

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”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和3年7月20日

【アンケート協力数】※評価機関記入

令和2年12月16日 集計

家族アンケート	(回答数)	15	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	2		

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

※事業所記入

事業所番号	3890500212
事業所名	あったかほーむ たかつ
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	伊藤 道子
自己評価作成日	2021年 5月 14日

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	3か月ごとに見直しを行っている。状態変化時に応じて行っている。			○	各ユニットの計画作成担当者が時期を把握し、時期が近くなると職員に口頭で伝え、3ヶ月ごとに見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	カンファレンスや申し送り時に現状確認を行っている。			△	3ヶ月ごとに計画作成担当者がモニタリングを行っており、変化があれば、運営会議時に口頭で話し合っている。
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態の変化時に応じて見直し、検討し新しい計画を作成している。			○	状態変化があった場合に見直しすることになっているが、この一年間では事例はない。
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。	○	状態の変化や新たな課題等、状況に応じたその都度会議を開催している。			◎	毎月、夜勤者以外の職員参加で運営会議を行っている。緊急案件がある場合には、朝・夕の申し送り後にその日の出勤者が集まり話し合っている。近隣住民から苦情があった際には、職員全員参加で緊急運営会議を開催した。
		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。	○	月1回、運営会議を開き、日々の気づき等意見を出し合えるようにしている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	全ての職員が参加できるよう、勤務後夕方から開催している。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	会議の内容を記録し、全員が再度目を通し、確認している。			◎	議事録を回覧し、確認した職員は自分の名前欄に確認した日付を記入するしくみをつくっている。全職員が確認しているかは、管理者が最終確認を行っている。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	情報伝達は申し送り時に行い、内容は必ずノートに記入し、全員が把握できるようにしている。			○	家族からの伝達事項や利用者のことについては、申し送りノートに記入して伝達している。職員は、出勤時に確認してサインをしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝えるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日々の申し送り時に情報伝達を行い、必ずノートに記載し全員が把握している。		◎		
(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。	△	その日限定でなく生活の流れでその人がしたいことが出来るよう支援している。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	わかりやすい声掛けや選択しやすいよう二者択一の問いかけに気をつけている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	利用者が思いや希望を伝えるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	本人の意思を尊重し、見守っている。				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	時間によって職員側のペースに合わせている。就寝は個々に合わせている。				
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	朝のあいさつから楽しくなるような声掛けをしている。			○	敬老会やクリスマス会などの季節行事を採り入れている。
		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。	○	意思疎通が困難でも目の動きや表情など見落とさないように努めている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	研修に参加したり言葉使いに気を付け、常に意識している。	○	○	○	6月に職員は、法人の倫理研修に参加し、プライバシーに関して学んでいる。研修後は報告書を回覧した。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさ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。	△	時間がない時は「ちゃん」づけで名前を呼んでいる。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	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。	○	排泄時や入浴時の声掛け等気をつけている。				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	居室へは声掛けしながら入っているが、ノックはしていない為、できていない。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	運営会議等で個人情報の勉強をしている。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者介護される一方の立場におかず、利用者に向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。	○	洗濯物を干してもらったり、量んでもらったり感謝している。				
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士がよく話をしている、協力できている。				
		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、世話役の利用者につまづき力発揮してもらい場をつくる等)	○	職員は利用者同士の関係を把握し、座席を変えている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者同士のトラブルは職員がすぐ解決するようにしている。				

