

# 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

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	平成30年3月15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)	14	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	8		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

#### ※事業所記入

事業所番号	3890300076
事業所名	グループホーム 柿の里
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	前田祐子
自己評価作成日	30年 2月 26日

<b>【事業所理念】※事業所記入</b> いつも笑顔で いきいきと じぶんらしく	<b>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</b> ①ご家族にむけて運営推進会議の報告をする:遠方や諸事情により推進会議に参加できないご家族に向けて、活動状況の報告を二ヶ月毎にお便りと一緒に送り、報告出来ている ②利用者一人一人が理念に沿った介護計画を作成する:利用者、ご家族とのコミュニケーションを図り自分らしく、生き生きと生活が送れるような介護計画を作成している。 ③災害対策、訓練等を地域の方と協力できる体制づくりをする:自治会長を介し近隣にある構置所を避難場所として承諾して頂き、近隣住民を交え避難訓練をすることができた。	<b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b> 玄関にはスロープを設置している。 庭一面に芝生を整備しており、ウサギや亀を飼育している。 大きい花瓶に桃の花を生けていた。 利用者と一緒に自治会清掃活動に参加している。 また、職員が地域の防災訓練に参加している。 地区の文化祭には、利用者の作品(折鶴ののれん飾り)を出品するのが恒例になっている。 地域包括支援センターの取り組みで、認知症キャラバンメイト講習を他事業所と協力して実施した。
---	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	日々の関りや会話から、一人ひとりの思いや希望などの把握に努めている。	◎			△ 入居時には、私の出来る事、願い、～がしたい、うれしい事などを聞きとり、気持ちシートにまとめている。日々の中で得た情報は、介護計画の更新時を捉えて追加記入するが、情報量は少ない。
		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。	○	把握が困難な場合は本人の表情やしぐさなどをみながら検討している。				
		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。	○	家族や知人が面会にこられた時、利用者の様子や若い時の話をしている。時に、意外な一面を発見できることがある。				
		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。	○	本人の行動や言動などをそのまま個別記録に記録している。				
		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。	△	本人の思いを大切にしようとしているが職員の思い込みや決めつけで関わってしまうこともある。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時の情報や家族や知人等の面会時に情報の収集に努めている。				○ 入居時には、家族や以前利用していた介護事業所から聞き取った情報を面接調査表に記入している。生活歴や生活環境等の情報があつた。さらに、馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたことなどについての情報も収集してはどうか。
		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。	○	一人ひとりの情報を参考にしたり毎日の生活を観察しながらスタッフ間で話し合い現状の把握に努めている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	個別記録にこまめな本人の状況や様子など観察し記録している。本人が過ごしやすく安心できるよう努めている。				
		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)	○	ミーティングや毎月の申し送り等で要因が何か話し合っている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	ケース記録表や体調管理表で生活のリズムを把握し何か変化があれば報告し相談をしている。				
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。	○	家族からの情報、日々の利用者の行動、言動等を観察し、本人の視点にたち検討している。				○ 月1回のユニット会議時に話し合っている。
		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。	○	一人ひとりの情報や生活の様子から話し合いをし検討している。				
		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。	○	課題を明らかにし、より良く暮らすために職員会議等で話し合いをし、改善するよう取り組んでいる。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人や家族等の情報から、本人の思いをくみとり、今までの暮らしが反映されるよう努めている。				△ 計画作成担当者がケース記録から個々の課題やケアについて拾い出したり、職員から聞き取ったりして計画を作成している。さらに関係者等とも話し合い、意見やアイデアを反映した計画作成に取り組んでほしい。
		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。	○	家族に生活状況を伝え、意見を聞き取りながらアイデアを出し合い、話し合いをしている。	○			
		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。	○	重度の方は、体調管理に気を付けながら、レクリエーションの参加やコミュニケーションをとっている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族の協力がある方もおられるが遠距離の方も多くむずかしい。地域行事の参加も一部の人の人になっている。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	介護計画に沿ったケアが実践できるように努力している。日々できることやできた事など記録している。				○ ユニットごとに介護計画書の綴りを作り、共有に取り組んでいる。  × 介護計画に沿ってケアが実践できたかを確認するなど、日々の支援につなげるような取り組みは行っていない。  △ 言葉・表情・しぐさなど、また、支援した具体的内容についての記録量は少ない。  △ 伝達ノートに支援方法についての気づきやアイデアを記録しているが、介護計画に基づいた記録、また、個別の記録にはなっていない。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画に沿ったケアが実践できるように努力している。日々できる事やできた事等記録している。				
		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。	○	一人ひとりのケース記録表に記録している。特に変わった事があつた時は、細かく具体的に記録している。				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	職員の気づきや、アイデア等があれば話し合い、伝達ノートに記録し共有している。実践につなげている。				

