

(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!!
 ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和元年7月16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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3890101052
事業所名	グループホーム ジェントルハートみつ
(ユニット名)	鈴音
記入者(管理者)	
氏名	吉田 憲弘
自己評価作成日	令和元年7月1日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、ご利用者様に満足して頂ける事を第一に、高品質のサービスを、提供し地域社会に最も信頼され、安心される施設づくりを目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 地域の方や西消防署と事業所を舞台にして、防災訓練を実施した。前津波による利用者様の誘導や避難を職員、消防署と連携しながら行った。地域との交流を深める為、小学校の運動会や交流会、公民館の文化祭や盆踊り、交流センター主催のコンサート、高齢者のつどいなど利用者様にできるだけ参加して頂けるよう努めている。また季節感を味わえるよう今までより、外出や散歩、買物などの機会を増やし気分転換を図っている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 目前にきれいな海が広がる好立地の事業所は、地域の中でも目を引く建物で小規模特別養護老人ホーム等を併設する高齢者福祉施設の2階にあり、開設後6年が経過している。職員は利用者を最大限に尊重し、利用者の満足感が得られるようサービスの質の向上に取り組んでいる。地域の防災訓練等へ参加するなど、地域とのつながりを深める取組みはできているが、今後は地域からさらに信頼される事業所を目指す意味でも、認知症専門性を地域に還元できる事業所として確立して欲しい。</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。	○	日頃から、ご本人やご家族の意向を伺っている。ご本人の意向が把握できない時や、ご家族から特に要望がない場合は、職員間でフロア会や申し送りで検討している。	○	/	○	利用者や家族から思い等を聞くことや、日常生活を送る中で利用者の表情などから思いを推測することで情報を集め、それらを基にフロア会などで話し合い、暮らし方の希望や意向等を把握し共有するよう努めている。
		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。	○	日常生活を送りながら、本人様の行動や表情の観察や家族様の意見を伺い検討している。	/	/	/	
		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。	○	キーパーソンとなる家族様に常日頃から良い関係を築き、日々の暮らしを伝え本人の思いについて話し合っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	24時間シートや日誌を毎日記入し申し送りや連絡ノートに記録している。	/	/	/	
		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。	○	思い込みや、決め付けにならないように、職員同士話し合いにより良い方向になるよう対応を検討するよう努めている。	/	/	/	
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。	○	日頃から、ご本人やご家族の意向を伺っている。ご本人の意向が把握できない時や、ご家族から特に要望がない場合は、職員間でフロア会や申し送りなどで検討している。	/	/	○	利用者や家族、入居前の病院、介護支援専門員など関係者から生活歴や馴染みの暮らし方等について聞き取るようにしている。
		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。	○	"寄り添う"をモットーの支援を行い、行動や声掛けの反応を観察し現状把握をしている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	時間や声掛けの場所等を24時間シートに記入し、振り返りが出来るようにしている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	フロア会や申し送りにおいて、職員の意見を出してもらい話し合い、要因となるものについて把握し改善に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	各利用者様の24時間シートや日課計画表を作成し、生活の流れ、リズムを把握している。	/	/	/	
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。	○	ご本人やご家族様から、今まで困っていた事や要望などを伺い職員や、家族以外で関わっていた方からの情報も参考にして介護計画を立てている。	/	/	○	利用者や家族のほか、面会の親族や友人からの話をもとに、担当者がフロア会で問題提起し、利用者の視点で検討するようにしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人様やご家族様と連絡を取り、それを職員間で情報共有し検討している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	利用者様ごとに担当者を決め、フロア会等で担当者からの課題を提出してもらっている。	/	/	/	

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
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。	○	日頃から、ご本人やご家族の意向を伺っている。ご本人の意向が把握できない時や、ご家族からの要望がない場合は、職員間でフロア一会や送りなどで検討している。	/	/	/	利用者や家族からの意向や要望と担当者の意見を提供した上で、職員間で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人様や、家族様から要望や訴えをお聞きし、看護師や計画作成担当者の意見を検討し反映している。	◎	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	本人様が常日頃から親しんだ、日用品を用意して頂いたり、居室にはなじみの家具や家族の写真などを飾りついている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族様に対応して頂いたり、ボランティア、地域包括、医師との協力体制をとっている。	/	/	/	
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。	○	フロア一会を開催し個々の気づきや変化点を議題とし解決策を見出すようにしている。また計画に沿った実践を24時間シートに記入しチェックしている。	/	/	○	利用者一人ひとりの介護計画の内容は、日常生活記録表とセットになっており、職員間で共有するよう努めている。記録表には、介護計画に沿ったケアの実践と結果のほか、利用者の日々の暮らしの様子や職員の気づきなども具体的に記録されている。
		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。	○	日常生活を送りながら、本人様の行動や表情を観察し、家族様の意見を伺い計画が本人様に沿った計画かを検討し、支援につなげている。	/	/	○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	介護日誌、24時間シートを利用し個別に記録している。	/	/	○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	利用者様毎に担当を決め、24時間シート、介護日誌に記録している。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	フロア一会や申し送りで、問題点や疑問点を議題とし解決に即した介護計画の見直しを行っている。	/	/	○	介護計画は3か月毎に見直ししている。新たな要望や変化がない場合も、担当者が毎月現状確認を行っている。入院など状態に変化が生じた場合は、家族や医師等関係者と話し合っているが、介護計画の見直しまでは行っていないため、今後は現状に即した内容になるよう見直しを含めて話し合い、新たな介護計画の作成に努めて欲しい。
		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。	○	フロア一会で意見を出し合い全員の現状確認を行っている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	△	本人様、家族様に連絡を取り、現状をお伝えし、看護・医療が必要である場合等現状に必要な関係者とも連絡し見直しを行っている。	/	/	△	
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。	◎	フロア一会を月1回開催し、またいつでも気づいた点を話し合う機会をつくっている。休みの職員には連絡ノートを用意し、業務に就く前に目を通してもらっている。	/	/	◎	月1回フロア一会を開催し課題解決に向けての話し合いを行っており、緊急案件がある場合はその都度現場で話し合い、連絡ノートで情報の共有に努めている。会議に参加できなかった職員は、会議録と連絡ノートを回覧して確認することになっており、確認後にサインして確実に伝えられるようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	役割に関係なく、自由な意見の場として位置づけている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	職員が出来る限り出席できるように、フロア一会の開催日時を検討している。	/	/	/	
		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。	◎	フロア一会の議事録を作成し、参加していない職員は閲覧後、チェックを行っている。	/	/	◎	
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。	◎	フロア一会、申し送りに確実に情報伝達を行い、その場になかった職員には申し送りノートを作成し出勤時に閲覧してから、業務についてもらうようにしている。	/	/	◎	毎日フロア一会で職員に情報伝達を行うほか、不在の職員には、申し送りノートを活用して、職員全員が確実に情報を共有するよう努めている。
		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)	◎	利用者様毎のケースファイルを作成し、ファイルを見れば利用者様の情報を知る事が出来るようにしている。	/	○	/	

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
(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。	○	日頃から、本人様やご家族の意向を伺っており、食事、水分補給、入浴の声掛けは行っている。利用者様との会話等での表情や反応から要望や思いを引き出すように支援している。	/	/	/	おやつ時間に飲み物やお菓子を選んでもらったり、入浴後に着替える服を選んでもらったりしているが職員が選ぶ場合もあるため、利用者が落ち着いてゆっくり選べる時間を設けるなどの配慮を期待したい。天気や日常の話題、季節毎の行事の話をしたり、職員が利用者と一緒に廊下を歩きながら楽しそうに会話したりするなど、利用者の笑顔を引き出す声かけや雰囲気づくりに努めている。
		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)	△	色々な選択技を用意し、利用者様が自分で決定するような支援をおこなっている。	/	/	△	
		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。	○	行事の参加については、本人の意思をお聞きしながら、無理強いすることなく、納得して頂くよう支援している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に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)	○	利用者様一人ひとりのペースに合わせ、その方に合った生活をして頂いている。	/	/	/	
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	フロアー内や廊下で、言葉を掛けたり、挨拶を心がけている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	本人様の表情や、かすかな反応を見逃す事のないようにし、本人様の喜ぶような支援を心がけている。	/	/	/	
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。	◎	グループホームの理念に「尊厳を大切にしたい」ことが掲げられており、言葉遣いから意識を行い、不適切チェックシートや自己評価チェックシートを記入し自らを振り返り、誇りやプライバシーを損ねないように取り組んでいる。	◎	○	◎	利用者の尊重に関しては理念にも掲げ、日々利用者には優しく寄り添い丁寧な対応を心がけている。3か月に1度利用者への声かけなど常に意識できているかどうか不適切ケアチェックを実施しており、トイレ誘導等の声かけはさりげなく行うよう徹底している。居室の出入りの際も、ノックや声かけを徹底し、利用者のプライバシーに配慮している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	◎	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、やさしく、さりげなく言葉がけを行うよう対応している。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	声掛けはやさしい声で行い、更衣も必ず居室で行っている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様は、お客様である事を意識し、居室へ入る時にはノックしたり、声かけを行い入室している。	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報については、研修を行い職員に理解してもらっている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	ご本人の性格や出来る事を把握し、人との関わりや家事での手伝いなど役割を担って頂き共に助け合う姿勢で支援している。トラブル時には、職員が中に入り対処を行っている。	/	/	/	職員は利用者の性格や利用者同士の関係を把握しており、不穏になりそうな時は、職員が仲介しトラブルにならないように努めている。職員のほか世話好きの利用者も他の利用者の様子を注意深く見守り、必要に応じて声かけを行うなど、利用者が孤立しないようにしている。
		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。	◎	利用者様はご自分のペースでは生活しているが、人と人が同じ空間の中で生活を営んでいる大切さを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、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)。	◎	食事や行事では、用意や片付けを職員と一緒に協力して進めていくような支援を行っている。	/	/	/	
		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不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルがあった場合は職員が間に入りたり席替えや、訴えを聞くようにしている。	/	/	/	

