

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19日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3870105669
事業所名	グループホーム あゆみ
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏 名	高須賀 幸子
自己評価作成日	平成 29年 5月 31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】 1、ありのままを尊重し思いやりを持って共に歩む 2、個々の暮らしと地域との交流 3、安心できる毎日	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 利用者さん一人一人の理解に努め、情報共有した。ホームの行事に地域の方を招いたり、地域の行事に出向き、交流に努めた。馴染みの関係は利用者さんは忘れてしまいが、職員は少しは顔見知り慣れたと思う。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は開設当初より地域との付き合いを大切に考え積極的に地域との交流を行ってきた実績があり、良好な協力関係を築いている。職員は理念に掲げている、利用者がありのままに一人ひとりのペースで安心した生活が送れるよう支援したいと考え、介護計画に反映して実践に努めている。また、利用者と家族の要望に応じて看取りを行う方針をとっており、看護師資格を持つ代表者及び協力医による24時間医療体制を整備して、希望に沿った終末を迎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。	○	希望や意向が理解でき言える方は聞き取りし、把握できるようにとつとめているが、理解できない方はご家族から聞き取るようにしている	◎		◎	職員は会話を大切に考え、何気ない会話の中から利用者の思いや意向を聞き取るよう努めている。思いを表明することが困難な利用者には、日頃の表情やしぐさ等の観察を通して推察するように努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日頃の言動や、行動を見ながら、検討するようにしている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時などに日頃の様子をお伝えする時に確認している。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	センター方式など利用し記録している。				
		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。	○	押し付けなどにならないよう意思を確認している				
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。	○	ご家族からセンター方式シートをお願いするが、分からないと言われる方が多く、書かれない項目が多い。日々の会話の中から把握するようにしている。			○	入居時にセンター方式を活用した記録用紙に記載してもらって情報収集をし、必要に応じて入居前に利用していた介護事業所から情報を得ることもある。
		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。	○	見直し時期にチェックして把握に努めている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日常生活の中から把握するようにしている				
		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・職員のかかわり等)	○	個別に関わりながら把握に努めている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	一人一人の排泄状況や得意なことなども把握しており、スムーズな誘導や、変化に合わせたケアが出来ている。				
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。	○	会議で意見を出し合い検討している。			○	利用者と家族の意向を確認した上で、アセスメントシートに記載された情報をもとに、計画作成担当者を中心として職員が話し合いながら生活課題を検討している。体調の変化や状態の悪化があった場合は、医師や家族を交えて話し合い、ケアの方向性を決めている。
		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。	○	徐々に進行する中でこれから必要なケアは何かを検討している				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	本人のための暮らし方への課題を見つけるようにしている。				
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。	○	生活歴など参考に暮らし方を反映している。				職員は理念を介護計画に反映するよう努めている。ミーティングやサービス担当者会議で話し合い、検討を行っている。
		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。	○	ご本人は分からない方が多いが、ご家族とは話し合いながら作成している。	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	少しでも慣れ親しんだ生活が出来る内容にと努めている				
		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。	○	ご家族の協力は出来るだけ含めるようにしている。				

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
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。	○	ご本人の観察をして必要な声掛けが来ている。	/	/	○	職員は利用者一人ひとりの介護計画の内容を理解し、日々意識しながらケアを行っており、実施した内容を生活記録に記載している。介護計画と生活記録は一緒に閉じられており、日々の暮らしの目標実施状況を当日の勤務者がチェックするようにしている。
		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。	○	記録により状況確認し、適切に出来ているかなど判断している。	/	/	○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	生活記録に記録している	/	/	○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	記録したり申し送りしている。	/	/	○	
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。	◎	3カ月に一度見直ししている。	/	/	◎	事業所では利用者の担当制を取っており、担当職員が中心になってモニタリングを実施している。利用者の状態に変化があった時はその都度、ない場合も3か月に1回介護計画の見直しを行ない、現状に即したものにしているか検討している。また、退院時は病院スタッフと共に話し合い、退院生活にスムーズに移行できるよう努めている。
		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。	○	会議の時に確認をしている	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入退院や、怪我などで状態変化ある時にはご家族も交え話し合いをしている。	/	/	◎	
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。	○	会議と言う場を設けられなくても集まって話し合いを行っている。	/	/	○	毎月行われるサービス担当者会議で介護計画の内容や実施状況について話し合われるほか、日々の申し送り時やミーティング等で検討をしながら介護方針を共有し、チームケアを実践している。会議はより多くの職員が参加できるよう日勤帯で行っており、当日参加できない職員は会議録を読んで内容を確認し、署名している。
		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。	○	担当者が状況を報告し、意見などを出してもらうようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	勤務時間内に時間設定し行っている。	/	/	/	
		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。	◎	会議録を見て内容を確認している。	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	申し送りノートで確認している。	/	/	◎	利用者の状態の変化やケア内容の変更、薬の変更等については、申し送りノートに記載して出勤時に確認し、署名して職員に確実に伝達されるよう工夫している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	業務日誌や申し送りノートで伝えている。	◎	/	/	
(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。	○	ご本人に聞いても分からない方が多く、色々提案して把握することもある。	/	/	/	入居時に利用者の習慣や生活パターンを聴取し、入居後も本人のペースを大切に考えて支援している。起床や就寝の時刻は季節に合わせ、利用者のペースを尊重している。また、来客があった際はゆっくり話しができるよう食事時間をずらす等配慮している。
		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)	○	提案する時には選択肢を用意するなどしている。	/	/	○	
		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。	○	自分で選択する機会を持てるように支援している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)		利用者の状態に合わせて支援している。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	生活歴などから昔の話などが出来る言葉かけなどしている。	/	/	○	
		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。	○	いつも表情には気を付けて見落とさないようにしながら、反応を見るようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	訪室時の声掛けや、トイレ時の声掛けなどは特に気を付けている。	◎	◎	○	職員は優しく声をかけるよう努め、トイレ誘導の際は耳元で声かけをして利用者の誇りを損なうことがないよう留意している。日中居室のドアは閉じていて利用者のプライバシーを守るようにしており、入室時は必ずノックをして声をかけている。個人情報の取り扱いについても遵守され、新入職員には守秘義務を徹底するよう指導している。面会者については、利用者との関係を確認するために、家族会において情報を提供してもらうよう依頼している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	耳の遠い方もおられ、耳元で聞こえる程度の声をときにかけて声掛けしている。			○	
		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。	◎	利用者の様子を確認しながら、時々声掛けし了承して頂くようにしている。				
		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。	◎	必ずノックをして声を掛けてからから入室するようにしている。			◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解し遵守している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	手伝いをして頂いたり教えていただいた時には必ずお礼を言うようにしている。				植物や庭の水遣り、洗濯物干し等、利用者が日々の暮らしの中でできることを行っており、職員は感謝の言葉を返している。また、ごみ箱の折り方等、利用者同士で聞き合って助け合う場面もある。
		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。	○	利用者同士が手伝い合っている時には手出しせず見守っている。				
		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）。	◎	同じテーブルに話が出来方同士の席にしたり、ゲームなどするときには、職員も間に入り、いつもは離れた席の方も参加してもらったりしている。			◎	
		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。	◎	暫く離れてもらったり、職員が間に入ったりして不穏にならないように努めている。				
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。	○	普段の話の中から出てくる名前など、ご家族に確認したりして把握するようにしている。				
		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。	△	ご本人の話もあいまいで、ご家族もあまり知らないと言われる。				
		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。	△	面会に来られることが多く、ご家族と一緒に会いにでかける事がある。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	面会に来られる方は多く、毎週土曜日はホームに子供さんたちが集まり、居室で昼食を摂られる方もいる。				