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
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。	○	出来ている			○	計画作成担当者が期間を確認しながら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。	○	スタッフの申し送り時にはケアマネも参加し現状把握し見直ししている			△	ユニット会議時、職員は口頭で話し合い現状確認を行っている。
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	通院、入院状態の変化が大きい時には計画の見直しをしている			○	状態変化時や退院時に、家族や医療機関と話し合い見直しを行っている。
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	2ヶ月に一度の職員会議と毎月のユニット会議を開催している。緊急な事があればミーティングを行うようにしている。			◎	月1回ユニット会議、2ヶ月に1回職員会を開催し、会議録を作成している。緊急案件がある場合には、ユニットごとに緊急会議を開催し、ユニット会議録を作成している。
		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。	○	管理者や主任が会を進行していき、スタッフに意見を求めたり、気軽に意見交換ができるようにしている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	職員会議は第2水曜日と決めている。ユニット会議は、1F、2Fでそれぞれ決め、全職員が参加できるようにしている。				
		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。	○	申し送り時に口頭で伝えたり、伝達ノートに書き込み伝えている。			△	会議録を見るよう促したり口頭で伝えたりしているが、正確に伝わったかどうかの確認は行っていない。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	毎日、朝夕の申し送り時や伝達ノートを使って共有している。			○	伝達ノートで確認してサインするしくみをつくっている。
		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えるようにしている。(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)	○	朝夕の申し送り、伝達ノート、業務日誌を使い情報伝達している。確認の為、読んだらサインをするようにしている。	○			
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	一人ひとり、したい事をしてもらうようにしているが、自分から発信できない方には、提案をし叶えられるよう努めている。				
		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)	○	入浴時の着替え、おやつ選び等の自己決定する場面をつくるようにしている。			○	食事時の座席は、利用者が選べるよう支援している。おやつは数種類用意して選べるように支援している。
		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。	△	意思疎通が困難な方でもその方の力を探り、できることを提案しているが、本人の決定、納得が難しい時もあり、出ていない時もある。				
		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)	△	一人ひとりのペースに合わせて支援しているが、入浴については、職員のペースになっていることがあるが無理強いはずではない。				
		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。	○	一人ひとりその時々々の喜ばれる言葉かけや雰囲気づくりをし、活き活きた表情を引き出せるよう努めている。			○	昼食後、お盆拭きをする利用者に職員は「ありがとうございます。助かります」と言葉をかけていた。
		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に支援している。	○	普段の状態を把握し、表情や反応からいつもと違うことがあれば、職員間で話し合い本人の意向に沿えるよう配慮している。				
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。	○	研修等での学びや、職員会議、ユニット会議で話し合い、言葉かけ等に気を付けるよう努めている。	◎	◎	○	外部研修で勉強したり、職員会議時には利用者への言葉のかけ方などについて話し合ったりしている。
		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。	△	配慮するように努めているが、出ていないこともある。			△	昼食後、タイミングをみてさりげなく「歯磨きにいきましようか」と声をかけていた。利用者の呼び方や声の大きさなどについては、配慮が必要と感じるような場面が見受けられた。
		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。	○	トイレや入浴の際にはカーテンを使って介助を行っている。				
		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。	○	入室の際にはノックや声掛けをしている。			○	調査訪問時には、利用者の許可を得てノックしてから入室していた。
		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。	○	研修や職員会議等で話し合い理解している。				
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、利用者にも助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	家事や作業など、できることをしてもらっている。終わった後には必ず感謝の言葉を伝えている。				
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士で声を掛け合い昔話をしたりコミュニケーションをとっている。職員も話題の提供をしたりしている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする。孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらつ場面をつくる等)。	○	一人ひとりが楽しく過ごせるように配慮しているが、トラブルになりそうな時は間に入り回避している。孤立しがちな利用者も交え、コミュニケーションをとっている。			○	話の合う人と隣同士になるよう座席を配慮したり、反対に、気の合わないような利用者とは、距離を持つことができるように配慮している。
		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は不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった場合は、職員間で話し合い、席の配置や環境の改善をし支障を生じさせない様努めている。				

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。	△	本人、家族等からの情報で関係性など記入しているが、家族と疎遠になっている方もおり把握できていない方もいる				/
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所時に聞き取った情報や、普段の生活の場で話題に出ることもあり記録しているが、出ていない方もいる				
		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。	△	家族の協力により、墓参りに行ったり、なじみの喫茶店や家に帰り知人の方と過ごされる方もいるが、できていない方もいる				
