

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	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成29年12月5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	(依頼数) 18
地域アンケート	(回答数) 3	

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

※事業所記入

事業所番号	3870105016
事業所名	グループホーム はぶやま
(ユニット名)	星
記入者(管理者)	
氏名	喜安 直美
自己評価作成日	平成29年 11月 20日

<p>【事業所理念】※事業所記入 「いつも笑顔、優しさ、思いやり」を毎朝唱和し、日々のケアに取り組んでいる。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 地域との関りを密にして、行事に参加して利用者が楽しめる環境づくりをする。 ・盆踊り大会、秋祭りの行事には参加でき、その際は地域の方との交流はあった。 ・普段の生活の中で交流は見られなかった為、施設側に地域の方を迎えるようにできれば良かったのではないかと思う。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 文字の練習などを好む利用者には、漢字や数字ドリルなどを準備して提供している。 俳句の好きな利用者には、俳句のTV番組がある時には声掛けしている。 午後のレクリエーション時には、クリスマスツリーを囲んで、鈴やかスタネットを鳴らし、クリスマスソングを歌っている様子がみられた。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a 利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。 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。 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。 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。 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。	△ 認知症の利用者の為希望を聞いてはいるが、あまり話されない方が多い。 △ 若いころの生活していた頃の事を参考に、考えている。 △ 面会時に、家族様に尋ねたりしている。面会の少ない方には電話連絡にて尋ねたりしている。 × 暮らし方への思いを記録としては残せてはいない。 △ 思いをうまく表現できない方が多い為、本人との会話により判断はしている。			○	○	○	思いや暮らし方の希望などは、介護計画表の希望欄に記入している。 「○○が食べたい」などの希望は、日々の介護記録に記入している。
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。 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。 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。 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) 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。	○ 本人より昔のことや若い頃のことを聞いたり、家族様から聞いたりしている。 ○ 日々の状況を見て、現状把握するようにしている。 × 努力はしてはいるが、あまり考えて対応はできていない。 ○ 不穏になっている原因を考えて、対応している。 ○ あまり生活に変化は見られない。個々の生活の様子を見て判断している。					○	入居前に利用していた居宅介護支援事業所からアセスメントシートの情報提供がある。 入居時に、本人や家族から聞き取りを行い、フェースシートにまとめたり、センター方式の「私ができること、できなことシート」や「わかること、わからないことシート」などを作成したりしている。
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。 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。 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。	△ 本人からの要求があまり表に出てこないため、判断できていない。 △ 毎日同じような時間の過ごし方の繰り返しで、変化があまりない。 △ 出来ることを考えて、何か取り組めればと考えている。					○	月1回のワーカー会で話し合いを行ったり、管理者とケアマネジャー、担当職員で話し合いを行ったりしている。 本人が意見を表すことができない場合は、家族に聞いた表情で確認したりしている。
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。 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。 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。 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。	× 利用者や家族様の意見に沿ったケアを行っている。しかし、本人のやりたいことが充分にできていない。 △ ADL低下を防ぐために、検討して無理ないように生活するようにしている。 × 一人一人の暮らし方には対応できてはいない。 × 家族様の協力は盛り込むようにはしているが、地域の人たちとの関りは少ない。			○	○	○	月1回のワーカー会時には、職員で利用者について話し合いを行っている。 家族からは事前に希望を聞き取り、その内容を反映して作成している。
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。 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。 c 利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・くさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的な内容を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。	○ ケアプランを確認し、共有できるように申し送りを行っている。 ○ 毎日ケアプランの実施の結果を記録して、全員が見てわかるようにしている。 ◎ 一日の様子を個別記録し、毎日の生活状態が把握できるようにしている。 ○ 日々の状態を記録している。気づいた事があれば、申し送りで伝えている。					◎ ○ ○ ○	介護計画を日々の介護記録のファイルにはさみ、共有している。 介護計画の実施状況を毎日、評価表に○△×で記入し、毎週ケアプランチェック表で確認している。 日々の介護記録に記録している。 週ごとのケアプランチェック表に記録している。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	◎	期間ごとにケアプランを見直し、検討している。			○	「介護計画有効期間一覧表」を作成し、ケアマネジャーが期間を管理している。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	期間内の間はそのプランで対応しているが、確認はしている。			△	月1回のワーカー会で、特に気になる利用者について話し合っている。	
		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。	△	期間が終了する近くになると見直しを行い、新しいプランを作成している。			○	退院後など、状態変化があった場合は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。	◎	月1回ワーカー会で問題点や徹底事項を皆で共有するようにしている。			○	月1回のワーカー会で話し合っている。緊急案件については、申し送り時に話し合うことが多い。	
