

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成30年3月7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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3890200474
事業所名	ウェルえびす
(ユニット名)	ゆうなぎ
記入者(管理者)	
氏 名	黒川 恭嗣
自己評価作成日	平成30年1月19日

【事業所理念】 ・私たちは、利用者様を笑顔にします。 ・私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。 ・地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 初年度につき評価実績なし	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 平成29年に開設された事業所は、どのスペースも広々とした空間で解放感にあふれ、大型のガラス窓からは海が見渡せ、おんまく花火大会を観ることが楽しみとなっている。事業所は、地域にも開放されるカフェスペース「メモリーカフェ」や研修ホールを完備し、これからの活用が期待される。認知症ケア経験の長い職員に恵まれており、管理者はより良い利用者のケアには職員の精神面や処遇などの環境整備が不可欠と考え、いつでも悩みを相談できるような気軽な関係づくりに努めている。
--	---------------------------------------	--

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。	○	これまでの生活史を把握し、日々の関わりの中で利用者様の意向を汲み取れるよう努めている。	◎		○	日頃のコミュニケーションを通じて意向を聞いたり、面会時に家族から情報を収集し、把握した内容はアセスメント様式「心身の情報シート」に記録し、職員間で共有している。
		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。	○	希望や意向の把握が困難な場合は、家族にも聞き取りを行いながら利用者様の立場に立って行動するよう努めている。				
		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。	○	面会に来られた際に情報を共有し、本人様にとっては、どうあるべきか考えている。				
		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。	○	アセスメントやケアプラン、申し送りノート等により情報の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。	○	常日頃より利用者様の立場に立って考え、行動するよう努めている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居の際の面談時や家族の面会時に詳しく聞き取るよう努めている。			○	利用者や家族、これまで利用してきたサービス事業所から暮らし方の希望を聞き、アセスメント様式「暮らしの情報シート」に記入し、職員間で共有している。
		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。	○	現況報告書作成時に利用者様の状況を把握している。				
		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。	○	日々のケアを通じて、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)	○	スタッフ間で、日々話し合っている。				
		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。	○	一日のケア記録を活用して把握している。				
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。	○	その時の利用者様の状態に応じて、何をすべきかを本人様の立場に立って考えるよう努めている。			○	ミーティングでは、アセスメント様式「心身の情報シート」や「暮らしの情報シート」の記録から、利用者がどのように暮らしていきたいか、関わってほしいか、本人の視点で検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	作業提供やレクリエーションを通じて、もてる力が発揮出来るように支援している。				
		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。	○	ミーティング等で、今後の課題について考えている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	意向や希望の把握が困難な場合が多く、家族の希望や意向及び本人ん様の立場に立って考えた場合が多い。				担当職員や主任の職員が軸となり、利用者や家族の思いを反映させた介護計画の作成に努め、ミーティングでは職員が意見を出し合っている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	3か月ごとに担当者会議を開き、検討している。また、日々の中で気付いたアプローチについては、すぐに実践するよう努めている。	○		○	
		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。	○	体調に十分配慮しながら、なるべくフロアで過ごして頂きく事で、関わりを多く持ち、慣れ親しんだ生活が出来るよう努めている。				
		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。	△	連絡は密に取っているが、遠方に住んでいる家族との協力体制は難しい。頻繁に面会に来て下さる家族の場合は、協力体制を盛り込んだ介護計画にしている。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	3か月ごとの担当者会議にて、検討・把握している。			○	介護計画はミーティングで共有し、内容を理解している。介護計画に沿った実施状況を日々チェックし、利用者の暮らしの様子は申し送りノートで状況を確認することができる。気づきやアイデアなどの記入は職員によって差がある状況で、記録面においてレベルアップできるよう力を入れていきたいところだと気づきを持っており、今後の取り組みに期待したい。
		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。	○	毎日、チェック表により確認しながら、日々の支援に繋げている。			○	
		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。	○	毎日、個別に記録している。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	毎日の申し送りやミーティング等でアイデアを出し合っている。			△	
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。	○	3か月ごとに見直しを行っている。			○	3か月ごとの見直しを基本とし、毎月のミーティングで現状確認を行っている。利用者の状態に変化が生じた場合、随時関係者と担当者会議を開催し、現状に即し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。	○	現状確認は、月に1回は行っている。			○	
		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。	○	入退院や重度化により状況に変化が生じた場合に新たな介護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。	○	定期的に会議を開催している。また、必要な場合は、その都度会議を行っている。			○	ミーティングのほか、必要に応じて職員会議を開催し、議事録に残している。参加できない職員は議事録を供覧し確認後に押印している。
		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。	○	利用者様の立場に立って考えながら、色々なアイデアを出し合えるよう努めている。				
		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。	○	なるべく多くのスタッフが参加出来るよう努めている。				
		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。	○	参加出来なかったスタッフは、会議記録に目を通し、内容を把握した上で確認印を押している。			◎	
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。	○	毎日、業務に入る前に申し送りノートに目を通し、申し送り時にも伝えるようにしている。			◎	1日4回の申し送りで情報を口頭で伝達し、申し送りノートを確認することで確実に申し送ることができている。
		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)	○	家族からの伝達等も申し送りノートに記録し、情報の共有に努めている。	○			