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)	○	天候や気温などに注意して、外気浴などはしているが、遠出はできていない。	○	△	△	天気の良い日は車いすの利用者も屋外に出て日光浴を行っている。農業を営んでいた利用者は、農作業中の人に声をかけ交流している。庭には桜の樹が植えられており、手作りの桜餅を食べながら花見を楽しみ、さくらんぼの収穫も喜ばれている。利用者の重度化に伴い、以前のように外出することが困難になっているが、職員は家族の協力を得ながら外出ができるよう支援したいと考えており、実現することを期待したい。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	実習生、高校ボランティアなどで実施している事がある。	/	/	/	
		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。	○	外に出ると不穏になる方などは、外に出て様子を見ながら、状態に合わせてすぐ中に入る事もある。	/	/	△	
		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。	△	希望を聞き、対応するが、最近は行けていない。ご家族とも話し合うが、ご本人が拒むこともある。	/	/	/	
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。	○	時々の状態にあわせて対応を考えケアに繋げている。	/	/	/	職員は、利用者が有している力を発揮して活動的に過ごせるよう支援している。重度な利用者については、日中はなるべく離床して過ごせるよう支援している。脳トレーニングにも力を注いでおり、表計算を日課にしている利用者もいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	一人一人の持てる力を日常生活の中で生かせるように支援している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	遠目で見守り、間違いがあってもご本人に分からないように支援している。	◎	/	○	
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。	○	ご家族からの情報を基に把握、実施している	/	/	/	家族から聴取した生活歴や日々の会話の中から把握した利用者の思いを生かして、役割や楽しみが持てるよう支援している。庭にある菜園での野菜の収穫は利用者の楽しみになっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	ご本人の出来る事を活かして過ごせるように取り組んでいる。	◎	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	行事の中で地域との関わりが持てている。	/	/	/	
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。	○	毎日の生活動作の中から把握している。	/	/	/	日中は利用者が選んだ洋服で過ごせるよう支援し、季節に合わない洋服を着ている時は、それとなく声かけをして着替えてもらっている。理美容については2か月に1回来訪する訪問理美容を利用している人が多い。
		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。	○	特に他者が気にならない程度はご本人の意思を尊重している。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	選択肢を用意し、反応を見るなどして支援している。	/	/	/	
		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。	○	事前に分かっている場合にはご家族が洋服をとどけてくれることもある。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさるがカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	洗面所にお連れしたり、さりげない対応を心掛けている。食べこぼしのある方にはタオルを使用している。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	2か月に1度理・美容師の訪問があり、全員利用している。特に決まったところへ行きたいとの本人・家族の希望もない。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	表情などを観察したりして支援している。	/	/	○	

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。	○	ゆっくり楽しみながら召し上がっていただくようにしている。				新鮮な食材を使った手作りの家庭料理にこだわって提供している。調理専任の職員を配置しているため、利用者が食事の準備に関わることはほとんどない。1階ユニットのキッチンで調理を行い、各ユニットで利用者の嚥下状態に合わせて食事形態を変えて配膳している。職員も一緒に食卓を囲み、優しく声をかけながらゆったりと食事介助を行っている様子が印象的である。誕生日には利用者が希望する調理を出し、手作りケーキでお祝いしている。
		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。	×	調理師に一任しているため、下膳程度になっている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	野菜の下ごしらえや、下膳のできる方にはしてもらうこともある。				
		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。	○	契約の時点でご家族より伺い確認している。				
		e	献立づくり際には、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。	○	苦手な物や、アレルギーは事前に聞き取りしており、気を付けている。旬の物を食べながら、昔話もできている。			○	
		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、いんどりや器の工夫等)	○	彩りなどに配慮し、見た目に楽しめる工夫をしている。				
		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。	○	ご本人の使い慣れた物をとお伝えするが、皆さん持ってこられず、ホームで準備している。ご本人に合わせて検討している			○	
		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。	◎	介助したり、配置を変えたり等、一緒に食事しながらさりげなくしている			◎	
		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。	◎	皆さん音や臭いには敏感で、反応があり、その都度楽しみになるような声掛けをしている。	◎		◎	
		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。	○	手を付けずに残そうとする習慣がある為、副菜を1品残されたりするが、少しでも食べていただける様に声掛けしている。				
		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。	◎	食事量が少ししか摂れない方には、栄養剤の処方をして頂いている。水分量はチェック表につけているので、少ない時には好みの飲み物を食間に飲んでもらうなどしている。				
		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。	○	調理師が献立や調理方法などホーム長と検討しながら行っている			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理用具の消毒も毎日実施できている。魚は市場へ行き購入している。				
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。	◎	起床時、1日3回の食後は実施しており、義歯は夕食後に消毒剤に浸けている。				職員は口腔衛生の重要性を認識しており、朝、昼、夕に歯みがき支援を行っている。総義歯使用者は毎晩洗浄剤に浸し、清潔保持に努めている。歯科医の往診があり、利用者は事業所で治療を受けることができ、喜ばれている。歯科医や歯科衛生士による利用者全員の口腔内チェックの実施について、現在検討しているところである。
		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。	○	毎日の口腔ケア時に気を付けてみている。			○	
		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。	×	最近は学べていない				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	声掛けし行ってもらうが、出来ない時には、職員が行う。				
		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)	◎	口腔ケア時に確認している。口腔ケアの拒否がある方は時間をずらせ、トイレに行く機会に行っている。			◎	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	連携の訪問歯科に依頼し、ホームに来ていただき治療等して頂いている。				

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
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。	○	汚染があっても自尊心を傷つけないように声掛けに気を付けている。				重度化が進んでいるが、日中と夜間共にトイレで排泄ができるよう支援している。利用者一人ひとりの排泄状況を記録して排泄パターンを把握し、適宜声かけを行ってトイレに誘導している。尿量や時間帯に応じて状態に合った排泄用品を選択できるよう、職員で話し合って検討している。
		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。	○	水分摂取や動くことに気を付けている。				
		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）	◎	動作や時間の間隔により、誘導している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	日中・夜間で尿量や回数、排便の状況が違い、一人ひとりの状態に合わせて、検討し、実施している。	◎		◎	
		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。	○	看護師に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。	◎	一人一人の排泄状況をチェック表に記録し、確認しながら誘導している。				
		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。	○	ご本人が理解できる方であれば、ご家族も含めて話し合っている。				
		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。	◎	活動の状態や、尿量・時間帯に合わせて使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	○	歩行の声掛けや体操なども行い、水分摂取にも気を付けている。				
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）。	△	曜日・時間帯は職員の配置状況にもよる為、職員で決めている。汚染などで急遽必要な時には対応している。	◎		△	事業所には家庭浴槽と特別浴槽があり、利用者の身体状況に応じて週2回を基本として入浴している。入浴を嫌がる利用者には無理強いせず、時間や日を変えて入浴できるよう支援している。入浴の曜日や時間帯を職員の配置状況等により決めており、今後は、利用者の希望に沿えるような支援を期待したい。
		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。	◎	職員と何気ない会話をしながら、楽しく入れるようにしている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自分で出来るところはして頂き、洗い直しはあるが、体を動かす機会にもなるので、声掛けしながら行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	声掛けの工夫などで入れている。				
		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。	◎	毎朝のバイタルチェック時の状態を確認し見極めている。				
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。	○	夜勤者からの申し送りでも把握できている。				自然な睡眠がとれるよう、日中を活動的に過ごせるよう支援している。現在入眠剤を服用している利用者があるが、医師と相談しながら調整し、歩行状態に影響が及ばないよう考慮している。
		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。	○	日中体を動かしたり、外気浴にでたり、お昼寝時間を調整したりしている。				
		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。	○	夜間の歩行状態などにも関わる為、医師と検討している。			○	
		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。	◎	毎日状態が違うため、様子を見て声掛けし、ご本人意向を聞きながら休んで頂いている。				

