

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成29年6月23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	7名	

※事業所記入

事業所番号	3890500246
事業所名	グループホーム微笑の家なかむら
(ユニット名)	ちとせ
記入者(管理者)	
氏名	田坂 慶子
自己評価作成日	平成 29年 5月 28日

(別表第1の2)

【事業所理念】 その人らしさを大切に温もりのある支援と介護を目指しています。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 運営推進会議を活かした取組みについて、現場スタッフの参加や、写真入りの広報誌を活用して実際の介護の様子を説明している。また、推進会議で得られた情報や助言は事業所内研修会などで共有されている。 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援について、看取り介護体制を整備し、看取り介護の指針も提示しているが事業所の努力として加算請求はしていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 職員からの信頼が厚い管理者を中心に介護は進められている。職員は利用者本位を大切に考え、人生の先輩として尊重し、入居してよかったと思ってもらえる事業所づくりに励んでいる。明るく笑顔いっぱいの生活ができるよう丁寧にやさしく、一人ひとりの思いが叶えられるよう支援している。
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人の思いと危険回避の観点から相反する事がある	○	/	○	入居時には生活歴を聞き、日々の言葉や行動から利用者の意向を把握し、介護計画にも組み入れ、本人本位の生活ができるよう支援している。
		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。	◎	常に本人を主体に考えている	/	/	/	
		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。	◎	コミュニケーションは多い	/	/	/	
		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。	○	思いノートが存在している	/	/	/	
		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。	◎	二人以上の判断を仰いでいる	/	/	/	
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。	◎	コミュニケーションは多い	/	/	○	墓参りや買い物などの外出支援ができるよう、本人はもちろん家族からの希望も含め聞き取り、申し送りノートに記録し支援に繋げている。
		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。	◎	出来ることに視点を置いて話し合われている	/	/	/	
		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。	○	出来ることに着目しているため発見や気付きは早い	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	直前行動を確認している	/	/	/	
		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。	○	普段からいつもと何か違うと感じたら報告するようにしている	/	/	/	
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。	◎	ケアプランに反映している	/	/	○	月に1回の全体会、ユニット会において個々にチームで共有し、より良い方法を取り入れるなど、介護計画にも反映している。
		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。	◎	担当者会議以外にも申し送りで話し合われる事がある	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	担当者会議以外にも申し送りで話し合われる事がある	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	安全に配慮した上で可能な限り反映されている	/	/	/	職員が利用者の現状について気づいた点は、家族に相談しより良い方法を取り入れ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。	◎	面会時に確認を取っている	○	/	○	
		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。	○	そのように努めているが時としてうまく出来ない事もある	/	/	/	
		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。	○	家族の信頼もあって任せられた部分が多くある	/	/	/	

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
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。	○	毎日実施できている	/	/	○	介護計画のコピーは日々の記録を残すときにも確認できるようファイルに閉じている。「なぜできなかったか」「声掛けをしなかったからできなかった」など丁寧に確認し、改善している。身体状況・表情・しぐさなど詳しく記録し、出勤した際に全職員がチェックし介護計画作成の参考にしている。
		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。	◎	良くなった点に着目しているから	/	/	○	
		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。	○	スタッフの意識改革が進んだ	/	/	○	
		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。	○	思いノートの活用	/	/	○	
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た見直しを行っている。	◎	随時、微細な変更はどんどん行っている	/	/	○	介護計画は、月1回の全体会で担当職員中心に確認している。見直しは3か月に1回行っているが、緊急性の高いものなど対応が急がれるものは、即時変更している。
		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。	◎	必ず毎日全員の報告がある	/	/	○	
		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。	◎	ケアプランの更新規定に捉われていない	/	/	○	
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。	○	緊急案件に関しては即、話し合いを設け主治医に相談をしている	/	/	○	次回の介護計画作成まで待てない案件などは、主治医の力も借りるなどし、ケア会議を開催し、会議録を作成し職員全員で回覧するなどケアに生かしている。
		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。	◎	社員・契約社員に区別されることなく発言できる	/	/	/	
		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。	◎	年間予定にすでに表示してある	/	/	/	
		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。	◎	会議録のコピーが配布される	/	/	○	
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。	◎	思いノートの活用	/	/	◎	早出・遅出・日勤・夜勤があるが、申し送りノート(思いノート)にて正確に伝えている。
		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)	○	思いノートの活用	○	/	/	
(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。	○	出来る限りの用意はしている	/	/	/	職員は、利用者が自己決定をしやすいよう機会を提供したり、笑顔や生き生きした言葉が増えるよう努めているが、利用者全員ではなく一部にとどまっているため、今後は利用者全員に対して行えるようになることを期待したい。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	徐々に判断力が低下している	/	/	△	
		c	利用者が思いや希望を表現できるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	納得のいくまで話し合いがなされている	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者が主体である意識を持って対応している	/	/	/	
		e	利用者の生き生きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者が主体である意識を持って対応している	/	/	△	
		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。	◎	利用者が主体である意識を持って対応している	/	/	/	