愛媛県ウエルエびす									
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、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	その都度、したいことをお聞きしているが、何もない場合はこちらから提案している。	/	/	/	利用者のその日その時の気分に沿って意向を支援に活かすように努めている。食事の時間を調整したり、好きな衣服を選んだりと生活の場面ごとに自己決定できるように支援している。利用者の好むカラオケや俳句づくりなどの趣味の活動を通じて生き活きた様子が見られ、利用者が話しやすい雰囲気づくりに配慮している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	自己決定が出来る利用者様にはして頂くよう努めている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	声掛け等により、自己決定が出来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)	○	1日のケア記録により生活ペースを把握して、支援している。	/	/	/	
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	スタッフは、えがおで明るく接するよう努めている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	意思疎通が困難な利用者様には、本人様の立場に立って考え、支援するよう努めている。	/	/	/	
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言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	スタッフは、自尊心やプライバシーに配慮した支援をするよう努めている。	◎	○	△	外部講師による研修を行い、人権や尊厳に触れて学びの時間を設け、管理者も日頃から利用者に尊敬の念をもって接して欲しいと教育しているが、利用者の呼び方や大きな声、羞恥心に配慮が必要な場面での声かけなど注意が必要な職員もあり、研修の内容をケアに活かしたり、振り返りの機会を持ち、改善へと取り組んで欲しい。居室への出入りについては、声かけやノック、用件を伝えて承諾を得るなど、適切な対応が確認できた。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であ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。	△	出来る限り、ご自身で出来る事はして頂いている。	/	/	△	
		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ながら介助を行っている。	○	不安や羞恥心に配慮したケアを心掛けている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への入室時にはノックし、プライバシーの配慮に努めている。	/	/	○	
		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。	○	意識してプライバシーの保護を心掛けている。	/	/	/	
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。	○	日々の生活の中でお互いに「ありがとう」の声掛けとともに助け合っている。	/	/	/	利用者同士の関係を把握したうえで食事やレクリエーション活動などリビングの配席をしているが、トラブル気味になる場合もあり、仲裁をかって出る利用者の力を借りたり、職員が介入しながら、良好な関係が保てるよう支援している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	『共同生活』だからこそ可能な利用者様同士が助け合う事で生まれる、『自信』や『生きがい』の大切さを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、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)。	○	レクリエーションや行事等の参加を通じて、お互いに助け合える関係作りに努めている。また、フロアの配席も考慮している。最近では、あまり仲の良くない利用者様が相手に優しい声掛けをしている姿も見受けられた。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	△	利用者様同士が口論に発展しそうな時には、スタッフが仲介に入り、その解消に努めている。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居時の面接時や個別の面会時に確認している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居時や面会時に本人様及び家族から聞き取り、把握している。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	事業所は、入り易い雰囲気作りに努めており、定期的に面会に来て下さる。				
		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。	○	面会に来られた際には、フロアで一緒に過ごされたり、居室で話されたり、感染症が流行っている際には、会議室を利用して頂いたりしている。				
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）	○	その日の天気や体調を観ながら外出支援を行っている。また、ご家族様に協力して頂きながらコンサートやドライブ、外泊される利用者様もおられる。	○	△	○	事業所の広い敷地は十分な広さがあり、日光浴がてらちょっとした気分転換ができる。利用者の状態や天候などに合わせながら、外出の機会は定期的に設けられており、重度の利用者でも戸外で気持ち良く過ごせるよう支援している。
		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。	×	外出支援は、ほぼスタッフと家族による。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	拒否がない限りは、一緒に出掛けている。			○	
		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。	○	コンサートや同窓会に行かれたり、吉海パラ公園見物、玉川へ紅葉狩り、初詣、外食等行っている。				
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。	○	スタッフは、利用者様に寄り添ったケアに努めている。				利用者のできることやできそうなことはアセスメントで把握し、できる限り自分の力を発揮してもらうように見守ったり、一緒に行うように支援に努めている。
		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。	○	その日の体調を観ながら、歩行練習や食事もなるべく自力で摂取して頂けるよう努めている。				
		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）	△	なるべく見守りながら、持てる力を発揮して頂けるよう努めてはいるが、どうしても声掛けしてしまう場合はある。	○		○	
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。	○	作業提供等を通じて、役割作りに努めている。				利用者は女性が多く、掃除や洗濯などの家事習慣を活かした役割や楽しみを持つ利用者がある。レクリエーション活動では、問題の読み手となって活躍する男性利用者もいて、それぞれの特性を活かした支援ができてい
		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。	○	リハビリ体操や嚥下体操、家族から差し入れされた計算ドリルやブロック、ジグソーパズルを楽しまれている。	○	○	○	
		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。	△	地域の行事への参加の誘いもあり、参加出来る時は、している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみや おしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人様や時には、家族とも相談しながら身だしなみをして頂いている。				季節に応じた衣類や色彩や組み合わせなどのバランスを利用者と一緒に選択しながら、乱れなどはさりげなくカバーするように努めている。重度な状態であっても、本人らしさが保てるよう、家族の協力を得ながら支援を行っている。重度な状態であっても家族に協力を得ながら好みのコーディネートを楽しんでいる。
		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で整えられるように支援している。	○	髪型や服装、持ち物等は、自由にして頂いている。				
		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。	○	本人様の立場に立って考え、その日の体調や気温を考慮し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たその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	コンサートや同窓会等、本人様や家族とも相談しながら服装を決めている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブ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)	○	髭剃りや髪をとかし、整容に努めている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	移動美容室で散髪されている。家族が連れていかれる時もある。				
		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。	○	家族が持参され、気に入ったものを着られている。			○	
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。	○	理解している。				管理栄養士が作成した献立をベースに、利用者のリクエストを取り入れてアレンジしている。下膳や食器拭きなどを率先して行う利用者もいる。入居時に嗜好やアレルギーの有無を把握し、鏡開きや七草粥などの季節ごとの行事食も取り入れている。利用者の使いやすいものを事業所で選ぶことが多いが、使い慣れたものを持ち込んでいる利用者もいる。職員と一緒に食事をとりながら、必要に応じてサポートを行っている。リビングでは調理の音や香りを感じることができ、重度の利用者も同じ雰囲気の中で食事を楽しく過ごしている。医療面で配慮が必要であれば医療機関に相談し、彩りよくバランスや嗜好を考えた献立に努めている。
		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。	○	食後の下膳や食器拭き等は行って頂いている。ウインドウショッピングを楽しんでいる。			○	
		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。	○	一緒に行えるよう、努めている。				
		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。	○	把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を毎日配達してもらい、調理している。			○	
		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た調理方法としつつ、おいしい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、いんどりや器の工夫等)	○	医師や家族とも相談しながら、利用者様の状態に応じた対応をしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	コップ等は、ご自宅の物を持参される方が多いが、茶わんはこちらで用意した物を使用されている。			○	
		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。	○	一緒に同じ食卓で同じものを食べながら支援している。			○	
		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。	○	対面式のアイランド型キッチンで、においや音等を常感じられるようにしている。	○		○	
		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。	○	食事量や水分量等は毎日チェックしている。				
		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。	○	食事量や水分量等、利用者様の状態に応じて、医師や家族とも相談しながら取り組んでいる。				
		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。	○	旬のものを楽しくて頂けるよう配慮している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	毎日、市場から配達してもらっている。				

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
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。	○	理解している。				口腔内に異変があれば、早急に歯科受診や訪問診療で対応している。毎食後に口腔ケアを実施し、できることは自分でやってもらいながら支援している。セルフケアが可能な利用者も含め、定期的な健康管理の状況を記録し、医療機関にアドバイスを受けるなど日常の支援に活かせるよう取組みに期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	毎食後に口腔ケアや義歯洗浄等、支援している。			△	
		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。	△	専門職から学べるよう、努めている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	夕食後に義歯を預かり、洗浄している。				
		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、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）	○	炎症や虫歯がある場合には、家族に伝え、受診をお願いしている。			△	
		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、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	家族に伝え、通院または訪問受診している。				
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。	△	理解はしているが、本人様が予防の為に使用されているケースも多い。				排泄パターンを把握し、トイレでの自然排泄を基本としている。利用者の状態に適した排泄用品の選択を心がけ、家族にも意見をもらいながら支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	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）	○	チェック表により、把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	紙パンツ・パッドを使用されている利用者様にもトイレで排せつして頂くよう声掛けしている。	◎		○	
		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。	○	食べる量や水分量、服薬を含め、医師や家族とも相談しながら行っている。				
		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。	○	チェック表を見ながら、声掛けしている。				
		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。	○	必要な方には、家族と相談しながら選択している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	個々に合ったものを使用している。				
		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）	○	牛乳やヨーグルトを活用しながら、取り組んでいる。				
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）。	○	なるべく希望に沿った入浴が出来るよう支援している。	◎		○	夜間帯の入浴希望は難しいが、湯温など希望に沿えるように努めている。に配慮してなるべく希望に沿えるように努めている。ゆず湯などの季節行事も取り入れながら、楽しみにつながるように支援している。
		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。	○	くつろいで入浴して頂けるよう努めている。冬至の日には、ゆず湯に浸かって頂いている。				
		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。	○	洗身や整容等、出来る範囲でして頂いている。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	その日の体調や希望を聞きながら、無理強いせずに入浴して頂いている。				
		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。	○	入浴する際には、その日の体調を考慮し、入浴後もよく確認している。				

