

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【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三丁目8番15号
訪問調査日	令和1年12月13日

【アンケート協力数】※評価機関記入

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

※事業所記入

事業所番号	3890101532
事業所名 (ユニット名)	グループホーム すみれ Dユニット
記入者(管理者) 氏名	國中智恵
自己評価作成日	R元年 11月 8日

<p>【事業所理念】 1.私達は、介護と福祉を通じ夢と希望に満ちた世界の実現を目指します。 2.私達は、one for all, all for oneの精神で高齢化する地域社会への限らない貢献を目指します。 3.私達は、介護と福祉を通じ、地域の皆様、利用者様、職員の皆様の喜びと幸せを目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 NO13.(外出の機会を作る)・・・職員の人員に余力がある時は、施設内ではあるが、外気に触れる機会を作っている。またマンネリ化を防止する為、一日1レク(レクリエーション)を行うよう努めている。→ 毎日ではないが、外気に触れる事で入居者の気分転換が行えた。また一日1レクを実施する事により、入居者の笑顔が増えた。安眠にも繋がった。 NO.24(具体的な要望を把握する)・・・居室担当が主となり、担当入居者に寄り添い会話の中から要望を汲み取るよう努めた。→ 居室担当の役割とする事で、担当入居者に今以上に深く関わるようになった。 No37.(すみれの行事への家族の参加)・・・ 早めに行事計画を立て、家族へアナウンスしている。また運営推進会議の案内も手紙やTELにて行っている。→ 家族参加の行事が十分に行われておらず、今後でも取り組んでいく必要あり。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 平成29年に新設し、事業所は特別養護老人ホームを併設している。職員の定着が難しい時期もあったが、現在は安定を取り戻し、管理者と職員が結束して地域に根ざした事業所の運営を目指している。外部評価の中の自己評価を通じ、課題分析ができており、発見した気づきやアイデアを今後の運営に反映させていくことが楽しみである。「職員の持つ得意なことを伸ばし、苦手なことを補い、利用者の毎日の生活を支えて行く」という強い思いが管理者から感じられた。現在、利用者が日中を積極的に過ごせるよう1日1つのレクリエーションに励んでおり、生活リズムが整い、精神面で利用者の安定を実感している。今後は地域と協働活動を通じ、地域のケア拠点となるべく、事業所の力が発揮されることを期待したい。</p>
---	--	---

評価結果表

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	利用者何気ない日常生活の会話の中から本人のニーズを聞き出している。また職員間で申し送りノート等を可適用し共有している。	◎		○	利用者との日々の生活の中で交わす会話や表情から職員は思いや意向を汲み取り、無理強いないよう配慮している。自発的な発言が苦手な利用者には、二択で提案したり、回想法のコミュニケーションを取り入れたりしながら、会話を膨らませ気持ちを引き出している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	本人の言動に注意しながら見極めている。またこれまでの生活歴を家族から聞き出し判断材料としている。				
		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。	◎	日々の状態を家族や親戚に報告し、面会時に本人の本音を聞き出してもらっている。また面会後に話の内容を確認する機会を設けている。				
		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。	○	申し送りノートやケース記録へ記録し、職員間で共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	本人が本音で話がしやすい環境作りを行っている。また本人の言動に注意し思いをくみ取っている。				
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。	○	家族や知人の面会時だけでなく、日々の生活の中で不明な点があれば、TELで確認している。			○	入居前に利用者や家族の意向を聞き、職員は自宅を訪問して生活歴や馴染みの暮らし方を確認している。また、医療関係者やこれまで利用してきた事業所から、病歴や詳しい生活歴などの情報を得て、利用者の全体像を把握するよう努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	生活の中で色々な事をアプローチし、その中で得意な事や苦手な事、出来る事、出来ない事を見極めている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の関わりの中で利用者の様子から伺える。しかしいつも通りの対応でも不安定になる時もあり、把握が十分でない時もある。				
		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)	○	日々の関わりの中で、いつもと違う状態を見落とさないようにしている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	日常生活において注意深く観察するよう努めている。気付きがあれば申し送りノートを活用し、職員間で情報を共有するようにしている。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	本人が自身の思いや希望を言いやし環境を作り、話を聞く体制を作っている。			○	毎月のユニット会議では、日常の生活で困った情報を基にして生活課題を検討している。アセスメントはケアの要となることであり、職員は統一したサービスに欠かせないものと位置づけている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	◎	本人の訴えや日常生活の様子をユニット会議で話し合い、統一したケアが出来るようにしている。				
		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。	◎	毎月のユニット会議でケアについての振り返りを行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	日常会話n中で本人にニーズを再確認し、家族へもその旨を報告しケアプランを作成している。				利用者の希望や、家族からサービス担当者会議や電話連絡時に聞き取った意向を基に、職員はユニット会議で意見を出し合い、計画作成担当者がまとめて介護計画を作成している。介護計画の課題は詳細に立案しているが、画一的な内容や課題数が多いため、現状の課題が分かりにくい部分が見られる。介護計画は利用者にとって達成感や満足感が得られる内容か、優先度を考慮して簡潔にまとめているか、誰もが理解しやすい内容かなど、多角的に見直していくことが必要である。	
		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。	○	定期的にサービス担当者会議を開催し、本人に関わる全ての人の意見を聞いている。会議に参加できない方については、電話等で意見を聞いている。	○		△		
		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。	○	会話ができない方については、イエス、ノーで答えられる質問とし本人の意思を確認している。また家族の意見も聞き、ケアプランへ落としこんでいる。					
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族とは十分連携が取れていると思うが、地域との関りは、まだまだ少なく今後の課題である。					
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	個人ファイルに閉じ、いつでも内容を確認できるようにしている。またケース記録を書く際にも確認できるようにしている。				△	
		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。	○	モニタリングにて実践についての振り返りを行っている。モニタリングの際、各職員の意見も聞き結果を記録している。また日々の支援については、申し送りノートに記入し職員間でケアの統一を図っている。				△	
		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。	○	各職員が関わった内容を利用者個人ファイルにケース記録として記録している。				△	
		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。	○	気付いた点や今後に活かしていける内容を個人ファイルに書いている。また申し送りノートに記入している。				△	
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。	○	新規入居者については、2~4週間を目途に見直しを行っている。入居中の方においては、ADLや日常生活において変化が見られた時に行っている。特変のない方においては、適宜行っている。				○	
		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。	△	ユニット会議で話し合いを行っているが、十分ではない。今後、確認の仕方について検討予定。				△	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変化が見られた場合は、その旨を家族へ報告し話し合いの場を設けている。内容は会議録に残し、ケアプランの変更を行っている。				◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	必要時には、サービス担当者会議を都度行っている。またユニット会議や全体会議でも議題として取り上げ話し合っている。				◎	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	一人一人が意見を言いやすいような司会進行を心がけている。職員同士の顔が見渡せるようなテーブル設定を行っている。					
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	予め会議の日程を決めておき出勤者の多いシフト作りを行っている。					
		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。	◎	会議録を作成している。また早急に行う内容については、申し送りノートに記入するようにしている。				◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートの活用。相談や検討内容については、各職員の意見を書いてもらうよう工夫している。				◎	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	緊急の業務連絡については、電話で確実に伝達している。利用者における重要事項については、申し送りノートや利用者個人ファイルのケース記録に詳しく記載し、個々に確認する体制としている。	◎			業務の緊急連絡は職員が管理者に電話で伝え、家族とのやり取りを含めた運営上の情報は申し送りノート、個人ファイル、会議録と種別ごとに記録し、職員は確認後に押印し、伝達状況を確認している。	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	毎日、一人一人ゆっくり関わられる時間を作りニーズを聞き出している。可能な限りニーズに添えるよう努力している。				訪問調査日に職員が利用者に対して、洋服選びや髪型、体を動かしたいのか、手作業をしたいのか、一日の生活の場面ごとに選択を促す声かけをしている様子をうかがうことができた。あらかじめ職員が利用者に決めたいことを実施するのではなく、利用者のその日の気分、全体での雰囲気を見ながら声をかけ、必要に応じて複数のレクリエーションの中から選択してもらうよう支援している。職員の声かけの様子は、優しさや活気が感じられ、全体的には和やかな雰囲気であったが、無表情の利用者も見られた。利用者一人ひとりの活き活きした言動や表情を引き出すには、職員一人ひとりがアセスメント内容を理解し、利用者を知ることが必要である。	
		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)	○	一日の中で、イエス、ノー方式での自己決定や自由に意見が言えるような場面を作っている。			◎		
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるか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。	○	本人に分かりやすい言葉で説明したり、質問を2択にしたり、指で差して回答できるような工夫を行っている。					
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	極力、本人の意思や習慣に合わせた支援を行っている。					
		e	利用者の活き活きした言動や表情(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。	○	雑しやしやすい環境の中やレクリエーションを通して自由な発言や自然な表情を引き出している。					△
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	本人が落ち着くような声かけや環境を整えたり、本人の表情や仕草から読み取っている。					
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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	定期的な勉強会や虐待に対するチェックリストのツールを利用し意識付けを行っている。		◎	○	3か月ごとの高齢者虐待防止委員会の活動を通じ、職員は利用者の人権や尊厳を学び、チェックリストで職員自身が不適切なケアについて振り返りを行っている。排泄誘導などの特に配慮が必要な声かけは、小声で行っている職員もいたが、利用者との日常的な会話の口調には、慣れなれしさを感じる場面も見られた。管理者は職員にチェックリストを渡して確認を行った結果、以前より職員の対応は随分良くなったと実感しているが、今後も実践現場を活用し、配慮ある対応が徹底できることを期待したい。居室への出入りについて、ノックや入室理由を説明しているが、清掃や洗濯物を届ける際にすつと入室してしまう職員もいるため、改めて入退室のマナーの徹底を図って欲しい。	
		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。	◎	職員一人一人が自身や自身の家族に置き換え接するよう心掛けている。					△
		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。	◎	ドアの開閉に注意したり、確認の際に他者に聞こえないよう配慮し支援を行っている。					
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	職員一人一人が十分配慮し支援に当たっている。					
		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。	◎	勉強会を行い、全職員が個人情報取り扱いについて意識するよう取り組んでいる。					
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、利用者に助けを求め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。	◎	本人が出来る事を見つけ、職員や他利用者と共に行うよう工夫している。またねぎらいの言葉や感謝の言葉が出やすいような雰囲気作りを行っている。				入居して間もない利用者が多いため、職員は新しい人間関係が築けるよう相性を確認している。隣合う利用者同士が作業を一緒にすることで、会話がはずむ場面が見られるようになったと管理者は実感している。他の利用者のお世話を気軽にしてくれる利用者があるが、むせ込みの多い利用者の隣にいつも配席されることを、本人が本心では我慢していると漏らしていた。多くの利用者が一緒に過ごすことは楽しくも、時には負担となる場合もあるため、配席には十分に配慮することが必要である。	
		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。	○	勉強会を通して、役割の大切さなどを理解できる機会を作っている。また職員や利用者同士、複数で成し得た喜びを一緒に感じるようにしている。					
		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える機会を作る、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)。	◎	フロアの席に配慮したり、入居者同士が会話できる環境を作っている。コミュニケーションの取りにくい入居者においては、職員が間に入り会話をつないだり、場合によっては室廊下等でおみゆにケーションを図っている。					△
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者には不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルの原因を追究し、再発を防止している。					

