

(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30年10月12日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3873200806
事業所名	グループホーム 瑞鳳荘
(ユニット名)	ずいほうそう1階
記入者(管理者)	
氏 名	渡部 賢之
自己評価作成日	30 年 08 月 20 日

【事業所理念】 共に支えあい、共に喜び、緑と 優しさあふれる中での生活を 暖かくお手伝いさせていただき、 御利用者、御家族が瑞鳳荘の生 活で本当に良かったと心から喜ん でいただく。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 福祉避難所としての役割を重視し、食糧備蓄や発電機等の設備を充実させ、自衛力の強化に努める。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 母体施設である特別養護老人ホームの敷地内に併設されている。メダカを種類ごとに大き な水鉢で飼育したり、鉢植えの植物が出迎えてくれ、家庭的な趣が感じられる。利用者や職 員の多くが所在地域の出身者で、近隣の住民が朝どれ野菜を届けてくれたり、お菓子など の差し入れを手に来訪してくれるご近所さん関係が構築されており、地域に定着した事業所 である。事業所の周辺は自然が豊かで緑に囲まれ、リビングの大きな窓から望める田園風 景は、利用者にとって馴染みの風景でもあり、入居前の暮らしを思いださせる刺激となっ ている。
--	---	--

評価結果表

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、 意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	本人との面接の際、趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	○		○	入居前のアセスメントにおいては、その利用者の暮らし方の希望に沿えるのかどうかよく見極めるよう配慮し、聞き取りを行っている。入居後も、職員は一人ひとりの思いに向き合うよう心がけている。
		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。	◎	家族等との面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。				
		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。	○	地域住民、友人等の面会面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	日々のコミュニケーションと様子観察を常に実施・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。	◎	傾聴を大切にし知り得た情報は職員全員で共有し話し合い個別ケアに活かせられるようにしている。				
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。	◎	家族等との面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。			○	生活歴等について利用者や家族から丁寧に聞き取りを行っている。また、地元の利用者が多いことから、地域から情報が入ることもある。新しく聞き取れた情報については、追加して記録している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつでも増やしていける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	一日を通しての状態把握を行い、変化・異常があれば出来るだけ早期に対応する様にしている。				
		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・職員のかかり等)	◎	不安・不安定については早期介入・改善を心掛け場合によっては居室やユニットの変更も実施している。				
		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。	◎	一日を通しての状態把握を行い、変化・異常があれば出来るだけ早期に対応する様にしている。				
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。	◎	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。			○	月に2回定期的なカンファレンスを行い、日頃から把握した情報をもとに、利用者の視点で話し合っている。
		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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。				
		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。	○	チェック表を作成しており、いつでもサービス計画を確認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
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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。	/	/	/	課題やケアについて、家族に分かりやすい表現で説明することで、理解を深め、意見を引き出せるように努めている。家族や職員間で話し合った内容を踏まえ、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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。また、家族等とも面会時に介護計画について話し合い、説明する様にしている。	○	/	○	
		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。	△	個々の特性を理解しその人らしい生活が継続できるよう心掛けている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	地域の人たちとの協力体制が盛り込まれた介護計画とはなっていない。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた 日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。	/	/	○	月に2回開催されるカンファレンスで介護計画の共有を行い、ケアチェック表で実践内容を確認している。ケアチェック表を居室に掲示し、自分で記入し、確認する利用者もいる。暮らしの様子は具体的に記録するように努め、職員の気づきなどを含めた内容となっており、特記事項は申し送りノートにまとめている。
		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。	◎	定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。またケアチェック表を作成しつつでもサービス計画を確認できるようにしている。	/	/	◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	個々のフェイスには些細な事まで記録し、申し送りノートには要点をまとめ記録し、職員個人個人で確認する様にしている。	/	/	○	
		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。	◎	個々のフェイスには些細な事まで記録し、申し送りノートには要点をまとめ記録し、職員個人個人で確認する様にしている。	/	/	○	
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。	◎	カンファレンスにより職員間で話し合い検討し3ヶ月ごとに介護計画を見直している。	/	/	○	管理者と計画作成担当者が中心となり、3か月の定期的に見直しを行っている。カンファレンスでモニタリングを毎月実施することで、現状確認を行い、利用者一人ひとりの現状に沿った介護計画につなげている。状態に変化が生じた場合には、随時見直しを行っている。
		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。	◎	計画作成担当者と担当職員が中心となり利用者や家族の意見意向を取り入れ介護計画を作成している。	/	/	○	
		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。	◎	毎月担当者がモニタリングを実施し介護計画の見直しも行っている。	/	/	○	
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。	◎	定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。また、必要に応じ緊急で会議を行うようにしている。	/	/	○	毎月の職員会議、月2回のカンファレンスで話し合いの場を設けるほか、緊急案件があれば必要に応じて随時開催している。話し合いの内容は、会議録や申し送りノートで参加できなかった職員にも伝達できている。
		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。	◎	改まった会議ではなく、誰でも発言しやすい、おやつ・お茶・談笑もある会議にしている。	/	/	/	
		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。	○	全ての職員が一堂に会して話し合いをするには難しいところがあり、気軽に参加できる会議を頻繁に行うようにしている。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	記録として残しており詳細は職員同士で伝える様にしている。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	職員間での情報伝達・事務連絡等にも申し送りノートを活用し、職員個人個人で確認する様にしている。	/	/	○	家族との伝達事項も含め、会議録を作成したり申し送りノートを活用し、共有できる仕組みがある。
		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)	◎	職員間での情報伝達・事務連絡等にも申し送りノートを活用し、職員個人個人で確認する様にしている。	○	/	/	

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	◎	自己決定を基とし強制・押しつけをしないことを基本にしている。	/	/	/	外出しての買い物では、自由に好みの商品を選び購入する利用者もいる。アセスメントに基づいて、好みのものを提供することもある。利用者が慣れ親しんだ地域の方言を取り入れながら、話しやすい雰囲気を出し、様々な言動や表情を引き出せるように努めている。
		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)	◎	個々の生活リズムに合わせて出来る限り自由な行動を実施している。	/	/	○	
		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。	○	事業所として日単位、週単位のスケジュールはあるが日々の業務の遂行よりも、入居者の気持ちやペースを重視している。	/	/	/	
		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)	○	事業所として日単位、週単位のスケジュールはあるが日々の業務の遂行よりも、入居者の気持ちやペースを重視している。	/	/	/	
		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。	○	方言や笑顔の声掛けや会話を大切にしている。普段から職員間で言葉使い、言動等注意しあうようにしている。	/	/	○	
		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。	○	コミュニケーションがとりにくい方についても、些細な行動や表情の変化に注意する様に心掛けている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	職員間での介護等の相談、助言、忠告等は都度実施する様にしている。個人情報の取り扱いについても日頃より十分に注意し、職員採用時に誓約書も交わしている。	○	○	○	人権や尊厳に関することを入職時に学び、実務を通じて気になる場合には注意し合い、意識できるように努めている。利用者が馴染んでいる方言を使いながらも、声かけ一つが虐待や拘束につながることを理解したうえで、とても優しくもさりげない対応がなされていた。居室への出入りは、利用者に断りを入れ、ノックや挨拶などが行われている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	◎	方言や笑顔の声掛けや会話を大切にしている。普段から職員間で言葉使い、言動等注意しあうようにしている。また、言葉、声掛けによっては拘束(虐待)となる事を話し合っている。	/	/	◎	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	◎	入浴・排泄の介護については出来る限り同性での介護を心掛けておりプライバシーには十分注意している。	/	/	/	
		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。	○	居室入口にカギはなく施錠は出来ないが職員の出入りの際は必ずノックし、声をかける事としている。	/	/	○	
		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。	◎	個人情報の取り扱いについても日頃より十分に注意し、職員採用時に誓約書も交わしている。	/	/	/	
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。	○	個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、会話・傾聴を大切にし、共に相談しながら答えを導き出すようにしている。	/	/	/	大声で独語が出る利用者もいるが、毎日生活を共にすることで穏やかに受け止め、ひやかしなどの発言もなく、にこやかな視線をおくる他利用者の表情が見て取れた。女性利用者が大半であり、お気に入りの場所などを巡ってトラブルが発生しそうになっても、やんわりと職員が仲介してその場を和やかな状況に変えていた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、会話・傾聴を大切にし、共に相談しながら答えを導き出すようにしている。	/	/	/	
		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)。	◎	良い仲間意識が生まれるよう配慮している。入居者が孤立しがちな場合や、入居者間でトラブルが発生しそうになった場合は、速やかに職員が介入し、誤解やしこりが生じないようにしている。	/	/	◎	
		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。	◎	入居者間でトラブルが発生しそうになった場合は、速やかに職員が介入し、誤解やしこりが生じないようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	これまでの生活歴、地域、環境等について調査・聞き取りし把握する様にしている。				
		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。	○	これまでの生活歴、地域、環境等について調査・聞き取りし把握する様にしている。				
		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。	○	出来るだけ地域行事には参加する様にし、近隣住民・友人等と古流出来る機会を作っている。				
		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。	◎	納涼祭は地域住民参加型で実施し格安で売店等を行っている。また敬老会・クリスマス会は家族等に出席してもらい実施している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。（職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない）（※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む）	○	職員が見守り可能な戸外（敷地内）での行動には制限はないが外出・外泊については家族の了解を得る様にしている。	△	○	○	利用者の高齢化重度化が顕著であり、現在はドライブ中心の外出行事が多くなっていると管理者は実感している。少人数毎に外出を計画し、ショッピングモールへ出掛けて買い物や外食を楽しんでいる。重度の利用者も含め天気のいい日には散歩等にも出かけている。自然豊かな環境に事業所があるため、一人で散歩をする利用者もいるなど、日常的に自由に外へ出られている。
		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。	○	事件事故等を考慮し、認知症に理解のある、決まったタクシー会社利用としている。				
		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。	○	自然豊かな環境でもあり、天気の良い日には散歩等も実施している。			○	
		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。	○	お花見、紅葉遠足、外食、買い物等を計画し、外出の機会を作るようにしている。				
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。	○	入居者の既往歴・心身の状況等正確に把握し、日々の生活の中でも各職種間で協力し異常の早期発見疾病の予防に努める様にしている。				利用者が自由に自分のペースで行動し、職員が見守っている様子が伺えた。皆でラジオ体操をしたり、脳トレにパズルをするほか、法人全体のイベントとしてオリンピック（運動会）を毎年実施している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴（筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等）を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつでも増やしていける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。				
		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）	○	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつでも増やしていける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	◎		○	
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。	◎	日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし菜園での作業も出来るだけ手伝ってもらうようにしている。また折り紙や小物制作なども出来る様にしている。				調理の下ごしらえや洗濯物畳みなどの家事を中心に、できる利用者は一緒に家事を行っている。また玄関の水鉢のメダカに餌をやることも利用者にお願している。
		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。	◎	日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし菜園での作業も出来るだけ手伝ってもらうようにしている。また折り紙や小物制作なども出来る様にしている。	○	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	◎	地域主催の文化祭に小物等の作品を展示しており、みんなで見に行くことを楽しみにしている。				