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。	○	把握している。				夜間安眠できるように日中を活動的に過ごし、生活リズムを整え、健康管理に努めている。必要に応じて医療機関に相談し支援内容を検討している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間、あまり眠られない方には、日中体を動かしてもらったり、主治医に相談している。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	本人様、家族、主治医と相談しながら支援している。			○	
		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。	○	フロアで、傾眠されている時やしんどそうな時には、声掛けし居室で休んで頂いている。				
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。	△	電話でのやり取りはあるが、利用者様が自ら電話したいとの訴えはない。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	電話が掛かってきた時の取次ぎや支援は行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	耳が遠い利用者様には、補助して行ってもらっている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	受け取りの連絡は行うようにしている。				
		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。	△	遠方の家族が電話を掛けてくる事はあるが、面会で済まされるケースがほとんどである。				
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。	×	理解はしているが、金銭管理は家族としている。				
		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。	×	買い物をする場合は、スタッフが代わりに預り金より支払っている。				
		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。	×	外出先で、お土産を買いたい場合は、スタッフが預り金より支払っている。				
		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。	×	家族から書面にて同意を得ており、常識の範囲での買い物は支援しているが、トラブルに発展するので、現金の所持はお断りしている。				
		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。	○	書面にて同意を得ている。預り金を使用した場合は、出納長に記載し、領収証も添付している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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）。	○	書面にて同意を得ている。				
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。	○	家族が遠方の場合は、連絡の上同意を得てからスタッフが病院受診を行っている。	◎		○	病院受診のサポートを行っている。利用者や家族のニーズに柔軟に対応していきたいと考えている。

愛媛県ウェルえびす									
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		利用者が家族、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。	○	玄関周辺に花を植えたり、入口を開放して、出入りし易いように努めている。	◎	○	○	事業所は大きな建物であるが、玄関のドアを開けているため気軽さが感じ られる。周辺の清掃や植木の手入れが行き届いている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物 品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。 （天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要な ものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な 雰囲気をそぐような設えになっていないか等。）	○	フロアには、外出時の写真を飾ったり、利用者様の作品（折り紙等）を飾る事もある。また、フロア の海に面した側は鏡張りにしており、自然な光を取り入れて開放的な雰囲気になっている。3Fからは 今治城を観る事も出来る。	○	○	○	流しや調理台などを壁面から離れたアイランド式キッチンを備え、広々した リビングスペースはモダンで美しい。換気や調光に配慮し、臭気のない心 地のよい空間づくりができています。お雛様飾りや観葉植物を飾って、和やか な雰囲気の中に季節を感じることができるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮 し、掃除も行き届いている。	○	カーテンをしたり、トイレの匂いが籠らないよう配慮している。			○	
		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 活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫し ている。	○	季節感がわかるような飾り付けや献立、行事に心掛けている。			○	
		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。	○	独りで過ごされたい利用者様には、居室で過ごされているが、居室に籠りきりにならないよう、声掛 けしている。				
		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。	○	トイレや浴室はフロアから直接見えないよう配慮している。				
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。	○	入居時に馴染みの物があれば、持ってきて頂くようにしている。	◎		○	好みのものを持ち込んでもらうように説明し、利用者は自由に居心地よく過 ごしてもらっている。
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。	○	手摺の設置や車いすでも使用出来るトイレ等、一人ひとりの有する力を活かし、安全かつ自立した 生活が送れるよう、努めている。			○	トイレやお風呂などの場所が一目でわかるように掲示すると共に手すりな ど設置により、できることが継続できるように工夫している。
		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。	○	トイレや浴室等は分かり易いよう工夫している。また、判断ミスが最小限になるよう必要な場合は、 声掛けしている。				
		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。（ほうき、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）	○	フロアの掃除機掛けを一緒にして下さったり、食膳の台拭き等を手伝って下さる。				
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）	×	防犯上の理由からユニットの入り口はオートロックが掛かる。	◎	◎	△	事業所玄関扉は開放してあるが、ユニット出入口にはオートロックが掛かっ ている。利用者の自由な暮らしとしてどうか、鍵をかけることの弊害につい て正しく理解できるように学びの機会を定期的に設けて欲しい。
		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。	△	家族も理解しているが、出て行ってしまう事を心配しており、施錠を望まれている。				
		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）。	△	家族にも協力を得ながら、散歩等の気分転換が出来るよう外出支援に努めている。				

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。	○	把握している。また、急に体調が悪くなった場合は、申し送りノートに記載し、全員が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。	○	少しでも変化があれば、すぐに病院受診出来るよう努めている。				
		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。	○	何か変化があれば、その都度主治医に連絡、相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	協力病院はあるが、本人様や家族が希望する医療機関に係れるよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、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。	◎	基本的には、家族に受診に行っ頂くが、説明が必要な場合には、スタッフが同行している。また、家族が遠方の場合にはスタッフが受診に行っている。				
		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。	◎	入居時に書面にて同意を得ている。				
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。	◎	ホームでの生活状況を伝えている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	定期的に面談に行き、看護師に話を聞いたりし、状態の把握に努めている。				
		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。	◎	定期受診時等に同行したり、日頃から色々な相談をしている。				
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。	◎	気になる事があった場合には、看護資格を持ったスタッフや主治医に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力病院に連絡する体制が出来ている。				
		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。	◎	常日頃からスタッフで利用者様の状態を話し合い、異常の早期発見に努めている。				
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。	○	処方せんを確認し、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。	◎	薬袋の名前をチェックし、服薬確認を行っている。				
		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。	◎	副作用と思われる症状が出た場合には、すぐに医師と相談し、服薬量の調整や処方の変更等に努めている。				
		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。	◎	服薬による状態の変化や経過等、スタッフ間で共有するとともに家族にもお伝えしている。				

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。	○	状態に応じて、その都度家族や主治医とも相談している。				現在、看取りの経験や対象者はなく、職員も経験がないために、漠然とした不安を抱えている状態にある。マニュアルの整備や重度化した場合の対応について家族に十分に説明し、理解できるようにして欲しい。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	家族、主治医、スタッフで共有している。	×		△	
		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。	○	家族とも相談しながら出来る限りの支援に努めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や入居後もその都度説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族や主治医と相談しながら行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	◎	連絡はこまめに行い、家族の意向に沿って支援している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	マニュアル等を活用しながら、予防している。				
		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。	○	発生した場合は、他に感染しないよう話し合っている。				
		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。	○	最新情報を取り入れている。				
		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。	◎	手洗いうがいの徹底と面会時の家族にも理解を得て、清潔保持に努めている。				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	出来る限り面会に来て頂けるようお願いし、行事への参加もお願いしながら共に支え合う関係作りに努めている。				誕生会・クリスマス会などの家族参加型の行事に参加してもらっている。毎月請求書とともに日頃の暮らしぶりを現況報告書にまとめて送付し、ホームページ上でも事業所の取り組みを発信している。職員の異動・退職については個人的な事情もあり、全て報告はしていないが、説明には応じている。家族に向けたアンケートの実施や、家族会を開催し、家族の思いに触れ、良好な関係を構築したいと工夫している様子が伺える。家族が気がかりなことを気軽に相談できる関係づくりに、今後も励んでもらいたい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	面会時間等にも制限は設けておらず、仕事帰りに立ち寄られる家族もおられる。				
		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)	○	行事へのお誘い等、行っている。	○		○	
		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、ホームでの様子を書面にてお伝えしている。	◎		○	
		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内容を把握して報告を行っている。	○	家族が知りたい事や不安に感じている事は、スタッフや直接の電話にてお伝えしている。				
		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)	○	利用者様、家族との良好な関係が築けるよう努めている。				
		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)	○	面会に来られた際等にお伝えしている。	×		△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族会等で交流が図れるよう働きかけている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	◎	リスクについては、その都度お伝えし、出来る限りこれまで通りの生活を送れるよう支援していきたい事もお伝えしている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	面会時や家族会を通じて、意向や希望を把握している。			△	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約時には、十分な説明を行い、納得頂いている。また、変更時には、同意書にて、同意を得ている。				
		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。	◎	退居じには、家族や主治医とも相談しながら、納得のいく受け入れ先に移れるよう、支援している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	十分説明し、納得して頂いている。				

