

(別表第1)

# サービス評価結果表

## サービス評価項目

(評価項目の構成)

### I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

### II. 家族との支え合い

### III. 地域との支え合い

### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和2年2月17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) 11名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	5名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890101482
事業所名	グループホーム こち
(ユニット名)	きよみ
記入者(管理者)	
氏名	杉山 隆
自己評価作成日	令和 2 年 1 月 25 日

<p>【事業所理念】 ①心地よく ②共に成長 ③地域貢献</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護記録について 支援内容、気づきを申し送りやノート、カルテに残せるようになってきたが職員によって内容が希薄になっているのでユニット会等での勉強が必要。</li> <li>・報告について 運営推進会議の内容を家族会で話をしたが、不十分。運営推進会議の日程等を相談する必要がある。</li> <li>・地域住民との交流 運営推進会議の日程に合わせて防災訓練を実施しては頂いたが、協力体制は築けていない。</li> </ul>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市郊外にある開設3年目を迎える総合福祉施設の中にある事業所は、裏に大川が流れ、畑や木々などに囲まれ四季折々の季節を感じることができる。「こち」という事業所名は、「心地いい、居心地がいい」という思いと、職員と利用者等がお互いに信頼し合えるよう絆を大切に過ごせるよう支援していこうという思いを込めて名付けられている。管理者と職員は日々こちを思い、利用者の居心地良く生活できる様子を描きながら支援している。管理者から「声かけやケアの仕方がお手本になる職員を見習ってほしい」と力強い言葉も聞けた。今後は地域とのつながりを深め、地域の中の「こち」を目指せるような取り組みを期待したい。</p>
--	---	--

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	○	傾聴しご本人の思いに努めている。	○	/	○	職員は日々の生活の中で思いや利用者のしたいことを聞き逃さないよう努めている。意思表示が困難な利用者には、職員間で話し合いを重ねながら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。	○	日常の様子を把握し、本人の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。	○	面会時や電話で伺い支援している。	/	/	/	
		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。	△	日常生活の様子はケース記録に記入し、共有化に努めている。	/	/	/	
		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。	○	職員間で話し合い本人の思いを気にしている。	/	/	/	
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。	○	入居前の面談で聞き取っている。聞きもれは面会時にきいている。	/	/	○	入居時には利用者や家族、以前に利用していた介護サービス事業所の関係者から情報を得ている。アセスメントシートを作成し、家族の意向も記入している。アセスメントシートは6か月に1回更新をしている。
		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。	○	ユニット会や申し送りで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。	○	その時の状態を記録にし職員間で状態把握に努めている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	職員間で話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	パターンシートを利用し日常の様子を話し合い把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	ユニット会で話し合いをしている。	/	/	○	職員は利用者や家族から要望を聞き、利用者の視点でのサービスを検討している。利用者から食事量や体力面など具体的な要望を伝えてもらえるようになってきている。
		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。	○	モニタリングやユニット会で話し合いをしている。	/	/	/	
		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。	○	担当者会議、ユニット会で検討している。	/	/	/	

愛媛県グループホームこころ

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。	△	意見を聞き取れない方が多く反映されにくいが日常会話からの思いに気づけるように努力はしている。	/	/	/	職員2人1組で利用者2、3名の担当制を取り入れ、担当職員を中心に利用者や家族の意向が反映した介護計画を作成している。半年前から徐々に計画書の様式を見直し、変更をしている。
		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。	○	面会時に家族にも意見を聞き検討している。計画担当者がまとめている。以前の計画書は項目が多く負担になっていたためで書式を変更している。	○	/	○	
		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。	○	モニタリングで検討し努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	地域との繋がりを盛り込んでいない。	/	/	/	
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。	○	モニタリングや担当者会で話し合い共有に努めている。	/	/	/	いつでも確認できるように利用者個人のファイルに介護計画を綴っているが、把握できていない職員もいる。ケア実施の個別記録には、日勤は黒ペン、夜勤は赤ペン、看護師は青ペンで記入し、分かりやすい工夫をしている。また、毎月モニタリングを行っているが、介護計画と個別記録の照らし合わせやすいように、職員間で項目ごとに番号を付けるなどの検討をして欲しい。普段の利用者の様子等の記録に不十分な感があるため、利用者の情報を少しでも把握するよう努め、職員の気づきやアイデア等を増やし記録に残せるよう努めてほしい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	日常生活の様子を観察しモニタリングで話し合い支援に努めている。	/	/	/	
		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。	△	個別記録は残しているが少ない。	/	/	/	
		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。	△	話し合いをし申し送りノートに記録していることもあるが記録としては少ない。	/	/	/	
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。	○	担当者会議で検討し見直しを行っている。	/	/	/	介護計画は6か月に1回見直し、毎月のミーティングでも利用者の様子を確認している。利用者に変化があればその都度見直しを行い、現状に合った介護計画を作成している。
		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。	○	カンファレンスで話し合い確認をしている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	家族に連絡を取り現状を伝えている。計画書の見直しもしている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に行っている。いつでも話し合える機会を作っている。	/	/	/	毎月事業所全体の会議とユニットごとの会議を行い、課題解決のための話し合いをしている。また、緊急案件があればその都度話し合いを行い、記録に残している。参加できなかった職員にも議事録を確認して共有してもらい、確認後にサインをしている。
		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。	○	積極的な意見が出せるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	出来る限り勤務時間内で行えるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	毎月会議録を残し確認している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートを利用している。確認したらサインをお願いしている。	/	/	/	朝の申し送りに加え、申し送りノートを出勤時に必ず確認し、職員全員で情報共有できるよう努めている。
		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)	○	申し送りノートを利用している。確認したらサインをお願いしている。	○	/	/	