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。	◎	入所前に本人、家族との面談により今までの生活歴等、何処でどのように生活して来られたかを伺い、入所後は来所者の確認を行い気軽に来所して頂けるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	出身地や生活歴、趣味などを本人様にお聞きしている。	/	/	/	
		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。	◎	墓参りなどの支援を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	日々の暮らしぶりを、電話や来所の折に伝えたりし家族様が来所できるようにしている。	/	/	/	
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)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	利用者様の体調を見ながら、施設廻りを一緒に散歩して頂いたり家族様と外出や買物をするような支援をしている。	○	△	○	重度の利用者を含め、週に2～3回事業所周辺を散歩したり、車で公園などにドライブすることもある。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	小学校の運動会、地域の盆踊り秋祭りや文化祭などに参加して頂いている。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	天気の良い日には、施設のまわりや園外での散歩、ドライブなどにお連れしている。	/	/	○	
		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。	○	本人様の希望を家族様に伝え、ショッピングやドライブなどの外出を支援している。	/	/	/	
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。	◎	利用者の能力に応じて、歩行訓練機器や2階にあるメドマーを使用し、ボールや風船などの遊びの中で心身機能の維持・向上を図るように支援している。	/	/	/	食事や口腔ケア、居室の片付けなど、利用者のできることやできそうなことは、職員は極力手や口を出さず見守りながら支援している。
		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。	◎	食事前のリハビリ体操やちょっとした移動や動作においても、本人様の残存機能を維持・向上が図れるように、出来る事はして頂くようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	本人様の出来そうな歩行や移動などは付き添い形で、支援を行っている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ボランティア行事(歌、踊り)を施設合同で行い、利用者を楽しんで頂いたり、おやつ作り、を手伝っていただいたり、掃除では利用者にも無理のないよう手伝って頂く支援をしている。	/	/	/	居室の整理整頓、食事の手伝いや片付けなど、得意なことを活かせるよう利用者それぞれ役割や出番があり、張り合いのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	行事などで歌の好きな方には歌って頂き、踊りが好きな方には踊って頂いている。	○	○	○	
		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。	◎	地域の秋祭りや盆踊り、花火大会、運動会、文化祭などに参加している。(支所や公民館主催の行事など)	/	/	/	

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。	◎	自分らしさ、その人らしさを尊重し、洋服はご自分で選んで頂き更衣し、化粧される方への化粧の手伝いの支援をしている。				整容の乱れや汚れに対しては、さりげなく声をかけ居室に戻って対応するなど、配慮している。重度の利用者を含め、髪型を整えたり好みの衣服を着てもらったりしており、その人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	利用者様の個性を大切に、利用者様の好みに応じて着替えや整髪を行っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	自己決定が難しい利用者様には、目の前に出したり解りやすい言葉を使って支援をするよう心がけている。				
		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。	◎	各利用者様の好みに合わせた服装を着れるよう支援を行っている。				
		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)	◎	居室にもどったり、話をしている間に行っている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	施設での理容、美容を利用される方や、施設外で美容をされている方もいる。				
		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。	◎	本人の体調を考慮しながら、整髪や更衣の支援を行っている。			○	
		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。	◎	一括して、ご飯を各ユニットで炊飯し、副菜を厨房で調理したものを各ユニットで盛り付けを行っている。おやつ作りは利用者様に盛り付けや後片付けなど、出来る事をして頂くよう支援しています。		
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。	△		調理は厨房職員が調理しているので、食器出し、後片付けを職員と一緒にしている。			○		
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。	△		調理は厨房職員が調理しているので、食器出し、後片付けを職員と一緒にしている。					
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。	◎		面談時に、ある程度の嗜好やアレルギーをお聞きし把握するようにしているが、生活の中でも新たな気づきを見つけるようにしている。					
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を取り入れている。	○		面談時に、ある程度の嗜好やアレルギーをお聞きし把握するようにしているが、生活の中でも新たな気づきを見つけるようにしている。			○		
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)	◎		利用者毎に咀嚼や嚥下の状態を把握し軟食や軟飯で対応している。					
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。	◎		家族様になじみのものを持って来て頂いている。			◎		
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やっている。	○		同じテーブルで、利用者・職員と一緒に会話しながら食事を摂っている。また食事介助の必要な方も一緒に食べて頂いている。			○		
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。	○		食事前に、テーブルを囲んで集まって頂き、ワイワイガヤガヤと家庭的な雰囲気を出している。		◎	○		
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。	◎		厨房職員も、各利用者様の嗜好等を把握しており、量やバランスを考慮している。水分量は24時間シートに記入し確認している。					
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。	◎		補食やゼリー、コーヒー、紅茶、ジュースなど利用者様にお聞きし好みに合わせて提供している。					
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。	○		栄養士が、栄養のバランスを考えた献立にしている。			△		
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。	◎		毎日使用する、食器類は夕食後に消毒をおこなっている。					

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
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、きちんと利用者様の状態や本人の力に応じて歯磨きをしたり、うがい、入れ歯の洗浄などをして頂き、磨き残しが無いよう職員が支援している。				毎食後に歯磨きを励行しており、職員は利用者個々の口腔内の状況を確認して把握している。利用者一人ひとりの口腔内の出血や炎症のチェックをこまめに行うなど、口腔内の清潔保持に努めている。
		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。	◎	朝、昼、夕の口腔ケアの見守りを行い、出来ない方に介助を行い、口腔内、義歯の状態を観察している。			○	
		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。	◎	協力歯科医師に来て頂いている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	磨き方、保管方法等を支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	出来る事とできない事を把握し適切に口腔ケアが出来るように支援している。できない方は介助にて支援している。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	見守り時や介助時に不具合を発見した場合や、訴え時には歯科医師に連絡し処置をして頂いている。				
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。	◎	本人の訴えや、様子観察を通じ、適切にトイレ誘導や失禁を減らすように努めている。立位や座位保持できる方には、トイレでの排泄を促し、安易にオムツにしないよう自立に向けた支援を心がけている。パットやオムツについては時間や量に合わせて選択している。				トイレでの排泄を基本としており、24時間シートで利用者の排泄パターンを把握し、一人ひとりに合わせたトイレ誘導を行っている。おむつ等排泄用品の使用については、職員間で話し合い利用者個々の状況に応じた支援に努めている。
		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。	◎	生活のリズムや食事水分摂取管理に努めている。				
		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)	◎	24時間シートを利用し、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。	◎	出来る限りトイレに座って頂き、自然排便ができるよう心がけている。	◎		◎	
		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。	◎	食事量、水分摂取量と排尿。排便チェック表を作成し、要因を探し、改善点を検討している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	表情等や24時間シートに時間と量を記入し個々の排泄パターンを把握するようにしている。				
		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。	◎	日中と夜間でパットの種類を変えたり、利用者様の状態に合わせて変更したりして、家族様にも了承を得て対応している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	日中と夜間で種類を変えたり、体調不良時に変更したりしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	便秘傾向の方が殆どであり、乳製品を摂取して頂いたり、好みの水分などを摂取して頂いている。定期的にトイレ誘導を行いトイレでの排便を促している。				
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)。	◎	個浴、機械浴とも週2回入浴して頂くように、体調不良時や本人様が入れられない時には時間を変えて声掛けしたり、別の日に声かけを行ったりして柔軟な対応を心がけている。個浴の方には頭部や背中など出来ない所は支援しているが、ご自分でできることは、出来る限りして頂いている。	◎		◎	入浴時間の長さや湯温など、利用者の希望に沿い週2回入りたい日に入浴できるよう支援している。一般浴槽での入浴が困難な利用者には、併設の法人他施設の特設浴槽で安全に入浴するなど、臨機応変な対応にも努めている。
		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。	◎	個人の入浴したい時間や順番を選択し、お湯の温度を調節したり、入浴剤を使用したりして好みに合った支援をしている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自分で洗える所は洗って頂き、洗えない所は無理のない範囲で支援するようにしている。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	◎	時間を変更したり、やさしく声かけしたり、声かけの仕方を変えたりしながら対応している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	ポディチェック表を使用したり、入浴前にはバイタル測定を行っている。				

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
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。	◎	本人の様子を見ながら、体調に合わせた生活のリズムを考慮した対応をしている。1日中起こしたまま、寝かしたままにならないように、体調をみながら臥床して頂くよう支援を行っている。生活のリズムを整えるため日中楽しく過ごして頂くように、レクリエーションや一緒に歌を歌ったりしない出来る限り、生活のリズムを崩さないように支援している。職員間でも情報共有を行っている。	/	/	/	利用者が安眠できない理由を検討し日中の活動量を増やすなど、安易に薬剤に頼らない支援に努めている。不眠が続きどうしてもやむを得ない場合は、医師や看護師に相談し薬剤を処方してもらうこともある。
		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。	◎		/	/	/	
		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。	◎	日中の過ごし方を、数日間リサーチし検討し支援方法を決定している。看護師や医師とも相談している。	/	/	○	
		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。	◎	本人の希望をお聞きし、休息をとりたい方は居室で過ごしていただいている。	/	/	/	
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。	◎	電話・手紙は本人の要望があればいつでも対処できる対応を行っており、連絡等の間隔が空けば職員が声かけをして頂くようにしている。また自分から意思を発することの出来ない方は、家族様に定期的な電話報告等を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	手紙や電話を促したり、要望があれば職員が手紙の用意をしたり、電話の取次ぎの支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	外線用の電話を使用していただいている。又プライバシーを守るため一人の空間を用意している。	/	/	/	
		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。	◎	本人様に、必ず手渡しを行い、開封も本人様の前で行っている。	/	/	/	
		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。	◎	理解と協力していただけるよう、説明をしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	家族様、利用者様に金銭の管理等についてお話をさせていただき、買物が出来る方については職員が同行し、施設内の自動販売機や施設外のスーパー等で買物を楽しんで頂いている。	/	/	/	
		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。	○	必要なものがあれば、一緒に買物に出かけ、店で自分の好きなものを選んで頂いている。	/	/	/	
		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。	○	近隣のスーパーやコンビニには理解して頂いている。	/	/	/	
		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。	△	お金を使う事の大切さを、家族様に理解して頂けるよう説明を行い、お金を使える環境の支援をしている。	/	/	/	
		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。	○	本人様の認知度に合わせた方法を話し合っている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭の管理が出来ない方は、原則預からないようにしている。	/	/	/	
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。	◎	定期的にボランティアを頼んだり、学校の行事や地域の支所や公民館の行事に参加させて頂いている。	/	○	○	急な病院受診や化粧品等の買い物等、利用者からの要望があれば職員が同行するなど、その時々々のニーズに柔軟に対応している。