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。	◎	開設時に内覧会を開き、事業所の目的や役割等を説明している。	/	○	/	事業所は町内会に加入し、地域行事への参加や祭りに参加し、日常的な挨拶などを通じて良好な関係が築かれている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	◎	近隣への散歩や外食等で、地域とのつながりに努めている。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	ボランティアの方が支援して下さる機会は増えたように思う。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	知人の方が気軽に面会に来られたりしている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	外出時には、あいさつを交わしたりしている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	○	ボランティアの方が催し物をしに来て下さる。	/	/	/	
		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。	○	地域行事へのお誘いや地方祭りの宮出しでホームに立ち寄ってくれる。	/	/	/	
		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）。	△	近隣のスーパーに外食やおやつを食べに行ったり、ウインドウショッピングを行ったり、訪問美容室には来て頂いている。	/	/	/	
40	運営推進会議を 活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	参加されている。	△	/	△	隔月第3火曜日に開催し、家族や地域住民の参加を得ているが、参加者が固定化しているため、呼びかけの工夫が期待される。日頃の活動内容やサービス評価への取組みについて報告しているが、活発な意見交換とまでは言い難く、議題の工夫などに取り組むことによって参加者にとっても有意義な会議になることに期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	◎	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。	○	出された意見や提案等をサービスに活かしている。	/	×	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	毎回、次の開催予定を予め参加メンバーにお知らせし、早めに日程調整をして頂きながら参加し易いよう配慮している。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録は、持ち帰って頂いている。	/	/	/	

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。	○	代表者、管理者は理念を実践出来るよう努めている。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	家族会や運営推進会議等で、理念をお伝えしている。	×	×		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修会の呼びかけや回覧をしている。				代表者は職員の能力や良いところに目を向け、職員同士の調和を大切にしている。気軽に相談に乗りながらストレスが緩和されるように努めている。
		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。	○	出来るだけ多くのスタッフが参加出来るよう努めている。				
		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。	○	代表者は、スタッフがやりがいを感じるよう職場環境や条件の整備・改善に努めている。				
		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)	△	今治市グループホーム協会の研修会等に参加している。				
		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。	○	スタッフに声を掛けながら体調不良による申し出には、その都度対応している。	○	○	○	
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。	△	定期的なミーティング等で話し合っている。				ミーティングなどで話し合いの場を設け、具体的に理解が深まるように努力しているが、慣れによる言葉遣いに注意をしたいと気づきを持っている。定期的な学びの機会を通じて、不虐待防止に関する理解を深め、発見した場合の対応方法や手順についても学んで欲しい。
		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。	○	定期的に話し合ったり、相談を受けている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	日々のケアは業務日報や適宜の相談・報告により把握している。			△	
		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。	○	スタッフに声を掛けながら体調不良による申し出には、その都度対応している。				
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。	○	身体拘束は、定期的なミーティング等により理解している。				
		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。	○	日頃からのケアやミーティング等で話し合っている。				
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	今のところ要望はないが、身体拘束を行わない方針で対応していく。				

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含め理解している。	△	実際に利用されている利用者様もおられ、定期的に連絡を取り合っている。全てを理解しているとは言えない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	支援体制は、出来ている。				
		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。	△	各機関との連携は取れる。				
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。	○	マニュアルや研修により緊急時の備えをしている。日頃から話し合っている。				
		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。	○	研修等により、実践力を身に付けている。				
		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。	○	事故報告書やヒヤリハットを作成し、再発防止に取り組んでいる。				
		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。	○	日頃から何か変化があれば、スタッフ間で話し合い、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。	○	迅速に対応するよう努めている。				
		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。	○	迅速に対応するよう努めている。				
		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。	○	迅速に対応するよう努めている。				
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)	○	意見箱や運営推進会議での意見・家族会アンケートでの意見や要望を伝えられるよう努めている。			○	利用者には生活の中で要望を伺っている。職員にきちんと伝達できる利用者が多く、直接電話で要望を伝えてくれる家族もある。管理者は日頃から職員の相談に乗っており、利用者本位の支援について共に考え、職員のアイデアを運営に反映している。
		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)	○	意見箱や運営推進会議での意見・家族会アンケートでの意見や要望を伝えられるよう努めている。	○		○	
		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。	△	情報提供を行っている。				
		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。	◎	実際に関わり合い、時には話し合う機会を設けながら相談を受けている。				
		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。	◎	定期的なミーティングに参加したり、相談や報告を受け、その都度対応している。			○	

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	全員では、取り組めていない。				外部評価初年度につき評価実績はないが、評価結果を踏まえ運営推進会議メンバーや家族に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらって欲しい。
		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。	×	今回が1回目なので、答えられない。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	－	今回が1回目なので、答えられない。				
		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。	－	今回が1回目なので、答えられない。	×	×	－	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	－	今回が1回目なので、答えられない。				
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)	△	災害時対応マニュアルはあるが、周知徹底は出来ていない。				初めての訓練を実施したところであり、地域との連携についてはこれからの課題となっている。地域住民や家族との話し合いや、実際に訓練に参加してもらうことで課題を共有し、アイデアなどを話し合うことで運営に活かして欲しい。
		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。	○	避難訓練は定期的に行っている。				
		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。	△	消防設備の点検は実施している。食料の備蓄は行っていない。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	協力支援体制はあるが、合同での訓練は実施出来ていない。	×	△	×	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	連絡先や連携は取れるが、共同訓練は実施出来ていない。				
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)	△	近隣住民等の問い合わせには対応しているが、広報誌の発行等は行えていない。				地域住民に開放予定であるカフェスペース「メモリーカフェ」の稼働が期待され、準備を進めている。地域住民からの相談には気軽に応じているが、まだ周知が行き届いていない状況であり、今後の取り組みに期待したい。市町村や近隣の福祉関連事業所との交流もあり、関係は良好である。今後は学校などの教育機関と関係を深め、地域活動を協働していきたいと希望しており、その取り組みに期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば、その都度対応している。		△	△	
		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)	○	研修ホールやカフェ等を利用される事もある。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	実習の受け入れ体制はある				
		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)	△	市の説明会や研修会には、参加するよう呼び掛けている。代表者や管理者はほぼ参加している。			△	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町3丁目8-15
訪問調査日	平成30年3月7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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3890200474
事業所名	ウェルえびす
(ユニット名)	さざなみ
記入者(管理者)	
氏 名	黒川 恭嗣
自己評価作成日	平成30年1月19日

