

自己評価票

- 自己評価は全部で100項目あります。
- これらの項目は事業所が地域密着型サービスとして目標とされる実践がなされているかを具体的に確認するものです。そして改善に向けた具体的な課題を事業所が見出し、改善への取り組みを行っていくための指針とします。
- 項目一つひとつを職員全員で点検していく過程が重要です。点検は、項目の最初から順番に行う必要はありません。点検しやすい項目(例えば、下記項目のⅡやⅢ等)から始めて下さい。
- 自己評価は、外部評価の資料となります。外部評価が事業所の実践を十分に反映したのものになるよう、自己評価は事実に基づいて具体的に記入しましょう。
- 自己評価結果は、外部評価結果とともに公開されます。家族や地域の人々に事業所の日頃の実践や改善への取り組みを示し、信頼を高める機会として活かしましょう。

地域密着型サービスの自己評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	22
1. 理念の共有	3
2. 地域との支えあい	3
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	5
4. 理念を実践するための体制	7
5. 人材の育成と支援	4
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	10
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	4
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	6
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	17
1. 一人ひとりの把握	3
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	3
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	10
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	38
1. その人らしい暮らしの支援	30
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	8
V. サービスの成果に関する項目	13
合計	100

○記入方法

[取り組みの事実]

ケアサービスの提供状況や事業所の取り組み状況を具体的かつ客観的に記入します。(実施できているか、実施できていないかに関わらず事実を記入)

[取り組んでいきたい項目]

今後、改善したり、さらに工夫を重ねたいと考えた項目に○をつけます。

[取り組んでいきたい内容]

「取り組んでいきたい項目」で○をつけた項目について、改善目標や取り組み内容を記入します。また、既に改善に取り組んでいる内容・事実があれば、それを含めて記入します。

[特に力を入れている点・アピールしたい点](アウトカム項目の後にある欄です)

日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入します。

○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

○評価シートの説明

評価調査票は、プロセス評価の項目(No.1からNo.87)とサービスの成果(アウトカム)の項目(No.88からNo.100)の2種類のシートに分かれています。記入する際は、2種類とも必ず記入するようご注意ください。

事業所名	コミュニケア24 浦安いまがわ館
(ユニット名)	1F
所在地 (県・市町村名)	千葉県浦安市今川2-13-10
記入者名 (管理者)	金子 宗明
記入日	平成 20年 3月 1日

地域密着型サービス評価の自己評価票

(部分は外部評価との共通評価項目です)

取り組んでいきたい項目

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営			
1. 理念と共有			
1	<input type="checkbox"/> 地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている		
2	<input type="checkbox"/> 理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	○	スタッフは共に生活をしている家族の様に、『一緒に楽しく過ごす』をもっと自然な形で行なっていきたい。
3	<input type="checkbox"/> 家族や地域への理念の浸透 事業所は、利用者が地域の中で暮らし続けることを大切にしたい理念を、家族や地域の人々に理解してもらえよう取り組んでいる	○	家族会の開催を定期的に行なっていく。
2. 地域との支えあい			
4	<input type="checkbox"/> 隣近所とのつきあい 管理者や職員は、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えるような日常的なつきあいができるように努めている		
5	<input type="checkbox"/> 地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	○	自治会の総会などにも出席し、主体的に活動を支援していきたい。