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
(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。	◎	月の行事看板を設置したり、ポップを作り玄関やフロアーに貼り家族様の面会時にもわかるようにしている。また来所時には元気な挨拶を行っている。	◎	◎	◎	玄関アプローチには、手入れの行き届いた植え込みがある。玄関は広々として開放感があり、月行事の看板やウエルカムボードなどを設置して、来客にも配慮していることから、近隣住民からも親しみを持たれている。
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。)	◎	毎日清掃を行い、居心地の良い共用空間づくりに努めている。照明の明るさを変えたり、窓を開けるなどして、換気をしたり外の景色をみて季節感を感じていただくようにしている。ボードや壁の装飾を毎月その季節に合ったものに替えることにより、季節を感じて頂くよう工夫を行っている。外出や行事の写真も貼るようにしている。	◎	○	◎	廊下の両端には大きな窓があり、朝夕には日が差し込み、窓を開けると潮風が感じられ良い雰囲気である。掃除と整理整頓が行き届き、空気清浄機も設置され不快な臭いはなく、清潔感がある。リビングの壁には、行事予定表や利用者の写真や作品、季節感のある七夕等の飾りつけもされている。
		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。	◎	利用者様の要望や、職員の気づきを協議し対応している。				
		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)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	掲示ボードや壁等に毎月季節を感じられる装飾をしている。				
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	共有スペースにソファを設置し気の合った方がいつでも話をしたり、ホールにはテレビも設置しており、いつでも見れるようにしている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	直接見れないような場所に、設置している。				
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	好みの衣類や今まで使ってきた椅子やテーブル、装飾品を居室で使用して頂くよう支援している。	◎		◎	居室には、大きなクローゼットや洗面台、ベッドやエアコンが備え付けられているほか、馴染みのソファやテーブル、家族写真など大切なものが持ち込まれており、居心地よく過ごせるようになっている。
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。	◎	居室に、写真やアルバム、誕生日の色紙等を飾っており、昔から使っているものを使っていたり、家族や本人の要望があれば居室の配置換えの支援を行っている。			○	居室やトイレには、分かりやすい表札や表示の工夫がされているほか、足元には不要な物が置かれておらず、利用者が安心して移動することができるよう配慮されている。
		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。	◎	時間認識の弱い方には居室やトイレに表示物を掲示している。				
		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。(ぼうき、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)	◎	今日まで使用してきた、茶碗、箸、湯のみや居室にはぬいぐるみや身に着けるものを家族様や本人様にお聞きして用意して頂いている。趣味などの道具も持って来て頂いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、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)	○	事業所全体で、身体拘束等の勉強会を定期的に行っており、自分の身になって考えることを大切にしている。また家族様にも理解をして頂くようしている。	◎	◎	△	職員は玄関等の出入口に鍵をかけることの弊害について理解している。事業所の玄関は施錠していないが、階段やエレベーターは施錠している。普段は職員が見守っており、利用者が外出を要望する時は、一緒に同行するようにしている。階段等も安全面への配慮から施錠しているため、今後は職員が利用者の安全を確保した上で、自由に出入りできるように支援することを期待したい。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	居室は施錠はしない事を家族様に理解して頂けるよう、説明をしている。				
		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)。	○	心理的圧迫を掛けないような、毎日の生活を送って頂けるよう心がけている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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、既往歴の調査を行い、24時間シートやバイタル測定により健康管理を行っている。また在宅管理指導医の往診時には気にかかる事を聞いたり、急変時には連絡を行っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	ポテチェック表を利用し日々の変化や異常を記録している。				
		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。	◎	看護師や医師と密な連絡を行えるような関係を持ち、適切な対応が出来るようにしている。				
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。	◎	月2回のかかりつけ医の往診があり、何かあれば家族様に連絡し、対処の方法を考えていくようにしている。	◎			
		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。	◎	少しの変化においても、医師の判断を伺うようにして、家族様の不安や要望をお聞きしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院前は、家族様に連絡を行い同意の上通院を行い、通院後は家族様に報告を行っています。また家族様対応の場合においても、情報共有できるようにしている。				
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。	◎	病院受診時に、施設が把握している、既往歴及び現在の状態を提供している。また入院中はお見舞いや、地域連携室等との連絡を密に取って病状の確認を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院との連絡を密にし、いつでも受け入れ体制を整えている。				
		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。	◎	お見舞いやカンファレンスに出席し病状をお聞きしたりして、関係作りを行っている。				
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。	◎	居宅療養管理指導で医療機関との連携を行っている。				
		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。	◎	オンコール体制でいつでも看護師に連絡できるようになっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日のバイタル測定時に、利用者様の顔色や状態変化を観察するよう心がけている。異常があれば看護師に報告し見て頂いている。				
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。	◎	職員は、薬情に目を通しわからないことがあればかかりつけ医に、効用や副作用を聞き、薬の変更があればご本人様の様子観察を行い連絡を行う体制をとっている。				
		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。	◎	毎日の服薬は、職員が2人体制で確認を行い誤薬がないように飲み終わるまで確認するようにしている。				
		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。	◎	特に薬の変更があった場合は、期間を設定し状態観察を行うようにしている。				
		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。	◎	本人の状態に変化があれば、24時間シートに記入し看護師に連絡を行っている。				

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
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族、医師、看護師、介護士の時間調整を行い会議を行い現状報告、処置可能範囲の説明を行い、家族の意向をお聞きし今後の対応を行っている。職員への意思統一を図っている。	/	/	/	重度化や終末期の支援は、利用者や家族の意向に沿って事業所での介護体制を整えている。家族や職員、医師等医療関係者を交えて、終末期支援等について話し合い方針を共有している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	家族様の要望により、協力期間等への調整連絡を行い支援の方向性を見出し支援している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	日々の勤務等により職員を把握しており、助言を行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入所時に、看取りの説明をさせて頂き、終末期に再度意向確認をさせて頂いている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	家族様・医師・看護師・施設のカンファレンスを行うための時間調整を行い、これからの支援の方向性を検討している。	/	/	/	
		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)	◎	家族様との連絡を密にし、お話をさせていただき少しでも思いを共有するように心掛けている。	/	/	/	
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、白癩、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。	◎	定期的な、感染症の勉強会を行っており、予防、対応に対して日頃から不定期ではあるが感染症対応のシミュレーションを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	感染症予防委員会を設置し、内部研修、外部研修に参加しフロア会等で発表している。	/	/	/	
		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。	◎	医療機関や主治医等やテレビ等で情報を入手している。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	消毒の励行や、準備物の準備を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	日々の勤務から、手洗い、うがいなど習慣づけし工程ごとの手洗いを行っている。来援者にも手洗いを願っている。	/	/	/	

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
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。	◎	運営推進会議、夏祭り、花火大会の開催の案内を送付し、来所して施設の雰囲気を知って頂くよう心掛けている。来所された時は、居室やサンルームで面会をして頂いている。	/	/	/	花火大会や夏祭り、おやつ作りなどの行事の案内状を家族に送付し参加してもらっている。県外に住む利用者家族も月に1度は来訪されており、疎遠になっている家族はいないが、毎月利用者の日常の様子を写真を添え報告している。事業所の運営上の事柄については、運営推進会議で報告しているが、会議に参加できていない家族には報告できていないほか、職員の異動や退職についても、面会の家族のみの報告にとどまっているため、全ての家族に周知できるよう伝達方法を検討して欲しい。家族の来訪時には積極的に声をかけ、意見や要望を聞き、職員は利用者の近況を報告している。
		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)	◎	来所者には、明るい挨拶を行い、日常の会話も楽しく行えるようにしている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	◎	花火大会や夏祭りに案内状を送付し、来所していただくようにしている。	◎	/	◎	
		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)	◎	行事や日々の暮らしの写真を送付している。	/	◎	◎	
		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。	◎	一方的な報告ではなく、家族様の知りたい事や質問に具的な情報を電話やメールで対応している。	/	/	/	
		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)	◎	認知症への不安や理解を深める為、症状や行動について説明し支援につなげる話し合いを行っている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	運営推進会議等へ家族様に参加して頂き、行事運営上の改善点・変更点を報告しています。又参加されていない家族様には郵送で対応させて頂いている。	x	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	地域の行事の時などには、家族様にも声掛けを行い参加して頂いたり、墓参りなどは、積極的な対応をしています。家族会は年1回行っている。	/	/	/	
		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された対応策を話し合っている。	◎	入居時に、リスクについての説明をさせて頂いている。また、それに対する禁止事項をしないような事についても職員と話している。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	家族様が意見や要望を伝えやすいようこちらからお聞きするようにしている。	/	/	○	
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。	◎	契約前に、利用規約、重要事項説明、料金内訳等を説明し、再度契約時に説明し、再度契約時に説明をさせて頂き、理解、納得をして頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	家族様に必要な説明を行い、新しい入居先にも情報提供を行いスムーズに退去ができるように支援している。	/	/	/	
		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)	◎	重要事項、契約書、料金表を掲示し、説明をさせて頂き同意を得るようにしている。	/	/	/	