【事業所理念】 ・私たちは、利用者様を笑顔にします。 ・私たちは、利用者様と地域社会との架け橋になります。 ・地域に根差し、安心と信頼の介護を通して社会に貢献します。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 初年度につき評価実績なし	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 平成29年に開設された事業所は、どのスペースも広々とした空間で解放感にあふれ、大型のガラス窓からは海が見渡せ、おんまく花火大会を観ることが楽しみとなっている。事業所は、地域にも開放されるカフェスペース「メモリーカフェ」や研修ホールを完備し、これからの活用が期待される。認知症ケア経験の長い職員に恵まれており、管理者はより良い利用者のケアには職員の精神面や処遇などの環境整備が不可欠と考え、いつでも悩みを相談できるような気軽な関係づくりに努めている。
--	---------------------------------------	--

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。	○	これまでの生活史を把握し、日々の関わりの中で利用者様の意向を汲み取れるよう努めている。	◎		○	日頃のコミュニケーションを通じて意向を聞いたり、面会時に家族から情報を収集し、把握した内容はアセスメント様式「心身の情報シート」に記録し、職員間で共有している。
		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。	○	希望や意向の把握が困難な場合は、家族にも聞き取りを行いながら利用者様の立場に立って行動するよう努めている。				
		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。	○	面会に来られた際に情報を共有し、本人様にとっては、どうあるべきか考えている。				
		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。	○	アセスメントやケアプラン、申し送りノート等により情報の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。	○	常日頃より利用者様の立場に立って考え、行動するよう努めている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居の際の面談時や家族の面会時に詳しく聞き取るよう努めている。			○	利用者や家族、これまで利用してきたサービス事業所から暮らし方の希望を聞き、アセスメント様式「暮らしの情報シート」に記入し、職員間で共有している。
		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。	○	現況報告書作成時に利用者様の状況を把握している。				
		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。	○	日々のケアを通じて、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)	○	スタッフ間で、日々話し合っている。				
		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。	○	一日のケア記録を活用して把握している。				
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。	○	その時の利用者様の状態に応じて、何をすべきかを本人様の立場に立って考えるよう努めている。			○	ミーティングでは、アセスメント様式「心身の情報シート」や「暮らしの情報シート」の記録から、利用者がどのように暮らしていきたいか、関わってほしいか、本人の視点で検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	作業提供やレクリエーションを通じて、もてる力が発揮出来るように支援している。				
		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。	○	ミーティング等で、今後の課題について考えている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	意向や希望の把握が困難な場合が多く、家族の希望や意向及び本人ん様の立場に立って考えた場合が多い。				担当職員や主任の職員が軸となり、利用者や家族の思いを反映させた介護計画の作成に努め、ミーティングでは職員が意見を出し合っている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	3か月ごとに担当者会議を開き、検討している。また、日々の中で気付いたアプローチについては、すぐに実践するよう努めている。	○		○	
		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。	○	体調に十分配慮しながら、なるべくフロアで過ごして頂きく事で、関わりを多く持ち、慣れ親しんだ生活が出来るよう努めている。				
		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。	△	連絡は密に取っているが、遠方に住んでいる家族との協力体制は難しい。頻繁に面会に来て下さる家族の場合は、協力体制を盛り込んだ介護計画にしている。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	3か月ごとの担当者会議にて、検討・把握している。			○	介護計画はミーティングで共有し、内容を理解している。介護計画に沿った実施状況を日々チェックし、利用者の暮らしの様子は申し送りノートで状況を確認することができる。気づきやアイデアなどの記入は職員によって差がある状況で、記録面においてレベルアップできるよう力を入れていきたいところだと気づきを持っており、今後の取り組みに期待したい。
		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。	○	毎日、チェック表により確認しながら、日々の支援に繋げている。			○	
		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。	○	毎日、個別に記録している。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	毎日の申し送りやミーティング等でアイデアを出し合っている。			△	
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。	○	3か月ごとに見直しを行っている。			○	3か月ごとの見直しを基本とし、毎月のミーティングで現状確認を行っている。利用者の状態に変化が生じた場合、随時関係者と担当者会議を開催し、現状に即し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。	○	現状確認は、月に1回は行っている。			○	
		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。	○	入退院や重度化により状況に変化が生じた場合に新たな介護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。	○	定期的に会議を開催している。また、必要な場合は、その都度会議を行っている。			○	ミーティングのほか、必要に応じて職員会議を開催し、議事録に残している。参加できない職員は議事録を供覧し確認後に押印している。
		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。	○	利用者様の立場に立って考えながら、色々なアイデアを出し合えるよう努めている。				
		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。	○	なるべく多くのスタッフが参加出来るよう努めている。				
		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。	○	参加出来なかったスタッフは、会議記録に目を通し、内容を把握した上で確認印を押している。			◎	
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。	○	毎日、業務に入る前に申し送りノートに目を通し、申し送り時にも伝えるようにしている。			◎	1日4回の申し送りで情報を口頭で伝達し、申し送りノートを確認することで確実に申し送ることができている。
		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)	○	家族からの伝達等も申し送りノートに記録し、情報の共有に努めている。	○			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	その都度、したいことをお聞きしているが、何もない場合はこちらから提案している。	/	/	/	利用者のその日その時の気分に沿って意向を支援に活かすように努めている。食事の時間を調整したり、好きな衣服を選んだりと生活の場面ごとに自己決定できるように支援している。利用者の好むカラオケや俳句づくりなどの趣味の活動を通じて生き活きた様子が見られ、利用者が話しやすい雰囲気づくりに配慮している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	自己決定が出来る利用者様にはして頂くよう努めている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	声掛け等により、自己決定が出来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)	○	1日のケア記録により生活ペースを把握して、支援している。	/	/	/	
		e	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	スタッフは、えがおで明るく接するよう努めている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	意思疎通が困難な利用者様には、本人様の立場に立って考え、支援するよう努めている。	/	/	/	
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言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	スタッフは、自尊心やプライバシーに配慮した支援をするよう努めている。	◎	○	△	外部講師による研修を行い、人権や尊厳に触れて学びの時間を設け、管理者も日頃から利用者に尊敬の念をもって接して欲しいと教育しているが、利用者の呼び方や大きな声、羞恥心に配慮が必要な場面での声かけなど注意が必要な職員もあり、研修の内容をケアに活かしたり、振り返りの機会を持ち、改善へと取り組んで欲しい。居室への出入りについては、声かけやノック、用件を伝えて承諾を得るなど、適切な対応が確認できた。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であ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。	△	出来る限り、ご自身で出来る事はして頂いている。	/	/	△	
		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ながら介助を行っている。	○	不安や羞恥心に配慮したケアを心掛けている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室への入室時にはノックし、プライバシーの配慮に努めている。	/	/	○	
		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。	○	意識してプライバシーの保護を心掛けている。	/	/	/	
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。	○	日々の生活の中でお互いに「ありがとう」の声掛けとともに助け合っている。	/	/	/	利用者同士の関係を把握したうえで食事やレクリエーション活動などリビングの配席をしているが、トラブル気味になる場合もあり、仲裁をかって出る利用者の力を借りたり、職員が介入しながら、良好な関係が保てるよう支援している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	『共同生活』だからこそ可能な利用者様同士が助け合う事で生まれる、『自信』や『生きがい』の大切さを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、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)。	○	レクリエーションや行事等の参加を通じて、お互いに助け合える関係作りに努めている。また、フロアの配席も考慮している。最近では、あまり仲の良くない利用者様が相手に優しい声掛けをしている姿も見受けられた。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	△	利用者様同士が口論に発展しそうな時には、スタッフが仲介に入り、その解消に努めている。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係 継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居時の面接時や個別の面会時に確認している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居時や面会時に本人様及び家族から聞き取り、把握している。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	事業所は、入り易い雰囲気作りに努めており、定期的に面会に来て下さる。				
		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。	○	面会に来られた際には、フロアで一緒に過ごされたり、居室で話されたり、感染症が流行っている際には、会議室を利用して頂いたりしている。				
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)	○	その日の天気や体調を観ながら外出支援を行っている。また、ご家族様に協力して頂きながらコンサートやドライブ、外泊される利用者様もおられる。	○	△	○	事業所の広い敷地は十分な広さがあり、日光浴がてらちょっとした気分転換ができる。利用者の状態や天候などに合わせながら、外出の機会は定期的に設けられており、重度の利用者でも戸外で気持ち良く過ごせるよう支援している。
		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。	×	外出支援は、ほぼスタッフと家族による。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	拒否がない限りは、一緒に出掛けている。			○	
		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。	○	コンサートや同窓会に行かれたり、吉海パラ公園見物、玉川へ紅葉狩り、初詣、外食等行っている。				
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。	○	スタッフは、利用者様に寄り添ったケアに努めている。				利用者のできることやできそうなことはアセスメントで把握し、できる限り自分の力を発揮してもらうように見守ったり、一緒に行うように支援に努めている。
		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。	○	その日の体調を観ながら、歩行練習や食事もなるべく自力で摂取して頂けるよう努めている。				
		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)	△	なるべく見守りながら、持てる力を発揮して頂けるよう努めてはいるが、どうしても声掛けしてしまう場合はある。	○		○	
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。	○	作業提供等を通じて、役割作りに努めている。				利用者は女性が多く、掃除や洗濯などの家事習慣を活かした役割や楽しみを持つ利用者がある。レクリエーション活動では、問題の読み手となって活躍する男性利用者もいて、それぞれの特性を活かした支援ができてい
		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。	○	リハビリ体操や嚥下体操、家族から差し入れされた計算ドリルやブロック、ジグソーパズルを楽しまれている。	○	○	○	
		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。	△	地域の行事への参加の誘いもあり、参加出来る時は、している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみや おしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人様や時には、家族とも相談しながら身だしなみをして頂いている。				季節に応じた衣類や色彩や組み合わせなどのバランスを利用者と一緒に選択しながら、乱れなどはさりげなくカバーするように努めている。重度な状態であっても、本人らしさが保てるよう、家族の協力を得ながら支援を行っている。重度な状態であっても家族に協力を得ながら好みのコーディネートを楽しんでいる。
		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で整えられるように支援している。	○	髪型や服装、持ち物等は、自由にして頂いている。				
		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。	○	本人様の立場に立って考え、その日の体調や気温を考慮し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たその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	コンサートや同窓会等、本人様や家族とも相談しながら服装を決めている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブ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)	○	髭剃りや髪をとかし、整容に努めている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	移動美容室で散髪されている。家族が連れていかれる時もある。				
		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。	○	家族が持参され、気に入ったものを着られている。			○	
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。	○	理解している。				管理栄養士が作成した献立をベースに、利用者のリクエストを取り入れてアレンジしている。下膳や食器拭きなどを率先して行う利用者もいる。入居時に嗜好やアレルギーの有無を把握し、鏡開きや七草粥などの季節ごとの行事食も取り入れている。利用者の使いやすいものを事業所で選ぶことが多いが、使い慣れたものを持ち込んでいる利用者もいる。職員と一緒に食事をとりながら、必要に応じてサポートを行っている。リビングでは調理の音や香りを感じることができ、重度の利用者も同じ雰囲気の中で食事を楽しくに過ごしている。医療面で配慮が必要であれば医療機関に相談し、彩りよくバランスや嗜好を考えた献立に努めている。
		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。	○	食後の下膳や食器拭き等は行って頂いている。ウインドウショッピングを楽しまれている。			○	
		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。	○	一緒に行えるよう、努めている。				
		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。	○	把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を毎日配達してもらい、調理している。			○	
		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た調理方法としつつ、おいしい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、いんどりや器の工夫等)	○	医師や家族とも相談しながら、利用者様の状態に応じた対応をしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	コップ等は、ご自宅の物を持参される方が多いが、茶わんはこちらで用意した物を使用されている。			○	
		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。	○	一緒に同じ食卓で同じものを食べながら支援している。			○	
		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。	○	対面式のアイランド型キッチンで、においや音等を常に感じられるようにしている。	○		○	
		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。	○	食事量や水分量等は毎日チェックしている。				
		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。	○	食事量や水分量等、利用者様の状態に応じて、医師や家族とも相談しながら取り組んでいる。				
		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。	○	旬のものを楽しんで頂けるよう配慮している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	毎日、市場から配達してもらっている。				