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
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	研修を実施、日々出来ている	○	◎	○	人生の先輩として尊重し接しており、プライバシー等に十分配慮し寄り添ってやさしく接することに心がけケアに努めている。利用者や家族からは感謝の言葉をもらっており、職員の励みになっている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	◎	日々実施できている			○	
		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。	◎	アコーディオンカーテン等で配慮がなされている				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入室時のノックや声かけを行っている			○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	研修にて理解に努めている				
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。	◎	本人の希望に寄り添って炊事洗濯等が実践されている				利用者が食欲不振で体調がすぐれない時は優しく寄り添い、洗濯物の干し方などで利用者同士がトラブルにならないよう、職員も配慮している。利用者同士はお互い思いやりの気持ちがあり、ゆずりあうなど上手に生活している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士の会話が深い				
		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)。	◎	リビングでの座席の配置・外出時の乗車割り等、企画者は常に悩んで対応している			◎	
		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。	◎	両者から事情を聞き取り、問題がなく歩みよれるよう努めている				
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。	◎	家族との会話を大切にしている				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	フェースシートの活用で把握できている				
		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。	◎	外出時には自宅周辺を散歩したり、市街を見渡せる眺望の良いところへ出かけている				
		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。	◎	挨拶の励行・笑顔での対応を心掛けている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	◎	散歩や行事への参加、急な要望にも対応している	○	○	○	近所の神社や池、公園などへ機会をみでは出かけたり、事業所内を毎日散歩しており、重度の利用者も体調を見ながらできる限り外出できるよう支援に努めている。
		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。	△	職員のみで対応になっている	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	車椅子を利用して散歩等活動している	/	/	○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	◎	家族に協力を得て外出機会は多くある	/	/	/	
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。	○	研修会・ケアプランの更新時のミニ研修等がある	/	/	/	排泄時の歩行の際にふらつきなどの心配がある場合は、見守りを小まめに行い手を丁寧に添えるなど、利用者目線での支援に努めており、リハビリのことも考慮したケアになっている。
		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。	◎	各自、個々の機能レベルに応じて歩行訓練や体操がある	/	/	/	
		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)	◎	出来ることは拒否がない限り実行してもらっている	○	/	○	
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。	○	女性利用者においては、家事全般にわたり得意なことを実行してもらっている	/	/	/	料理や掃除、草引き、菜園の管理、歌唱など、一人ひとりの得意な分野を見極め、利用者が活躍できる場を提供し、生きがいに繋がっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	洗濯干し・洗濯たみ・カーテンの開閉・モップ掛けなど	○	◎	○	
		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。	○	盆踊りへの参加	/	/	/	
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。	◎	好みの服総を選んでいる	/	/	/	着替えが苦手な利用者には、みんなで「よく似合うよ」とさりげなくほめるなど、利用者同士いい関係が築けている。また、理容師のカットを定期的に行ったり、身だしなみのチェックはまめに行うなど清潔感を維持している。
		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で整えられるように支援している。	○	髪形に関しては、店員さんとのやり取りの中で髪型は決まっている	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	マンツーマン対応に努め静かな場所で支援している	/	/	/	
		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。	◎	クローゼットの中から自分で選んでもらっている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	衣服の汚れ等は静かに居室へ移動したり、声かけの音量にも配慮されている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望者は実施している	/	/	/	
		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。	○	その都度実施している	/	/	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	毎食、実施している	/	/	/	彩りやバランス、味付けにバリエーションを入れるなど献立も工夫している。利用者に調理の下準備や下膳など手伝ってもらっている。誕生日には、にぎり寿司やケーキなどを用意したり、菜園の野菜も食卓に登場するなど、利用者の嗜好を取り入れている。利用者それぞれの自慢の茶碗や湯飲みを使っており、新しいものに変えたい時は家族から誕生日にプレゼントしてもらっている。職員は利用者の食事のサポートを優先しており、自分の食事は後回しにしている。食が進まない利用者にもやさしく声をかけたり、具合の悪い時には、あっさりしたものにするなど、ひと工夫し食べやすいよう配慮している。メニューは高齢者好みで、煮魚や野菜の煮物、味噌汁などバランスもよくとれており利用者からも喜ばれている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	調理・片付けは利用者と共にやっている、献立は利用者の要望を取り入れている	/	/	○	
		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。	○	料理の盛り付けなどをするにより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。	◎	フェースシートの活用、記入欄が設けられている	/	/	/	
		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。	○	行事食・誕生日職の提供、日常会話の中で聞き取りを行っている	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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、いづれりや器の工夫等)	○	各利用者に応じて対応している	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	個別化を図り、専用の食器を使用している	/	/	◎	
		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。	◎	毎食、職員と利用者は一緒に食事をしている	/	/	◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	常に食事を摂りたいと思わせるような会話に努めている	○	/	○	
		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。	○	個別に調整している	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	記録を確認しつつ、回数を増やし形態を変更し対応している	/	/	/	
		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。	○	偏りはないが栄養士の助言等があってもいい	/	/	○	
		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。	◎	用具や食器は使用後に洗浄し乾燥器にて除菌、食材も賞味期限厳守を徹底	/	/	/	
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	毎食後実施	/	/	/	口腔ケアについては、常に職員が気配りし状況を把握しており、食後の歯磨きや義歯の手入れなど毎日行っており、口腔内は常に清潔が保たれるように努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	要介助者は歯磨き管理できているが、自分で歯磨きできる人には声かけしている	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科を活用している	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	個別化を図り専用の容器にて保管している	/	/	/	
		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)	◎	毎食後実施しチェックリスト記入を徹底している	/	/	○	
		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。	○	発症が分かった時点で対応	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生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。	◎	声かけでトイレ誘導、定時・随時のオムツ交換				排泄パターンを把握しそれに沿って声かけするように努めている。リハビリパンツ、夜間のおむつやポータブルトイレの対応など利用者一人ひとりにあったケアに取り組んでおり、利用者全員の排泄の自立に向けた支援に努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘時の対応				
		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)	○	排泄チェックシートを活用している				
		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。	◎	利用者各自、昼夜によってその都度対応している	◎		◎	
		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。	○	個々の対応に努め、運動等も加えながら調整している				
		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。	◎	早めの声かけで対応しているが間に合わない時もある				
		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。	◎	失敗のないよう家族・職員と共に工夫している				
		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。	◎	昼夜においても使い分けができています				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	運動等も考え散歩・食事も検討している				
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)。	○	そのときの状態を踏まえ、今日までの体調を考慮して入浴している	◎		○	入浴は2日に1回となっており、利用者が快適に満足した入浴ができるよう、湯の温度や時間帯など好みに応じた支援に取り組んでいる。
		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。	○	利用者本人は良かったとおっしゃる				
		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。	◎	出来ることには極力声かけも控え、見守りながらの援助をしている				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	その都度声かけを行っている				
		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。	◎	バイタルサインチェックは毎日行い、直前の様子確認を怠らないでいる				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	良眠出来る環境整備が出来ている				なるべく薬の量を抑えるため、日中は極力体を動かさずよう職員全員が注意を払っているほか、医師の指示を仰ぎながら利用者が安心してゆっくり眠れるよう努めている。
		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。	◎	眠れないときは寄り添って話を聞き取り、原因がどこにあったか確認している				
		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。	◎	日中の生活・体調等を見て行っている			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	そのときの体調によって行っている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	施設の電話や本人持参携帯電話を用いてその都度対応している	/	/	/	
		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。	○	要望があるときの為の準備はしている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	要求があればすぐに対応している	/	/	/	
		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。	◎	すぐお渡ししている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	確認できている	/	/	/	
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。	◎	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。	○	自分で管理できないので、本人・家族の希望で職員管理にしている	/	/	/	
		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。	○	要望があればすぐに対応できる用意は整っている	/	/	/	
		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。	○	相談した上ですべて対応している	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	相談した上ですべて対応している	/	/	/	
		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)。	◎	相談した上ですべて対応している	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	相談した上ですべて対応している	○	/	○	家族の命日に墓参りができるよう職員が同行するなど配慮している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		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。	○	職員と一緒に行動することで安心が得られている	◎	◎	○	掃除がきれいに行き届き、明るくほっとできる空間となっている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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ごような設えになっていないか等。)	◎	心がけている	○	◎	○	居間の畳の部屋では三味線演奏ができたり、七夕飾りに願い事を書いてつるすなど、季節感があふれ、広々とした明るい安らげる空間となっている。リビングは職員のさりげない声かけや優しい笑顔に包まれる中、あじさいや花しょうぶも活けられ、利用者は落ち着いてゆったり過ごしている。
		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。	◎	気を付けている	/	/	/	
		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。	◎	体操・散歩があり、季節の花が咲き広がる庭がある	/	/	/	
		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。	◎	リビング・居室での過ごし方に制限はない	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	扉は閉めることを徹底している	/	/	/	