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
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。	◎	必要があれば電話を掛ける支援をしたり、手紙はポストに入れたりの支援をしている。				
		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。	◎	促す声掛けをしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	必要に応じ他入居者がいない部屋にお連れして話して頂いている。				
		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。	◎	壁に貼ったり、ご家族が来られた時に伝えている。				
		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。	○	通信の自由は契約時にもお話ししており、ご本人から、年賀状をお出する機会を作り、その後ご家族から年賀状が届くようになった方もいる。				
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。	△	最近はやい物への外出がほとんどない為、新しい職員には理解が出来ていない				
		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。	×	必要な買い物はご家族がしている。				
		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。	△	買い物に行っていたところには、事前にお願ひに行っていたが、今は出かける機会がなくなっている。				
		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。	△	買い物に行ける方の中では、お金を持ってもらい、レジでの支払いもして頂くこともあるが、依存が多く支払いは依頼されるほうが多い。				
		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。	◎	契約時に説明し、事前により物が決まっている時にはご家族に連絡し承りたてている。外出時にも事前に買物の予定がある場合は伝えるようにしている。				
		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）。	○	金銭管理はご家族にしてもらっており、買い物した場合には立て替え払いとしている				
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。	○	受診介助や個別の外出支援など、ご家族の状況に合わせて、必要な時にはスタッフが対応している	◎		○	車いすを使用している利用者が外食や花見に出かけたいと希望する場合は、職員が福祉車輦を運転して付き添い、家族と共に外出ができるよう個別に支援している。
(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。	○	玄関は夜間以外施錠しておらず、出入りは自由になっている。敷地内への入口も夜間はチェーンを掛けるが日中は開けている。トイレを借りに小学生などが来たりする。	◎	◎	○	日中玄関は施錠されておらず、自由に出入りすることができる。広々とした玄関には、観賞用植物や利用者の作品が展示され、利用者の履物の着脱のためのベンチが設置されている。
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。）	○	入居者さんの作品などを飾ったり、敷地内で咲いた花などを活けたりして季節を感じていただける様にしている。	◎	○	○	明るく広々とした共用空間には、対面キッチンがあり、調理の音や匂い、配膳の様子を見ることができる。職員は毎日消毒液を使用して床等を拭き、感染症対策にも役立っている。また、年2回業者による清掃を行っており、清潔で美しい屋内環境が保たれている。壁には利用者が作成したクラフト作品や絵手紙が飾られて季節を感じる事ができる。メダカや金魚の飼育をしており、利用者は成長を楽しみにしている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	特に臭いは気にかけて消臭剤などでの対応もしている。消毒剤で床も毎日拭いている。			◎	
		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。	○	畑に季節の野菜を植えて、収穫したり、さくらんぼを取って食べたりしている。窓からずっと外を眺め、俳句を詠む方もいる。			○	
		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。	◎	居室では寂しいと言われる方もおり、リビングで同じテーブルで話したり、少し離れたソファで過ごされる方もいる。				
		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。	○	見えない位置にあるが、戸をあけるとときには注意している。				

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。	○	なるべく今まで使い慣れた物を持参頂くようにしている。居室の中で置く場所にこだわり気に掛ける方もいる。	◎		○	入居時に家族に自宅にある使い慣れたものを持ってきてもらうよう説明している。居室の壁には家族写真やクラフト作品が飾られ、思い思いに家具を配置して個性的な部屋になっている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下・浴室・トイレなどに手すりの設置、玄関内には椅子を置き座ることができるようにしている。玄関の外にもベンチを置き、外気浴などできるようにしている。			○	車いすを使用する利用者も多く、安全に移動ができるよう整理整頓が行き届き、障害物のない環境になっている。利用者の身体状態に合わせて、浴室に手すりを追加設置する等、利用者の安全に配慮している。
		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。	◎	利用者主体に配置や物品を検討している。				
		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)	○	物品の理解が出来る方には使用しやすい配慮はしている。ポットなどは理解できない方もおり危険なため置いていない。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態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)	◎	玄関の施錠はせず、いつでも出入りできるようにしている。ご家族も面会時間は特に定めず、自由に入れるようにしている。夜間帯のみ施錠している。	◎	◎	◎	職員は施錠することが拘束になることを理解しており、日中玄関は自由に出入りすることができる。玄関及びユニット入り口にチャイムが設置され、職員は見守りを行うことで利用者の安全を確保しており、開設して以来一人で外出して帰れなくなった利用者はいない。
		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。	○	入居時、帰宅願望があり心配と伺っている方も施錠せず見守りで今まで安全に過ごせている。ご家族には拘束になる事も説明している。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関にはセンサーが設置しており、玄関から内部につながる入り口にもチャイムがついている。出入りは、音と窓から目視で確認できるようにしている。				
(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。	○	会議の際に報告し、確認している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝バイタルチェックを行い、異常があれば看護師に連絡して指示を仰いだり、再検したりして異常の早期発見に努めている。記録もその都度行い、必要な方には1日3回定期的に測定する方もいる。				
		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。	◎	異常があれば、看護師から連携医に連絡し指示を頂いている。受診の必要があれば、連携医へ受診している。入院の必要な時には、紹介いただいている。				
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。	○	契約時に連携医療機関についての説明などしており、受診についての希望は伺って支援している。	◎			
		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。	◎	月2回の往診と、急に受信が必要になった時には、職員にて受診介助している。				
		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。	○	突発的な受診の時にはご家族に連絡し、受診後結果も報告している。事前に受診が分かっている場合には、ご家族の同行があるのか等相談し、確認している。				
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。	◎	独自の情報提供書(経過表)を作成し提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院関係者との連携を取り、早期退院となるよう、ご家族とも相談するように努めている。				
		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。	◎	利用者の情報提供など必ず行い、入院した場合にも訪問し、状態確認するようにしている。				

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
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。	◎	毎日の申し送り時や、日中体調変化があった時等、看護師に適宜報告している。休みの日も連絡が出来る体制である。				
		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。	○	協力医療機関は24時間体制ではないが、ホームの看護師は夜間もオンコールで対応できる。				
		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。	○	看護師から、協力医療機関への状態報告や相談などで、指示を仰ぎ、早期発見、治療に繋げている。				
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。	○	一人ひとりのお薬情報に目を通し、理解するようにしている。処方の変更になった時等特に気を付けている。				
		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。	○	看護師が1週間分を薬ケースに入れており、内服時には、ケースを持参し、曜日・時間・飲み残しがないかなどその都度、確認をしている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬の変更があった時等特に注意して様子を見ている。				
		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。	○	調剤薬局にも情報提供している。				
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。	○	契約時に一度説明をしているが、重度の状態になり検討の時期が来た時には医師を交え話し合いをしている。				これまで5名の方の看取りを経験している。状態の変化があった時や、重度化した場合はその都度医師を交えて話し合い、看護師資格を持つ代表者及び協力医による24時間医療体制が整備され、看取り後も振り返りの機会を持ち、経験を生かしながら看取りケアを実践している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	○	ご家族の意向など伺い、方針を決定し共有している。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方の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。	○	看護師と相談しながら、対応の検討をしている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	ご家族の希望を伺いながら、出来る事・出来ないことはしっかり伝えご家族の理解を得るようにしている。				
		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。	○	ご家族の意向の変化などにも対応しながら、医療との連携を取り対応している。				
		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)	○	ご家族の精神面のサポートが出来る様ゆつくりと話を聴くようにしている。				