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
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。	○	理解している。				口腔内に異変があれば、早急に歯科受診や訪問診療で対応している。毎食後に口腔ケアを実施し、できることは自分でやってもらいながら支援している。セルフケアが可能な利用者も含め、定期的な健康管理の状況を記録し、医療機関にアドバイスを受けるなど日常の支援に活かせるよう取組みに期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	○	毎食後に口腔ケアや義歯洗浄等、支援している。			△	
		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。	△	専門職から学べるよう、努めている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	夕食後に義歯を預かり、洗浄している。				
		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、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）	○	炎症や虫歯がある場合には、家族に伝え、受診をお願いしている。			△	
		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、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	家族に伝え、通院または訪問受診している。				
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。	△	理解はしているが、本人様が予防の為に使用されているケースも多い。				排泄パターンを把握し、トイレでの自然排泄を基本としている。利用者の状態に適した排泄用品の選択を心がけ、家族にも意見をもらいながら支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	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）	○	チェック表により、把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	紙パンツ・パッドを使用されている利用者様にもトイレで排せつして頂くよう声掛けしている。	◎		○	
		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。	○	食べる量や水分量、服薬を含め、医師や家族とも相談しながら行っている。				
		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。	○	チェック表を見ながら、声掛けしている。				
		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。	○	必要な方には、家族と相談しながら選択している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	個々に合ったものを使用している。				
		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）	○	牛乳やヨーグルトを活用しながら、取り組んでいる。				
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）。	○	なるべく希望に沿った入浴が出来るよう支援している。	◎		○	夜間帯の入浴希望は難しいが、湯温など希望に沿えるように努めている。に配慮してなるべく希望に沿えるように努めている。ゆず湯などの季節行事も取り入れながら、楽しみにつながるように支援している。
		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。	○	くつろいで入浴して頂けるよう努めている。冬至の日には、ゆず湯に浸かって頂いている。				
		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。	○	洗身や整容等、出来る範囲でして頂いている。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	その日の体調や希望を聞きながら、無理強いせずに入浴して頂いている。				
		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。	○	入浴する際には、その日の体調を考慮し、入浴後もよく確認している。				