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	地域の小学校との交流や、花火大会、運動会などの行事を通じて、地域との交流を図り、施設に子供達を招いたり、ボランティアの方の受け入れをするなど、オープンな施設になるよう努めている。秋祭りには、地区の神輿を入れるなど、地域の方との交流も積極的に行っている。	/	◎	/	散歩時には積極的に挨拶をし、地域の行事にも積極的に参加するなど、利用者が地域とつながりながら暮らせるよう、日頃から関係を深めるよう取り組んでいる。
		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)	◎	運営推進会議・防災訓練等で、町内会や民生委員会への連絡を続けている。	/	○	○	
		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。	◎	日頃の挨拶や関係から、増えていると思われる。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	多くはないが、ぼつぼつと来所して頂いている。認知症カフェなどにも参加して頂くようにしていきたい。	/	/	/	
		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。	◎	朝や日中挨拶を行えるような関係である。	/	/	/	
		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)	◎	近隣のボランティアの受け入れを行っており、日々の生活の支援をして頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	近隣の地域資源を把握し、近くのスーパーへの買物や行事等に参加させて頂いている。	/	/	/	
		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)。	◎	松山市役所・消防署・警察署・在宅療養マッサージ店・理容店等に協力して頂いている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	運営推進会議では、利用状況や行事の実施や予定について報告をしている。防災訓練、地域のイベントの予定、介護の時事の話題等についてお話をさせて頂いている。利用者や職員も参加できるように取り組んでいる。	○	/	◎	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の方々からの参加を得ている。会議では利用者の状況や活動内容などのほか、外部評価の結果等についても報告している。会議で出された意見や提案について話し合い、日々の取組みに活かしておりその結果も報告している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	運営推進会議で、報告をさせて頂いている。	/	/	◎	
		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。	◎	民生委員や地域包括支援センターの方の意見や提案をお聞きし、サービスの向上に活かしている。	/	○	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	出来る限り多くの方が出席できるように、日程の調整を行っている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	議事録の提出を行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	法人理念とは別にグループホームの理念・目標を全職員と一緒に考え、それぞれのユニットに掲示し、日々、共有と認識が出来るようにし、実践できるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	契約時や面会時等でわかりやすく伝えている。廊下の壁等に掲示していつでも見れる状況にしている。	○	x	/	
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。	◎	グループ内研修、外部研修に積極的に参加し、職員の知識、介護技術の向上に努めている。また業務中マンツーマンでの指導を行ったり、職員からの提案をとりいれたりしている。施設でのストレスチェック管理を行っている。	/	/	/	代表者は職員と直接話をする機会は少なく、アンケート調査や管理者を通して要望を聞いているのが現状である。職員のストレスチェックを実施し働きやすい職場環境づくりに努めているが、職員の意見や要望等の把握までは至っていないため、今後は代表者が職員とかかわる機会を設けるなど、職員のストレス軽減につなげる取組みに期待したい。
		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。	◎	職員のレベルに合わせて、技術や知識をミーティングしたり、フロア会やその場でアドバイスをを行いスキルアップの手助けを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	資格取得しやすい勤務体制や、資格手当や上位職への登用等、職員が意欲を持って働けるよう努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワーキングや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させてい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)	◎	様々な団体や、県、市主催の研修会等に出席するよう心がけている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	面接等を通じて、職員の抱えている問題や不満を聞く機会を設けるほか、ストレスチェックの実施等により環境づくりに努めている。	○	○	△	
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。	◎	虐待防止委員会の設置や指針の作成、不適切ケアチェックシートを採用し、定期的にチェックを行っている。フロア会や申し送り時に職員同士で話し合っている。	/	/	/	3か月に1回不適切チェックシートで確認を行うほか、虐待防止委員会で話し合い、不適切なケアが見逃されることのないよう努めており、職員は不適切なケアを発見した場合の対応方法や手順等を理解し支援している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	日々の申し送りやフロア会、ミーティングなどで、意見の交換をしたり、日々のケアに活かせるように皆で話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることの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。	◎	定期的に勉強会を行い、学びを深めるとともに日々のケアで気になる点があれば、申し送り等で話し合っている。	/	/	○	
		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。	◎	年に1回職員のストレスチェック診断を行い、各自に結果を伝え把握している。	/	/	/	
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。	◎	研修に参加したり、身体拘束廃止委員会を設置し、意識向上に努めている。不適切ケアチェックシートを活用し身体拘束につながらないようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的に勉強会を行い、学びを深めるとともに日々のケアに活かせるようにしている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	ご家族からの拘束や施設への要望はないが、話し合って理解をして頂くように努める。	/	/	/	

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。	◎	成年後見人制度について、学ぶ機会を持ち、知識の習得に努めている。さらに、ご利用者様の権利擁護についての知識を深めるように取り組んでいる。				
		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。	◎	制度や利点を含めて、相談をお聞きするようにしている。				
		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。	◎	地域包括支援センターや専門機関に連絡を取ったことは無いが必要があれば、連携体制を築いていきたい。				
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。	◎	事故や急変時の対応マニュアルがあり緊急時には適切な対応が出来るよう確認している。				
		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。	◎	全ての職員が、定期的に訓練を行い、慌てずに適切な対応ができるように努めている。				
		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。	◎	ヒヤリハットや事故が発生した時には、書式に記録し申し送りやミーティングなどで検討するようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	事故を未然に防ぐ為に、利用者1人ひとりの状況や対応の方法などを話し合うようにしている。				
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。	◎	施設では、苦情解決処理要領、苦情受付書を作成し、また口頭での苦情や希望をお聞きし、対応、改善を行うようにしている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情については、速やかに対応を行い苦情の内容を検討し、市町にも必要な場合は、相談報告を行っている。				
		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。	◎	苦情の内容を検討し、速やかな対応を行っている。サービス内容の改善や経過を伝え納得して頂くようにしている。				
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)	◎	施設では、苦情解決処理要領、苦情受付書を作成し、また口頭での苦情や希望をお聞きしやすいよう、日頃から利用者、家族との良い関係作りを努めている。			◎	利用者からの意見や要望に関しては、日常生活の中で話しやすい雰囲気です話を聞いている。家族には面会時に声をかけて話を聞くことにしている。管理者と職員は、お互い意見や提案を気軽に話せる関係を築いており、日頃から職員の要望等も把握しており、ユニット合同の会議で話し合い運営に活かしている。
		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)	◎	面会に来て頂いた時に、意見や相談をお聞きしたり、各フロアーに意見箱を設置し気軽に意見を伝えられる機会を作っている。	◎		◎	
		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。	◎	重要事項や相談を受けた時などに、説明をさせて頂いている。				
		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。	◎	可能な限り、現場に赴き職員の声を直接聞くようにしている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	毎日の申し送りに参加し、利用者様の様子を把握するとともに、職員の意見や要望を聞く機会を持っている。			◎	

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
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。	◎	施設独自の自己評価を行い、振り返りを行っている。また、ユニットごとに目標を決め、ユニットの目標達成に向け努力をしている。				評価結果と目標達成計画は運営推進会議で報告するほか、いつでも閲覧できるように玄関フロアに設置しているが、会議の地域参加者の理解を得られていないため、今後は目標達成に向けての取り組みのモニターをしてもらえるよう努めることが望まれる。
		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。	◎	ミーティングなどで現状の把握や課題について話し合い、職員が学習できる機会を作っている。				
		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。	◎	評価結果に基づいて、一つ一つの課題を達成出来るよう業務に反映できるような計画を作成し取り組んでいる。				
		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。	○	外部評価の内容は、玄関にいつでも読めるように設置してあり、運営推進会議において報告をさせて頂いている。	○	×	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	ミーティングなどで課題に挙げ検討するようにしている。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	◎	年2回消防署の指導による避難訓練を実施し、職員の防災意識を高めるように努めている。地域の防災訓練への参加や運営推進会議等の場を通じ、地域の方との連携を図っている。				年2回の避難訓練や地域の防災訓練に参加するほか、法人施設は福祉避難所にもなっており、市や近隣との連携は図れているが、家族の理解が得られていないため、家族にも避難訓練等に参加してもらい、緊急災害時の利用者の安全確保等の理解・協力が得られるよう、協力支援体制をより強固にすることに期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	消防署や警察署と防災訓練や不審者対応の訓練をして頂き、特に防災訓練については、時間帯や職員人数設定での訓練をして頂いている。				
		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。	◎	月に1回は、備品チェックを行うようにしている。				
		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。	○	運営推進会議や行事等において地域の方々をお呼びし、顔なじみの関係を築くようにしています。	×	○	△	
		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）	◎	地区の防災訓練には、毎回参加させて頂いている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	◎	運営推進会議では、地域の人たちが集う場所として提供できる体制にあることを助言し、受け入れを募っている。				近隣住民からの見学や入居希望の相談等には応じているが、地域の相談ニーズに応じているとは言えないため、相談支援を地域に積極的にPRし相談件数を増やすなど、ニーズの掘り起こしにも努めて欲しい。地域包括支援センター主催のお茶会やコンサートに参加しているが、関係機関と協働でのイベント等の実施には至っていないため、過去に実績のある認知症カフェ等のイベントを地域との協働で実施するなど、今後の取組みに期待したい。
		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。	◎	玄関に介護相談窓口をつくり、相談支援を行っている。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	◎	認知症カフェなど開催し、地域の交流スペースとして、活用して頂いている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	初任者研修受講の窓口を行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	◎	地域の行事や小学校の運動会等に、参加させて頂いている。			△	

