

(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	令和元年10月15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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870103037
事業所名	グループホーム愛松園
(ユニット名)	ひまわり
記入者(管理者)	
氏名	増野 京介
自己評価作成日	2019 年 9 月 1 日

(別表第1の2)

<p>1、ゆつくり、一緒に楽しく、家庭的で温かな雰囲気でご過ごして頂きます。</p> <p>2、自立し生きがいを持った生活を支援します。</p> <p>3、愛され、尊敬され、認められ、人間としての尊厳を大切にします。</p> <p>4、安心・安全な生活の提供に努めます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>「目標」地域との関わりを増やす。「内容」地域行事への参加の継続。新たな地域行事への参加。「結果」地域行事への参加の継続は出来ているが、新たな地域行事への参加は出来ていない。</p> <p>「目標」地域との協力関係を築く。(災害への備えとして)「内容」運営推進会議の時にホームの避難訓練を実施し、地域の方にその様子を見て頂く。地区防災訓練への参加。</p> <p>「結果」年に一度、運営推進会議の時に避難訓練を実施し、地域の方にも様子を見て頂いている。地区防災訓練への参加は出来ているが、まだ協力体制は築けていないと思う。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>職員同士の横の連携が良く取れており、利用者や家族の意見や要望を取り入れ、介護計画に沿って利用者本位の生活が送れるよう支援している。利用者の健康状態を常に観察し、急な状態の変化にも迅速に対応できるよう努めている。利用者は穏やかな表情をしており、職員との会話も弾み、たくさんの笑顔を見ることができる。地域行事に参加して地域住民と関わることで、利用者にも地域に興味をもってもらい、地域とつながりながら生活が継続できるよう努めて欲しい。</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。	○	入居前・後に希望や意向が把握できるよう、コミュニケーションをとっている	○	/	○	入居時に利用者一人ひとりの暮らし方の希望等を聞いている。入居後に昔の思い出や趣味の話をする中で思いや意向等を把握している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	コミュニケーションが難しくなった時には、以前の話などから本人の思いをくみ取るようにしている	/	/	/	
		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。	○	本人以外の方に対しても色々コミュニケーションがとれるように努めている	/	/	/	
		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。	△	介護記録に記入するようにしているが、全て記録できているわけではない	/	/	/	
		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。	○	日々の行動・言動などから思いを見落とさないように気をつけている	/	/	/	
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・後に様々な方から色々話を聞くように努めている	/	/	○	利用者や家族、入居前に関わっていた関係者から、こだわりや人間関係、生活環境等を聞いている。
		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。	◎	一つひとつ整理しながら、有する力を発揮できるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	介護記録を見たり、カンファレンスで話し合ったり把握している	/	/	/	
		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)	◎	カンファレンスで話し合い色々な要因について考え、改善できるように努めている	/	/	/	
		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。	◎	日々の介護記録・申し送りなどで状況把握できている	/	/	/	
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。	◎	利用者本位で考え検討している	/	/	◎	利用者が日々発する言葉や、職員との関わりの中で得た情報を基本に、毎月のカンファレンスで本当に求めていることを利用者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。	◎	本人が本人らしく暮らすために必要な事を考え話しあっている	/	/	/	
		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。	◎	課題についても明らかにし、解決できるよう努めている	/	/	/	

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
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。	○	反映された内容になっている	/	/	/	家族の面会時には管理者や職員が率先して声をかけ、家族の要望を聞くほか、利用者や家族等関係者を交えて話し合い、意見やアイデアを反映して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。	○	本人や家族と定期的に話しあっている	○	/	○	
		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。	○	重度の利用者さんでも、その人らしく過ごせ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。	△	家族の方とはできているが、地域の方とはできていない	/	/	/	
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。	○	共有できるよう、いつでも読めるようにしている	/	/	◎	利用者一人ひとりの介護計画は、個人ファイルにきれいに整理し、職員全員が理解・共有している。介護計画に対するケアの実施状況は、青字でわかりやすく記録し、利用者の意向に沿った支援につなげている。利用者の言葉は生活記録に記録し、職員の気づき等についても、個別に記録している。
		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。	○	日々記録を行い、話せるようにしている	/	/	○	
		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。	○	日々の記録を残している	/	/	○	
		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。	○	介護記録に記入するようにしているが、出来ていない所もある。が、カンファレンス時に話す機会はある。	/	/	○	
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。	○	見直しを行っている	/	/	◎	入居後間もない利用者は2か月毎に、その後落ち着いてきたら6か月毎に見直ししている。利用者の状態に変化がない場合でも、毎月カンファレンスで状態を確認している。利用者の状態に変化が生じた時は、その都度関係者で話し合い、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。	○	月1回カンファレンス時に一人ひとりの確認を行っている	/	/	◎	
		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。	○	状態が変化した時などは、見直しを行い、現状にあった計画を作成している	/	/	◎	
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。	○	月1回カンファレンスを開催している	/	/	○	毎月カンファレンスで利用者に関する現状や課題等について話し合い、緊急を要する場合は、その時勤務している職員で話し合っている。参加できない職員には、議事録を回覧・共有することで伝達している。
		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。	○	話しやすい雰囲気にな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。	◎	夜勤者、遅出以外は全員参加が出来るように日程等配慮している	/	/	/	
		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。	◎	カンファレンスの記録を閲覧してもらい、内容が正確に伝わるようにしている	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	申し送りなどを使い、共有できる仕組みとなっている	/	/	◎	日誌や申し送りノートで、伝達すべき内容等を職員全員が共有している。
		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)	◎	全ての職員が確認できるようになっており、全職員に周知できている	○	/	/	

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。	△	「～したい」という希望があれば、出来るように努めている	/	/	/	その日の衣服や外出先等は、利用者の希望に沿うことができるよう自己決定の機会を作っている。職員が笑顔で声をかけて接することで、その場が明るい雰囲気になり、利用者は活き活きた表情になっている。
		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)	○	自分で選択する機会がある時には、自己決定ができるようにしている	/	/	○	
		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。	○	思いをくみ取り自己決定、納得してもらいながら過ごせるようにしている	/	/	/	
		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)	◎	その人のペースに合わせて支援できている	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	楽しく笑顔で過ごして頂けるように心がけている	/	/	○	
		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。	○	顔の表情などこまかな所を観察し、少しでも思いが分か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。	◎	「人権」「尊厳」を大切にし、声かけ・行動を意識しながら接している	○	-	△	人権や尊厳に関する研修は年1回行われており、職員は利用者のプライバシー等を尊重した声かけ等を常に意識して支援しているが、地域アンケートの回収がなく、評価結果が得られていないため、今後は地域関係者から評価を得られるようアンケート配布方法を工夫して欲しい。トイレ誘導等の際は、さりげなく声をかけている。居室への入室時にはノックをして声をかけ、退出時にも「失礼しました」と声をかけるようにしている。
		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がけや対応を行っている。	◎	人前で言われて嫌な事は言わないようし、配慮しながら声かけを行っている	/	/	○	
		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。	◎	扉を開けっぱなしにしないなど、プライバシーに配慮して支援している	/	/	/	
		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。	◎	居室に入る時にはノックをして入るようにしており、配慮している	/	/	◎	
		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。	◎	勉強会を行っており、プライバシー・個人情報について理解しており順守できている	/	/	/	
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、利用者に助けを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。	◎	昔の遊びや料理のことについてなど教えてもらいながら、関係性を築いている	/	/	/	利用者が日々心地良く過ごせるよう一人ひとりを良く観察し、把握するよう努めている。笑顔で生活できるよう食事の時もしっかり声をかける等、利用者同士良い関係が築けている。不穏になりそうな時はすぐに仲介しているため、トラブルには至っていない。
		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。	◎	みんなで助け合い支えあっていく事の大切さを理解できている	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	一人ひとりが過ごしやすいうように職員が間に入ってコミュニケーションをとったり、食事の時の配置にも配慮している	/	/	○	
		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。	◎	トラブルになる前に間に入った一人ひとりの関係性を把握しトラブルにならないよう努めている	/	/	/	