		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。	△	あらかじめ議題を決め行っているが、皆が発言しているとは言えない。					
		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。	○	毎月第2木曜日と原則決めて、夜勤以外は全員出席としている。					
		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。	○	議事録を作成し、参加できなかった職員も内容がわかるようになっている。			○	職員は、議事録で内容を確認している。内容の重要度によっては、口頭で直接説明することもある。	
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。	◎	口頭で伝えると共に申し送り帳に記入して、皆が情報を共有できるようにしている。			○	申し送り帳に伝達事項を記入し確認し合っている。確認した人はサインをするしくみをつくっており、管理者が情報伝達できたと管理している。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	徹底すべき事は申し送り帳に記入して、全員が内容を把握できるようにしている。			○		
(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。	x	「やりたい」ということがあまり出て来ず、毎日変化が乏しい。					
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	何かを選択する機会があまりない。			○	昼食後、職員は利用者には「居間と居室のどちらで過ごしたいか」希望を聞いていた。また、入浴後の服を自分で選べるように支援しているケースもある。	
		c	利用者が思いや希望を表現できるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	やりたいことを尋ねてもあまり言われず、何もされてない事が多い。				○	編み物の好きな利用者には、職員が何種類かの毛糸を準備して、好きな色や種類のものを選んでもらっている。
		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)	x	時間により、職員サイドで動いている事が多い。					
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	△	昔の話をしたり、好きな事を話すようにしている。				○	文字の練習などを好む利用者には、漢字や数字ドリルなどを準備して提供している。俳句の好きな利用者には、俳句のTV番組がある時には声かけている。
		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。	△	立ち上がって歩かれていた等は、排泄のサイン事がある為、トイレ誘導している。					
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。	△	時々声かけの言葉や声が大きくなり、怒ったようになっていることがある。			○ ◎ △	ワーカー会時に利用者の尊厳に関する研修を行っているが、職員によっては、幼稚な言葉遣いや、命令口調で対応する場面が見受けられた。職員間で話し合うなどして改善してはどうか。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさず丁寧な言葉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がけや対応を行っている。	△	皆の前で大きな声でトイレ誘導を促したりしていることが多い。			x	昼食時、食べこぼしを速くから大きな声で注意する場面が見受けられた。	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	声掛けをして、なるべく不安にならないようにしている。					
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入る時はノックをしたり、声をかけている。			x	ノックや声かけをせずに入浴する場面が見られた。居室は、プライベートな場所であることを意識した対応を期待したい。	
		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。	○	個人情報には漏らさないように頭に入れている。					
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、利用者にも助けを求めたり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	洗濯物を畳んだり、ちよっとしたことをお願いして手伝いをしてもらっている。					
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合っている。	x	利用者同士の関りが少なく、交流が少ない。					
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルにならないうちから孤立しないよう、利用者同士が助け合い、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同士が支え合える機会を作る、世話役の利用者にうま力を発揮してもらおう場面をつくる等)	○	皆でレクをしたりする時に声をかけ、参加してもらおうように促している。			○	利用者同士の関係を考慮して居間での席順を決めている。レクリエーション時に、音頭をとる利用者がいる。利用者が他利用者の車椅子を押してあげたりして、世話をすることもあった。	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者には不安や支障を生じさせないようにしている。	○	他者の行動に反応して声をかけている人に対して、人の事は言わないように話している。					

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。	x	昔の人間関係について、あまり把握できていない。				/
		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。	x	本人との会話の中から探ってはいるものの、地域との関係は全く把握できていない。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	x	行きたいという場所へ外出することはできていない。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	面会時には、居室でゆっくりと話ができるように、そつとしている。				
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)	x	職員の人員不足で、外出することが困難な為、出来ていない。	△	△	x	利用者によっては家族と散歩に出る人がいる。気候の良い時期に、近所の神社まで散歩することもあるが、日常的な外出という点からは機会がほぼない。 玄関前のベンチに座ってミカン畑を眺めることもあるが、戸外で過ごす機会は少ない。
		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。	x	ボランティアの受け入れもなく、できていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	x	本人が拒否されることもあり、外で過ごす事が少ない。			△	
		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。	x	家族と一緒に外出することはあるが、職員が同行してということではできていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	心理状態の判断が難しく、不穏な状態を改善させる対応が難しい。				車椅子を自走できる利用者は、時間がかかっても職員が声かけをしながら見守っている場面がみられた。