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
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。	○	モーニングケアの際に入居者と一緒にその日着る服を選び身支度する様にしている。				食事介助中も、こまめに食べこぼしを拭き、丁寧に支援をしている様子が見られた。衣類や髪型の選択など、自分でできる利用者には自由に選んでもらい、支援が必要な利用者には声かけをしながら一緒に選ぶようにしている。月に1度、訪問理容が利用できるが、入居前からの習慣で馴染みの店に通ったり、家族の協力で、毎週美容室でセットを楽しむ利用者もいる。重度な状態であっても、家族と協力しながら、利用者の好みのスタイルを取り入れた支援に努めている。
		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。	◎	理容・美容についてはくライズ(移動福祉理美容車)による、カット、パーマ、カラーが受けられるようにしている。				
		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。	◎	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。				
		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。	◎	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり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)	◎	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	行きつけの理容・美容店があればそこに行ける様にしている。				
		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。	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事のプロセスは十分理解しており、見守り、観察の徹底を行っている。				毎日の献立は、食べたいものを利用者に尋ねながら、法人栄養士の指導を受けて立案している。朝食にはパンとコーヒーが良いと言う利用者の好みを取り入れ、洋食メニューのバリエーションもある。調理の下ごしらえや下膳など、できることは利用者と共に行っている。好みやアレルギーの有無などを把握し、必要に応じてメニューの変更を行うなど、柔軟に対応している。食器類の持ち込みは自由であるが、使いやすいものを事業所で提供している。職員も利用者と同じ食卓を囲んで一緒に食事をしており、丁寧な声かけや介助を行っていた。食事の時間はゆっくりとしていて、利用者それぞれのペース配分の理解が感じられた。重度な状態にあっても、リビングで調理の様子を見たり、香りを楽しんで、心待ちにしている様子が伺えた。献立のバランスや調理方法など、職員同士で話し合い、随時法人栄養士に相談できる環境である。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともに行っている。	◎	栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。			◎	
		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。	○	下ごしらえ等出来る範囲で調理にも参加してもらうようにしている。				
		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。	◎	嗜好等貴聞き取りし把握する様にしている。苦手な献立の際には出来るだけ、個人的にメニューの変更も出来る様にしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	食材等についても地産地消を考慮し、旬の食材・献立にも注意している。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	個々の入居者のその日の状態に応じて、食事形態を変更し提供できるようにしている。				
		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。	○	食器等の自宅からの持ち込みはないが、使い易い物を使用する様にしている。			○	
		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。	◎	キッチンからでも入居者と会話できるようにしており、調理、食事中、片付け中いつでも見守り会話できるようにしている。			◎	
		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。	◎	職員、入居者ともに和やかな雰囲気の中食事できるような雰囲気づくりを心掛けている。	○		○	
		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。	◎	適切な栄養摂取等の為、栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。				
		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。	◎	食事摂取量、水分摂取量については都度チェックし、記録に残すようにしている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	適切な栄養摂取等の為、栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。			◎	
		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。	◎	食中毒防止の為、台所の清掃の徹底、調理用具、食器等の定期的な消毒を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
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。	◎	食後、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い異常の早期発見を行うようにしている。				各居室に洗面台があり、利用者は自室で歯磨きを行っている。就寝前のケアを重点的に取り組んでおり、介助が必要な利用者には職員が声かけをし行うようにしている。介護職員として配置されている看護師が中心となつて、全利用者の口腔内の健康状態をチェックしている。痛みや不快感などがある場合は歯科受診し、早期に対応している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	◎	食後、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い異常の早期発見を行うようにしている。			◎	
		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。	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様にしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝時には外すようにしている。また週に一度は入れ歯洗浄剤で洗浄する様にしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等）	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様にしている。			◎	
		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。	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様にしている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。				おむつから紙パンツへと軽減できたケースも多く、トイレでの自然排泄を大切にした支援を行っている。排泄量の確認などの目的で、居室に置いたポータブルトイレを使用している利用者もいる。排泄用品などの使用について、月2回のカンファレンスで検討している。
		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。	◎	飲食物の工夫や適度の運動、生活リハビリはもとより、主治医と十分相談し内服薬の正確な服用にも留意している。				
		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）	◎	排泄チェック表にて排泄パターンを把握して、失禁前のトイレ誘導を実施している。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。	◎		◎	
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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。	◎	排泄チェック表にて排泄パターンを把握して、失禁前のトイレ誘導を実施している。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	◎	飲食物の工夫や適度の運動、生活リハビリはもとより、主治医と十分相談し内服薬の正確な服用にも留意している。				
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）。	◎	入浴の曜日や時間は特に決めておらず本人の意思を尊重し好きな時間に入浴が出来る様にしている。	◎		◎	曜日は決めておらず、利用者の入りたい日に入浴してもらうようにしている。週に2回程度は入れるよう、間があいた場合には職員が声かけをしている。入浴チェックを自分でカレンダーに記載している利用者もいる。
		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。	◎	1人での入浴を基本とし、安心・安全の為職員は常に見守りを実施している。				
		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。	◎	1人での入浴を基本とし、安心・安全の為職員は常に見守りを実施している。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	入浴拒否がある人には随時声掛けし入浴を進める様にしている。				
		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。	◎	毎朝と、入浴前には必ずバイタルチェックを行い健康状態の確認を行うようにしている。また入浴後には様子観察と水分補給を行うようにしている。				

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
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。	◎	入居者この睡眠状況を確認し必要に応じて昼にも休憩がとれる様に配慮している。				リビング横にある職員室は、仮眠もとれる小上がりの和室になっており、眠れない利用者は職員と一緒にそのスペースで過ごすことも多い。無理強いせず、ゆっくりと安心感が得られるように努めている。服薬に関しては、主治医と相談しながら支援を行っている。
		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。	○	日中は出来るだけ自室外で過ごして頂くよう促し、可能な限り戸外での活動や散歩、施設内レクリエーションなども実施している。				
		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。	○	十分な休息・安眠が確保できない場合には主治医・専門医を受診し相談する様にしている。			○	
		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。	◎	体力的に休息が必要な方は自室で昼寝が出来る様に支援している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等も行っている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等も行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等も行っている。				
		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。	◎	施設に届いた手紙、はがきなどは出来るだけ早く本人に手渡すようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	遠距離の居住により面会が難しい場合でも出来るだけ電話による対応をお願いしている。				
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。	○	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。				
		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。	○	職員と共にショッピングセンターに行き買い物する機会も作っている。その際には預り金を本人に手渡し支払ってもらうようにしている。				
		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。	○	職員と共にショッピングセンターに行き買い物する機会も作っている。その際には預り金を本人に手渡し支払ってもらうようにしている。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。				
		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。	◎	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。				
		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）。	◎	預り金規定もあり、預り金出納帳により残金等毎月家族へ報告している。				
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。	◎	個々のニーズの的確な把握に努め、職員間で都度話し合うようにしている。また同一法人の他事業所と合同での話し合い、相談できる機会を作っている。	◎		◎	入居前から信仰している祭事に参加するため、馴染みのタクシー会社や家族の協力を得て、月に3回一人で外出している事例がある。利用者や家族のニーズには柔軟に対応する姿勢で臨んでいる。