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
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。	△	流行に合わせて、会議などで予防策や対策の話はするが、定期的に学ぶ機会が持てていない。				
		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。	△	対応の取り決め等はしているが、日頃からの訓練は出来ていない。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	送られてくる情報などは目を通し、職員へ発信している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域の情報により利用者やご家族の対応策を検討している。				
		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。	○	玄関にマスク・消毒剤を置いており、玄関の張り紙やご家族へのお知らせの文書も送っている。				
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。	◎	日頃からスキンシップ、会話を心掛けており、相手の気持ちを理解できるよう心がけている。				職員は家族との関係を良好に保ち、共に利用者を支えたいと考えており、日頃より連絡を密にとるよう心がけている。家族が来訪しやすい雰囲気づくりに努め、面会時には声をかけて利用者の状況を伝えると共に要望をたずねるようにしている。家族が来訪する機会を増やすため、利用料支払いは月1回来訪する方法をとっているほか、毎月事業所便りを発行し担当者がコメントを添えて発送し利用者の様子を伝えている。夏祭りやクリスマス会は家族に案内して共に楽しんでもらっている。家族会を年2回開催しているが、参加家族に限られるなどの課題があるため、今後は家族全員が参加し交流でき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）	◎	面会時には、居室や相談室・リビング等、ご家族、利用者が居心地の良い場所で過ごして頂けるよう配慮している。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。（食事づくり、散歩、外出、行事等）	○	大きな行事にはご家族も招待し、一緒に参加して頂くようにしている。	◎		○	
		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）	○	月に1回 あゆみだよりに皆さんの写真を入れて作成し、1か月の様子をお知らせしている。又、なかなか会えないご家族の面会時には、写真をとり居室に貼ったりしている。	◎		○	
		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。	○	面会時には声を掛け、和やかに普段の様子など伝えたり、こちらの知りたいことを質問したりして、互いの情報交換をしている。				
		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）	○	面会時に認知症の今の状態を目にして驚かれるご家族などにも、状態説明と同時に、職員の対応方法など伝え安心して頂けるようにしている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。（行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等）	○	年2回の家族会で報告しており、ご意見を頂いたり、ご協力いただいている	○		△	
		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）	○	夏祭り・クリスマス会・家族会にご家族に交流して頂いているが、参加される方はほぼ決まっており、その方々は顔見知りだが、すべてのご家族が交流出来ているとは言えない。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	拘束や抑制のないように生活して頂くためにはリスクもあるため、説明しご理解いただくように努めている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来訪時には必ず声掛けし、最近の様子などもお話している。心配事などもお聞きするようにしている。話しやすい関係作りにも努めている。			○	

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	
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。	◎	内容の変更がある時には、文書で同意を得ている。					
		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。	◎	契約時に必ず説明を行い、理解できたかどうかの確認もしている。退去先への情報提供もしている。					
		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）	◎	介護保険上の料金の変更も文書にして同意を得ている。					
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。	◎	設立前より、話し合いを持ち、理解いただいている。			○	開設当初より地域との付き合いを大切に考え、積極的に地域との交流を行い、良好な協力関係を築いているが、町内会等地域行事への参加が少ないため、今後は積極的に行事等に参加し、地域との交流を深めることを期待したい。	
		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）	○	町内会などの行事への参加は出来る限りしている。			○		△
		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。	×	ホームの存在はわかっているが、普段の見守りや支援はない					
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	トイレを借りに来ることはある。					
		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。	△	周りに家がなく、立ち寄ってもらう事は無いが、散歩中の方とのあいさつ程度はある					
		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）	○	夏祭りやクリスマス会等、協力いただいている。					
		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。	○	地域の行事を楽しみにして参加されたりしている。					
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	○	理美容店の協力で月2回散髪をして頂いている。					
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。	○	町内会・民生委員・地域の方等が参加している。	○			△	運営推進会議は町内会役員や民生委員、いきいきサロン代表者、行政関係者の出席を得て2か月に1回開催しており、職員が話し合ってテーマを決め協議をおこなっている。避難訓練や介護ロボットの導入、感染症対策等について話し合い相互理解や協力関係を深めている。事業所で避難訓練を実施する際、町内会より地区防災士の参加申し出があり、実施する計画である。日程調整が困難であるという課題を持っているが、運営推進会議に家族や利用者が参加して意見を述べたり、地域の人々との協力関係について知る場として運営されることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	○	外部評価の後に報告をしている。				○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	ご意見を頂き、サービス向上に取り組んでいる。			◎	○	
		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。	△	日程・時間帯についてはご家族と他出席者との調整がうまくいかず、ご家族も仕事との関係で参加出来ないとの結論となり、ご家族の参加はできていない。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	玄関に置きいつでも見れるようにしている。					

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	常に意識して取り組んでいる。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	玄関、リビングにも掲げている。	○	○		
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。	◎	費用負担もあり、取り組んでくれている。				代表者は、職員が働きやすいような職場環境の整備には日頃から取り組んでおり、職員からの要望には即対応するなど配慮している。また、管理者と職員は人間関係等悩みごとは気軽に話せるような関係が築けており、職員は安心して業務に励むことができる。
		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。	○	個々のレベルに合わせて行うようにしている。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	個々の勤務状況等について評価し給与の改善や環境整備などしてくれている。				
		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)	○	出来る限り参加し、交流を持ったりしている。				
		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。	◎	職員の意見を聞き、改善出来る事は早急に改善してくれている。	◎	○	◎	
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。	◎	勉強会などを通して理解できている				随時勉強会を開催して、虐待にあたる不適切なケアについて、具体的に示して理解できるよう職員を指導している。管理者は言葉遣いも大切であると考えており、不適切な声かけに気づいた時はその都度注意して改善につなげている。
		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。	◎	きずいたことはすぐ伝えるようにしている。				
		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。	◎	日頃から利用者に対して不適切なケアが行われていないか、傷等の確認など注意を払っている。対応方法も理解している。			◎	
		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。	◎	利用者に対する言葉使いなどで現れる事もあり、注意してみている。				
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。	◎	会議等で話し合って理解している。				
		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。	◎	契約時にも説明し、状態により話し合いが必要となった時にも説明している。				
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	取り組み及びリスクも話し、理解いただくようにしている。				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	○	内容が難しい為、十分にとなると理解は難しいとおもわれる。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	該当者がいない				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	昨年11月までは該当者がおり、司法書士との連携を取っていた。現在は該当者もなく、相談等もない為、機会がない。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルは周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的には出来ていないが看護師に指導を受けている。				
		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。	○	職員間で共有し、再発に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	会議の時等に最近の状態を検討し、リスクについての話し合いを持っている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	理解し対応している				
		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。	◎	対応できている。				
		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。	○	すぐに回答できることはすぐ伝え、対応策の検討が必要な場合には、早急に検討し伝えるようにしている。				
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）	○	個別に普段の会話などから読み取るようにしている。			○	家族面会時や家族アンケートの実施をとおして利用者や家族の意見や要望を聞き取るよう努めている。苦情があった場合には苦情対応の仕組みがあり、対応した結果を家族に返している。また、職員は管理者になんとも言える関係にあると感じており、意見や提案をしている。事業所では人事考課制度があり、年2回面談をとおして、個人目標の評価を実施して職員のレベルアップにつなげている。
		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）	○	相談窓口の設置もあり、個別でも面会時などに要望などないか伺ったりしている。	◎		○	
		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。	○	公的窓口などは、お知らせすることがある。				
		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。	◎	代表者が看護師として勤務しているため、いつでも聞くことが出来る。				
		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。	○	職員の意見を聞き、良い意味での意見の相違にきずかされたりして、良い機会となっている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	自分たちの行っているサービスが適切かどうかを見極める良い機会となっている。				各ユニット毎に職員が分担して話し合って作成したものを管理者がまとめ、自己評価表を作成している。職員は1年間の活動を振り返り、到達点や課題を明確にする機会になっていると実感しており、外部評価結果は運営推進委員会に報告してより多くの人々の意見を参考にステップアップに努めている。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	◎	評価の内容全てを全員が把握しているとは限らず、良い学習の機会になる。				
		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。	◎	取り組むべき課題が見つかる為、目標が出来励みになる。				
		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。	○	色々なご意見を頂くようにしている。	○	○	○	
		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)	○	周知できている。				年2回避難訓練を実施する他、2年に1回開催される地区防災訓練に利用者と職員が参加して実際に避難行動を行い、避難所での課題を認識して改善につなげている。運営推進会議では地区防災士との協力体制について協議し、訓練実施を計画する等地区住民との協働が進んでいる。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	セコム・消防及び自主訓練の年3回実施している。				
		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。	○	担当者が定期的に行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	運営推進会議で話し合ったり、合同訓練の際の会議への参加などしている。	○	○	○	
		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)	◎	2年に1度地域の合同訓練があり利用者と共に参加している。				
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)	×	現在はできていない				事業所は認知症ケアの優れた実践の蓄積があり、今後もあらゆる機会をとらえて認知症の正しい理解の啓発のため活躍することを期待したい。また、インターネット等を活用して事業所の広報活動を積極的に行なうことに期待したい。
		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。	△	相談に来られる方には支援している。		△	△	
		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)	×	できていない				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	城南高校の実習受け入れを毎年している。他企業の依頼も受け入れている。				
		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)	○	地域包括支援センター、地域のGHと協同で勉強会を実施している。			△	