		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。	○	来所時には、飲み物を用意し居室やフロアでゆっくり過ごせるようにしている				
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)	△	気分転換で散歩にでかけたり庭先に出たりしている。希望があれば買い物に行く方もいるが、できていない方もいる	○	○	○	買い物の希望があれば、職員が買い物に行く際、一緒に出かけられるよう支援している。気候の良い時期には、近所の川沿いを歩いたり、庭に出て過ごしたりできるよう支援している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	自治会、幼稚園、他グループホーム等の行事参加をしているが、外出でしやすい利用者の参加が多くなっている				天気の良い日にはテラスに出してお茶の時間を持ったり、ひなたぼっこしたりして過ごせるよう支援している。
		c	重度の利用者も戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。	△	体調を考え、天気の良い日などに外気にふれてもらうように心がけているが機会が少ない			○	
		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。	○	季節ごとに、家族の協力を得ながらドライブや外出に出掛け、なるべく全員参加できるようにしている				
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。	○	外部の研修や職員会議等で認知症について理解し、ユニット会議では一人ひとりの状態について話し合い対応している				
		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。	○	機能低下の特徴を理解し変化があれば職員間で話し合いをしている。なるべく出来る事はしてもらい、声掛けや介助をしながら維持、向上が図れるよう取り組んでいる				
		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)	○	食事や排泄、入浴等、自分で出来る事はしていたが、見守りしているなかで、出来ない時は声掛けをしたり、手助けをしている	◎		○	
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。	○	一人ひとりの情報や日々の生活の場面から本人の楽しみなことや出来る事を把握している				毎日、自分の役割としてモップ掛けや手すり拭きを行う人を支援している。洗濯物干しを職員と一緒にしたり、利用者数名で洗濯物たたみをしたりする様子が見られた。
		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。	○	一人ひとりの楽しみや、やりたい事など日々の生活から探り取り組みを行っている。重度の方には、職員との会話などで孤立しないように努めている	◎	◎	◎	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	地域での行事の参加や作品作りをしている利用者がいる				
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の好みの衣服を選び着てもらっている。朝の整容時には、くしを使い整えている。重度の方には職員が整えるようにしている				鼻水が出る利用者には、「拭きますか」と言ってティッシュをさりげなく渡していた。利用者それぞれに似合う服を着て過ごしていた。
		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。	○	入所時には、本人の物を持参してこられているが、その後は家族の購入や誕生日にプレゼントとして、好みの服を贈っている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	選択肢を職員が用意し選んでもらったり好みそうな服を用意している				
		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。	○	普段着る服と外出時の服を、その人らしい服装を心掛けている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	乱れや汚れがあった場合は速やかに対応している。食後には、その人に合わせた口腔ケアを行っている	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	カットができる職員がいる為、定期的に行っている				
		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。	○	重度な方も、定期的に髪のカットをし季節に応じた服装で本人らしさが保てる工夫ができています			○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	プロセスを理解し、楽しんで食事ができるように心掛けている				
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	調理等には消極的だが、テーブル拭きや下膳はすすんでしている			○	ごぼうそぎや豆むきなどの下ごしらえを行えるよう支援している。 下膳や台拭き、お盆拭きをする利用者の様子がみられた。
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	職員の感謝の声掛けなどにより利用者が自信や達成感につながっている				
		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。	○	一人ひとりの好きなものや苦手なものを把握し、苦手なものなどは、他の物と差し替えるなどして工夫している				
		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。	○	利用者の好みや苦手なものを把握し誕生日の際にはリクエストを聞き対応している。食材はできるだけ季節の物や昔なつかしい物も、取り入れている			○	旧正月には芋のもちを作ったり、春にはつわぶきを煮るなど、なつかしい料理や季節感のある食材を探り入れている。
		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た調理方法として、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	一人ひとり普段から咀嚼、嚥下等の観察をし、職員間で話し合いをし情報共有している。身体機能に合わせて、刻みやトロミをつけている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	一部の方は個人でお気に入りの箸やコップ等を使用しているが、施設では家庭で使っているような食器を使用している			○	割れにくい軽い物や取手付きの持ちやすいものなど、みな同じ物を使用している。 少数ではあるが、自分用のカップを使用する人がいる。
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員も利用者と同じものを一緒に食事している。介助の必要な方は声掛けをしたり介助を行っている			○	職員も一緒に同じものを食べながら見守り、会話を交えて和やかな雰囲気であった。
		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。	○	重度な利用者も調理時間中もリビングで過ごし、調理の音や匂いを感じてもらえるようにしている	◎		○	テーブル席から台所が見えるように座席配置に工夫している。
		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。	○	一人ひとりの状態に応じて食べられる量を調節している。生活リズムを把握し水分が不足しないように努めている				