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
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。	○	入居時に家族や本人から聞いて把握できている。				/
		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。	○	入居時に家族や本人から聞いている。日常会話でわかる事もある。				
		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いた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	知人、友人、家族が面会に来たり、電話で話したりしている。				
		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。	○	玄関は自由に出入りできる。居室はゆっくり過ごせるようにしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度的場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気のいい日は散歩にでかけたり、昼食を外で食べたりしている。	○	○	△	受診で出かけることはあるが、新型コロナウイルス感染症対策のため外出を控えているため希望に沿った外出の機会は少ない。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	行事がある時は参加している。				車いすの利用者も天気のいい日や受診時に事業所周辺を散歩する事がある。天気のいい日には、近所の植物を見に行ったり、花壇の草引きをしたりできるよう支援している。
		c	重度の利用者も戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。	○	車椅子でも行事に参加できるようにしている。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	食事に出かけたり、利用者がメニューを選んで楽しませている。				
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。	○	運営会などで話し合いをしている。申し送り状態変化を把握している。				
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	リハビリ、ラジオ体操や足踏みを必ず行っている。				
		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なっている。(場面づくり、環境づくり等)	○	洗濯物を干したり、たたんだり一緒にしている。	○		◎	
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。	○	利用者の好きな事を把握し、楽しくできるようにしている。				洗濯物をたたむ、毎朝ホワイトボードの日付を書き替えるなど、役割を持てるよう支援している。利用者の誕生日当日にはケーキを用意して、本人が食べたいものを献立に採り入れお祝っている。
		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。	○	新聞折りや塗り絵をしたり、洗濯物を干したり、畳んだり出来る事をしてもらっている。	○	○	◎	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	コロナ対策為、現状難しい事もある。				
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、自己表現の一つと捉え、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。	○	髪を整えたり、洋服をきちんと着ているか等気を付けている。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	入居時に家族が用意している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が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。	△	家族からの情報や職員のアドバイスで決めるようにしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時や誕生日等、行事がある時はそれに合わせて楽しめる服装にしている。				
		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。(髪、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	毎朝、ブラッシングや髭剃りを声掛けにて行っている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問理容を利用している。				
		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。	○	訪問時に美容師に伝えている。			○	