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
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。	○	コミュニケーションをとり、その人の人間関係を把握できるように努めている				
		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。	△	把握するようにしているが、全ては把握できていない				
		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。	×	会いに行ったり、出かけたりという機会は作れていない				
		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。	◎	気軽にいつでも来て頂けるよう配慮している				
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)	△	固定化している所もあり全利用者さんの希望には添えていない所もある	×	-	△	病院の駐車場に隣接する池に鯉を観に行ったり、家族と一緒に外食したりする利用者もいるが、家族アンケートは低評価で、地域アンケートも回収がなく、評価結果が得られていないため、今後は家族にも理解が得られるよう外出機会を増やすとともに、地域関係者からも回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。重度の利用者の外出は、移動方法等の課題からほとんど支援できていないのが現状である。今後は利用者の状態にかかわらず、外の空気を吸って気分転換が図れるよう工夫した取組みが望まれる。
		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。	×	重度の方に対しての外出支援は行っていない事が多い				
		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。	△	外出する時は限られた場所への外出となっている				
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。	○	認知症について理解しており、利用者さんの状態に応じて支援している				洗濯物を畳んだり、テーブルを拭いたり等、できることをできる時に取り組んでもらっており、職員は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。	○	日々の暮らしの中で、低下しないよう維持でき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うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	すぐに手や口をだしたりせず見守るなどし、一緒に出来るように努めている	○		○	
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。	○	一人ひとり楽しいことや役割は違うのでその人に合った事が出来るようにしている				野菜の下ごしらえをしたり、1日が終わる毎にカレンダーの日付に印を付けたたり等、利用者一人ひとりが能力を發揮できるよう役割や出番を作っているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。
		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。	◎	認知症が進んでも出来ること・好きなことを検討し役割を持って張りのある生活が送れるようにしている	○	-	△	
		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。	×	地域の中で役割は持っていない				

愛媛県テルウェル西日本愛松園グループホーム愛松園

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。	◎	個性を大切にしその人らしさができるようにしている				食べこぼしがわからないよう拾ったり、口の周りをきれいに拭いたりするなど、さりげないカバーに努めているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。重度の利用者を含め、好みの髪型や服装に整える等、その人らしさが保てるようにしている。
		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。	◎	服装・持ち物は本人の好みに揃えられるよう支援している				
		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。	○	声かけし本人の気持ちを考えながら支援している				
		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。	◎	いつもと違った服装にするなど、楽しく本人らしく出来るようにしている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	◎	言葉に注意しながらプライドを傷つけないよう配慮している	○	-	△	
		f	整容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	訪問整容の利用が多く外に出るの整容はできていない				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	重度になる前と同じ服・髪形が、維持できるようにし本人らしさがなくなるようにしている			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	理解できている				献立の作成、食材選びや買い出しは業者に任せているため、利用者は手伝っておらず、調理や後片付けもできる利用者ができる時に行っている程度である。今後は利用者の関わる機会が増えるよう検討して欲しい。利用者に適した献立になっているが、利用者の要望等に応じることができていないため、今後は季節の食材も取り入れながら、利用者の要望等にも沿えるように創意工夫することが望まれる。食器は利用者が使いやすいものを使用している。職員は介助しながら利用者と一緒に楽しく食事をしていく。職員は利用者が楽しく食事できるよう調理時に献立の話をしている。利用者の好みの把握や食事量の調整等はしているが、栄養バランス等については定期的に話し合いをする機会がないため、今後は職員間で定期的に話し合うよう努めて欲しい。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者ともに行っている。	△	調理・片づけ等出来ることは一緒に行っている			△	
		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。	○	一緒に行うことで役割を持ってもらったり、力を発揮できるような環境を作っている				
		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。	◎	一人ひとりと食事をする時に話をするなどし、その人の「食事」について理解するようにしている				
		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つかしいもの等を取り入れている。	×	献立は決まった献立となっている			△	
		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)	○	一人ひとりの状態を確認し、安易にミキサー・キザミ食にしたりせず、普通食が提供できるようにしている				
		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。	◎	自分で使用していた物を使用している			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	一緒に食事し一人ひとりの食事の状態を確認しサポートしている			◎	
		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。	◎	声かけを行いながら介助し、食事を楽しんで頂けるように努めている		○	◎	
		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。	◎	食事量・水分量を確認しながら、必要最低限確保できるようにしている				
		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・水分を摂取して頂くなどし、栄養状態が悪くなるようにしている				
		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。	○	一人ひとりの状態を確認しながら話し合っている。栄養士のアドバイスは受けていない			△	
		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。	◎	衛生管理を行い、食中毒を発生させないように努めている				

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
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。	◎	十分に理解できている				<p>介助が必要な利用者の口腔内の健康状況等の把握が不十分のため、今後は利用者一人ひとりの口腔内の衛生状況等を定期的にチェックし、利用者の力を引き出しながら清潔が保てるようケアの徹底に取り組んで欲しい。</p>
		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。	◎	口腔ケア時に、口の中の観察を行っており把握している			△	
		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。	△	勉強会で口腔ケアの方法等について勉強している				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	適切に行えている				
		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)	◎	食後必ず口腔ケアを行っており、清潔に保てるよう支援している			△	
		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。	◎	異常があれば歯科医に相談し、状態が悪化しないようにしている				
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。	◎	安易におむつを使用することに対するダメージなどについて、職員は皆理解できている				<p>職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄を基本に支援している。職員は利用者の状態に応じて適正な排泄用品が選択できるように話し合い、利用者一人ひとりのその時の状態に合った支援ができるよう努めている。</p>
		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。	◎	便秘になることで心身に影響が出ることは理解できている				
		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)	◎	一人ひとりの排泄状態は記録を見れば分かり把握できている				
		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。	◎	トイレでの排泄を基本とし、おむつ使用の可否は常に検討しながら支援している	◎		◎	
		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。	◎	問題がある時には皆で検討し少しでも自立ができるように改善している				
		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。	◎	パターンの把握・サインを見逃さないようにし、早めの声かけ・誘導をしている				
		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。	◎	職員の考えだけでなく、本人・家族の希望を考えながら、検討し話し合いながら支援している				
		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。	◎	一人ひとりの状態を確認しながら使い分けて使用している				
		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)	○	ラジオ体操を行ったり、歩く機会を増やすなど自然排便ができるようにしているが、薬に頼っている所もある				
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)	△	利用者の希望にそえるようにしているが、一人ひとりの希望にそえていない所もある	◎		△	<p>週2回入浴できるようになっており、入浴時間の長さや湯温は利用者からの申し出があれば応じているが、時間帯は昼間に限定しているため、今後は要望があれば柔軟な対応にも努めて欲しい。</p>
		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。	◎	時間をきかせず本人さんが気分よく入浴して頂けるようにしている				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	出来ることはして頂き、不安がないように入浴して頂けるようにしている				
		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。	◎	拒否がある時は無理強いせず本人の気持ちを尊重している。拒否がある時は理由を考え、改善し拒否なく入浴して頂けるように努めている				
		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。	◎	入浴前・後は状態を確認し異常があれば入浴は行っていない				