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
(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。	△	日常会話の中から本人がしたいことを見つけられるように努力はしている。把握までは出来ていない。	/	/	/	利用者は服を選んだり、テレビや新聞を見たりするなど、利用者自身のしたいことができている。日々の暮らしの中で職員は、利用者が自然に自己決定できるよう支援している。手伝ってくれた時には職員から感謝の言葉を伝え、利用者の意欲につながるよう言葉かけるなど雰囲気づくりをしている。また、利用者の希望により、お正月を自宅で過ごす利用者もいる。
		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)	○	出来るだけ自己決定が出来るように声掛けを行っている。決定が難しい方には本人に配慮しながら選んでいる。	/	/	/	
		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。	○	日々の関りから好みや希望を汲み取り、自己決定ができるように支援している。	/	/	/	
		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)	△	一人ひとりの生活ペースや習慣は把握しているが時間やタイミングは職員のペースになっていることが多い。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	△	身体状態やその日の気分を考慮しながら支援している。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	日々の生活の仲から本人の思いや意向に沿った生活ができるように努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に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。	△	内部研修やミーティング等で学んでいるが、配慮に欠けている場面もある。	/	○	○	職員は職場内・外の研修に参加し、人権や尊厳について学んでいる。職員は利用者の入浴や排泄などプライバシーに関わる部分に細心の注意を払い対応しているが、徹底までには至っていない。不適切な言動がある職員には、管理者からその都度注意を促している。利用者の名字にさん付けをして呼ぶことを基本としているが、馴染みの呼び方を好む利用者には希望の呼び方を優先した対応をしている。居室の出入りの際には、職員から必ずノックと声かけをするよう努めている。
		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がけや対応を行っている。	△	トイレ誘導時の声かけに配慮に欠ける時がある。	/	/	/	
		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。	○	排泄は居室のトイレを使用することが多い。入浴介助時は同性介助の希望があれば出来る限り対応している。	/	/	/	
		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。	○	言葉かけ、入室する理由を伝えている。お部屋におられる時はノック、言葉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。	◎	内部研修等で学び理解している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	お手伝いをしていただけた場合や日常会話の仲でも感謝を伝えていく。	/	/	/	利用者同士トラブルになる場合もあるが、時間帯や表情、発言などに気を配り、場の雰囲気が悪くならないように職員が仲介役となり、和やかな雰囲気となるよう支援している。調査当日には利用者同士がテーブルを囲んで話したり、食事時には隣の利用者がさり気なくティッシュペーパーを取ってあげたりするなど、相互に支え合う仲睦まじい姿が見られた。
		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。	○	常に理解するように努めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	会話を楽しめるように誘ったり仲良し同士で過ごせたり職員が仲に入り過ごせるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	トラブルになった時は必ず両方の話を聞き取っている。事前トラブルにならうように席等に配慮している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	入居者によって把握出来ている方とそうでない方がいる。				
		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。	△	把握には努めているが、家族への聞き取りやアセスメントシートの充実が必要。				
		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。	×	会いに行くことは出来ていない。来訪はある。				
		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。	○	共に居家で過ごしてもらおうとしている。				
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)	△	ドライブ等の外出の機会は作っている。できる限り施設外(施設周りの散歩)に出て気分転換が図れるように努力はしている。	△	×	○	事業所のベランダは建物を1周できる構造となっており、利用者の日常的な散歩コースにもなっている。天気の良い日には、近くの池の周りを散歩している。また、利用者は1階の地域交流スペースにあるカフェに行ったり、ベランダでお茶を楽しんだりすることもある。重度な利用者にも状態を見ながら、職員は外に出られるよう取り組んでいる。
		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。	×	協力は得られていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	体調や天候も考慮し施設外(周り)に出ている。			○	
		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。	×	出来ていない。				
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。	△	内部研修や外部研修で認知症の行動・心理症状について学んでいる。経験豊富な職員から話を聞くなどして状態の変化の理解に努めている。				できるだけ自分でできることはしてもらえよう職員は利用者に声かけをしたり励ましたりしながら、心身機能の維持・向上ができるよう支援している。
		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。	△	一人ひとりの入居者の状態を把握し維持・向上が出来るように努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行動するようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	本人が出来そうなことは付き添いや見守りを行っている。	○		○	
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。	○	本人の負担にならないように役割を持ってもらうよう支援している。				野菜の皮むきやテーブル拭き、洗濯物たたみなど利用者ができることをする姿を職員は静かに見守っている。毎朝の掃除やシーツ交換は、利用者や職員と一緒に行動することが日課となっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	出来ることについては一人ひとり支援している。	○	○	○	
		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。	×	支援出来ていない。				

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
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。	△	出来る方には自身で洋服を選んでいただいているが、職員が選ぶ場面もある。				食事時のエプロンはタオルを使用し、利用者の食べこぼし等をカバーしている。汚れた場合には職員からさり気ない声かけをし、利用者の着替えを手伝っている。重度な利用者を含め訪問美容室を利用し、ヘアスタイルや毛染めなど自分らしさが保てるよう支援している。パンダナやカチューシャ、外出時の化粧など、おしゃれを楽しんでいる女性利用者もいる。
		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。	△	入居者の好みを聞きながら支援しているが職員の判断になっている場面がある。				
		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。	○	本人の気持ちや意向を伺い選べるよう支援している。				
		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。	○	家族に協力してもらい季節の洋服を持って来てもらっている入居者もいるが全員ではない。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりし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)	△	配慮できるように努めている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問利用の方もいるが、本人、家族の希望を聞きながら支援している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人の好みを聞き支援している。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	メニューを考えてもらったり入居者と職員が昼食と一緒に食べる食事会の機会を作っている。				併設する小規模特別養護老人ホームの管理栄養士が献立を立て、事業所にアレンジしている。対面キッチンになっており、利用者は調理の音や匂いを感じることができ、準備や後片付けなど、できる時には利用者も一緒に手伝っている。お正月のおせち料理が出されたことに利用者は大変喜ばれ、利用者のリクエストメニューを取り入れた天ぷらやお寿司は大人気となっている。利用者の嚥下状態に合わせ食事形態を工夫したり、お箸で食べにくい利用者には専用のスプーンやフォークを使用したりしている。湯呑や箸は利用者の持ち込んだ好みのものを使用している。食事介助の必要な利用者には、職員が横に座り利用者のペースに合わせた支援をしており、和やかな雰囲気の中で食事をしている様子が見られた。現在、月1回職員と利用者が食事をする機会を設け、利用者は喜んでいる。重度の利用者にもメニューの詳細を説明し会話しながら、食事を楽しんでもらえるよう支援している。苦手なものやアレルギーを把握して、献立委員会で話し合いながら、季節を感じる旬の食材を献立に取り入れている。
		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。	○	メニュー作りや野菜を切ってもらったり、食器拭き等、負担にならないようにやっている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	体調に合わせて行っている。				
		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。	○	本人、家族から聞き支援している。				
		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。	○	メニュー作りの際に聞き取り入れられるようにしている。			○	
		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、いどりや器の工夫等)	○	ユニット会や担当者会の際に話し合っている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	努めている。			○	
		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。	△	月に一回は食事会をし入居者と一緒に食べている。食事中は見守ったり必要な介助の支援をしている。			△	
		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。	○	メニューを伝えたりしながら調理している。		◎	○	
		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。	○	パターンシートを利用し必要な栄養、水分が摂れるように努めている。				
		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。	○	好きな食べ物や飲み物を提供し努めている。				
		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。	○	栄養管理委員会を開き話し合っている。			○	
		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。	○	調理器具は消毒しテーブル食事前に消毒している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	研修でも学び理解に努めている。				毎食後、利用者の口腔ケアをしている。利用者の状況に応じて、職員は手伝ったり口腔内の確認をしたりしているが、自分でできる利用者には訴えがないと確認がきちんと取れていない場合がある。痛みや義歯の不具合がある場合には、歯科往診を依頼している。
		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。	×	全入居者の口腔内は把握出来ていない。			△	
		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。	△	必要時に訪問歯科に来てもらっている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	△	食後口腔ケアを行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	△	清潔保持に努めている。			○	
		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。	○	協力医療機関や訪問歯科と連携し行っている。				
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。	○	理解し努めている。				利用者の室内にはトイレの設置がされており、職員は日頃から利用者は居室のトイレで排泄できるよう支援している。利用者の状況に応じて、リハビリパンツや尿パッドなどを使用したり、利用者の希望で夜間のみオムツの使用したりしている。また、布パンツの利用者もおり、状態に合わせた排泄用品を工夫し、一人ひとりの思いをくみ取った支援をすることを家族にも説明して同意を得ている。
		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。	○	理解し努めている。				
		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)	○	パターンシートを利用し把握に努めている。				
		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。	○	トイレでの排泄を促している。ユニット会でも検討している。	◎		◎	
		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。	○	改善できるようにその都度、話し合ったりユニット会でも検討している。				
		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。	○	パターンシートを利用し声掛け誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	いつ必要かを本人、家族と話し合い使用している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	適時使い分けしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	自然排便に努めているが、薬での排便コントロールを行っている方が多い。				
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)	△	曜日は施設側で決めている。入浴時間や温度等は出来るだけ希望に沿うように努めている。	◎		○	週2回を基本に入浴することができ、希望があれば毎日でも入浴することができる。個別浴槽はスライドでき、右麻痺・左麻痺のある利用者が健側から入れるよう対応している。入浴のこだわりや湯温、時間など、利用者の好みに合わせて支援をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	見守りは行っているがくつろいで入浴出来るように支援している。				
		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。	○	出来る範囲は自身で行ってもらっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	日にちや時間を変更し入浴出来るように支援している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルを測定してから入浴してもらっている。				