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	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食べられるよう食事形態を変えている。				調理専属の職員が献立を立ており、食材は、近隣の商店に注文して配達してもらっている。下膳をしたり、食事前と食後に机を拭いてくれたりする利用者がある。季節によって、らっきょうを漬けたり、干し柿をつくったりする機会はあるが、利用者が食事にかかわる機会は少ない。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 一人ロサイズに切ったり、とろみをつけたりして、他の利用者と同じものが食べられるように支援している。 気になった事があれば、調理専属の職員に伝えるようにしている。年1回、法人の管理栄養士が衛生管理の確認に来る際に、聞きたい事があれば聞いている。	
		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。	○	出来る方には手伝ってもらっている。			△		
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	食事前後の台拭きやコップの片づけ等もしている。					
		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。	○	家族からの情報を職員間で把握している。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節の旬の食材や誕生日には好みの物を取り入れている。			○		
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	身体状態や健康状態に合わせて量を調整して盛り付けている。彩りも工夫している。					
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	茶碗は黒色で軽くて食べ物がわかりやすい物を使用している。			◎		評価困難
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	利用者と一緒に食事はしていないが、食事中の見守りや介助を行っている。					評価困難
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	調理の音や匂いで食事を楽めるよう配慮している。			◎		○
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	1日の食量や水分量を記録し確認している。					
		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。	○	食量や水分量が少ない利用者には声掛けしている。それでも少ない時は主治医に相談受診している。					
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士はいないが偏りがないよう、バランスの良い食事を提供している。					△
		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。	○	食材は毎日期限を確認し使用している。調理用具、ふきん等消毒している。					
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	毎食後口腔ケアを行い、確認している。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	歯や義歯以外に舌みがきも行い、異常がないか確認している。			○		
		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。	○	訪問歯科が来た時に口腔ケア方法を学んでいる。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯を磨いて夜間は消毒を行っている。					
		e	利用者の方を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後、口腔ケアを利用者にしてもらい、うがいもしてもらっている。					評価困難
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	義歯の不具合や歯茎に痛み等がある時は訪問歯科に往診してもらっている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	利用者の気持ちが理解できるよう、職員間で話し合っている。				職員の気づきなどがあれば、運営会議時に口頭で話し合い(パッドサイズの変更などについて)支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	運動、食事、水分量で影響を及ぼすと理解している。				
		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)	○	記録やチェック表で把握している。				
		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々の状態にあった支援を行っている。	○	日中はトイレ誘導を行っている。昼と夜ではパッドを変えている。	○		○	
		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。	○	職員で話し合い、改善に向けて取り組んでいる。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	声掛けをし、個々のペースに合わせてトイレ誘導している。				
		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。	×	話し合いはできていない。				
		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。	○	日中と夜間で利用者に合わせて使い分けている。				
		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)	○	便秘の薬を服用している方が多いので体操したり食事は食物繊維が入った物を摂取できるようにしている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	曜日は決まっていますが、時間帯は利用者の希望時に入浴出来るようにしている。	◎		○	週に2~3回、午前中に支援している。湯温や長さの好みは、利用者に聞きながら、支援している。利用者によっては、アセスメント個別支援計画の入浴項目に「足元は自分で洗えないから洗って欲しい。後は自分でできる。」と、入浴支援に関する希望を記入していた。
		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。	○	1人でゆっくり入浴出来るようにしている。				
		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。	○	着脱や洗身は利用者の力を活かして、安心して入浴出来るように支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	時間をかけ声掛けし、入浴してもらるように支援している。				
		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。	○	毎日バイタル測定をしている。それによって入浴出来るか決めている。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	物音があれば訪室し、2時間ごとに巡回している。				受診時に日中の様子を報告して相談しながら支援している。ラジオ体操、リズム体操などで体を動かす時間を持ち、薬剤の使用を増やさないように気を付けている。
		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。	○	声掛けしながら眠くなるまで一緒に過ごしている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	利用者の日中の活動を工夫している。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者に自由に休んでもらっている。				
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。	△	携帯電話を持っている利用者は家族と話しているが、他の方はあまり出来ない。				△
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	携帯電話を持っている方は家族にかけ、お話ししている。持っていない方はこちらから電話してお話してもらっている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	居室で電話してもらっている。				
		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。	△	本人の前で手紙を読んでいる。届いた後、電話でお話している。				
		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。	△	職員が家族に協力してもらえよう願っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	いつもお金がある事を理解している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	イベントを企画し、外食に出かけた後、買い物している。				
		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。	○	毎週移動販売車が来るので、買い物している。				
		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。	○	家族と相談している。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	必ず家族に相談して買い物している。				