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
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。	◎	破損等があれば家族に連絡し、家にあるものを持ってきてもらいながら使い慣れた馴染みの物が多くあるように努めている	◎		◎	テレビや衣類、写真など本人にとって大切な宝物が運び込まれ、安心して生活ができる環境である。
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。	○	車椅子同士でもすれ違えるよう生活の動線には物がないようにしている			○	利用者が安心して歩けるよう、足元には植木鉢や花などは置かず安全面にも配慮されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	目で見えるように指し示している				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	○	物や活動にもよるが利用者自身で出し入れできるようにはなっている				
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)	○	鍵をかけることの異常性は勉強会などでよく理解されている	◎	◎	○	年に1~2回研修会をするなど、鍵をかけないケアの重要性については、職員全員が共有している。職員は利用者一人ひとりを常に見守っており、一人で外出した場合は必ず一緒に出かけるなど安全には万全を期している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	生活空間を広がり潤いのある生活に結びつく説明を行っている				
		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)。	○	外へ出て行ってしまおう方は、日頃より敷地外の散歩を通して近隣住民に顔を覚えてもらっている				
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェースシートを活用し常に病状等を確認できる				
		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。	○	記録にはバイタルサインのほか食事の量、排泄状況が一覧になっている				
		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。	○	スタッフ各々が気軽に話しかけられるよう、コミュニケーションをとる機会がある				
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。	○	希望者は実施している	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	本人家族の思いを尊重している				
		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。	○	月1回の報告と面会時にスタッフ個人が感じたこととお話ししている				
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。	○	家族や本人から何かしらの要望があれば丁寧に対応している				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	連絡を密にとり柔軟に対応できている				
		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。	○	かかりつけ医を中心に連携医療機関とはいい関係を保っている				

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
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。	○	常に相談できる体制が整っている	/	/	/	
		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。	○	常に相談できる体制が整っている	/	/	/	
		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・治療につながっている。	○	24時間連絡体制があるので安心して介護できている	/	/	/	
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。	○	一覧表にまとめている	/	/	/	
		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。	○	ダブルチェックと指さし呼称を徹底している	/	/	/	
		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。	○	内服薬が変更された直後などの変化は、気になることでも声に出してもらい複数のスタッフで確認している	/	/	/	
		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。	○	内服薬が変更された直後などの変化は、気になることでも声に出してもらい複数のスタッフで確認している	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	担当者会議としてかかりつけ医同席で話し合いを持っている	/	/	/	看取り介護指針がありそれに基づき対応しており、職員全員で連携し一致団結し取り組んでいる。職員全体会で家族に思いを話してもらうなど、看取りについて重きを置いており慎重に取り組む姿勢が窺える。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期の前に体調が思わしくなくなった時点で、話し合いの機会を設けている	○	/	○	
		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を見極めを行っている。	○	限界を設定せずに、できる限り残された時間が有意義になるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	理解が得られなくても全てをお話ししている	/	/	/	
		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。	○	終末期ケアに入ると同時に今後の方針と具体的な介護方法を説明している	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	常に声をおかけしている	/	/	/	

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
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。	◎	衛生面は定期的に研修会で学んでいる	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	年刊計画に感染症対策の勉強会が含まれている	/	/	/	
		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。	○	常に情報は取り入れ予防に努めている	/	/	/	
		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。	○	良く対応している	/	/	/	
		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。	◎	感染症の流行時期にかかわらず対応している	/	/	/	
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。	◎	よくできている	/	/	/	盆踊りやしょうぶの見学、敬老会などに家族は積極的に出席するなど、協力的である。日常生活報告書に写真を添え、担当者が健康状況、生活状況を丁寧に書き添え送っている。また、職員の退職・異動や行事、面会者の情報等についても家族にその都度知らせるなど、いい関係が築けるよう努めているが、面会の家族に対しての場合が多く、今後は、面会のない家族に対しても同様に、連絡を密にすることを期待したい。
		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)	◎	対応できている	/	/	/	
		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)	◎	呼びかけを行っている	◎	/	○	
		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)	◎	毎月日常生活報告をお送りしている	◎	/	○	
		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。	◎	体調不良やよくなったことなど、会話の中でも伝えている	/	/	/	
		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)	○	家族の想いに寄り添いながら、本人の希望がかなえられるように相談している	/	/	/	
		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)	◎	情報交換は密である	x	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	夏の行事を中心に年間行事には参加頂いている	/	/	/	
		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された対応策を話し合っている。	◎	家族との話し合いは密に行っている	/	/	/	
		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。	◎	日常生活報告書により毎月情報提供している	/	/	○	