(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!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和元年7月16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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3890101052
事業所名	グループホーム ジェントルハートみつ
(ユニット名)	琴音
記入者(管理者)	
氏名	吉田 憲弘
自己評価作成日	令和元年7月1日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、ご利用者様に満足して頂ける事を第一に、高品質のサービスを、提供し地域社会に最も信頼され、安心される施設づくりを目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 地域の方や西消防署と事業所を舞台にして、防災訓練を実施した。特に津波による利用者様の誘導や避難を職員、消防署と連携しながら行った。地域との交流を深めるため、小学校の運動会や交流会、公民館の文化祭や盆踊り、交流センター主催のコンサート、高齢者のつどいなど利用者様にできるだけ参加して頂けるよう努めている。また季節感を味わえるよう今までより、外出や散歩、買物などの機会を増やし楽しんで頂けるよう取り組んでいる。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 目前にきれいな海が広がる好立地の事業所は、地域の中でも目を引く建物で小規模特別養護老人ホーム等を併設する高齢者福祉施設の2階にあり、開設後6年が経過している。職員は利用者を最大限に尊重し、利用者の満足感が得られるようサービスの質の向上に取り組んでいる。地域の防災訓練等へ参加するなど、地域とのつながりを深める取組みはできているが、今後は地域からさらに信頼される事業所を目指す意味でも、認知症専門性を地域に還元できる事業所として確立して欲しい。</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。	○	日頃から、ご本人やご家族の意向を伺っている。ご本人の意向が把握できない時や、ご家族から特に要望がない場合は、職員間でフロア会や申し送りで検討している。	○	/	○	利用者や家族から思い等を聞くことや、日常生活を送る中で利用者の表情などから思いを推測することで情報を集め、それらを基にフロア会などで話し合い、暮らし方の希望や意向等を把握し共有するよう努めている。
		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。	○	日常生活を送りながら、本人様の行動や表情の観察や家族様の意見を伺い検討している。	/	/	/	
		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。	○	キーパーソンとなる家族様に常日頃から良い関係を築き、日々の暮らしを伝え本人の思いについて話しあっている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	24時間シートや日誌を毎日記入し申し送りや連絡ノートに記録している。	/	/	/	
		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。	○	思い込みや、決め付けにならないように、職員同士話し合いにより良い方向になるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	日頃から、ご本人やご家族の意向を伺っている。ご本人の意向が把握できない時や、ご家族から特に要望がない場合は、職員間でフロア会や申し送りなどで検討している。	/	/	○	利用者や家族、入居前の病院、介護支援専門員など関係者から生活歴や馴染みの暮らし方等について聞き取るようにしている。
		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。	○	"寄り添う"をモットーの支援を行い、行動や声掛けの反応を観察し現状把握をしている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	時間や声掛けの場所等を24時間シートに記入し、振り返りが出来るようにしている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	フロア会や申し送りにおいて、職員の意見を出してもらい話し合い、要因となるものについて把握し改善に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	各利用者様の24時間シートや日課計画表を作成し、生活の流れ、リズムを把握している。	/	/	/	
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。	○	ご本人やご家族様から、今まで困っていた事や要望などを伺い職員や、家族以外で関わっていたか方からの情報も参考にして介護計画を立てている。	/	/	○	利用者や家族のほか、面会の親族や友人からの話をもとに、担当者がフロア会で問題提起し、利用者の視点で検討するようにしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人様やご家族様と連絡を取り、それを職員間で情報共有し検討している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	利用者様ごとに担当者を決め、フロア会等で担当者からの課題を提出してもらっている。	/	/	/	

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
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。	○	日頃から、ご本人やご家族の意向を伺っている。ご本人の意向が把握できない時や、ご家族からの要望がない場合は、職員間でフロア会や送りなどで検討している。	/	/	/	利用者や家族からの意向や要望と担当者の意見を提供した上で、職員間で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人様や、家族様の要望や訴えをお聞きし、看護師や他のケアマネ等の意見を検討し反映している。	◎	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	本人様が常日頃から親しんだ、日用品を用意して頂いたり、居室にはなじみの家具や家族の写真などを飾りついている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族様に対応して頂いたり、ボランティア、地域包括、医師との協力体制をとっている。	/	/	/	
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。	○	フロア会を開催し、個々の気づきや問題点を議題とし解決を見出すようにしている。また計画に沿った実践を24時間シートに記入しチェックしている。	/	/	○	利用者一人ひとりの介護計画の内容は、日常生活記録表とセットになっており、職員間で共有するよう努めている。記録表には、介護計画に沿ったケアの実践と結果のほか、利用者の日々の暮らしの様子や職員の気づきなども具体的に記録されている。
		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。	○	日常生活を送りながら、本人様の行動や表情を観察し、家族様の意見を伺い計画が本人様に沿った計画かを検討し、支援につなげている。	/	/	○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	介護日誌、24時間シートを利用し個別に記録している。	/	/	○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	利用者毎の担当をき決めて24時間シート、介護日誌に記録している。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	フロア会や申し送りで、問題点や疑問点を議題とし解決に即した介護計画の見直しを行っている。	/	/	○	介護計画は3か月毎に見直ししている。新たな要望や変化がない場合も、担当者が毎月現状確認を行っている。入院など状態に変化が生じた場合は、家族や医師等関係者と話し合っているが、介護計画の見直しまでは行っていないため、今後は現状に即した内容になるよう見直しを含めて話し合い、新たな介護計画の作成に努めて欲しい。
		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。	○	フロア会で全員の現状確認を行っている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	△	本人様、家族様に連絡を取り、現状をお伝えし、看護・医療が必要である場合等現状に必要な関係者とも連絡し見直しを行っている。	/	/	△	
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。	◎	フロア会を月1回開催し、またいつでも気づいた点を話し合う機会をつくっている。休みの職員には連絡ノートを用意し、業務に就く前に目を通してもらっている。	/	/	◎	月1回フロア会を開催し課題解決に向けての話し合いを行っており、緊急案件がある場合はその都度現場で話し合い、連絡ノートで情報の共有に努めている。会議に参加できなかった職員は、会議録と連絡ノートを回覧して確認することになっており、確認後にサインして確実に伝えられるようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	役職に関係なく、自由な意見の場として位置づけている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	職員が出来る限り出席できるように、フロア会の開催日時を検討している。	/	/	/	
		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。	◎	フロア会の議事録を作成し、参加していない職員には閲覧後、チェックを行っている。	/	/	◎	
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。	◎	フロア会、申し送りにより確実に情報伝達を行い、その場になかった職員については、申し送りノートを作成し出勤時に閲覧してから、業務についてもらうようにしている。	/	/	◎	毎日フロア会で職員に情報伝達を行うほか、不在の職員には、申し送りノートを活用して、職員全員が確実に情報を共有するよう努めている。
		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)	◎	利用者様ごとのファイルを作成し、ファイルを見れば利用者様の情報を知る事が出来るようにしている。	/	○	/	

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
(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。	○	日頃から、ご本人やご家族のご意向を伺っており、食事、水分補給、入浴の声掛けは行いが、職員の都合での支援はしていない。利用者との会話等での表情や反応から要望や思いを引き出すように支援をしている。	/	/	/	おやつ時間に飲み物やお菓子を選んでもらったり、入浴後に着替える服を選んでもらったりしているが職員が選ぶ場合もあるため、利用者が落ち着いてゆっくり選べる時間を設けるなどの配慮を期待したい。天気や日常の話題、季節毎の行事の話をしたり、職員が利用者と一緒に廊下を歩きながら楽しそうに会話したりするなど、利用者の笑顔を引き出す声かけや雰囲気づくりに努めている。
		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)	△	いろいろな選択肢を用意し、利用者様が自分で決定するような支援を行っている。	/	/	△	
		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。	○	行事の参加については、本人の意思をお聞きしながら無理強いすることなく、納得して頂くよう支援している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に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)	○	利用者の一人ひとりのペースに合わせ、その方に合った生活をして頂いている。	/	/	/	
		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)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	フロアー内や廊下で、言葉を掛けたり、挨拶を心がけている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	本人様の表情や、かすかな反応を見逃す事の無いように、本人様の喜ぶような支援を心がけている。	/	/	/	
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。	◎	グループホームの理念に「尊厳を大切にすることが掲げられており、言葉遣いから意識を行い不適切チェックシートや自己評価チェックシートや自己評価チェックシートを記入し自らを振り返り、誇りやプライバシーを損ねないように取り組んでいる。	◎	○	◎	利用者の尊重に関しては理念にも掲げ、日々利用者には優しく寄り添い丁寧な対応を心がけている。3か月に1度利用者への声かけなど常に意識できているかどうか不適切ケアチェックを実施しており、トイレ誘導等の声かけはさりげなく行うよう徹底している。居室の出入りの際も、ノックや声かけを徹底し、利用者のプライバシーに配慮している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	◎	人前では、あからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮をし、やさしく、さりげなく言葉かけを行うように対応している。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	声掛けはやさしい声で行い、更衣も必ず居室で行っている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者様は、お客様である事を常日頃から意識するようにし、居室へ入る時にはノックしたり、声かけを行っている。	/	/	◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	個人情報については、研修を行い職員に理解してもらっている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	ご本人の性格や出来る事を把握し、人との関わりや、家事での役割を担って頂き共に助け合う姿勢で支援している。トラブル等については、職員が中に入り解消のための対処を行っている。	/	/	/	職員は利用者の性格や利用者同士の関係を把握しており、不穏になりそうな時は、職員が仲介しトラブルにならないように努めている。職員のほか世話好きの利用者も他の利用者の様子を注意深く見守り、必要に応じて声かけを行うなど、利用者が孤立しないようにしている。
		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。	◎	利用者様はご自分のペースでは生活しているが、人と人が同じ空間の中で生活を営んでいる大切さを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらった場面をつくる等)。	◎	食事や行事では、用意や片付けを利用者様と職員が協力して進めていような支援を行っている。	/	/	/	
		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不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルがあった場合は職員が間に入ったり席替えや、訴えを聞くようにしている。	/	/	/	