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
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者が家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽 に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をして いる。	◎	玄関、軒下には水槽もありメダカを飼っている。田舎の施設でありほのぼのとした雰囲気づくりを心 掛けている。	◎	◎	◎	職員が旅行先などから持ち寄った植物を育てたり、大きな水鉢を配置しメ ダカの飼育を行っている。母体施設敷地内であるが、単独の家庭的な建物 であり、来訪者との会話が弾む玄関で、家族や知人、地域住民の来訪が多い。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物 品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。 （天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要な ものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な 雰囲気をそごような設えになっていないか等。）	◎	フローア内には季節の草花を活けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。	○	◎	○	リビングや廊下には、観葉植物や雑誌などが置かれ家庭的な雰囲気が感 じられる。掲示コーナーが共用空間に各所あり、手先の器用な利用者の作 品発表の場にもなっている。職員が定期的に掃除をしており、衛生的で臭 気のない、快適な空間づくりができています。利用者が親しんだ田畑仕事や 山々の景色が常にそばにあり、気持ちのよい刺激となっている。
		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。	◎	ポータブルトイレ使用者も多いが、こまめに掃除し、匂いが出ない、こもらない様にしている。			○	
		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。	◎	フローア内には季節の草花を活けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気 配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしてい る。	◎	職員室は畳の部屋であり、雌雄に開放しており皆の憩いの場となっている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工 夫している。	◎	トイレ、浴室とも、扉だけでなく暖簾にすることもでき、外気の取り込みが出来る様にしている。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好み のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工 夫をしている。	◎	長年使いなれているタンスやソファ、御位牌や仏壇だけでなくぬいぐるみや小物まで自由に持ち 込んでもらうようにしている。	◎		◎	利用者の好みの馴染みの物を配置し、快適な環境になるよう努めている。 信仰熱心な利用者は自宅から神棚を持参したり、寝具類の手入れを日課と している利用者もいて、利用者がそれぞれに過ごしやすい空間を作ってい 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。	◎	事業所内は全域バリアフリーとなっており、床材もクッションフロアである。生活動線上の安全確 保の為手すりを設置しており、必要以上の物を置かないようにしている。また段差なく屋外に出る 事ができ庭園製塩での活動も出来る様にしている。			○	居室入口にはすべて表札を設置しているが、それだけでは分りにくい利用 者には別で大きな表示を付けるなどの工夫があり、生活動線の安全確保 が考えられた環境となっている。
		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。	◎	夜間鏡に見えてしまうガラス扉にはカーテンを取り付けている。またトイレの照明は自動の消灯と なっているが、手動でも消灯出来る様にしている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつで も手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれて いる。（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）	◎	制作物・小物等はフローア内に飾っており、手芸道具等についてはフローア内の決まったところに まとめて置くようにしている。				
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）	◎	フローア内入口には電気錠の設備があり、入居者の安全確保や不審者対応の為、職員が少なく なる夜間のみ使用している。施錠及び事故等については契約時に詳しく説明している。	◎	◎	◎	日中、玄関やユニット出入口、階段室などの施錠はなく、鍵をかけることの 弊害を理解し、利用者の自由な暮らしを支援している。
		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。	◎	施錠、事故、拘束0及び自由が故に起こる事故等のデメリットも契約時及び家族来荘時に説明話し 合いを行っている。				
		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）。	◎	日中は玄関、フローア入口等施錠しておらず出入り自由となっているが、入居者の見守りだけでな く面会者等の来訪者にも注意して対応する様にしている。				

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
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居者の既往歴や現病気について把握しており、身体の変化にも留意している。				
		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。	◎	毎朝決まった時間に様子観察・バイタルチェックを行い、変化があれば看護師に報告・相談する様になっている				
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。				
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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。以前からの主治医がいる場合にはその病院を継続受診している。	◎			
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。症状に応じて他科受診も行うようにしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるようにしている。その結果は随時家族に報告し必要に応じて家族の同行もお願いしている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には介護・看護サマリーを作成し出来るだけ詳しい最新の情報を提供できるようにしている。				
		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。	◎	入居者が入院した場合には面会、様子観察を頻回に行うようにし、適宜、家族・医療スタッフ・医師との話し合いを行うようにしている。				
		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。	◎	入居者が入院した場合には面会、様子観察を頻回に行うようにし、適宜、家族・医療スタッフ・医師との話し合いを行うようにしている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。				
		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。	◎	介護職員から看護職員へ看護職員から主治医へと24時間、365日報告・相談できる体制を取っている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	介護職員から看護職員へ看護職員から主治医へと24時間、365日報告・相談できる体制を取っている。				
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。	◎	各フロアー・入居者ごとに処方箋綴りを作成しており、職員はいつでも確認出来る様になっている。				
		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。	◎	各フロアー・入居者ごとに処方箋綴りを作成しており、職員はいつでも確認出来る様になっている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	看護師が薬剤の管理・投薬を行い、介護職員が服用・確認をしている。全職員に用法・副作用等を説明し特変等あれば速やかに看護師・医師に相談する様になっている。				
		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。	◎	看護師が薬剤の管理・投薬を行い、介護職員が服用・確認をしている。全職員に用法・副作用等を説明し特変等あれば速やかに看護師・医師に相談する様になっている。				

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
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。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。				事業所での看取りは行っていないが、現在も104歳の超高齢利用者がおり、緊急時の対応については、事業所に配置されている看護師を中心に体制が整備されている。事業所で介護する目安として、浴槽のまたぎを挙げており、利用者や家族にもそのように説明を行っているが、家族が終末期や重度化への支援について不安を感じていることから、方針の再確認や伝え方の工夫に期待したい。
		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。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。	×		△	
		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。	△	介護職員の終末期ケアに関する不安も強く、看護職員も一名しかおらず現時点での看取りは難しいと思っている。				
		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。	○	施設での対応の限界等について本人・家族には適時説明する様にしている。				
		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。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。				
		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）	○	施設での対応の限界等について本人・家族には適時説明する様にしている。場合によっては、他施設・病院の紹介も行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、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。	○	感染症対策マニュアルがあり、予防と感染拡大防止について、適時話し合い等実施している。				
		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。	○	感染症の流行する時期には看護師から、予防・対応方法の指導を行うようにしている。				
		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。	◎	保健所や行政機関からの流行状況等情報収集も適時行い、早めの予防対策を心掛けている。また家族にインフルエンザが出た場合はタミフルの予防投与も実施している。				
		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。	◎	近隣で大流行した場合や施設内で感染症の患者が出た場合は面会の中止・制限も実施している。				
		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。	◎	玄関扉横に消毒剤を置いてあり、入室前・出勤時に手指消毒を行うようにしている。				

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
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。	◎	家族の面会時には入居者の近況等詳しく説明し今後の対応方法等ともに考え話し合うようにしている。				写真を多く掲載した事業所便りは、年に1回の発行で、日常的な報告については電話や面会時等に口頭で行っている。クリスマス会や納涼祭には家族も参加しており、家族からの要望も日常的に管理者の元へ届いている。職員の入退職が少ない事業所ではあるが、異動などあった場合には口頭だけではなく書面での紹介など、家族に伝える方法について今後の工夫に期待したい。家族が気がかりなことを気軽に相談できるように、来訪時には声かけや話し合いの時間を確保できるよう配慮している。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	家庭的な雰囲気づくりを心掛け時間を気にせず面会できるよう、お茶等の接待も行っている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	◎	納涼祭は地域住民参加型で実施し格安で売店等を行っている。また敬老会・クリスマス会は家族等に出席してもらい実施している。	◎		◎	
		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)	○	家族等面会時、入居者の心身の状況等詳しく説明し、今後の事等話し合うようにしている。瑞鳳荘たよりも作成しているが、定期的な発行・送付とはなっていない。	○		○	
		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。	○	家族等面会時、入居者の心身の状況等詳しく説明し、今後の事等、また家族の状況や心配事等話し合うようにしている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	入居者と家族のこれまでの関係等の把握はもとより、現在の認知症等の状況、病院受診等の状況を説明、し正しく理解して頂くような、説明・働きかけも行っている				
		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)	×	行事等の計画・報告はしているが職員の異動・退職の都度の報告は出来ていない。	×		△	
		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)	×	行事等の参加の働きかけは出来ているが家族会は今のところ来ていない。				
		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。	○	自由で拘束等をしない事で起こりうる事故・リスク等について家族に説明している。				
		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。	○	家族等が面会の際には時間を作り話し合いの機会を持つようにしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	入居にあたっては身元引受人を決めていただき時間をかけ詳細説明し、理解を得、納得し署名捺印して頂くようにしている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	やむを得ず退居になる場合にも、入居者の移動の際のダメージが最小限になるよう、移動先への引継ぎを行うようにしている。				
		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)	◎	入居にあたっては、契約書・重要事項説明書等により、時間をかけ詳細説明し、理解を得、納得し署名捺印して頂くようにしている。				

