確認を行い、満足度などの把握にも繋げ、状態に応じてその都度見直しを実施することができている。
		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。	○	モニタリングシートを活用して、現状確認している。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	キーパーソン・主治医と話し合い、見直した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。	○	不定期であるが、開催している。	/	/	◎	カンファレンスや申し送り、職員会議などの機会などを活用し、利用者に関する問題を解決する手段を整え、話しやすい状況で意見を出し合っている。職員の勤務体制に応じ、同じ内容での複数回の開催で、全員の意見を反映させる仕組みを整えている。
		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。	○	活発な意見交換が来ている。	/	/	/	
		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。	○	回数を分け、全員が出来るだけ参加できるように心掛けている。	/	/	/	
		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・口頭で伝達している。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートを活用している。	/	/	△	申し送りノートや同じ内容で複数回職員会議を開催することで、確実に共有することができている。
		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)	○	記録・申し送り(口頭)で伝達し、ノートには印にて確認している。	◎	/	/	
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	△	声掛けにて、今したい事お伺いし、レクリエーションに生かしている。	/	/	/	その日その時にしたいことを問いかけ、レクリエーションに活かす努力をしている。衣服を選んだり、おやつ、飲み物などの好みや配席を声かけをしているが、どの利用者にも生き生きとした言動や表情を引き出すまでには至っていないと感じており、言葉がけや雰囲気づくりの工夫に期待したい。
		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)	○	洋服選びやおやつ、飲み物の選択をして頂いている。	/	/	○	
		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。	○	声掛けにより、ご本人の決定を誘導している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	ご本人のペースをなるべく優先するよう努めている。	/	/	/	
		e	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	日常的にわきあいあいとした雰囲気作りに心掛けている。	/	/	△	
		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。	○	主に表情で観察し反応をキャッチしている。	/	/	/	

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
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。	○	勉強会に参加し、各自、言葉かけや態度、利用者に対する思いを意識している。	○	○	◎	グループホーム協会や地区にある施設の勉強会などに参加し、声かけや態度に関して日々意識して関わっている。居室へはノックし、断ってから入退室し、入浴やおむつ交換時にもプライバシーを守る配慮は行われている。
		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。	○	いつ、何時も、利用者の気持ち、立場になって声掛け、ケアしている。			○	
		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。	○	オムツチェック時、声掛けしてから始めている。				
		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。	○	入室・退室時は、ノックと声掛け、退室時も声掛けを行っている。			◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	守秘義務を厳守している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	人生の先輩として学ぶべき事が多々あり、話し合いにより関係保持が保たれている。				利用者同士の関係性を保てるように配慮し、職員が介入することでトラブルを未然に防ぐことができている。夫婦だけで過ごしたい利用者の場合も配席や他者との関係性を配慮している。
		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。	○	グループホームの本来の目的として理解している。				
		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)。	○	トラブル時には職員が仲介に入り、解決している。又、孤立しないよう声掛けをし、良い関係が保てている。			○	
		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。	○	不穏の利用者に対しては、別室で話をするなど、他の利用者にも悪影響とならないよう心掛けている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	事前訪問・サマリーなどより、情報収集している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人様しか分からない事が多く、把握出来ていない。				
		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。	△	家族の協力が得られる利用者のみ出来ている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	面会時は、スタッフが声掛けし、わきあいあいとした雰囲気作りをしている。				