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	本人や家族との会話の中で聞き出し、職員間で情報共有できるようなケース記録や申し送りノートを活用している。	/	/	/	
		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。	○	本人や家族との会話の中で聞き出し、職員間で情報共有できるようなケース記録や申し送りノートを活用している。	/	/	/	
		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。	△	家族へは外出や知人との面会を依頼している。しかし全ての入居者が行っている訳ではない。施設の取り組みとしてはできていない。	/	/	/	
		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。	◎	いつでも面会が出来る体制を整えており、面会時には、居室でゆっくりと過ごせるよう努めている。	/	/	/	
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)	△	屋上にて日光浴や談話等を行っている。屋外行事を取り入れているが、不十分である。戸外の外出は不十分である。	○	○	△	石手川ダムへ紅葉を見に出かけるなどの外出行事を行うこともあるが、見守りや同行する職員配置の問題から、敷地外への外出は少ない。日常的には敷地内の畑へ職員と一緒に連れ立って出かけることもあるが、重度の利用者も同様で、戸外での活動は少ない。利用者に安全かつ気軽に外出を楽しんでもらうため、職員のシフトパターンを工夫しており、利用者の希望や平等性に配慮しながら外出できる機会が増えることを期待したい。
		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。	×	地域方やボランティアの把握が不十分。今後、面識作りから取り組む予定。	/	/	/	
		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。	×	頻回ではないが屋外行事には参加して頂いている。今後、回数を増やす事を検討。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	家族の協力は得られているが、全入居者ではない。地域の方との交流は出来ておらず。今後の大きな課題である。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	全体会で勉強会を実施している。また職員に外部研修案内を行っており、個々に参加している。	/	/	/	利用者への過度な介助は控える方針であるが、職員がつい口や手を出してしまう場面もある。利用者一人ひとりのできることやできそうなことを職員はアセスメントで十分に理解し、場面づくりや環境づくりなどを行って欲しい。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	日常生活の中で出来る事、支援が必要な事を見極め、本人が自然に実施出来るよう努めている。	/	/	/	
		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うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	本人が出来る事については、見守りを行い自身で行えるようにしている。	○	/	△	
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。	◎	本人の情報を個人ファイルで確認すると共に、日常生活の中で見つけるよう努め、職員間で共有している。	/	/	/	食器を集めて回ったり、家事を手伝ったりすることを楽しみにしている利用者は、誰かの役に立つことを生きがいに感じており、介護計画に反映させて継続支援しているケースもある。
		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。	◎	本人がやりがいのある事、出来る事が毎日行えるような環境作りを行っている。	◎	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との交流が出来ておらず。今後の課題である。	/	/	/	

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
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。	◎	更衣をする上で、自身に衣服を選んでもらったり、整容等も自身の好みで行ってもらっている。				どの利用者も季節に応じた装いが見られた。乱れや汚れなどがある場合には、職員は利用者のプライドに配慮しながら伝えている。重度の利用者も日中は日常着に着替えており、好みを伝えられない利用者は、服の好みを推測して介助している。髪型や服装などのおしゃれの支援について、より本人らしさを表現できるよう職員間でアセスメントを行って支援することが望ましい。
		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。	◎	自身で自己決定してもらっている。散髪時には、自身の好みを伝えられるよう配慮している。				
		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。	◎	自身で選択しやすい工夫をしている。(2択、指差しなど)				
		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。	◎	自身で自己決定してもらっている。散髪時には、自身の好みを伝えられるよう配慮している。				
		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)	◎	ストレートに本人に伝えるのではなく、さりげない言葉でフォローしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	家族対応以外では実施できておらず。訪問美容で行う方が多い。				
		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。	○	極力、本人が決定しやすい環境を作っているが困難な場合は、本人が好んでいた物に対応するようにしている。			△	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	生命維持において重要であり、食べる事の楽しみについても十分理解している。				献立は法人栄養士が立案し、厨房で一括調理している。事業所の各キッチンで、炊飯と汁物を調理し、盛り付けや片付けを利用者と一緒に行っている。季節の食材を取り入れたり、誕生日会のケーキづくりを楽しんだりすることもある。入居時に嗜好やアレルギーの有無を把握しているが、好みや苦手なものなどの把握が十分でない利用者もいるため、アセスメントを行い、献立に反映させることを望みたい。使いやすい食器を事業所で準備しており、中には持参した湯呑やコップを使用している利用者もいる。職員は三食の検食を行うが、食事は利用者と別に摂っている。見守りを担当する職員が洗いものも兼任しているため、利用者のむせ込みへの対応が遅れてしまっている状況が見られた。検食時には利用者と一緒に摂ったり、見守り方について話し合いをしたり、配席を工夫したりするなど、安全に注意し、一緒に食事を楽しんで欲しい。重度の利用者も同じリビングで食事を摂っており、他の利用者と同じ空間の雰囲気を楽しんでいる。職員は、利用者の食量や提供する形態など、食事に関する話し合いを行い、法人栄養士を交えた栄養委員会でアドバイスを受けている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	出来る事は入居者と一緒に行っており入居者の役割の一つとしている。			○	
		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。	◎	出来る事は入居者と一緒に行っており入居者の役割の一つとしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	事前情報以外でも日常の会話において本人から聞き出している。				
		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がらの味のものを取り入れている。	○	献立については、施設職員(管理栄養士)が立てているが、季節や行事に合わせた物を取り入れている。本人のアレルギーや禁止食については、食事箋にて把握している。			△	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	本人の食べやすい食器の選択や本人の状態に合わせての調理作りを行っている。咀嚼や嚥下については、食事中的見守りを十分に行い、食べる姿勢にも注意している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	施設の食器以外にも本人持参の物を使用したり、持ちやすい物や使いやすい物を個別に使用している。			○	
		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。	◎	検食者が入居者と同じテーブルで見守りを行いながら食事している。食器のローテーションが必要な方等、さりげなく支援を行っている。			×	
		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。	◎	他の入居者と同じ空間で食事を行っており、側で職員が見守りや支援が出来る体制を整えている。		◎	○	
		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、水分摂取量のチェック表を作成し記録している。カロリー制限のある方は、個別に対応している。				
		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。	◎	食事形態の見直しをしたり、本人の好む物を提供したり、場合によっては、高カロリー食を提供している。また定期的な体重測定を行っている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	定期的に栄養委員会を開催し、直接管理栄養士との話し合いの場を設けている。緊急時には、都度、管理栄養士に連絡しアドバイスを受けている。			○	
		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。	◎	栄養委員会での決定事項を議事録で全職員が把握している。食材の保管や調理器具の消毒等、決定事項通りに実施している。				

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
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。	◎	歯科の訪問診療があり、歯科医師からも誤嚥性肺炎の予防について説明を受けている。				職員は、利用者が毎食後の歯磨きと毎日の義歯洗浄を行えるよう努めているが、セルフケアできる利用者の口腔内の健康状態の把握は十分でないため、定期的に確認する機会を設けて欲しい。口腔内のケアは、利用者にてできることはしてもらい、職員は、できないことを支援している。歯科往診の際には口腔ケアのアドバイスを受け、実践に活かしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後の口腔ケア時に確認している。歯科往診を受けている入居者については、細かい状態について医師や歯科衛生士から説明を受けている。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科往診時に学んでいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	自身で行える方には確認等の一部支援、全支援の方においては正しい手順で行っている。				
		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)	◎	出来る事は本人にして頂き、仕上げ磨きや確認の支援を行っている。口腔内の確認の際に、口腔内の傷などのチェックを行っている。			○	
		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、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	口腔内の異変や義歯の不具合に気が付いた時点でNSへ報告し受診へ繋げている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	施設内でオムツ会社による勉強会を開催。サンプルを活用し職員にも実体験してもらっている。				トイレでの自然排泄を基本としている。ユニット会議で利用者の排泄量などに応じた適切な排泄用品の利用方法を話し合い、利用者や家族に相談しながら変更や使い分けを実践し、紙パンツから布パンツへ変更したケースもある。排泄用品の使用は、コストに関して家族の負担となることを十分に理解し、職員から納得できるよう説明を行っている。
		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。	◎	排泄に関する勉強会を行い理解している。				
		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)	○	排泄チェック表にて記録することによりパターンを把握している。				
		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。	○	定時での時間誘導にて失禁がない方については、布パンツへ切り替えている。	◎		◎	
		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。	◎	疾患だけでなく心因性によるものや食事や水分の摂り方にも注意し取り組みを行っている。				
		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。	○	日々のパターンを確認しながら、早めの声掛けを行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	入居者個々の日々のケース記録を元にパッドの種類を検討。本人や家族へ報告し相談した上で変更や使い分けを行っている。				
		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。	◎	入居者個々の日々のケース記録を元にパッドの種類を検討。本人や家族へ報告し相談した上で変更や使い分けを行っている。				
		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)	○	水分が摂りにくい方には、本人が好む飲み物を提供したり、便秘傾向の方には、日中の運動、腹部マッサージや腹部を温めたりしている。また食事の際、汁物に食物繊維パウダーを入れている。				
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)	○	極力、本人の希望する曜日や順番で入浴を組んでいるが、夜間帯の入浴については、職員の人員問題にて実施できていない。	◎		△	週2回、毎日午前中の時間帯に入浴支援を実施している。夜間帯の入浴など利用者の希望にすべて応じることは難しいが、順番や長さなどは極力沿えるよう支援している。入浴が苦手な利用者もいるため、気分や状態を見て、職員が誘い方を工夫しながら誘導している。家族アンケートでは、毎日入浴を希望する声が聞かれているため、事業所としてできる支援について利用者や家族に説明し、理解が得られることを望みたい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	焦らず事なく、ゆったりリラックスできるように対応している。				
		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。	◎	移乗台や手すり等の福祉用具を使用し、本人の持つ力で入浴ができるよう支援を行っている。				
		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。	○	本人の主張を尊重し無理強いはいしていない。				
		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。	◎	バイタル測定や本人の訴え、表情や呼吸状態、夜間の様子などを確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	日々のケース記録を職員が各自確認しパターンを把握している。	/	/	/	事業所として薬剤に安易に頼らない方針であり、日中を活動的に過ごすことで利用者が精神的に落ち着けるよう支援している。睡眠導入剤などの薬剤を処方されている利用者もいるが、暮らしぶりを伝え、減薬していただけるよう医師と連携を図っている。
		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。	○	本人の訴えを聞き、原因追及を行っている。室温や衣服の調整や不安については不安を取り除く工夫を行っている。また日中はレクリエーション等活動的過ごしてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	日中の活動を勧めるに辺り、本人の興味のある物を引き出している。上記bの内容や日光浴なども行った上で改善されない場合は、主治医へ相談している。	/	/	/	
		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。	◎	本人が気に入った場所で過ごしてもらったり、居室にて短時間のベッドタイムを設けている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	本人からの訴えがある際、その都度対応している。	/	/	/	事業所として薬剤に安易に頼らない方針であり、日中を活動的に過ごすことで利用者が精神的に落ち着けるよう支援している。睡眠導入剤などの薬剤を処方されている利用者もいるが、暮らしぶりを伝え、減薬していただけるよう医師と連携を図っている。
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	本院からかけたい。との申し出がある際には、実際番号を押してもらっている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	本人からの訴えがある際、その都度対応している。	/	/	/	
		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。	△	届いた手紙やハガキは本人に渡し、返事については、書くかどうかを確認している。	/	/	/	
		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。	◎	事前に家族へはお願いし理解と同意を得ている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	理解できている。	/	/	/	事業所として薬剤に安易に頼らない方針であり、日中を活動的に過ごすことで利用者が精神的に落ち着けるよう支援している。睡眠導入剤などの薬剤を処方されている利用者もいるが、暮らしぶりを伝え、減薬していただけるよう医師と連携を図っている。
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	預り金の中から支払を行っているが、今後は実際、本人に支払いをして頂く機会を作るようにしたい。	/	/	/	
		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。	○	施設からまとめて出かける場合は、予め一方を入れている。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	施設の方針として居室内での所持金は禁止しているが、今後、買い物支援の際、支払いの場面では実際にお金を渡し支払ってもらう事を検討する。	/	/	/	
		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。	◎	契約時に説明している。	/	/	/	
		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)。	◎	契約時に説明し同意を得ている。預り金の使用については、毎月、領収書を家族へ郵送。残金などにおいても毎月手紙や電話で報告している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	サービス担当者会議を開催し家族も交え話し合いの場を設けている。	◎	/	○	具体的な支援ケースはないが、管理者は利用者や家族のニーズに対して柔軟な支援を検討したいと考えている。今後、利用者の専門医への受診などは家族の同行が難しくなることが懸念されるため、管理者は外部サービスとの連携を考えている。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
(3)生活環境づくり											
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	△	芝生や植木の手入れを行っており、外観は良い。家族は来やすいと言っているが近隣との交流は乏しく気軽に立ち入りにくいと思われる。	◎	○	△	事業所は複合型施設の2階にあり、気軽さに欠ける面は否めないため、来訪者が親しさを感じられるよう玄関やユニット出入口を工夫することを望みたい。複合型施設の外回りの芝や木々は手入れが行き届き、清々しさが感じられ、来訪者用駐車スペースも十分に整備されている。		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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。)	○	極力、家庭に近い状況に近づけてはいる。カウンター式キッチンがあり、キッチンからフロアが見渡せるようになっている。また入居者もリビングから自室へ行き来しやすい環境となっている。	○	○	○	共用空間にはキッチン、リビング、洗面コーナーなどが設けられ、スペースは広々としていることから開放的な印象を受ける。スッキリとしたモダンなインテリアでまとめられており、洗濯物が干されていたり、テレビを皆で囲んだりして家庭の日常の様子も感じられた。室内の温度や湿度管理、毎日の清掃の実施、感染症対策の除菌剤、24時間換気システムを活用し、快適な生活環境を整えている。季節柄、クリスマスの飾り付けで華やかさが演出され、状況に合わせて音楽を変えたり、主婦雑誌や料理の本を揃えたりするなど、リラックスできる居心地の良い空間を演出している。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	夏場は東側は朝日がきつく、夕方、西側は西日がきついが、カーテンや遮光シートで保護している。トイレやリビングの掃除は毎日行っている。					◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に応じた壁面を飾ったり、リラックスできる音楽を流したりし、入居者にとって快適な空間作りに努めている。					○	
		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。	◎	仲の良い入居者同士がコミュニケーションを図り、雑談できる、環境を作っている。ソファも自由に座れるようにしており、一人で過ごす時間もとりやすい環境にある。						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	ドアの開閉には十分に注意している。						
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入居前に家族と相談し、居室には、本人の使い慣れた家具や馴染みのある物を置いている。また入居後も日常会話の中で得た情報を家族に報告し、必要な物品を用意して頂いている。	◎		◎	居室はベッドやエアコン、洗面台が備え付けられ、信仰する宗教の像や位牌、使い慣れた家具、生まれ育った実家の写真など、思い入れのあるものを持ち込み、自由に配置した居心地の良い空間となっている。居室ドアには、居室担当職員の担当者カードが掲示されている。		
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	入居者が分かりやすいようにトイレの表示をしたり、自身で洗面台を利用できる環境としている。				◎		
		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。	△	自身の居室が分からない方には目印をつけたり、トイレの表示を絵にしたり、入居者が戸惑わないよう工夫している。						
		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)	○	ぬいぐるみや本など、入居者の手の届く所に置いている。また個別に必要な物を準備している。						
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すことへの異常性、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)	△	鍵をかけない取り組みについて理解はしているが、現状では安全面を重視して鍵のかかる扉となっている。(2Fに位置しており、屋上や階段、エレベーターでの事故を予防している為)	◎	◎	△	複合型施設全体に電子ロックを導入しており、現状では事業所だけの希望ですべての施錠システムを解除することができないことを、家族や地域住民に伝えている。鍵をかけることの弊害や、利用者の自由な暮らしについて理解できている職員もいるが、多くの職員は利用者が万が一単独で外出した場合の安全保証はできないと感じている。利用者が落ち着いている状態で職員の配置に余裕がある場合には、ユニット出入口のロックを解除することもある。鍵を使用することの弊害や事業所における利用者の自由な暮らしについて、職員間で話し合いや学びを継続させて欲しい。		
		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。	△	鍵をかけない取り組みについては、説明をしているが、実際、当施設で現実化する事は困難であると説明している。						
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	△	職員の勤務人数が多く、見守りが十分に行える時は、ロックを解除しオープンにしている。近隣や地域とは交流が殆どなく協力は得られていない。						