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
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。	○	申し送りや介護記録で把握するように努めている。	/	/	/	日中には利用者の活動量を増やしたり、眠れない利用者にはゆっくりと話をしたりするなど、利用者が落ち着いて安眠できるよう支援している。また、利用者一人ひとりの睡眠パターンを職員は把握し、医師と相談しながら、利用者の安眠に努めている。入居後に服薬しなくなった利用者もいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	△	日中、運動をしてもらう日もあるが毎日とは出ていない。	/	/	/	
		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。	○	介護職、看護職で話し合い主治医にも相談している。	/	/	○	
		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。	○	休みたい方は居室で休んでもらうようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の希望に沿って行っている。	/	/	/	
		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。	△	必要時は支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があればいつでも掛けられるようにしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届けば必ず本人に手渡ししている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族の理解、協力を得られている。	/	/	/	
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。	△	家族とも相談している。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	入居者と一緒に買い物に行く時もあるが、家族にお願いするか職員が行っている。	/	/	/	
		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。	△	入居者と一緒に買い物に行く時もあるが、家族にお願いするか職員が行っている。	/	/	/	
		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。	△	本人や家族と相談しながら支援している。	/	/	/	
		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。	○	相談し決めている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	契約時にも金銭管理の説明を行っている。	/	/	/	
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。	△	電話やメールで報告し家族の協力を得られるように努めている。	○	/	○	家族と一緒に墓参りや葬儀に外出するなど、急な利用者や家族の希望にも職員は、柔軟に対応できるよう取り組んでいる。

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	
<b>(3)生活環境づくり</b>										
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。	○	玄関に鍵はしているが、家族には鍵を開けて自由に入ってもらっている。	◎	◎	○	玄関はすっきりと整頓され、明るい雰囲気である。玄関の様子は事務所のガラス窓から見えるため、来訪者に声をかけやすい。玄関の横には地域交流スペースのカフェがあり、テラス風にはすやテーブルを設置し、ペット同伴でも利用することができる。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	季節の飾りを入居者と一緒に作り壁に飾ったり工夫している。	○	○	○	リビングは木目調で梁が見え、落ち着いた雰囲気である。1階には吹き抜けの中庭があり、自然が感じられる空間となっている。壁には季節が感じられるように利用者と職員が一緒に作った折り紙のお雛様が飾られていた。中央にある棚の側面は黒板素材で、チョークで自由に書けるようになっている。毎日の掃除も利用者と職員が一緒に、清潔が保たれている。また、建物内には来客用に宿泊室があり、浴室とトイレが完備されている。	
		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。	○	洗面台、トイレ、フロアは毎日掃除消毒している。	/	/	/		○
		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。	○	入居者の作品や職員と一緒に作った作品を飾り工夫している。	/	/	/		○
		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。	○	入居者同士で過ごせたり、一人で過ごしたりと自由にされている。	/	/	/		/
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	直接見えない。	/	/	/		/
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	個人の空間として馴染みのある物を置き工夫している。	◎	/	◎	居室には洗面所とトイレがあり、利用者は自室で整容や排泄を済ませることができる。各ユニットには2部屋ずつたみスペースの居室がある。使い慣れたタンスや家族の写真、仏壇、讃美歌のCD、ラジカセ、娘手作りの花のリースなど馴染みの物が持ち込まれ、利用者が居心地よく過ごせるスペースとなっている。	
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。	○	家族写真や職員と一緒に作った飾りを置いたり工夫している。	/	/	○	浴室入口には温泉マークの暖簾をかけ、トイレの位置を大きく表示し、居室の入口には利用者の顔写真入りの表札を付けるなど、利用者が迷わない工夫をしている。転倒の危険性がある利用者の居室にはセンサーチャイムを導入し、利用者の状態に合わせて安全に配慮しながら自立した生活が送れるよう工夫している。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	表札や表示をしている。	/	/	/		
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	○	馴染みのある家具を持ち込んでもらい支援している。	/	/	/		
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	研修等で学びリスクマネジメント委員会で話し合い理解している。	◎	◎	△	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。職場内・外研修を行い、職員の意識統一を図っているが、建物の構造上やむを得ずユニット入口は施錠している。現在、2階のユニット入口を開錠する方向で話し合いをしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施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。	○	玄関については家族に説明し安全を優先し施錠している。居室は職員が施錠することはない。	/	/	/		
		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)。	△	把握に努めている。	/	/	/		