愛媛県テルウェル西日本愛松園グループホーム愛松園

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。	◎	把握できている				夜間に気持ち良く眠ってもらうため、日中はできる限り活動的に過ごし、生活リズムを整えるよう工夫しており、安易に薬剤には頼らないようにしている。不眠が続く等やむを得ない場合は、医師と相談して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。	◎	昼夜逆転傾向の方に対してはリズムを整え、夜眠って頂けるように取り組んでいる				
		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。	◎	眠れないからといって薬にたよるのではなく、支援内容などの見直しなどを行い、薬を使用せずに眠って頂けるように取り組んでいる				
		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。	◎	一人ひとりに合わせて休んで頂く時間を作ったりしており、疲れがでないように支援している				
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。	○	希望があればやりとりできるようにしている				
		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。	○	サポートしながら支援をしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮はできている				
		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。	△	手紙などが届いた時には、本人に渡して返信などしますかと声かけを行っている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話をかける事理解・協力はできていない				
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。	◎	職員皆理解できている				
		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。	△	時々しか機会は作れておらず、日常的にはできていない				
		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。	△	理解や協力はできていない				
		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。	◎	一人ひとりの状態や家族とも相談しながら、お金の大切さについて理解をえている				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	必要に応じて話す機会を持っている				
		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)。	◎	毎月、預り金の詳細を家族さんに渡しており同意をえている				
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。	△	ニーズに対応した取り組みを行っているが、多機能には取り組まれていない	◎	△	利用者からの要望があれば応じられるようにしているが、具体的な支援には至っていないため、今後は利用者や家族からの要望があれば臨機応変に対応することを期待したい。	

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	
(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。	◎	張り紙、職員の写真を貼るなどし入りやすいようにしている	◎	-	△	エレベーターの前に複数のソファを置いたり、来訪者にわかりやすいよう案内用の張り紙を表示したり等の配慮をしているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。	
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。)	◎	壁には、はり紙を貼ったり季節に応じた飾りつけをしている(七夕、クリスマスツリーなど)	○	-	△	廊下にはゆっくりくつろげるようソファを置き、トイレは車いすでもゆったり使用できる広い空間を確保する等、利用者や来訪者等が安心して過ごせるようになっているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を工夫して欲しい。臭い等はほとんど感じない程きれいに清掃が行き届き、清潔が保たれている。廊下の壁面には利用者のクラフト作品や行事の写真等が飾られ、季節感を味わうことができる。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日掃除しており臭いにも配慮している					○
		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。	◎	七夕やクリスマスツリーの飾りを一緒にしたりするなどし、居心地よく過ごせるように努めている					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	廊下にソファを設置し一人にもなれるし、気の合う方がソファに座って談笑できるようになっている					
		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。	◎	扉は必ず閉めるようにし、中が見えないようにしている					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入居時に本人が使い慣れた物などを居室に設置するなどし、居心地よく過ごせるようにしている	○		○	家族の写真や造花等を思い思いに飾り、ほっとできる幸せな空間が作られている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	安全に過ごして頂けるように、むだな物は置かないように努めている				○	
		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。	◎	危ない物は手の届かない所に置いたり、隠すなどし配慮している					利用者が居室を間違えないよう、氏名が漢字で書かれた木製の表札を飾っている。利用者一人ひとりを尊敬し大切に思いながら、安全にも配慮し、歩行の妨げになるものは置かない等、安心して自立した生活が送れるようにしている。
		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)	○	いつでも手にとれるような配置は出来ていないが、取りやすいようにしている物もある(湯のみ、新聞)					
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)	◎	理解できている	◎	-	△	身体拘束委員会で話し合い、職員は鍵をかけることの弊害について理解・共有している。日中玄関等は解放され、自由に出入りできるようになっているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を工夫して欲しい。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	理解を図っているが、エレベーターには鍵がかかっている					
		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)。	◎	玄関の鍵はしておらず、利用者さんの様子観察に努めている					

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
(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。	◎	アセスメントを確認するなど、把握できている				
		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。	◎	変化があれば記録に記入するなどし、日々の状態の確認を行っている				
		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。	○	看護師との関係は良いが、主治医との関係は築けていない事もある				
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。	◎	本人・家族と相談し、希望の病院に受診できるよう努めている		◎		
		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。	◎	状態に応じて主治医と相談し、適切な医療が受けられるようにしている				
		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。	◎	受診の報告・結果は連絡を取り、情報共有している				
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。	◎	情報提供できている				
		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。	◎	病院と連携がとれるよう、相談に努めている				
		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。	○	日頃からの関係は作れていないが、作れている病院もある				
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。	◎	情報共有・相談できている				
		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。	◎	相談できる体制になっている				
		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。	◎	状態が悪化した時などは、早期に受診するように努めている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	理解できている				
		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。	◎	チェック表を使い確実に服薬できるようにしている				
		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。	◎	薬が変更になった時には、注意して観察している。また日々の生活の中でも変化がないか確認している				
		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。	◎	現在の状態を伝えるなどし、情報提供に努めている				

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
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時・状態の変化がみられた時には、その都度話をし確認している	/	/	/	今までに看取りの実績もあり、入居前にマニュアルに基づいて説明を行っている。重度化や終末期等、状態に変化が生じた時は、その都度家族や医師等関係者を交えて話し合い、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。	◎	様々な方と連携をとり、方針を確認している	○		○	
		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。	◎	職員の思い・力量を把握するように努めており、どこまでの支援ができるのか判断している	/	/	/	
		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。	◎	説明を行い、理解を得ている	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	利用者さんのために連携をとり、より良く過ごして頂けるように努めている	/	/	/	
		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)	◎	コミュニケーションを密にとり、不安な気持ちにならないよう支援している	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、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。	◎	勉強会を行っており、定期的に学ぶ機会を作っている	/	/	/	
		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。	○	日頃からの訓練は出来ていないが、予防・対応ができるように努めている	/	/	/	
		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。	◎	インターネットを通じて、最新の情報が得られるようにしている	/	/	/	
		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。	○	情報はできるだけ収集し、対応できるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	エレベーター横に消毒液を設置している。また手洗いうがいの徹底もしている	/	/	/	