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。	◎	入所前に本人、家族との面談により今までの生活歴等、何処で生活を営んできたかを伺い、入所後は来所者の確認を行い気軽に来所して頂けるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	出身地や生活歴、趣味などを本人様や家族様にお聞きしている。	/	/	/	
		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。	◎	お墓参りなどの支援を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	日々の暮らしぶりを、電話や来所の折に伝えたり家族様が来所できるようにしている。	/	/	/	
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)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	利用者様の体調を見ながら、施設廻りを一緒に散歩して頂いたり家族様や職員と外出や買物をするような支援をしている。	○	△	○	重度の利用者を含め、週に2～3回事業所周辺を散歩したり、車で公園などにドライブすることもある。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	小学校の運動会、交流会、地域の盆踊り、秋祭りや文化祭連イベントなどに参加して頂いている。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	天気の良い日には、施設のまわりや園外での散歩、ドライブにお連れしている。	/	/	○	
		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。	○	本人様の希望を家族様に伝え、ショッピングやドライブなどの外出を支援している。	/	/	/	
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。	◎	利用者の能力に応じて、歩行訓練機器や2階にあるメドマーを使用し、ボールや風船などの遊びの中で心身機能の維持・向上を図るように支援している。	/	/	/	食事や口腔ケア、居室の片付けなど、利用者のできることやできそうなことは、職員は極力手や口を出さず見守りながら支援している。
		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。	◎	食事前のリハビリ体操やちょっとした移動や動作においても、本人の残存機能を維持・向上が図れるように、出来る事はして頂くようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	本人様の出来そうな歩行や移動などは付き添い形で、支援を行っている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ボランティア行事(歌、踊り)を施設合同で行い、利用者楽しんで頂いたり、おやつ作り、を手伝っていただいたり、掃除など利用者にも無理のないよう手伝って頂く支援をしている。	/	/	/	居室の整理整頓、食事の手伝いや片付けなど、得意なことを活かせるよう利用者それぞれ役割や出番があり、張り合いのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	行事などで歌の好きな方には歌って頂き、踊りが好きな方には踊って頂いている。	○	○	○	
		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。	◎	地域の秋祭りや、花火大会、運動会、文化祭などに参加している。	/	/	/	

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
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。	◎	自分らしさ、その人らしさを尊重し、洋服はご自分で選んで頂き更衣し、化粧される方への化粧の手伝いの支援をしている。				整容の乱れや汚れに対しては、さりげなく声をかけ居室に戻って対応するなど、配慮している。重度の利用者を含め、髪型を整えたり好みの衣服を着てもらったりしており、その人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	利用者様の個性を大切にし、利用者様の好みに応じて着替えや整髪を行っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	自己決定が難しい利用者様には、目の前に出したり解りやすい言葉を使って支援をするよう心がけている。				
		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。	◎	各利用者様の好みに合わせた服装を着れるように支援を行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	居室にもどったり、話をしている間に行っている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	施設での理容、美容を利用される方や、施設外で美容をされている方もいる。				
		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。	◎	本人の体調を考慮しながら、整髪や更衣の支援を行っている。			○	
		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。	◎	一括して、ご飯を各ユニットで炊飯し、副菜を厨房で調理したものを各ユニットで盛り付けを行っている。カレーやおやつ作りは利用者様に盛り付けや後片付けなど、出来る事をして頂くよう支援している。		
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。	△		調理は厨房職員が調理しているので、食器出し、後片付けを職員と一緒にして頂いている。			○		
c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△		調理は厨房職員が調理しているので、食器出し、後片付けを職員と一緒にして頂いている。					
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。	◎		面談時に、ある程度の嗜好やアレルギーをお聞きし把握するようにしているが、生活の中でも新たな気づきを見つけるようにしている。					
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。	○		面談時に、ある程度の嗜好やアレルギーをお聞きし把握するようにしているが、生活の中でも新たな気づきを見つけるようにしている。			○		
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)	◎		利用者毎に咀嚼や嚥下の状態を把握し軟食や軟飯で対応している。					
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。	◎		家族様になじみのものを持って来ていただいている。			◎		
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やっている。	○		同じテーブルで、利用者・職員と一緒に会話しながら食事を摂っている。また食事介助の必要な方も一緒に食べて頂いている。			○		
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。	○		食事前に、テーブルを囲んで集まって頂き、ワイワイガヤガヤと家庭的な雰囲気を出している。		◎	○		
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。	◎		厨房職員も、各利用者様の嗜好等を把握しており、量やバランスを考慮している。水分量は24時間シートに記入し確認している。					
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。	◎		補食やゼリー、コーヒー、紅茶、ジュースなど利用者さまにお聞きし好みに合わせて提供している。					
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。	○		栄養士が、栄養のバランスを考えた献立にしている。			△		
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。	◎		毎日使用する、食器類は夕食後に消毒を行っている。					

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
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、きちんと利用者様の状態や本人の力に応じて歯磨きをしたり、うがい、入れ歯の洗浄などをして頂き、磨き残しが無いよう職員が支援をしている。				毎食後に歯磨きを励行しており、職員は利用者個々の口腔内の状況を確認して把握している。利用者一人ひとりの口腔内の出血や炎症のチェックをこまめに行うなど、口腔内の清潔保持に努めている。
		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。	◎	朝、昼、夕の口腔ケアの見守りを行い、出来ない方に介助を行い、口腔内、義歯の状態を観察している。			○	
		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。	◎	協力歯科医師に来て頂いている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	磨き方、保管方法等を支援している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	出来る事とできない事を把握し適切に口腔ケアが出来るように支援している。できない方は介助にて行っている。			○	
		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。	◎	見守り時や介助時に不具合を発見した場合や、訴え時には歯科医師に連絡し処置をして頂いている。				
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。	◎	本人の訴えや、様子観察を通じ、適切にトイレ誘導や失禁を減らすように努めている。立位や座位保持できる方には、トイレでの排泄を促し、安易にオムツにしないよう自立に向けた支援を心がけている。パットやオムツについては利用者様の時間や量に合わせて選択している。				トイレでの排泄を基本としており、24時間シートで利用者の排泄パターンを把握し、一人ひとりに合わせたトイレ誘導を行っている。おむつ等排泄用品の使用については、職員間で話し合い利用者個々の状況に応じた支援に努めている。
		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。	◎	生活のリズムや食事水分摂取管理に努めている。				
		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)	◎	24時間シートを利用し、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。	◎	出来る限りトイレに座って頂き、自然排便ができるよう心がけている。	◎		◎	
		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。	◎	食事量、水分摂取量と排尿・排便チェック表を作成し、要因を探し、改善点を検討している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	表情等や24時間シートに時間と量を記入し個々の排泄パターンを把握するようにしている。				
		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、どのような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。	◎	日中と夜間で種類を変えたり、体調不良時に変更したり、家族様に連絡し了承を得て対応している。。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	日中と夜間で種類を変えたり、体調や状態に合わせて変更したりしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	便秘傾向の方が殆どであり、乳製品を摂取して頂いたり、好みの水分などを摂取して頂いている。定期的にトイレ誘導を行い、トイレでの排便を促している。				
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)。	◎	個浴、機械浴とも週2回入浴して頂くように、体調不良時や本人様が入れられない時には時間を変えて声掛けしたり、別の日に声かけを行ったりして柔軟な対応を心がけている。個浴の方には頭部や背中など出来ない所は支援しているが、ご自分でできることは、出来る限りして頂いている。	◎		◎	入浴時間の長さや湯温など、利用者の希望に沿い週2回入りたい日に入浴できるよう支援している。一般浴槽での入浴が困難な利用者には、併設の法人他施設の特設浴槽で安全に入浴するなど、臨機応変な対応にも努めている。
		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。	◎	個人の入浴したい時間や順番を選択し、お湯の温度を調節したり、入浴剤を使用したりして好みに合った支援をしている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自分で洗える所は洗って頂き、洗えない所は無理のない範囲で支援するようにしている。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	◎	時間を変更したり、やさしく声かけしたり、声かけの仕方を変えたりしながら対応している				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	ポディチェック表を使用したり、入浴前にはバイタル測定を行っている。				

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
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。	◎	本人の様子を見ながら、体調に合わせた生活のリズムを考慮した対応をしている。1日中起こしたまま、寝かしたままにならないように、体調をみながら臥床して頂くよう支援を行っている。生活のリズムを整えるため日中楽しく過ごして頂くように、レクリエーションや一緒に歌を歌ったりしな出来る限り、生活のリズムを崩さないように支援している。職員間でも情報共有を行っている。日中は出来るだけ起きて頂けるよう支援を行っている。	/	/	/	利用者が安眠できない理由を検討し日中の活動量を増やすなど、安易に薬剤に頼らない支援に努めている。不眠が続きどうしてもやむを得ない場合は、医師や看護師に相談し薬剤を処方してもらうこともある。
		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。	◎		/	/	/	
		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。	◎	日中の過ごし方を、数日間リサーチし検討し支援方法を決定している。看護師や医師とも相談している。	/	/	○	
		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。	◎	本人の希望をお聞きし、休息をとりたい方は居室で過ごして頂いている。	/	/	/	
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。	◎	電話・手紙は本人の要望があればいつでも対処できる対応を行っており、連絡等の間隔が空けば職員が声をかけて頂くようにしている。また自分から意思を発することの出来ない方は、家族様に定期的な電話報告等を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	手紙や電話を促したり、要望があれば職員が手紙の用意をしたり、電話の取次ぎの支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	外線用の電話を使用していただいている。又プライバシーを守るため一人の空間を用意している。	/	/	/	
		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。	◎	本人様に必ず手渡しを行い、開封も本人様の前でおこなっている	/	/	/	
		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。	◎	理解と協力していただけるよう、説明をしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	家族様、利用者様に金銭の管理等についてお話をさせていただき、買物が出来る方については職員が同行し、施設内の自動販売機や施設外のスーパー等で買物を楽しんで頂いている。	/	/	/	
		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。	○	必要なものがあれば、一緒に買物に出かけ、店で自分の好きなものを選んで頂いている。	/	/	/	
		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。	○	近隣のスーパーやコンビニには理解して頂いている。	/	/	/	
		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。	△	お金を使う事の大切さを、家族様に理解して頂けるよう説明を行い、お金を使える環境の支援をしている。	/	/	/	
		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。	○	本人様の認知度に合わせた方法を話し合っている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭の管理が出来ない方は、原則預からないようにしている。	/	/	/	
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。	◎	定期的にボランティアを頼んだり、学校の行事や地域の支所や公民館の行事に参加させて頂いている。	/	○	○	急な病院受診や化粧品等の買い物等、利用者からの要望があれば職員が同行するなど、その時々々のニーズに柔軟に対応している。