		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。	△	ADLが現状より低下しないように、自分ができることは自分で頂くように促している。				
		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)	△	見守って一緒に行うようにしているが、口を出すことが多くなっている。	○		○	
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、習性、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。	△	好きな事、役割を考えて手伝いなどを一緒にしてもらっている。				午後からはレクリエーションを実施しており、日当たりの良いソファに座り、数名の利用者と職員が歌を歌っている様子が見られた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	レクで歌を唄ったり、洗濯物畳みの手伝いしてもらったりしている。	○	○	○	
		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。	x	外に出て行くことがない。				
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。	△	服装等、本人の持ち物から想像している。				職員によってサポートに差があるようだが、調査訪問日には、職員が、利用者の食べこぼしを強い口調で指摘する場面が見受けられた。 居室で寝て過ごす時間が長い利用者も、日中は洋服に着替えて過ごすように支援している。
		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。	△	本人の持ち物でコーディネートしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人と話しながら決めている。本人の様子なども見て、なるべく同じ物にならないように配慮している。				
		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。	x	季節に応じた服装にしているが、年中行事に合わせて特に考えていない。				
		e	登容の乱れ、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)	△	単刀直入に声掛けをしている為、さげなくカバーにはなっていない。	○	◎	x	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	x	理容店に出張してもらっている。本人希望の際は、家族に連れて行ってもらっている。				
		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。	△	介助の機能上の事も考え、本人に似あうような服装をしている。			○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	味付け等職員が工夫して、楽しく食事ができるようにしている。				<p>買いや献立作り、調理は職員が行っている。</p> <p>毎月1日を寿司、15日を赤飯の日と決めており、それを楽しみにしている利用者がいる。個々の好き嫌いを把握し、苦手な献立の時には、別メニューを用意するなどに対応している。</p> <p>湯飲みは自分のものを使用しているが、他は事業所で用意している。</p> <p>職員は、利用者と一緒に食事をしていない。器を置き換えて食べやすいようにサポートしていた。職員が気づいたことをサポートする際に、声の大きさや言葉遣いに配慮してはどうか。</p> <p>居間と台所が一体となっており、調査訪問時も、食事を準備している音やにおいがしていた。</p> <p>同法人の管理栄養士が立てたメニューを採り入れている。食材の切り方などは、職員間で相談して決めることがある。献立や食事について要望や相談がある時には、管理者が管理栄養士に相談している。</p> <p>毎食後、口腔ケアを行っている。口をすすぐ、口元をタオルで拭くなど、本人ができることは行えるように、職員は声掛けしながら支援していた。</p>
		b	買いや献立作り、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	利用者は関わっていない。			×	
		c	利用者とともに買いや、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。	×	利用者は関わっていない。				
		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。	○	苦手なもの、アレルギーのあるものは把握している。				
		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。	△	献立は作っており、季節や行事を感じるものになっている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいよ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)	△	なるべく普通食で食べられるように柔らかくして、個人別に大きさを考えている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	本人が持参している物を使っている。握力の少ない人には、プラスチックや小さな容器で対応している。			△	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	食事は一緒に行っていない。様子を見守り一部介助したり、声掛けをしている。			△	
		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。	○	食事をすることが苦痛にならないように、心がけている。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養士によりバランスは考えてあるため、利用者により量の加減をしている。				
		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。	◎	毎回全量摂取できるように量を考え、水分については食事の際必ず出している量は全部飲むように、声掛けしている。				
		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。	○	最初から栄養士が作った献立で、調理を行っている。			○	
		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。	○	食材は毎日配達され、一日の食材を使用している。調理道具も毎回洗い乾燥させている。				
		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。	◎	毎食後の口腔ケアは声掛けをし必ず行うようにしている。		
b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。			○	舌の状態をあまりみしていない。			△	
c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。			×	口腔ケアの方法など絵入りの資料に目を通している程度。				
d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。			◎	毎食後義歯を出して汚れを流すように声をかけ、同行している。				
e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)			◎	毎食後、声掛けして口腔ケアを見守っている。			○	