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
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	開所当時から現在まで、団体個人を問わず、いつでも施設見学を受ける様にしている。		◎		利用者職員共に地元出身者が多く、地域の祭りや文化祭に参加したり、小中学校の行事に呼ばれるなど、地域との交流は盛んであり、年間を通して相互の交流がある。高齢化が進み、路線バスも廃止されるなど、地域も徐々に変化しており、地域住民でもある事業所の職員や社会資源である事業所への期待は大きい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	◎	地域主催のイベント(文化祭・運動会等)には出来る限り出かける様にしている。また、子供ボランティア等各団体の訪問も積極的に受け入れている。		◎	◎	
		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。	◎	近隣には農家が多く、自宅で余った果物や野菜の差し入れもよくある。				
		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。	◎	家族の面会だけでなく、近くのお友達の面会・来荘も多くなっている。				
		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。	◎	家族の面会だけでなく、近くのお友達の面会・来荘も多くなっている。				
		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）	○	普段の生活での交流や行事の際のボランティア等各場面によって地域住民の参加を働きかけ、現在ますます多くなっている。				
		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。	○	普段の生活での交流や行事の際のボランティア等各場面によって地域住民の参加を働きかけ、現在ますます多くなっている。				
		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）。	◎	近くに商店・コンビニ等はないが公民館・駐在所とは行事・訪問での交流があり施設の状況の理解にもつながっている。				
40	運営推進会議を活かした取り組み	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。	○	定期的な開催はしているものの、家族地域住民の参加は少ない状況である。	×		△	運営推進会議は、参加者にとって学びの機会となるように毎回テーマを考えており、そのテーマによって地域住民や家族が参加する場合もある。家族へはテーマと共に日程を案内しているが、参加率は低い。会議自体をあまり堅苦しいものにしたくないという思いが管理者にあり、家族同士や家族と事業所との交流の場としては、クリスマス会などの行事開催を検討している。特別養護老人ホームと合同での会議でもあり、事業所の細かな報告等はあまり行ってこなかったが、今後はサービス評価の取り組みの報告や、意見や提案をもらう場としての工夫にも期待したい。
		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。	×	書面では掲示してありいつでも閲覧できるようにしているが、運営推進会議での報告は出来ていない。			△	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	×	書面では掲示してありいつでも閲覧できるようにしているが、運営推進会議での報告は出来ていない。		◎	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	年間で計画を立ててテーマを決め開催している。講演・実演形式の運営推進会議が多く専門的知識の向上につながるよう配慮している。		○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	×	運営推進会議録を作成し市町村には定期的に提出しているが一般に公表はしていない。				

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
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。	◎	基本理念を基に癒される関係と環境づくりを心掛けている。また、定期的にカンファレンスを行い、その時間を利用し、情報の共有や職員の意識統一を図っている。				
		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。	○	理念を伝えてはいるが事業所の雰囲気、職員の対応・態度で伝わるように心掛けている。	×	○		
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。	△	職員個々の勤務状況や心身の状況把握に努め、早期に的確な対応・アドバイスが行えるよう心掛けている。研修については、時間的な問題もあり、施設内研修が中心となっており外部研修にはなかなか参加できていない。				代表者も定期的に事業所へ来ており、運営に関し現状を把握している。現在は職員の人数がぎりぎりでもあり、外部研修へ参加する機会が減っているが、今後職員の増員が進めば積極的に参加したいと希望している。
		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。	○	当事業所では職員全員で考え実践していく事を基本とし、管理者及び有資格者は、各場面においてスーパーバイザーとなり、的確な判断、助言を行えるようにしている。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員個々の勤務状況や心身の状況把握に努め、早期に的確な対応・アドバイスが行えるよう心掛けている。また、個々の資質の向上の為に資格取得も積極的に行うよう指導している。				
		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)	△	他施設職員との個人的な交流やネットワークはあるが、勉強会や相互研修の実施とはなっていない。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	全職員に対して年に一度ストレスチェックを行い、ストレスの度合いを見極め、日々少しでも軽減・リフレッシュできるよう心掛けている。	○	◎	○	
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。	◎	高齢者虐待防止マニュアルを作成しており、全職員とも理解している。				虐待防止マニュアルを作成しており、積極的に指導する体制が整っている。日々の支援の中で、不適切な対応を見かけた場合には、その都度管理者が職員に声をかけている。職員も日頃より声かけには十分に配慮し、忙しい時や疲れている時などは特に注意して支援を行うように心掛けている。
		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。	○	身体的虐待だけでなく、声掛けにおける(心理的虐待)言葉での虐待等についても話し合い普段から気を付ける様にしている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	高齢者虐待防止マニュアルを作成しており、全職員とも理解している。			○	
		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。	○	全職員に対して年に一度ストレスチェックを行い、ストレスの度合いを見極め、日々少しでも軽減・リフレッシュできるよう心掛けている。				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	身体拘束廃止に関する指針も作成しており、職員も正しく理解している。				
		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。	◎	身体拘束廃止に関する指針も作成しており、職員も正しく理解している。また言葉での拘束となりうることもあり、職員間で話し合い充分注意している。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	身体拘束をしないことにより起こりうる事故についても日頃から家族に説明し理解を得る様にしている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	◎	年に一度は運営推進会議においてテーマとして取り上げ講演を開催し勉強する機会を作っている。				
		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。	◎	瑞鳳荘入居後、権利擁護事業活用から成年後見制度へ移行された方もおり、その必要性については職員に説明している。				
		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。	◎	当施設入居以前(入居申請時)でも相談を受ける事もあり、社会福祉協議会と連携しながら支援している。				
46	急変や事故発生時の 備え・事故防止の 取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時対応マニュアルも作成しており、職員全員が即座に適切な行動が出来る様にしている。				
		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。	◎	年に一度運営推進会議において現役の救命救急士を招き、心肺蘇生法等の訓練を実施している。				
		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。	◎	ヒヤリハットは生活日誌に書き込めるようにし、再発防止に努める様にしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	入居者一人一人の状態把握を的確に行い、リスクについて話し合い事故の未然防止、怪我の最小化を図るようにしている。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	社会福祉法人藤寿会の瑞鶴荘グループ全体で苦情処理規定を作成し、各サービスごとに相談窓口があり担当者を置き、苦情処理・解決に当たる仕組みにしている。				
		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。	○	必要に応じ市町村に報告相談できる体制であり、そのことは契約時に家族にも説明している。				
		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。	○	日頃より家族、関係者等とコミュニケーションをとるようにしており大きな苦情は受け付けていない。				
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)	○	入居者の考えや意見は普段の会話、日々の生活の中から汲み取るようにしている。			○	利用者には日々の生活の中で、家族には電話連絡や来訪時に話をする機会をつくっている。職員も気軽に管理者に相談できていると話し、職員から出た意見を管理者が法人へ伝える仕組みができており、運営につなげている。
		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)	○	家族来荘時には時間を設けて話し合いの時間を持つようにしている。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	第三者委員、家族代表者を含めた苦情処理委員会を母体施設と共に設置しており、苦情や相談が受けられるようにしている。				
		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。	◎	定期的にケア会議・食事会を開催しその時間を利用し職員間の情報の共有や意識統一を図るようにしている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	定期的にケア会議・食事会を開催しその時間を利用し職員間の情報の共有や意識統一を図るようにしている。			◎	

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
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回自己評価を行い職員全員で話し合い、自分と自分の施設を振り返る機会を作っている。				職員全員で自己評価に取り組んでいる。家族からは、サービス評価についてよく理解できないとの声が聞かれ、十分に浸透していない様子が伺える。運営推進会議などの機会を活用し、理解が深まるよう期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	年1回自己評価を行い職員全員で話し合い、自分と自分の施設を振り返る機会を作っている。				
		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。	△	評価結果は自分と自分の施設を見直すいい機会となっているが、目標達成とまではなっていない。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	評価結果・目標達成計画は公表・掲示しているが、運営推進会議での報告とまではなっていない。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	評価結果は自分と自分の施設を見直すいい機会となっているが、目標達成とまではなっていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	瑞鶴荘グループで非常災害・防災対策マニュアルを作成防災計画等今治市消防本部にも届出をしている。				法人で災害への備えは十分に行っており、食料品等についても必要な量が備蓄されている。地域等との連携も図られており、今後、高齢化の進んできた地域からの事業所への期待も大きい。また、家族が災害に対する不安を持っているため、話し合いや訓練への参加を通して共通意識を高め、協力・支援体制を確保して欲しい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年2階は防災訓練を実施しており、内年一回は地元消防団にも参加を要請し、母体施設と合同で訓練を実施している。				
		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。	◎	毎月一回、担当者が担当区域の消火設備等、自主点検している。				
		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。	○	畑寺部落消防団とは年1階防災訓練を実施しているが、畑寺部落としては防災訓練等を実施していない為、参加となっていない。	×	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	畑寺部落消防団とは年1階防災訓練を実施しているが、畑寺部落としては防災訓練等を実施していない為、参加となっていない。				
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)	○	以前地域ケア会議に参加して、グループホームの現状報告等発表したことはあるが講師や実践報告は行っていない。				地域からの事業所への相談は多く、母体施設である特別養護老人ホームを中心に地域に根付いている様子が伺えた。地域の高齢者にとって、演奏などの趣味活動を披露する場としても活用されている。地域の関係機関との関係も良好であり、地域と協働した行事の開催など、互いに協力し合っている。
		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。	◎	在宅高齢者の今後の生活について、施設訪問や電話だけでなく病院や他の施設での相談も受けている。		○	◎	
		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)	○	趣味活動の発表の場となる事はあるが、サロン等への事業所開放とはなっていない。				
		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。	○	子供ボランティアや施設見学は実施しているが実習の受け入れの要請はない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	◎	各種団体・ボランティア等の受け入れは積極的に行い、また地域が開催する行事(運動会・文化祭・集会、夏祭り等)には職員も出来る限り協力・参加する様にしている。			◎	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー
 “愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	平成30年10月12日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3873200806
事業所名	グループホーム 瑞鳳荘
(ユニット名)	ずいほうそう2階
記入者(管理者)	
氏 名	渡部 賢之
自己評価作成日	30 年 08 月 20 日