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
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。	◎	できている	/	/	/	
		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。	○	納得されるまで説明を繰り返し、納得が得られない場合は退居はしていない	/	/	/	
		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)	◎	良く出来ている	/	/	/	
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	良く出来ている	/	◎	/	代表者は町内会長を務めているため、行事の情報をきちんと把握し、できる限り参加するよう努めるなど、地域とのつながりは深く心強い。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	夏の行事に地域の方が参加されたり、小学生の訪問活動がある	/	○	○	
		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。	◎	運営推進会議の委員さんからの情報もたくさん寄せられている	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	自動販売機の利用等もある	/	/	/	
		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。	◎	日常的に挨拶も交わされている	/	/	/	
		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)	◎	広報誌や権限者等の働きかけがある	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	◎	できている	/	/	/	
		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)。	◎	散歩がてらの買い物等も日頃から行っている	/	/	/	
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。	◎	常に参加している	×	/	○	地域の人等との連携は強固で、民生委員等参加者にも恵まれている。会議ではサービス内容や事業所の取組み状況など詳しく報告し、参加者からの質疑等は大切な意見として取扱い、日々のサービス提供に生かしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	できている	/	/	○	
		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。	◎	できている	/	◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	参加予定者には開催日の連絡を入れ調整している	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	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。	○	利用者の立場に立って何が求められているかを常に考えて行動している				
		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。	◎	利用者の立場に立って何が求められているかを常に考えて行動している	○	◎		
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。	○	スタッフ全員、介護系の資格を有し技術の向上に努めている				
		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。	○	利用者の立場に立って何が求められているかを常に考えて行動している				
		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。	○	管理者からの情報だけに頼らず、スタッフ個々に連絡を入れている				
		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)	○	管理者は対外的な活動に参加され施設間交流がなされている				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員の言葉を傾聴し職場環境を整えている	○	◎	○	
職員全員がストレスの発散ができるよう懇親会などの場面を確保し、気分転換できるような配慮に努めている。職員全員が健康診断を定期的に受けられるようになっており、職員が健康な状態で業務に励めるようになっている。									
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。	○	定例会や研修会等での理解に努めている				
		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。	◎	良く聞いてくれている				
		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。	○	目配りしている			△	
		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。	○	注意を払い気配りしている				
職員全員が不適切なケアにならないよう心がけ、常に理念を念頭に掲げ支援に努めているが、職員全員が共有するまでには至っていないので、今後は職員のスキルアップ研修等を開催することに期待したい。									
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	良く理解している				
		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。	○	理解しているが判断が甘い時もある「やむを得ない」判断				
		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。	◎	管理者・ユニットリーダーが中心となって話し合いがなされている				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	勉強会が実施された				
		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。	◎	その都度、計画作成者が中心となり、より良い生活が送れるよう管理者と協力して情報提供がなされている				
		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。	○	連携体制は構築されている				

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
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。	◎	マニュアルが作成されていて、管理者・計画作成者から指導されている	/	/	/	
		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。	◎	訓練を定期的実施し、前回との比較による評価がある	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步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。	◎	ヒヤリハットの提出・過去の事故報告書を読む事で未然に事故予防できる感覚を身に付けている	/	/	/	
		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。	◎	持病等スタッフに周知徹底が図られている	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアルが作成されていて、管理者・計画作成者から指導されている	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情処理は速やかに対応し、公に報告する	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	苦情はスタッフにも公開し問題解決に努めている	/	/	/	
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)	◎	運営推進会議等に利用者が参加している	/	/	○	利用者の思いや要望、不安なことを汲み取り、ケアプランに盛り込むなど、日々のケアに生かしている。家族からの希望などは、面会時に聞いたり電話で確認するなど配慮している。管理者と職員の関係は良好で、なんでも話しやすく、職員は安心して業務に集中でき、常に利用者本位の支援を継続している。
		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)	◎	運営推進会議に家族が参加している	○	/	○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	常に対応している	/	/	/	
		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。	◎	定期的に聞き取り調査等が行われている	/	/	/	
		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。	◎	常に対応している	/	/	○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	取り組んでいる	/	/	/	運営推進会議や職員会議等において、職員全員で意見交換しており、改善点等は、納得するまで話し合いサービスの向上を目指し取り組んでいる。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	◎	取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	取り組んでいる	/	/	/	
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをもらっている。	◎	取り組んでいる	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。	◎	取り組んでいる	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	◎	火災・風水害・地震への対応は進めている	/	/	/	自治会広報で防火避難訓練の案内を地域に呼びかけているが、訓練への地域住民の参加者が少ないのは、災害に対する地域住民の関心が低いことが考えられるので、災害訓練に地域住民がより多く参加するような取組みに期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、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。	◎	実施している	/	/	/	
		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。	◎	実施している	/	/	/	
		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。	◎	避難訓練等は近隣住民にも連絡している	×	×	△	
		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)	◎	新居浜市からの指導に対し、迅速に対応するよう努めている	/	/	/	
		51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	◎	認知症ケアの資料や、施設の取り組みなど広報誌を通じて発信している	/	
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。	◎	適宜行っている	/	○	○			
c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	◎	同一敷地内の他事業所を活用	/	/	/			
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。	◎	学生やボランティアの受け入れを検討中	/	/	/			
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)	◎	実施している	/	/	○			

(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

【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	平成29年6月23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	7名	

※事業所記入

事業所番号	3890500246
事業所名 (ユニット名)	グループホーム微笑の家なかむら のぞみ
記入者(管理者) 氏名	田坂 慶子
自己評価作成日	平成 29年 5月 30日

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”

(別表第1の2)