		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。	○	体調管理表を用い、排尿、排便のチェックをしている。脱水にならないよう取り組んでいる				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	偏りがないように季節の物を取り入れたり、栄養のバランスに気を付け調理している			○	献立は、これまで作成した献立表を参考にしながら、管理者が月ごとに立てている。 行事食の内容や調理方法などについて口頭で話し合っている。 栄養士のアドバイスは受けていない。
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	週に3回の買い物と、生鮮食品は配達してもらったり、その日に用意し鮮度には気を付けている。調理器具は定期的に消毒している				
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	ミーティング等で話し合いをしている。食後には口腔ケアの誘導をしている				
		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。	△	自分で歯磨きされている方は把握できていない方もいる。介助をしている利用者は把握できている			△	歯磨きを自分で行う利用者については本人に任せている。異常などがあれば観察するが、把握までには至っていない。
		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。	○	歯科医にかかっている利用者もいるので、その際にアドバイスを受け生かしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔ケア後、義歯を預かり夜間はポリドントにつけている				
		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)	△	声掛けや見守りをしながら本人にしてもらっている。できない方は介助しながらチェックしている			○	毎食後、口腔ケアの声かけを行い支援している。 義歯の手入れの手伝いをしている。
		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、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	不都合が発生したら、速やかに歯科医に受診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
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。	○	一人一人のリズムを把握しこまめにトイレ誘導の声掛けをし失禁状態にならないように努めている				トイレで排泄することを基本に支援している。カンファレンス時には、失禁がある人、調子が悪い人について、必要性などを話し合いパッドや紙パンツ使用を検討して支援している。
		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。	○	便秘により落ち着きがなかったり、不穏になったりするので、トイレに促したり水分量を気を付けたらしている				
		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)	○	体調管理表に記載し、パターンの把握をしている				
		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。	○	一人一人の排泄のパターンを把握しできるだけトイレで用を足せるように声掛けをしたり、その時の利用者の状態に応じ、紙パンツ等の使用をしている	◎			
		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。	○	改善できる場所は、ミーティング等で話し合い検討している				
		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。	○	トイレの場所や仕方が分からない方、自分では行けない方には、声掛けし誘導、介助している				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一時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。	○	本人が好みの物を選択され、昼夜使い分けされている方もいる。介助が必要な方は職員がその時の状態で使用している				
		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。	○	普段布パンツを使っている方も状態によっては不安感から紙パンツを使用されている時もある				
		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)	○	便秘薬を処方してもらっている方は多いが、状態によっては止めることもある。毎日、牛乳、バナナを摂取され自然排便ができるようにしている方もいる				
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)。	△	入浴日は決まっているが、その日の状態で変わることもある。一人一人の好みの入り方で支援し、浴槽に入れない方には体が冷えないように足浴をしたりかけ湯をしている	◎			3日に1回、午前中に入浴できるよう支援している。回数や時間帯について希望は出ていないようだ。入浴を拒む利用者には無理強いせず、翌日に誘うなどして対応している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	一人一人の状態に合わせて職員が対応しゆくり、くつろげるよう支援している				
		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。	○	本人のできることはやってもらい、できない所は声掛けしながら支援している				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	無理強いせず、声掛けの工夫をしたり時間をずらしてはいてもらっている				
		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。	○	朝のバイタルをチェックし、入浴前には血圧、体温を計り健康状態を把握している。入浴後は水分補給をし観察している				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜勤者の記録をもとに把握している				日中、軽い運動やレクリエーションを行う機会をつくり安眠につなげている。入居前から睡眠導入剤や安定剤等を使用している人は、薬剤への思いが強いこともあり使用を継続している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	眠れないようであれば、水分補給やトイレ誘導をしたり、しばらく職員と談話したりしている。日中には、体を動かしたりと工夫している				
		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。	○	日中は思い思いに過ごされているが、レクリエーションなどでは、体を動かす様支援しているが、医師と相談し処方してもらっている方や頓服として使用している方もいる			△	
		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。	○	昼食後には休息や昼寝の時間をとっている。居室で休む時は、明るさや温度等の調整を行っている				
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。	○	希望があれば支援している。年賀状を書いている方がいるが、できない方が多い				△
		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。	○	年賀状等が来れば、返事が出来るよう促し、一言でも書いてもらえるよう支援している。できない方もいる。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	本人から電話を掛ける時はないが、家族から連絡があれば居室で気兼ねなく話が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。	○	届いた手紙等は本人に読んでもらっているが、読めない方は代読している。				
