

(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	令和元年9月9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	5名	

※事業所記入

事業所番号	3890700028
事業所名	グループホーム龍星
(ユニット名)	3F
記入者(管理者)	
氏名	丸本 真由美
自己評価作成日	令和元年 8月 17日

<p>【事業所理念】 1. 入居者個々の残存能力を生かしその人らしい生活が出来るように支援する 1. 入居者が自信と生きがいを持って生活出来るように計画を立てる 1. 1人1人尊重し楽しい共同生活を送れるよう、家庭としての環境を整える</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①地域の方のボランティアを活用しての外出支援は出来ていないが利用者様全員は行けるように順番に1・2名ずつ外出支援を行う事ができた。 ②地域との交流は地域の方々を招いての食事会や地域での奉仕活動への参加や保育所へ訪問し運動会を見に行く事ができた。 ③口腔ケアの正しい方法は職員が研修へ行きカンファレンス等で勉強会を開いた。 ④個別記録の書き方で表情やしぐさ言葉などの具体的な内容は書けている職員と書けてない職員がいる為今後の課題でもある。 ⑤外出行事の時だけでなく、日常的におしゃれを楽しんでいただくようにするのは、自分で選べる利用者様は出来ていたと思うが介護員が更衣をする方はあまり出来ていなかったと思う。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 川を見下ろす高台の緑豊かな場所にある事業所からの景色は絶景で、四季の移ろいを感じる事ができ、利用者は恵まれた環境の中でゆったり暮らしている。職員は利用者一人ひとりを尊重し、それぞれのペースに合わせその人らしさが保てるよう支援している。清掃活動や自主防災訓練等地域行事には積極的に参加するなど、利用者が地域と関わりながら暮らしていけるよう支援している。法人が医療機関であることの強みを活かして、職員は利用者が重度化になっても安心した生活が継続できるよう日々の支援に余念がない。</p>
---	---	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人に意向の確認をしている	◎	/	○	日常会話や健康チェック時、入浴時など職員がと二人きりになった際に思いや希望を聞いて把握している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	言葉以外(表情、仕草等)で本人の反応を見る事で意向の把握に努めている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時やカンファレンス等で話す機会を持っている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	△	思いの整理は出来ていない	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員の考えが入ってしまうこともあるが、本人の思いをくみ取るよう努めている	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所前の事前調査での把握 関係者からのサマリーでの把握	/	/	○	利用者や家族、友人、介護支援専門員等から趣味やこだわり、生活環境などの情報を収集している。
		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。	○	日々のケアの中で心身の状態や有する力の把握に努め職員間で情報を共有している	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	利用者の変化を記録に落とし、会議や申し送り等で情報を共有している	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	一緒に生活する中で、関わりの中で把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	介護記録や日誌に記録し申し送りをして把握している	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	△	本人の視点での検討は難しく出来ていない事もある	/	/	△	利用者の要望等情報をアセスメント表に記載しているが、その得られた情報をもとにして、利用者本位の支援につなげるよう検討するまでは至っていないため、今後は常に利用者が何を本当に求めているのかという視点で検討して欲しい。
		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。	○	アセスメントシートに記入して、カンファレンスで話し合っている	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	モニタリングを月1回実施して、会議で話し合っている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	日々のケアの中で本人の暮らし方や意向を探り、反映させるよう努めている	/	/	/	利用者や家族、職員等関係者が参加し担当者会議を開催しており、参加者それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族・本人参加してサービ担当者を開催して意見を聞いている	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	重度の人が慣れ親しんだ暮らし方過ぎ方の実現は出来ていない	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族は協力が得られない家族も有り、地域の人の協力が盛り込まれた内容にはなっていない	/	/	/	
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。	◎	介護記録に目標・サービス内容をおとして、記録している	/	/	○	利用者一人ひとりの介護計画は、サービス内容がわかりやすく記載されており職員全員で共有している。介護計画に沿ったケアの実践ができたかその結果等について、誰が見てもわかりやすいように記録しており職員間で共有している。利用者一人ひとりの言葉や表情などがわかりやすく表現された記録はあるが、職員によってばらつきがあり統一感がなく、また職員の気づきなどの記入も不十分と思われるため、利用者それぞれの様子がわかるよう記録の充実が望まれる。
		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。	○	介護記録にケアが実施出来たか記入して職員間で共有している	/	/	○	
		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。	△	個別の記録は出来ているが、具体的内容を書く様に心がけているが、十分ではない	/	/	△	
		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。	△	工夫やアイデアまでは記録出来ていない	/	/	△	
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。	◎	長期目標・短期目標とも期間に応じて見直し出来ている	/	/	○	介護計画は6か月毎に見直ししている。毎月モニタリングを行い、利用者の状況を確認している。状態に変化が生じた場合は、その都度見直しを行い、現状に応じた新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月、モニタリングを行っている	/	/	◎	
		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。	◎	変化があった時は、その都度見直しを行い、新たな計画を作成している	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月ケアカンファレンスを行っている必要となるときはその都度開催している	/	/	○	毎月ケアカンファレンスを行い、ケアの総合評価や今後の方針等について話し合っており、緊急案件がある場合はその都度課題解決のため会議を開催している。参加できない職員には、議事録を回覧・確認後にサインをしている。
		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。	◎	昼みの間で、活発に意見交換できている	/	/	/	
		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。	◎	休日、夜勤者でも参加して、全員参加している	/	/	/	
		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。	◎	記録に残し、全員目を通して、読んでサインしている	/	/	○	
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。	◎	朝夕の申し送り、連絡ノートを活用して共有している	/	/	○	朝夕の申し送りや連絡ノートを活用することにより、職員全員が共有できるよう努めている。
		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)	◎	介護記録・業務日誌・経過観察記録・申し送りノート等確認し読むと押印している	○	/	/	