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。	◎	一方だけでなく共に一緒に支えられるよう関係を築いている	/	/	/	多くの家族は行事に参加しており、面会時には利用者と一緒に散歩等に出かけている。毎月利用者の写真入りのグループホーム便りを家族に送付し、日頃の様子を伝えている。事業所の運営面、職員の異動や退職等も便りに掲載している。調査当日に家族の訪問があり、職員は気軽に声をかけていた。家族が話しやすそうに職員に笑顔で語りかけている姿を見ると、家族と職員が良い関係が築けていると感じた。
		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)	◎	ソファに座って一緒に話されたり、いつでも来て頂いても大丈夫なように雰囲気は作れている	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	◎	行事(夏祭り・敬老会・クリスマス会)への参加の機会を作っている	◎	/	○	
		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)	◎	毎月お便りを作成しており、利用者さんの日々の様子が分かるようになっていく。また写真も送付している	/	○	○	
		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。	◎	家族さんとコミュニケーションをとり、なるべく具体的に報告が出来るようにしている	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	認知症の症状や理解を伝えるなどし、良い関係が続くように支援している	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	年4回グループホーム便りを作成しており、その時に職員の採用・異動などについて、事業所の事を伝えるようにしている	/	○	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	◎	年3回家族会を行っており、交流の機会を作っている	/	/	/	
		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。	◎	様々なリスクについては説明し、安心して過ごして頂けるように話を行っている	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来訪時の時には、積極的に声かけを行い、相談しやすい環境が作れ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。	◎	具体的に説明を行い、理解・納得を得ている	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	説明を行い、納得のいく支援はできている	/	/	/	
		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)	◎	文書で示し、説明し、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
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。	△	設立段階からの機会は分からないが、理解を図れるように努めている	/	-	/	町内会に入会しているが、回覧板が回ってこないこともあり、時に一部分の情報のコピーが投函される程度である。再度回覧板を回してもらうようお願いする予定だが、地域に事業所が認識されていないように思われる。運営推進会議の参加者に地域アンケートをお願いしたが回収できていないため、今後は地域との関係が構築できるよう、事業所を挙げて取り組むことが望まれる。
		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)	×	地域とのつながりは少なく、関係は深められていない	/	-	×	
		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。	×	増えていない	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	立ち寄り、遊びにはきていない	/	/	/	
		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。	×	日常的なおつきあいは出来ていない	/	/	/	
		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)	×	行えておらず、出来ていない	/	/	/	
		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。	△	地域資源の把握は出来ていない所もあるが、安全で暮らせるよう支援している	/	/	/	
		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)。	×	近くのスーパー・コンビニに買い物に行く機会はあるが、関係は深められていない	/	/	/	
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。	○	利用者の参加はないが、家族・地域の方の参加は毎回ではないが、参加して頂いている	○	/	△	運営推進会議には、家族や民生委員等地域関係者の参加はあるが、利用者の参加がないため、利用者も参加しやすいよう工夫して欲しい。会議では外部評価の結果や目標達成計画の内容と取組みについて報告している。参加者の要望や助言に対し、事業所としての考え方を回答しているが、地域と関わりのある取組みが不十分のため、地域アンケートの回答も得られていない。今後は地域関係者に事業所としての取組みについて理解してもらうとともに、地域関係者とのつながりが持てるよう地域行事にも積極的に参加する等、協力関係の構築に努めて欲しい。
		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。	◎	会議の都度報告している	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	◎	意見が出た時には取り組み状況や結果を報告するようにしている	/	-	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	平日の午前中の開催のため、配慮・工夫はできていない	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	掲示し公表している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念に基づいた支援ができるように意識して取り組んでいる				
		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。	△	揭示はしているが、理念を分かりやすくは伝えてはいない	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。	◎	研修へは積極的に参加できている				代表者は職員と何でも気軽に話せる関係が築けている。仲間同士のコミュニケーションを高める催しを行ったり、職員会に積極的に出席したりして職員のことを理解しようと努めており、職員は働きやすい職場環境であると感じているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は地域からもアンケート回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	一人ひとりOJTを行い、スキルアップが図れるようにしている				
		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。	◎	各自のモチベーションが上がるよう、働きやすい環境作りを努めている				
		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)	○	研修への参加は行っているが、ネットワーク作りはできていない				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	面接する機会を作るなどし、ストレスがたまらないように努めている		○	-	
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。	◎	理解している				不適切な対応だけでなく、「ちょっと待って」は使わない等、管理者は声のかけ方の大切さを職員に説き、利用者本位の支援に努めている。不適切な対応や言葉を認識した場合の対応方法や手順等について理解・共有している。
		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。	◎	カンファレンス時に話しあったりし機会を作っている				
		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。	◎	日々のケアで注意を払っており、対応・手順についても理解できている				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員の状態にも目を向け、心身状態の確認もしている				
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。	◎	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。	◎	カンファレンス時・身体拘束委員会の時に話す機会を作っている				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	身体拘束について話しをしたり、弊害がある事など理解を得られるようにしている				

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
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。	△	理解できていない所もある				
		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。	◎	相談があれば情報提供したり説明を行っている				
		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。	△	連携体制は築けていない所もある				
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。	◎	マニュアル作成し周知している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	訓練は定期的に行っていないが、対応が出来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。	◎	同じ事が何回もおこらないよう周知し、防止するよう努めている				
		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。	◎	リスクがある方については話し合い、事故がおきないように対応を考え、事故防止に取り組んでいる				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルはあるが、それぞれの職員が理解できていない所もある				
		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。	◎	手順に沿って対応している				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	速やかに対応し、関係を作っている				
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)	◎	日々の生活の中で話を聞いたり、必要に応じて個別で聞く機会も作るよう努めている			◎	利用者の意見や要望は、毎日の会話の中から汲み取っている。家族からは家族会や面会時、電話等で意見や要望を聞いている。管理者と職員は良い関係が築けており、意見や要望を言いやすい環境である。管理者は職員の意見等を把握し、利用者が望んでいる支援ができるよう常に話し合う機会を設けている。
		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)	◎	家族会を実施しており、その時に話を聞く機会を作っている	◎		◎	
		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。	◎	情報提供は行えている				
		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。	◎	施設長に対して話を直接聞く機会を作れている				
		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。	◎	一人ひとりとコミュニケーションをとり、必要に応じて個別で聞く機会も作っている			◎	