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
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)	△	一人ひとりの希望に沿う事は出来ていないが、戸外に出れるよう努めている。	△	△	○	家族の協力を得て外出を楽しんだり、重度の利用者を含め、広いウッドデッキで日光浴や園芸作業を通じて、気軽な気分転換を図っているが、利用者と一緒に外に出る機会はまだない状況にある。日常的に戸外へ出かけられる取り組みに期待したい。
		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。	×	外部の協力は得られていない。				
		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。	○	テラスに出て外の空気を吸って頂いている。			○	
		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。	△	ご家族様のご協力は得ている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	毎日のかかわりの中で各々の状況を把握し、原因を考え、ケアに努めている。				利用者自身ができる機能を活かした介助や声かけをしており、選択たみや食器吹きなどを職員と共に行っている。
		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。	○	例えば食事介助においては、状態に応じて、形態を変えたり、なるべく自力摂取出来るよう介助している。				
		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動するようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	洗濯たみや食器拭きなど、各自出来る事を職員と一緒にして頂いている。	○		○	
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。	○	趣味や得意な事を把握し、日々の生活に組み込んでいる。				お花、編み物、ピアノ、歌など利用者のできることを見つけ、役割などが発揮できるように心がけ、日々の生活の中で楽しみとなるよう工夫をしている。
		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。	○	役割は出来ていないが、声掛けにより、笑顔が見られるよう日々努めている。	◎	○	○	
		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。	○	中学生によるボランティアの関わりにより、楽しみを持って下さっている。				
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	○	好きな色や好みの服を把握出来ている。				好きな色や好みの服を選んでもらうよう声かけし、おしゃれな服装で過ごしてもらっている。食事時にはおしぼりを配り、さりげなく汚れをふき取ったり、重度な状態であっても、清潔に身だしなみが整えられるように配慮している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人の希望があれば、ご家族に伝え、協力してもらっている。				
		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。	○	更衣の際には、アドバイスをしつつ、自己決定出来るよう声掛け誘導に努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	家族の協力のもと、支援出来ている。				
		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)	○	声掛けや場所に細心の注意を払い、ケアしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	月1回の訪問美容室をご利用している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族と相談し、協力を得て支援出来ている。			○	

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。	○	法人内研修などで理解に努めている。。	/	/	/	法人の栄養士が考えた献立を参考に立案し、管理者が同じ食事を食べ、食事内容や味付け、形態や盛り付けなどを日々確認しているが、調理などでできることを一緒に行うことは少な目である。個人別のおぼんや使い慣れたお箸を使ったり、手に取りやすい食器を使用する工夫をしている。嗜好調査は行っていないが、日々の観察で好き嫌いは把握している。今後は管理者以外の職員や家族と一緒に食事を食べた感想・意見の聞き取りや、献立や食事選びなどから利用者の参加する機会を増やすことを期待したい。
		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。	×	食べたい物をお訊きし、メニューに取り入れれたり、後片付けのお手伝いをして頂いている。	/	/	△	
		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。	×	お願いすることによって、活力になっているようだ。	/	/	/	
		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。	○	家族等からの情報により、把握出来ている。	/	/	/	
		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。	○	メニューに旬の食材を取り入れたり、おやつに懐かしいおやつをおだしている。	/	/	○	
		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、いれどりや器の工夫等)	○	利用者の状態把握を踏まえ、主治医・看護師と連携し、献立と食事形態を考えている。	/	/	/	
		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。	○	個人持ちのお箸を使用。	/	/	○	
		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。	○	全員ではないが、一人の職員はなるべく利用者と同じ食卓を囲み食事を摂っている。	/	/	△	
		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。	△	台所までお連れし、声掛けと共に調理風景を見て頂くよう心掛けている。	◎	/	○	
		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。	○	1日の水分摂取量・排泄量のチェックは利用者様全員している。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	栄養補助食品やジュース、プリンなども使いつつ、脱水や栄養不足に注意している。	/	/	/	
		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。	○	別施設の献立表を参考にしつつ、メニュー作りをしている。	/	/	○	
		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。	○	日常的に清潔に出来ている。	/	/	/	
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。	○	研修参加の機会多く、理解に努めている。	/	/	/	食事前の口腔体操や毎食後の口腔ケアを行い、訪問歯科診療を利用できるようになっている。訪問歯科医との連携により歯の状態は良好に保たれている。今後、定期的に全利用者の健康状態を定期的にアセスメントしていけるよう取り組んでいけることが望まれる。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後、口腔ケア実施 状態確認している。	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科の指導、定期的な勉強会あり。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後、口腔ケア。夜間は除去し、入歯洗浄液につけ置きしている。	/	/	/	
		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、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、口腔ケア実施しチェックしており、異常を発見時はDr報告している。	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科を利用している。	/	/	/	