		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。	○	家族と話し合い同じ時間帯に電話を掛けて頂いている方がいる。				

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
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解はしているが、認知症のためお金の所持や管理が難しくなっている				/
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	日常的には作っていないが、機会があれば職員と一緒に出掛け買い物している。支払いは預かったお金から職員が払っている				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	行きつけの薬局で顔なじみになっており、理解を得ている				
		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。	△	希望や必要な時には、家族に相談し同意を得ている				
		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。	○	契約時に説明し同意を得ている				
		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)。	○	使う時には家族へ連絡し、相談し同意を得ている				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族との外出の希望があれば対応できているが、外泊の要望はない	◎		△	家族との外出時には、着替えなどの準備を手伝っている。家族の集まりがある際に、自宅まで送迎などを支援したことがある。
<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	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関周りには、ウサギ、亀、メダカの飼育をしていて、玄関先には季節の花を活けたりしている。中庭には、芝生、テラスがある	◎	○	○	玄関にはスロープを設置している。庭一面に芝生を整備しており、ウサギや亀を飼育している。大きい花瓶に桃の花を生けていた。
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っくりな設えになっていないか等。)	○	共用の空間には、季節ごとに壁飾りを変え、季節を感じ取れるようにしている。一般家庭のような生活感があり、利用者にとって過ごしやすいよう留意している	◎	◎	○	居間にはテレビやマッサージ機を設置している。ソファは庭が眺められるよう、向きに配慮していた。
		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。	○	日差しが不快に感じたりする時にはカーテンで遮光し、音や臭いも気が付いた時には配慮し毎日掃除はおこなっている			○	居間の窓は大きくとっており、自然光が入り明るい。毎日、利用者と一緒にモップ掛けなどして掃除が行き届いている。昔の歌謡曲を流していた。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節感のあるものや行事の写真や飾り、利用者が作った折り紙の鶴を飾っている			○	居間に、お雛様を飾り、壁には今日の日付と献立を掲示している。メダカを飼育しており、利用者が世話できるようエサを置いていた。本棚に童話集などがあった。
		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。	○	共有スペースにソファやテーブル席があり思い思いに過ごせるようにしている				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	共有空間からは見えないが、トイレや浴室にはカーテンで仕切れるようにしている				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	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生活して、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居時になじみのある物を持ってきていただくようにしている。趣味の物や家族の写真等を飾ったりと居心地よく過ごされている	◎		○	居室入口に名前プレートと花飾りを掛けて目印にしている。テレビを見たり、週刊誌を読んで過ごしたりする人がいる。しかし、中には、殺風景に感じる居室も見受けられる。
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。	○	居室内や共有空間では、危険がないように動線を考え配置を変えたり、手すりを設置し安全に配慮している			○	居室にふた付きバケツを用意して、汚れた下着を自分で入れられるようにしていた。
		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。	○	利用者が目につきやすいようにトイレ、居室には分かりやすく名前を書いている。迷うことがあれば声掛けし誘導している				
		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)	○	本や雑誌、新聞などいつでも読めるようにしている。希望があれば裁縫道具を用意し縫物をされる方もいる				
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)	△	施錠することで、利用者の自由を奪い拘束しているということにより、利用者の心理的行動に影響があるということを理解しているが、危険防止の為、2Fの階段のところに扉を設置している	◎	◎	○	玄関にチャイム、センサーを設置している。2階の階段に扉を設置している。1階ユニットは、職員が居間に必ず一人はいるようにしている。帰りたい気持ち強い利用者がある場合は、職員で話し合う機会を持ち、鍵をかけることの弊害を踏まえて支援について話し合っている。
		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。	○	基本的に鍵をかけたし、利用者の状態によってやむを得ない場合は家族と話し合い同意を得ている				
		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)。	○	日中は鍵を掛けず、人が通ればチャイムが鳴るように設置し対応している				
<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。	◎	一人一人のケース記録とともに、情報をファイルし、いつでも見られるようにしている				/
		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。	◎	体調管理表を用いて記録に残している。状態に変化があればすぐに看護師に報告をしている				
		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。	◎	気になる事があれば、夜間でも看護師に連絡をし相談している。必要であれば、かかりつけ医に相談し受診している				

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
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。	◎	本人、家族の希望するかかりつけ医に受診している	◎			
		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。	○	本人、家族からの希望のかかりつけ医で診てもらい、特に希望がなければ施設のかかりつけ医や専門も医院に受診している				
		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、受診結果記録表に記録し職員間で情報共有しいつでも見れるようにしている。家族には受診後、報告している				