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
(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。	○	個人ファイルに情報をまとめている。職員はいつでも情報を確認できる。				
		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。	○	日々の状態を個人ファイルのケース記録に記入している。毎朝のバイタル測定、日々の表情や呼吸を注意深く観察し、いつもとの違いの変化に気づけている。				
		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。	◎	非常勤ではあるが、看護師が配属されている。休みの場合は併設施設の看護師に連絡している。主治医との連携も密にとれており早急な対応ができています。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	入居時に診療情報提供書をもらうようにして把握できている。		◎		
		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。	◎	入居前に事前に希望を確認し、入居後スムーズに受診できるよう手配している。				
		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。	◎	受診結果については、その都度報告している。また受診後の結果や対応については、ケース記録に記入し、職員間で共有している。				
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。	○	病院の連携室を通し、日々の様子や本人が安心する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。	◎	入院先の連携室へ状態確認を行っている。また場合によっては、カンファレンスを開催してもらい参加している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	定期的に施設の空き情報を報告し、連携が取れる体制作りを心がけている。				
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。	◎	出勤時は、気付いた細かい事まで報告、相談している。不在の場合は、申し送りノートを活用し報告している。また、主治医へは看護師より報告を行っている。				
		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。	◎	オンコール体制をとっており、緊急時の体制を整えている。				
		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。	○	入居者の状態確認(バイタル測定も含む)を行い、ケース記録に記録している。細かい変化も見逃さないよう努めている。				
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。	○	薬情報を服薬管理ファイルに閉じており、いつでも見れるようにしている。また、看護師が分かりやすく薬の情報をまとめている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	看護師が入居者個別に薬の管理をしており、都度セッティングしている。介護職員は服薬管理表を元に把握しており、配薬後はチェック表にサインをしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	内服薬変更時等は、特に日常生活の全てにおいて細かく様子観察を行い、その記録や変化をケース記録に記録している。				
		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。	○	内服薬変更時等は、特に気づけて様子観察を行い、その記録や変化をケース記録に記録している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居契約時に重度化した場合や終末期についての意思確認を行い、書面に残している。	/	/	/	事業所の開設以来、短期間で3名の利用者の看取りを経験しており、利用者の暮らしに最後まで寄り添う支援を目指している。利用者や家族から重度化や終末期の希望を聞き、協力医療機関など関係者を含めて方針を共有している。看取り支援中に利用者の好きな香りや趣味を知ることがあり、管理者は、日々の生活の中でアセスメントの重要性に気づかされた。職員一人ひとりが看取り経験の振り返りを行っているが、今後の支援に活かすために職員間で思いを共有することを望みたい。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	本人・家族の意向を書面に残し職員で共有している。また定期的にサービス担当者会議を開き、主治医にも参加してもらっている。	○		△	
		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。	○	終末期の確認書を元に支援内容を伝え、終末期における勉強会を行っている。また職員が不安に思う事などを聞き、その都度対応している。	/	/	/	
		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。	◎	入居契約時に、施設の出来る事、出来ない事を明確に伝えている。また本人の状態報告を適宜行い再度伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	主治医に本人の状態報告を毎日行っている。場合によっては、往診回数を増やしたり、TEL連絡の回数を増やしたりしている。家族においてもこまめな状態報告を行い、時にはサービス担当者会議を設けている。	/	/	/	
		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)	◎	家族に分かりやすい終末期についての資料を渡し、説明を行っている。また不安に思う事など、相談が出来る機会を設けている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に感染対策についての勉強会を行っている。	/	/	/	事業所の開設以来、短期間で3名の利用者の看取りを経験しており、利用者の暮らしに最後まで寄り添う支援を目指している。利用者や家族から重度化や終末期の希望を聞き、協力医療機関など関係者を含めて方針を共有している。看取り支援中に利用者の好きな香りや趣味を知ることがあり、管理者は、日々の生活の中でアセスメントの重要性に気づかされた。職員一人ひとりが看取り経験の振り返りを行っているが、今後の支援に活かすために職員間で思いを共有することを望みたい。
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染対策マニュアルがあり、感染対策委員会を定期的に開催しており、委員会メンバーが主となり勉強会を開催している。	/	/	/	
		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。	◎	保健所や医師会、協力医療機関からの情報をチェックしており、現在流行っている疾患を常に把握し、早めに予防対策を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	保健所や医師会、協力医療機関からの情報をチェックし予防対策を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	外部から施設内へ入る場合は手洗い、うがいを実施。また入り口には、消毒液を置いている。時期により職員全員のマスク着用を義務付け、面会者にもマスク着用を促している。	/	/	/	

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。	◎	毎月の手紙や面会時に普段のちょっとしたエピソードを伝え、共に笑ったり、相談したりしながら一緒にケアについて考えている。				家族と一緒に花火大会を観覧する行事などを開催したが、開設以降期間が短く、まだ機会は少なめである。現在、利用者の希望で家族と一緒にぼたもちづくりを企画しており、今後徐々に活動が増えることを期待したい。来訪する機会が少ない家族には、手紙や電話連絡など、希望に合わせて報告している。事業所の運営上の事柄などは、運営推進会議や電話連絡時に報告しているが、家族からは「職員の異動や居室担当職員の情報が欲しい」という声が聞かれているため、職員間で伝え方を検討して欲しい。家族とのやり取りはどの職員も対応可能であるが、家族からは職員が忙しそうに見えるため、声かけをためらっている様子が窺える。家族が遠慮して来訪する機会を逃すことがないよう、職員から積極的に声かけや連絡を行うことで、相談が気軽にできるよう家族との関係を構築して欲しい。
		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)	◎	手を止め、顔を向け挨拶する事を心がけている。また行事などに一緒に参加して頂く機会を設けている。				
		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)	○	事前に施設行事予定を報告し、参加を促している。	○		△	
		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)	◎	施設たより、個人の手紙(写真付き)で毎月報告すると共に、電話でも日々の様子を伝えている	○		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	質問については、真摯に答えている。またいつでも申し出があれば、ケース記録を閲覧できるよう伝えている。				
		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)	○	家族から今までの様子やエピソード等を聞き、本人が好きだったことや落ち着くような事を聞き出している。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	業務の変更や職員の異動や施設行事などの報告を適宜行っている。(手紙や電話にて)	○		△	
		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)	△	行事を通しての交流や運営推進会議での話し合いの場を設けている。				
		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したい対応策を話し合っている。	○	入居契約時、入居後は状態に合わせてのリスク説明を行っている。				
		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。	○	手を止め顔を見て挨拶を行い、日々の様子を積極的に報告している。			△	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約時に全てきちんと説明している。内容が変更した場合にも説明文を送り同意書を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居時の説明を行い、必要時には退居時の車庫の手配や退居後の相談も行っている。				
		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)	◎	書面にて説明、同意書を添えて郵送している。				