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、意向を大切にされた支援	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。	△	その日したいことの把握実現は、いつもは出来ていない	/	/	/	衣服やおやつ、その日の過ごし方など利用者に自分で選んでもらうようにしているが、機会が少なく不十分なため、今後は自己決定の場が増えるよう取り組んで欲しい。調査時に利用者と職員の話が盛り上がる場面をうかがうことができたが、一部の利用者に限られている印象を受けたため、利用者全員から活きた表情が得られるよう声かけ等の工夫をすることを期待したい。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	その日着る服や、おやつを選んだりしているが十分ではない	/	/	△	
		c	利用者が思いや希望をさせるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	本人が自己決定でき、納得した暮らしの実現に努めているが職員のペースになる事もある	/	/	/	
		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され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)	△	体調やペースや習慣を見ながら介助しているが、職員のペースになりがちである	/	/	/	
		e	利用者の活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	△	言葉かけや対応に気をつけて介助しているが、全員の表情が生き生きしているか言われると、出来ていない事もある	/	/	△	
		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。	△	表情や仕草で反応を見ているが、難しくなっている	/	/	/	
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された言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	人権擁護については勉強会等を実施しているが、言葉かけや態度については意識が足りないときがある	○	○	△	人権や尊厳について内外の研修等で学ぶ機会があり、職員間で声かけや態度等十分留意するようにしているが、時には配慮にかけることもあるため、常に利用者を尊重して支援して欲しい。耳の遠い利用者を含め、声かけには細心の注意を払っているが、少し大きめに声をかけることもあるため、さりげない声かけの徹底に努めることが望まれる。居室への出入りの際は、必ず利用者に声をかけ承諾を得るようにしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	△	耳が遠い利用者も多く、さりげない言葉かけは出来ていない事がある	/	/	△	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	入浴は個浴、排泄介助はカーテンを使用している	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入室時には声かけなどで配慮している	/	/	○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入社時誓約書に署名している情報漏洩防止に努めている	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを求めたり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	昔の知恵を聞いたり、手伝ってもらった時は感謝の気持ちを言葉や態度で伝えている	/	/	/	職員は利用者同士の関係性を把握の上、仲の良い利用者を隣同士にし、会話の少ない人の隣には世話役の利用者に座ってもらうなど、不穏や孤立を未然に防ぐよう配慮している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	一緒に洗濯物たたみをしたり、動けない人のコップを下げてあげたり、利用者同士がお互いに助け合っている	/	/	/	
		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える機会を作る、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)。	○	フロアの座席等利用者の関係に配慮している 不穏になりがちな利用者の話し相手になってもらうなど利用者の力を借りている	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が仲裁に入り解消するように努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	家族・本人から話を聞くよう努めているが、全員の把握は出来ていない	/	/	/	
		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。	△	十分把握できていない把握していても外出できていない	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	行事等で近くを車で通ることはあるが、個別に会いに行ったりはできていない	/	/	/	
		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。	○	日中はいつでも面会に来て頂ける自室や畳の場所ですぐ話してもらいお茶も出している	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	×	その日の希望による日常的な外出支援は出来ていない職員側の都合に合わせて頂いたり、利用者や行き先が固定している	○	△	△	ごみ出しを一緒に行うなど、できる限り利用者が戸外で過ごす時間を設けて気分転換を図るようにしているが、利用者の要望等に応じた日常的な外出支援には至っていないため、重度の利用者を含め、外出先の要望等にも応じられるよう柔軟な支援が望まれる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	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。	×	出来ていない	/	/	×	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	家族の協力を得られていない利用者の方もいる地域の方の協力は得られていない	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	研修等に参加し理解に努めているが不十分である	/	/	/	調理のごしらせや洗濯物たたみ、掃除の手伝いなど利用者にはできることを取り組んでもらっているが、職員が手を出すことが多いため、今後は極力手を出さず見守りながら支援して欲しい。
		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。	○	個別に生活の中にリハビリを取り入れ機能低下の防止に努めている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	△	見守り一緒に行うようにつとめているが、職員の手や口が出てしまいがちである	◎	/	△	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	日々のケアの中で一人一人を観察して楽しみ事や出番を把握している	/	/	/	テーブルやお盆を拭くなど、重度の利用者を含め、役割や出番を担ってもらおう努めているが、固定化しており十分な取組みとは言えないため、今後は利用者それぞれに応じた役割等が担えるよう検討して欲しい。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	レベルが進んで重度化した方への対応は不十分である	○	○	△	
		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。	×	出来ていない	/	/	/	

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
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。	△	自分で出来る方もいるが、職員の意向が入り、本人らしさが活かされていない				衣服の乱れや食べこぼし等がある場合には、他の人に気づかれないようさりげなく整えるなどカバーしている。2か月に1回の訪問理容で利用者が本人らしさを保てるよう努めているが、利用者の意向を活かし本来の姿を維持できているとは言えないため、今後は利用者一人ひとりの個性を活かし、その人らしさが保てるよう支援することに期待したい。
		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。	△	髪型は画一的になりがちである				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	本人の気持ちに添えているかは分からない				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	余所行きの服をきてもらっている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	乱れ、汚れはプライドを大切にしたりさげなくカバーしている	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	△	家族と行きつけの店に行かれる方も有る				
		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。	△	重度な状態の方の髪型・服装は本人らしさが活かされているかどうか分からない 服装は家族が家庭で好まれていたものを持ってきている			△	
		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。	△	全員が理解できているかは分からない		
b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立作り、買い物、食材選びはできていない 下ごしらえや、後片付け等は一緒に出来ている			○			
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。	○	洗いや、お盆拭きなど自分の役割と思われている						
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。	○	毎日、利用者と一緒に食事をする中で把握している						
e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	○	季節の食材やメニューは取り入れている			○			
f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	△	嚥下障害がありミキサー食になっている方も多く盛り付けの工夫も難しい						
g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	個人の食器を使用して頂いている			○			
h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	食事は利用者と同じ食卓を囲み、介助が必要な方の隣に座り支援をしている			○			
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。	△	調理のにおいや音は伝わる 会話や雰囲気作りは不十分である	◎		○			
j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者の状態を見ながら提供する量を調整している 摂取量も毎回記録している						
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。	○	10時と15時に水分の提供をしている 食事形態・回数・タイミングを工夫している						
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。	△	毎月献立委員会を開催しているが、献立のバランスが悪い時がある 栄養士への相談は出来ない			△			
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。	○	器材の洗浄、消毒を毎回行っている 食材も悪くならない様に、適量に注文・使用している						

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。	○	勉強会への参加等して、必要性重要性を理解している	/	/	/	利用者一人ひとりのケアの際に口腔内の健康状態を確認・把握しており、毎食後歯磨きやうがい、ガーゼ清拭をこまめに行うなど、口腔内の清潔保持に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアの際に確認している	/	/	○	
		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。	△	出来ていない	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎夕食後、ポリドント使用している	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後口腔ケアを行っている 自分で出来ない方は介助をしている	/	/	○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	不具合がある場合は家族に報告して受診してもらっている	/	/	/	
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。	○	出来るだけトイレでの排泄を促すよう理解している	/	/	/	トイレでの排泄を基本として支援しており、リハビリパンツやパッドなど利用者の状況に応じた適切な排泄用品を使用できるかについては、ケアカンファレンスで話し合い検討の上支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	排便の状況を記録し定期的な排便を促している	/	/	/	
		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)	○	記録に落としパターンの把握に努めている	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレでの排泄介助を基本とし、パッドや紙パンツは一人一人の状態に応じて使い分けしている	◎	/	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	△	カンファレンスで話し合いはしているが、改善に向けた取り組みまでは出来ていない	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	早めのごえかけを、個々のペースに合わせて行っている	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	本人の好みや自分で選択できるような支援は行えていない	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	一人一人の状態に合わせて使い分けしている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	歩行等の運動や腹部マッサージはしているが食事の工夫は出来ていない	/	/	/	
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)	△	午前中が入浴時間になっており、職員の都合になりがちである	/	◎	/	週2回入浴を基本としているが、利用者からの希望があれば毎日入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	1人一人ゆっくりと入浴されている	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来る事は自分で頂き、出来ない事を介助している	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	時間を変えたり、次の日に入浴の声かけをして無理強いをしない様になっている	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前のバイタルチェック 入浴後の状態観察	/	/	/	