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。	○	利用者の情報提供書を作成する事もあり、生活歴、既往歴から情報を伝え、利用者に関する気になる事も伝えている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	面会をし、利用者の状態、状況を確認したり、連携室との連絡を密にして、退院前にはカンファレンスをし、状態を把握している				
		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。	○	面会時、受信時には、病院関係者とコミュニケーションをとるようにしている				
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。	○	利用者の体調で気になる事があれば、看護師のその都度相談している				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	看護師との24時間いつでも相談できる体制をとっている				
		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。	○	毎日のバイタルチェックをもとに気になる事があれば報告、相談する体制ができていて、早期発見、治療に繋がっている				
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。	○	内服チェック表に看護師が分かりやすくまとめていて、職員がいつでも見られるようにしている				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬のチェックは看護師、職員が確認し、利用者の服薬時にも確認しながら服薬している。職員会議等でも度々話し合いをし、飲み忘れ、誤薬等に気を付けている				
		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。	○	薬が変わった時には利用者に変化がないか注意し、変化があれば職員間で情報共有している				
		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。	○	薬の変更や本人の状態の経過はケース記録表に記録し、変化があれば報告している				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	契約時に説明し同意を得ているが、状態の変化見られた時には、主治医、家族と話し合いながら、家族の意向を確認している				入居時には、管理者が事業所の指針を基に説明を行っている。状態変化時には、医師、家族、職員で話し合い、方針を共有している。さらに、利用者の意向や希望についても探ってほしい。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化してきた時にかかりつけ医から状態の説明をしてもらい、家族とかかりつけ医の意見を聞き連絡を取り合い共有している	○	○		
		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。	○	状態が重度化してきた時に、何が不安か、どこまでの支援ができるのかを職員間で話し合い見極め判断している				
		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。	○	職員で話し合いできること、できないことを見極め、家族に十分に説明し理解を得ている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	終末期になると、職員の不安は大きい家族の協力がかかりつけ医との連携を図りアドバイスを受け話し合いながら検討をしている				
		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)	○	家族等の心理的不安を受け止め負担がかからないように傾聴し思いに沿えるようにしている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	職員は内外の感染症についての研修に参加し職員会議において話し合い定期的に学んでいる				
		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。	○	感染症対策マニュアルを作成して、理解できている。職員会議にて、手順にそってシミュレーションを行った				
		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。	○	新聞やインターネット、保健所、かかりつけ医より情報を得ている				
		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。	○	つねに最新の情報を入手し予防を行っている。職員、利用者共にインフルエンザの予防接種を早めに受けるようにしている				
		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。	○	職員はこまめな手洗いを徹底している。利用者も食事やおやつ前には手洗い、消毒を行っている。来訪者には、消毒液、マスクを用意し玄関に設置している				



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、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	行事や外出支援等の参加、病院等の付き添いに行ってもらっている				毎年恒例の柿の里まつり時には家族に案内をしており、8家族ほどの参加がある。 外出行事時は参加できそうな家族に声をかけて誘っている。  年6回、広報誌をつくり送付している。 担当職員が現状報告をつくり同封している。  広報誌送付時に活動状況報告書を同封している。 年度初めの広報誌に職員紹介を行っているが、退職者については知らせていない。  来訪時や来訪する機会の少ない家族には、電話で生活状況を報告して、意見や要望、希望を聞いている。
		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)	○	ゆっくり過ごせるように配慮している。家族と共に外出されることもある				
		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)	○	柿の里まつり、外出支援時には早めに参加の呼びかけを行っている	○			
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。[「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等]	○	2ヶ月毎の柿の里だよりには、行事等の写真を載せ、担当職員が日常の様子等を書き一緒に送付している	◎			
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	来訪時や電話で直接話をするよう努めている				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	家族の関係については、それぞれの事情があり困難な事もあるが利用者の状況を知らせたり協力していただける様お願いしたり、理解いただけるよう努めている				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	2ヶ月に一回、柿の里だよりを作成し家族に送付しているが、伝えきれない事もある	△			
		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)	○	家族会はないが、行事、イベントの際や外出支援で参加して頂けるようお声がけをしている				
		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された対応策を話し合っている。	○	利用者の状態の変化により起こりえるリスクについては家族に説明し話し合い了承を得ている				