【事業所理念】 その人らしさを大切に温もりのある支援と介護を目指しています。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 運営推進会議を活かした取組みについて、現場スタッフの参加や、写真入りの広報誌を活用して実際の介護の様子を説明している。また、推進会議で得られた情報や助言は事業所内研修会などで共有されている。 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援について、看取り介護体制を整備し、看取り介護の指針も提示しているが事業所の努力として加算請求はしていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 職員からの信頼が厚い管理者を中心に介護は進められている。職員は利用者本位を大切に考え、人生の先輩として尊重し、入居してよかったと思ってもらえる事業所づくりに励んでいる。明るく笑顔いっぱいの生活ができるよう丁寧にやさしく、一人ひとりの思いが叶えられるよう支援している。
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	管理者中心に聞き取りを行っている	○	/	◎	入居時には生活歴を聞き、日々の言葉や行動から利用者の意向を把握し、介護計画にも組み入れ、本人本位の生活ができるよう支援している。
		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。	○	常に本人目線で取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	家族とともに話合っている	/	/	/	
		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。	○	思いノートがある	/	/	/	
		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。	○	ちょっとした気づきも相談している	/	/	/	
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。	○	面会時に良く聞いている	/	/	◎	墓参りや買い物などの外出支援ができるよう、本人はもちろん家族からの希望も含め聞き取り、申し送りノートに記録し支援に繋げている。
		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。	○	話はよく聞いてスタッフに共有している	/	/	/	
		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。	○	何があったかを考えて原因を探っている	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	表情や行動をみて話しかけ要因を把握す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。	◎	観察と推察で判断している	/	/	/	
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。	○	本人に視점에立とうと努力をしている	/	/	◎	月に1回の全体会、ユニット会において個々にチームで共有し、より良い方法を取り入れるなど、介護計画にも反映している。
		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。	◎	本人の視点立って担当者会やユニット会で話している	/	/	/	
		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。	◎	申し送り等でも細かく検討し明らかにしている	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	鋭意努力している	/	/	/	職員が利用者の現状について気づいた点は、家族に相談しより良い方法を取り入れ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。	○	家族の要望も取り入れている	○	/	◎	
		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。	○	使い慣れた日用品を使用している	/	/	/	
		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。	○	家族との連絡は密である	/	/	/	

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
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。	◎	ケアプランの内容を一覧にまとめスタッフの目につく所に保管している	/	/	◎	介護計画のコピーは日々の記録を残すときにも確認できるようファイルに閉じている。「なぜできなかったか」「声掛けをしなかったからできなかった」など丁寧に確認し、改善している。身体状況・表情・しぐさなど詳しく記録し、出勤した際に全職員がチェックし介護計画作成の参考にしている。
		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。	◎	毎日の評価がなされている	/	/	◎	
		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。	○	記録に残している	/	/	◎	
		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。	○	ケアプランに取り組みを導入している	/	/	◎	
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。	◎	定期的に行っている	/	/	◎	介護計画は、月1回の全体会で担当職員中心に確認している。見直しは3か月に1回行っているが、緊急性の高いものなど対応が急がれるものは、即時変更している。
		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。	◎	担当者会ではなくケース相談として日々おこなっている	/	/	◎	
		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。	◎	すぐにとりかかっている	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	管理者指導の下、随時会を持っている	/	/	◎	次回の介護計画作成まで待てない案件などは、主治医の力も借りるなどし、ケア会議を開催し、会議録を作成し職員全員で回覧するなどケアに生かしている。
		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。	◎	率直に話し合い出来ている	/	/	/	
		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。	◎	極力参加できるよう配慮している	/	/	/	
		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。	◎	議事録として回覧出来る	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートを活用している	/	/	◎	早出・遅出・日勤・夜勤があるが、申し送りノート(思いノート)にて正確に伝えている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	申し送りノートがあり些細な内容はそちらに記録を残している	○	/	/	
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	できるかぎり対応している	/	/	/	職員は、利用者が自己決定をしやすいよう機会を提供したり、笑顔や生き生きした言葉が増えるよう努めているが、利用者全員ではなく一部にとどまっているため、今後は利用者全員に対して行えるようになることを期待したい。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	本人の意思を優先してから判断している	/	/	◎	
		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。	◎	思いが叶えられ信頼関係が築かれるような関わりに努めている	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	本人の希望に沿っている	/	/	/	
		e	利用者の生き生きした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	いつも明るく接している	/	/	◎	
		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。	○	身振りや視線などから思いを掴もうとしている	/	/	/	

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
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	お互いに注意し合いながら発言している	○	◎	◎	人生の先輩として尊重し接しており、プライバシー等に十分配慮し寄り添ってやさしく接することに心がけケアに努めている。利用者と家族からは感謝の言葉をもらっており、職員の励みになっている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	◎	過度の大きな声での介護は避けている			◎	
		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。	◎	常に配慮している				
		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。	◎	管理者から厳しく指導されている			◎	
		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。	◎	研修会でも毎年取り上げられている				
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。	◎	お互いに協力関係にあると思う				利用者が食欲不振で体調がすぐれない時は優しく寄り添い、洗濯物の干し方などで利用者同士がトラブルにならないよう、職員も配慮している。利用者同士はお互い思いやりの気持ちがあり、ゆずりあうなど上手に生活している。
		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。	◎	スタッフは間を取り持ったり、助け合って暮らしていることを説明したりしている				
		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)。	◎	利用者同士のトラブルは、スタッフの和を取り持つ力に任せているが、最終的に利用者が納得して収まっている			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	その都度、スタッフが緒をたどるではないけれども話し合いの関係性を保っている				
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。	○	家族からの情報提供を基に把握に努めている				
		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。	○	時折ドライブなどで自宅周辺を回ったりしている				
		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。	○	希望者には対応できている				
		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。	◎	居室での談笑や、屋外のベンチなどで交流できるようにしている				