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。	○	夜勤者の記録・申し送りにて把握している				利用者の日中の活動量を増やすなど、夜リラックスして安眠できるよう支援するほか、眠れない時はお茶を飲みながら職員と会話するなど、安易に薬剤に頼らないよう努めている。不眠が続くなどやむを得ない場合は、医師と相談して薬を処方してもらうこともある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中は出来るだけフロアで過ごせるよう、体操をしたりレクリエーションをして体と頭を使うようにしている				
		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。	○	日中の支援内容を見直し、主治医への状態報告を行っている				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	自室で個別に休まれる時間が持っている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	希望者には電話の取次ぎをしているが、本人自ら電話や手紙のやり取り出来る方は少ない				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	希望があれば手助けを行っているが、希望される方は少ない				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	施設内の電話で配慮はできていない				
		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。	△	届いたものは手渡しているが、返信までの介助は出来ていない				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	理解・協力して頂けるよう家族とも話している				
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。	○	意味や大切さの理解はしているが、本人が所持している方はほとんどいない				
		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。	△	日常的にお金を使う機会は作れていない				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	買い物に行く機会は少なく、働きかけも行えていない				
		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。	×	お金を所持・管理されている方は殆どいない				
		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。	○	家族と話をして、施設で預かっている				
		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き、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)。	◎	出納帳の記録・確認し、毎月家族にコピー・領収書を送っている				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	医療保険を利用したマッサージ デイサービスと合同行事、デイのレクへの参加等		◎	○	急な病院受診や法事のための外出等、利用者からの要望があれば、家族の協力等を得ながら柔軟な対応に努めている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	△	家族は自由に面会にいられているが、近隣の人の出入りは少ない	◎	◎	○	デイサービスとの共有の玄関は、季節の花を飾りきれいに整理整頓しており、心地良さが感じられ入りやすい雰囲気になっている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものを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。)	○	食堂は対面キッチン 広い窓で明るい作りでテレビ・大きなテーブルがある 畳の部屋からの景観が良い	◎	◎	◎	リビングは広くゆったりしており、大きな窓からは緑豊かな山々を背景に川のせせらぎを感じることができる。日頃から清掃をこまめに行うほか、毎朝換気を行っており清潔感がある。壁には「先月の思い出」と題した季節毎に外出した時のスナップ写真や利用者自身の1年の抱負を直筆で書いたものなどが飾られており、家族等来訪者はいつも立ち止まって見ている。
		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。	○	毎日掃除をして、清潔 換気に努めている				
		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。	○	季節の飾りや花など生活空間の中で居心地良く過ごせている				
		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。	○	畳の間や食堂で思い思いに過ごしている 休息は自室で取る事が出来る				
		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。	◎	直接は見えていない				
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で活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入所時に馴染みの物を持ってきて頂くように話している 家族の写真や飾りや、仏壇を持って来られたりしている	◎		○	家族の写真や仏壇等大切なものを思い思いの場所に置くなど、居心地良く過ごせる居室となっている。
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。	○	廊下は広く車椅子でも通りやすい トイレ・廊下には手すりがある 段差のない作りになっている			○	建物は段差のない作りで手すりも設置しており、車いすでもゆとりを持って移動できる広い廊下もあり、利用者が安全に自立した生活が送れるよう配慮している。
		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。	○	認識間違いや判断ミスをする物は置いていない				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	自室には馴染みの物は置いているが、共有スペースには置かれていない				
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すことへの異常性、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)	◎	夜間の防犯上の施錠のみで、昼間は鍵はかけていない	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることの弊害について理解しており、日中玄関等出入口は施錠されておらず、自由に出入りできるようになっている。
		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ている。	◎	鍵をかけない暮らしをしており、家族も理解されている 施錠を望む家族はいない				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関のチャイムで知らせようになっている				

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
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	○	入所時のサマリーやアセスメント等で把握している				
		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。	◎	毎日バイタルサインをチェックし、経過観察記録につけている 平常時のサインを知る事で、早期発見に努めている				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	主治医・医療連携看護師に相談して、指示を受けている				
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。	○	希望する医療機関へ受診できるよう支援している		◎		
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入所時に納得が得られるように説明している				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診結果は家族に報告している 受診記録に記入し共有している 必要時は主治医を交えて話し合いをしている				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	情報提供書を書いて提出している				
		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。	○	お見舞いに行った時に、医療関係者に話を聞いている				
		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。	△	入院設備が無くなったため、入院先の病院関係者との日頃からの関係づくりは出来ない				
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。	◎	週1回医療連携看護師の来所時に相談している 状態変化時は、その都度連絡、相談が出来る				
		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。	◎	24時間の連絡体制がある				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日のバイタルチェック、状態観察して異常ある時は病院へ連絡して受診したり、往診してもらっている				
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。	○	処方箋の確認 薬についての勉強会をしている				
		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。	○	利用者ごとに日付、時間帯、名前を書き、服薬時にも確認している				
		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。	○	利用者の状態観察を行い、変化があれば主治医へ報告している				
		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。	○	医療連携看護師、主治医往診時に報告している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時に書面で確認 状態変化時にもその都度書面で確認している	/	/	/	重度化及び看取りに関する指針を定め、入居時に家族に説明して承諾を得ている。利用者の状態に応じて、その都度家族や主治医、職員等で話し合い、方針の共有を図っている。	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	本人、家族、職員、主治医、看護師等で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。	○	勉強会を行い、支援の検討をしている	/	/	/		/
		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。	○	入所時に施設では医療行為が出来ない事を説明している 訪問看護利用の際は看護師より十分な説明がある	/	/	/		/
		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。	○	医療機関との連携を図りながら情報を共有し、 チームで支援している	/	/	/		/
		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)	○	家族とは話し合いを行っている	/	/	/		/
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	マニュアル作成 施設内外の研修会に参加して学んでいる	/	/	/		
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	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。	○	保険所、行政からの情報は得られている	/	/	/		
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	県や市の情報収集は出来ている	/	/	/		
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	手洗い、うがいの実施 来訪者にはマスク、消毒液で対応している	/	/	/		