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
(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。	◎	月の行事看板を設置したり、ポップを作り玄関やフロアーに貼り家族様の面会時にもわかるようにしている。また来所時には元氣な挨拶を行っている。	◎	◎	◎	玄関アプローチには、手入れの行き届いた植え込みがある。玄関は広々として開放感があり、月行事の看板やウエルカムボードなどを設置して、来客にも配慮していることから、近隣住民からも親しみを持たれている。
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、必要なものを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。)	◎	毎日清掃を行い、居心地の良い共用空間づくりに努めている。照明の明るさを変えたり、窓を開けるなどして、換気をしたり外の景色をみて季節感を感じていただくようにしている。ボードや壁の装飾を毎月替えることにより、季節を感じて頂くよう工夫を行っている。	◎	○	◎	廊下の両端には大きな窓があり、朝夕には日が差し込み、窓を開けると潮風が感じられ良い雰囲気である。掃除と整理整頓が行き届き、空気清浄機も設置され不快な臭いはなく、清潔感がある。リビングの壁には、行事予定表や利用者の写真や作品、季節感のある七夕等の飾りつけもされている。
		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。	◎	利用者様の要望や、職員の気づきを協議し対応している。	/	/	/	
		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。	◎	掲示ボードや壁等に毎月季節を感じられる装飾をしている。	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	共有スペースにソファを設置し気の合った方がいつでも話をしたり、ホールにはテレビも設置しており、いつでも見れるようにしている。	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	直接見えないような場所に、設置している。	/	/	/	
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。	◎	好みの衣類や今まで使ってきた椅子やテーブル、装飾品を居室で使用して頂くよう支援している。	◎	/	◎	居室には、大きなクローゼットや洗面台、ベッドやエアコンが備え付けられているほか、馴染みのソファやテーブル、家族写真など大切なものが持ち込まれており、居心地よく過ごせるようになっている。
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。	◎	居室に、写真やアルバム、誕生日の色紙等を飾っており、昔から使っている馴染みのものを使っていたり、家族や本人の要望があれば居室の配置換えの支援を行っている。	/	/	○	居室やトイレには、分かりやすい表札や表示の工夫がされているほか、足元には不要な物が置かれておらず、利用者が安心して移動することができるよう配慮されている。
		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。	◎	時間、場所の認識の弱い方には居室やトイレに表示物を掲示している。	/	/	/	
		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。(ぼうき、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)	◎	今日まで使用してきた、茶碗、箸、湯のみや居室にはぬいぐるみや身に着けるものを家族様や本人様にお聞きして用意して頂いている。趣味などの道具も持って来て頂いている。	/	/	/	
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、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・氣力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	事業所全体で、身体拘束等の勉強会を定期的に行っており、自分の身になって考えることを大切にしている。また家族様にも理解をして頂くようしている。	◎	◎	△	職員は玄関等の出入口に鍵をかけることの弊害について理解している。事業所の玄関は施錠していないが、階段やエレベーターは施錠している。普段は職員が見守っており、利用者が外出を要望する時は、一緒に同行するようにしている。階段等も安全面への配慮から施錠しているため、今後は職員が利用者の安全を確保した上で、自由に出入りできるように支援することを期待したい。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	施錠は家族様に理解して頂けるよう、説明をしている。	/	/	/	
		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)。	○	心理的圧迫を掛けないような、毎日の生活を送って頂けるよう心がけている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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、既往歴の調査を行い、24時間シートやバイタル測定により健康管理を行っている。また在宅管理指導医の往診時には気にかかる事を聞いたり、急変時には連絡を行っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	ボディチェック表や24時間シートを利用し日々の変化や異常を記録している。				
		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。	◎	看護師や医師と密な連絡を行えるような関係を持ち、適切な対応が出来るようにしている。				
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。	◎	月2回のかかりつけ医の往診があり、何かあれば家族様に連絡し、対処の方法を考えていくようにしている。	◎			
		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。	◎	少しの変化においても、医師の判断を伺うようにして、家族様の不安や要望をお聞きしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院前は、家族様に連絡を行い同意の上通院を行い、通院後は家族様に報告を行っています。また家族様対応の場合においても、情報共有できるようにしている。				
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。	◎	病院受診時に、施設が把握している、既往歴及び現在の状態を提供している。また入院中はお見舞いや、地域連携室等との連絡を密に取って病状の確認を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院との連絡を密にし、いつでも受け入れ体制を整えている。				
		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。	◎	お見舞いやカンファレンスに出席し病状をお聞きしたりして、関係作りを行っている。				
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。	◎	居宅療養管理指導で医療機関との連携を行っている。				
		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。	◎	オンコール体制でいつでも看護師に連絡できるようになっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日のバイタル測定時に、利用者様の顔色や状態変化を観察するよう心がけている。異常があれば看護師に報告して頂いている。				
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。	◎	職員は、薬情に目を通しわからないことがあればかかりつけ医に、効用や副作用を聞き、薬の変更があればご本人様の様子観察を行い連絡を行う体制をとっている。				
		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。	◎	毎日の服薬は、職員が2人体制で確認を行い誤薬がないように飲み終わるまで確認するようにしている。				
		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。	◎	特に薬の変更があった場合は、期間を設定し状態観察を行うようにしている。				
		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。	◎	本人の状態に変化があれば、24時間シートに記入し看護師に連絡を行っている。				

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
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族、医師、看護師、介護士の時間調整を行い会議を行い現状報告、処置可能範囲の説明を行い、家族の意向をお聞きし今後の対応を行っている。職員への意思統一を図っている。	/	/	/	重度化や終末期の支援は、利用者や家族の意向に沿って事業所での介護体制を整えている。家族や職員、医師等医療関係者を交えて、終末期支援等について話し合い方針を共有している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	家族様の要望により、協力期間等への調整連絡を行い支援の方向性を見出し支援している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	日々の勤務等により職員を把握しており、助言を行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	入所時に、看取りの説明をさせて頂き、終末期に再度意向確認をさせて頂いている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	家族様・医師・看護師・施設のカンファレンスを行うための時間調整を行い、これからの支援の方向性を検討している。	/	/	/	
		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)	◎	家族様との連絡を密にし、お話をさせていただき少しでも思いを共有するように心掛けている。	/	/	/	
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、白癩、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。	◎	定期的な、感染症の勉強会を行っており、予防、対応に対して日頃から不定期ではあるが感染症対応のシミュレーションを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	感染症予防委員会を設置し、内部研修、外部研修に参加しフロア会等で発表している。	/	/	/	
		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。	◎	医療機関や主治医等やテレビ等で情報を入手している。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	消毒の励行や、準備物の準備を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	日々の勤務から、手洗い、うがい習慣づけし工程ごとの手洗いを行っている。来園者にも手洗いをお願いしている。	/	/	/	

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。	◎	運営推進会議、夏祭り、花火大会の開催の案内を送付し、来所して施設の雰囲気を知って頂くよう心掛けている。来所された時は、居室やサンルームで面会をして頂いている。	/	/	/	花火大会や夏祭り、おやつ作りなどの行事の案内状を家族に送付し参加してもらっている。県外に住む利用者家族も月に1度は来訪されており、疎遠になっている家族はいないが、毎月利用者の日常の様子を写真を添え報告している。事業所の運営上の事柄については、運営推進会議で報告しているが、会議に参加できていない家族には報告できていないほか、職員の異動や退職についても、面会の家族のみの報告にとどまっているため、全ての家族に周知できるよう伝達方法を検討して欲しい。家族の来訪時には積極的に声をかけ、意見や要望を聞き、職員は利用者の近況を報告している。
		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)	◎	来所者には、明るい挨拶を行い、日常の会話も楽しく行えるようにしている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	◎	花火大会や夏祭りに案内状を送付し、来所していただくようにしている。	◎	/	◎	
		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)	◎	行事や日々の暮らしの写真を送付している。	/	◎	◎	
		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。	◎	一方的な報告ではなく、家族様の知りたい事や質問に具的な情報を電話やメールで対応している。	/	/	/	
		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)	◎	認知症への不安や理解を深める為、症状や行動について説明し支援につなげる話し合いを行っている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	運営推進会議等へ家族様に参加して頂き、行事運営上の改善点・変更点を報告しています。又参加されていない家族様には郵送で対応させて頂いている。	x	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	地域の行事の時などには、家族様にも声掛けを行い参加して頂いたり、墓参りなどは、積極的な対応をしている。家族会は年1回行っている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に、リスクについての説明をさせて頂いている。また、それに対する禁止事項をしないような事についても職員と話している。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	家族様が意見や要望を伝えやすいようこちらからお聞きするようにしている。	/	/	○	
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。	◎	契約前に、利用規約、重要事項説明、料金内訳等を説明し、再度契約時に説明し、再度契約時に説明をさせて頂き、理解、納得をして頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	家族様に必要な説明を行い、新しい入居先にも情報提供を行いスムーズに退去ができるように支援している。	/	/	/	
		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)	◎	重要事項、契約書、料金表を掲示し、説明をさせて頂き同意を得るようにしている。	/	/	/	