		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やっている。	○	来訪時には、声掛けしたり電話等で現状報告したり、気がかりな事や希望がないか聞くようにしている				
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。	○	契約時に重要事項を説明し疑問な事や心配な事があれば納得のいくよう説明するようにしている				
		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。	○	退去の必要性が考えられるようになった時点から家族としっかりと話し合い理解して頂いたうえで、次の施設等に転居している				
		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)	○	料金改定時には変更理由の内訳の文書と同意書を作成し理解してもらった上で、同意を得ている				
<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。	○	設立段階から、近隣の方への挨拶や自治会に加入して役割などの説明をし理解していただいている		○		利用者と一緒に自治会清掃活動に参加している。 また、職員が地域の防災訓練に参加している。 地区の文化祭には、利用者の作品(折鶴ののれん飾り)を出品するのが恒例になっている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	自治会の活動の参加や、幼稚園児との交流、避難訓練、柿の里まつりなどで地域の方に参加してもらっている		○		
		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。	○	散歩に出かけると、声をかけていただいたり推進会議や避難訓練に参加して頂いている方がいる				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	近隣の人が、畑で作ったものを持ってきていただくことがある				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	普段なかなか来られる機会はないが行事や推進会議等に参加してもらっている				
		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)	○	月に一回程度、ボランティアとしてお手玉の会の方々が来て頂いて交流をしている				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	地区の行事に参加(敬老会、コケ玉づくり)される方もいるが、一人一人の地域資源は把握できていない				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	近隣の方、自治会、公民館、幼稚園、短期大学と定期的な交流をしている。避難場所として拘置所にも協力して頂いている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	家族の参加は遠方の方が多く限られた方が、都合が合えば参加して頂いている。あとは近隣住民、自治会、市役所、幼稚園、他施設、地域ボランティアの方等の参加がある	○		○	利用者、家族、地域の自治会長や近隣、ボランティアなどが参加しているが、利用者や家族が参加していない回もある。	
		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。	○	毎月の利用者状況や行事報告、ヒヤリハットや事故報告、避難訓練や外部評価について報告し助言を得ている			○	活動状況やヒヤリハット報告を行っている。目標達成計画や外部評価について報告している。	
		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。	○	参加して頂いている方全員に報告、相談に対しての意見や助言をもらい、職員会議等で報告し活かすようにしている			◎	◎	要望や助言があれば、事業所でどう取り組むか発表している。昨年の会議時に、「事業所の場所がわかりにくい」と意見があり、看板設置につなげ報告した事例がある。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加メンバーはあまり変わらないがテーマによれば講師として来てもらう事がある。日時は毎回第2火曜日の13時半からと決めている			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	議事録は市の方へ提出しており、利用者家族にも送付している					
<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。	○	理念は利用者、職員共に目指す姿であり日常的に取り組んでいる					
		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。	○	玄関先に1階、2階とよく見えるところに掲示している	○	△			
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	管理者と相談し、職員個々に必要な研修を受講できるようにシフトの調整をしているが、シフトの変更が無理な時はその日の職員に研修へ行ってもらう事もある					
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員個々の個性や特性を引き出せるよう気づきや助言を話し合いながらスキルアップできるよう努力している					
		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。	○	資格の取得、役職に就く等の努力や実績で手当等を考慮している。勤務年数による昇給等で職場環境の整備もしている					
		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)	○	他施設の推進会議の参加、外部研修、相互研修等で情報の共有をし、職員会議等で話し合いが意識向上できるように努めている					
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	公休希望、有給の消化等、勤務の調整をしている。場合によっては、ストレスに対する相談も受けている	○	◎	○	代表者は、職員に「相談はいつでも受けます」と伝えている。職員の希望を聞き、勤務調整している。	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	マニュアルを作成しいつでも確認できるようにしている。内外の研修にも参加している					
		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。	○	管理者は職員と共に業務についており、いつでも話せるようコミュニケーションをとっている					
		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。	○	職員の日々の表情や行動、言動を通して気になる事があれば本人に声を掛けるようにしている				○	虐待防止については、会議やミーティング、申し送り時に話し合っている。職員は「発見した時には報告する。その場で注意し合う」ことを認識している。
		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。	○	日頃から職員とコミュニケーションをとり注意を払っている。いつでも話ができるように一人ひとりで抱え込まないように声掛けしている					
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	内外の研修に参加し内容について話し合いをし理解に努めている					
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	△	身体拘束について理解はしているが現場の状況においてはやむを得ず拘束をしている利用者があり、家族との話し合いや職員間でも話し合っている					