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	○事業所の力を活かした地域貢献 利用者への支援を基盤に、事業所や職員の状況や力に応じて、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる	近隣の方にご相談を持ちかけられて、お答えしたり、物品等をお貸したことはある。 ただし、こちらから働きかけするまでには至っていない。	○	『認知症サポーター養成講座』を自治会と共同で開催したり、介護相談や講演などを主体的に開いて、地域で高齢者を支える力を養っていける様な取り組みをしていきたい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用				
7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	自己評価及び外部評価に積極的に取り組み、日々の業務の振り返りを行なっている。特に前回の評価では努力が認められ、各自の自信につながりとても意義があると皆が感じている。それを退化させず浸透させ今後も取り組んでいきたい。		
8	○運営推進会議を活かした取り組み 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等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議で、意義ある話し合いや交流、テーマを決めた勉強会を行なっていて、開始当初に比べ機能してきており、そこでの意見などをサービスの向上に活かしている。ただし、参加するスタッフがシフトの関係上、管理者や計画作成担当者などに限られており、議事録は作成しているが会議を開催している意義は浸透されていない。	○	定例会などで会議開催の意義を浸透させ、議事録をファイルを置いておくだけでなくもっと閲覧してもらえる様に印刷して配布するなどの工夫をする。また、事業所だけでなく社全体で組織的に取り組んでいける体制作りをおこなっていきたい。
9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	地域密着型サービス事業者連絡会、介護サービス事業者協議会などで管理者が交流する他、協議会には専門部会が設けられ今後は介護職員単位で勉強会や交流を開いていく予定で市の方も協力的である。また介護支援専門員がサービス利用や補助の相談などで市の担当者と連絡を取り合い、窓口にも赴いている。		
10	○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している	実際に成年後見人制度を利用している方がいる。社協の権利擁護事業パンフレットを玄関に置くなどし、ご相談には弁護士相談のご案内などをするつもりである。(実例はなし)	○	勉強会のテーマに権利擁護事業を取り上げ、皆で学ぶ機会を設けていきたい。
11	○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	全職員がアンテナを張り、管理者やリーダー職員が中心になって防止に取り組んでいる。不適切な言動は注意しているし、気をつけるようにキツく聞かせている。利用者同士の言い争いや、一人を攻撃する様な態度などには、柔らかく話し合いご理解を頂いたり、話題のすり替えや気分転換に努めている。		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
4. 理念を実践するための体制			
12	○契約に関する説明と納得 契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	十分な説明、アセスメントを経て、契約となるが、まずは短期体験利用期間を設け、サービスの実際をみて判断いただいている。また、契約の際には本部担当者の出席も求め、書面の読み合わせをし、一項目ごとに懇切丁寧にご理解、ご納得を頂いている。	
13	○運営に関する利用者意見の反映 利用者が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	センター方式を取り入れ、利用者本位のサービス計画やアセスメント、モニタリングを行なっている。そのことから日々の業務において、全職員が利用者の意見や不満を傾聴することを重要だと認識しており、そこで聞いた事項の実現や改善に努めている。また、定例会、推運営進会議にも参加して頂いている。	
14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	月に1回、日々の個人記録、モニタリング、お預かり金精算書、便り、写真、行事予定、結果などを郵送している。また便りには担当ヘルパー、看護師からの報告も載せている。特記事項連絡は常に行なっており、医療に関する同意や事故報告などは迅速に行なっている。	
15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	苦情処理担当者、窓口を設け苦情やご意見を受け付けている。『苦情は宝』という信念で苦情の内容は職員間で共有し、業務内容の改善や向上に取り入れている。またご意見BOXも設置しており、会社組織全体で取り組めるように、苦情処理マニュアルも作成している。	○ 浦安市実地指導においてクレームの報告を指導されたので、今後は行政にも報告していきたい。
16	○運営に関する職員意見の反映 運営者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	アイデアBOXを設置したり、定例会やモニタリングで個々の意見を聞き、反映させたり、前向きに皆で協議をしている。また、介護職員、計画作成担当者、管理者などは各担当の会議が開かれており、各施設の取り組みなどの情報交換を行なっており、全体組織で取り組んでいる。	○
17	○柔軟な対応に向けた勤務調整 利用者や家族の状況の変化、要望に柔軟な対応ができるよう、必要な時間帯に職員を確保するための話し合いや勤務の調整に努めている	様々なシフトを取り入れ、柔軟に対応を行なっている。	
18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	皆で離職の原因を分析し、その結果を以降に活かし働きやすい、より良い環境を作っていきたいと考えているが、足りない部分は多い。異動についても利用者への配慮は不十分である。	○ 離職を防ぐため、悩みの相談をしやすく、早期改善に努める姿勢を管理者やリーダーは示し働きかける。異動の辞令を早めに伝え、準備期間をしっかりと持ち、引継ぎ業務を確実にし、利用者のフォローやご家族への対応を全体で行なっていける体制を作る。