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。	○	把握している。				夜間安眠できるように日中を活動的に過ごし、生活リズムを整え、健康管理に努めている。必要に応じて医療機関に相談し支援内容を検討している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間、あまり眠られない方には、日中体を動かしてもらったり、主治医に相談している。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	本人様、家族、主治医と相談しながら支援している。			○	
		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。	○	フロアで、傾眠されている時やしんどそうな時には、声掛けし居室で休んで頂いている。				
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。	△	電話でのやり取りはあるが、利用者様が自ら電話したいとの訴えはない。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	電話が掛かってきた時の取次ぎや支援は行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	耳が遠い利用者様には、補助して行ってもらっている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	受け取りの連絡は行うようにしている。				
		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。	△	遠方の家族が電話を掛けてくる事はあるが、面会で済まされるケースがほとんどである。				
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。	×	理解はしているが、金銭管理は家族としている。				
		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。	×	買い物をする場合は、スタッフが代わりに預り金より支払っている。				
		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。	×	外出先で、お土産を買いたい場合は、スタッフが預り金より支払っている。				
		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。	×	家族から書面にて同意を得ており、常識の範囲での買い物は支援しているが、トラブルに発展するので、現金の所持はお断りしている。				
		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。	○	書面にて同意を得ている。預り金を使用した場合は、出納長に記載し、領収証も添付している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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）。	○	書面にて同意を得ている。				
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。	○	家族が遠方の場合は、連絡の上同意を得てからスタッフが病院受診を行っている。	◎		○	病院受診のサポートを行っている。利用者や家族のニーズに柔軟に対応していきたいと考えている。

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者が家族、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。	○	玄関周辺に花を植えたり、入口を開放して、出入りし易いように努めている。	◎	○	○	事業所は大きな建物であるが、玄関のドアを開けているため気軽さが感じ られる。周辺の清掃や植木の手入れが行き届いている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物 品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。 （天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要な ものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な 雰囲気をそぐような設えになっていないか等。）	○	フロアには、外出時の写真を飾ったり、利用者様の作品（折り紙等）を飾る事もある。また、フロア の海に面した側は鏡張りにしており、自然な光を取り入れて開放的な雰囲気になっている。3Fからは 今治城を観る事も出来る。	○	○	○	流しや調理台などを壁面から離れたアイランド式キッチンを備え、広々した リビングスペースはモダンで美しい。換気や調光に配慮し、臭気のない心 地のよい空間づくりができています。お雛様飾りや観葉植物を飾って、和やか な雰囲気の中に季節を感じることができるよう工夫している。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮 し、掃除も行き届いている。	○	カーテンをしたり、トイレの匂いが籠らないよう配慮している。			○	
		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 活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫し ている。	○	季節感がわかるような飾り付けや献立、行事に心掛けている。			○	
		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。	○	独りで過ごされたい利用者様には、居室で過ごされているが、居室に籠りきりにならないよう、声掛 けしている。				
		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。	○	トイレや浴室はフロアから直接見えないよう配慮している。				
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。	○	入居時に馴染みの物があれば、持ってきて頂くようにしている。	◎		○	好みのものを持ち込んでもらうように説明し、利用者は自由に居心地よく過 ごしてもらっている。
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。	○	手摺の設置や車いすでも使用出来るトイレ等、一人ひとりの有する力を活かし、安全かつ自立した 生活が送れるよう、努めている。			○	トイレやお風呂などの場所が一目でわかるように掲示すると共に手すりな ど設置により、できることが継続できるように工夫している。
		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。	○	トイレや浴室等は分かり易いよう工夫している。また、判断ミスが最小限になるよう必要な場合は、 声掛けしている。				
		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。（ほうき、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）	○	フロアの掃除機掛けを一緒にして下さったり、食膳の台拭き等を手伝って下さる。				
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）	×	防犯上の理由からユニットの入り口はオートロックが掛かる。	◎	◎	△	事業所玄関扉は開放してあるが、ユニット出入口にはオートロックが掛かっ ている。利用者の自由な暮らしとしてどうか、鍵をかけることの弊害につい て正しく理解できるように学びの機会を定期的に設けて欲しい。
		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。	△	家族も理解しているが、出て行ってしまう事を心配しており、施錠を望まれている。				
		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）。	△	家族にも協力を得ながら、散歩等の気分転換が出来るよう外出支援に努めている。				

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。	○	把握している。また、急に体調が悪くなった場合は、申し送りノートに記載し、全員が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。	○	少しでも変化があれば、すぐに病院受診出来るよう努めている。				
		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。	○	何か変化があれば、その都度主治医に連絡、相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	協力病院はあるが、本人様や家族が希望する医療機関に係れるよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、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。	◎	基本的には、家族に受診に行っ頂くが、説明が必要な場合には、スタッフが同行している。また、家族が遠方の場合にはスタッフが受診に行っている。				
		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。	◎	入居時に書面にて同意を得ている。				
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。	◎	ホームでの生活状況を伝えている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	定期的に面談に行き、看護師に話を聞いたりし、状態の把握に努めている。				
		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。	◎	定期受診時等に同行したり、日頃から色々な相談をしている。				
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。	◎	気になる事があった場合には、看護資格を持ったスタッフや主治医に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力病院に連絡する体制が出来ている。				
		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。	◎	常日頃からスタッフで利用者様の状態を話し合い、異常の早期発見に努めている。				
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。	○	処方せんを確認し、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。	◎	薬袋の名前をチェックし、服薬確認を行っている。				
		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。	◎	副作用と思われる症状が出た場合には、すぐに医師と相談し、服薬量の調整や処方の変更等に努めている。				
		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。	◎	服薬による状態の変化や経過等、スタッフ間で共有するとともに家族にもお伝えしている。				

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。	○	状態に応じて、その都度家族や主治医とも相談している。				現在、看取りの経験や対象者はなく、職員も経験がないために、漠然とした不安を抱えている状態にある。マニュアルの整備や重度化した場合の対応について家族に十分に説明し、理解できるようにして欲しい。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	家族、主治医、スタッフで共有している。	×		△	
		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。	○	家族とも相談しながら出来る限りの支援に努めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や入居後もその都度説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族や主治医と相談しながら行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	◎	連絡はこまめに行い、家族の意向に沿って支援している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	マニュアル等を活用しながら、予防している。				
		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。	○	発生した場合は、他に感染しないよう話し合っている。				
		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。	○	最新情報を取り入れている。				
		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。	◎	手洗いうがいの徹底と面会時の家族にも理解を得て、清潔保持に努めている。				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	出来る限り面会に来て頂けるようお願いし、行事への参加もお願いしながら共に支え合う関係作りに努めている。				誕生会・クリスマス会などの家族参加型の行事に参加してもらっている。毎月請求書とともに日頃の暮らしぶりを現況報告書にまとめて送付し、ホームページ上でも事業所の取り組みを発信している。職員の異動・退職については個人的な事情もあり、全て報告はしていないが、説明には応じている。家族に向けたアンケートの実施や、家族会を開催し、家族の思いに触れ、良好な関係を構築したいと工夫している様子が伺える。家族が気がかりなことを気軽に相談できる関係づくりに、今後も励んでもらいたい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	面会時間等にも制限は設けておらず、仕事帰りに立ち寄られる家族もおられる。				
		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)	○	行事へのお誘い等、行っている。	○		○	
		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、ホームでの様子を書面にてお伝えしている。	◎		○	
		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内容を把握して報告を行っている。	○	家族が知りたい事や不安に感じている事は、スタッフや直接の電話にてお伝えしている。				
		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)	○	利用者様、家族との良好な関係が築けるよう努めている。				
		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)	○	面会に来られた際等にお伝えしている。	×		△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族会等で交流が図れるよう働きかけている。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	◎	リスクについては、その都度お伝えし、出来る限りこれまで通りの生活を送れるよう支援していきたい事もお伝えしている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	面会時や家族会を通じて、意向や希望を把握している。			△	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	契約時には、十分な説明を行い、納得頂いている。また、変更時には、同意書にて、同意を得ている。				
		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。	◎	退居じには、家族や主治医とも相談しながら、納得のいく受け入れ先に移れるよう、支援している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	十分説明し、納得して頂いている。				