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8番15号
訪問調査日	平成29年6月19日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3870105669
事業所名	グループホーム あゆみ
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏 名	池内 健
自己評価作成日	平成 29年 5月 31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】 ・ありのままを尊重し思いやりを持って共に歩む。 ・個々の暮らしと地域との交流 ・安心できる毎日	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・入居者さん一人ひとりを理解できるよう、職員への情報提供を徹底する。 又、地域との交流の機会には職員の参加を促し、地域の方と入居者さん・職員共に馴染みの関係作りをする。 ・職員に対して日々の記録や事前情報、話し合いの中で情報提供し共有している。地域の交流に関しては夏祭りやクリスマスにて交流があるものの地域行事に参加できていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は開設当初より地域との付き合いを大切に考え積極的に地域との交流を行ってきた実績があり、良好な協力関係を築いている。職員は理念に掲げている、利用者がありのままに一人ひとりのペースで安心した生活が送れるよう支援したいと考え、介護計画に反映して実践に努めている。また、利用者と家族の要望に応じて看取りを行う方針をとっており、看護師資格を持つ代表者及び協力医による24時間医療体制を整備して、希望に沿った終末を迎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。	◎	アセスメントシートで本人の希望やしたいこと等を把握している。	◎		◎	職員は会話を大切に考え、何気ない会話の中から利用者の思いや意向を聞き取るよう努めている。思いを表明することが困難な利用者には、日頃の表情やしぐさ等の観察を通して推察するように努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	話す事が出来ない入居者に対しては表情や何をしたら喜ぶのかを考えて行っている。				
		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。	○	家族さんの面会時に最近よく話している事などから何を訴えてきているかを話し合ったりする。				
		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。	◎	アセスメントシートに記録し担当者会議で話している。				
		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。	○	会話の中や行動から考えなどを把握するようにしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	家族さんから事前情報は聞いている。入所時からは日々の記録や担当者会議にて話される。			◎	入居時にセンター方式を活用した記録用紙に記載してもらって情報収集をし、必要に応じて入居前に利用していた介護事業所から情報を得ることもある。
		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。	○	脳トレやレクなどで何が得意で苦手なのか。日常動作の中でどのぐらい動けるのか確認している。				
		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。	◎	1日の中でどの時間で不穏になるかなど、反応は記録している。				
		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・職員のかかわり等)	◎	精神的に不安定になる人がいるので要因については注意して職員全員で把握するようにしている。				
		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。	◎	入居者それぞれに日々のリズム、変化を記録し把握している。				
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。	○	危険な行動などはなぜその行動をしたのかを考え対応策を考えている。			◎	利用者と家族の意向を確認した上で、アセスメントシートに記載された情報をもとに、計画作成担当者を中心として職員が話し合いながら生活課題を検討している。体調の変化や状態の悪化があった場合は、医師や家族を交えて話し合い、ケアの方向性を決めている。
		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。	○	本人の状態などを見て脳トレや筋トレを行い次に繋がる支援を考えている。				
		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。	○	入居者の出来ることを維持したり向上できるように考えている。				
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。	△	自分のことが話せる人は反映しており、話せない人や理解できない人は職員、家族と一緒に考えている。				職員は理念を介護計画に反映するよう努めている。ミーティングやサービス担当者会議で話し合い、検討を行っている。
		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。	◎	家族さんの希望を聞いており、本人の希望に合わせて作成している。	○		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	壁やタンスの上に写真や好きな物を置いてもらい、いつでも見えるようにしている。				
		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。	○	受診など、家族の協力もしていただく体制がある。				

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。	○	申し送りノートで計画の内容、変更点など把握できるようにしている。	/	/	○	職員は利用者一人ひとりの介護計画の内容を理解し、日々意識しながらケアを行っており、実施した内容を生活記録に記載している。介護計画と生活記録は一緒に閉じられており、日々の暮らしの目標実施状況を当日の勤務者がチェックするようにしている。
		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。	○	毎日ケアの内容を記録し毎週評価し状況の確認をしている。	/	/	◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	生活記録の中に具体的な内容を個別に記録している。	/	/	○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	申し送りで伝達しており、申し送りノートで共有できるようにしている。	/	/	○	
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。	◎	本人の身体の状態に変化があった時などは変更している。	/	/	◎	事業所では利用者の担当制を取っており、担当職員が中心になってモニタリングを実施している。利用者の状態に変化があった時はその都度、ない場合も3か月に1回介護計画の見直しを行ない、現状に即したものになっているか検討している。また、退院時は病院スタッフと共に話し合い、退院生活にスムーズに移行できるよう努めている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月評価をし現状確認を行っている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	変化に合わせた計画の変更を行っている。	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	担当者会議にて3か月に1回話し合うが状況によっては担当者会議にてすぐに話すことがある。	/	/	○	毎月行われるサービス担当者会議で介護計画の内容や実施状況について話し合われるほか、日々の申し送り時やミーティング等で検討をしながら介護方針を共有し、チームケアを実践している。会議はより多くの職員が参加できるよう日勤帯で行っており、当日参加できない職員は会議録を読んで内容を確認し、署名している。
		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。	△	担当者の話のあとに意見交換が行われている。	/	/	/	
		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。	○	分かり易いように開催日が決まっている。	/	/	/	
		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。	○	記録がしてあり後で見るようになっている。	/	/	◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りやノートで共有するようにしている。	/	/	◎	利用者の状態の変化やケア内容の変更、薬の変更等については、申し送りノートに記載して出勤時に確認し、署名して職員に確実に伝達されるよう工夫している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りやノートで読んだらサインするようになっている。	◎	/	/	
(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。	○	その日の気持ちとか、したいことを聞いている。	/	/	/	入居時に利用者の習慣や生活パターンを聴取し、入居後も本人のペースを大切に考えて支援している。起床や就寝の時刻は季節に合わせ、利用者のペースを尊重している。また、来客があった際はゆっくり話しができるよう食事時間をずらす等配慮している。
		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)	○	脳トレでは自分のしたい問題を選んでもらっている。	/	/	○	
		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。	○	本人の希望に合わせて今できることやしたいことをしてもらっている。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に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)	△	食事の時間などは決めており、ゆっくり食べられるようになっている。また、個人のタイミングで出すようにしている。	/	/	/	
		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。	○	入居者の表情や行動に合わせた声掛けをしている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や顔色、しぐさなど、その人の反応を見ながら支援している。	/	/	/	