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)	
5. 人材の育成と支援				
19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	県社協などの研修開催のお知らせをスタッフルームに置き、各自の研修参加の動機付けを行い、費用の助成を行なっているが、参加者は偏っている。 各段階の会議ではおのおのが勉強をする場を設けている。、当館の内部研修(勉強会)はテーマを決め行なっている。	○	主婦パートなどそれぞれが事情があり、参加するまでに至らない部分がある、内部研修に専門の講師の派遣を積極的に取り入れ内部研修を充実化させていきたい。外部研修についても引き続き幅広く参加を促していきたい。
20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	社内職員会議で開かれる社内研修を通じて、他施設の取り組みについて触れている。事業者協議会にて交流の場を他事業者まで広げているが、まだ活かしきれていない部分がある。	○	今後は管理者のみならず、職員も協議会に参加し、よい交流や連携を取り合い、質の向上に努めていきたい。
21	○職員のストレス軽減に向けた取り組み 運営者は、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	笑顔を大切に、冗談を言うなどして明るく、楽しく働ける職場作りを考えている。面接を行い個々とのコミュニケーション、相談、意見聴取、注意や意識付けを心掛けている。定例会後に飲み会を設けたり、シフト上参加できない者に関しては、差し入れ等を行なっている。		
22	○向上心を持って働き続けるための取り組み 運営者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、各自が向上心を持って働けるように努めている	褒めて伸びる者、指導して伸びる者の見極めを使い分けはしている。良い部分を伸ばす様な働きかけを行い、また意見を反映させたり、仕事を任すなど自信に繋がる働きかけを行なっている。	○	内部研修の充実化を図り、向上心を養う職場作りを行なうと共に、施設老朽化に伴う各所の修繕や、物品購入などの稟議を迅速に対応していきたい。
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援				
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応				
23	○初期に築く本人との信頼関係 相談から利用に至るまでに本人が困っていること、不安なこと、求めていること等を本人自身からよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	相談にくるのはご家族やケアマネが多く本人と会うのはアセスメント時である、ご本人の状態によりアプローチ方法は変わるが、ご家族などから聞いた内容にとらわれることなく、本人の意向や持っている力を深く聴き入れ感じられる様に努めている。アセスメントには職員を2人以上派遣し、ファーストアプローチからなるべく感じ取るアンテナを増やしている。		
24	○初期に築く家族との信頼関係 相談から利用に至るまでに家族等が困っていること、不安なこと、求めていること等をよく聴く機会をつくり、受けとめる努力をしている	初期ご相談、施設見学、そこでの状況の聴取、アセスメント時、入居契約時と移行していく過程全てで、必ず話をよく聴き受け止める様に努めている。	○	各過程で職員の紹介などを入れ、より皆で受け止めている姿勢をみせ安心感を持って頂ける様にしていきたい。また、そこで深い信頼関係を生むきっかけにしていきたい。