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
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。	○	問題のある時には話し合っている。職員は理解出来ている。	/	/	/	排泄チェック、水分食事量のチェックを行い、利用者ごとの排泄への関わりを検討し、自立を目指している。おむつや紙パンツ・パッドなどの排泄用品は、個々の状況に応じて使い分けを行っている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	しっかり理解できており、Dr指示のもと、排便コントロール出来ている。	/	/	/	
		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)	○	排泄チェック表にて把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	状態に応じて見直し、適切な使い分けをしている。	◎	/	○	
		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。	○	各々の状態を職員間で共有し、トイレでの自立を支援している。	/	/	/	
		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。	○	時間毎のトイレ声掛け、各々のパターンに合わせた誘導を行っている。	/	/	/	
		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支援している。	○	職員が家族にご本人に合ったものを提案した上で決定している。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	○	状態に応じて使い分けしている。	/	/	/	
		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)	○	水分補給・運動の声掛けなどして自然排便を促すよう取り組んでいる。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	曜日・時間帯は決めております。その時、ご利用者様から希望があれば、希望に沿うようにしている。	◎	/	○	夜間などを除く週2回の利用を基本に、曜日の変更も可能で、柔軟に対応している。浴室の脱衣所や浴槽も広く、座る段もあり、安全に入浴する環境が整っている。
		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。	○	洗身時には足浴をしたり、スタッフのコミュニケーションでくつろいで頂けるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	出来る事はして頂き、見守り介助の支援をしている。	/	/	/	
		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。	○	職員間で話し合い、共有し無理強いしないよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	バイタルチェックし、可否決定に困った時は、Drに指示を仰いでいる。	/	/	/	
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。	○	経過記録・申し送りにて把握している。	/	/	/	眠剤の使用者はなく、眠れない時は温かいお茶を飲んでもらったり、自由に過ごしてもらい、「そろそろ休もうか」と利用者自身からの気づきで入眠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。	○	昼夜逆転防止に努めている。	/	/	/	
		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。	○	現在、睡眠薬は誰も使用していない。夜間不眠時は温かいお茶を飲んで頂くなど、安眠を努めている。	/	/	◎	
		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。	○	居室で休んで頂いている。	/	/	/	

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
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。	○	希望に応じて支援している。	/	/	/	
		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。	○	声掛けし、促しているが、積極的には繋がっていない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	希望には応じているが、積極的ではない。	/	/	/	
		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。	○	家族に連絡し、関係をお訊きしたり、返事を促したりしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	×	ご本人からの希望があった場合は、職員がまず連絡し用件を伝え、承諾を得た上で電話を代わるようにしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解はしているが、トラブル防止の為ごく一部の利用者しか所持していない。	/	/	/	
		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。	○	職員と買い物に出かけている。	/	/	/	
		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。	△	利用者個人で行くことはなく、買い物先の理解を依頼していない。	/	/	/	
		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。	△	ご家族と話し合い、希望に応じて所持して頂いている。	/	/	/	
		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。	○	所持している利用者の家族とは話し合っている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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)。	△	金銭の管理は困難との判断で、ルール作りやご家族様との話し合いはしておりません。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	×	都度ニーズに対し、ベストなサービスを考え、相談しながら実行するよう努めている。	◎	/	/	△ 携帯電話の使用、喫煙、手紙、お墓参りの希望は、家族の協力を得ながら対応しているが、より多くのニーズに応えられるよう柔軟な取り組みに期待したい。
(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、気軽に入出入りできるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	特に工夫は行っていないが、清潔な玄関であるよう清掃している。	○	○	○	玄関には花が活けてあり、和やかな雰囲気です立ち入りやすい環境を整えている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	家庭的な環境を作るよう心掛けているが装飾は、必要最小限にとどめ、清潔な家庭環境にするよう努めている。	○	○	○	共有空間は広く、それぞれのユニットで色を変え、シンプルですっきりとした飾りつけで、歌の歌詞を飾るボードやテレビ前のソファ、雑誌入れなど寛いで楽しく過ごすために必要なものは揃えている。ベランダへの出入りはしやすく、ベランダで体操をしたり園芸を楽しみ、育てた花を室内に飾り心地よさを感じることができる。
		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。	○	毎日の掃除を実施、トイレ、居室、汚物入れなど臭いの無い環境に心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	庭で咲いた花を切り、フロアのテーブルに飾り季節感をだしている。	/	/	/	
		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。	○	マイペースに過ごされている。臥床の必要な方には声掛けにて誘導している。	/	/	/	
		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。	○	共有空間からトイレ、浴室は見えない。	/	/	/	