		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)。	○	家族に相談し、買い物している。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに採られない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	外出、外泊等いつでも出来るようにしている。	◎		○	家族の依頼を受けて、病院までの送迎や、受診の付き添いなどで支援している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	一般家庭の造りを取り入れている。	◎	◎	○	1、2階ユニットそれぞれに玄関を設けている。1階玄関横の花壇には季節の花を整備し、掃除も行き届いていた。
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、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない放風臭な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。)	○	広い空間にしている。			○	廊下には職員と利用者で作成した壁画やセタの笹飾りを飾っていた。玄関には、観葉植物や絵の得意な利用者が書いた作品を多数飾っていた。1階ユニットの居間から出られる中庭には、ひまわり等の造花や観葉植物を置いている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除している。			○	定期的な換気や手すりの消毒を行い新型コロナウイルス感染症対策をしている。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	リビングに台所があり、包丁の音や調理している所等、居心地よく過ごせる工夫をしている。			○	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		d	気の合う利用者同士で思い通りに過ごせたり、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。	○	テーブルとイスを配置している。畳の部屋もある。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	ドアを閉めるようにしている。特に入浴時はカーテンを利用している。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れた物や家具類等、愛着のある物を持ってきてもらっている。	◎			新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
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。	○	段差をなくし、手すり等もつけている。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	ととところどころに造花の花を飾っている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に入るように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほろろ、織物道具、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)	○	ボール投げやラジオ体操、しりとりがゲーム、トランプ等を行っている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、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)	○	行動に制限することのないよう、自由にしてもらっている。	◎	◎	◎	日中は玄関などに鍵をかけていない。法人内研修で身体拘束・虐待について勉強する際に学んでいる。職員は「鍵をかけるはいけない」と認識している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施設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。	○	チャイム音等設置している。				
		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)。	○	散歩に行ったり、施設の周りに花や野菜を植えたりして見てもらっている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時に書類確認している。本人を見守りながら把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	利用者の動向を注視し、変化があれば報告、連絡、記録している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	普段から利用者の病状変化を看護師に連絡し、対応手順をフォルダに保管している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	家族により主治医を決めており、それにそって対応している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	家族からの意見を尊重し、主治医の意見を元に支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診結果について変わった事がある場合は、都度家族に連絡し話し合っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の際は体調等の必要な情報をしっかり伝えている。				
		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。	○	家族、病院と連絡を取り、情報共有、相談を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	都度、関係作りの努力を行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	医療は施設看護師が主として行っており、不在時は電話で対応を確認している。				
		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。	○	高津診療所、訪見たかつと協力体制を整えている。				
		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に体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	状態変化の際は、施設看護師に連絡し、適切に行うよう体制を整えている。				
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。	○	使用する薬に関する情報は個人ファイルで把握している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	誤薬や飲み忘れがないよう名前入りの袋と本人確認を行い、服薬してもらっている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	バイタルや状態観察を記録。問題を感じた時は施設看護師に報告している。				
		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。	○	薬が変わった場合は、看護師が職員に伝え、記録している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	重度化した場合、家族の意向と今後の医療について職員と情報共有している。				重度化、終末期の支援について、家族には、法人の医師から説明があり、希望を管理者や事業所の看護師が聞いている。 食事が摂れなくなった場合「点滴はどうするか」「酸素はどうするか」など、家族の希望を用紙にまとめ、職員で回覧し共有している。 さらに、利用者本人の意向等を探る取り組みもすすめてほしい。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化した場合、家族の意向と今後の方針について、主治医や医療関係者と話し合いを行っている。	○	○		
		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。	○	主治医・訪看と連携し、状態を理解し、不安を少なくしている。				
		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。	○	入居の際に説明を行い、不明な点があれば説明している。				
		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。	○	利用者に関わる医療、介護、家族と連携を取り支援している。				
		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)	○	家族に経過を伝え、安心してできるようにコミュニケーションを取り、支援している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修会に参加している。ただ昨今の状況で参加が難しくなっている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症になった場合、速やかに電話連絡し、適切な機関へ向かうようにしている。				
		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。	○	県や市から情報を得ている。				
		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。	○	生協内で感染があれば、各事業所に情報が入る体制が整っている。				
		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。	○	職員の手洗い、うがいは徹底して行っている。来訪者にもお願いしている。				