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。	◎	開設時に内覧会を開き、事業所の目的や役割等を説明している。		○		事業所は町内会に加入し、地域行事への参加や祭りに参加し、日常的な挨拶などを通じて良好な関係が築かれている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	◎	近隣への散歩や外食等で、地域とのつながりに努めている。		△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	ボランティアの方が支援して下さる機会は増えたように思う。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	知人の方が気軽に面会に来られたりしている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	外出時には、あいさつを交わしたりしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	○	ボランティアの方が催し物をしに来て下さる。				
		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。	○	地域行事へのお誘いや地方祭りの宮出しでホームに立ち寄ってくれる。				
		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）。	△	近隣のスーパーに外食やおやつを食べに行ったり、ウインドウショッピングを行ったり、訪問美容室には来て頂いている。				
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	参加されている。	△		△	隔月第3火曜日に開催し、家族や地域住民の参加を得ているが、参加者が固定化しているため、呼びかけの工夫が期待される。日頃の活動内容やサービス評価への取組みについて報告しているが、活発な意見交換とまでは言い難く、議題の工夫などに取り組むことによって参加者にとっても有意義な会議になることに期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	◎	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。	○	出された意見や提案等をサービスに活かしている。		×	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	毎回、次の開催予定を予め参加メンバーにお知らせし、早めに日程調整をして頂きながら参加し易いよう配慮している。		○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録は、持ち帰って頂いている。				

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。	○	代表者、管理者は理念を実践出来るよう努めている。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	家族会や運営推進会議等で、理念をお伝えしている。	×	×		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修会の呼びかけや回覧をしている。				代表者は職員の能力や良いところに目を向け、職員同士の調和を大切にしている。気軽に相談に乗りながらストレスが緩和されるように努めている。
		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。	○	出来るだけ多くのスタッフが参加出来るよう努めている。				
		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。	○	代表者は、スタッフがやりがいを感じるよう職場環境や条件の整備・改善に努めている。				
		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)	△	今治市グループホーム協会の研修会等に参加している。				
		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。	○	スタッフに声を掛けながら体調不良による申し出には、その都度対応している。	○	○	○	
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。	△	定期的なミーティング等で話し合っている。				ミーティングなどで話し合いの場を設け、具体的に理解が深まるように努力しているが、慣れによる言葉遣いに注意をしたいと気づきを持っている。定期的な学びの機会を通じて、不虐待防止に関する理解を深め、発見した場合の対応方法や手順についても学んで欲しい。
		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。	○	定期的に話し合ったり、相談を受けている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見過ごされることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	日々のケアは業務日報や適宜の相談・報告により把握している。			△	
		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。	○	スタッフに声を掛けながら体調不良による申し出には、その都度対応している。				
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。	○	身体拘束は、定期的なミーティング等により理解している。				
		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。	○	日頃からのケアやミーティング等で話し合っている。				
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	今のところ要望はないが、身体拘束を行わない方針で対応していく。				

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含め理解している。	△	実際に利用されている利用者様もおられ、定期的に連絡を取り合っている。全てを理解しているとは言えない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	支援体制は、出来ている。				
		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。	△	各機関との連携は取れる。				
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。	○	マニュアルや研修により緊急時の備えをしている。日頃から話し合っている。				
		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。	○	研修等により、実践力を身に付けている。				
		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。	○	事故報告書やヒヤリハットを作成し、再発防止に取り組んでいる。				
		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。	○	日頃から何か変化があれば、スタッフ間で話し合い、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。	○	迅速に対応するよう努めている。				
		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。	○	迅速に対応するよう努めている。				
		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。	○	迅速に対応するよう努めている。				
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)	○	意見箱や運営推進会議での意見・家族会アンケートでの意見や要望を伝えられるよう努めている。			○	利用者には生活の中で要望を伺っている。職員にきちんと伝達できる利用者が多く、直接電話で要望を伝えてくれる家族もある。管理者は日頃から職員の相談に乗っており、利用者本位の支援について共に考え、職員のアイデアを運営に反映している。
		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)	○	意見箱や運営推進会議での意見・家族会アンケートでの意見や要望を伝えられるよう努めている。	○		○	
		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。	△	情報提供を行っている。				
		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。	◎	実際に関わり合い、時には話し合う機会を設けながら相談を受けている。				
		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。	◎	定期的なミーティングに参加したり、相談や報告を受け、その都度対応している。			○	

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	全員では、取り組めていない。				外部評価初年度につき評価実績はないが、評価結果を踏まえ運営推進会議メンバーや家族に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらって欲しい。
		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。	×	今回が1回目なので、答えられない。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	－	今回が1回目なので、答えられない。				
		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。	－	今回が1回目なので、答えられない。	×	×	－	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	－	今回が1回目なので、答えられない。				
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)	△	災害時対応マニュアルはあるが、周知徹底は出来ていない。				初めての訓練を実施したところであり、地域との連携についてはこれからの課題となっている。地域住民や家族との話し合いや、実際に訓練に参加してもらうことで課題を共有し、アイデアなどを話し合うことで運営に活かして欲しい。
		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。	○	避難訓練は定期的に行っている。				
		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。	△	消防設備の点検は実施している。食料の備蓄は行っていない。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	協力支援体制はあるが、合同での訓練は実施出来ていない。	×	△	×	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	連絡先や連携は取れるが、共同訓練は実施出来ていない。				
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)	△	近隣住民等の問い合わせには対応しているが、広報誌の発行等は行えていない。				地域住民に開放予定であるカフェスペース「メモリーカフェ」の稼働が期待され、準備を進めている。地域住民からの相談には気軽に応じているが、まだ周知が行き届いていない状況であり、今後の取り組みに期待したい。市町村や近隣の福祉関連事業所との交流もあり、関係は良好である。今後は学校などの教育機関と関係を深め、地域活動を協働していきたいと希望しており、その取り組みに期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば、その都度対応している。		△	△	
		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)	○	研修ホールやカフェ等を利用される事もある。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	実習の受け入れ体制はある				
		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)	△	市の説明会や研修会には、参加するよう呼び掛けている。代表者や管理者はほぼ参加している。			△	