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
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。	○	過去に家庭で使用していた物品は家族様に持参して頂くなど、居心地よく過ごして頂けるよう心掛けている。	○	/	○	仏壇や、たんす、家族の写真など、好みのものを持ち込んで、居心地よく生活できるよう配慮している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	現状の利用者に応じ、自立した生活を送って頂けている。	/	/	○	居室の名札やドアの鈴など分かりやすい指標で部屋を間違えないように工夫している。廊下などの動線上も物を置かず、安全面にも配慮している。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	本人の部屋に名札をつけ、迷いのない工夫をしている。	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞・雑誌はいつでも見られるところに置いているが、はさみなどは手の届かない所に置き、安全を優先している。	/	/	/	
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)	△	理解はしているが、徘徊や転倒の危険性を最優先に考慮している為、やや閉塞感はあると思う。本人家族に説明し、理解を得ている。	×	○	○	玄関は日中いつでも自由に入出りを可能にしているが、不穏な利用者がいる場合や職員配置が少ない場合には施錠することもある。日中は広い共有スペースなどで寛ぎ、自由に過ごせる雰囲気があるが、鍵を使用することの弊害への理解を深め、利用者の自由な暮らしを支える取り組みに期待したい。
		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。	△	家族と話し合っているが、自由より安全を望まれる家族が圧倒的に多い。	/	/	/	
		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)。	△	日中、状況に応じてなるべく開錠を心掛けているが、時間に限りがある。	/	/	/	
(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。	○	カルテ表紙に既往歴があり、常に目に入るようになっている。	/	/	/	
		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。	○	朝夕のバイタルチェックや様子観察をしっかり行っており、早期発見に注意し、記録・報告も出来ている。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	少しでも変化があれば看護師・医師に相談できる環境が整っている。	/	/	/	
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。	○	本人・家族の希望に沿った受診が出来ている。	◎	/	/	
		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・家族の希望に沿った受診が出来ている。	/	/	/	
		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。	○	他科受診時は必ず家族同行して頂き、情報も施設に持ち帰って頂いている。	/	/	/	
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。	○	介護サマリーにより、細かく情報を提供している。	/	/	/	
		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。	○	管理者、事務所を通じて、病院関係者との相談は密に出来ている。	/	/	/	
		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。	○	管理者、事務所を通じて、病院関係者との相談は密に出来ている。	/	/	/	

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
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。	○	特変時には速やかに看護師、管理者に報告し、指示を仰いでいる。	/	/	/	
		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時間看護師に相談する事が出来、主治医、管理者にも24時間連絡できる体制にある。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	特変がある場合、主治医に相談、即時対応できる体制がある。	/	/	/	
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。	○	お薬情報を必要時チェックし、不明点は主治医に質問している。	/	/	/	
		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。	○	1回ずつ各々名前と日付けを明確にし、1日ずつセットし、飲み忘れ、誤薬はない。	/	/	/	
		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。	○	特変を感じた際には、薬情報の副作用事項を確認している。	/	/	/	
		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。	○	定期受診時、Drに報告し、薬の調整をして頂いている。	/	/	/	
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。	○	入居時は相談員により話し合い、入居後は管理者が担当している。管理者が主治医・理事者と相談し、方針を職員に伝えている。	/	/	/	看取りに関する指針や同意書は備わっており、家族にも説明はできている。リニューアルオープン後、看取りの事例はないが、管理者や医療機関とすぐに連絡がとれる体制が整っている。重度化や終末期のあり方について、本人や家族等と意思を共有し、納得が得られるよう取り組み、理解を深めて欲しい。
		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。	○	管理者より職員に伝え、方針を共有している。	x	/	○	
		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。	△	再開後、支援の機会がない為、職員の力量の把握は出来ていないが、現状では支援可能な範囲は把握・実施できている。	/	/	/	
		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。	○	適時、本人・家族と話し、理解を得る努力をしている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族と話し合い希望を職員と共有し、対応している。	/	/	/	
		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)	○	面会時など家族の話に耳を傾け、理解に努めている。	/	/	/	