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
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)	◎	体調が良ければ敷地内の花壇まで散歩したり、近所の商店まで散歩がてら買い物に行っている	○	○	◎	近所の神社や池、公園などへ機会をみては出かけたが、事業所内を毎日散歩しており、重度の利用者も体調を見ながらできる限り外出できるよう支援に努めている。
		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。	○	ボランティアの協力を得て外出支援に取り組んでいる	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	◎	体調に留意し、一日一度は外へ出るよう努めている	/	/	/	
		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。	◎	自動車を使って紅葉狩りやお花見に出かけている	/	/	/	
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。	◎	研修会や勉強会などで心理面への働きかけも学んでいる	/	/	/	排泄時の歩行の際にふらつきなどの心配がある場合は、見守りを小まめに行い手を丁寧に添えるなど、利用者目線での支援に努めており、リハビリのことも考慮したケアになっている。
		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。	◎	出来ることに目を向けることで、ちょっとした機能低下の発見が早くなっている	/	/	/	
		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)	◎	できること・できないことの見極めを常に行っている	○	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	個々の生活スタイルに応じている	/	/	/	料理や掃除、草引き、菜園の管理、歌唱など、一人ひとりの得意な分野を見極め、利用者が活躍できる場を提供し、生きがいにもつながっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	楽しみや喜び、役割を持てるように努めている	○	◎	◎	
		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。	◎	地域の行事に参加しながら、自分の出来ることを発揮してもらっている	/	/	/	
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。	◎	個々の好みを把握しておしゃれ出来るよう配慮している	/	/	/	着替えが苦手な利用者には、みんなで「よく似合うよ」とさりげなくほめるなど、利用者同士いい関係が築けている。また、理容師のカットを定期的に行ったり、身だしなみのチェックはまめに行うなど清潔感を維持している。
		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。	◎	家族の意見なども取り入れながら、使い慣れたもので身だしなみを整えている	/	/	/	
		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。	◎	流行なども助言し笑いのある対応を心掛けている	/	/	/	
		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。	◎	外出時は帽子などで色合いを調整している	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	傷つけないよう言葉を換えて対応している	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	◎	希望があれば家族の協力の下実施している	/	/	/	
		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。	◎	髪型はいつも清潔感が漂うように援助している	/	/	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	勉強会を設けている	/	/	/	彩りやバランス、味付けにバリエーションを入れるなど献立も工夫している。利用者に調理の下準備や下膳など手伝ってもらっている。誕生日には、にぎり寿司やケーキなどを用意したり、菜園の野菜も食卓に登場するなど、利用者の嗜好を取り入れている。利用者それぞれの自慢の茶碗や湯飲みを使っており、新しいものに変えたい時は家族から誕生日にプレゼントしてもらっている。職員は利用者の食事のサポートを優先しており、自分の食事は後回しにしている。食が進まない利用者にもやさしく声をかけたり、具合の悪い時には、あっさりしたものにするなど、ひと工夫し食べやすいよう配慮している。メニューは高齢者好みで、煮魚や野菜の煮物、味噌汁などバランスもよくとれており利用者からも喜ばれている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	利用者から食べたいメニューなどを聴いたり、一緒に後片付けされたり日常的に対応している	/	/	◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	一緒に活動される利用者はいつも元気である	/	/	/	
		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。	◎	入居時に家族等からの聞き取りした情報をフェースシートに記入されている	/	/	/	
		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。	◎	敷地内にある段々畑から季節の野菜が採れたのを使用したり、利用者の話を聞いて調理したりしている	/	/	◎	
		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)	◎	一人ひとりの嚥下状態を考慮し、個々に適した大きさに刻んだりしている	/	/	/	
		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。	◎	割れたり破損した場合も家族に連絡し家で使っていた物を持ってきてもらっている	/	/	◎	
		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。	◎	同じテーブルについて同じものを食べているので、こぼしそうなものを食べている時には、前もって声をかけたりしている	/	/	◎	
		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。	◎	必ずメニューと配置を伝えている	○	/	◎	
		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。	◎	食事の摂取量は毎回記録されている	/	/	/	
		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。	◎	研修会等で水分摂取が少ない方には食前の水分補給なども取り入れている	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	栄養のバランスを考えて買い物され、台所には栄養の分類表を掲示している	/	/	◎	
		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。	◎	買い物は毎日設定され、新鮮な物を購入し使用している。食器・調理器具の熱殺菌も行われている	/	/	/	
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	研修会等で口腔ケアの取り組みの重要性は理解を求めている	/	/	/	口腔ケアについては、常に職員が気配りし状況を把握しており、食後の歯磨きや義歯の手入れなど毎日行っており、口腔内は常に清潔が保たれるように努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	毎日の口腔ケア実施時に聞き取りも行っている	/	/	◎	
		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。	◎	研修会や勉強会を設けている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後まずは自分で洗浄してもらっている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	夕食後は義歯洗浄剤を使い配慮している	/	/	◎	
		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。	◎	家族の協力を第一とし、どうしても場合はスタッフが引率している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能をもつ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。	◎	傷つけないよう細心の注意を払いながら交換している	/	/	/	排泄パターンを把握しそれに沿って声かけするように努めている。リハビリパンツ、夜間のおむつやポータブルトイレの対応など利用者一人ひとりにあつたケアに取り組んでおり、利用者全員の排泄の自立に向けた支援に努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	関連書籍等を用いて勉強会を実施している	/	/	/	
		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)	◎	排泄パターンは24時間表記によって見やすく整理されている	/	/	/	
		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つた支援を行っている。	◎	トイレ誘導と失禁の関係上パンツ型オムツを使用して対応している	◎	/	◎	
		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。	◎	スタッフ間・医師・訪問看護と関わる職種全ての人で話し合っている	/	/	/	
		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。	◎	排泄チェック表を見て早めの促しを行っている	/	/	/	
		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。	◎	家族・職員の情報を基に適したオムツのタイプを選択するようにしている	/	/	/	
		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。	◎	排泄量・形状の合わせ個々に使用するオムツは違っている	/	/	/	
		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)	◎	食物繊維の多い物、水分・油分など考慮して調理されている	/	/	/	
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つて入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	◎	本人の入浴したい気分を優先し入浴してもらっている	◎	/	◎	入浴は2日に1回となつており、利用者が快適に満足した入浴ができるよう、湯の温度や時間帯など好みに応じた支援に取り組んでいる。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	一人入浴を実施している	/	/	/	
		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。	◎	極力ひとりで頑張ってもらえるように対応している	/	/	/	
		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、無理強ひせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	バイタルチェック時に入浴日を伝え、直前には入りたい気分か確認している	/	/	/	
		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。	◎	入浴後の水分補給には力を入れている	/	/	/	
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜勤者の申し送りで把握している	/	/	/	なるべく薬の量を抑えるため、日中は極力体を動かすよう職員全員が注意を払っているほか、医師の指示を仰ぎながら利用者が安心してゆっくり眠れるよう努めている。
		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。	○	原因を探り誘因を避けるように対応している	/	/	/	
		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。	◎	申し送り等で伝達を密にし対応している	/	/	◎	
		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。	◎	要望に応じている	/	/	/	