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
25	○初期対応の見極めと支援 相談を受けた時に、本人と家族が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ADLや状況を聞き入れ、必要か、もしくは改善につながる様なサービスの利用の紹介。極力在宅で看れる支援や資金的な部分も含め、自社のみならず他社の紹介も行なっている。		
26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	短期体験期間を設け、当館のサービスを実際に体験した上で、皆の反応や、意見を聞きながら受け入れを行なっている。もちろんスタッフも細心の注意を払って接し、馴染んで頂ける様に努めている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援				
27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	笑顔を引き出す働きかけ。そして本人の持つ力を発揮していただける場面を用意し、職員は学ぶ姿勢、敬意を持って接し支えあって生活している。		
28	○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽を共にし、一緒に本人を支えていく関係を築いている	連絡を適宜取り状況をお伝えするとともに、月に1回、行事予定や結果、写真を送ることにより身近に利用者を感じてもらっている。また行事や会議などの参加を促すと共に、個別レクリエーションで家族旅行の支援も行なっている。		
29	○本人と家族のよりよい関係に向けた支援 これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係が築いていけるように支援している	本人の言った言葉、気持ちをありのままお伝えしするとともに、ご家族様の事情等も察し、上手くマネジメントするように支援している。ご家族との外出の支援等も積極的に行なっている。		
30	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	出身や入居前の住所が他地方の方が多くなかなか人間関係を引き継いでいくのは困難なところが多いが、入居年数を重ね地域に根付く努力を重ねるうちになじみの人、場所が出来てきているのでそういった部分は今後も大切に支援し、育てていきたい。		
31	○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず利用者同士が関わり合い、支え合えるように努めている	個々に合わせた活躍の場を設け、皆で認め合い、共感し、そして様々な行事を作り上げることで本当の家族の様に喜怒哀楽を共にできるアットホームな関係作りに努めている。		

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
32	○関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、継続的な関わりを必要とする利用者や家族には、関係を断ち切らないつきあいを大切にしている	退去後も、本人や家族に差し支えなくお許しがある限りは、支援を続けて行きたいと考えている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント				
1. 一人ひとりの把握				
33	○思いや意向の把握 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。困難な場合は、本人本位に検討している	センター方式を取り入れ、利用者本位のサービス計画やアセスメント、モニタリングを行なっている。カンファレンスは本人、担当者を交えて行っており希望を聞くようにしている。また、困難な場合も皆が本人本位に検討した案や意見をすり合わせ協議している。		
34	○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	アセスメント(センター方式)を行い、利用者の生活の把握に努めている。また、ご家族と以前の生活等について話し合いを行なっている。また、サービス利用については、家族、事業所の担当者などから経過等を伺って、情報を収集して把握に努めている。		
35	○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状を総合的に把握するように努めている	職員一人一人の観察力を高め、日々色々なアプローチをすることにより自らの引き出しを増やすとともに、結果や意見等をカンファレンスに持ち寄り、利用者個々の力、現状の把握に役立てている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し				
36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、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	3ヶ月に1回、ケアプランの見直し(モニタリング)を行い、本人や家族の意見を基にプランに反映させている。また、リハビリや物品の使用・購入、ボランティアの受け入れなどに関してはそれぞれの関係者と協議し、その旨をご家族様に報告、検討、実施している。	○	全スタッフがカンファレンスに出席することがシフトの関係上、困難な為、個々の考えや思いを記入し集めることを実施した。まだまだ改善の余地は大いにあるが多くの良い意見が反映されるように工夫していくとともに、土日やご都合を聞いて開催し、ご家族の参加も積極的に図っていきたい。
37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	急変時や緊急性がある場合は都度、ご家族様や関係者と連絡を取り合い、計画の変更を行なっている。		