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	○	本人、家族に聞き取り把握に努めている。往診時に主治医に相談している。				
		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。	○	介護記録、バイタルチェック表に記録している。				
		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。	○	主治医、看護師とも連携できている。				
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を受診できるよう支援している。	◎	家族、主治医と相談し支援している。		◎		
		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。	◎	希望を聞きながら支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院前、通院後は必ず連絡を行っている。				
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。	○	入院連携シートを利用し既往等の情報を提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院関係者と連絡を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	入院時は連携が図れるように努めている。入院前は主治医との連携を図っている。				
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。	◎	日々の状況は介護職から報告し受診が必要な場合は看護師から主治医に連絡を行っている。				
		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。	◎	看護師用の携帯を持ちいつでも連絡が出来るようにしている。				
		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。	◎	日々の状態は介護記録に残し、異状がある場合は看護師に報告している。治療が必要な場合は主治医に報告を行っている。				
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。	○	入居者一人ひとりの処方箋をファイリングし理解している。				
		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。	○	服薬ボックスを作り取り組んでいる。				
		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。	○	変化があればその都度、話し合いをし確認をしている。				
		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。	○	家族、看護師、主治医と相談している。状態の経過は介護記録に残している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	契約時に説明はしている。カンファレンス、担当者会議でも話し合いをしている。	/	/	/	看取りに関する指針を定め、入居時に利用者や家族に説明している。利用者の状態に変化のある場合には、家族や医師、職員が話し合いを重ね、利用者や家族の思いを受け止めながら穏やかな最期を迎えられるよう取り組んでいる。看取り後には職員間で話し合い、振り返りをしている。
		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。	△	担当者会議で話し合い方針を決めている。	○		○	
		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。	△	その時の入居者の状態によって対応している。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	本人、家族の要望も聞きながら対応方針を説明し理解してもらえるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	よりよく暮らせるため家族、主治医と話し合っている。	/	/	/	
		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)	○	その都度、報告し家族の心情に配慮している	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、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。	○	研修を行い学んでいる。	/	/	/	
		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。	△	研修や感染症対策のマニュアルで取り決めはあるが、日ごころからの訓練は行っていない。	/	/	/	
		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。	○	パンフレット、インターネットからの情報を得ている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	情報収集に努め対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども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、うがいは感染症の流行時期は行えている。来訪者は清潔保持が出来るように努めている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	○	本人、家族の希望を聞きながらよい関係を築けている。	/	/	/	面会時には家族の意見や要望が聞けるよう職員から声をかけるなど、相談しやすい雰囲気づくりに努めている。遠方の家族には電話やメールで連絡をしている。また、日常の様子や連絡事項等をお知らせするため、管理者等は事業所の便りの作成を検討している。年1回、昼食を兼ねて開催した家族会には半数ほどの家族の参加があり、和やかな雰囲気でも交流することができ、家族から気がかりなことなどの意見を聞ける場にもなっている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族が来訪された時は挨拶をし近況報告を行っている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	家族会に参加されている。	○	/	○	
		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)	○	来訪時は報告を行っている。遠方の家族には電話、メールでやり取りを行っている。	○	/	○	
		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。	○	日常会話の中から汲み取るように努めている。	/	/	/	
		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)	○	本人、家族の間に入り認知症への理解、対応を支援している。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議で報告を行っている。	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)	○	家族会を開催している。	/	/	/	
		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。	○	その都度、話し合っている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	気軽に聞きけるような関係を築けるように努めている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	契約時に説明を行っている。内容の変更があればその都度、報告している。	/	/	/	
		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。	○	契約時に説明を行っている。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	家族に報告し同意を得ている。	/	/	/	

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
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
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。	○	事業所の役割、目的は理解を得ている。	/	△	/	地域のお祭りでは総合福祉施設に提灯行列に来てもらったり、職員は神輿の巡業に参加したりしている。地域の清掃活動も職員のみでの参加となっており、管理者は今後利用者と一緒に参加を予定している。事業所として、近隣の幼稚園との交流も少しずつ増え、中学生の職場体験受け入れを始めたところである。管理者はまだまだ地域とのつながりを増やしていきたいと考えているため、今後も地域との関係を深められるよう取り組んで欲しい。
		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)	△	地域行事の参加を増やしていきたい。	/	○	△	
		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。	△	家族が経営している認知症カフェに参加した。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	関係性は築けていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	関係性は築けていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	ボランティアの方の支援はある。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	活用出来ていない。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	関係を築けていない。	/	/	/	
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。	△	民生委員や町内会の方の参加はあるが、家族の参加は毎回ではない。	/	△	△	運営推進会議には家族や民生委員、町内会の住民、市担当者の参加を得て開催しているが、家族で参加できていない場合もある。利用者の参加も見られないため、今後は会議へ参加できるよう検討してほしい。会議では、事業所の活動や利用者の状況を報告しているが、外部評価の取組みの報告ができていないことがある。会議の参加者からサービスの要望やアドバイス等ももらっているが反映されていない部分もあるため、今後は参加者の貴重な意見を大切にして、サービス向上ができることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	状況等の報告は行っているが充分ではない。	/	/	△	
		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。	△	毎回、意見やアドバイスを頂いている。活かされていない。	/	◎	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	日時は施設側で決めさせて頂いている。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	会議録を作成している。	/	/	/	

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
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	事業所理念はあるが、日常的に取り組めていない。				
		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。	△	十分に伝わっているとは思えない。	○	×		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修が受けられるよう取り組んでいる。				新入職員の研修は、法人の顧問が実施している。また、職員にも内部研修を行い、知識やケアの向上につなげている。法人では年1回職員のストレスチェックを設け、職員のケアに活用している。管理者は職員との会話を大切にしており、希望休や勤務に配慮するなど働きやすい環境づくりに努めている。
		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。	○	各職員は積極的に研修に参加している。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	整備に努めている。				
		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、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	研修に参加する事で交流が図れている。				
		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。	△	環境作りに取り組んでいる。		○	○	
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。	○	研修に参加し理解している。				定期的に身体拘束や虐待についての研修会を実施し、日頃から職員は意識した対応に努めている。不適切な言動がみられた場合には、管理者は職員に対してその都度注意するようにしている。職員は虐待防止の対応方法や手順等を把握している。
		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。	○	ユニット会等でケアについて話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	ケアについては常に話し合い不適切なケアがないように対応している。				
		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。	○	個々の職員の力量に合わせている。				
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。	○	勉強会に参加し理解している。				
		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。	○	委員会を設置し話し合いを行っている。				
		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。	○	要望はないが、話し合っている。				

愛媛県グループホームこち

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。	△	学んでいるが不十分。				
		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。	○	相談があれば、お聞きしているが情報提供は充分とは言えない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要な方いれば連携している。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急対応マニュアルを作成し対応している。				
		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。	△	定期的研修は行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	各ユニットでも情報を共有している。				
		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。	○	ユニット会で話し合い確認している。				
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。	○	理解し検討している。				
		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。	○	苦情があれば速やかに対応している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	納得が得られるようサービスの改善を行い伝えられる。				
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らせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	個別にお話を聞いている。			○	利用者には日常生活の中で意見を聞くことがある。家族からは面会時に意見を聞くようにしている。利用者の退去にあたり、職員間の情報共有が不十分で家族に迷惑をかけたケースがあり、管理者は再発防止のため情報共有の徹底を行った。ミーティング等で管理者は職員と利用者のケアのあり方などについて意見交換している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(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)	○	来訪時等で意見を聞くようにしている。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約時は行うが入居後の情報提供は行っていない。				
		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らせている。	△	機会はあるが不十分。				
		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。	○	現場に入り一人ひとりの意見やケアについて検討している。			○	

愛媛県グループホームこち

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。	×	定期的に自己評価できるように取り組んでいく必要がある。				運営推進会議で参加者に外部評価の結果と目標達成計画が未報告であるため、今後は報告するように取り組んで欲しい。また、取組みの経過や進捗状況も併せて報告できることを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	×	現状の課題を話し合う機会が必要。				
		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。	×	達成に向けた行動に取り組めていない。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	報告し取り組んでいきたい。	△	×	×	
		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。	×	確認出来ていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	避難訓練(年2回)を実施し周知に努めている。				年2回避難訓練を行っており、運営推進会議の参加者に見学してもらい、アドバイスをもらっている。今後は地域住民の協力体制を得られるよう、地域の防災会に参加していく予定である。
		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。	○	時間帯や少人数で想定した避難訓練も行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	運営推進会議で地域の方に見て頂いた。	×	×	△	
		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)	×	参加出来ていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	運営推進会議時にお話している。				法人に相談窓口があり、相談員が対応している。法人の顧問は地域包括支援センター等で認知症の講師をしており、各関係機関と協働できる体制ができている。今後は事業所ならではの特性を活かし、地域のケア拠点として機能していけるような取組みを期待したい。
		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。	△	相談出来るように配慮している。		×	○	
		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)	△	施設の地域交流室の開放は行っている。				
		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。	○	ボランティアや学生の受け入れを行っている。				
		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)	△	隣接の障害者施設の行事に参加した。			△	