f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。			◎	毎回の口腔ケアの際と、本人からの訴え時確認し、必要であれば訪問歯科診療を依頼している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生じる意欲や自信の回復、身体機能が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。	○	なるべく自分で排泄が出来るようにしている。				ワーカー会時に、おむつの必要性やおむつの当て方、使い方を口頭で話し合うことに止まっている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘にならないよう水分を多めにとってもらったり、腹部マッサージをしたりして、下剤の服用もやっている。				
		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)	○	人によっては排泄前になると落ち着きなく歩かれる方もいるため、その際はトイレ誘導している。				
		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。	○	トイレに行って既にパッド内に失禁している事が多い為、早めにトイレ誘導するようにしている。	◎		△	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	×	ワーカー会にて話し合うことはあるが、あまり取り組めてはいない。				
		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。	○	早めの声掛け、誘導を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、どういつ時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	×	本人には分かっているため、話が出来ていない方が多い。				
		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。	◎	その時々状態に合わせて、使うオムツを使い分けている。				
		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)	×	運動するように声をかけているが、動こうとされない方が多い。				
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)。	×	職員の都合で入浴の時間帯、回数等を決定している。	◎		△	入浴の時間帯などは、職員の都合で決めることが多いようだ。 入居時に聞き取った入浴の習慣(長さ・湯温)をフェースシートに記入しており、それを基に支援しているケースがある。
		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。	△	なかなかゆっくりとした入浴の時間がとれていない。				
		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。	○	自分でできることは自分でできるように促している。				
		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。	○	声掛けの内容を工夫して、拒否なく入浴できるようにしている。				
		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。	◎	前日の状態や発熱の有無を確認し、普通の状態が入浴をし、入浴後の様子も見ている。				
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。	○	熟睡できない人に対しては、そっと外から見守っている。				薬剤を服用する6人の利用者には、昼寝の時間を調整している。 必要時に医師に利用者の様子を伝えている。
		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。	○	日中傾眠している時間が多く、手伝いをしてもらったり声掛けをしている。				
		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。	○	できるだけ使用しないようにし、どうしても困難な場合は医師へ相談している。			△	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	×	なるべく居室に戻って臥床しないようにしている為、ホールで過ごしてもらっている。				
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。	×	電話をすることがない。				/
		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。	×	手紙、電話については取り組んでいない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	個人で携帯を使用されている方はいるが、電話を希望される方も少なく理解できない方も多く出来てはいない。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	×	理解できる人には郵便物を渡すようにするが、分からない人が多い。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	×	家族によっては、こちらから電話をするのを好まないことが多い。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	お金を所持することでそれをいつも出し入れして、そのことに集中している人がいる。				/
		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。	×	買い物に行く職員の人員の余裕がなく、行けていない。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物に行ける状況が整っていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	お金は基本的には本人が持たないようにして、施設で預かっている。				
		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。	△	家族によっては本人が落ち着くから紛失しても良いと言われる方もいたが、紛失した場合が困る為現在は断っている。				
		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)。	◎	本人のお金の所持はしていないが、家族より小口現金を預かり、出納帳で管理している。				
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。	△	その都度家族と話し合い、対応できる範囲で対処している。	○		○	家族と法事に出席する利用者に、着替えなど出かける準備を手伝った事例がある。家族と外出する際には、とろみを付けたお茶を持参できるよう準備している。
(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。	○	入口のドアは開け、いつでも入れるようにしている。	○	◎	○	玄関前にベンチを設置している。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	△	家庭的な調度品があり、広さも自宅のような感じがする。	○	○	○	居間の日がよく当たる場所にソファを設置し、テレビを見られるようにしている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	換気扇を回したり、すだれを使用して日差しを防いだりしている。			○	窓からの採光で明るくあたたかい。昼食時、職員はカーテンで明るさを調整していた。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)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。	△	職員がカレンダーを作成している。			○	居間には、クリスマスツリーや壁面にはクリスマスの飾りをつけていた。午後のレクリエーション時には、クリスマスツリーを囲んで、鈴やカステネットを鳴らし、クリスマスソングを歌っている様子がみられた。
		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。	×	居室以外には、あまり一人になれる場所がない。				