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
38	○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個別記録や申し送りメモに記入をしている。また、確信はないが～かな？～かも？と些細なことも申し送りで話すことにより皆が観察できるきっかけをつくっている。その情報は共有し、カンファレンスなどにて取り上げ活かしている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援				
39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	要望はしっかりと受け入れ協議し、対応している。個別レクなどを開催しており、本人の要望をできる限り反映した行事になっている。ご家族の要望で外出、外泊の支援もおこなっている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働				
40	○地域資源との協働 本人の意向や必要性に応じて、民生委員やボランティア、警察、消防、文化・教育機関等と協力しながら支援している	ボランティアの活用や図書館の利用を行なっている。警察は離設者の対応や防犯、消防は防災訓練や救急救命講習などでご協力を頂いている。		
41	○他のサービスの活用支援 本人の意向や必要性に応じて、地域の他のケアマネジャーやサービス事業者と話し合い、他のサービスを利用するための支援をしている	2週に1回の医療の往診、週に1回の訪問歯科、必要な方は訪問リハビリを受けて頂いたり、専門科医の受診の支援を行っている。 デイサービスの利用など、費用負担を当館で支援する様な取り組みはない。	○	当社他事業所などと連携をとり、必要に応じたサービス利用の支援に向けて取り組んでいきたい。
42	○地域包括支援センターとの協働 本人の意向や必要性に応じて、権利擁護や総合的かつ長期的なケアマネジメント等について、地域包括支援センターと協働している	権利擁護については、成年後見人制度に関するパンフレットを玄関窓口置き、協働している。	○	ケアマネジメント等のご相談になっていただく様な関係を作り協働していきたい。また、認知症サポーター講座など開催に向けて協力していきたい。
43	○かかりつけ医の受診支援 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	『シニアクリニック』と提携しているが、本人や家族の希望によっては別のかかりつけ医を紹介して、本人、家族の納得のいく医療支援をしている。		

項目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
44	○認知症の専門医等の受診支援 専門医等認知症に詳しい医師と関係を築きながら、職員が相談したり、利用者が認知症に関する診断や治療を受けられるよう支援している	シニアクリニックにはとメンタルもあり、2週に1回往診していただいている。また、職員の相談にも対応して頂いている。		
45	○看護職との協働 利用者をよく知る看護職員あるいは地域の看護職と気軽に相談しながら、日常の健康管理や医療活用の支援をしている	非常勤の看護師3名が交代で利用者の健康を管理している。また、外部医院への受診や入院時などは極力同行している。		
46	○早期退院に向けた医療機関との協働 利用者が入院した時に安心して過ごせるよう、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。あるいは、そうした場合に備えて連携している	入院の受け入れにや休日、夜間対応に関しては市川東病院と提携し、紹介、搬送を行っている。その際のサマリーや状態の報告はしっかりと行っている。	○	早期退院についての協議は積極的にアプローチしているが、返答は冷たいものが多く、医療と介護の溝はまだまだ深いと感じる。上長と相談し病院との関係をより良くしていただくように努めていきたい。
47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	終末期についての同意書を本人、家族、医療機関と交わし、方針について共有している。	○	内容については、具体的なものにはなっていない。繰り返し話し合いを行いより良い方針を検討していきたい。
48	○重度化や終末期に向けたチームでの支援 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、事業所の「できること・できないこと」を見極め、かかりつけ医とともにチームとしての支援に取り組んでいる。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている	ターミナルケアを施設にて行う際の『できること、できないこと』の見極めや、かかりつけ医、職員の意思統一、チームワークのある取り組み、検討や準備は行っているが不十分である。	○	かかりつけ医との連携や職員の意思疎通の強化を図り。必要に応じた対応法などの勉強会を開催し、検討や準備を行ってきたい。
49	○住み替え時の協働によるダメージの防止 本人が自宅やグループホームから別の居所へ移り住む際、家族及び本人に関わるケア関係者間で十分な話し合いや情報交換を行い、住み替えによるダメージを防ぐことに努めている	最近のケースで1名が有料老人ホームへと転居された。限られた時間の中で、全職員が協力し出来る限りの情報交換を行ない、本人がダメージ無く移ることが出来たと家族から感謝の言葉を頂いた。今後にも繋げて行きたい。		