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	家族によってはほとんど来所がない家庭もある	/	/	/	年1回の家族会には多くの家族が参加しているが、誕生会や敬老会等行事には家族の参加が少ないため、今後は家族会と同時に開催するなど工夫した取組みが望まれる。遠方の家族を含め、毎月発行の新聞と担当職員自筆の手紙を添え、利用者の状況等について報告している。事業所の運営面や職員異動等の報告が不十分であるが、家族の理解が得られるよう報告を強化したい意向があるため、今後の取組みに期待したい。家族の面会時には、職員が必ず声かけし利用者の様子を伝え、家族からの意見や希望等を聞くよう努めている。
		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)	○	いつでも来所出来るようになっており、居室でゆつくり話ができる	/	/	/	
		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)	△	家族会には来所される方も多いが、他の行事等の参加は少ない	◎	/	△	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月、手紙で近況を伝えている 新聞にてホームの様子を伝えている	◎	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	サービス担当者会に参加してもらっている 面会時にも話している	/	/	/	
		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)	△	家族との関係の再構築は難しい	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	契約内容の変更がある場合は速やかに対応している 職員の退職、移動に関しては全部は出来ていない	◎	/	△	
		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)	△	家族会は実施出来ている 家族参加型の他の企画、行事、旅行等は出来ていない	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	転倒の危険がある利用者は、状態に応じて、歩行器使用と車椅子を使い分けている	/	/	/	
		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て、状態を伝えたり、意見や希望を聞いている	/	/	○	
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。	○	書面で具体的に説明して、理解、納得してもらい押印している	/	/	/	
		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。	○	入所時に退所の条件について説明している 特に入院が長引く際は、具体的に丁寧に説明している	/	/	/	
		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)	○	改定時は、本社にて、書面をもって部長からの説明があり同意を得ている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	設立段階でどこまで説明されていたのか不明	/	◎	/	自治会に入り地区の清掃活動にも積極的に参加している。年1回地域交流会を開催するなど、地域とのつながりを大切にしているが、地域住民との交流が少ないため、今後はイベント等に積極的に参加するなど、地域住民との交流する機会が増えるよう努めて欲しい。
		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)	△	日常的な挨拶はするようにしている 地域の清掃活動には参加する様にしている	/	○	△	
		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。	×	あまり増えていない	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	気軽には来てもらえていない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	日常的なおつきあいは出来ていない	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	地域の方、ボランティアの方への働きかけは出来ていない	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	地域の消防団との避難訓練は出来ている	/	/	/	
		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)。	△	婦人会の方との交流会 交番からの防犯訓練 消防団との交流 スーパーやコンビニまでには働きかけは出来ていない	/	/	/	
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。	○	ほぼ参加がある	/	○	○	運営推進会議には、利用者や家族、地域関係者等の参加を得ている。利用者の状況、自己評価や外部評価等取り組み状況について報告している。行事の企画や反省等会議で出された意見や提案を実践し、会議で報告するなど運営に活かしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	報告している	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	時々している	/	◎	○	
		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。	×	新しい参加メンバーは増えていない	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	玄関の所に公表している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念について共通認識をもっている 毎年ホームの目標を作り取り組んでいる	/	/	/	
		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。	△	玄関に掲示している 運営推進会議で伝えている	○	◎	/	
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。	○	習熟度に合わせた研修に参加している 年2回法人内の研修を行っている	/	/	/	主治医である代表者は、月2回事業所に往診に来るなど、日頃から職員との交流があり気さくに声をかけている。代表者はシフトや休暇等の希望を聞くなど職員には理解があり、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		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。	○	年間の勉強会の計画を立てている 資格を取得するための勤務調整等している	/	/	/	
		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。	○	時間外手当の支給、年2回賞与の支給 子育て支援のための勤務時間の調整 処遇改善手当の支給	/	/	/	
		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)	○	県密着サービス協会への参加 大洲市GH連絡協議会への参加	/	/	/	
		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。	○	職員の歓送迎会 忘年会 フィットネスクラブの利用	○	○	○	
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、研修会で学ぶ機会を持っている	/	/	/	職員は研修で不適切なケアがないよう学ぶ機会を設けており、ふさわしくない行為を発見した場合の対応方法や手順等について理解している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ケアカンファレンス、業務カンファレンスで話し合っている	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	職員同士で気を付けている 入浴時は身体観察をしている	/	/	○	
		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。	○	管理者は気を付けている	/	/	/	
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。	○	研修会に参加し、勉強している	/	/	/	
		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。	○	3ヶ月に1回身体拘束廃止委員会を行い検討している	/	/	/	
		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な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族からの要望はほとんどなく、身体拘束は行っていない	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	勉強会をしているが、全員が理解しているかは難しい				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	制度を利用して入所してくる方が殆どである相談にのる事はほとんどない				
		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。	○	成年後見人である弁護士さん、司法書士さんと連携している				
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。	○	マニュアル作成 施設内外の研修会に参加して学んでいる				
		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1回は消防署から、救急救命講習を受けている				
		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。	○	ヒヤリハット、事故報告書を提出して、3F、4Fで共有している				
		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。	○	カンファレンス等で話し合い、共有している				
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。	△	マニュアルは作成しているが、対応方法についての検討は十分出来ていない				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	手順に沿って対応しており、必要時は市にも報告している				
		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。	○	苦情があった場合は、速やかに、真摯に対応している				
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)	○	利用者の意見を個別に訊いている			○	利用者からは日常生活の中で意見や要望を聞いている。家族からは面会時や電話、手紙を通じて意見等を聞いている。管理者と職員の関係性は良好で日頃から職員の見解を聞くことができ、利用者本位の支援ができるよう検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	契約時に相談窓口について説明している 意見箱の設置 家族会の全体での話し合い	○		○	
		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。	△	家族会等で行っている				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の見解や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	往診に来られた時に、意見を時に聞かれることもある				
		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。	△	年2回の自己評価提出時に話す機会はある 月1回の業務カンファレンスで話す機会はある			○	

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
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。	○	各自自己評価に取り組み、話し合う機会がある	/	/	/	運営推進会議で評価結果や年間目標を報告し日々の支援につなげるようにしているが、家族等会議の参加者に事業所の取り組みについて、サービスの向上に活かせるような意見や提案等が得られていないため、今後は家族等にモニターを依頼できるまで理解してもらうよう努めて欲しい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	課題を明らかにして、活かせるように努めている	/	/	/	
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	取り組むように努めている	/	/	/	
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	報告はしているが、モニターはしてもらっていない	○	◎	△	
		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。	△	成果の確認は不十分	/	/	/	
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	△	マニュアル作成している	/	/	/	年3回地区の消防団や区長の参加を得て、デイサービスと合同で避難訓練を行っているが、家族や地域住民の参加がなく連携は不十分のため、利用者の安全が確保できるようより強固な協力・支援体制を構築し、家族等の安心が得られるよう努めて欲しい。
		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。	△	火災避難訓練、地震想定等はしているが、他は出来ていない	/	/	/	
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	点検は定期的に行えている	/	/	/	
		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。	△	消防署、消防団とは出来ているが、地域住民、他事業所との連携は不十分	x	◎	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	x	地域の防災会議に参加しているが、訓練には参加できていない	/	/	/	
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)	x	地域へ向けての発信力はできていない	/	/	/	運営推進会議で相談を受け助言をする程度で、地域の相談ニーズに対応しているとは言えないため、今後は相談件数が増えるよう事業所の相談支援を地域にPRするなど、積極的な取り組みが望まれる。地域の清掃活動に参加したり、保育園の運動会見学、中学生・高校生の福祉体験やボランティアなどを受け入れたりしているが、地域関係機関と連携のイベント等に取り組めていないため、今後の取り組みに期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	x	出来ていない	/	○	x	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	x	出来ていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実践の受け入れに協力している。	○	教育機関の福祉学習の受け入れ ワークキャンプの受け入れ	/	/	/	
		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)	△	柚木地区の清掃活動に参加	/	/	△	