		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。	◎	場所的にホールから見えないところにある。				
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。	○	自分が使っていた物や、写真などを飾っている。	○		○	仏壇やテレビ、お気に入りのぬいぐるみなどを持ち込んでいるところがみられた。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	△	ホールからあまり動くことがない為、そこで時間を過ごされている。			○	トイレの表示を大きくしていた。車椅子を自走して移動する人の様子がみられた。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	物をあまり置いていない。				
		c	利用者の活動意欲を喚起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。(ぼうし、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)	×	目に見えるところにあまり物を置いていない。				
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に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)	△	居室の出入り口には鍵はない。出入り口は3Fにある為、出してしまうと危険のリスクが大きい。	○	△	×	ユニットの入り口を施錠している。今後は、利用者にとってどうかという視点から、施錠することの弊害について理解し、対応方法やアイデアを出し合ってケアや環境作り工夫を重ねてほしい。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を固めている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	△	家族からの指摘はない。危険な為、施錠してほしいと言われる方が多い。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	×	玄関は1Fの出入り口のため鍵はしていないが、ユニットの出入り口は3Fの為鍵をかけている。				
(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。	○	出来る限り病歴を把握するように、時折サマリーを確認している。				/
		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。	◎	毎日の状態を観察し、いつもと違うことは記録している。				
		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。	○	週1回の訪問看護時に気になること、現状を説明しアドバイスを受けている。				

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
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な支援している。	○	家族に話をし、医師と相談して受診をする。	◎			
		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。	○	医師と相談し病院受診の際、希望に添うような病院を受診するようにしている。				
		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。	○	受診結果等医師に報告して、情報を家族と共有している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	△	サマリーに記入して状態を報告している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	管理者が病院と情報を交換している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	医師と情報共有し、必要に応じて入院、退院の判断を頂いている。				
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。	○	状態がいつもと違う時や、不安な時は訪問看護師に連絡し、指示を仰いでいる。				
		b	看護職も訪問看護師、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。	◎	訪問看護師に24時間体制で連絡できるようにしている。				
		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な体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎週訪問看護があり、1週間の間での変化や要望などを報告、相談している。				
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。	○	処方された薬の内容を読んで把握している。				
		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。	◎	一人ひとり服用する薬を確認して手の平に出したり、口の中に入れて服薬を確認している。				
		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。	◎	日常の様子が変わってきたりすると、薬の種類などで副作用がないのか、医師に相談している。				
		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。	○	訪問看護師に相談し医師に上申してもらって、検討してもらうようにしている。				
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。	△	重度化した場合には、その都度説明し理解を求めている。				現在、看取り支援は行っていないため、重度化、終末期のあり方について利用者、家族、職員間で話し合う機会は、ほとんどない。
		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と話し合い、方針を共有している。	△	必要時に家族へは医師に話して頂き、要望をお聞きしている。	○		△	
		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。	△	医師からの指示を仰ぎ、必要最低限のケアを行うよう職員に指示している。				
		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。	△	必要時管理者から説明している。				
		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。	△	医師の指示により、ケア対応を行っている。				
		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)	×	充分に行えているとは言えない。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	勉強会に参加して、定期的に学んでいる。				
		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。	△	予防や対応の仕方のマニュアルがあるが、なかなか訓練はできていない。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	感染の発生などの情報を把握に努めている。外部研修で学んだ情報は、ワーカ一会などで職員に報告している。				
		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。	△	ニュースや新聞での情報を収集し、参考になっている。				
		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。	△	手洗いは施行出来ているが、うがいは出来てはいない。				