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。	◎	取り組めれている	/	/	/	家族アンケート結果では外部評価や目標達成計画の意図や内容について家族の理解は低く、地域アンケートの回答も得られていないのが現状である。今後は自己評価や外部評価の意味や目的を運営推進会議で理解してもらうわかりやすく説明し、家族等参加者に事業所の取組みについてモニターをしてもらい、さらなるサービス向上につなげて欲しい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	活かしてきていない時もあるが、活かせるように努めている	/	/	/	
		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。	○	事業所全体で取り組むように努めている	/	/	/	
		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・家族会の時に報告し、今後についての事も話す機会を作っている	x	-	x	
		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。	○	確認するように努めているが、出来ていない所もある	/	/	/	
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)	◎	マニュアル作成し周知している	/	/	/	年2回避難訓練を実施しているが、地域の避難訓練には職員のみ参加にとどまっており、地域との連携は不十分である。地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果も得られていないため、今後は地域からの回答が得られるよう工夫するとともに、家族や地域住民、消防署等地域関係機関を含めた地域との合同避難訓練を実施する等、家族や地域も安心できる緊急災害時の連携強化にも取り組んで欲しい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中・夜間を想定した訓練の実施をしている	/	/	/	
		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。	◎	定期的確認点検している	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議の時に避難訓練を実施し、その時に話す機会を作るようにしている	○	-	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	x	地域の災害対策に取り組めていない事が多い	/	/	/	
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)	x	地域に向けての取り組みはできていない	/	/	/	相談件数もあまりなく地域の相談ニーズに対応しているとは言い難いため、今後は回覧版等を利用して事業所の相談支援を地域に広くPRする等、相談件数を増やす積極的な取組みが望まれる。また地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていない。地域と連携した行事等の実施はなく、事業所が地域に認識されていないため、今後は市や地域包括支援センター等地域関係機関等の協力を得てイベント等の実施にも取り組み、地域のケア拠点となる事業所を目指して欲しい。
		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。	△	運営推進会議の時に相談する時がある	/	-	△	
		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)	x	活用できていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実践の受け入れに協力している。	x	協力できていない	/	/	/	
		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)	△	あまり参加できていない	/	/	△	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和元年10月15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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870103037
事業所名 (ユニット名)	グループホーム愛松園 みかん
記入者(管理者) 氏名	西上 佳子
自己評価作成日	2019 年 9 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 1. ゆっくり、一緒に、楽しく、家庭的で温かな雰囲気でご過ごして頂きます。 2. 自立し生きがいを持った生活を支援します。 3. 愛され、尊敬され、認められ、人間としての尊厳を大切にします。 4. 安心・安全な生活の提供に努めます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 「目標」地域との関わりを増やす。「内容」地域行事への参加の継続。新たな地域行事への参加。「結果」地域行事への参加の継続は出来ているが、新たな地域行事への参加は出来ていない。 「目標」地域との協力関係を築く。(災害への備えとして)「内容」運営推進会議の時にホームの避難訓練を実施し、地域の方にその様子を見て頂く。地区防災訓練への参加。 「結果」年に一度、運営推進会議の時に避難訓練を実施し、地域の方にも様子を見て頂いている。地区防災訓練への参加は出来ているが、まだ協力体制は築けていないと思う。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 職員同士の横の連携が良く取れており、利用者や家族の意見や要望を取り入れ、介護計画に沿って利用者本位の生活が送れるよう支援している。利用者の健康状態を常に観察し、急な状態の変化にも迅速に対応できるよう努めている。利用者は穏やかな表情をしており、職員との会話も弾み、たくさんの笑顔を見ることができる。地域行事に参加して地域住民と関わることで、利用者にも地域に興味をもってもらい、地域とつながりながら生活が継続できるよう努めて欲しい。</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。	○	アセスメント時に本人の思い・意向を聞いている。日常会話時でも努めている	○	/	○	入居時に利用者一人ひとりの暮らし方の希望等を聞いている。入居後に昔の思い出や趣味の話をする中で思いや意向等を把握している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日常生活の中で本人の言葉と行動を丁寧に観察し検討している	/	/	/	
		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。	○	面会に来られた時や電話で近況報告をする時に話し合っている	/	/	/	
		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。	○	本人の思いや言った言葉をケース記録に書き、職員皆で共有している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	介護者側中心の介護になっていないか確認し、本人中心の視点でとらえるように支援している	/	/	/	
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。	○	家族その他の方が面会に来られた時や本人との日常会話の中で聞きとれるよう努めている	/	/	○	利用者や家族、入居前に関わっていた関係者から、こだわりや人間関係、生活環境等を聞いている。
		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。	◎	日常生活状況の中で出来る事・出来ない事を把握して、出来る事を増やしていく支援をしている	/	/	/	
		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。	○	ケース記録やカンファレンス、日常生活のその時々で皆と情報を共有している	/	/	/	
		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)	◎	利用者に寄り添い話を傾聴し表情を観察しながら把握に努めている	/	/	/	
		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。	◎	毎日の介護記録を記録し、目を通すことにより把握している	/	/	/	
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。	◎	毎月のケアカンファレンスで皆と話し合い検討している	/	/	◎	利用者が日々発する言葉や、職員との関わりの中で得た情報を基本に、毎月のカンファレンスで本当に求めていることを利用者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。	◎	毎月のケアカンファレンスで様々な状況を踏まえ、何が必要なか皆で話し合っている	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	毎月のケアカンファレンス時に検討した支援をより良く実施するため、さまたげる問題点を皆で話し合っている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	本人の思いや意向をきちんとアセスメントし、皆で話し合い検討している	/	/	/	家族の面会時には管理者や職員が率先して声をかけ、家族の要望を聞くほか、利用者や家族等関係者を交えて話し合い、意見やアイデアを反映して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。	○	本人の思いを一番に聞き、家族にも情報を頂きながら皆と話し合い作成している	○	/	○	
		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。	○	日常生活の場で本人の言葉・行動を観察し、皆で情報を共有し話し合っている	/	/	/	
		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。	△	家族等は面会を通して協力して頂いているが、地域の人たちとの協力体制は限られている	/	/	/	
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。	○	日々支援内容を確認しながら職員間で共有している	/	/	◎	利用者一人ひとりの介護計画は、個人ファイルにきれいに整理し、職員全員が理解・共有している。介護計画に対するケアの実施状況は、青字でわかりやすく記録し、利用者の意向に沿った支援につなげている。利用者の言葉は生活記録に記録し、職員の気づき等についても、個別に記録している。
		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。	○	ケアカンファレンスでモニタリングをし状況確認を行い、問題点があれば話し合っ日々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。	○	利用者の言葉や行動、身体状況の具体的内容を個別にケース記録に記録している	/	/	○	
		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。	○	利用者の日常の生活を観察し気づいたことを個別にケース記録に記録している	/	/	○	
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。	◎	期間に応じて見直しを行っている	/	/	◎	入居後間もない利用者は2か月毎に、その後落ち着いてきたら6か月毎に見直ししている。利用者の状態に変化がない場合でも、毎月カンファレンスで状態を確認している。利用者の状態に変化が生じた時は、その都度関係者で話し合い、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。	◎	毎月のケアカンファレンスで利用者一人ひとりの現状を確認している	/	/	◎	
		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。	◎	日常生活の中での過ごし方を観察し、何か変化があればその都度見直し作成している	/	/	◎	
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。	○	月1回定期的に開催している。緊急時はその場にいる職員等で話しあっている	/	/	○	毎月カンファレンスで利用者に関する現状や課題等について話し合い、緊急を要する場合は、その時勤務している職員で話し合っている。参加できない職員には、議事録を回覧・共有することで伝達している。
		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。	◎	批判・指摘にならないよう傾聴し、話しやすい自由な雰囲気作りに努めている	/	/	/	
		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。	◎	勤務割表をもとに夜勤者以外すべての職員が参加できるよう工夫している	/	/	/	
		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。	◎	カンファレンスの記録ノートをもとに、特に重要な事は説明している	/	/	○	
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。	◎	ホーム日誌や申し送りノートに記入し共有できるようにしている	/	/	◎	日誌や申し送りノートで、伝達すべき内容等を職員全員が共有している。
		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)	◎	ホーム日誌や申し送りノート、口頭などで全ての職員に伝わるようにしている	○	/	/	

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。	○	利用者に寄り添いながら話を傾聴し、出来る限り叶えられるよう努めている	/	/	/	その日の衣服や外出先等は、利用者の希望に沿うことができるよう自己決定の機会を作っている。職員が笑顔で声をかけて接することで、その場が明るい雰囲気になり、利用者は活き活きた表情になっている。
		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)	○	日常生活の中で常に声かけし、選択肢の機会を作るよう努めている	/	/	○	
		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。	○	話を傾聴しながら選択しやすく出来るように話しかけ納得しながら暮らせるよう支援している	/	/	/	
		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)	○	職員中心の介護になっていないか皆で確認しあいながら、本人のペースに合わせて支援している	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	職員が明るく楽しい雰囲気で作れ、和やかな雰囲気作りをしている	/	/	○	
		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。	○	話しかけながら常に表情を観察し、声かけしながらケアを行い全身の反応を観察している	/	/	/	
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。	◎	声かけを行う時は相手の事を尊重した声かけを行っている。利用者への言葉かけについてはケアカンファレンス時でも話している	○	-	△	人権や尊厳に関する研修は年1回行われており、職員は利用者のプライバシー等を尊重した声かけ等を常に意識して支援しているが、地域アンケートの回収がなく、評価結果が得られていないため、今後は地域関係者から評価を得られるようアンケート配布方法を工夫して欲しい。トイレ誘導等の際は、さりげなく声をかけている。居室への入室時にはノックをして声をかけ、退出時にも「失礼しました」と声をかけるようにしている。
		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がけや対応を行っている。	○	一人ひとりその人に合った対応をすよう努め、周りに目を配りながら声かけを行っている	/	/	/	
		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。	◎	自立出来る事を見つけ、さりげなく観察し自尊心を傷つけないよう心がけている	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	必ず利用者に声をかけ許可を得て出入りしている	/	/	◎	
		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。	◎	職員会議等で周知・徹底し遵守している	/	/	/	
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。	◎	介護する人・される人という区別ではなく、ひとつ屋根の下で暮らす家族のつもりで援助している	/	/	/	利用者が日々心地良く過ごせるよう一人ひとりを良く観察し、把握するよう努めている。笑顔で生活できるよう食事の時もしっかり声をかける等、利用者同士良い関係が築けている。不穏になりそうな時はすぐに仲介しているため、トラブルには至っていない。
		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。	◎	利用者一人ひとりが役割のある生活を送る事。互いを支え合っていると理解している	/	/	/	
		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)。	◎	一人ひとりの状態が違うので性格や相性などを把握し、良い関係が保てるように考えている。食堂の座席などに気を配り職員も間に入ることで、孤立されないよう気をつけている	/	/	/	
		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。	◎	職員が間に入り互いの思いを聞き、その場で解消できるよう努めている	/	/	/	