(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	令和元年9月9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	5名	

※事業所記入

事業所番号	3890700028
事業所名 (ユニット名)	グループホーム龍星 4F
記入者(管理者) 氏名	後藤 玲子
自己評価作成日	令和元年 8月 17日

<p>【事業所理念】 1.入居者個々の残存能力を生かしその人らしい生活が出来るように支援する。 1.入居者が自信と生きがいを持って生活できるように計画を立てる。 1.1人1人尊重し楽しい共同生活を送れるよう、家庭としての環境を整える。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①地域の方のボランティアを活用しての外出支援は出来ていないが職員が利用者様全員は行けるように順番に1・2名ずつ外出支援を行う事が出来た。 ②地域との交流は地域の方々を招いての食事会や地域での奉仕活動への参加や保育所へ訪問し運動会を見に行く事が出来た。 ③口腔ケアの正しい方法は職員が研修へ行きカンファレンス等で勉強会を開いた。 ④個別記録の書き方で表情やしぐさ言葉などの具体的な内容は書けている職員と書けてない職員がいる為今後の課題でもある。 ⑤外出行事の時だけでなく、日常的におしゃれを楽しんでいただくようにするのは、自分で選べる利用者様は出来ていたと思うが介護者が更衣をする方はあまり出来ていなかったと思う。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 川を見下ろす高台の緑豊かな場所にある事業所からの景色は絶景で、四季の移ろいを感じる事ができ、利用者は恵まれた環境の中でゆったり暮らしている。職員は利用者一人ひとりを尊重し、それぞれのペースに合わせてその人らしさが保てるよう支援している。清掃活動や自主防災訓練等地域行事には積極的に参加するなど、利用者が地域と関わりながら暮らしていけるよう支援している。法人が医療機関であることの強みを活かして、職員は利用者が重度化になっても安心した生活が継続できるよう日々の支援に余念がない。</p>
---	--	--

## 評価結果表

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	○	プラン作成時本人家族様に意向を伺っている	◎	/	○	日常会話や健康チェック時、入浴時など職員がと二人きりになった際に思いや希望を聞いて把握している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	意志疎通がない場合は本人の視点で検討している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時、電話の際に話を聞くように努めている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	アセスメントや事前調査・サマリー等で共有化をしている	/	/	/	
		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。	○	職員全員参加と利用者様本人とで話し合いをしている	/	/	/	
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。	○	サマリーや事前調査の記録等を職員全員が目を通している	/	/	○	利用者や家族、友人、介護支援専門員等から趣味やこだわり、生活環境などの情報を収集している。
		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。	○	本人のできる事はプランに反映し努めている	/	/	/	
		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。	○	日々観察しカンファレンス等で話しあっている	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	△	話しをきく事ができず利用者様の声に耳を傾けなかった	/	/	/	
		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。	○	本人の希望を優先して自由に居室やフロアで過ごしている	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の意向をふまえたアセスメントを作っている	/	/	△	利用者の要望等情報をアセスメント表に記載しているが、その得られた情報をもとにして、利用者本位の支援につなげるよう検討するまでは至っていないため、今後は常に利用者が何を本当に求めているのかという視点で検討して欲しい。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	毎月のケアカンファレンスで話しあっている	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	ケアカンファレンスで問題点をあげてプランに反映させている	/	/	/	

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。	○	サービス担当者会議で本人に参加していただいている	/	/	/	利用者や家族、職員等関係者が参加し担当者会議を開催しており、参加者それぞれの意見やアイデアを反映した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。	○	サービス担当者会議で家族様も来て頂き話しあっている	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	できる事が限られ十分に支援できていない	/	/	/	
		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。	△	地域の方との協力体制はできていない	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ケアカンファレンスで話し合い介護計画書を作成している	/	/	○	利用者一人ひとりの介護計画は、サービス内容がわかりやすく記載されており職員全員で共有している。介護計画に沿ったケアの実践ができたかその結果等について、誰が見てもわかりやすいように記録しており職員間で共有している。利用者一人ひとりの言葉や表情などがわかりやすく表現された記録はあるが、職員によってばらつきがあり統一感がなく、また職員の気づきなどの記入も不十分と思われるため、利用者それぞれの様子がわかるよう記録の充実が望まれる。
		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。	○	毎月ケアプランの評価を行い職員間で話し合っている	/	/	○	
		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。	△	出来ている職員と出来ていない職員がみられる	/	/	△	
		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。	△	気づきやアイデアは個別には記録していない	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間・利用者様の状態に応じて見直ししている	/	/	○	介護計画は6か月毎に見直ししている。毎月モニタリングを行い、利用者の状況を確認している。状態に変化が生じた場合は、その都度見直しを行い、現状に応じた新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月ケアカンファレンスで現状確認している	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態が変わり次第会議を行い介護計画書を変更している	/	/	◎	
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。	○	緊急案件の場合は会議を開いている	/	/	○	毎月ケアカンファレンスを行い、ケアの総合評価や今後の方針等について話し合っており、緊急案件がある場合はその都度課題解決のため会議を開催している。参加できない職員には、議事録を回覧・確認後にサインをしている。
		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。	○	意見交換が出来る雰囲気作りが出来ている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	希望休がない日を選び全職員が参加出来るようにしている	/	/	/	
		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。	○	話し合いの内容は記録者が記録に残している	/	/	○	
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。	○	申し送りの内容はその日の勤務者に伝え、送りノートも活用	/	/	○	朝夕の申し送りや連絡ノートを活用することにより、職員全員が共有できるよう努めている。
		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)	○	重要な事は全職員が出勤したら目を通すノートに記載している	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	×	その日したい事を叶える事はできていない	/	/	/	衣服やおやつ、その日の過ごし方など利用者に自分で選んでもらうようにしているが、機会が少なく不十分なため、今後は自己決定の場が増えるよう取り組んで欲しい。調査時に利用者と職員の話が盛り上がる場面をうかがうことができたが、一部の利用者に限られている印象を受けたため、利用者全員から活き活きた表情が得られるよう声かけ等の工夫をすることを期待したい。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	入浴や外出など声かけを行い気分に応じて対応している	/	/	△	
		c	利用者が思いや希望を表現できるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者様が意見しやすいようにコミュニケーションを大事にしている	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者様のペースを大切にしている	/	/	/	
		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。	○	手があいた時間は利用者様の隣に座りコミュニケーションを大切にしている	/	/	△	
		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。	○	意思疎通が困難な方でもお喋りし反応を見ている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	人権・尊厳については勉強会にて学び意識し言葉かけをしている	/	○	○	△
		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。	△	他者の前で声かけを行っていた事があった	/	/	/	△
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	排泄の際扉を開けている職員がいた	/	/	/	△
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	居室に入る時ノックなどせずに入る職員がいた	/	/	/	○
		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。	◎	全職員理解している	/	/	/	/
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、利用者に助けを求め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。	○	「ありがとう」がお互い言い合える関係性が築けている	/	/	/	職員は利用者同士の関係性を把握の上、仲の良い利用者を隣同士にし、会話の少ない人の隣には世話役の利用者に座ってもらうなど、不穏や孤立を未然に防ぐよう配慮している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	協力できる事は積極的に声かけ支援している	/	/	/	
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者様同士の相性を把握しながら席を配慮し会話支援している	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブル時は職員が仲裁に入り双方のケアをしている	/	/	/	