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
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。	△	中々ゆっくりと話す機会を持っていない。				家族が活動に参加できるような場面や機会は作っていない。 季刊誌の「はぶやま便り」を作成し、家族に送付している。その際、「一言メッセージ」欄に、担当職員が利用者の体調や食事量、日々の様子を書いている。
		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)	○	面会時に近況報告し、居室でゆっくり話ができるようにしている。お茶を出している。				
		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)	×	あまり行事に参加できる機会がない。	△		×	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	△	不定期ではあるが、近況報告のメッセージを書いている。		○		
		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。	×	面会が多い家族にはできていないが、少ない家族に対しては具体的なことは把握できていない。				
		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)	△	できるだけ顔を出してもらうように家族にお願いしている。				
		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)	×	報告はできていない他、協力を得られているとは言えない。	△		△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	家族の働きかけはできていない。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	月日が経つにつれて状況が変わっていくので、リスクが高くなることを説明している。				
		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。	△	面会時には時々意見などないか声掛けを行っている。			○	
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。	○	管理者より契約時に説明している。				運営推進会議時に行事や利用者の様子を報告している。また、訪問看護など、利用機関変更時には報告をしている。しかし、家族に運営推進会議の議事録は送付していない。 家族来訪時には、職員から積極的に話しかけるようにして利用者の状況を報告し、意見や希望を聞くようにしている。
		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。	△	必要時管理者より対応している。				
		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)	○	運営規定に明記し、契約時に情報開示している。				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	あまり理解を得られているとは言えない。			◎	秋祭りの日に神輿が来たり、夏には地域の盆踊りに参加したりしているが、日常的な関わりはほとんどない。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日頃の挨拶や、清掃活動への参加はしている。			○	
		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。	△	盆踊りなどの参加に声をかけてもらい、移動等を手伝ってもらっている。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	行事の時以外には、あまり交流がない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りてもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	朝の清掃時等に挨拶は行っているが、その他ではあまり交流がない。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	行事の回数もできておらず参加頂ける機会がないため、協力も得られていない。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	地域資源をあまり利用できていない。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を深め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)。	×	あまり関係づくりを行ってはいない。散歩時にごく稀に近くの雑貨屋に買い物に行った際、会話はしてはいる。				

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	
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、地域の人の参加がある。	○	会議の際は案内を送り、参加頂いている。	△		○	利用者や家族は数名であるが、毎回参加している。 外部評価結果を報告しているが、具体的な内容などの報告には至っていない。 民生委員や地域包括支援センターからは、地域の情報や、他事業所での行事の例などを教えてもらっているが、それらを活かす取組みは行っていない。	
		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。	○	外部評価を行った際には、報告をしている。			×		
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	ワーカー会で報告し、意見の反映を行っている。			○		×
		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。	○	参加時間を考え、案内をお送りしている。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	会議毎に議事録を作成し、開示できるようにしている。					
Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制										
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	基本理念はいつも頭においているが、中々その通りにはいかない事が多い。					
		b	利用者、家族、地域のの人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	×	目につくところに掲示しているが、説明はできていない。	△	○			
42	職員を育てる取組み ※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。	△	必要に応じて管理者、事業所が指定した研修を受けている。				ストレスを軽減するための取組みは行っていない。 管理者が、ストレスマネジメントに関する外部研修に参加している。	
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	×	人員不足もあり日々の業務に十分な余裕もなく、出来ているとは言えない。					
		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。	×	上司と個別で話し合う機会も少なく、出来ているとは言えない。					
		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)	×	職員の疲労の状態を把握できていない事が多く、出来ているとは言えない。					
		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。	△	勤務表作成時等、職員の希望体を聞き作成してはいる。	○	◎	×		