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	
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。	○	利用者や面会に来られた方との会話の中から把握できるよう努めている					
		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。	○	利用者の面会に来られた方との会話の中から把握できるよう努めている					
		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。	×	入居されれば馴染みの場所へ出かけるなどの支援は難しいが、会話の中で昔の話をするなど忘れないよう努めている					
		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。	◎	面会に来られた時は心良く声かけし利用者さんと楽しく過ごして頂けるよう気を配っている					
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)	○	散歩や買い物など外に出る時間を作るように努めている	×	-	△	病院の駐車場に隣接する池に鯉を観に行ったり、家族と一緒に外食したりする利用者もいるが、家族アンケートは低評価で、地域アンケートも回収がなく、評価結果が得られていないため、今後は家族にも理解が得られるよう外出機会を増やすとともに、地域関係者からも回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。重度の利用者の外出は、移動方法等の課題からほとんど支援できていないのが現状である。今後は利用者の状態にかかわらず、外の空気を吸って気分転換が図れるよう工夫した取組みが望まれる。	
		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。	△	家族や一部利用者さんがボランティアさんの協力を得ながら外出支援をすすめているが、地域の人の協力は出ていない					
		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。	△	長時間は難しいので短い時間外の空気を感して頂けるように努めている					△
		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。	△	家族の協力はあるが、地域の方の協力は出ていない					
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。	○	職員間で情報を共有し話し合って要因を探しながら、ケアを行っている				洗濯物を畳んだり、テーブルを拭いたり等、できることをできる時に取り組んでもらっており、職員は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。	○	日常生活の中で出来る事・出来ない事を見極めながら、出来る事を増やしていくよう取り組んでいる					
		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)	◎	本人のペースに合わせてながら、あせらずゆっくりと一緒にやっている	○		○		
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。	◎	日常生活の中で本人が得意とすることや表情を観察し把握している				野菜の下ごしらえをしたり、1日が終わる毎にカレンダーの日付に印を付けたたり等、利用者一人ひとりが能力を発揮できるよう役割や出番を作っているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。	
		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。	○	何が出来なくなったのかしっかり把握し、出来る事を維持していくよう取り組んでいる	○	-	△		
		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。	×	地域の中で役割が持てる支援は出ていない					

愛媛県テルウェル西日本愛松園グループホーム愛松園

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。	◎	本人の個性を尊重し何が好みなのか日々の生活の中で、観察し把握している	/	/	/	食べこぼしがわからないよう拾ったり、口の周りをきれいに拭いたりするなど、さりげないカバーに努めているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。重度の利用者を含め、好みの髪型や服装に整える等、その人らしさが保てるようにしている。
		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。	◎	自分の気に入った服を自分で選んで着られている	/	/	/	
		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。	◎	本人の好みを把握し選択しやすいよう、職員と一緒に考えている	/	/	/	
		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。	◎	その時々合った服を職員と一緒に選び楽しめるよう支援している	/	/	/	
		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)	◎	否定はせず同調しながら、さりげなくカバーしている	○	-	△	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	×	美容師が訪問、または家族さんがカットしている	/	/	/	
		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。	◎	家族から情報を頂きながら、本人らしさが保てるよう支援している	/	/	◎	
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。	◎	職員会で話し合い理解している	/	/	/	献立の作成、食材選びや買い出しは業者に任せているため、利用者は手伝っておらず、調理や後片付けもできる利用者ができる時に行っている程度である。今後は利用者の関わる機会が増えるよう検討して欲しい。利用者に適した献立になっているが、利用者の要望等に応じることができていないため、今後は季節の食材も取り入れながら、利用者の要望等にも沿えるように創意工夫することが望まれる。食器は利用者が使いやすいものを使用している。職員は介助しながら利用者と一緒に楽しく食事している。職員は利用者が楽しく食事できるよう調理時に献立の話をしている。利用者の好みの把握や食事量の調整等はしているが、栄養バランス等については定期的に話し合いをする機会がないため、今後は職員間で定期的に話し合うよう努めて欲しい。
		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。	○	利用者が出来る事は職員と一緒にやっている	/	/	△	
		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。	○	最後に必ず感謝の言葉かけを行い、達成感につなげている	/	/	/	
		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。	○	入居前にアレルギーの有無は把握している。会話や食べ残しを観察し把握している	/	/	/	
		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がらの味のものを取り入れている。	○	カロリー計算された献立が食材と一緒に業者から届いている。季節感がある献立・食材も入っている	/	/	△	
		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)	○	ご飯をやわらかくしたり、彩りよく盛り付け、見た目にも食欲がでるよう努めている	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	入居時に今まで使っていた物を用いている	/	/	◎	
		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行っている。	◎	同じ食卓で同じものを食べながら一人ひとりの食事のとり方を観察しサポートしている	/	/	◎	
		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。	◎	常に声をかけながら本人のペースに合わせて食べやすいように工夫しながら介助している	○	/	◎	
		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。	◎	毎食の食事量・水分摂取量を記録し、一人ひとりの状態を把握できるよう努めている	/	/	/	
		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。	◎	本人が好んで食べられるものや飲み物を家族の協力を得ながら提供し、摂取できるよう努めている	/	/	/	
		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。	◎	職員会やその時々で話し合い解らない事は栄養士にアドバイスを受けている	/	/	△	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	定期的に衛生講習会などで勉強し予防に努めている	/	/	/	

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
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。	◎	職員会で研修したり話し合い理解している	/	/	/	<p>介助が必要な利用者の口腔内の健康状況等の把握が不十分のため、今後は利用者一人ひとりの口腔内の衛生状況等を定期的にチェックし、利用者の力を引き出しながら清潔が保てるようケアの徹底に取り組んで欲しい。</p>
		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。	○	介助している利用者は把握できているが、自立している利用者の把握は出来ていない	/	/	△	
		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。	○	歯科衛生士からアドバイスを受け日常の支援に活かしている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	一人ひとり見守り、介助確認しながら支援している	/	/	/	
		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)	◎	毎食後一人ひとりに声かけ、口腔ケアを行い支援している	/	/	△	
		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。	◎	本人からの訴えや不具合があれば、すぐ歯科医に往診依頼し受診している	/	/	/	
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。	◎	トイレで排泄する事を基本としており状況に応じて利用者・家族と話し合い理解するよう努めている	/	/	/	<p>職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレでの排泄を基本に支援している。職員は利用者の状態に応じて適正な排泄用品が選択できるよう話し合い、利用者一人ひとりのその時の状態に合った支援ができるよう努めている。</p>
		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。	◎	ケアカンファレンス等で話し合い理解している	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	一人ひとりの排泄チェック表を確認しながら把握するよう努めている	/	/	/	
		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。	◎	本人の訴えや声かけにてトイレ介助を行い、その時々状態を把握し見直しできるように支援している	◎	/	◎	
		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。	○	排便間隔など確認しながら腹部マッサージなど改善に向け取り組みを行っている	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	利用者一人ひとりの排泄のリズムを把握し、こまめなトイレの声かけ・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。	○	夜間は大きなパットを使用するなど、本人・家族と話し合い選択できるよう支援している	/	/	/	
		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。	◎	便のやわらかい時や外出する時など状態に合わせて使い分けしている	/	/	/	
		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)	○	状況に応じて水分・乳製品の摂取や運動を勧め自然排便できるように支援している	/	/	/	
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)	○	何時頃入浴したいか本人に聞き、個々に応じた入浴が出来るように努めている	◎	/	△	<p>週2回入浴できるようになっており、入浴時間の長さや湯温は利用者からの申し出があれば応じているが、時間帯は昼間に限定しているため、今後は要望があれば柔軟な対応にも努めて欲しい。</p>
		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。	◎	利用者のペースに合わせて支援している	/	/	/	
		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。	○	楽しく会話をし出来る事を見つげながら、安心して入浴できるように支援している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	入浴拒否された時は時間をおいて声をかけたり、違う職員が声をかけるなど工夫している	/	/	/	
		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。	◎	バイタルチェックを行い、その時に健康状態を把握し、入浴後も水分補給して頂きながら状態を確認している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	ケース記録を確認し把握するよう努めている	/	/	/	夜間に気持ち良く眠ってもらうため、日中はできる限り活動的に過ごし、生活リズムを整えるよう工夫しており、安易に薬剤には頼らないようにしている。不眠が続く等やむを得ない場合は、医師と相談して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。	○	声をかけて日中は活動し一日の生活リズムが整えられるよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	安易に服薬していない。医師と相談しながら支援を行っている	/	/	/	
		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。	◎	一人ひとりのその時の状態を把握し、その時の状態に応じて居室にて休んで頂いている	/	/	/	
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。	○	本人自ら電話をし家族などとお話できるよう支援している	/	/	/	
		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。	○	家族から電話があった際は代わったりして支援している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	訴えがあればいつでも電話出来るように配慮している	/	/	/	
		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。	○	すぐに本人に手渡し必要があれば家族さんにも連絡し、音信がとれるように工夫している	/	/	/	
		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。	○	いつでも電話して良いか確認し、了解を得て協力している	/	/	/	
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。	◎	ご本人自身がお金を持っている人もおり、使うことの意味や大切さを理解している	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	外出した時にご自身でお金を使うよう努めている	/	/	/	
		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。	×	近くの店に買い物に行くが、その店の人の理解・協力を得る働きかけはほとんどできていない	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族と相談しながら本人の希望にそえるよう支援している	/	/	/	
		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。	◎	その時々状況に応じて話し合っている	/	/	/	
		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)。	◎	毎月、現金残高・領収書等、出納帳を作成・送付し同意を得ている	/	/	/	
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。	○	その時々状況に応じて家族・本人・職員と話し合い、その状態にあった支援が出来るよう取り組んでいる	◎	/	△	利用者からの要望があれば応じられるようにしているが、具体的な支援には至っていないため、今後は利用者や家族からの要望があれば臨機応変に対応することを期待したい。