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
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。	◎	電話や手紙の要望があればすぐに対応している	/	/	/	
		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。	◎	利用者の思いを伝えられるように援助している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	家族とは常に連絡できるよう話し合いで決まっている	/	/	/	
		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。	◎	いつでも対応している	/	/	/	
		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。	◎	入居時から説明している	/	/	/	
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。	◎	希望者には居室で現金管理も行っている	/	/	/	
		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。	◎	希望者には随時対応している	/	/	/	
		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。	◎	食事の買い物をするスーパー等で利用者も買い物するようにしている	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	希望があればすぐに対応している	/	/	/	
		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。	◎	必要に応じて話して適した方法を提示している	/	/	/	
		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)。	◎	管理者が本人・家族と話し合い同意を得ている	/	/	/	
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。	◎	面会に来られた際に本人の要望を伝え、柔軟な対応出来るよう図っている	○	/	◎	家族の命日に墓参りができるよう職員が同行するなど配慮している。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関掃除・下駄箱の手入れに力を入れ、花等飾り雰囲気づくりを心がけている	◎	◎	◎	掃除がきれいに行き届き、明るくほっとできる空間となっている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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。)	◎	家庭的な雰囲気が醸し出されるよう、穏やかで活気のある環境に努めている。	○	◎	◎	◎ 居間の畳の部屋では三味線演奏ができたり、七夕飾りに願い事を書いてつるすなど、季節感があふれ、広々とした明るい安らげる空間となっている。リビングは職員のさりげない声かけや優しい笑顔に包まれる中、あじさいや花しょうぶも活けられ、利用者は落ち着いてゆったり過ごしている。
		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。	◎	掃除と換気は徹底している	/	/	/	
		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。	○	生活リハビリや自分で動いてもらうことで何かを感じてもらえ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。	◎	利用者全員が気兼ねなく日々を過ごせるように工夫している	/	/	/	
		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。	◎	ドアの開閉・間仕切りのアコーディオンカーテンによって内部が見えない造りになっている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	写真やお位牌を持参され、納得できる環境に整えている	◎	/	/	テレビや衣類、写真など本人にとって大切な宝物が運び込まれ、安心して生活ができる環境である。
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。	◎	生活リハに積極的であり、一人ひとりのレベルに合わせて対応している	/	/	/	利用者が安心して歩けるよう、足元には植木鉢や花などは置かず安全面にも配慮されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	◎	間違えやすい物品にはわかりやすい言葉でラベリングし予防している	/	/	/	
		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)	◎	居室・リビングで活動資材を準備し、生活リハや機能訓練を実施している	/	/	/	
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)	◎	所在不明にならないよう見守りし、常に歩いて行ってしまいそうな方には声をかけ所在確認をしている	◎	◎	◎	年に1~2回研修会をするなど、鍵をかけないケアの重要性については、職員全員が共有している。職員は利用者一人ひとりを常に見守っており、一人で外出した場合は必ず一緒に出かけるなど安全には万全を期している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	話し合いは出来ている	/	/	/	
		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)。	◎	事業所の近所に職員の自宅があり、自治会の協力も得ている	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	フェースシートの活用で状態把握ができています	/	/	/	
		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。	○	単調な記録などで記録に残している	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	看護師に相談の上、かかりつけDr. の指示を仰いでいる	/	/	/	
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。	◎	家族と本人の希望に添っている	◎	/	/	
		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。	◎	家族に理解を得ようと説明しても納得が得られない場合は、かかりつけDr.の協力を得て状態説明している	/	/	/	
		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。	◎	定期受診・臨時の受診もスタッフが出来る限り同行している	/	/	/	
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。	◎	状態説明をした後、文書でもって情報提供している	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	管理者が対応している	/	/	/	
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	かかりつけDrと入院機関の間で連絡がとられている	/	/	/	

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
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。	◎	経過記録や申し送り・引継ぎ等で情報の共有を図り、医師・看護師へ連絡されている	/	/	/	
		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。	◎	かかりつけDrには24時間連絡できるシステムがある	/	/	/	
		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。	◎	24時間の連絡体制があるので、Drの指示も早く早期治療開始が臨める	/	/	/	
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。	◎	看護師の常務と薬剤情報が整理されている	/	/	/	
		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。	◎	3回確認し、配薬時は名前・ラベルを確認し手渡す	/	/	/	
		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。	◎	毎日記録し、排泄や水分量、一般状態の観察を行っている	/	/	/	
		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。	◎	変化時にはDrに報告している	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	電話連絡や面会時に変化した状況説明を行っている	/	/	/	看取り介護指針がありそれに基づき対応しており、職員全員で連携し一致団結し取り組んでいる。職員全体会で家族に思いを話してもらうなど、看取りについて重きを置いており慎重に取り組む姿勢が窺える。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	状態が変化する度、また往診時にDrや医療機関と話し合っている	○	/	◎	
		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を見極めを行っている。	◎	情報の共有や利用者の反応の記録など、できることは無理のないように出来ている	/	/	/	
		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。	◎	家族には事業所で出来る範囲をその都度伝えている	/	/	/	
		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。	◎	Dr・家族・管理者・担当者等が話し合っている	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	声かけ・励まし・気苦労などの有無を観察し寄り添って傾聴している	/	/	/	

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
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。	◎	年間計画に沿って研修会や学習発表を通して学習している	/	/	/	
		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。	◎	マニュアルがある	/	/	/	
		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。	◎	ネットの活用により、情報の共有が進められている	/	/	/	
		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。	◎	予防接種を実施し、地域での感知情報をインターネットより入手している	/	/	/	
		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・マスクの励行をしている	/	/	/	
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、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	利用者に適した内容・時間帯など工夫し、個別にコミュニケーションをとっている	/	/	/	盆踊りやしょうぶの見学、敬老会などに家族は積極的に出席するなど、協力的である。日常生活報告書に写真を添え、担当者が健康状況、生活状況を丁寧に書き添え送っている。また、職員の退職・異動や行事、面会者の情報等についても家族にその都度知らせるなど、いい関係が築けるよう努めているが、面会の家族に対しての場合が多く、今後は、面会のない家族に対しても同様に、連絡を密にすることを期待したい。
		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)	◎	温かいお茶・椅子を準備しており、居室やリビングで談笑されている	/	/	/	
		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)	◎	個人に合わせリハビリや散歩を面会時に行ってもらったりしている	◎	/	◎	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	後見人や家族に毎月1回日常生活報告書を写真入りで送付している	◎	/	◎	
		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内容を把握して報告を行っている。	◎	職員間の情報伝達や管理者に報告している	/	/	/	
		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)	○	資料を必要とする家族に対しては資料を使って説明し、認知症に理解を深めていってもらっている	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	現場スタッフと管理者はよく話し合っている	×	/	◎	
		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)	○	定期的に関催し家族同士の交流は図られている	/	/	/	
		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された対応策を話し合っている。	◎	今のリスク、今後のリスクの想定など情報提供している	/	/	/	
		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。	◎	日常生活報告書を通して助言を求めたり、面会時にもお話ししている	/	/	◎	