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	勉強会に参加して、どういことが該当するか理解している。				職員は、不適切なケアを発見した場合は、管理者に報告すると認識している。 管理者は直接指導したり、職員間で注意し合うこともあるようだが、職員個々が自己点検するようなくみをつくってはどうか。	
		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。	○	ワーカー会にてケアの状況や指導等を行っている。					
		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。	△	言葉づかいで、その言葉が虐待となっていることがしばしばある。			△		
		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。	×	十分に把握できているとは言えない。					
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。	△	厳密なところまでは、しっかり理解できていないところもある。					
		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。	○	身体拘束している時は、状態を見て話し合いを持っている。					
		c	家族等から拘束や施設側の要望があっても、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促している。	◎	身体拘束になること虐待にあたることを説明し、他の方法でケアすることを説明している。					
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	×	おおまかな事だけで、詳細は勉強できていない。					
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	必要時に管理者より説明、情報提供を行っている。					
		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。	×	十分にできているとは言えない。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	事故発生時に対応できるように、心がけている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	×	定期的な訓練は行えてはいない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告書やヒヤリ、はっとは直後に記入して、職員で共有している。				
		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。	○	皆で個人の危険のリスクを話して共有している。				
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。	△	マニュアルがあるが、日常にはあまり見えていない。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	管理者に報告し、結果についても職員に周知出来るようにしている。				
		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。	△	充分に苦情解決が行えているとは言えない。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	△	運営推進会議に参加して頂き、意見を頂いている。			△	運営推進会議に参加する利用者は、聞く機会を設けているが、参加していない利用者は、聞く機会がほとんどない。職員は、日々の会話の中で利用者から「遠くに出かけたい」など希望を聞くこともあるようだ。
		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)	△	運営推進会議に参加して頂き、意見を頂いている。	○		△	運営推進会議時、意見を聞く場を設けているが、参加していない家族については機会がない。
		c	契約当初だけでなく、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。	△	苦情相談窓口の紹介などを行い、意見を頂いている。				
		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。	○	日々の業務の中で確認を行っている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	△	充分に行えているとは言えない。			○	ワーカー会などで職員の意見や提案を聞いている。
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。	○	自己評価することにより、自分の仕事への意識を再確認している。				
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	×	十分に生かし切れているとは言えない。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	事業所計画にて掲示し、達成に向けて日々努めている。				
		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。	△	運営推進会議で報告を行っているが、モニターにはなってもらえてはいない。	×	△	×	モニターをしてもらう取り組みは行っていない。今後は、評価内容を具体的に報告して事業所の取り組みを会議メンバーに見守ってもらえるようすすめてほしい。
		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。	△	運営推進会議にて、達成状況を報告している。				
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)	○	防災マニュアルを作成し、事務所内に配置している。				
		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。	◎	年2回、昼間想定と夜間想定で、様々なシチュエーションを考えて訓練を行って、避難方法を再確認している。				
		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。	◎	備蓄品や避難経路等点検し、職員間で情報共有している。				
		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。	○	毎年1回は消防署の方にも参加頂き、訓練を行った後、評価、指導を受けている。地域の役員の方も時々見学に来られている。	×	◎	○	5月の避難訓練時には、自治会長を通じて、地域の防災担当者にも加わってもらい実施した。参加者には、建物の出入り口の確認や利用者の様子を見てもらった。
		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)	△	地域の防災訓練に参加し、地域との連携方法を確認しているが、人員不足にて参加できない事もあった。				

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)	×	あまり積極的に取り組んでいるとは言えない。				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。	△	時々地域の方宅に訪問し、不安な事や支援してほしいことをお聞きしている。		○	×	
		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)	△	地域の方から申し出があった際には、1Fの多目的スペースを開放し、地域の方の交流の場になるようにしている。				
		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。	△	実習者の申し出があった際には、職員一丸となって支援している。				取り組みは行っていない。
		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)	×	人員不足もあり、地域イベントなどに参加できる機会が少ない。			×	