(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

#### 【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2年2月17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) 11名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	5名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890101482
事業所名	グループホーム ここち
(ユニット名)	せとか
記入者(管理者)	
氏名	杉山 隆
自己評価作成日	令和 2 年 1 月 25 日

<p>【事業所理念】 ①心地よく ②共に成長 ③地域貢献</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護記録について 支援内容、気づきを申し送りやノート、カルテに残せるようになってきたが職員によって内容が希薄になっているのでユニット会等での勉強が必要。</li> <li>・報告について 運営推進会議の内容を家族会でお話をしたが、不十分。運営推進会議の日程等を相談する必要がある。</li> <li>・地域住民との交流 運営推進会議の日程に合わせて防災訓練を実施しては頂いたが、協力体制は築けていない。</li> </ul>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市郊外にある開設3年目を迎える総合福祉施設の中にある事業所は、裏に大川が流れ、畑や木々などに囲まれ四季折々の季節を感じることができる。「こち」という事業所名は、「心地いい、居心地がいい」という思いと、職員と利用者等がお互いに信頼し合えるよう絆を大切に過ごせるよう支援していこうという思いを込めて名付けられている。管理者と職員は日々こちを思い、利用者の居心地良く生活できる様子を描きながら支援している。管理者から「声かけやケアの仕方がお手本になる職員を見習ってほしい」と力強い言葉も聞けた。今後は地域とのつながりを深め、地域の中の「こち」を目指せるような取り組みを期待したい。</p>
--	--	--

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	○	傾聴しご本人の思いに努めている。	○	/	○	職員は日々の生活の中で思いや利用者のしたいことを聞き逃さないよう努めている。意思表示が困難な利用者には、職員間で話し合いを重ねながら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。	○	日常の様子を把握し、本人の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。	○	面会時や電話で伺い支援している。	/	/	/	
		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。	△	日常生活の様子はケース記録に記入し、共有化に努めている。	/	/	/	
		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。	○	職員間で話し合い本人の思いを気にしている。	/	/	/	
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。	○	入居前の面談で聞き取っている。聞きもれは面会時にきいている。	/	/	○	入居時には利用者や家族、以前に利用していた介護サービス事業所の関係者から情報を得ている。アセスメントシートを作成し、家族の意向も記入している。アセスメントシートは6か月に1回更新をしている。
		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。	○	ユニット会や申し送りで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。	○	その時の状態を記録にし職員間で状態把握に努めている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	職員間で話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	パターンシートを利用し日常の様子を話し合い把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	ユニット会で話し合いをしている。	/	/	○	職員は利用者や家族から要望を聞き、利用者の視点でのサービスを検討している。利用者から食事量や体力面など具体的な要望を伝えてもらえるようになってきている。
		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。	○	モニタリングやユニット会で話し合いをしている。	/	/	/	
		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。	○	担当者会議、ユニット会で検討している。	/	/	/	

愛媛県グループホームこち

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。	△	意見を聞き取れない方が多く反映されにくいが日常会話からの思いに気づけるように努力はしている。	/	/	/	職員2人1組で利用者2、3名の担当制を取り入れ、担当職員を中心に利用者や家族の意向が反映した介護計画を作成している。半年前から徐々に計画書の様式を見直し、変更をしている。
		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。	○	面会時に家族にも意見を聞き検討している。計画担当者がまとめている。以前の計画書は項目が多く負担になっていたためで書式を変更している。	○	/	○	
		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。	○	モニタリングで検討し努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	地域との繋がりを盛り込んでいない。	/	/	/	
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。	○	モニタリングや担当者会で話し合い共有に努めている。	/	/	/	いつでも確認できるように利用者個人のファイルに介護計画を綴っているが、把握できていない職員もいる。ケア実施の個別記録には、日勤は黒ペン、夜勤は赤ペン、看護師は青ペンで記入し、分かりやすい工夫をしている。また、毎月モニタリングを行っているが、介護計画と個別記録の照らし合わせやすいように、職員間で項目ごとに番号を付けるなどの検討をして欲しい。普段の利用者の様子等の記録に不十分な感があるため、利用者の情報を少しでも把握するよう努め、職員の気づきやアイデア等を増やし記録に残せるよう努めてほしい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	日常生活の様子を観察しモニタリングで話し合い支援に努めている。	/	/	/	
		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。	△	個別記録は残しているが少ない。	/	/	/	
		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。	△	話し合いをし申し送りノートに記録していることもあるが記録としては少ない。	/	/	/	
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。	○	担当者会議で検討し見直しを行っている。	/	/	/	介護計画は6か月に1回見直し、毎月のミーティングでも利用者の様子を確認している。利用者に変化があればその都度見直しを行い、現状に合った介護計画を作成している。
		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。	○	カンファレンスで話し合い確認をしている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	家族に連絡を取り現状を伝えている。計画書の見直しもしている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に行っている。いつでも話し合える機会を作っている。	/	/	/	毎月事業所全体の会議とユニットごとの会議を行い、課題解決のための話し合いをしている。また、緊急案件があればその都度話し合いを行い、記録に残している。参加できなかった職員にも議事録を確認して共有してもらい、確認後にサインをしている。
		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。	○	積極的な意見が出せるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	出来る限り勤務時間内で行えるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	毎月会議録を残し確認している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートを利用している。確認したらサインをお願いしている。	/	/	/	朝の申し送りに加え、申し送りノートを出勤時に必ず確認し、職員全員で情報共有できるよう努めている。
		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)	○	申し送りノートを利用している。確認したらサインをお願いしている。	○	/	/	