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
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。	○	勉強会に参加し、学習出来ている。	/	/	/	
		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。	○	勉強会に参加し、対応の認識はあるが、訓練は不十分である。	/	/	/	
		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。	○	感染症発症の情報を多方面より入手し、職員と情報共有している。	/	/	/	
		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。	○	職員への伝達、注意を徹底している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員の手洗いは充分実施されているが、うがいは充分ではない。来訪者は消毒により、清潔を保持できている。	/	/	/	
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	出来るだけ家族に協力を求め、一緒に支援するよう努めている。	/	/	/	家族には外出や行事に参加できるように気軽に声をかけ、電話や2ヶ月毎に発行するホームだよりで、利用者の日々の暮らしや施設の状況を知らせている。行事や施設の状況は運営推進会議で報告しているが、家族からは理解しにくい状況にあり、職員の異動などの報告も含め、伝え方の工夫に取り組んで欲しい。
		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)	○	スタッフが家族に声掛けし、コミュニケーションを図り、気軽に来て頂ける雰囲気作りをしている。	/	/	/	
		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)	○	外出時やイベント時、声掛けをし、参加して頂くようお願いしている。	○	/	○	
		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)	○	不定期であるが、「たより」を発行している。又、適時、電話し日常の報告をしている。	○	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	家族から質問や訴えがあった場合は、必ず内容に必要な部署に確認し、回答をし、解決に繋げている。	/	/	/	
		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)	○	面会時には日常の様子を報告するようにしている。	/	/	/	
		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)	○	行事については報告しているが、職員の異動については、報告はしていない。(事後はある)	x	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	外出や行事の際には声掛けし、交流の機会を設けているが、肝心の家族会は行っていない。	/	/	/	
		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。	○	各々のリスクについて説明し、理解を得ている。なるべく抑圧感のないよう生活して頂いている。	/	/	/	
		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やっている。	○	家族から質問や訴えがあった場合は、必ず内容に必要な部署に確認し、回答をし、解決に繋げている。	/	/	○	

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
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。	○	事務所、管理者などを通じて具体的な説明をし理解を得られている。	/	/	/	
		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。	○	事務所、管理者などを通じて具体的な説明をし理解を得られている。	/	/	/	
		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)	○	事務所、管理者などを通じて具体的な説明をし理解を得られている。変更時には都度連絡している。	/	/	/	
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。	○	運営推進会議で説明し、協力を得ている。	/	◎	/	地域の公園の清掃活動に職員が参加したり、地域行事の準備を手伝うなど地域との交流が始まった。利用者と職員は周辺の店舗へ一緒に買い物に行くことはあるが、十分な関係性はきずけていないと感じており、地域資源を把握し、積極的な関わりや協力要請の継続を期待したい。
		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)	○	日常的なあいさつはもちろんのこと、町内の清掃活動や祭りの準備などに参加し、交流を深める努力をしている。	/	○	△	
		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。	△	直接的な関わりはあまり持っていない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	用事があるときのみ。	/	/	/	
		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。	×	あいさつ程度で、日常的なおつきあいは出来ていない。	/	/	/	
		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)	○	中学生によるボランティア、音楽療法のボランティアなど、支援して下さる機会が増えた。	/	/	/	
		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。	×	地域資源の活用は出来ていない。	/	/	/	
		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)。	○	消防署員による防火訓練に参加や理美容に来て下さり、協力を得ている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	ほぼ毎回参加して下さっている。	×	/	○	運営推進会議では運営状況や取り組みの結果を報告している。家族等には声をかけているが参加が少なく、メンバーが固定化している状況にある。今後は家族の希望に合わせて、地域の代表者などに参加を依頼するなど、多種多様な意見を得ながら運営を進めることができる事業所を目指すことに期待したい。
		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。	○	外部評価は今回が初めてだが、実地指導については運営推進会議で報告している。	/	/	△	
		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。	○	前回のアドバイスに対し、どのような実践をしたか報告している。	/	○	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	出来るだけスタッフにも参加してもらえるよう配慮している。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関にファイルを置き、開示している。	/	/	/	