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。	△	身近な方しか把握できていない				
		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。	△	なじみの場所はあまり把握できていない				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	知人や友人に会いにいったりはできていない				
		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。	○	自由なのでいつでも気軽に入れるような環境作りをしている				
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)	○	屋上へ行ったり庭へ行ったりと散歩をするようにしている	○	△	△	ごみ出しを一緒に行うなど、できる限り利用者が戸外で過ごす時間を設けて気分転換を図るようにしているが、利用者の要望等に応じた日常的な外出支援には至っていないため、重度の利用者を含め、外出先の要望等にも応じられるよう柔軟な支援が望まれる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	ボランティアや認知症サポーターの協力はできていない				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	屋上へ外の空気を吸いこいたりしている			×	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	家族や地域の方々の協力は得られていない				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会や研修に参加し理解している				調理のごしらえや洗濯物たため、掃除の手伝いなど利用者にはできることを取り組んでもらっているが、職員が手を出すことが多いため、今後は極力手を出さず見守りながら支援して欲しい。
		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。	○	勉強会を開いて職員一人ひとり学び日々の観察に重視している				
		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)	○	自分でできることは極力していただきアドバイスなどを行っている	◎		△	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	本人がやりたい事や好きな事を聞き出して把握している				テーブルやお盆を拭くなど、重度の利用者を含め、役割や出番を担ってもらおう努めているが、固定化しており十分な取組みとは言えないため、今後は利用者それぞれに応じた役割等が担えるよう検討して欲しい。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	認知レベルを踏まえながら出来る事楽しみな事を支援している	○	○	△	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域の中での楽しみは未だもててない				

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
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。	○	整容や衣類は本人の意思で決め自由にしていただいている				衣服の乱れや食べこぼし等がある場合には、他の人に気づかれないようさりげなく整えるなどカバーしている。2か月に1回の訪問理容で利用者が本人らしさを保てるよう努めているが、利用者の意向を活かし本来の姿を維持できているとは言えないため、今後は利用者一人ひとりの個性を活かし、その人らしさが保てるよう支援することに期待したい。
		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。	○	自分でできる利用者様は行っていた。				
		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。	△	介護者の都合で決めてしまう事もあった				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節にあった服装をしていただくようにしている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	汚れたら更衣をしたり食事後などきをつけるようにしている	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	本人の望むところにはいけていない				
		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。	○	整容の介助をしながらご本人が恥ずかしくないようにしている			△	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事についての研修や勉強会に行っており理解している				もやしの芽とりや野菜を切る等調理の下ごしらえのほか、台拭きなど利用者にはできることを手伝ってもらっている。誕生日等には寿司などの行事メニューにしたり、なす等季節の野菜を使った煮物など馴染みのメニューを作ったりしている。食器はそれぞれ使い勝手の良い専用のものを使用している。職員も利用者と同じ食卓を囲み、サポートしながら一緒に食事を摂っている。重度の利用者を含め、リビングに出て食事の時間まで調理の音など雰囲気味わいながら過ごしている。毎月献立委員会で利用者の栄養バランスについて話し合っているが、栄養が偏ることもあるため、今後は利用者がバランスの取れた栄養が摂れるよう献立を検討して欲しい。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	簡単な食事手伝い等毎日お手伝いしていただいている			○	
		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。	○	手伝い後感謝の言葉を伝え利用者様自信・達成感に繋げている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	事前調査時に聞き取りを行ったり、普段の会話で把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	◎	献立委員を立て毎月季節にあった献立を考えてもらっている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	ミキサー食でも見た目などに気を付けて工夫している				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	入所前に使用していたものを持ってきていただいている			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	食事は職員も一緒に食べサポートをしながら対応している			○	
		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。	○	「今日は○○ですよ」と声かけを行ったりと雰囲気作りをしている	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	3時間に1回は水分摂取をおこなっていただいている				
		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。	○	水分摂取量が少ない方にはゼリーやジュース等を提供している				
		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。	◎	毎月献立委員会が会議を行っている			△	
		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。	○	夕食後調理用具を消毒しその日に注文した食材を使用している				