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
(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。	△	日常会話の中から本人がしたいことを見つけれよう努力はしている。把握までは出来ていない。	/	/	/	利用者は服を選んだり、テレビや新聞を見たりするなど、利用者自身のしたいことができている。日々の暮らしの中で職員は、利用者が自然に自己決定できるよう支援している。手伝ってくれた時には職員から感謝の言葉を伝え、利用者の意欲につながるよう言葉かけるなど雰囲気づくりをしている。また、利用者の希望により、お正月を自宅で過ごす利用者もいる。
		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)	○	出来るだけ自己決定が出来るように声掛けを行っている。決定が難しい方には本人に配慮しながら選んでいる。	/	/	/	
		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。	○	日々の関りから好みや希望を汲み取り、自己決定ができるように支援している。	/	/	/	
		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)	△	一人ひとりの生活ペースや習慣は把握しているが時間やタイミングは職員のペースになっていることが多い。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	△	身体状態やその日の気分を考慮しながら支援している。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	日々の生活の仲から本人の思いや意向に沿った生活ができるように努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に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。	△	内部研修やミーティング等で学んでいるが、配慮に欠けている場面もある。	/	○	○	職員は職場内・外の研修に参加し、人権や尊厳について学んでいる。職員は利用者の入浴や排泄などプライバシーに関わる部分に細心の注意を払い対応しているが、徹底までには至っていない。不適切な言動がある職員には、管理者からその都度注意を促している。利用者の名字にさん付けをして呼ぶことを基本としているが、馴染みの呼び方を好む利用者には希望の呼び方を優先した対応をしている。居室の出入りの際には、職員から必ずノックと声かけをするよう努めている。
		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がけや対応を行っている。	△	トイレ誘導時の声かけに配慮に欠ける時がある。	/	/	/	
		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。	○	排泄は居室のトイレを使用することが多い。入浴介助時は同性介助の希望があれば出来る限り対応している。	/	/	/	
		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。	○	言葉かけ、入室する理由を伝えている。お部屋におられる時はノック、言葉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。	◎	内部研修等で学び理解している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	お手伝いをしていただ場合や日常会話の仲でも感謝を伝えていく。	/	/	/	利用者同士トラブルになる場合もあるが、時間帯や表情、発言などに気を配り、場の雰囲気が悪くならないように職員が仲介役となり、和やかな雰囲気となるよう支援している。調査当日には利用者同士がテーブルを囲んで話したり、食事時には隣の利用者がさり気なくティッシュペーパーを取ってあげたりするなど、相互に支え合う仲睦まじい姿が見られた。
		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。	○	常に理解するように努めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	会話を楽しめるように誘ったり仲良し同士で過ごせたり職員が仲に入り過ごせるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	トラブルになった時は必ず両方の話を聞き取っている。事前にトラブルにならないように席等に配慮している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	入居者によって把握出来ている方とそうでない方がいる。				
		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。	△	把握には努めているが、家族への聞き取りやアセスメントシートの充実が必要。				
		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。	×	会いに行くことは出来ていない。来訪はある。				
		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。	○	共に居家で過ごしてもらっている。				
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)	△	ドライブ等の外出の機会は作っている。できる限り施設外(施設周りの散歩)に出て気分転換が図れるように努力はしている。	△	×	○	事業所のベランダは建物を1周できる構造となっており、利用者の日常的な散歩コースにもなっている。天気の良い日には、近くの池の周りを散歩している。また、利用者は1階の地域交流スペースにあるカフェに行ったり、ベランダでお茶を楽しんだりすることもある。重度な利用者にも状態を見ながら、職員は外に出られるよう取り組んでいる。
		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。	×	協力は得られていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	体調や天候も考慮し施設外(周り)に出ている。			○	
		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。	×	出来ていない。				
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。	△	内部研修や外部研修で認知症の行動・心理症状について学んでいる。経験豊富な職員から話を聞くなどして状態の変化の理解に努めている。				できるだけ自分でできることはしてもらえよう職員は利用者へ声をかけたり励ましたりしながら、心身機能の維持・向上ができるよう支援している。
		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。	△	一人ひとりの入居者の状態を把握し維持・向上が出来るように努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行動できるようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	本人が出来そうなことは付き添いや見守りを行っている。	○		○	
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。	○	本人の負担にならないように役割を持ってもらうよう支援している。				野菜の皮むきやテーブル拭き、洗濯物たたみなど利用者ができることをする姿を職員は静かに見守っている。毎朝の掃除やシーツ交換は、利用者や職員と一緒に行動が日課となっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	出来ることについては一人ひとり支援している。	○	○	○	
		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。	×	支援出来ていない。				

愛媛県グループホームこち

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。	△	出来る方には自身で洋服を選んでいただいているが、職員が選ぶ場面もある。				食事時のエプロンはタオルを使用し、利用者の食べこぼし等をカバーしている。汚れた場合には職員からさり気ない声かけをし、利用者の着替えを手伝っている。重度な利用者を含め訪問美容室を利用し、ヘアスタイルや毛染めなど自分らしさが保てるよう支援している。パンダナやカチューシャ、外出時の化粧など、おしゃれを楽しんでいる女性利用者もいる。
		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。	△	入居者の好みを聞きながら支援しているが職員の判断になっている場面がある。				
		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。	○	本人の気持ち伺い選べるよう支援している。				
		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。	○	家族に協力してもらい季節の洋服を持って来てもらっている入居者もいるが全員ではない。				
		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)	△	配慮できるように努めている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問利用の方もいるが、本人、家族の希望を聞きながら支援している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人の好みを聞き支援している。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	メニューを考えてもらったり入居者と職員が昼食と一緒に食べる食事会の機会を作っている。				併設する小規模特別養護老人ホームの管理栄養士が献立を立て、事業所にアレンジしている。対面キッチンになっており、利用者は調理の音や匂いを感じることができ、準備や後片付けなど、できる時には利用者も一緒に手伝っている。お正月のおせち料理が出されたことに利用者は大変喜ばれ、利用者のリクエストメニューを取り入れた天ぷらやお寿司は大人気となっている。利用者の嚥下状態に合わせ食事形態を工夫したり、お箸で食べにくい利用者には専用のスプーンやフォークを使用したりしている。湯呑や箸は利用者の持ち込んだ好みのものを使用している。食事介助の必要な利用者には、職員が横に座り利用者のペースに合わせた支援をしており、和やかな雰囲気の中で食事をしている様子が見られた。現在、月1回職員と利用者が食事をする機会を設け、利用者は喜んでいる。重度の利用者にもメニューの詳細を説明し会話しながら、食事を楽しんでもらえるよう支援している。苦手なものやアレルギーを把握して、献立委員会で話し合いながら、季節を感じる旬の食材を献立に取り入れている。
		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。	○	メニュー作りや野菜を切ってもらったり、食器拭き等、負担にならないようにやっている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	体調に合わせて行っている。				
		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。	○	本人、家族から聞き支援している。				
		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。	○	メニュー作りの際に聞き取り入れられるようにしている。			○	
		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、いどりや器の工夫等)	○	ユニット会や担当者会の際に話し合っている。				
		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。	○	努めている。			○	
		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。	△	月に一回は食事会をし入居者と一緒に食べている。食事中は見守ったり必要な介助の支援をしている。			△	
		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。	○	メニューを伝えたりしながら調理している。		◎	○	
		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。	○	パターンシートを利用し必要な栄養、水分が摂れるように努めている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	好きな食べ物や飲み物を提供し努めている。				
		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。	○	栄養管理委員会を開き話し合っている。			○	
		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。	○	調理器具は消毒しテーブル食事前に消毒している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	研修でも学び理解に努めている。				毎食後、利用者の口腔ケアをしている。利用者の状況に応じて、職員は手伝ったり口腔内の確認をしたりしているが、自分でできる利用者には訴えがないと確認がきちんと取れていない場合がある。痛みや義歯の不具合がある場合には、歯科往診を依頼している。
		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。	×	全入居者の口腔内は把握出来ていない。			△	
		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。	△	必要時に訪問歯科に来てもらっている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	△	食後口腔ケアを行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	△	清潔保持に努めている。			○	
		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。	○	協力医療機関や訪問歯科と連携し行っている。				
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。	○	理解し努めている。				利用者の室内にはトイレの設置がされており、職員は日頃から利用者は居室のトイレで排泄できるよう支援している。利用者の状況に応じて、リハビリパンツや尿パッドなどを使用したり、利用者の希望で夜間のみオムツの使用したりしている。また、布パンツの利用者もおり、状態に合わせた排泄用品を工夫し、一人ひとりの思いをくみ取った支援をすることを家族にも説明して同意を得ている。
		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。	○	理解し努めている。				
		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)	○	パターンシートを利用し把握に努めている。				
		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。	○	トイレでの排泄を促している。ユニット会でも検討している。	◎		◎	
		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。	○	改善できるようにその都度、話し合ったりユニット会でも検討している。				
		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。	○	パターンシートを利用し声掛け誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	いつ必要かを本人、家族と話し合い使用している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	適時使い分けしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	自然排便に努めているが、薬での排便コントロールを行っている方が多い。				
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)	△	曜日は施設側で決めている。入浴時間や温度等は出来るだけ希望に沿うように努めている。	◎		○	週2回を基本に入浴することができ、希望があれば毎日でも入浴することができる。個別浴槽はスライドでき、右麻痺・左麻痺のある利用者が健側から入れるよう対応している。入浴のこだわりや湯温、時間など、利用者の好みに合わせて支援をしている。
		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。	○	見守りは行っているがくつろいで入浴が出来るように支援している。				
		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。	○	出来る範囲は自身で行ってもらっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	日にちや時間を変更し入浴が出来るように支援している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルを測定してから入浴してもらっている。				