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。	○	全スタッフ、施設の理念に基づき、日常の業務を遂行している。				
		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。	○	施設見学の際に説明している。	△	○		
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。	○	毎月、内外の研修に参加しステップアップ出来るよう取り組んでいる。				代表者は管理者や職員の不安の軽減や職場環境整備に努めている。この度の事業所内の改修にも職員の声を反映させた。事業所内外の研修に参加でき、スキルアップできるように取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	○	外部研修以外にも、講師を招き研修、勉強会を実施し、スキルアップに取り組んでいる。				
		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。	○	職員個々の実績を把握、又、モチベーションを下げぬよう改善してくれている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	研修やGH連絡会に参加し、同業者とコミュニケーションを取れるようにしている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	取り組んでくれている。	○	○	○	
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。	○	勉強会で学び、後、話し合いの場を持ち、共有している。				管理者と職員は利用者への関わり方に注意をはらい、優しい対応に努めている。ヒヤリハットを報告する流れが機能し始め、事故やストレスがかからないような配慮を検討できている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	休憩時間や申し送り時に話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見過ご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。	○	不適切な行為が発見された場合の対応はあるが、今だかつてない。			○	
		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。	○	職員各々に声掛けし、状態や気持ちの確認に努めている。				
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。	○	研修や勉強会で学び、後日、申し送り時などで再確認している。				
		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。	○	申し送り時などで互いに点検し、話し合えるようにしている。				
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、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。	○	家族からの要望はないが、拘束をしないケアの説明はしている。				
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。	○	勉強会などで学び、理解している。				
		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。	○	現状、相談はないが、あれば支援していく。				
		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。	○	地域包括支援センター等との連携をとっている。				

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。	○	対応マニュアルにより、周知している。	/	/	/	
		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。	△	不定期ではあるが、訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	○	ヒヤリハットにより共有し、再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	入所時の状態から どのようなリスクがあるか話し合い、事故防止に努めている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを理解し、苦情については話し合い、共有している。	/	/	/	
		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。	○	管理者より理事、事務長、事務へ報告、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。	○	苦情に対する解決策をよく検討した上で対応している。	/	/	/	
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)	○	運営推進会議の他、個別に適時、聞き取りをしている。	/	/	○	利用者には日々の生活の中で、家族等には電話や面会時に意見を伺っている。運営推進会議ではヒヤリハットの積極的な情報公開を行っており、苦情対応マニュアルを整備し、苦情(相談)対応記録もしっかりと記入されている。職員の意見や提案も気軽に発言しやすい環境や関係が構築できている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議の他、面会時や電話時にお声がけし、お訊きしている。	○	/	○	
		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。	○	管理者または事務員を通して相談等を受け付けている。	/	/	/	
		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。	○	個別の面談を開催してくれている。	/	/	/	
		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。	○	日常的に常時、提案に耳を傾け、検討している。	/	/	○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年に1回 自己評価を行なっている。	/	/	/	今回リニューアルオープンにつき、実際の運営が再開されたのは1年前からとなる。今回の外部評価を基にして実践可能な目標達成計画を作成し、事業所全体で取り組む予定である。
		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。	○	スタッフ会で統一している。	/	/	/	
		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。	×	今後実行していく。	/	/	/	
		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。	×	今後実行していく。	○	○	△	
		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。	×	今後実行していく。	/	/	/	

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害時の対応マニュアルを作成している。	/	/	/	火災や地震など災害に関する対策マニュアルを様々備え、マニュアルに基づいた避難訓練を昼夜間想定で実施している。隣接する店舗へ協力依頼はできているが、今後は地域住民と合同での訓練や話し合いの機会を設け、協力・支援体制を築いて欲しい。
		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。	△	火災については訓練を行っているが、その他災害については今後、行っていく予定である。	/	/	/	
		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。	○	定期的に行っている。	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	隣のコンビニエンスストアが協力して下さっている。	×	×	△	
		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)	△	一度、他事業所連絡会に参加し、ネットワーク作りに参加した。	/	/	/	
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)	×	地域への情報発信は出来てない。	/	/	/	教育機関から実習の受け入れには協力的であるが、地域住民の気軽な相談ができる場所として情報発信が不足していると感じている。地域住民との交流も始まったところであり、事業所を知ってもらい、関係機関と連携を深め、協働関係を深めて欲しい。
		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。	○	相談員により家族や地域の方の相談支援を行っている。	/	△	△	
		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)	×	出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	実習生の受け入れをしている。	/	/	/	
		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)	△	地域への情報発信は出来てない。ボランティア活動には参加している。	/	/	△	