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		
(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。	◎	張り紙、職員の写真を貼るなどし入りやすいようにしている	◎	-	△	エレベーターの前に複数のソファを置いたり、来訪者にわかりやすいよう案内用の張り紙を表示したり等の配慮をしているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。		
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。)	○	家庭的な雰囲気ができるよう、飾り付けなどに気をつけている	○	-	△	廊下にはゆっくりくつろげるようソファを置き、トイレは車いすでもゆったり使用できる広い空間を確保する等、利用者や来訪者等が安心して過ごせるようになっているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を工夫して欲しい。臭い等はほとんど感じない程きれいに清掃が行き届き、清潔が保たれている。廊下の壁面には利用者のクラフト作品や行事の写真等が飾られ、季節感を味わうことができる。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日掃除も行っており臭いなどの配慮もできている					○	
		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。	○	壁にその季節にあった飾りをしたり、季節にあった食べ物を出したり、行事(七夕)などの飾りもしている						○
		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。	◎	廊下にソファを設置し一人でゆっくり過ごせるようにしている						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	扉を明けっぱなしにせず、閉めておくように努めている						
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	本人が使い慣れた物を持参してもらっている。また昔の写真を貼り居心地良く過ごせるよう努めている	○			○	家族の写真や造花等を思い思いに飾り、ほっとできる幸せな空間が作られている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室に段差を作らないようにしたり、全介助の利用者にも普通の生活が送れるよう手すりや浴槽に工夫している				○	利用者が居室を間違えないよう、氏名が漢字で書かれた木製の表札を飾っている。利用者一人ひとりを尊敬し大切に思いながら、安全にも配慮し、歩行の妨げになるものは置かない等、安心して自立した生活が送れるようにしている。	
		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。	○	落ち着いた雰囲気をだせるよう工夫しているが、トイレの照明が自動のため混乱する利用者がいる						
		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)	○	長い廊下に数個のイスを置き自由に座れるようにしている。新聞・雑誌などはテーブルの上に置きいつでも見られるようにしている						
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)	◎	鍵をかける事によって不安感や落ち着きがなくなる事があるのは理解できている	◎	-	△	身体拘束委員会で話し合い、職員は鍵をかけることの弊害について理解・共有している。日中玄関等は解放され、自由に入出入りできるようになっているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は回答が得られるよう配布方法を工夫して欲しい。		
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	鍵をかける事について話し安全の確保に努めている						
		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)。	○	玄関には鍵をかけていないが、エレベーターには鍵をかけてしまっている						

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)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。	◎	入居時にはアセスメントを見て把握するよう努めている				
		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。	◎	日々の状態を把握し変化や異常がないか観察し記録している				
		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。	◎	連携はとれており相談しやすい環境にある				
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。	◎	希望に沿った医療機関で受診できている	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	適切な医療が受けられるよう、かかりつけ医との関係を大切にしている				
		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。	◎	本人・家族と話し、かかりつけ医との関係を築こうとしている				
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。	◎	入院時にはこまかい所まで情報提供を行っている				
		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。	◎	こまめに連携をとったり、相談し早期に退院できるよう努めている				
		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。	○	関係性が作れるように関係を大事にするよう努めている				
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。	◎	気づいたことや変化があれば記録し看護士と連携をとっている				
		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。	◎	何かあればいつでも連絡可能な体制をとっている				
		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。	◎	状態の変化があれば看護士に相談するなどし早めの対応をとっている				
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。	△	薬の処方箋は医療関係ファイルに閉じているが、すべて把握できていない				
		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。	◎	一人ひとり服薬チェック表で確認しながら、服薬の飲み忘れ・誤薬を防ぐ取り組みを行っている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	状態に変化がないか毎日確認している				
		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。	○	状態に変化があれば記録し、情報提供して相談している				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	状態変化の段階ごとに話す機会を持ち、意向の確認を行っている	/	/	/	今までに看取りの実績もあり、入居前にマニュアルに基づいて説明を行っている。重度化や終末期等、状態に変化が生じた時は、その都度家族や医師等関係者を交えて話し合い、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。	◎	関わりのある全ての人に対して、情報を共有しながら方針を確認している	○		○	
		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。	◎	職員の思い・力量を把握するようコミュニケーションをとり、どこまでの支援ができるのか判断している	/	/	/	
		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。	◎	事業所としての対応方針については話をする機会を作り理解を得ている	/	/	/	
		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。	◎	相談や連携をとりやすい体制を整えていくように努めている	/	/	/	
		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)	◎	家族とも密にコミュニケーションをとり、心理的支援を行っている	/	/	/	
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。	◎	勉強会を行っており、定期的に学ぶ機会を作っている	/	/	/	
		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。	○	日頃からの訓練は出来ていないが、予防・対応できるように努めている	/	/	/	
		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。	◎	インターネットを通じて、最新の情報が得られるようにしている	/	/	/	
		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。	○	情報はできるだけ収集し、対応できるようにしている	/	/	/	
		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。	◎	エレベーター横に消毒液を設置している。また手洗い・うがいの徹底もしている	/	/	/	