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
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。	○	申し送りや介護記録で把握するように努めている。	/	/	/	日中には利用者の活動量を増やしたり、眠れない利用者にはゆっくりと話をしたりするなど、利用者が落ち着いて安眠できるよう支援している。また、利用者一人ひとりの睡眠パターンを職員は把握し、医師と相談しながら、利用者の安眠に努めている。入居後に服薬しなくなった利用者もいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	△	日中、運動をしてもらう日もあるが毎日とは出ていない。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に頼るのではなく、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。	○	介護職、看護職で話し合い主治医にも相談している。	/	/	○	
		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。	○	休みたい方は居室で休んでもらうようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	本人の希望に沿って行っている。	/	/	/	
		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。	△	必要時は支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があればいつでも掛けられるようにしている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届けば必ず本人に手渡ししている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族の理解、協力を得られている。	/	/	/	
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きさを理解している。	△	家族とも相談している。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	入居者と一緒に買い物に行く時もあるが、家族にお願いするか職員が行っている。	/	/	/	
		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。	△	入居者と一緒に買い物に行く時もあるが、家族にお願いするか職員が行っている。	/	/	/	
		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。	△	本人や家族と相談しながら支援している。	/	/	/	
		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。	○	相談し決めている。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	契約時にも金銭管理の説明を行っている。	/	/	/	
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。	△	電話やメールで報告し家族の協力を得られるように努めている。	○	/	○	家族と一緒に墓参りや葬儀に外出するなど、急な利用者や家族の希望にも職員は、柔軟に対応できるよう取り組んでいる。

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	
<b>(3)生活環境づくり</b>										
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。	○	玄関に鍵はしているが、家族には鍵を開けて自由に入ってもらっている。	◎	◎	○	玄関はすっきりと整頓され、明るい雰囲気である。玄関の様子は事務所のガラス窓から見えるため、来訪者に声をかけやすい。玄関の横には地域交流スペースのカフェがあり、テラス風にはすやテーブルを設置し、ペット同伴でも利用することができる。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	季節の飾りを入居者と一緒に作り壁に飾ったり工夫している。	○	○	○	リビングは木目調で梁が見え、落ち着いた雰囲気である。1階には吹き抜けの中庭があり、自然が感じられる空間となっている。壁には季節が感じられるように利用者と職員が一緒に作った折り紙のお雛様が飾られていた。中央にある棚の側面は黒板素材で、チョークで自由に書けるようになっている。毎日の掃除も利用者と職員が一緒に、清潔が保たれている。また、建物内には来客用に宿泊室があり、浴室とトイレが完備されている。	
		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。	○	洗面台、トイレ、フロアは毎日掃除消毒している。	/	/	/		○
		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。	○	入居者の作品や職員と一緒に作った作品を飾り工夫している。	/	/	/		○
		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。	○	入居者同士で過ごせたり、一人で過ごしたりと自由にされている。	/	/	/		/
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	直接見えない。	/	/	/		/
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	個人の空間として馴染みのある物を置き工夫している。	◎	/	◎	居室には洗面所とトイレがあり、利用者は自室で整容や排泄を済ませることができる。各ユニットには2部屋ずつたみスペースの居室がある。使い慣れたタンスや家族の写真、仏壇、讃美歌のCD、ラジカセ、娘手作りの花のリースなど馴染みの物が持ち込まれ、利用者が居心地よく過ごせるスペースとなっている。	
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。	○	家族写真や職員と一緒に作った飾りを置いたり工夫している。	/	/	/	○	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	表札や表示をしている。	/	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	○	馴染みのある家具を持ち込んでもらい支援している。	/	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	研修等で学びリスクマネジメント委員会で話し合い理解している。	◎	◎	△	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。職場内・外研修を行い、職員の意識統一を図っているが、建物の構造上やむを得ずユニット入口は施錠している。現在、2階のユニット入口を開錠する方向で話し合いをしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施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。	○	玄関については家族に説明し安全を優先し施錠している。居室は職員が施錠することはない。	/	/	/		/
		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)。	△	把握に努めている。	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	○	本人、家族に聞き取り把握に努めている。往診時に主治医に相談している。	/	/	/	
		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。	○	介護記録、バイタルチェック表に記録している。	/	/	/	
		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。	○	主治医、看護師とも連携できている。	/	/	/	
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を受診できるよう支援している。	◎	家族、主治医と相談し支援している。	/	◎	/	
		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。	◎	希望を聞きながら支援している。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院前、通院後は必ず連絡を行っている。	/	/	/	
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。	○	入院連携シートを利用し既往等の情報を提供している。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院関係者と連絡を行っている。	/	/	/	
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	入院時は連携が図れるように努めている。入院前は主治医との連携を図っている。	/	/	/	
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。	◎	日々の状況は介護職から報告し受診が必要な場合は看護師から主治医に連絡を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	看護師用の携帯を持ちいつでも連絡が出来るようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	日々の状態は介護記録に残し、異状がある場合は看護師に報告している。治療が必要な場合は主治医に報告を行っている。	/	/	/	
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。	○	入居者一人ひとりの処方箋をファイリングし理解している。	/	/	/	
		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。	○	服薬ボックスを作り取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	変化があればその都度、話し合いをし確認をしている。	/	/	/	
		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。	○	家族、看護師、主治医と相談している。状態の経過は介護記録に残している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	契約時に説明はしている。カンファレンス、担当者会議でも話し合いをしている。	/	/	/	看取りに関する指針を定め、入居時に利用者や家族に説明している。利用者の状態に変化のある場合には、家族や医師、職員が話し合いを重ね、利用者や家族の思いを受け止めながら穏やかな最期を迎えられるよう取り組んでいる。看取り後には職員間で話し合い、振り返りをしている。
		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。	△	担当者会議で話し合い方針を決めている。	○		○	
		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。	△	その時の入居者の状態によって対応している。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	本人、家族の要望も聞きながら対応方針を説明し理解してもらえよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	よりよく暮らせるため家族、主治医と話し合っている。	/	/	/	
		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)	○	その都度、報告し家族の心情に配慮している	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、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。	○	研修を行い学んでいる。	/	/	/	
		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。	△	研修や感染症対策のマニュアルで取り決めはあるが、日ごころからの訓練は行っていない。	/	/	/	
		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。	○	パンフレット、インターネットからの情報を得ている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	情報収集に努め対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども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、うがいは感染症の流行時期は行えている。来訪者は清潔保持が出来るよう努めている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	○	本人、家族の希望を聞きながらよい関係を築けている。	/	/	/	面会時には家族の意見や要望が聞けるよう職員から声をかけるなど、相談しやすい雰囲気づくりに努めている。遠方の家族には電話やメールで連絡をしている。また、日常の様子や連絡事項等をお知らせするため、管理者等は事業所の便りの作成を検討している。年1回、昼食を兼ねて開催した家族会には半数ほどの家族の参加があり、和やかな雰囲気でも交流することができ、家族から気がかりなことなどの意見を聞ける場にもなっている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族が来訪された時は挨拶をし近況報告を行っている。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	家族会に参加されている。	○	/	○	
		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)	○	来訪時は報告を行っている。遠方の家族には電話、メールでやり取りを行っている。	○	/	○	
		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。	○	日常会話の中から汲み取るように努めている。	/	/	/	
		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)	○	本人、家族の間に入り認知症への理解、対応を支援している。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議で報告を行っている。	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)	○	家族会を開催している。	/	/	/	
		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。	○	その都度、話し合っている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	気軽に聞きけるような関係を築けるように努めている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	契約時に説明を行っている。内容の変更があればその都度、報告している。	/	/	/	
		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。	○	契約時に説明を行っている。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	家族に報告し同意を得ている。	/	/	/	