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	△	できるだけ拘束はしたくないが、安全を考え家族との話し合いで車椅子のベルト着用や、ベッド欄の使用をしている方がいるが、目の届くところで車椅子のベルトを外し、過ごしてもらう事もある					
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	成年後見制度について研修を受けているが、理解できているとは言い難い					
		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。	○	利用者で成年後見制度を利用し保佐人がついていない方がいる					
		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。	○	いつでも連携体制が取れるような関係は築いている					

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
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。	○	各種マニュアルを作成し職員がいつでも確認できるようにしている				
		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。	○	救急救命講座を全職員が受けている。頻度は少ないが消防署から来てもらい応急手当等の講習を受けている				
		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。	○	事故報告書はもとより、ひやとした事があれば記録するようにして、ファイルにまとめ職員間で再発防止に努めている				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	一人一人の状態を把握し、申し送り時やミーティング等でリスクや危険について検討し、事項防止に取り組んでいる				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情対応マニュアルを作成し職員がいつでも見られるようにしている				
		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。	△	苦情が寄せられた場合には、マニュアルに沿って対応できるようにしているが、必要と思われる場合は相談、報告するつもりである				
		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。	○	普段からのコミュニケーションを大事にしている				
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けている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	日常の関わりの中で不満な事があれば傾聴するようにしている				運営推進会議に参加する利用者は機会がある。介護相談員訪問時の聞き取りなどで機会があるが、意見や苦情はあまり出ないようだ。 運営推進会議に参加する家族は機会がある。家族来訪時や電話連絡時に聞いている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつけている。(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)	○	契約時に苦情相談窓口について説明している。いつでも意見や要望があれば言ってくれよう声掛けしている	◎			
		c	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	公的な窓口の情報提供は行っていない				
		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けている。	○	ミーティングの参加や現場に足を運び、職員から意見、要望等があれば聞き、職場に反映できるよう努めている				
		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。	○	普段からのコミュニケーションを大事にし職員の気づきや提案等があればいつでも聞くようにしている。ミーティング等で話し合い意見を交換している			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	職員全員が評価内容を把握し自己評価に取り組むことができた				運営推進会議時に、評価や目標達成計画について報告しているが、参加しない家族には報告していない。モニターをしてもらい取り組みは行っていない。
		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。	○	自己評価を行うことで職員の現状や課題が見えて、何に取り組むかを話し合うようにしている				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	無理のない課題を作成し、事業所全体で取り組んでいる				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	今回の外部評価後に推進会議等で報告をし、要望や助言等を頂き、今後の運営に反映していきけるようにする	○	△	△	
		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。	△	今回の外部評価後に目標達成計画を職員会議で職員に報告し、目標に沿った計画を立て、取り組みの成果を振り返るようにしていく				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害時マニュアルを作成し、いつでも職員が確認できるようにしている				近くの施設と協力し合い、そこを避難場所とした避難訓練を実施した。近所の人である運営推進会議メンバーにも参加してもらい、誘導の手伝いをもらった。「利用者がどこまで理解できるのかわらなかった」と意見があった。
		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。	○	主に火災、地震についての訓練を行い、夜間帯の時間帯を想定した訓練を中心に行っている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	点検は定期的に行っている、非常用食料品、備品、物品等の消費期限に気を付けている				
		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。	○	訓練時には消防署に立ち会ってもらい行っていて、アドバイスを頂いている。近隣の拘置所には協力、支援体制をお願いしている	○	○	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	運営推進会議にて自治会長や近隣住民に協力を求めている。拘置所の協力も得ている				

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
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)	△	当施設ではできていないが、他の場所で認知症サポーター養成講座を開催する活動を行っている				相談支援の取り組みは行っていない。    地域包括支援センターの取り組みで、認知症キャラバンメイト講習を他事業所と協力して実施した。
		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。	×	施設としては、見学にこられたら対応できるようにしているが、なかなか機会はない		△	×	
		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)	○	柿の里まつりの開催時には地域の人に来て頂いている				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	近隣の短期大学の実習を受け入れている				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	避難訓練を通じての拘置所との連携や、他施設との運営推進会議で交流や、地域のイベントにも参加したりと地域啓発を行っている			○	