【事業所理念】 共に支えあい、共に喜び、緑と優しさあふれる中での生活を暖かくお手伝いさせていただき、御利用者、御家族が瑞鳳荘の生活で本当に良かったと心から喜んでいただく。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 福祉避難所としての役割を重視し、食糧備蓄や発電機等の設備を充実させ、自衛力の強化に努める。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 母体施設である特別養護老人ホームの敷地内に併設されている。メダカを種類ごとに大きな水鉢で飼育したり、鉢植えの植物が出迎えてくれ、家庭的な趣が感じられる。利用者や職員の多くが所在地域の出身者で、近隣の住民が朝どれ野菜を届けてくれたり、お菓子などの差し入れを手に来訪してくれるご近所さん関係が構築されており、地域に定着した事業所である。事業所の周辺は自然が豊かで緑に囲まれ、リビングの大きな窓から望める田園風景は、利用者にとって馴染みの風景でもあり、入居前の暮らしを思いださせる刺激となっている。
--	---	--

評価結果表

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	本人との面接の際、趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	○		○	入居前のアセスメントにおいては、その利用者の暮らし方の希望に沿えるのかどうかよく見極めるよう配慮し、聞き取りを行っている。入居後も、職員は一人ひとりの思いに向き合うよう心がけている。
		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。	◎	家族等との面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。				
		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。	○	地域住民、友人等の面会面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	日々のコミュニケーションと様子観察を常に実施・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。	◎	傾聴を大切にし知り得た情報は職員全員で共有し話し合い個別ケアに活かせられるようにしている。				
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。	◎	家族等との面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。			○	生活歴等について利用者や家族から丁寧に聞き取りを行っている。また、地元の利用者が多いことから、地域から情報が入ることもある。新しく聞き取れた情報については、追加して記録している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつでも増やしていける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	一日を通しての状態把握を行い、変化・異常があれば出来るだけ早期に対応する様にしている。				
		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・職員のかかり等)	◎	不安・不安定については早期介入・改善を心掛け場合によっては居室やユニットの変更も実施している。				
		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。	◎	一日を通しての状態把握を行い、変化・異常があれば出来るだけ早期に対応する様にしている。				
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。	◎	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。			○	月に2回定期的なカンファレンスを行い、日頃から把握した情報をもとに、利用者の視点で話し合っている。
		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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。				
		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。	○	チェック表を作成しており、いつでもサービス計画を確認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
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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。	/	/	/	課題やケアについて、家族に分かりやすい表現で説明することで、理解を深め、意見を引き出せるように努めている。家族や職員間で話し合った内容を踏まえ、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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。また、家族等とも面会時に介護計画について話し合い、説明する様にしている。	○	/	○	
		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。	△	個々の特性を理解しその人らしい生活が継続できるよう心掛けている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	地域の人たちとの協力体制が盛り込まれた介護計画とはなっていない。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。	/	/	○	月に2回開催されるカンファレンスで介護計画の共有を行い、ケアチェック表で実践内容を確認している。ケアチェック表を居室に掲示し、自分で記入し、確認する利用者もいる。暮らしの様子は具体的に記録するように努め、職員の気づきなどを含めた内容となっており、特記事項は申し送りノートにまとめている。
		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。	◎	定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。またケアチェック表を作成しつつでもサービス計画を確認できるようにしている。	/	/	◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	個々のフェイスには些細な事まで記録し、申し送りノートには要点をまとめ記録し、職員個人個人で確認する様にしている。	/	/	○	
		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。	◎	個々のフェイスには些細な事まで記録し、申し送りノートには要点をまとめ記録し、職員個人個人で確認する様にしている。	/	/	○	
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。	◎	カンファレンスにより職員間で話し合い検討し3ヶ月ごとに介護計画を見直している。	/	/	○	管理者と計画作成担当者が中心となり、3か月の定期的に見直しを行っている。カンファレンスでモニタリングを毎月実施することで、現状確認を行い、利用者一人ひとりの現状に沿った介護計画につなげている。状態に変化が生じた場合には、随時見直しを行っている。
		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。	◎	計画作成担当者と担当職員が中心となり利用者や家族の意見意向を取り入れ介護計画を作成している。	/	/	○	
		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。	◎	毎月担当者がモニタリングを実施し介護計画の見直しも行っている。	/	/	○	
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。	◎	定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。また、必要に応じ緊急で会議を行うようにしている。	/	/	○	毎月の職員会議、月2回のカンファレンスで話し合いの場を設けるほか、緊急案件があれば必要に応じて随時開催している。話し合いの内容は、会議録や申し送りノートで参加できなかった職員にも伝達できている。
		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。	◎	改まった会議ではなく、誰でも発言しやすい、おやつ・お茶・談笑もある会議にしている。	/	/	/	
		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。	○	全ての職員が一堂に会して話し合いをするには難しいところがあり、気軽に参加できる会議を頻繁に行うようにしている。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	記録として残しており詳細は職員同士で伝える様にしている。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	職員間での情報伝達・事務連絡等にも申し送りノートを活用し、職員個人個人で確認する様にしている。	/	/	○	家族との伝達事項も含め、会議録を作成したり申し送りノートを活用し、共有できる仕組みがある。
		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)	◎	職員間での情報伝達・事務連絡等にも申し送りノートを活用し、職員個人個人で確認する様にしている。	○	/	/	

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	◎	自己決定を基とし強制・押しつけをしないことを基本にしている。	/	/	/	外出しての買い物では、自由に好みの商品を選び購入する利用者もいる。アセスメントに基づいて、好みのものを提供することもある。利用者が慣れ親しんだ地域の方言を取り入れながら、話しやすい雰囲気を出し、様々な言動や表情を引き出せるように努めている。
		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)	◎	個々の生活リズムに合わせて出来る限り自由な行動を実施している。	/	/	○	
		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。	○	事業所として日単位、週単位のスケジュールはあるが日々の業務の遂行よりも、入居者の気持ちやペースを重視している。	/	/	/	
		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)	○	事業所として日単位、週単位のスケジュールはあるが日々の業務の遂行よりも、入居者の気持ちやペースを重視している。	/	/	/	
		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。	○	方言や笑顔の声掛けや会話を大切にしている。普段から職員間で言葉使い、言動等注意しあうようにしている。	/	/	○	
		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。	○	コミュニケーションがとりにくい方についても、些細な行動や表情の変化に注意する様に心掛けている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	職員間での介護等の相談、助言、忠告等は都度実施する様にしている。個人情報の取り扱いについても日頃より十分に注意し、職員採用時に誓約書も交わしている。	○	○	○	人権や尊厳に関することを入職時に学び、実務を通じて気になる場合には注意し合い、意識できるように努めている。利用者が馴染んでいる方言を使いながらも、声かけ一つが虐待や拘束につながることを理解したうえで、とても優しくもさりげない対応がなされていた。居室への出入りは、利用者に断りを入れ、ノックや挨拶などが行われている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	◎	方言や笑顔の声掛けや会話を大切にしている。普段から職員間で言葉使い、言動等注意しあうようにしている。また、言葉、声掛けによっては拘束(虐待)となる事を話し合っている。	/	/	◎	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	◎	入浴・排泄の介護については出来る限り同性での介護を心掛けておりプライバシーには十分注意している。	/	/	/	
		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。	○	居室入口にカギはなく施錠は出来ないが職員の出入りの際は必ずノックし、声をかける事としている。	/	/	○	
		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。	◎	個人情報の取り扱いについても日頃より十分に注意し、職員採用時に誓約書も交わしている。	/	/	/	
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。	○	個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、会話・傾聴を大切にし、共に相談しながら答えを導き出すようにしている。	/	/	/	大声で独語が出る利用者もいるが、毎日生活を共にすることで穏やかに受け止め、ひやかしなどの発言もなく、にこやかな視線をおくる他利用者の表情が見て取れた。女性利用者が大半であり、お気に入りの場所などを巡ってトラブルが発生しそうになっても、やんわりと職員が仲介してその場を和やかな状況に変えていた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、会話・傾聴を大切にし、共に相談しながら答えを導き出すようにしている。	/	/	/	
		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)。	◎	良い仲間意識が生まれるよう配慮している。入居者が孤立しがちな場合や、入居者間でトラブルが発生しそうになった場合は、速やかに職員が介入し、誤解やしこりが生じないようにしている。	/	/	◎	
		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。	◎	入居者間でトラブルが発生しそうになった場合は、速やかに職員が介入し、誤解やしこりが生じないようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	これまでの生活歴、地域、環境等について調査・聞き取りし把握する様にしている。	/	/	/	
		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。	○	これまでの生活歴、地域、環境等について調査・聞き取りし把握する様にしている。	/	/	/	
		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。	○	出来るだけ地域行事には参加する様にし、近隣住民・友人等と古流出来る機会を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	納涼祭は地域住民参加型で実施し格安で売店等を行っている。また敬老会・クリスマス会は家族等に出席してもらい実施している。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	職員が見守り可能な戸外(敷地内)での行動には制限はないが外出・外泊については家族の了解を得る様にしている。	△	○	○	利用者の高齢化重度化が顕著であり、現在はドライブ中心の外出行事が多くなっていると管理者は実感している。少人数毎に外出を計画し、ショッピングモールへ出掛けて買い物や外食を楽しんでいる。重度の利用者も含め天気のいい日には散歩等にも出かけている。自然豊かな環境に事業所があるため、一人で散歩をする利用者もいるなど、日常的に自由に外へ出られている。
		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。	○	事件事故等を考慮し、認知症に理解のある、決まったタクシー会社利用としている。	/	/	/	
		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。	○	自然豊かな環境でもあり、天気の良い日には散歩等も実施している。	/	/	○	
		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。	○	お花見、紅葉遠足、外食、買い物等を計画し、外出の機会を作るようにしている。	/	/	/	
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。	○	入居者の既往歴・心身の状況等正確に把握し、日々の生活の中でも各職種間で協力し異常の早期発見疾病の予防に努める様にしている。	/	/	/	利用者が自由に自分のペースで行動し、職員が見守っている様子が伺えた。皆でラジオ体操をしたり、脳トレにパズルをするほか、法人全体のイベントとしてオリンピック(運動会)を毎年実施している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつでも増やしていける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	/	/	/	
		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)	○	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつでも増やしていける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	◎	/	○	
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。	◎	日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし菜園での作業も出来るだけ手伝ってもらうようにしている。また折り紙や小物制作なども出来る様にしている。	/	/	/	調理の下ごしらえや洗濯物畳みなどの家事を中心に、できる利用者は一緒に家事を行っている。また玄関の水鉢のメダカに餌をやることも利用者にお願している。
		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。	◎	日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし菜園での作業も出来るだけ手伝ってもらうようにしている。また折り紙や小物制作なども出来る様にしている。	○	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	◎	地域主催の文化祭に小物等の作品を展示しており、みんなで見に行くことを楽しみにしている。	/	/	/	