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。	○	入居者の性格やデリケートな問題は1人の時または自室で話すようにしている。	◎	◎	○	職員は優しく声をかけるよう努め、トイレ誘導の際は耳元で声かけをして利用者の誇りを損なうことがないよう留意している。日中居室のドアは閉じていて利用者のプライバシーを守るようにしており、入室時は必ずノックをして声をかけている。個人情報の取り扱いについても遵守され、新入職員には守秘義務を徹底するよう指導している。面会者については、利用者との関係を確認するために、家族会において情報を提供してもらうよう依頼している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	利用者一人ひとりに合った声かけ、言葉使いをするように心掛けている。	/	/	○	
		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。	◎	外から見えないようプライバシーに配慮している。	/	/	/	
		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。	○	部屋にいらっしゃる時はノックしたり、声掛けをして入室している。	/	/	◎	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	勉強会にて勉強しており写真やデータの取り扱いには気をつけている。	/	/	/	
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。	◎	本人に出来ることをしてもらい生活の中のできることの役割を決め助け合えるようにしている。	/	/	/	植物や庭の水遣り、洗濯物干し等、利用者が日々の暮らしの中でできることを行っており、職員は感謝の言葉を返している。また、ごみ箱の折り方等、利用者同士で聞き合って助け合う場面もある。
		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。	○	病気の為できない人もいるができるだけみんなで出来ることはみんなでしている。	/	/	/	
		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）。	○	関係を把握しているが相性が悪くトラブルや依存関係になってしまうことがあるので、その都度職員が間に入っている。	/	/	◎	
		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。	◎	入居者同士では解決することができないので職員が中にはいり対応している。	/	/	/	
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。	○	事前情報があり把握している	/	/	/	
		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。	○	家族さん情報と本人からの話で把握している。	/	/	/	
		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。	△	近くの地域の人は地域行事に参加することがあるがその他の人は来ていない。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	面会時には話しやすいような環境を作っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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）	○	外出時は人数の多い日になっている。	○	△	○	天気の良い日は車いすの利用者も屋外に出て日光浴を行っている。農業を営んでいた利用者は、農作業中の人に声をかけ交流している。庭には桜の樹が植えられており、手作りの桜餅を食べながら花見を楽しみ、さくらんぼの収穫も喜ばれている。利用者の重度化に伴い、以前のように外出することが困難になっているが、職員は家族の協力を得ながら外出ができるよう支援したいと考えており、実現することを期待したい。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	家族さんや地域の方との話しが出来ていない。	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	天気のいい日は日向ぼっこをしている。	/	/	○	
		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。	△	ご家族対応でしていただいている方もいる。	/	/	/	
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。	○	状態の変化や感情の変化があった時は記録に残し対応できるように話し合っている。	/	/	/	職員は、利用者が有している力を発揮して活動的に過ごせるよう支援している。重度な利用者については、日中はなるべく離床して過ごせるよう支援している。脳トレーニングにも力を注いでおり、表計算を日課にしている利用者もいる。
		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。	○	脳トレや筋トレなど入居者に合わせたものをしている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。（場面づくり、環境づくり等）	○	職員と一緒にしてから徐々に1人で出来るようにしていく。	◎	/	○	
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。	○	入居者の表情や感情を見て何をしている時が落ち着いているのか把握している。	/	/	/	家族から聴取した生活歴や日々の会話の中から把握した利用者の思いを生かして、役割や楽しみが持てるよう支援している。庭にある菜園での野菜の収穫は利用者の楽しみになっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	本人が出来ることをしてもらっている。	◎	○	○	
		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。	○	行事の中で地域との関わりが持てている。	/	/	/	
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。	○	本人の好きな色などを把握し服を選ぶときに使用している。	/	/	/	日中は利用者が選んだ洋服で過ごせるよう支援し、季節に合わない洋服を着ている時は、それとなく声かけをして着替えてもらっている。理美容については2か月に1回来訪する訪問理美容を利用している人が多い。
		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。	○	自分で出来る人は自分の好みに出来るがあとは職員がきめてしまう。	/	/	/	
		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。	○	職員との話し合いの中で決めていく。	/	/	/	
		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。	△	動きやすい服装や季節に合わせた服装にしてしまう。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさう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）	○	洗面所などで声掛けをするようにしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	いけていない。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	パジャマのままではなく服に着替えている。	/	/	◎	

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
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。	○	食べる量が少ない人がいるので話し合っている。				新鮮な食材を使った手作りの家庭料理にこだわって提供している。調理専任の職員を配置しているため、利用者が食事の準備に関わることはほとんどない。1階ユニットのキッチンで調理を行い、各ユニットで利用者の嚥下状態に合わせて食事形態を変えて配膳している。職員も一緒に食卓を囲み、優しく声をかけながらゆったりと食事介助を行っている様子が印象的である。誕生日には利用者が希望する調理を出し、手作りケーキでお祝いしている。
		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。	×	職員が行っている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	×	職員が行っている。出来る入居者がいない。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	事前情報から把握している。				
		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。	◎	季節に合わせた食事やデザートがある。			○	
		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、いんどりや器の工夫等）	○	食物繊維がとれる食事になっているが入居者の状態に合わせてミキサー食やゼリー食にしている。				
		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。	○	箸や湯飲みは本人の決まった物を使用している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	職員も一緒に食べながら見守りをしている。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	食事の時に声掛けしながら行っている。	◎		◎	
		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。	◎	記録し把握している。				
		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。	◎	声掛けの方法や種類など工夫をしている。				
		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。	△	アドバイスは受けていない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	消毒や管理を徹底している。				
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。	◎	理解している。				職員は口腔衛生の重要性を認識しており、朝、昼、夕に歯みがき支援を行っている。総義歯使用者は毎晩洗浄剤に浸し、清潔保持に努めている。歯科医の往診があり、利用者は事業所で治療を受けることができ、喜ばれている。歯科医や歯科衛生士による利用者全員の口腔内チェックの実施について、現在検討しているところである。
		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。	△	虫歯まで把握していない。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	教えても本人の仕方に戻ってしまう。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	声掛けや洗浄の管理をしている。				
		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）	◎	義歯の管理は職員が行い歯磨きやうがいはしてもらっている。出来ないことは職員が行っている。			◎	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	痛みの訴えや不具合が起きると歯医者に電話をして来てもらっている。				