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	
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。	×	地域とのコミュニケーションが薄く民生委員や一部の方との関わりが浅く持っていない。運営推進委員会や施設行事への参加の呼びかけを通して密な関係を築く必要がある。	/	○	/	日常的に利用者が地域住民と近所付き合いができるような関係は構築できておらず、管理者は自治会活動も少なめだと感じており、地域資源を現在確認中である。毎回運営推進会議に参加している民生委員に協力を得たり、地域交流センターの活動に参加したりしようと思っている。今後は地域に事業所を認識してもらい、利用者と一緒に地域活動に参加しながら、つながりを深められる具体的な取組みを期待したい。	
		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)	×	立地上の問題もあるのか、近隣には民家が少なく自治会の活動も少ないように感じるが、積極的に地域との関わりを持つ事が今後の課題である。	/	○	×		
		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。	×	地域との関わりが薄い為、なかなかそこまで至っていない。今後の課題の一つである。	/	/	/		/
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	限られた方の訪問はあるが、全体的にはできていない。今後、地域との関りは大きな課題である。	/	/	/		/
		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。	×	限られた方の訪問はあるが、全体的にはできていない。今後、地域との関りは大きな課題である。	/	/	/		/
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	行事ボランティアの訪問はあるが、遠出支援等の関わりは持っていない。民生委員への相談は行っているが、そこからボランティアへは繋がっていない。今後の課題である。	/	/	/		/
		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。	△	限られた地域資源での利用しかできていない。地域資源をもっと確認し、取り入れていく努力を行う必要がある。	/	/	/		/
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	グループ内の施設では協力体制が十分できているが、地域との関りは少なく、今後の大きな課題である。	/	/	/		/
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。	◎	事前に通知をすることにより、毎回必ず数名の参加は得られている。	◎	/	○	利用者や家族、地域住民に参加協力を得て、運営推進会議を開催している。利用者の暮らしぶりや評価への取組みなどの報告は、視覚的にも理解しやすい伝え方を検討しながら実施している。運営推進会議では意見交換の時間を設け、事業所の報告だけでなく、参加者から意見をもらうようにしているが、具体的な運営に反映できる取組みまでには至っていない。家族から「利用者の外泊時におむつが上手く当てられなくて困った」との発言からヒントを得て、今後は家族や同じような課題を持つ地域住民に向けて、管理者はおむつの当て方講座(排泄用品の使用方法)の開催を企画している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	運営推進会議では、パワーポイントを使用し、施設の活動報告を行っている。また入居者の日常生活を写真を取り入れて報告している。	/	/	○		
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	会議終了後、参加者から意見を求める場を設けている。その場で回答できる内容については、その場で答え、回答に時間を有する物については、後日回答を行うようにしている。	/	/	○		△
		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。	△	開催日については、事前に決まっているが、テーマに合わせて日時を変更している。	/	/	○		/
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	必要時に閲覧できるようにしている。	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	事業所基本理念、行動指針についての取り組み内容を分かりやすく職員に電卓している。その為の勉強会も実施している。				
		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。	△	家族へは、入居契約時に説明を行っているが、地域の方々へは伝えられていない。	○	○		
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。	○	人事考課により年度毎に職員一人一人が目標を立てている。それを元に評価を行い必要な研修においても勧めている。				複合型施設の施設長が常駐しているため、事業所の運営上の課題や実情を理解している。職員配置に苦労した経験があり、職員の休日希望に極力沿えるようシフトに組み入れ、休憩時間を確保できるよう配慮している。派遣職員も含めて多様かつ柔軟な雇用をすることで、現在職員は、落ち着きを見せ始めたところである。もう少し人員に余裕があればいいことを思い描く職員もいることから、今後も管理者は職員のストレスに向き合いながら、より良い職場環境の整備に努めて欲しい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	新入職員には、オリエンテーションを設け、その後は、指導者をつけ同行勤務としている。活動記録表を作成し学んだ事を記録できるようにしている。また全体会議にて全職員へ勉強会を行っている。				
		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。	○	人事考課表や面談を元に職員がスキルアップややりがいのある環境を作っている。				
		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)	△	グループ内での交流や行政主催による連絡会での交流はあるものの、地域資源を活かしたネットワーク作りはまだ不十分である。今後は、地域との関わりを持ちつつ地域資源を活用したネットワーク作りにも取り組んでいく必要があると考えられる。				
		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。	△	働き方改革が施行され、今まで以上にストレスケアについて深く考え取り組んでいく必要がある。		○	○	
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。	◎	高齢者虐待防止委員会により定期的に職員へチェックしている。また委員会メンバーが主となり定期的な勉強会を行っている。				定期的に勉強会で学びの機会を持ち、職員は虐待や不適切なケアにあたる具体的な行為を理解している。虐待防止に関するチェックリストを活用し、気になる職員には管理者が個別に指導している。現在、虐待を疑われるケースはなく、万が一不適切な行為が疑われる場合には、職員から管理者に報告する手順となっている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	管理者が介護職員と共に入居者の支援に当たる事で、その都度ケアについてのアドバイスや支援についての振り返りを行っている。改善点は会議で報告、対応策等を検討している。				
		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。	◎	発生時のマニュアル、法令遵守マニュアルを作成している。また定期的な勉強会にて周知徹底を行っている。				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員の日々の勤務態度や入居者への関わりを見て、様子がおかしい際には、面接を行い話を聞いている。場合によっては業務内容などの改善を行っている。				
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。	◎	身体拘束廃止委員会を設け、定期的に勉強会を行っている。				
		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。	○	勉強会を行うと共に日々の支援において考える場を設けている。				
		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。	◎	家族からの申し出がある場合には、介護保険における身体拘束について説明し、当施設では身体拘束を行わない取り組みを行っている事を伝え、代替案を相談している。				

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
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。	△	外部研修案内を職員へ伝達し、研修に参加しやすい環境に動いている。また今までの研修資料を基に施設内でも勉強会を行っている。				
		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。	△	家族からの申し出があった際には相談にのり、場合によっては行政へ連絡を行い助言を得ている。				
		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。	△	家族からの申し出があった際には相談にのり、場合によっては行政やそれぞれの専門機関へ連絡を行い助言を得ている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	事故、緊急時マニュアルを作成しており、定期的に勉強会を設けている。				
		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。	△	緊急を要さない応急手当においては、介護職員もを行っているが緊急事態については、看護師が行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故の定義を見直し書式の変更を行い、具体的に書きやすい物へ変更した。リスクマネジメント委員会を設け集計し対策を検討。それらをファイリングし職員間が共有し予防に努めるようにしている。				
		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。	◎	報告書にて原因、対策を検討し個別の対応策を考えている。				
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。	○	苦情対応に対する規定を設けている。施設入り口に苦情箱を設けている。職員については、苦情に繋がらない対応を適宜話し合っている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情報告書を作成すると共に事実確認を行い、手順に沿った対応を心がけている。必要時には行政への連絡を行っている。				
		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。	○	苦情に関しては迅速に対応策を検討し、回答を行っている。また苦情の内容が経過を追い報告が必要な物については、適宜報告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っている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	利用者びは、日常生活の会話の中から意見や要望を聞き取るようにしている。また運営推進会議へも入居者に参加して頂いている。			○	利用者には日々の生活の中で意見を聞き、運営推進会議でも発言してもらっている。家族には、来訪時や電話連絡時、意見箱を活用して意見を聞くほか、事業所や法人の相談窓口、運営推進会議などを通じて聞いている。現在の管理者は着任して間もなく、業務を職員と一緒にしながら関係を構築しているところである。これまでの複雑な業務の仕組みを改善し、誰でも簡単に効率良く働ける仕組みへと改善を目指しており、管理者は、「職員と利用者との関わりをもっと増やしたい」という意欲を持っている。
		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)	○	面会時に気軽に職員へと語りが出来る関係作りを行っている。馴染みの関係で言いにくい場合には、施設長への報告や苦情箱への投稿を促している。	○		○	
		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。	○	家族へ何か要望や不満等はないか適宜確認を行い、施設内の苦情箱や行政の駆除に関する窓口の存在を伝えるようにしている。				
		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。	◎	常に介護現場に関わるようにし、職員からの情報収集を行っている。また場合によっては指導を行っている。				
		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。	◎	個別に意見が言いやすい環境作りを行い問題点については話し合う場を設けている。また入居者にとつての支援については、会議で話し合い取り組むようにしている。			○	

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
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。	○	人事考課の書面を取り入れ目標設定を行っている。また半年ごとにフィードバックするようにしている。				運営推進会議の参加者を中心に、評価や結果の報告は行っているが、目標や取り組み状況までは報告できていない。今後は定期的に開催される運営推進会議の機会を活用し、目標や取り組みについて情報共有や意見交換を行いながら、参加者にモニターとなってもらうことで、風通しの良い運営につなげて欲しい。
		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。	×	前回の評価後の課題への取り組みが不十分な点が多い。再度、課題に取り組む改善できるよう努めたい。				
		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。	△	目標設定は行ったが、なかなか目標に向けての取り組みが行えていない状況である。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	運営推進会議での報告を行い、目標や今後の取り組みについて報告していく予定。	○	○	△	
		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。	×	今後の課題の一つである。今後、実施していく予定。				
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）	○	緊急連絡網に災害時の対応手順について記載しており職員各自が確認できるようにしている。				各種災害に対するマニュアルを整備し、複合施設と合同で訓練を実施している。訓練には地域住民や家族に立ち会ってもらったこともあるが、災害時の対応としては不安が大きい。地域住民や家族と繰り返し合同訓練を実施する機会を設け、協力・支援体制を確保しながら、振り返りや意見、アイデアを訓練に反映させていくことで、利用者や家族などの不安軽減に努めて欲しい。
		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。	○	災害訓練は定期的に行っている。訓練後の評価を元に今後に繋がるようにしている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的実施している。				
		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。	△	グループ内の施設で合同で行っているが、当施設のみでの地域住民を交えての訓練は実施できていない。今後、取り組んで行く予定。施設内の訓練には面会時の家族には協力して頂いている。また地域住民の立ち合いは行っている。	×	○	×	
		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）	×	消防立ち合い訓練は行い評価は得ているが、地域との共同訓練は行っていない。今後の取り組みに加えていきたい。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	×	施設内の共有スペースの活用を考えている所であり、今後色々な公園等も取り入れ地域へアナウンスを行ってきたい。				事業所として問い合わせには気軽に応じる姿勢を持っているが、認知症の人やその家族への支援を行う場としての情報発信ができておらず、今までに具体的な相談ケースははない。主に管理者が窓口となり、市の担当者や他の事業所、地域の役割を担う住民と連携を図っており、地域資源の情報を現在収集しているところである。事業所で取り組んでいる認知症ケアや介護に関する情報や技術を地域に発信しながら、地域活動を協働していくことで、地域のケア拠点として信頼される事業所になることを応援したい。
		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。	×	電話等で問い合わせがあった場合は、その都度相談にのっているが、気軽に相談が出来る環境ではない。今後は気軽に相談できる施設となっていきたい。		×	×	
		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）	×	地域との連携が不十分であり、地域に開いた施設へ取り組んでいる最中である。				
		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。	×	地域との連携が不十分であり、地域に開いた施設へ取り組んでいる最中である。研修ができる環境をつくっていきたい。				
		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）	×	一定の機関の連絡会しか取り入れられておらず、今後幅広いネットワーク作りを目指したい。			△	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【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三丁目8番15号
訪問調査日	令和1年12月13日