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
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。	○	モーニングケアの際に入居者と一緒にその日着る服を選び身支度する様にしている。				食事介助中も、こまめに食べこぼしを拭き、丁寧に支援をしている様子が見られた。衣類や髪型の選択など、自分でできる利用者には自由に選んでもらい、支援が必要な利用者には声かけをしながら一緒に選ぶようにしている。月に1度、訪問理容が利用できるが、入居前からの習慣で馴染みの店に通ったり、家族の協力で、毎週美容室でセットを楽しむ利用者もいる。重度な状態であっても、家族と協力しながら、利用者の好みのスタイルを取り入れた支援に努めている。
		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。	◎	理容・美容についてはくライズ(移動福祉理美容車)による、カット、パーマ、カラーが受けられるようにしている。				
		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。	◎	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。				
		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。	◎	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり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)	◎	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	行きつけの理容・美容店があればそこに行ける様にしている。				
		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。	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事のプロセスは十分理解しており、見守り、観察の徹底を行っている。				毎日の献立は、食べたいものを利用者に尋ねながら、法人栄養士の指導を受けて立案している。朝食にはパンとコーヒーが良いと言う利用者の好みを取り入れ、洋食メニューのバリエーションもある。調理の下ごしらえや下膳など、できることは利用者と共に行っている。好みやアレルギーの有無などを把握し、必要に応じてメニューの変更を行うなど、柔軟に対応している。食器類の持ち込みは自由であるが、使いやすいものを事業所で提供している。職員も利用者と同じ食卓を囲んで一緒に食事をしており、丁寧な声かけや介助を行っていた。食事の時間はゆっくりとしていて、利用者それぞれのペース配分の理解が感じられた。重度な状態にあっても、リビングで調理の様子を見たり、香りを楽しんで、心待ちにしている様子が伺えた。献立のバランスや調理方法など、職員同士で話し合い、随時法人栄養士に相談できる環境である。
		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。	◎	栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。			◎	
		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。	○	下ごしらえ等出来る範囲で調理にも参加してもらうようにしている。				
		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。	◎	嗜好等貴聞き取りし把握する様にしている。苦手な献立の際には出来るだけ、個人的にメニューの変更も出来る様にしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	食材等についても地産地消を考慮し、旬の食材・献立にも注意している。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いんどりや器の工夫等)	◎	個々の入居者のその日の状態に応じて、食事形態を変更し提供できるようにしている。				
		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。	○	食器等の自宅からの持ち込みはないが、使い易い物を使用する様にしている。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事と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。	◎	キッチンからでも入居者と会話できるようにしており、調理、食事中、片付け中いつでも見守り会話できるようにしている。			◎	
		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。	◎	職員、入居者ともに和やかな雰囲気の中食事できるような雰囲気づくりを心掛けている。	○		○	
		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。	◎	適切な栄養摂取等の為、栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。				
		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。	◎	食事摂取量、水分摂取量については都度チェックし、記録に残すようにしている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	適切な栄養摂取等の為、栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。			◎	
		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。	◎	食中毒防止の為、台所の清掃の徹底、調理用具、食器等の定期的な消毒を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
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。	◎	食後、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い異常の早期発見を行うようにしている。				各居室に洗面台があり、利用者は自室で歯磨きを行っている。就寝前のケアを重点的に取り組んでおり、介助が必要な利用者には職員が声かけをし行うようにしている。介護職員として配置されている看護師が中心となつて、全利用者の口腔内の健康状態をチェックしている。痛みや不快感などがある場合は歯科受診し、早期に対応している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況（虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等）について把握している。	◎	食後、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い異常の早期発見を行うようにしている。			◎	
		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。	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様にしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝時には外すようにしている。また週に一度は入れ歯洗浄剤で洗浄する様にしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。（歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等）	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様にしている。			◎	
		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。	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様にしている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。				おむつから紙パンツへと軽減できたケースも多く、トイレでの自然排泄を大切にした支援を行っている。排泄量の確認などの目的で、居室に置いたポータブルトイレを使用している利用者もいる。排泄用品などの使用について、月2回のカンファレンスで検討している。
		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。	◎	飲食物の工夫や適度の運動、生活リハビリはもとより、主治医と十分相談し内服薬の正確な服用にも留意している。				
		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）	◎	排泄チェック表にて排泄パターンを把握して、失禁前のトイレ誘導を実施している。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。	◎		◎	
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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。	◎	排泄チェック表にて排泄パターンを把握して、失禁前のトイレ誘導を実施している。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	◎	飲食物の工夫や適度の運動、生活リハビリはもとより、主治医と十分相談し内服薬の正確な服用にも留意している。				
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）。	◎	入浴の曜日や時間は特に決めておらず本人の意思を尊重し好きな時間に入浴が出来る様にしている。	◎		◎	曜日は決めておらず、利用者の入りたい日に入浴してもらうようにしている。週に2回程度は入れるよう、間があいた場合には職員が声かけをしている。入浴チェックを自分でカレンダーに記載している利用者もいる。
		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。	◎	1人での入浴を基本とし、安心・安全の為職員は常に見守りを実施している。				
		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。	◎	1人での入浴を基本とし、安心・安全の為職員は常に見守りを実施している。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	入浴拒否がある人には随時声掛けし入浴を進める様にしている。				
		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。	◎	毎朝と、入浴前には必ずバイタルチェックを行い健康状態の確認を行うようにしている。また入浴後には様子観察と水分補給を行うようにしている。				

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
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。	◎	入居者この睡眠状況を確認し必要に応じて昼にも休憩がとれる様に配慮している。				リビング横にある職員室は、仮眠もとれる小上がりの和室になっており、眠れない利用者は職員と一緒にそのスペースで過ごすことも多い。無理強いせず、ゆっくりと安心感が得られるように努めている。服薬に関しては、主治医と相談しながら支援を行っている。
		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。	○	日中は出来るだけ自室外で過ごして頂くよう促し、可能な限り戸外での活動や散歩、施設内レクリエーションなども実施している。				
		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。	○	十分な休息・安眠が確保できない場合には主治医・専門医を受診し相談する様にしている。			○	
		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。	◎	体力的に休息が必要な方は自室で昼寝が出来る様に支援している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等も行っている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等も行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等も行っている。				
		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。	◎	施設に届いた手紙、はがきなどは出来るだけ早く本人に手渡すようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	遠距離の居住により面会が難しい場合でも出来るだけ電話による対応をお願いしている。				
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。	○	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。				
		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。	○	職員と共にショッピングセンターに行き買い物する機会も作っている。その際には預り金を本人に手渡し支払ってもらうようにしている。				
		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。	○	職員と共にショッピングセンターに行き買い物する機会も作っている。その際には預り金を本人に手渡し支払ってもらうようにしている。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。				
		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。	◎	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。				
		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）。	◎	預り金規定もあり、預り金出納帳により残金等毎月家族へ報告している。				
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。	◎	個々のニーズの的確な把握に努め、職員間で都度話し合うようにしている。また同一法人の他事業所と合同での話し合い、相談できる機会を作っている。	◎		◎	入居前から信仰している祭事に参加するため、馴染みのタクシー会社や家族の協力を得て、月に3回一人で外出している事例がある。利用者や家族のニーズには柔軟に対応する姿勢で臨んでいる。