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
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。	○	オムツや紙パンツを使用している人が多く話し合いをしている。				重度化が進んでいるが、日中と夜間共にトイレで排泄ができるよう支援している。利用者一人ひとりの排泄状況を記録して排泄パターンを把握し、適宜声かけを行ってトイレに誘導している。尿量や時間帯に応じて状態に合った排泄用品を選択できるよう、職員で話し合って検討している。
		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。	○	便秘になりやすい人がいるので水分の量や食事の量について話し合っている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	記録に残し把握している。				
		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。	○	入居者の状況に合わせて変更している。	◎		◎	
		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。	○	食事量や水分量、運動量を気にしている。				
		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。	○	入居者の行動やしぐさで声を掛けるようにしている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	△	パットは尿量など考えて職員が決めている。おむつやリハパンに変更する時は家族さんと話し合い決めている。				
		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。	○	夜間のみオムツなど使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	歩ける人には歩行練習などを取り入れ排便を促している。				
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)。	△	職員の都合で決めている。	◎		○	事業所には家庭浴槽と特別浴槽があり、利用者の身体状況に応じて週2回を基本として入浴している。入浴を嫌がる利用者には無理強いせず、時間や日を変えて入浴できるよう支援している。入浴の曜日や時間帯を職員の配置状況等により決めており、今後は、利用者の希望に沿えるような支援を期待したい。
		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。	○	一人ひとりの身体状況に合わせ。会話しながら気分良く入浴している。				
		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。	○	洗うなど出来ることはしてもらっている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	時間や日にちを変更したり職員を変えて対応している。				
		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。	○	検温の結果や顔色で健康状態の確認をしており、入浴後は水分摂取を行い様子を見ている。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間の様子を記録しており把握している。				自然な睡眠がとれるよう、日中を活動的に過ごせるよう支援している。現在入眠剤を服用している利用者があるが、医師と相談しながら調整し、歩行状態に影響が及ばないよう考慮している。
		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。	○	昼寝の時間を減らしたりして対応している。				
		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。	○	日中のリズムや状態を記録し検討後、医師に相談する。			◎	
		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。	◎	自分の居室で休んでもらうようにしている。				

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
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	電話を使用できる入居者の訴えがあれば電話をすることができる。手紙も出すことができる。				
		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。	○	職員が出来ない部分は介助している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	配慮できていない。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	毎年の年賀状をスタッフと作成しご家族へ送っている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	面会に来てくれる家族さんが多い。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	所持しないようにしている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	外出行事の時などに行っている。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	行えていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	買い物にいった時に使うようにしている。				
		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。	○	家族さんと話し合っている。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。（預り金規程、出納帳の確認等）。	○	了解得ている。				
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。	○	状況に合わせて対応するようにしている。	◎		○	車いすを使用している利用者が外食や花見に出かけたいと希望する場合は、職員が福祉車両を運転して付き添い、家族と共に外出ができるよう個別に支援している。
(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。	○	玄関周り花などを置いてある。	◎	◎	◎	日中玄関は施錠されておらず、自由に入出入りすることができる。広々とした玄関には、観賞用植物や利用者の作品が展示され、利用者の履物の着脱のためのベンチが設置されている。
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。）	○	廊下には季節に合わせたクラフトを付けたりしている。	◎	○	◎	明るく広々とした共用空間には、対面キッチンがあり、調理の音や匂い、配膳の様子を見ることができる。職員は毎日消毒液を使用して床等を拭き、感染症対策にも役立てている。また、年2回業者による清掃を行っており、清潔で美しい屋内環境が保たれている。壁には利用者が作成したクラフト作品や絵手紙が飾られて季節を感じることができる。メダカや金魚の飼育をしており、利用者は成長を楽しみにしている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	消臭剤などを使用して気を付けている。			◎	
		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。	○	季節に合わせた食事や行事、花を飾っている。			◎	
		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。	○	相性を考えて席を決めている。居室で過ごせるようにしている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	しっかり閉じるようにしている。				

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
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。	◎	タンスの上などに好きな物を飾っている。	◎		◎	入居時に家族に自宅にある使い慣れたものを持ってきてもらうよう説明している。居室の壁には家族写真やクラフト作品が飾られ、思い思いに家具を配置して個性的な部屋になっている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	歩ける入居者にとって生活の中で歩行練習が出来るようになっている。				車いすを使用する利用者も多く、安全に移動ができるよう整理整頓が行き届き、障害物のない環境になっている。利用者の身体状態に合わせて、浴室に手すりを追加設置する等、利用者の安全に配慮している。
		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。	○	不安や混乱が起きた物は報告しのけるようにする。				
		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)	◎	家族さんに居室においてもらうようにしている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	理解しており鍵をかけることはない。	◎	◎	◎	職員は施錠することが拘束になることを理解しており、日中玄関は自由に入出入りすることができる。玄関及びユニット入り口にチャイムが設置され、職員は見守りを行うことで利用者の安全を確保しており、開設して以来一人で外出して帰れなくなった利用者はいない。
		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。	△	施錠を望む家族さんが来たら話し合いをする。				
		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)。	◎	行動パターンの把握をするので対応できる。				
(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。	◎	入所時に報告する。				
		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。	◎	いつもと違う変化や異常は記録し相談している。				
		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。	○	往診時に気になることは聞くようにしている。				
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。	◎	かかりつけ医もいるが家族さんの希望する医療機関に受診できる。	◎			
		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。	○	家族さんに相談し希望する医師に受診することは出来る。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受信時にはその都度連絡、結果を相談している。				
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。	◎	家族さんに理解してもらい情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院時の状態などを情報交換をして、早期に退院できるように家族さんと話している。				
		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。	○	NSが主に連携をとって対応している。				

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
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。	◎	ホーム長に相談している。				
		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。	◎	いつでも相談できる。				
		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。	○	2週間ごとの往診や定期的健康診断などを行っている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	△	どんな薬を飲んでいるかは知っているが詳しくは知らないがわからない時は看護師に相談している。				
		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。	○	職員が名前のいれたケースに1週間分入れ管理し確実に飲ませるようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用（周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等）がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬の変更時は数日感情の変化や食事量の変化や体調の変化を注意して観察している。				
		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。	○	受診時や往診時、変化時は伝えるようにしている。検査が必要な時などは家族さんに報告相談する。				
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。	◎	家族さんと話し合いをもち、主治医とも相談して方針を決め共有している。				これまで5名の方の看取りを経験している。状態の変化があった時や、重度化した場合はその都度医師を交えて話し合い、看護師資格を持つ代表者及び協力医による24時間医療体制が整備され、看取り後も振り返りの機会を持ち、経験を生かしながら看取りケアを実践している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	○	家族さんと医師で話し合い方針を共有している。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の方の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員にも負担が多い時期なのでサポートしながら進めていく。				
		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。	○	医師と職員、家族さんで十分に説明し話し合って理解を深めている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	変化に備え、その都度カンファレンスを行い検討し準備を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	いつでも来れるようにし大切時間を過ごしてもらう。家族さんの心の支えになれるように寄り添う。				

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。	○	適格事項、職員会議で勉強している。				
		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。	○	訓練は行っていないが手順にそった対応が守れるように準備してある。				
		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。	○	送られてくる情報などを確認して新しい情報を入手している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	ニュースなどで流行次第対応するが日頃よりマスク、手洗いは実施している。				
		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。	○	アルコール消毒やマスクなどするようになっている。訪問者も必ず手洗いマスクをしてもらっている。				
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。	○	一緒に行事に参加してもらうように声掛けをしている。				職員は家族との関係を良好に保ち、共に利用者を支えたいと考えており、日頃より連絡を密にとるよう心がけている。家族が来訪しやすい雰囲気づくりに努め、面会時には声をかけて利用者の状況を伝えると共に要望をたずねるようにしている。家族が来訪する機会を増やすため、利用料支払いは月1回来訪する方法をとっているほか、毎月事業所便りを発行し担当者がコメントを添えて発送し利用者の様子を伝えている。夏祭りやクリスマス会は家族に案内して共に楽しんでもらっている。家族会を年2回開催しているが、参加家族に限られるなどの課題があるため、今後は家族全員が参加し交流でき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）	○	壁に写真やクラフトを貼り話しやすい環境を作っている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。（食事づくり、散歩、外出、行事等）	◎	外出時や行事の時に連絡し、一緒に過ごす機会を作っている。	◎		◎	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。（「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等）	○	あゆみ便りを毎月送り日頃の様子を見てもらい、来訪時は様子を説明するようになっている。	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	○	家族会などでゆっくり話せる機会を作っている。面会時などでも個別に話す時間をとっている。				
		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）	○	面会時や日頃の話をしながら、少しでも家族さんと会話できるように説明したり働きかけをしている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。（行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等）	○	家族会や便りで行事などの報告をしている。	○		◎	
		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）	○	家族会や行事などで話せる機会を持てるように参加の呼びかけをしている。				
		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。	○	入居者の状態に変化があり介助の方法を変更する時などは家族さんに説明し理解を得る。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来訪時の声掛けをして話してもらえるように環境を作るようにしている。			◎	