【アンケート協力数】※評価機関記入

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

※事業所記入

事業所番号	3890101532
事業所名 (ユニット名)	グループホーム すみれ Eユニット
記入者(管理者) 氏名	國中智恵
自己評価作成日	R元 年 11 月 8日

<p>【事業所理念】 1.私達は、介護と福祉を通じ夢と希望に満ちた世界の実現を目指します。 2.私達は、one for all, all for oneの精神で高齢化する地域社会への限らない貢献を目指します。 3.私達は、介護と福祉を通じ、地域の皆様、利用者様、職員の皆様の喜びと幸せを目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 NO13.(外出の機会を作る)…職員の人員に余力がある時は、施設内ではあるが、外気に触れる機会を作っている。またマンネリ化を防止する為、一日1レク(レクリエーション)を行うよう努めている。→ 毎日ではないが、外気に触れる事で入居者の気分転換が行えた。また一日1レクを実施する事により、入居者の笑顔が増えた。安眠にも繋がった。 NO.24(具体的な要望を把握する)… 居室担当が主となり、担当入居者に寄り添い会話の中から要望を汲み取るよう努めた。→ 居室担当の役割とする事で、担当入居者に今以上に深く関わるようになった。 No37.(すみれの行事への家族の参加)… 早めに行事計画を立て、家族へアナウンスしている。また運営推進会議の案内も手紙やTELにて行っている。→ 家族参加の行事が十分に行われておらず、今後でも取り組んでいく必要あり。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 平成29年に新設し、事業所は特別養護老人ホームを併設している。職員の定着が難しい時期もあったが、現在は安定を取り戻し、管理者と職員が結束して地域に根ざした事業所の運営を目指している。外部評価の中の自己評価を通じ、課題分析ができており、発見した気づきやアイデアを今後の運営に反映させていくことが楽しみである。「職員の持つ得意なことを伸ばし、苦手なことを補い、利用者の毎日の生活を支えて行く」という強い思いが管理者から感じられた。現在、利用者が日中を活動的に過ごせるよう1日1つのレクリエーションに励んでおり、生活リズムが整い、精神面で利用者の安定を実感している。今後は地域と協働活動を通じ、地域のケア拠点となるべく、事業所の力が発揮されることを期待したい。</p>
---	---	---

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	利用者何気ない日常生活の会話の中から本人のニーズを聞き出している。また職員間で申し送りノート等を可適用し共有している。	◎	/	○	利用者との日々の生活の中で交わす会話や表情から職員は思いや意向を汲み取り、無理強いないよう配慮している。自発的な発言が苦手な利用者には、二択で提案したり、回想法のコミュニケーションを取り入れたりしながら、会話を膨らませ気持ちを引き出している。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	本人の言動に注意しながら見極めている。またこれまでの生活歴を家族から聞き出し判断材料としている。	/	/	/			
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。	◎	日々の状態を家族や親戚に報告し、面会時に本人の本音を聞き出してもらっている。また面会後に話の内容を確認する機会を設けている。	/	/	/			
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。	○	申し送りノートやケース記録へ記録し、職員間で共有している。	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	本人が本音で話がしやすい環境作りを行っている。また本人の言動に注意し思いをくみ取っている。	/	/	/			
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。	○	家族や知人の面会時だけでなく、日々の生活の中で不明な点があれば、TELで確認している。	/	/	○	入居前に利用者や家族の意向を聞き、職員は自宅を訪問して生活歴や馴染みの暮らし方を確認している。また、医療関係者やこれまで利用してきた事業所から、病歴や詳しい生活歴などの情報を得て、利用者の全体像を把握するよう努めている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	生活の中で色々な事をアプローチし、その中で得意な事や苦手な事、出来る事、出来ない事を見極めている。	/	/	/			
c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の関わりの中で利用者の様子から伺える。しかしいつも通りの対応でも不安定になる時もあり、把握が十分でない時もある。	/	/	/			
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)	○	日々の関わりの中で、いつもと違う状態を見落とさないようにしている。	/	/	/			
e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	日常生活において注意深く観察するよう努めている。気付きがあれば申し送りノートを活用し、職員間で情報を共有するようにしている。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	本人が自身の思いや希望を言いやすい環境を作り、話を聞く体制を作っている。	/	/	○	毎月のユニット会議では、日常の生活で困った情報を基にして生活課題を検討している。アセスメントはケアの要となることであり、職員は統一したサービスに欠かせないものと位置づけている。
b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	◎	本人の訴えや日常生活の様子をユニット会議で話し合い、統一したケアが出来るようにしている。	/	/	/			
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。	◎	毎月のユニット会議でケアについての振り返りを行っている。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
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。	○	日常会話n中で本人にニーズを再確認し、家族へもその旨を報告しケアプランを作成している。				利用者の希望や、家族からサービス担当者会議や電話連絡時に聞き取った意向を基に、職員はユニット会議で意見を出し合い、計画作成担当者がまとめて介護計画を作成している。介護計画の課題は詳細に立案しているが、画一的な内容や課題数が多いため、現状の課題が分かりにくい部分が見られる。介護計画は利用者にとって達成感や満足感が得られる内容か、優先度を考慮して簡潔にまとめているか、誰もが理解しやすい内容かなど、多角的に見直していくことが必要である。		
		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。	○	定期的にサービス担当者会議を開催し、本人に関わる全ての人の意見を聞いている。会議に参加できない方については、電話等で意見を聞いている。	○				△	
		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。	○	会話ができない方については、イエス、ノーで答えられる質問とし本人の意思を確認している。また家族の意見も聞き、ケアプランへ落としこんでいる。						
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族とは十分連携が取れていると思うが、地域との関りは、まだまだ少なく今後の課題である。						
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	個人ファイルに閉じ、いつでも内容を確認できるようにしている。またケース記録を書く際にも確認できるようにしている。				△		
		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。	○	モニタリングにて実践についての振り返りを行っている。モニタリングの際、各職員の意見も聞き結果を記録している。また日々の支援については、申し送りノートに記入し職員間でケアの統一を図っている。				△		
		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。	○	各職員が関わった内容を利用者個人ファイルにケース記録として記録している。				△		
		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。	○	気付いた点や今後に活かしていける内容を個人ファイルに書いている。また申し送りノートに記入している。				△		
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。	○	新規入居者については、2~4週間を目途に見直しを行っている。入居中の方においては、ADLや日常生活において変化が見られた時に行っている。特変のない方においては、適宜行っている。				○		
		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。	△	ユニット会議で話し合いを行っているが、十分ではない。今後、確認の仕方について検討予定。				△		
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変化が見られた場合は、その旨を家族へ報告し話し合いの場を設けている。内容は会議録に残し、ケアプランの変更を行っている。				◎		
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	必要時には、サービス担当者会議を都度行っている。またユニット会議や全体会議でも議題として取り上げ話し合っている。				◎		
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	一人一人が意見を言いやすいような司会進行を心がけている。職員同士の顔が見渡せるようなテーブル設定を行っている。						
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	予め会議の日程を決めておき出勤者の多いシフト作りを行っている。						
		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。	◎	会議録を作成している。また早急に行う内容については、申し送りノートに記入するようにしている。				◎		
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートの活用。相談や検討内容については、各職員の意見を書いてもらうよう工夫している。				◎		
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	緊急の業務連絡については、電話で確実に伝達している。利用者における重要事項については、申し送りノートや利用者個人ファイルのケース記録に詳しく記載し、個々に確認する体制としている。	◎			業務の緊急連絡は職員が管理者に電話で伝え、家族とのやり取りを含めた運営上の情報は申し送りノート、個人ファイル、会議録と種別ごとに記録し、職員は確認後に押印し、伝達状況を確認している。		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	毎日、一人一人ゆっくり関わられる時間を作りニーズを聞き出している。可能な限りニーズに添えるよう努力している。				訪問調査日に職員が利用者に対して、洋服選びや髪型、体を動かしたいのか、手作業をしたいのか、一日の生活の場面ごとに選択を促す声かけをしている様子をうかがうことができた。あらかじめ職員が利用者に決めたいことを実施するのではなく、利用者のその日の気分、全体での雰囲気を見ながら声をかけ、必要に応じて複数のレクリエーションの中から選択してもらうよう支援している。職員の声かけの様子は、優しさや活気が感じられ、全体的には和やかな雰囲気であったが、無表情の利用者も見られた。利用者一人ひとりの活き活きた言動や表情を引き出すには、職員一人ひとりがアセスメント内容を理解し、利用者を知ることが必要である。	
		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)	○	一日の中で、イエス、ノー方式での自己決定や自由に意見が言えるような場面を作っている。			◎		
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるか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。	○	本人に分かりやすい言葉で説明したり、質問を2択にしたり、指で差して回答できるような工夫を行っている。					
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	極力、本人の意思や習慣に合わせた支援を行っている。					
		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。	○	雑しやしやすい環境の中やレクリエーションを通して自由な発言や自然な表情を引き出している。					△
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	本人が落ち着くような声かけや環境を整えたり、本人の表情や仕草から読み取っている。					
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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	定期的な勉強会や虐待に対するチェックリストのツールを利用し意識付けを行っている。		◎	○	3か月ごとの高齢者虐待防止委員会の活動を通じ、職員は利用者の人権や尊厳を学び、チェックリストで職員自身が不適切なケアについて振り返りを行っている。排泄誘導などの特に配慮が必要な声かけは、小声で行っている職員もいたが、利用者との日常的な会話の口調には、慣れなれしさを感じる場面も見られた。管理者は職員にチェックリストを渡して確認を行った結果、以前より職員の対応は随分良くなったと実感しているが、今後も実践現場を活用し、配慮ある対応が徹底できることを期待したい。居室への出入りについて、ノックや入室理由を説明しているが、清掃や洗濯物を届ける際にすつと入室してしまう職員もいるため、改めて入退室のマナーの徹底を図って欲しい。	
		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。	◎	職員一人一人が自身や自身の家族に置き換え接するよう心掛けている。					△
		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。	◎	ドアの開閉に注意したり、確認の際に他者に聞こえないよう配慮し支援を行っている。					
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	職員一人一人が十分配慮し支援に当たっている。					△
		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。	◎	勉強会を行い、全職員が個人情報取り扱いについて意識するよう取り組んでいる。					
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、利用者に助けを求め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。	◎	本人が出来る事を見つけ、職員や他利用者と共に行うよう工夫している。またねぎらいの言葉や感謝の言葉が出やすいような雰囲気作りを行っている。				入居して間もない利用者が多いため、職員は新しい人間関係が築けるよう相性を確認している。隣合う利用者同士が作業を一緒にすることで、会話がはずむ場面が見られるようになったと管理者は実感している。他の利用者のお世話を気軽にしてくれる利用者があるが、むせ込みの多い利用者の隣にいつも配席されることを、本人が本心では我慢していると漏らしていた。多くの利用者が一緒に過ごすことは楽しくも、時には負担となる場合もあるため、配席には十分に配慮することが必要である。	
		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。	○	勉強会を通して、役割の大切さなどを理解できる機会を作っている。また職員や利用者同士、複数で成し得た喜びを一緒に感じるようにしている。					
		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える機会を作る、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)。	◎	フロアの席に配慮したり、入居者同士が会話できる環境を作っている。コミュニケーションの取りにくい入居者においては、職員が間に入り会話をつないだり、場合によっては室廊下等でおみゆにケーションを図っている。					△
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者には不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルの原因を追究し、再発を防止している。					