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
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者が家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽 に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をして いる。	◎	玄関、軒下には水槽もありメダカを飼っている。田舎の施設でありほのぼのとした雰囲気づくりを心 掛けている。	◎	◎	◎	職員が旅行先などから持ち寄った植物を育てたり、大きな水鉢を配置しメ ダカの飼育を行っている。母体施設敷地内であるが、単独の家庭的な建物 であり、来訪者との会話が弾む玄関で、家族や知人、地域住民の来訪が多い。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物 品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。 （天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要な ものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な 雰囲気をそごような設えになっていないか等。）	◎	フローア内には季節の草花を活けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。	○	◎	○	リビングや廊下には、観葉植物や雑誌などが置かれ家庭的な雰囲気が感 じられる。掲示コーナーが共用空間に各所あり、手先の器用な利用者の作 品発表の場にもなっている。職員が定期的に掃除をしており、衛生的で臭 気のない、快適な空間づくりができています。利用者が親しんだ田畑仕事や 山々の景色が常にそばにあり、気持ちのよい刺激となっている。
		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。	◎	ポータブルトイレ使用者も多いが、こまめに掃除し、匂いが出ない、こもらない様にしている。			○	
		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。	◎	フローア内には季節の草花を活けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気 配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしてい る。	◎	職員室は畳の部屋であり、雌雄に開放しており皆の憩いの場となっている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工 夫をしている。	◎	トイレ、浴室とも、扉だけでなく暖簾にすることもでき、外気の取り込みが出来る様にしている。				
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好み のものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工 夫をしている。	◎	長年使いなれているタンスやソファ、御位牌や仏壇だけでなくぬいぐるみや小物まで自由に持ち 込んでもらうようにしている。	◎		◎	利用者の好みの馴染みの物を配置し、快適な環境になるよう努めている。 信仰熱心な利用者は自宅から神棚を持参したり、寝具類の手入れを日課と している利用者もいて、利用者がそれぞれに過ごしやすい空間を作ってい 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。	◎	事業所内は全域バリアフリーとなっており、床材もクッションフロアである。生活動線上の安全確 保の為手すりを設置しており、必要以上の物を置かないようにしている。また段差なく屋外に出る 事ができ庭園製塩での活動も出来る様にしている。			○	居室入口にはすべて表札を設置しているが、それだけでは分りにくい利用 者には別で大きな表示を付けるなどの工夫があり、生活動線の安全確保 が考えられた環境となっている。
		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。	◎	夜間鏡に見えてしまうガラス扉にはカーテンを取り付けている。またトイレの照明は自動の消灯と なっているが、手動でも消灯出来る様にしている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつで も手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれて いる。（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）	◎	制作物・小物等はフローア内に飾っており、手芸道具等についてはフローア内の決まったところに まとめて置くようにしている。				
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）	◎	フローア内入口には電気錠の設備があり、入居者の安全確保や不審者対応の為、職員が少なく なる夜間のみ使用している。施錠及び事故等については契約時に詳しく説明している。	◎	◎	◎	日中、玄関やユニット出入口、階段室などの施錠はなく、鍵をかけることの 弊害を理解し、利用者の自由な暮らしを支援している。
		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。	◎	施錠、事故、拘束0及び自由が故に起こる事故等のデメリットも契約時及び家族来荘時に説明話し 合いを行っている。				
		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）。	◎	日中は玄関、フローア入口等施錠しておらず出入り自由となっているが、入居者の見守りだけでな く面会者等の来訪者にも注意して対応する様にしている。				

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
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居者の既往歴や現病気について把握しており、身体の変化にも留意している。				
		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。	◎	毎朝決まった時間に様子観察・バイタルチェックを行い、変化があれば看護師に報告・相談する様になっている				
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。				
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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。以前からの主治医がいる場合にはその病院を継続受診している。	◎			
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。症状に応じて他科受診も行うようにしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるようにしている。その結果は随時家族に報告し必要に応じて家族の同行もお願いしている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には介護・看護サマリーを作成し出来るだけ詳しい最新の情報を提供できるようにしている。				
		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。	◎	入居者が入院した場合には面会、様子観察を頻回に行うようにし、適宜、家族・医療スタッフ・医師との話し合いを行うようにしている。				
		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。	◎	入居者が入院した場合には面会、様子観察を頻回に行うようにし、適宜、家族・医療スタッフ・医師との話し合いを行うようにしている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。				
		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。	◎	介護職員から看護職員へ看護職員から主治医へと24時間、365日報告・相談できる体制を取っている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	介護職員から看護職員へ看護職員から主治医へと24時間、365日報告・相談できる体制を取っている。				
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。	◎	各フロアー・入居者ごとに処方箋綴りを作成しており、職員はいつでも確認出来る様になっている。				
		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。	◎	各フロアー・入居者ごとに処方箋綴りを作成しており、職員はいつでも確認出来る様になっている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	看護師が薬剤の管理・投薬を行い、介護職員が服用・確認をしている。全職員に用法・副作用等を説明し特変等あれば速やかに看護師・医師に相談する様になっている。				
		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。	◎	看護師が薬剤の管理・投薬を行い、介護職員が服用・確認をしている。全職員に用法・副作用等を説明し特変等あれば速やかに看護師・医師に相談する様になっている。				

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
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。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。				事業所での看取りは行っていないが、現在も104歳の超高齢利用者がおり、緊急時の対応については、事業所に配置されている看護師を中心に体制が整備されている。事業所で介護する目安として、浴槽のまたぎを挙げており、利用者や家族にもそのように説明を行っているが、家族が終末期や重度化への支援について不安を感じていることから、方針の再確認や伝え方の工夫に期待したい。
		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。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。	×		△	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	△	介護職員の終末期ケアに関する不安も強く、看護職員も一名しかおらず現時点での看取りは難しいと思っている。				
		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。	○	施設での対応の限界等について本人・家族には適時説明する様にしている。				
		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。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。				
		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）	○	施設での対応の限界等について本人・家族には適時説明する様にしている。場合によっては、他施設・病院の紹介も行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、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。	○	感染症対策マニュアルがあり、予防と感染拡大防止について、適時話し合い等実施している。				
		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。	○	感染症の流行する時期には看護師から、予防・対応方法の指導を行うようにしている。				
		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。	◎	保健所や行政機関からの流行状況等情報収集も適時行い、早めの予防対策を心掛けている。また家族にインフルエンザが出た場合はタミフルの予防投与も実施している。				
		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。	◎	近隣で大流行した場合や施設内で感染症の患者が出た場合は面会の中止・制限も実施している。				
		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。	◎	玄関扉横に消毒剤を置いてあり、入室前・出勤時に手指消毒を行うようにしている。				

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
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。	◎	家族の面会時には入居者の近況等詳しく説明し今後の対応方法等ともに考え話し合うようにしている。				写真を多く掲載した事業所便りは、年に1回の発行で、日常的な報告については電話や面会時等に口頭で行っている。クリスマス会や納涼祭には家族も参加しており、家族からの要望も日常的に管理者の元へ届いている。職員の入退職が少ない事業所ではあるが、異動などあった場合には口頭だけではなく書面での紹介など、家族に伝える方法について今後の工夫に期待したい。家族が気がかりなことを気軽に相談できるように、来訪時には声かけや話し合いの時間を確保できるよう配慮している。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	家庭的な雰囲気づくりを心掛け時間を気にせず面会できるよう、お茶等の接待も行っている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	◎	納涼祭は地域住民参加型で実施し格安で売店等を行っている。また敬老会・クリスマス会は家族等に出席してもらい実施している。	◎		◎	
		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)	○	家族等面会時、入居者の心身の状況等詳しく説明し、今後の事等話し合うようにしている。瑞鳳荘たよりも作成しているが、定期的な発行・送付とはなっていない。	○		○	
		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。	○	家族等面会時、入居者の心身の状況等詳しく説明し、今後の事等、また家族の状況や心配事等話し合うようにしている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	入居者と家族のこれまでの関係等の把握はもとより、現在の認知症等の状況、病院受診等の状況を説明、し正しく理解して頂くような、説明・働きかけも行っている				
		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)	×	行事等の計画・報告はしているが職員の異動・退職の都度の報告は出来ていない。	×		△	
		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)	×	行事等の参加の働きかけは出来ているが家族会は今のところで来ていない。				
		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。	○	自由で拘束等をしない事で起こりうる事故・リスク等について家族に説明している。				
38	契約に関する説明と納得	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。	○	家族等が面会の際には時間を作り話し合いの機会を持つようにしている。			○	
		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。	◎	入居にあたっては身元引受人を決めていただき時間をかけ詳細説明し、理解を得、納得し署名捺印して頂くようにしている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	やむを得ず退居になる場合にも、入居者の移動の際のダメージが最小限になるよう、移動先への引継ぎを行うようにしている。				
		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)	◎	入居にあたっては、契約書・重要事項説明書等により、時間をかけ詳細説明し、理解を得、納得し署名捺印して頂くようにしている。				