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。	○	勉強会や研修に行き自分なりに理解している	/	/	/	利用者一人ひとりのケアの際に口腔内の健康状態を確認・把握しており、毎食後歯磨きやうがい、ガーゼ清拭をこまめに行うなど、口腔内の清潔保持に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	虫歯や義歯の状態などについては把握していない	/	/	○	
		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。	×	できていない	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	職員が付き添い行っている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	できるところは自分で磨いていただき仕上げのみ職員がしている	/	/	○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	家族さんに連絡し、家族さんと一緒に受診していただいている	/	/	/	
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。	○	勉強会などに参加し理解している	/	/	/	トイレでの排泄を基本として支援しており、リハビリパンツやパッドなど利用者の状況に応じた適切な排泄用品を使用できるかについては、ケアカンファレンスで話し合い検討の上支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	勉強会や研修に参加し理解している	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	本人の様子を観察しパターンを把握している	/	/	/	
		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。	○	トイレで排泄ができるのであれば、残存能力を生かした支援をしている	◎	/	○	
		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。	○	カンファレンス等で話し合っている	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	観察を行いながら、ご本人さんのパターンに合わせて誘導している	/	/	/	
		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。	○	家族様と話し合い行っている	/	/	/	
		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。	○	下着のままの方やリハビリのみの方など使い分けしている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	腹部マッサージやセンナ茶を取り入れている	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそ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)	◎	週2回は入浴を行い、本人の希望を大切にしている	◎	/	○	週2回の入浴を基本としているが、利用者からの希望があれば毎日入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	本人のペースに合わせて支援している	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自分で洗えるところは洗っていただいている	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いをせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いはせず、声かけに工夫をして対応している	/	/	/	
		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。	○	入浴前にはバイタル測定を行い入浴の際も身体観察に努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	何時に就寝し何時に起床するのか本人のパターンを把握している				利用者の日中の活動量を増やすなど、夜リラックして安眠できるよう支援するほか、眠れない時はお茶を飲みながら職員と会話するなど、安易に薬剤に頼らないよう努めている。不眠が続くなどやむを得ない場合は、医師と相談して薬を処方してもらうこともある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	昼夜逆転しないように日中は起きていただく等取り組みをしている				
		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。	○	職員全員で話し合いを行い一日の過ごし方を見た上で検討している				
		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。	○	ご本人様の希望に合わせて時間を設けている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	電話をかけていただいたり、利用者様が手紙を書く職員が出すようにしている				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	職員が代筆したり、代わりに電話をしたりしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも職員にいうと電話できるようにしている				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	お礼の電話をしたり、お手紙で返事したりしている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	協力してもらっている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解している				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	買い物にでかけ自分でお金を精算してもらったりしている				
		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。	○	買い物へ行く時は相手先へ連絡をとり、協力を得ている				
		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。	×	自分でいつでも使えるようにはできていない				
		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。	×	できていない				
		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き、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)。	○	おこずかい帳をつけており、何に使用したか家族に報告している				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	ひとりひとりのニーズにあった柔軟なサービス内容を検討している		◎	○	急な病院受診や法事のための外出等、利用者からの要望があれば、家族の協力等を得ながら柔軟な対応に努めている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(3)生活環境づくり</b>									
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。	○	季節の花を飾ったり近隣の催しもののポスターを飾ったりしている	◎	◎	○	デイサービスとの共有の玄関は、季節の花を飾りきれいに整理整頓しており、心地良さが感じられ入りやすい雰囲気になっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	施設内は家庭的な作りになっており光も温かみのある色で落ち着いた空間になっている	◎	◎	◎	リビングは広くゆったりしており、大きな窓からは緑豊かな山々を背景に川のせせらぎを感じることができる。日頃から清掃をこまめに行うほか、毎朝換気を行っており清潔感がある。壁には「先月の思い出」と題した季節毎に外出した時のスナップ写真や利用者自身の1年の抱負を直筆で書いたものなどが飾られており、家族等来訪者はいつも立ち止まって見ている。
		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。	○	毎日早出が廊下居室フロアトイレ隅々まで掃除している				
		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。	○	壁画など季節感あるものを玄関に貼っている				
		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。	○	畳の間や個室があり自分のペースで過ごされている				
		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。	○	フロアからは見えないようになっている				
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。	○	自宅で使用していたものを取り入れ居心地良い空間作りをしている	◎		○	家族の写真や仏壇等大切なものを思い思いの場所に置くなど、居心地良く過ごせる居室となっている。
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。	○	利用者様の出来る事などを把握して自立した生活ができるようにしている			○	建物は段差のない作りで手すりも設置しており、車いすでもゆとりを持って移動できる広い廊下もあり、利用者が安全に自立した生活が送れるよう配慮している。
		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。	○	利用者様の認知レベルを理解した上で物の配置など工夫している				
		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)	○	毎日掃除の手伝いをする方の居室には掃除道具がある				
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すことへの異常性、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)	○	日中・夜間ともユニットの玄関の出入り口には施錠をしていない	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることの弊害について理解しており、日中玄関等出入口は施錠されておらず、自由に出入りできるようになっている。
		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。	○	契約の際に説明し理解していただいている				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関の扉を開けたら音がなるように工夫している				

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
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	○	既往歴や今までの病歴は個人ファイルに閉じ把握している	/	/	/	
		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記録し異常の際はDr報告している	/	/	/	
		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。	○	医療連携NSやDrには24時間連絡できる体制をとっている	/	/	/	
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。	○	ご本人・御家族の希望があればいつでも受診している	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	契約の際にかかりつけ医に移行する同意をいただいている	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診後は家族に報告し今後の通院や情報共有について話し合っている	/	/	/	
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。	○	入院が決まった際は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。	○	入院後も職員が顔を出し看護師やDrと話し情報交換をしている	/	/	/	
		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。	○	受診や医療連携や往診の際病院関係者との関係性を大切にしている	/	/	/	
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。	○	何かあった場合は医療連携NSに相談し迅速に対応している	/	/	/	
		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。	○	医療連携・Drは24時間対応している	/	/	/	
		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。	○	変化があれば対応できるように体制を整えている	/	/	/	
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。	×	利用者様全員の分は把握できていない	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	二重確認を行い飲み忘れや誤薬には気を付けている	/	/	/	
		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。	○	服薬についての副作用がある場合はDrに相談している	/	/	/	
		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。	○	服薬後の状態を記録し看護師やDrに相談している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時に終末期の方針について同意書をいただいている	/	/	/	重度化及び看取りに関する指針を定め、入居時に家族に説明して承諾を得ている。利用者の状態に応じて、その都度家族や主治医、職員等で話し合い、方針の共有を図っている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	Drや看護師とも終末期の方針について話しをし共有している	○	/	○	
		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。	○	終末期になった際その都度職員と話し合いの場をもっている	/	/	/	
		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。	○	医療行為の説明や訪問看護の事など説明を行っている	/	/	/	
		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。	○	訪問看護NSIに毎日状態報告を行い今後の検討を行っている	/	/	/	
		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)	△	出来ているのかは不十分だと思う	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	勉強会や研修に参加し報告を行って共有している	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルはあるが訓練は行っていない	/	/	/	
		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。	○	感染症の講習などを受けにいった際最新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。	○	情報が入り次第感染拡大防止に努めている	/	/	/	
		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。	○	利用者様・職員とも外から帰ったらうがいをしている	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	ご家族と密に連絡をとりあい関係性を築いている	/	/	/	年1回の家族会には多くの家族が参加しているが、誕生会や敬老会等行事には家族の参加が少ないため、今後は家族会と同時に開催するなど工夫した取組みが望まれる。遠方の家族を含め、毎月発行の新聞と担当職員自筆の手紙を添え、利用者の状況等について報告している。事業所の運営面や職員異動等の報告が不十分であるが、家族の理解が得られるよう報告を強化したい意向があるため、今後の取組みに期待したい。家族の面会時には、職員が必ず声かけし利用者の様子を伝え、家族からの意見や希望等を聞くよう努めている。
		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)	○	来所された時は温かく迎え入れ居心地よくご提供している	/	/	/	
		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)	○	家族様が参加される行事が家族会のみなのでもう少し増やしていきたい	◎	/	△	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月新聞を作成し利用者様の様子などをお伝えしている	◎	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	電話や面会時にお話しし具体的な内容を把握している	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	利用者様とご家族の関係を大切にしより良い関係を築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)	△	行事については新聞で報告しているが人事や機器の導入については出来ていないところもある	◎	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	年1回家族会を実施しご家族様同士が交流できる機会を提供している	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	気付いた事があれば面会時にお伝えし対応策などを話している	/	/	/	
		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。	○	プラン見直し月には意見や希望を伺う機会がある	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	契約内容の変更時その都度家族様に同意書を書いて頂いている	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退所については入所の契約の際にご家族様に理解していただいている	/	/	/	
		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)	○	利用金改定時には家族様にご連絡し説明を行い面会時に同意していただいている	/	/	/	