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	本人や家族との会話の中で聞き出し、職員間で情報共有できるようなケース記録や申し送りノートを活用している。	/	/	/	
		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。	○	本人や家族との会話の中で聞き出し、職員間で情報共有できるようなケース記録や申し送りノートを活用している。	/	/	/	
		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。	△	家族へは外出や知人との面会を依頼している。しかし全ての入居者が行っている訳ではない。施設の取り組みとしてはできない。	/	/	/	
		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。	◎	いつでも面会が出来る体制を整えており、面会時には、居室でゆっくりと過ごせるよう努めている。	/	/	/	
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)	△	屋上にて日光浴や談話等を行っている。屋外行事を取り入れているが、不十分である。戸外の外出は不十分である。	○	○	△	石手川ダムへ紅葉を見に出かけるなどの外出行事を行うこともあるが、見守りや同行する職員配置の問題から、敷地外への外出は少ない。日常的には敷地内の畑へ職員と一緒に連れ立って出かけることもあるが、重度の利用者も同様で、戸外での活動は少ない。利用者に安全かつ気軽に外出を楽しんでもらうため、職員のシフトパターンを工夫しており、利用者の希望や平等性に配慮しながら外出できる機会が増えることを期待したい。
		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。	×	地域方やボランティアの把握が不十分。今後、面識作りから取り組む予定。	/	/	/	
		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。	×	頻回ではないが屋外行事には参加して頂いている。今後、回数を増やす事を検討。	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	家族の協力は得られているが、全入居者ではない。地域の方との交流は出来ておらず。今後の大きな課題である。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	全体会で勉強会を実施している。また職員に外部研修案内を行っており、個々に参加している。	/	/	/	利用者への過度な介助は控える方針であるが、職員がつい口や手を出してしまう場面もある。利用者一人ひとりのできることやできそうなことを職員はアセスメントで十分に理解し、場面づくりや環境づくりなどを行って欲しい。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	日常生活の中で出来る事、支援が必要な事を見極め、本人が自然に実施出来るよう努めている。	/	/	/	
		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うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	本人が出来る事については、見守りを行い自身で行えるようにしている。	○	/	△	
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。	◎	本人の情報を個人ファイルで確認すると共に、日常生活の中で見つけるよう努め、職員間で共有している。	/	/	/	食器を集めて回ったり、家事を手伝ったりすることを楽しみにしている利用者は、誰かの役に立つことを生きがいに感じており、介護計画に反映させて継続支援しているケースもある。
		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。	◎	本人がやりがいのある事、出来る事が毎日行えるような環境作りを行っている。	◎	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との交流が出来ておらず。今後の課題である。	/	/	/	

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	
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。	◎	更衣をする上で、自身に衣服を選んでもらったり、整容等も自身の好みで行ってもらっている。				どの利用者も季節に応じた装いが見られた。乱れや汚れなどがある場合には、職員は利用者のプライドに配慮しながら伝えている。重度の利用者も日中は日常着に着替えており、好みを伝えられない利用者は、服の好みを推測して介助している。髪型や服装などのおしゃれの支援について、より本人らしさを表現できるよう職員間でアセスメントを行って支援することが望ましい。	
		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。	◎	自身で自己決定してもらっている。散髪時には、自身の好みを伝えられるよう配慮している。					
		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。	◎	自身で選択しやすい工夫をしている。(2択、指差しなど)					
		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。	◎	自身で自己決定してもらっている。散髪時には、自身の好みを伝えられるよう配慮している。					
		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)	◎	ストレートに本人に伝えるのではなく、さりげない言葉でフォローしている。		○	◎		○
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	家族対応以外では実施できておらず。訪問美容で行う方が多い。					
		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。	○	極力、本人が決定しやすい環境を作っているが困難な場合は、本人が好んでいた物で対応するようにしている。					△
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	生命維持において重要であり、食べる事の楽しみについても十分理解している。				献立は法人栄養士が立案し、厨房で一括調理している。事業所の各キッチンで、炊飯と汁物を調理し、盛り付けや片付けを利用者と一緒に行っている。季節の食材を取り入れたり、誕生日会のケーキづくりを楽しんだりすることもある。入居時に嗜好やアレルギーの有無を把握しているが、好みや苦手なものなどの把握が十分でない利用者もいるため、アセスメントを行い、献立に反映させることを望みたい。使いやすい食器を事業所で準備しており、中には持参した湯呑やコップを使用している利用者もいる。職員は三食の検食を行うが、食事は利用者と別に摂っている。見守りを担当する職員が洗いものも兼任しているため、利用者のむせ込みへの対応が遅れてしまっている状況が見られた。検食時には利用者と一緒に摂ったり、見守り方について話し合いをしたり、配席を工夫したりするなど、安全に注意し、一緒に食事を楽しんで欲しい。重度の利用者も同じリビングで食事を摂っており、他の利用者と同じ空間の雰囲気を楽しんでいる。職員は、利用者の食量や提供する形態など、食事に関する話し合いを行い、法人栄養士を交えた栄養委員会でアドバイスを受けている。	
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	出来る事は入居者と一緒に行っており入居者の役割の一つとしている。					○
		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。	◎	出来る事は入居者と一緒に行っており入居者の役割の一つとしている。					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	事前情報以外でも日常の会話において本人から聞き出している。					
		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がらの味のものを取り入れている。	○	献立については、施設職員(管理栄養士)が立てているが、季節や行事に合わせた物と取り入れている。本人のアレルギーや禁止食については、食事箋にて把握している。					△
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	本人の食べやすい食器の選択や本人の状態に合わせての調理作りを行っている。咀嚼や嚥下については、食事中的見守りを十分に行い、食べる姿勢にも注意している。					
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいものは使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	施設の食器以外にも本人持参の物を使用したり、持ちやすい物や使いやすい物を個別に使用している。					○
		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。	◎	検食者が入居者と同じテーブルで見守りを行いながら食事している。食器のローテーションが必要な方等、さりげなく支援を行っている。					×
		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。	◎	他の入居者と同じ空間で食事を摂っており、側で職員が見守りや支援が出来る体制を整えている。		◎			○
		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、水分摂取量のチェック表を作成し記録している。カロリー制限のある方は、個別で対応している。					
		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。	◎	食事形態の見直しをしたり、本人の好む物を提供したり、場合によっては、高カロリー食を提供している。また定期的な体重測定を行っている。					
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	定期的に栄養委員会を開催し、直接管理栄養士との話し合いの場を設けている。緊急時には、都度、管理栄養士に連絡しアドバイスを受けている。					○
		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。	◎	栄養委員会での決定事項を議事録で全職員が把握している。食材の保管や調理器具の消毒等、決定事項通りに実施している。					

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
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。	◎	歯科の訪問診療があり、歯科医師からも誤嚥性肺炎の予防について説明を受けている。				職員は、利用者が毎食後の歯磨きと毎日の義歯洗浄を行えるよう努めているが、セルフケアできる利用者の口腔内の健康状態の把握は十分でないため、定期的に確認する機会を設けて欲しい。口腔内のケアは、利用者にてできることはしてもらい、職員は、できないことを支援している。歯科往診の際には口腔ケアのアドバイスを受け、実践に活かしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後の口腔ケア時に確認している。歯科往診を受けている入居者については、細かい状態について医師や歯科衛生士から説明を受けている。			△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科往診時に学んでいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	自身で行える方には確認等の一部支援、全支援の方においては正しい手順で行っている。				
		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)	◎	出来る事は本人にして頂き、仕上げ磨きや確認の支援を行っている。口腔内の確認の際に、口腔内の傷などのチェックを行っている。			○	
		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、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	口腔内の異変や義歯の不具合に気が付いた時点でNSへ報告し受診へ繋げている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	施設内でオムツ会社による勉強会を開催。サンプルを活用し職員にも実体験してもらっている。				トイレでの自然排泄を基本としている。ユニット会議で利用者の排泄量などに応じた適切な排泄用品の利用方法を話し合い、利用者や家族に相談しながら変更や使い分けを実践し、紙パンツから布パンツへ変更したケースもある。排泄用品の使用は、コストに関して家族の負担となることを十分に理解し、職員から納得できるよう説明を行っている。
		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。	◎	排泄に関する勉強会を行い理解している。				
		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)	○	排泄チェック表にて記録することによりパターンを把握している。				
		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。	○	定時での時間誘導にて失禁がない方については、布パンツへ切り替えている。	◎		◎	
		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。	◎	疾患だけでなく心因性によるものや食事や水分の摂り方にも注意し取り組みを行っている。				
		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。	○	日々のパターンを確認しながら、早めの声掛けを行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	入居者個々の日々のケース記録を元にパッドの種類を検討。本人や家族へ報告し相談した上で変更や使い分けを行っている。				
		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。	◎	入居者個々の日々のケース記録を元にパッドの種類を検討。本人や家族へ報告し相談した上で変更や使い分けを行っている。				
		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)	○	水分が摂りにくい方には、本人が好む飲み物を提供したり、便秘傾向の方には、日中の運動、腹部マッサージや腹部を温めたりしている。また食事の際、汁物に食物繊維パウダーを入れている。				
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)	○	極力、本人の希望する曜日や順番で入浴を組んでいるが、夜間帯の入浴については、職員の人員問題にて実施できていない。	◎		△	週2回、毎日午前中の時間帯に入浴支援を実施している。夜間帯の入浴など利用者の希望にすべて応じることは難しいが、順番や長さなどは極力沿えるよう支援している。入浴が苦手な利用者もいるため、気分や状態を見て、職員が誘い方を工夫しながら誘導している。家族アンケートでは、毎日入浴を希望する声が聞かれているため、事業所としてできる支援について利用者や家族に説明し、理解が得られることを望みたい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	焦らず事なく、ゆったりリラックスできるように対応している。				
		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。	◎	移乗台や手すり等の福祉用具を使用し、本人の持つ力で入浴ができるよう支援を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	本人の主張を尊重し無理強いはいしていない。				
		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。	◎	バイタル測定や本人の訴え、表情や呼吸状態、夜間の様子などを確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	日々のケース記録を職員が各自確認しパターンを把握している。	/	/	/	事業所として薬剤に安易に頼らない方針であり、日中を活動的に過ごすことで利用者が精神的に落ち着けるよう支援している。睡眠導入剤などの薬剤を処方されている利用者もいるが、暮らしぶりを伝え、減薬していただけるよう医師と連携を図っている。
		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。	○	本人の訴えを聞き、原因追及を行っている。室温や衣服の調整や不安については不安を取り除く工夫を行っている。また日中はレクリエーション等活動的過ごしてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	日中の活動を勧めるに辺り、本人の興味のある物を引き出している。上記bの内容や日光浴なども行った上で改善されない場合は、主治医へ相談している。	/	/	/	
		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。	◎	本人が気に入った場所で過ごしてもらったり、居室にて短時間のベッドタイムを設けている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	本人からの訴えがある際、その都度対応している。	/	/	/	事業所として薬剤に安易に頼らない方針であり、日中を活動的に過ごすことで利用者が精神的に落ち着けるよう支援している。睡眠導入剤などの薬剤を処方されている利用者もいるが、暮らしぶりを伝え、減薬していただけるよう医師と連携を図っている。
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	本院からかけたい。との申し出がある際には、実際番号を押してもらっている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	本人からの訴えがある際、その都度対応している。	/	/	/	
		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。	△	届いた手紙やハガキは本人に渡し、返事については、書くかどうかを確認している。	/	/	/	
		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。	◎	事前に家族へはお願いし理解と同意を得ている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	理解できている。	/	/	/	事業所として薬剤に安易に頼らない方針であり、日中を活動的に過ごすことで利用者が精神的に落ち着けるよう支援している。睡眠導入剤などの薬剤を処方されている利用者もいるが、暮らしぶりを伝え、減薬していただけるよう医師と連携を図っている。
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	預り金の中から支払を行っているが、今後は実際、本人に支払いをして頂く機会を作るようにしたい。	/	/	/	
		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。	○	施設からまとめて出かける場合は、予め一方を入れている。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	施設の方針として居室内での所持金は禁止しているが、今後、買い物支援の際、支払いの場面では実際にお金を渡し支払ってもらう事を検討する。	/	/	/	
		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。	◎	契約時に説明している。	/	/	/	
		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)。	◎	契約時に説明し同意を得ている。預り金の使用については、毎月、領収書を家族へ郵送。残金などにおいても毎月手紙や電話で報告している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	サービス担当者会議を開催し家族も交え話し合いの場を設けている。	◎	/	○	具体的な支援ケースはないが、管理者は利用者や家族のニーズに対して柔軟な支援を検討したいと考えている。今後、利用者の専門医への受診などは家族の同行が難しくなることが懸念されるため、管理者は外部サービスとの連携を考えている。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
(3)生活環境づくり											
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	△	芝生や植木の手入れを行っており、外観は良い。家族は来やすいと言っているが近隣との交流は乏しく気軽に立ち入りにくいと思われる。	◎	○	△	事業所は複合型施設の2階にあり、気軽さに欠ける面は否めないため、来訪者が親しさを感じられるよう玄関やユニット出入口を工夫することを望みたい。複合型施設の外回りの芝や木々は手入れが行き届き、清々しさが感じられ、来訪者用駐車スペースも十分に整備されている。		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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。)	○	極力、家庭に近い状況に近づけてはいる。カウンター式キッチンがあり、キッチンからフロアが見渡せるようになっている。また入居者もリビングから自室へ行き来しやすい環境となっている。	○	○	○	共用空間にはキッチン、リビング、洗面コーナーなどが設けられ、スペースは広々としていることから開放的な印象を受ける。スッキリとしたモダンなインテリアでまとめられており、洗濯物が干されていたり、テレビを皆で囲んだりして家庭の日常の様子も感じられた。室内の温度や湿度管理、毎日の清掃の実施、感染症対策の除菌剤、24時間換気システムを活用し、快適な生活環境を整えている。季節柄、クリスマスの飾り付けで華やかさが演出され、状況に合わせて音楽を変えたり、主婦雑誌や料理の本を揃えたりするなど、リラックスできる居心地の良い空間を演出している。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	夏場は東側は朝日がきつく、夕方、西側は西日がきついが、カーテンや遮光シートで保護している。トイレやリビングの掃除は毎日行っている。					◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に応じた壁面を飾ったり、リラックスできる音楽を流したりし、入居者にとって快適な空間作りに努めている。					○	
		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。	◎	仲の良い入居者同士がコミュニケーションを図り、雑談できる、環境を作っている。ソファも自由に座れるようにしており、一人で過ごす時間もとりやすい環境にある。						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	ドアの開閉には十分に注意している。						
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入居前に家族と相談し、居室には、本人の使い慣れた家具や馴染みのある物を置いている。また入居後も日常会話の中で得た情報を家族に報告し、必要な物品を用意して頂いている。	◎		◎	居室はベッドやエアコン、洗面台が備え付けられ、信仰する宗教の像や位牌、使い慣れた家具、生まれ育った実家の写真など、思い入れのあるものを持ち込み、自由に配置した居心地の良い空間となっている。居室ドアには、居室担当職員の担当者カードが掲示されている。		
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	入居者が分かりやすいようにトイレの表示をしたり、自身で洗面台を利用できる環境としている。				◎		
		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。	△	自身の居室が分からない方には目印をつけたり、トイレの表示を絵にしたり、入居者が戸惑わないよう工夫している。						
		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)	○	ぬいぐるみや本など、入居者の手の届く所に置いている。また個別に必要な物を準備している。						
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すことへの異常性、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)	△	鍵をかけない取り組みについて理解はしているが、現状では安全面を重視して鍵のかかる扉となっている。(2Fに位置しており、屋上や階段、エレベーターでの事故を予防している為)	◎	◎	△	複合型施設全体に電子ロックを導入しており、現状では事業所だけの希望ですべての施錠システムを解除することができないことを、家族や地域住民に伝えている。鍵をかけることの弊害や、利用者の自由な暮らしについて理解できている職員もいるが、多くの職員は利用者が万が一単独で外出した場合の安全保証はできないと感じている。利用者が落ち着いている状態で職員の配置に余裕がある場合には、ユニット出入口のロックを解除することもある。鍵を使用することの弊害や事業所における利用者の自由な暮らしについて、職員間で話し合いや学びを継続させて欲しい。		
		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。	△	鍵をかけない取り組みについては、説明をしているが、実際、当施設で現実化する事は困難であると説明している。						
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	△	職員の勤務人数が多く、見守りが十分に行える時は、ロックを解除しオープンにしている。近隣や地域とは交流が殆どなく協力は得られていない。						