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	地域の小学校との交流や、花火大会、運動会などの行事を通じて、地域との交流を図り、施設に子供達を招いたり、ボランティアの方の受け入れをするなど、オープンな施設になるよう努めている。秋祭りには、地区の神輿を入れるなど、地域の方との交流も積極的に行っている。	/	◎	/	散歩時には積極的に挨拶をし、地域の行事にも積極的に参加するなど、利用者が地域とつながりながら暮らせるよう、日頃から関係を深めるよう取り組んでいる。
		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)	◎	運営推進会議・防災訓練等で、町内会や民生委員会への連絡を続けている。	/	○	○	
		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。	◎	日頃の挨拶や関係から、増えていると思われる。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	多くはないが、ぼつぼつと来所して頂いている。認知症カフェなどにも参加して頂くようにしていきたい。	/	/	/	
		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。	◎	朝や日中挨拶を行えるような関係である。	/	/	/	
		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)	◎	近隣のボランティアの受け入れを行っており、日々の生活の支援をして頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	近隣の地域資源を把握し、買物や行事等に参加させて頂いている。	/	/	/	
		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)。	◎	松山市役所・消防署・警察署・在宅療養マッサージ店・理容店等に協力して頂いている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	運営推進会議では、利用状況や行事の実施や予定について報告をしている。防災訓練、地域のイベントの予定、介護の時事の話題等についてお話をさせて頂いている。利用者や職員も参加できるように取り組んでいる。	○	/	◎	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の方々への参加を得ている。会議では利用者の状況や活動内容などのほか、外部評価の結果等についても報告している。会議で出された意見や提案について話し合い、日々の取組みに活かしておりその結果も報告している。
		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、報告をさせて頂いている。	/	/	◎	
		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。	◎	民生委員や地域包括支援センターの方の意見や提案をお聞きし、サービスの向上に活かしている。	/	○	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	出来る限り多くの方が出席できるように、日程の調整を行っている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	議事録の提出を行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	法人理念とは別にグループホームの理念・目標を全職員と一緒に考え、それぞれのユニットに掲示し、日々、共有と認識が出来るようにし、実践できるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	契約時や面会時等でわかりやすく伝えている。廊下の壁等に掲示していつでも見れる状況にしている。	○	×	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	グループ内研修、外部研修に積極的に参加し、職員の知識、介護技術の向上に努めている。また業務中マンツーマンでの指導を行ったり、職員からの提案をとりいれたりしている。施設でのストレスチェック管理を行っている。	/	/	/	代表者は職員と直接話をする機会は少なく、アンケート調査や管理者を通して要望を聞いているのが現状である。職員のストレスチェックを実施し働きやすい職場環境づくりに努めているが、職員の意見や要望等の把握までは至っていないため、今後は代表者が職員とかかわる機会を設けるなど、職員のストレス軽減につなげる取組みに期待したい。
		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。	◎	職員のレベルに合わせて、技術や知識をミーティングしたり、フロア会やその場でアドバイスをしスキルアップの手助けを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	資格取得しやすい勤務体制や、資格手当や上位職への登用等、職員が意欲を持って働けるよう努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワーキングや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させてい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)	◎	様々な団体や、県、市主催の研修会等に出席するよう心がけている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	面接等を通じて、職員の抱えている問題や不満を聞く機会を設けるほか、ストレスチェックの実施等により環境づくりに努めている。	○	○	△	
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。	◎	虐待防止委員会の設置や指針の作成、不適切ケアチェックシートを採用し、定期的にチェックを行っている。フロア会や申し送り時に職員同士で話し合っている。	/	/	/	3か月に1回不適切チェックシートで確認を行うほか、虐待防止委員会で話し合い、不適切なケアが見過されることのないよう努めており、職員は不適切なケアを発見した場合の対応方法や手順等を理解し支援している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	日々の申し送りやフロア会、ミーティングなどで、意見の交換をしたり、日々のケアに活かせるように皆で話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見過ごされることがないよう注意を払い、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。	◎	定期的に勉強会を行い、学びを深めるとともに日々のケアで気になる点があれば、申し送り等で話し合っている。	/	/	○	
		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。	◎	年に1回職員のストレスチェック診断を行い、各自に結果を伝え把握している。	/	/	/	
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。	◎	研修に参加したり、身体拘束廃止委員会を設置し、意識向上に努めている。不適切ケアチェックシートを活用し身体拘束につながらないようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的に勉強会を行い、学びを深めるとともに日々のケアに活かせるようにしている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	ご家族からの拘束や施設への要望はないが、話し合って理解をして頂くように努める。	/	/	/	

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。	◎	成年後見人制度について、学ぶ機会を持ち、知識の習得に努めている。さらに、ご利用者様の権利擁護についての知識を深めるように取り組んでいる。				
		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。	◎	制度や利点を含めて、相談をお聞きするようにしている。				
		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。	◎	地域包括支援センターや専門機関に連絡を取ったことは無いが必要があれば、連携体制を築いていきたい。				
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。	◎	事故や急変時の対応マニュアルがあり緊急時には適切な対応が出来るよう確認している。				
		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。	◎	全ての職員が、定期的に訓練を行い、慌てずに適切な対応ができるように努めている。				
		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。	◎	ヒヤリハットや事故が発生した時には、書式に記録し送りやミーティングなどで検討するようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	事故を未然に防ぐ為に、利用者1人ひとりの状況や対応の方法などを話し合うようにしている。				
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。	◎	施設では、苦情解決処理要領、苦情受付書を作成し、また口頭での苦情や希望をお聞きし、対応、改善を行うようにしている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情については、速やかに対応を行い苦情の内容を検討し、市町にも必要な場合は、相談報告を行っている。				
		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。	◎	苦情の内容を検討し、速やかな対応を行っている。サービス内容の改善や経過を伝え納得して頂くようにしている。				
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)	◎	施設では、苦情解決処理要領、苦情受付書を作成し、また口頭での苦情や希望をお聞きしやすいよう、日頃から利用者、家族との良い関係作りを努めている。			◎	利用者からの意見や要望に関しては、日常生活の中で話しやすい雰囲気です話を聞いている。家族には面会時に声をかけて話を聞くことにしている。管理者と職員は、お互い意見や提案を気軽に話せる関係を築いており、日頃から職員の要望等も把握しており、ユニット合同の会議で話し合い運営に活かしている。
		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)	◎	面会に来て頂いた時に、意見や相談をお聞きしたり、各フロアーに意見箱を設置し気軽に意見を伝えられる機会を作っている。	◎		◎	
		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。	◎	重要事項や相談を受けた時などに、説明をさせて頂いている。				
		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。	◎	可能な限り、現場に赴き職員の声を直接聞くようにしている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	毎日の申し送りに参加し、利用者様の様子を把握するとともに、職員の意見や要望を聞く機会を持っている。			◎	

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
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。	◎	施設独自の自己評価を行い、振り返りを行っている。また、ユニットごとに目標を決め、ユニットの目標達成に向け努力をしている。				評価結果と目標達成計画は運営推進会議で報告するほか、いつでも閲覧できるように玄関フロアに設置しているが、会議の地域参加者の理解を得られていないため、今後は目標達成に向けての取り組みのモニターをしてもらえるよう努めることが望まれる。
		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。	◎	ミーティングなどで現状の把握や課題について話し合い、職員が学習できる機会を作っている。				
		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。	◎	評価結果に基づいて、一つ一つの課題を達成出来るよう業務に反映できるような計画を作成し取り組んでいる。				
		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。	○	外部評価の内容は、玄関にいつでも読めるように設置してあり、運営推進会議において報告をさせて頂いている。	○	×	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	ミーティングなどで課題に挙げ検討するようにしている。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	◎	年2回消防署の指導による避難訓練を実施し、職員の防災意識を高めるように努めている。地域の防災訓練への参加や運営推進会議等の場を通じ、地域の方との連携を図っている。				年2回の避難訓練や地域の防災訓練に参加するほか、法人施設は福祉避難所にもなっており、市や近隣との連携は図れているが、家族の理解が得られていないため、家族にも避難訓練等に参加してもらい、緊急災害時の利用者の安全確保等の理解・協力が得られるよう、協力支援体制をより強固にすることに期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	消防署や警察署と防災訓練や不審者対応の訓練をして頂き、特に防災訓練については、時間帯や職員人数設定での訓練をして頂いています。				
		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。	◎	月に1回は、備品チェックを行うようにしている。				
		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。	◎	運営推進会議や行事等において地域の方々をお呼びし、顔なじみの関係を築くようにしています。	×	○	△	
		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）	◎	地区の防災訓練には、毎回参加させて頂いている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	◎	運営推進会議では、地域の人たちが集う場所として提供できる体制にあることを助言し、受け入れを募っている。				近隣住民からの見学や入居希望の相談等には応じているが、地域の相談ニーズに応じているとは言えないため、相談支援を地域に積極的にPRし相談件数を増やすなど、ニーズの掘り起こしにも努めて欲しい。地域包括支援センター主催のお茶会やコンサートに参加しているが、関係機関と協働でのイベント等の実施には至っていないため、過去に実績のある認知症カフェ等のイベントを地域との協働で実施するなど、今後の取り組みに期待したい。
		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。	◎	玄関に介護相談窓口をつくり、相談支援を行っている。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	◎	認知症カフェなど開催し、地域の交流スペースとして、活用して頂いている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	初任者研修受講の窓口を行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	◎	地域の行事や小学校の運動会等に、参加させて頂いている。			△	