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
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
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。	×	地域の方に事業所の目的や役割を説明できていない	/	◎	/	自治会に入り地区の清掃活動にも積極的に参加している。年1回地域交流会を開催するなど、地域とのつながりを大切にしているが、地域住民との交流が少ないため、今後はイベント等に積極的に参加するなど、地域住民との交流する機会が増えるよう努めて欲しい。
		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)	○	地域での奉仕活動に参加したり地域の方との食事をしている	/	○	△	
		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。	○	地域の方々との交流も増えてきている	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	ほとんど出来ていない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	ほとんど出来ていない	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	あまり出来ていない為今後の課題にしたい	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	出来ていない為今後の課題にしたい	/	/	/	
		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)。	○	地域の方々や消防団の方消防士の方に避難訓練に参加してもらっている	/	/	/	
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。	◎	2ヶ月に1回行っており家族や地域の方に参加して頂いている	/	○	○	運営推進会議には、利用者や家族、地域関係者等の参加を得ている。利用者の状況、自己評価や外部評価等取組み状況について報告している。行事の企画や反省等会議で出された意見や提案を実践し、会議で報告するなど運営に活かしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	目標達成の計画や取り組みについて報告できている	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	行なった行事企画や反省点など報告している	/	◎	○	
		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。	○	テーマごとではないが、構成員さんが出席しやすい日を選んでる	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関に自由に閲覧できるように掲示している	/	/	/	

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
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	○	事業所理念を作り玄関に掲示しており日々取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	玄関に掲示している為家族様地域の方にも理解して頂いている	○	◎	/	
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。	○	常勤年3回・パート年2回の施設外研修に参加している	/	/	/	主治医である代表者は、月2回事業所に往診に来るなど、日頃から職員との交流があり気さくに声をかけている。代表者はシフトや休暇等の希望を聞くなど職員には理解があり、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		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。	○	カンファレンスの後に勉強会を行ったり取り組んでいる	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	代表者ではないので分からない	/	/	/	
		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)	△	代表者ではないので分からない	/	/	/	
		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。	○	代表者ではないので分からない	/	○	○	
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などのような行為なのかを理解している。	◎	虐待についての研修に参加したり勉強会を行っている	/	/	/	職員は研修で不適切なケアがないよう学ぶ機会を設けており、ふさわしくない行為を発見した場合の対応方法や手順等について理解している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ケアカンファレンス等で意見交換をしながらゆくり話す機会を作っている	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	マニュアルを作成し全職員目を通し理解している	/	/	○	
		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。	○	日々の勤務時にコミュニケーションをとり気を付けている	/	/	/	
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。	○	マニュアルを作成し全職員目を通し理解している	/	/	/	
		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。	◎	3ヶ月に1回は身体拘束委員会を行い話し合う機会を作っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族様から施設長や拘束の要望はない。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	業務カンファレンスの後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。	×	行っていないので今後の課題にしたい	/	/	/	
		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。	○	権利擁護を利用されている方がおられるので連携できている	/	/	/	
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。	○	救命講習を年1回行いマニュアルを作成し理解している	/	/	/	
		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。	○	応急手当の対応などを救命講習で勉強している	/	/	/	
		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。	◎	事故につながりそうな事をヒヤリハットに記載し再発防止につとめている	/	/	/	
		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。	○	カンファレンスで話し合いを行い事故防止に努めている	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情マニュアルを作成し対応方法について検討している	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があった場合は迅速に丁寧に対応している	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	相手に不快な思いをさせないよう話し合う関係を大切にしている	/	/	/	
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)	△	意見や要望は聞くが苦情を伝えられる機会はない	/	/	○	利用者からは日常生活の中で意見や要望を聞いている。家族からは面会時や電話、手紙を通じて意見等を聞いている。管理者と職員の関係性は良好で日頃から職員の意見を聞くことができおり、利用者本位の支援ができるよう検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	家族会の会議の時や玄関前に設置している意見箱がある	○	/	○	
		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。	×	できていない	/	/	/	
		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。	○	代表者ではないので分からない	/	/	/	
		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。	○	ケアカンファレンスや業務カンファレンスで意見を言い合っている	/	/	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	1年に1回全職員に自己評価をしてもらい取り組んでいる	/	/	/	運営推進会議で評価結果や年間目標を報告し日々の支援につなげるようにしているが、家族等会議の参加者に事業所の仕組みについて、サービスの向上に活かせるような意見や提案等が得られていないため、今後は家族等にモニターを依頼できるまで理解してもらおう努めて欲しい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	職員の意見を聞く事で課題が見え意識を高める事ができた	/	/	/	
		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。	○	目標達成計画を作成し取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議で報告している	○	◎	△	
		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。	○	運営推進会議にて成果を報告している	/	/	/	
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	災害毎にマニュアルを作成し職員に周知徹底させている	/	/	/	年3回地区の消防団や区長の参加を得て、デイサービスと合同で避難訓練を行っているが、家族や地域住民の参加がなく連携は不十分のため、利用者の安全が確保できるようより強固な協力・支援体制を構築し、家族等の安心が得られるよう努めて欲しい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	避難訓練は年3回行っているが日中と夜間のみしか行えていない	/	/	/	
		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。	○	防火管理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。	○	地域の方や地域の消防団や消防署の方と連携を図り訓練を行えている	×	◎	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	地域での訓練には参加できていない	/	/	/	
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)	×	出来ていない	/	/	/	運営推進会議で相談を受け助言をする程度で、地域の相談ニーズに対応しているとは言えないため、今後は相談件数が増えるよう事業所の相談支援を地域にPRするなど、積極的な取り組みが望まれる。地域の清掃活動に参加したり、保育園の運動会見学、中学生・高校生の福祉体験やボランティアなどを受け入れたりしているが、地域関係機関と連携のイベント等に取り組めていないため、今後の取り組みに期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	×	出来ていない	/	○	×	
		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)	△	地域の婦人会や消防団の方との食事をしている	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実践の受け入れに協力している。	○	学生のボランティアの方に来て頂く機会を作っている	/	/	/	
		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)	○	定期的に高校生の見学やボランティア・福祉体験の受け入れを行い地域活動をしている	/	/	△	