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
(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。	○	個人ファイルに情報をまとめている。職員はいつでも情報を確認できる。				
		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。	○	日々の状態を個人ファイルのケース記録に記入している。毎朝のバイタル測定、日々の表情や呼吸を注意深く観察し、いつもとの違いの変化に気づけている。				
		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。	◎	非常勤ではあるが、看護師が配属されている。休みの場合は併設施設の看護師に連絡している。主治医との連携も密にとれており早急な対応ができています。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	入居時に診療情報提供書をもたうようにしており把握できている。		◎		
		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。	◎	入居前に事前に希望を確認し、入居後スムーズに受診できるよう手配している。				
		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。	◎	受診結果については、その都度報告している。また受診後の結果や対応については、ケース記録に記入し、職員間で共有している。				
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。	○	病院の連携室を通じ、日々の様子や本人が安心する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。	◎	入院先の連携室へ状態確認を行っている。また場合によっては、カンファレンスを開催してもらい参加している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	定期的に施設の空き情報を報告し、連携が取れる体制作りを心がけている。				
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。	◎	出勤時は、気付いた細かい事まで報告、相談している。不在の場合は、申し送りノートを活用し報告している。また、主治医へは看護師より報告を行っている。				
		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。	◎	オンコール体制をとっており、緊急時の体制を整えている。				
		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。	○	入居者の状態確認(バイタル測定も含む)を行い、ケース記録に記録している。細かい変化も見逃さないよう努めている。				
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。	○	薬情報を服薬管理ファイルに閉じており、いつでも見れるようにしている。また、看護師が分かりやすく薬の情報をまとめている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	看護師が入居者個別に薬の管理をしており、都度セッティングしている。介護職員は服薬管理表を元に把握しており、配薬後はチェック表にサインをしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	内服薬変更時等は、特に日常生活の全てにおいて細かく様子観察を行い、その記録や変化をケース記録に記録している。				
		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。	○	内服薬変更時等は、特に気づけて様子観察を行い、その記録や変化をケース記録に記録している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居契約時に重度化した場合や終末期についての意思確認を行い、書面に残している。	/	/	/	事業所の開設以来、短期間で3名の利用者の看取りを経験しており、利用者の暮らしに最後まで寄り添う支援を目指している。利用者や家族から重度化や終末期の希望を聞き、協力医療機関など関係者を含めて方針を共有している。看取り支援中に利用者の好きな香りや趣味を知ることがあり、管理者は、日々の生活の中でアセスメントの重要性に気づかされた。職員一人ひとりが看取り経験の振り返りを行っているが、今後の支援に活かすために職員間で思いを共有することを望みたい。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	本人・家族の意向を書面に残し職員で共有している。また定期的にサービス担当者会議を開き、主治医にも参加してもらっている。	○		△	
		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。	○	終末期の確認書を元に支援内容を伝え、終末期における勉強会を行っている。また職員が不安に思う事などを聞き、その都度対応している。	/	/	/	
		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。	◎	入居契約時に、施設の出来る事、出来ない事を明確に伝えている。また本人の状態報告を適宜行い再度伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	主治医に本人の状態報告を毎日行っている。場合によっては、往診回数を増やしたり、TEL連絡の回数を増やしたりしている。家族においてもこまめな状態報告を行い、時にはサービス担当者会議を設けている。	/	/	/	
		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)	◎	家族に分かりやすい終末期についての資料を渡し、説明を行っている。また不安に思う事など、相談が出来る機会を設けている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に感染対策についての勉強会を行っている。	/	/	/	事業所の開設以来、短期間で3名の利用者の看取りを経験しており、利用者の暮らしに最後まで寄り添う支援を目指している。利用者や家族から重度化や終末期の希望を聞き、協力医療機関など関係者を含めて方針を共有している。看取り支援中に利用者の好きな香りや趣味を知ることがあり、管理者は、日々の生活の中でアセスメントの重要性に気づかされた。職員一人ひとりが看取り経験の振り返りを行っているが、今後の支援に活かすために職員間で思いを共有することを望みたい。
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染対策マニュアルがあり、感染対策委員会を定期的に開催しており、委員会メンバーが主となり勉強会を開催している。	/	/	/	
		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。	◎	保健所や医師会、協力医療機関からの情報をチェックしており、現在流行っている疾患を常に把握し、早めに予防対策を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	保健所や医師会、協力医療機関からの情報をチェックし予防対策を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	外部から施設内へ入る場合は手洗い、うがいを実施。また入り口には、消毒液を置いている。時期により職員全員のマスク着用を義務付け、面会者にもマスク着用を促している。	/	/	/	

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。	◎	毎月の手紙や面会時に普段のちょっとしたエピソードを伝え、共に笑ったり、相談したりしながら一緒にケアについて考えている。				家族と一緒に花火大会を観覧する行事などを開催したが、開設以降期間が短く、まだ機会は少なめである。現在、利用者の希望で家族と一緒にぼたもちづくりを企画しており、今後徐々に活動が増えることを期待したい。来訪する機会が少ない家族には、手紙や電話連絡など、希望に合わせて報告している。事業所の運営上の事柄などは、運営推進会議や電話連絡時に報告しているが、家族からは「職員の異動や居室担当職員の情報が欲しい」という声が聞かれているため、職員間で伝え方を検討して欲しい。家族とのやり取りはどの職員も対応可能であるが、家族からは職員が忙しそうに見えるため、声かけをためらっている様子が窺える。家族が遠慮して来訪する機会を逃すことがないよう、職員から積極的に声かけや連絡を行うことで、相談が気軽にできるよう家族との関係を構築して欲しい。
		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)	◎	手を止め、顔を向け挨拶する事を心がけている。また行事などに一緒に参加して頂く機会を設けている。				
		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)	○	事前に施設行事予定を報告し、参加を促している。	○		△	
		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)	◎	施設たより、個人の手紙(写真付き)で毎月報告すると共に、電話でも日々の様子を伝えている	○		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	質問については、真摯に答えている。またいつでも申し出があれば、ケース記録を閲覧できるよう伝えている。				
		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)	○	家族から今までの様子やエピソード等を聞き、本人が好きだったことや落ち着くような事を聞き出している。				
		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)	○	業務の変更や職員の異動や施設行事などの報告を適宜行っている。(手紙や電話にて)	○		△	
		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)	△	行事を通しての交流や運営推進会議での話し合いの場を設けている。				
		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したい対応策を話し合っている。	○	入居契約時、入居後は状態に合わせてのリスク説明を行っている。				
		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。	○	手を止め顔を見て挨拶を行い、日々の様子を積極的に報告している。			△	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約時に全てきちんと説明している。内容が変更した場合にも説明文を送り同意書を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居時の説明を行い、必要時には退居時の車医の手配や退居後の相談も行っている。				
		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)	◎	書面にて説明、同意書を添えて郵送している。				