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。	○	市外や県外に住んでいて会いに来れない家族には、毎月コメントを送り、近況報告している。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、家族のホームでの活動を中止しているため評価はできない。 毎月、利用者の近況報告と前月の献立表を送付している。 不定期で活動の写真を載せた事業所便りを作成して送付している。 行事については、事業所便りで報告している。 機器の導入、職員の異動・退職等については報告していない。 1月に全家族に電話して、運営推進会議、家族会は開催できない事を伝え意見を聞いた。利用者の体調変化やレベル低下を心配する声があった。 リモート面会やガラス越し面会時、また、電話にて聞いている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族は自由に入出入りできるようになっている。ただし、コロナ禍の現状では制限を行っている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	行事があるときは連絡し、一緒に参加してもらっている。	○		評価困難	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月食事表にコメントを記入し、近況報告している。	○		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	△	家族が知りたい事、不安に思っている事があれば説明、報告している。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	認知症の進行が気になっている家族には不安にならないように支援している。				
		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)	△	運営上の事はあまり話していない。職員の異動については話せる部分のみ、報告している。	△		△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	家族会、運営推進会議開催時に交流できるよう配慮している。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	歩ける方に転倒などのリスクがある事を伝え、見守りを強化する事を伝えている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来訪時に声掛けや雑談の中から聞き取るようにしている。			○	
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。	○	契約時に説明し、内容を理解してもらっている。				/
		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。	○	退去する事になった時は説明と支援を行い、退去届を記入してもらっている。				
		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)	○	利用料金の変更があった時は家族に説明し、納得してもらい同意を得ている。				
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、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。	△	来所される方に説明し、理解を図っている。		◎		散歩時に挨拶を交わしたり、近所の人が自家野菜を持参してくれる時に話しをしたりしている。 さらに、交流が少ない状況にあっても、地域とのつながりを持てるような工夫はできないだろうか。事業所から発信できることはないか話し合ってみてはどうか。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	散歩の時に挨拶をしている。		△	△	
		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。	△	交流室に来てくれる方が増えていたが、コロナ禍では来ていない。				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	近所の方が野菜を持って来てくれたり、草取りや掃除を手伝ってくれている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄り合ったりなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩の時に顔を合わせて、挨拶をしたり、雑談したりしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	行事の時に声掛けて、協力してもらっている。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	ドライブや散歩を行っている。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	一部の近所の方に働きかけているが、不十分である。				
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。	△	開催する時は案内状や声掛けを行っている。本年度は開催できていない。	◎		×	管理者と職員で会議を行っている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	開催時は報告や現状について話している。			×	管理者と職員で会議を行い、虐待、身体拘束等の研修や不適切な声掛けについて話し合うなどしている。 利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況の報告は行っていない。 外部評価実施後には報告を行った。
		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。	○	開催時は参加者から意見や思いを聞き、話し合った。		○	×	意見を聞いたり、その結果を報告したりする取り組みは行っていない。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	年内行事として開催日は決めている。		○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	介護福祉課に都度、提出している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IVより良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念はいつも見える所に置いている。運営会議時などに読み合わせ共有している。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	玄関に大きく掲げている。	○	○		
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。	○	本部研修と地域密着型研修に参加出来るようにしている。				年1回、管理者が職員と個別に話を聞く機会を設けている。さらに、新型コロナウイルス感染症対策期間でもあり、現場職員の声を聞くような機会を増やしてほしい。
		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。	△	運営会議時に研修報告や介護の話をしている。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	年1回更新時に評価を行い、話し合っている。				
		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)	×	現在は出来ていない。				
		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。	△	誕生日休暇や有休を利用し、くつろいでもらっている。	○	◎	△	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	昨年度の研修報告や資料で話し合いをして共有している。				法人内研修時に、身体拘束・虐待について勉強している。職員は、不適切なケアを発見した場合、管理者に報告することと認識している。再発防止が必要な事例については、緊急運営会議を開催して話し合っている。
		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。	○	日々の申し送り時や昼休憩時によく話している。				
		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。	○	高津運営会議で接遇目標になっているので毎月話し合っている。			○	
		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。	△	体調が良くない時は有休取得し、心と身体が休まるように注意している。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	話し合い共有している。				
		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。	○	話し合う機会を持ち、共有している。				
		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な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体的な拘束はしないし打ち出している。点滴の時はそばで見守っている。				
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。	△	資料を読み、理解に努めている。				
		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。	×	支援は行ってない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携体制は築いていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを作成し、共有している。				
		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。	○	訓練は出来ていないが、対応は実践している。				
		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、事故報告書を提出し、共有している。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	カンファレンス時にリスクを話し合い、取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情箱を設置している。苦情があった時は話し合っている。				
		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。	○	職員全員の意見を聞き、話し合い、対応している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	速やかに検討しているが、そこまでの苦情は上がっていない。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	入居者の要望には耳を傾け、対応している。			△	普段の会話の中で聞いているようだが、意見や要望は出ないようだ。
		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)	○	苦情箱と苦情相談窓口を設置し、意見や要望、苦情が伝えやすいようにしている。	◎		○	電話連絡した際に聞いている。
		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。	○	苦情箱と苦情相談窓口を設置し、意見や要望、苦情が伝えやすいようにしている				
		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。	○	年1回の更新時や常に一緒にいるので、聞く機会がある。				
		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。	○	運営会や雑談中にも提案があれば聞き、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。	△	今回全員で話し合いをし、取り組んでいる。				
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	現状や課題を話し合い、活かしている。				
		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。	×	これから達成に向けて取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	報告し、今後に活かしたい。	○	△	×	外部評価実施後の運営推進会議に評価結果の報告を行ったが、モニターしてもらったりする取り組みは行っていない。
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	取り組みの成果を確認し、共有していきたい。				
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)	○	火災、地震、水害を想定し、マニュアルを作成し、共有している。				
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	夜間、日中の避難訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	点検は定期的に行っているが、他は出来ない				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	消防署との訓練は行っているが、他は出来ない。	○	○	△	3月に消防署立ち合いのもと避難訓練を実施している。法人施設が近隣にあるため、いざという時には駆けつけてくれる事になっているが、合同の訓練や話し合う機会はこの1年では持っていない。
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	現在は行っていない。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	入居希望家族が話を聞かせて欲しいと尋ねてくる事がある。				入居希望者の相談を受けるが、地域のケア拠点として相談支援の取り組みは行っていない。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	見学希望が時々ある。相談のみの支援を行っている。		△	△	
		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)	×	現在行っていない。				
		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。	×	現在行っていない。				
		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)	×	現在行っていない。			×	