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
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	開所当時から現在まで、団体個人を問わず、いつでも施設見学を受ける様にしている。		◎		利用者職員共に地元出身者が多く、地域の祭りや文化祭に参加したり、小中学校の行事に呼ばれるなど、地域との交流は盛んであり、年間を通して相互の交流がある。高齢化が進み、路線バスも廃止されるなど、地域も徐々に変化しており、地域住民でもある事業所の職員や社会資源である事業所への期待は大きい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。（日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等）	◎	地域主催のイベント(文化祭・運動会等)には出来る限り出かける様にしている。また、子供ボランティア等各団体の訪問も積極的に受け入れている。		◎	◎	
		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。	◎	近隣には農家が多く、自宅で余った果物や野菜の差し入れもよくある。				
		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。	◎	家族の面会だけでなく、近くのお友達の面会・来荘も多くなっている。				
		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。	◎	家族の面会だけでなく、近くのお友達の面会・来荘も多くなっている。				
		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）	○	普段の生活での交流や行事の際のボランティア等各場面によって地域住民の参加を働きかけ、現在ますます多くなっている。				
		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。	○	普段の生活での交流や行事の際のボランティア等各場面によって地域住民の参加を働きかけ、現在ますます多くなっている。				
		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）。	◎	近くに商店・コンビニ等はないが公民館・駐在所とは行事・訪問での交流があり施設の状況の理解にもつながっている。				
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。	○	定期的な開催はしているものの、家族地域住民の参加は少ない状況である。	×		△	運営推進会議は、参加者にとって学びの機会となるように毎回テーマを考えており、そのテーマによって地域住民や家族が参加する場合もある。家族へはテーマと共に日程を案内しているが、参加率は低い。会議自体をあまり堅苦しいものにしたくないという思いが管理者にあり、家族同士や家族と事業所との交流の場としては、クリスマス会などの行事開催を検討している。特別養護老人ホームと合同での会議でもあり、事業所の細かな報告等はあまり行ってこなかったが、今後はサービス評価の取組みの報告や、意見や提案をもらう場としての工夫にも期待したい。
		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。	×	書面では掲示してありいつでも閲覧できるようにしているが、運営推進会議での報告は出来ていない。			△	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	×	書面では掲示してありいつでも閲覧できるようにしているが、運営推進会議での報告は出来ていない。		◎	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	年間で計画を立ててテーマを決め開催している。講演・実演形式の運営推進会議が多く専門的知識の向上につながるよう配慮している。		○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	×	運営推進会議録を作成し市町村には定期的に提出しているが一般に公表はしていない。				

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
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。	◎	基本理念を基に癒される関係と環境づくりを心掛けている。また、定期的にカンファレンスを行い、その時間を利用し、情報の共有や職員の意識統一を図るようにしている。				
		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。	○	理念を伝えてはいるが事業所の雰囲気、職員の対応・態度で伝わるように心掛けている。	×	○		
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。	△	職員個々の勤務状況や心身の状況把握に努め、早期に的確な対応・アドバイスが行えるよう心掛けている。研修については、時間的な問題もあり、施設内研修が中心となっており外部研修にはなかなか参加できていない。				代表者も定期的に事業所へ来ており、運営に関し現状を把握している。現在は職員の人数がぎりぎりでもあり、外部研修へ参加する機会が減っているが、今後職員の増員が進めば積極的に参加したいと希望している。
		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。	○	当事業所では職員全員で考え実践していく事を基本とし、管理者及び有資格者は、各場面においてスーパーバイザーとなり、的確な判断、助言を行えるようにしている。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員個々の勤務状況や心身の状況把握に努め、早期に的確な対応・アドバイスが行えるよう心掛けている。また、個々の資質の向上の為に資格取得も積極的に行うよう指導している。				
		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)	△	他施設職員との個人的な交流やネットワークはあるが、勉強会や相互研修の実施とはなっていない。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	全職員に対して年に一度ストレスチェックを行い、ストレスの度合いを見極め、日々少しでも軽減・リフレッシュできるよう心掛けている。	○	◎	○	
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。	◎	高齢者虐待防止マニュアルを作成しており、全職員とも理解している。				虐待防止マニュアルを作成しており、積極的に指導する体制が整っている。日々の支援の中で、不適切な対応を見かけた場合には、その都度管理者が職員に声をかけている。職員も日頃より声かけには十分に配慮し、忙しい時や疲れている時などは特に注意して支援を行うように心掛けている。
		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。	○	身体的虐待だけでなく、声掛けにおける(心理的虐待)言葉での虐待等についても話し合い普段から気を付ける様にしている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	高齢者虐待防止マニュアルを作成しており、全職員とも理解している。			○	
		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。	○	全職員に対して年に一度ストレスチェックを行い、ストレスの度合いを見極め、日々少しでも軽減・リフレッシュできるよう心掛けている。				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	身体拘束廃止に関する指針も作成しており、職員も正しく理解している。				
		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。	◎	身体拘束廃止に関する指針も作成しており、職員も正しく理解している。また言葉での拘束となりうることもあり、職員間で話し合い充分注意している。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	身体拘束をしないことにより起こりうる事故についても日頃から家族に説明し理解を得る様にしている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	◎	年に一度は運営推進会議においてテーマとして取り上げ講演を開催し勉強する機会を作っている。				
		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。	◎	瑞鳳荘入居後、権利擁護事業活用から成年後見制度へ移行された方もおり、その必要性については職員に説明している。				
		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。	◎	当施設入居以前(入居申請時)でも相談を受ける事もあり、社会福祉協議会と連携しながら支援している。				
46	急変や事故発生時の 備え・事故防止の 取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時対応マニュアルも作成しており、職員全員が即座に適切な行動が出来る様にしている。				
		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。	◎	年に一度運営推進会議において現役の救命救急士を招き、心肺蘇生法等の訓練を実施している。				
		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。	◎	ヒヤリハットは生活日誌に書き込めるようにし、再発防止に努める様にしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	入居者一人一人の状態把握を的確に行い、リスクについて話し合い事故の未然防止、怪我の最小化を図るようにしている。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	社会福祉法人藤寿会の瑞鶴荘グループ全体で苦情処理規定を作成し、各サービスごとに相談窓口があり担当者を置き、苦情処理・解決に当たる仕組みにしている。				
		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。	○	必要に応じ市町村に報告相談できる体制であり、そのことは契約時に家族にも説明している。				
		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。	○	日頃より家族、関係者等とコミュニケーションをとるようにしており大きな苦情は受け付けていない。				
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)	○	入居者の考えや意見は普段の会話、日々の生活の中から汲み取るようにしている。			○	利用者には日々の生活の中で、家族には電話連絡や来訪時に話をする機会をつくっている。職員も気軽に管理者に相談できていると話し、職員から出た意見を管理者が法人へ伝える仕組みができており、運営につなげている。
		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)	○	家族来荘時には時間を設けて話し合いの時間を持つようにしている。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	第三者委員、家族代表者を含めた苦情処理委員会を母体施設と共に設置しており、苦情や相談が受けられるようにしている。				
		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。	◎	定期的にケア会議・食事会を開催しその時間を利用し職員間の情報の共有や意識統一を図るようになっている。				
		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。	◎	定期的にケア会議・食事会を開催しその時間を利用し職員間の情報の共有や意識統一を図るようになっている。			◎	

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
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回自己評価を行い職員全員で話し合い、自分と自分の施設を振り返る機会を作っている。				職員全員で自己評価に取り組んでいる。家族からは、サービス評価についてよく理解できないとの声が聞かれ、十分に浸透していない様子が伺える。運営推進会議などの機会を活用し、理解が深まるよう期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	年1回自己評価を行い職員全員で話し合い、自分と自分の施設を振り返る機会を作っている。				
		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。	△	評価結果は自分と自分の施設を見直すいい機会となっているが、目標達成とまではなっていない。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	評価結果・目標達成計画は公表・掲示しているが、運営推進会議での報告とまではなっていない。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	評価結果は自分と自分の施設を見直すいい機会となっているが、目標達成とまではなっていない。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	瑞鶴荘グループで非常災害・防災対策マニュアルを作成防災計画等今治市消防本部にも届出をしている。				法人で災害への備えは十分に行っており、食料品等についても必要な量が備蓄されている。地域等との連携も図られており、今後、高齢化の進んできた地域からの事業所への期待も大きい。また、家族が災害に対する不安を持っているため、話し合いや訓練への参加を通して共通意識を高め、協力・支援体制を確保して欲しい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年2階は防災訓練を実施しており、内年一回は地元消防団にも参加を要請し、母体施設と合同で訓練を実施している。				
		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。	◎	毎月一回、担当者が担当区域の消火設備等、自主点検している。				
		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。	○	畑寺部落消防団とは年1階防災訓練を実施しているが、畑寺部落としては防災訓練等を実施していない為、参加となっていない。	×	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	畑寺部落消防団とは年1階防災訓練を実施しているが、畑寺部落としては防災訓練等を実施していない為、参加となっていない。				
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)	○	以前地域ケア会議に参加して、グループホームの現状報告等発表したことはあるが講師や実践報告は行っていない。				地域からの事業所への相談は多く、母体施設である特別養護老人ホームを中心に地域に根付いている様子が伺えた。地域の高齢者にとって、演奏などの趣味活動を披露する場としても活用されている。地域の関係機関との関係も良好であり、地域と協働した行事の開催など、互いに協力し合っている。
		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。	◎	在宅高齢者の今後の生活について、施設訪問や電話だけでなく病院や他の施設での相談も受けている。		○	◎	
		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)	○	趣味活動の発表の場となる事はあるが、サロン等への事業所開放とはなっていない。				
		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。	○	子供ボランティアや施設見学は実施しているが実習の受け入れの要請はない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	◎	各種団体・ボランティア等の受け入れは積極的に行い、また地域が開催する行事(運動会・文化祭・集会、夏祭り等)には職員も出来る限り協力・参加する様にしている。			◎	