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
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。	◎	説明・納得・同意のもと契約に臨んでいる	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	家族とよく話し合い、本人の最善を見出せるよう努めている	/	/	/	
		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)	◎	その都度、改定時は説明し同意を得ている	/	/	/	
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	祭りや小学生の慰問をうけ交流している	/	◎	/	代表者は町内会長を務めているため、行事の情報をきちんと把握し、できる限り参加するよう努めるなど、地域とのつながりは深く心強い。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	地元で買い物をしたり、地域の中で散歩したりしている	/	○	◎	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	挨拶運動実施している	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	近所の方の散歩道になっている	/	/	/	
		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。	○	家庭菜園でできた野菜をいただくことがある	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	近所にお住まいの三味線の先生が来所し演奏してくれる	/	/	/	
		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。	◎	小学生との交流や氏神様の参拝などを行っている	/	/	/	
		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)。	◎	買い物は地元スーパーを使うことで顔見知りの関係になっている	/	/	/	
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。	◎	参加している	x	/	◎	地域の人等との連携は強固で、民生委員等参加者にも恵まれている。会議ではサービス内容や事業所の取組み状況など詳しく報告し、参加者からの質疑等は大切な意見として取扱い、日々のサービス提供に生かしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	できている	/	/	◎	
		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。	◎	できている	/	◎	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加しやすい日程に配慮している	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	毎回公開している	/	/	/	

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。	◎	理念を心に刻み情報の共有に努めている				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	大きく掲示している	○	◎		
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。	○	全体会・ユニット会で自己研鑽に努める				
		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。	◎	全体会では年間計画に沿って研修が進められ、現場に則した学習になっている				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	努力している				
		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)	◎	研修会を紹介し、だれでも参加できるよう回覧している				
		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。	◎	福利厚生を準備している	○	◎	◎	
職員全員がストレスの発散ができるよう懇親会などの場面を確保し、気分転換できるような配慮に努めている。職員全員が健康診断を定期的に受けられるようになっており、職員が健康な状態で業務に励めるようになっている。									
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。	◎	研修会の参加や、独自の勉強会などで学んでいる				
		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。	◎	業務に支障がないならいつでも対応している				
		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。	◎	温もりのある介護を目指し、何でも話し合っ解決の糸口を探っている			◎	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	家庭的な職場なのでストレスはほとんどない				
職員全員が不適切なケアにならないよう心がけ、常に理念を念頭に掲げ支援に努めているが、職員全員が共有するまでには至っていないので、今後は職員のスキルアップ研修等を開催することに期待したい。									
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	勉強会を通じて正しく理解を深めている				
		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。	◎	虐待・身体拘束防止委員会が点検している				
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、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。	◎	精神的・肉体的、いかなる拘束も行わない				
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。	◎	利用者に活用している方がいるので学習した				
		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。	◎	研修や勉強会で利用者の最善を最優先に考えるようにしている				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	◎	連絡を密にとり、意見交換しながら良好な関係を維持している				

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
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。	◎	マニュアルもあるが、研修会で継続することによりスキルの維持を図っている	/	/	/	
		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。	○	研修会を設け身につけ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、事故の一步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。	◎	ヒヤリハット・事故報告書は原本保管し、コピーを各ユニットに配布して対策を講じている	/	/	/	
		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。	◎	過去の報告書も含めて統計的な判断でリスクを回避するよう努めている	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	管理者中心に対応しているが、苦情事例が発生した場合は迅速に内容を開示して検討している	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	速やかに対応している	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	納得していただけるように説明して家族との信頼関係に努めている	/	/	/	
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)	○	ご意見箱を利用したり、認知症・精神疾患の方は、その方の都合のよい時間帯で対応している	/	/	◎	利用者の思いや要望、不安なことを汲み取り、ケアプランに盛り込むなど、日々のケアに生かしている。家族からの希望などは、面会時に聞いたり電話で確認するなど配慮している。管理者と職員の関係は良好で、なんでも話しやすく、職員は安心して業務に集中でき、常に利用者本位の支援を継続している。
		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)	○	ご意見箱を利用したり、電話でも対応している	○	/	◎	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	常に情報提供している	/	/	/	
		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。	◎	労いの声をかけ、職員の悩みを聞いている	/	/	/	
		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。	◎	常に相談に乗っている状態	/	/	◎	
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。	◎	年1回自己評価をしている	/	/	/	運営推進会議や職員会議等において、職員全員で意見交換をしており、改善点等は、納得するまで話し合いサービスの向上を目指し取り組んでいる。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	◎	自己評価を通して事業所としての弱い部分を見いだすようにしている	/	/	/	
		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。	◎	努力している	/	/	/	
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	運営推進会議では評価してもらっている	×	○	◎	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	確認してもらっている	/	/	/	

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
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)	◎	デイサービスと合同で検討されている	/	/	/	自治会広報で防火避難訓練の案内を地域に呼びかけているが、訓練への地域住民の参加者が少ないのは、災害に対する地域住民の関心が低いことが考えられるので、災害訓練に地域住民がより多く参加するような取組みに期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	消防署からの指導を踏まえ訓練している	/	/	/	
		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。	◎	頻繁に行っている	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	避難訓練等には近隣住民の参加も促している	×	×	◎	
		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)	○	地域の防災訓練などにも積極的に参加している	/	/	/	
		51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	家族が参加されている行事の時に簡単な認知症介護講習を行っている	/	
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。	○		民生委員より情報があれば、管理者でもあるケアマネが情報収集に出ている	/	○	◎		
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)	○		同一事業所に開催している	/	/	/		
d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○		受け入れはしている	/	/	/		
e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○		情報収集や情報提供を相互に行っている	/	/	◎		