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
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。	◎	変更時は家族さん説明して理解してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	家族さんにしっかり説明し納得していただいて退居していただく。	/	/	/	
		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）	◎	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。	○	夏祭りなどの行事で地域との交流がある。	/	○	/	開設当初より地域との付き合いを大切に考え、積極的に地域との交流を行い、良好な協力関係を築いているが、町内会等地域行事への参加が少ないため、今後は積極的に行事等に参加し、地域との交流を深めることを期待したい。
		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）	○	盆踊りなどに参加したり夏祭りでサロンとのかかわりがある。	/	○	◎	
		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。	○	地域の役員の方たちが支援してくれている。	/	/	/	
		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。	○	近所の方が野菜などを持ってきてくれたり、散歩をしている方が声をかけて下さる。	/	/	/	
		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。	△	あまり日常なお付き合いはない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。（日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援）	◎	行事の時に近所の高校がボランティアをしてくれる。	/	/	/	
		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。	△	地域資源は理解しているがあまり活用できていない。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を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）。	○	地域とは運営推進会議で関わりがあり夏祭りなどで備品を借りている。	/	/	/	
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。	○	地域の役員の方、民生委員の方の参加がある。	○	/	△	運営推進会議は町内会役員や民生委員、いきいきサロン代表者、行政関係者の出席を得て2か月に1回開催しており、職員が話し合ってテーマを決め協議をおこなっている。避難訓練や介護ロボットの導入、感染症対策等について話し合い相互理解や協力関係を深めている。事業所で避難訓練を実施する際、町内会より地区防災士の参加申し出があり、実施する計画である。日程調整が困難であるという課題を持っているが、運営推進会議に家族や利用者が参加して意見を述べたり、地域の人々との協力関係について知る場として運営されることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	会議の時に報告しアドバイス等を頂いている。	/	/	◎	
		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。	○	運営推進会議ごとに現在の状況を聞いてもらい意見や提案を受け。サービス向上に活かしている。	/	◎	◎	
		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。	○	参加して頂きやすい時間を聞いて設定している。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	公表しており、玄関にファイルにし見えるようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	リビングに理念を飾ってあり共有している。				
		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。	○	家族さん利用者にも見えるようにしている。	○	○		
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。	△	最近は出来ていないが質の向上に必要なだと思っている。				代表者は、職員が働きやすいような職場環境の整備には日頃から取り組んでおり、職員からの要望には即対応するなど配慮している。また、管理者と職員は人間関係等悩みごとは気軽に話せるような関係が築けており、職員は安心して業務に励むことができる。
		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。	○	職員会議後に勉強会をしている。他の勉強会に参加できるようにしたい。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	出来ている。				
		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)	○	同業者との交流しネットワーク作りや勉強会をしており、職場環境も考え職場の意識の向上させる取り組みをしている。				
		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。	○	勤務表など工夫したりコミュニケーションの場を設ける等している。	◎	○	◎	
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。	○	その都度、職員会議で話し合ったり勉強会をしている。				随時勉強会を開催して、虐待にあたる不適切なケアについて、具体的に示して理解できるよう職員を指導している。管理者は言葉遣いも大切であると考えており、不適切な声かけに気づいた時はその都度注意して改善につなげている。
		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。	○	会議の中で対応の方法などを相談する機会を作っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見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。	○	マニュアルを職員全員が読んで理解できるように回覧している。			◎	
		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。	○	気にしている。				
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。	△	職員会議で話をしている。やむ得ない場合も理解している。				
		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。	○	身体的拘束はしていないが何が拘束になるにかはその場面場面で話し合っている。				
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、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。	○	家族さんと話し合って拘束しないこととリスクについてを説明する。				
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含め理解している。	○	勉強会を行っている。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	変更がある時は情報提供を行い説明したり相談にのっている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要な利用者の場合は情報提供したり相談にのれるようにしている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	マニュアルがあるが急変や事故の時はその都度、看護師に相談している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	応急手当などの研修を受けている。				
		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。	○	ヒヤリハットがあった時は対応策を話し合い再発防止に努める。				
		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。	○	利用者の行動を把握し起こりうる危険については話し合っ て事故防止に努める。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	マニュアルはあり職員は理解している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合は手順に沿って対応。市町にも相談、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。	○	苦情がある場合は対策をとりサービスの改善や過程、結果を伝え」納得を得ながら話し合い関係づくりを行う。				
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）	○	相談箱があり気軽に使えるようになっている。			○	家族面会時や家族アンケートの実施をとおして利用者や家族の意見や要望を聞き取るよう努めている。苦情があった場合には苦情対応の仕組みがあり、対応した結果を家族に返している。また、職員は管理者になんでも言える関係にあると感じており、意見や提案をしている。事業所では人事考課制度があり、年2回面談をとおして、個人目標の評価を実施して職員のレベルアップにつなげている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	○	家族会がある。個別に面会に来られた時など意見や要望などを聞いている。	◎		◎	
		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。	○	家族会でも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。	○	職場におり機会を作っている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	相談や提案は聞き支援に反映している。			◎	
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。	○	自己評価はしてもらっている。				各ユニット毎に職員が分担して話し合っ て作成したものを管理者がまとめ、自己評価表を作成している。職員は1年間の活動を振り返り、到達点や課題を明確にする機会になっていると実感しており、外部評価結果は運営推進委員会に報告してより多くの人々の意見を参考にステップアップに努めている。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価で今の状況や課題を明らかにしみんな で話し合い質の向上の機会として活かしていく。				
		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。	○	目標達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。				
		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してもらっている。	○	運営推進会議や家族会で報告しアドバイスや今回の取り組みもモニターしてもらっている。	○	○	◎	
		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。	○	取り組み成果を確認している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	対応マニュアル製作し職員会議で報告している。発生時の行動や避難ルート装備など具体的にシミュレーションしている。				年2回避難訓練を実施する他、2年に1回開催される地区防災訓練に利用者と職員が参加して実際に避難行動を行い、避難所での課題を認識して改善につなげている。運営推進会議では地区防災士との協力体制について協議し、訓練実施を計画する等地区住民との協働が進んでいる。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に訓練している。				
		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。	○	訓練時に点検している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域の訓練に参加している。	○	○	◎	
		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)	△	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)	○	地域人の相談は行っている。				事業所は認知症ケアの優れた実践の蓄積があり、今後もあらゆる機会をとらえて認知症の正しい理解の啓発のため活躍することを期待したい。また、インターネット等を活用して事業所の広報活動を積極的に行なうことに期待したい。
		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。	○	相談に来られた方や運営推進会議でも話し合うことがある。		△	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	いきいきサロンにも参加させていただいているが今は行けていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	高校生の実習や中学生の体験など受け入れている。				
		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)	○	GHの交流会があり、勉強会にも参加している。			△	