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。	○	面会に来られた時などに近況報告を交えながらお話をし築いていけるよう努めている	/	/	/	多くの家族は行事に参加しており、面会時には利用者と一緒に散歩等に出かけている。毎月利用者の写真入りのグループホーム便りを家族に送付し、日頃の様子を伝えている。事業所の運営面、職員の異動や退職等も便りに掲載している。調査当日に家族の訪問があり、職員は気軽に声をかけていた。家族が話しやすそうに職員に笑顔で語りかけている姿を見ると、家族と職員が良い関係が築けていると感じた。
		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)	◎	明るく笑顔で声をかけ気軽に訪れ居心地良く過ごせる雰囲気作りや対応を行っている	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	◎	行事がある時は家族に参加を促し一緒に参加して楽しんで頂けるように努めている	◎	/	○	
		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)	○	毎月写真入りのお便りを作成し送付して、暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている	/	○	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	◎	家族会を行っており、その中で意見などがあれば内容を把握し報告するようにしている	/	/	/	
		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)	○	常に家族との話し合いを持ち本人を支えるよう努力している。またご家族が面会に来られた時は一緒に写真を撮るなど絆を大切にしている	/	/	/	
		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)	◎	家族会などで報告し変化があれば伝えており、理解・協力を得ている	/	○	○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	◎	家族会などで交流が図れるように努めている	/	/	/	
		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。	◎	状況の変化があるたびに家族に連絡・説明を行い対応などを話し合っている	/	/	/	
		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。	◎	面会時に必ず声をかけ意見や希望を聞くよう努めている	/	/	○	
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。	◎	具体的に説明を行い、理解・納得を得ている	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	説明を行い、納得のいく支援はできている	/	/	/	
		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)	◎	文書で示し、説明し、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
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。	△	設立段階からの機会は分らないが、理解を図れるように努めている	/	-	/	町内会に入会しているが、回覧板が回ってこないこともあり、時に一部分の情報のコピーが投函される程度である。再度回覧板を回してもらおうようお願いする予定だが、地域に事業所が認識されていないように思われる。運営推進会議の参加者に地域アンケートをお願いしたが回収できていないため、今後は地域との関係が構築できるよう、事業所を挙げて取り組むことが望まれる。
		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)	×	地域とのつながりは少なく、関係は深められていない	/	-	×	
		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。	×	増えていない	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	立ち寄り、遊びにはきていない	/	/	/	
		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。	×	日常的なおつきあいは出来ていない	/	/	/	
		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)	×	行えておらず、出来ていない	/	/	/	
		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。	△	地域資源の把握は出来ていない所もあるが、安全で暮らせるよう支援している	/	/	/	
		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)。	×	近くのスーパー・コンビニに買い物に行く機会はあるが、関係は深められていない	/	/	/	
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。	○	利用者の参加はないが、家族・地域の方の参加は毎回ではないが、参加して頂いている	○	/	△	運営推進会議には、家族や民生委員等地域関係者の参加はあるが、利用者の参加がないため、利用者も参加しやすいよう工夫して欲しい。会議では外部評価の結果や目標達成計画の内容と取組みについて報告している。参加者の要望や助言に対し、事業所としての考え方を回答しているが、地域と関わりのある取組みが不十分のため、地域アンケートの回答も得られていない。今後は地域関係者に事業所としての取組みについて理解してもらうとともに、地域関係者とのつながりが持てるよう地域行事にも積極的に参加する等、協力関係の構築に努めて欲しい。
		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。	◎	会議の都度報告している	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	◎	意見が出た時には取り組み状況や結果を報告するようにしている	/	-	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	平日の午前中の開催のため、配慮・工夫はできていない	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	掲示し公表している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念に基づいた支援ができるように意識して取り組んでいる				
		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。	△	揭示はしているが、理念を分かりやすくは伝えてはいない	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。	◎	研修へは積極的に参加できている				代表者は職員と何でも気軽に話せる関係が築けている。仲間同士のコミュニケーションを高める催しを行ったり、職員会に積極的に出席したりして職員のことを理解しようと努めており、職員は働きやすい職場環境であると感じているが、地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていないため、今後は地域からもアンケート回答が得られるよう配布方法を検討して欲しい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	一人ひとりOJTを行い、スキルアップが図れるようにしている				
		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。	◎	各自のモチベーションが上がるよう、働きやすい環境作りを努めている				
		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)	○	研修への参加は行っているが、ネットワーク作りはできていない				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	面接する機会を作るなどし、ストレスがたまらないように努めている		○	-	
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。	◎	理解している				不適切な対応だけでなく、「ちょっと待って」は使わない等、管理者は声のかけ方の大切さを職員に説き、利用者本位の支援に努めている。不適切な対応や言葉を認識した場合の対応方法や手順等について理解・共有している。
		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。	◎	カンファレンス時に話しあったりし機会を作っている				
		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。	◎	日々のケアで注意を払っており、対応・手順についても理解できている				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	職員の状態にも目を向け、心身状態の確認もしている				
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。	◎	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。	◎	カンファレンス時・身体拘束委員会の時に話す機会を作っている				
		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。	◎	身体拘束について話しをしたり、弊害がある事など理解を得られるようにしている				

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
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。	△	理解できていない所もある				
		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。	◎	相談があれば情報提供したり説明を行っている				
		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。	△	連携体制は築けていない所もある				
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。	◎	マニュアル作成し周知している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	訓練は定期的に行っていないが、対応が出来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。	◎	同じ事が何回もおこらないよう周知し、防止するよう努めている				
		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。	◎	リスクがある方については話し合い、事故がおきないように対応を考え、事故防止に取り組んでいる				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルはあるが、それぞれの職員が理解できていない所もある				
		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。	◎	手順に沿って対応している				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	速やかに対応し、関係を作っている				
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)	◎	日々の生活の中で話を聞いたり、必要に応じて個別で聞く機会も作るよう努めている			◎	利用者の意見や要望は、毎日の会話の中から汲み取っている。家族からは家族会や面会時、電話等で意見や要望を聞いている。管理者と職員は良い関係が築けており、意見や要望を言いやすい環境である。管理者は職員の意見等を把握し、利用者が望んでいる支援ができるよう常に話し合う機会を設けている。
		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)	◎	家族会を実施しており、その時に話を聞く機会を作っている	◎		◎	
		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。	◎	情報提供は行えている				
		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。	◎	施設長に対して話を直接聞く機会を作れている				
		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。	◎	一人ひとりとコミュニケーションをとり、必要に応じて個別で聞く機会も作っている			◎	

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。	◎	取り組めれている	/	/	/	家族アンケート結果では外部評価や目標達成計画の意図や内容について家族の理解は低く、地域アンケートの回答も得られていないのが現状である。今後は自己評価や外部評価の意味や目的を運営推進会議で理解してもらうわかりやすく説明し、家族等参加者に事業所の取組みについてモニターをしてもらい、さらなるサービス向上につなげて欲しい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	活かされていない時もあるが、活かせるように努めている	/	/	/	
		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。	○	事業所全体で取り組むように努めている	/	/	/	
		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・家族会の時に報告し、今後についての事も話す機会を作っている	x	-	x	
		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。	○	確認するように努めているが、出来ていない所もある	/	/	/	
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）	◎	マニュアル作成し周知している	/	/	/	年2回避難訓練を実施しているが、地域の避難訓練には職員のみ参加にとどまっており、地域との連携は不十分である。地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果も得られていないため、今後は地域からの回答が得られるよう工夫するとともに、家族や地域住民、消防署等地域関係機関を含めた地域との合同避難訓練を実施する等、家族や地域も安心できる緊急災害時の連携強化にも取り組んで欲しい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	日中・夜間を想定した訓練の実施をしている	/	/	/	
		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。	◎	定期的確認点検している	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議の時に避難訓練を実施し、その時に話す機会を作るようにしている	○	-	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	x	地域の災害対策に取り組めていない事が多い	/	/	/	
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）	x	地域に向けての取り組みはできていない	/	/	/	相談件数もあまりなく地域の相談ニーズに対応しているとは言いがたいため、今後は回覧版等を利用して事業所の相談支援を地域に広くPRする等、相談件数を増やす積極的な取組みが望まれる。また地域アンケートの回収がなく、地域関係者の評価結果が得られていない。地域と連携した行事等の実施はなく、事業所が地域に認識されていないため、今後は市や地域包括支援センター等地域関係機関等の協力を得てイベント等の実施にも取り組み、地域のケア拠点となる事業所を目指して欲しい。
		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。	△	運営推進会議の時に相談する時がある	/	-	△	
		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）	x	活用できていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実践の受け入れに協力している。	x	協力できていない	/	/	/	
		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）	△	あまり参加できていない	/	/	△	