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	
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。	×	地域とのコミュニケーションが薄く民生委員や一部の方との関わりが浅く持たせていない。運営推進委員会や施設行事への参加の呼びかけを通して密な関係を築く必要がある。	/	○	/	日常的に利用者が地域住民と近所付き合いができるような関係は構築できておらず、管理者は自治会活動も少なめだと感じており、地域資源を現在確認中である。毎回運営推進会議に参加している民生委員に協力を得たり、地域交流センターの活動に参加したりしようと思っている。今後は地域に事業所を認識してもらい、利用者と一緒に地域活動に参加しながら、つながりを深められる具体的な取組みを期待したい。	
		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)	×	立地上の問題もあるのか、近隣には民家が少なく自治会の活動も少ないように感じるが、積極的に地域との関わりを持つ事が今後の課題である。	/	○	×		
		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。	×	地域との関わりが薄い為、なかなかそこまで至っていない。今後の課題の一つである。	/	/	/		
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	限られた方の訪問はあるが、全体的にはできていない。今後、地域との関りは大きな課題である。	/	/	/		
		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。	×	限られた方の訪問はあるが、全体的にはできていない。今後、地域との関りは大きな課題である。	/	/	/		
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	行事ボランティアの訪問はあるが、遠出支援等の関わりは持たせていない。民生委員への相談は行っているが、そこからボランティアへは繋がれていない。今後の課題である。	/	/	/		
		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。	△	限られた地域資源での利用しかできていない。地域資源をもっと確認し、取り入れていく努力を行う必要がある。	/	/	/		
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	グループ内の施設では協力体制が十分できているが、地域との関りは少なく、今後の大きな課題である。	/	/	/		
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。	◎	事前に通知をすることにより、毎回必ず数名の参加は得られている。	◎	/	○	利用者や家族、地域住民に参加協力を得て、運営推進会議を開催している。利用者の暮らしぶりや評価への取組みなどの報告は、視覚的にも理解しやすい伝え方を検討しながら実施している。運営推進会議では意見交換の時間を設け、事業所の報告だけでなく、参加者から意見をもらうようにしているが、具体的な運営に反映できる取組みまでには至っていない。家族から「利用者の外泊時におむつが上手く当てられなくて困った」との発言からヒントを得て、今後は家族や同じような課題を持つ地域住民に向けて、管理者はおむつの当て方講座(排泄用品の使用方法)の開催を企画している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	運営推進会議では、パワーポイントを使用し、施設の活動報告を行っている。また入居者の日常生活を写真を取り入れて報告している。	/	/	○		
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	会議終了後、参加者から意見を求める場を設けている。その場で回答できる内容については、その場で答え、回答に時間を有する物については、後日回答を行うようにしている。	/	/	○		△
		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。	△	開催日については、事前に決まっているが、テーマに合わせて日時を変更している。	/	/	○		/
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	必要時に閲覧できるようにしている。	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	事業所基本理念、行動指針についての取り組み内容を分かりやすく職員に電卓している。その為の勉強会も実施している。				
		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。	△	家族へは、入居契約時に説明を行っているが、地域の方々へは伝えられていない。	○	○		
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。	○	人事考課により年度毎に職員一人一人が目標を立てている。それを元に評価を行い必要な研修においても勧めている。				複合型施設の施設長が常駐しているため、事業所の運営上の課題や実情を理解している。職員配置に苦労した経験があり、職員の休日希望に極力沿えるようシフトに組み入れ、休憩時間を確保できるよう配慮している。派遣職員も含めて多様かつ柔軟な雇用をすることで、現在職員は、落ち着きを見せ始めたところである。もう少し人員に余裕があればいいことを思い描く職員もいることから、今後も管理者は職員のストレスに向き合いながら、より良い職場環境の整備に努めて欲しい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	新入職員には、オリエンテーションを設け、その後は、指導者をつけ同行勤務としている。活動記録表を作成し学んだ事を記録できるようにしている。また全体会議にて全職員へ勉強会を行っている。				
		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。	○	人事考課表や面談を元に職員がスキルアップややりがいのある環境を作っている。				
		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)	△	グループ内での交流や行政主催による連絡会での交流はあるものの、地域資源を活かしたネットワーク作りはまだ不十分である。今後は、地域との関わりを持ちつつ地域資源を活用したネットワーク作りにも取り組んでいく必要があると考えられる。				
		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。	△	働き方改革が施行され、今まで以上にストレスケアについて深く考え取り組んでいく必要がある。		○	○	
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。	◎	高齢者虐待防止委員会により定期的に職員へチェックしている。また委員会メンバーが主となり定期的な勉強会を行っている。				定期的に勉強会で学びの機会を持ち、職員は虐待や不適切なケアにあたる具体的な行為を理解している。虐待防止に関するチェックリストを活用し、気になる職員には管理者が個別に指導している。現在、虐待を疑われるケースはなく、万が一不適切な行為が疑われる場合には、職員から管理者に報告する手順となっている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	管理者が介護職員と共に入居者の支援に当たる事で、その都度ケアについてのアドバイスや支援についての振り返りを行っている。改善点は会議で報告、対応策等を検討している。				
		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。	◎	発生時のマニュアル、法令遵守マニュアルを作成している。また定期的な勉強会にて周知徹底を行っている。				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員の日々の勤務態度や入居者への関わりを見て、様子がおかしい際には、面接を行い話を聞いている。場合によっては業務内容などの改善を行っている。				
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。	◎	身体拘束廃止委員会を設け、定期的に勉強会を行っている。				
		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。	○	勉強会を行うと共に日々の支援において考える場を設けている。				
		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。	◎	家族からの申し出がある場合には、介護保険における身体拘束について説明し、当施設では身体拘束を行わない取り組みを行っている事を伝え、代替案を相談している。				

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
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。	△	外部研修案内を職員へ伝達し、研修に参加しやすい環境に動いている。また今までの研修資料を基に施設内でも勉強会を行っている。				
		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。	△	家族からの申し出があった際には相談にのり、場合によっては行政へ連絡を行い助言を得ている。				
		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。	△	家族からの申し出があった際には相談にのり、場合によっては行政やそれぞれの専門機関へ連絡を行い助言を得ている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	事故、緊急時マニュアルを作成しており、定期的に勉強会を設けている。				
		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。	△	緊急を要さない応急手当においては、介護職員もやっているが緊急事態については、看護師が行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故の定義を見直し書式の変更を行い、具体的に書きやすい物へ変更した。リスクマネジメント委員会を設け集計し対策を検討。それらをファイリングし職員間が共有し予防に努めるようにしている。				
		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。	◎	報告書にて原因、対策を検討し個別の対応策を考えている。				
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。	○	苦情対応に対する規定を設けている。施設入り口に苦情箱を設けている。職員については、苦情に繋がらない対応を適宜話し合っている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情報告書を作成すると共に事実確認を行い、手順に沿った対応を心がけている。必要時には行政への連絡を行っている。				
		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。	○	苦情に関しては迅速に対応策を検討し、回答を行っている。また苦情の内容が経過を追い報告が必要な物については、適宜報告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っている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	利用者びは、日常生活の会話の中から意見や要望を聞き取るようにしている。また運営推進会議へも入居者に参加して頂いている。			○	利用者には日々の生活の中で意見を聞き、運営推進会議でも発言してもらっている。家族には、来訪時や電話連絡時、意見箱を活用して意見を聞くほか、事業所や法人の相談窓口、運営推進会議などを通じて聞いている。現在の管理者は着任して間もなく、業務を職員と一緒にしながら関係を構築しているところである。これまでの複雑な業務の仕組みを改善し、誰でも簡単に効率良く働ける仕組みへと改善を目指しており、管理者は、「職員と利用者との関わりをもっと増やしたい」という意欲を持っている。
		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)	○	面会時に気軽に職員へと話が出来る関係作りを行っている。馴染みの関係で言いにくい場合には、施設長への報告や苦情箱への投稿を促している。	○		○	
		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。	○	家族へ何か要望や不満等はないか適宜確認を行い、施設内の苦情箱や行政の駆除に関する窓口の存在を伝えるようにしている。				
		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。	◎	常に介護現場に関わるようにし、職員からの情報収集を行っている。また場合によっては指導を行っている。				
		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。	◎	個別に意見が言いやすい環境作りを行い問題点については話し合う場を設けている。また入居者にとつての支援については、会議で話し合い取り組むようにしている。			○	

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
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。	○	人事考課の書面を取り入れ目標設定を行っている。また半年ごとにフィードバックするようにしている。				運営推進会議の参加者を中心に、評価や結果の報告は行っているが、目標や取組み状況までは報告できていない。今後は定期的に開催される運営推進会議の機会を活用し、目標や取組みについて情報共有や意見交換を行いながら、参加者にモニターとなってもらうことで、風通しの良い運営につなげて欲しい。
		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。	×	前回の評価後の課題への取り組みが不十分な点が多い。再度、課題に取り組む改善できるような努めたい。				
		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。	△	目標設定は行ったが、なかなか目標に向けての取り組みが行えていない状況である。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	運営推進会議での報告を行い、目標や今後の取り組みについて報告していく予定。	○	○	△	
		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。	×	今後の課題の一つである。今後、実施していく予定。				
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)	○	緊急連絡網に災害時の対応手順について記載しており職員各自が確認できるようにしている。				各種災害に対するマニュアルを整備し、複合施設と合同で訓練を実施している。訓練には地域住民や家族に立ち会ってもらったこともあるが、災害時の対応としては不安が大きい。地域住民や家族と繰り返し合同訓練を実施する機会を設け、協力・支援体制を確保しながら、振り返りや意見、アイデアを訓練に反映させていくことで、利用者や家族などの不安軽減に努めて欲しい。
		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。	○	災害訓練は定期的に行っている。訓練後の評価を元に今後に繋がるようにしている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・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。	△	グループ内の施設で合同で行っているが、当施設のみでの地域住民を交えての訓練は実施できていない。今後、取り組んで行く予定。施設内の訓練には面会時の家族には協力して頂いている。また地域住民の立ち合いは行っている。	×	○	×	
		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)	×	消防立ち合い訓練は行い評価は得ているが、地域との共同訓練は行っていない。今後の取り組みに加えていきたい。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	施設内の共有スペースの活用を考えている所であり、今後色々な公園等も取り入れ地域へアナウンスを行ってきたい。				事業所として問い合わせには気軽に応じる姿勢を持っているが、認知症の人やその家族への支援を行う場としての情報発信ができておらず、今までに具体的な相談ケースは少ない。主に管理者が窓口となり、市の担当者や他の事業所、地域の役割を担う住民と連携を図っており、地域資源の情報を現在収集しているところである。事業所で取り組んでいる認知症ケアや介護に関する情報や技術を地域に発信しながら、地域活動を協働していくことで、地域のケア拠点として信頼される事業所になることを応援したい。
		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。	×	電話等で問い合わせがあった場合は、その都度相談にのっているが、気軽に相談が出来る環境ではない。今後は気軽に相談できる施設となっていきたい。		×	×	
		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)	×	地域との連携が不十分であり、地域に開いた施設へ取り組んでいる最中である。				
		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。	×	地域との連携が不十分であり、地域に開いた施設へ取り組んでいる最中である。研修ができる環境をつくってきたい。				
		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)	×	一定の機関の連絡会しか取り入れられておらず、今後幅広いネットワーク作りを目指したい。			△	