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
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
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。	○	事業所の役割、目的は理解を得ている。	/	△	/	地域のお祭りでは総合福祉施設に提灯行列に来てもらったり、職員は神輿の巡業に参加したりしている。地域の清掃活動も職員のみでの参加となっており、管理者は今後利用者と一緒に参加を予定している。事業所として、近隣の幼稚園との交流も少しずつ増え、中学生の職場体験受け入れを始めたところである。管理者はまだまだ地域とのつながりを増やしていきたいと考えているため、今後も地域との関係を深められるよう取り組んで欲しい。
		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)	△	地域行事の参加を増やしていきたい。	/	○	△	
		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。	△	家族が経営している認知症カフェに参加した。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	関係性は築けていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	関係性は築けていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	ボランティアの方の支援はある。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	活用出来ていない。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	関係を築けていない。	/	/	/	
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。	△	民生委員や町内会の方の参加はあるが、家族の参加は毎回ではない。	/	△	△	運営推進会議には家族や民生委員、町内会の住民、市担当者の参加を得て開催しているが、家族で参加できていない場合もある。利用者の参加も見られないため、今後は会議へ参加できるよう検討してほしい。会議では、事業所の活動や利用者の状況を報告しているが、外部評価の取組みの報告ができていないことがある。会議の参加者からサービスの要望やアドバイス等ももらっているが反映されていない部分もあるため、今後は参加者の貴重な意見を大切にして、サービス向上ができることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	状況等の報告は行っているが充分ではない。	/	/	△	
		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。	△	毎回、意見やアドバイスを頂いている。活かされていない。	/	◎	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	日時は施設側で決めさせて頂いている。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	会議録を作成している。	/	/	/	

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
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	事業所理念はあるが、日常的に取り組めていない。				
		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。	△	十分に伝わっているとは思えない。	○	×		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修が受けられるよう取り組んでいる。				新入職員の研修は、法人の顧問が実施している。また、職員にも内部研修を行い、知識やケアの向上につなげている。法人では年1回職員のストレスチェックを設け、職員のケアに活用している。管理者は職員との会話を大切にしており、希望休や勤務に配慮するなど働きやすい環境づくりに努めている。
		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。	○	各職員は積極的に研修に参加している。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	整備に努めている。				
		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、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	研修に参加する事で交流が図れている。				
		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。	△	環境作りに取り組んでいる。		○	○	
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。	○	研修に参加し理解している。				定期的に身体拘束や虐待についての研修会を実施し、日頃から職員は意識した対応に努めている。不適切な言動がみられた場合には、管理者は職員に対してその都度注意するようにしている。職員は虐待防止の対応方法や手順等を把握している。
		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。	○	ユニット会等でケアについて話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	ケアについては常に話し合い不適切なケアがないように対応している。				
		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。	○	個々の職員の力量に合わせている。				
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。	○	勉強会に参加し理解している。				
		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。	○	委員会を設置し話し合いを行っている。				
		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。	○	要望はないが、話し合っている。				

愛媛県グループホームこち

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。	△	学んでいるが不十分。				
		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。	○	相談があれば、お聞きしているが情報提供は充分とは言えない。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要な方いれば連携している。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急対応マニュアルを作成し対応している。				
		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。	△	定期的研修は行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	各ユニットでも情報を共有している。				
		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。	○	ユニット会で話し合い確認している。				
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。	○	理解し検討している。				
		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。	○	苦情があれば速やかに対応している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	納得が得られるようサービスの改善を行い伝えられる。				
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)	○	個別にお話を聞いている。			○	利用者には日常生活の中で意見を聞くことがある。家族からは面会時に意見を聞くようにしている。利用者の退去にあたり、職員間の情報共有が不十分で家族に迷惑をかけたケースがあり、管理者は再発防止のため情報共有の徹底を行った。ミーティング等で管理者は職員と利用者のケアのあり方などについて意見交換している。
		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)	○	来訪時等で意見を聞くようにしている。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約時は行うが入居後の情報提供は行っていない。				
		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。	△	機会はあるが不十分。				
		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。	○	現場に入り一人ひとりの意見やケアについて検討している。			○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	×	定期的に自己評価できるように取り組んでいく必要がある。				運営推進会議で参加者に外部評価の結果と目標達成計画が未報告であるため、今後は報告するように取り組んで欲しい。また、取組みの経過や進捗状況も併せて報告できることを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	×	現状の課題を話し合う機会が必要。				
		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。	×	達成に向けた行動に取り組めていない。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	報告し取り組んでいきたい。	△	×	×	
		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。	×	確認出来ていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	避難訓練(年2回)を実施し周知に努めている。				年2回避難訓練を行っており、運営推進会議の参加者に見学してもらい、アドバイスをもらっている。今後は地域住民の協力体制を得られるよう、地域の防災会に参加していく予定である。
		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。	○	時間帯や少人数で想定した避難訓練も行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	運営推進会議で地域の方に見て頂いた。	×	×	△	
		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)	×	参加出来ていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	運営推進会議時にお話している。				法人に相談窓口があり、相談員が対応している。法人の顧問は地域包括支援センター等で認知症の講師をしており、各関係機関と協働できる体制ができている。今後は事業所ならではの特性を活かし、地域のケア拠点として機能していけるような取組みを期待したい。
		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。	△	相談出来るように配慮している。		×	○	
		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)	△	施設の地域交流室の開放は行っている。				
		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。	○	ボランティアや学生の受け入れを行っている。				
		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)	△	隣接の障害者施設の行事に参加した。			△	