項 目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援			
1. その人らしい暮らしの支援			
(1)一人ひとりの尊重			
50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	皆、利用者を尊重することを意識し、排泄や入浴などの介助、声掛けには注意を払って接している。記録の保管場所や、開示などには注意を払い個人情報保護の同意書に従い取り扱っている。	○ 日々自分を見つめ、振り返りを行なう様に働きかけ、定期的に全体での振り返りも行なっていく。
51	○利用者の希望の表出や自己決定の支援 本人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説明を行い、自分で決めたり納得しながら暮らせるように支援をしている	個々の力に合わせ、絵を見て選ぶ、質問する、どちらがいいか?など引き出し方を変え対応している。危険やトラブルが予想される場合以外は自由に暮らしていただき、見守る姿勢、待つ姿勢を心掛けている。	○ 選択できる場面をもっともっと増やすように努めていきたい。
52	○日々のその人らしい暮らし 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を大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	職員は優先順位をしっかりと判断し、個々のペースを大切に、起床時間や食事の形状、食器などに気を配り支援している。	○ 入浴を例にとると、ADLの低下や体力の低下で本人の希望と状態が崩れてきているケースがあるが、入れる機会が減ってしまっている分、入れるときは心地良く、満足して貰えるように支援して行きたい。
(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援			
53	○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援し、理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている	定期的に理美容院に出掛けたり訪問カットを利用出来るように支援している。また、整容には気を配り、着替えの介助の際は洋服を選んでいただいたり、寝癖等はしっかり直したり、化粧をしていただいたりしている。衣類の着方などを直す際も周りの目に気を配り、さりげなく行なったり、居室にて行なったりしている。	
54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	自分達でメニューを決め、買い物に行く日を週3回設けているほか、外食や季節の旬なものを取り入れたり、行事食を提供したりしている。個々の能力に合わせ準備、片付けを共に行なってもらっている。	
55	○本人の嗜好の支援 本人が望むお酒、飲み物、おやつ、たばこ等、好みのものを一人ひとりの状況に合わせて日常的に楽しめるよう支援している	カロリー制限などが無い限り、状態や希望にあわせて提供している。お菓子を入れた缶を置いたり、お茶などの種類を増やしたり、食事の買い物時に声掛けし、好みのものを買っていただくなどの支援もしている。	

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
56	○気持よい排泄の支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして気持ちよく排泄できるよう支援している	排泄パターンの把握、トイレフレームの設置や、パットの形状を本人の状態に合わせて使用したり、センサーで離床をキャッチし失敗せず、気持ちよく排泄を行なえるように支援している。		
57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴は本人の希望の時間に合わせて行なっている。声掛けのタイミングなど皆で考えて行なっている。しかし、回数についてはADLの低下などに伴い、減ってきている。	○	ADLの低下や体力の低下で本人の希望と状態が崩れてきているケースがあるが、入れる機会が減ってしまっている分、入れるときは心地良く、満足して貰えるように支援して行きたい。二人で介助したり、補助物品の使用により円滑に安楽に行なえるように努めていく。
58	○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、安心して気持ちよく休息したり眠れるよう支援している	日中の活動を促したり、ラバーシートを敷く位置など寝具や室温に気を配っている。湯たんぽで事前に温めておいたり、入浴や足浴で安眠を促したりしている。不安や緊張を感じているときは音楽やテレビ、寄り添い話をしたり、ホットミルクを飲みながらリラックスしていただいている。本人の状態を医師に相談し、眠剤を服用している方もいる。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援				
59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	アセスメント(センター方式)を行い、利用者の生活の把握に努めている。また、ご家族と以前の生活等について話し合いを行なっている。それを基に個々に合わせた活躍の場を設け、皆で認め合い、共感し、そして様々な行事を作り上げる支援を行なっている。		
60	○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、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	所持している方に関しては、力に応じた支援や配慮を行ない、所持していない方も施設管理しているお預かり金を外出時、共に買い物をしたり、お茶をしたりして楽しんで頂ける支援をしている。また、必要にかられ物品を購入する際に高額な物やご家庭で代替できるものがあるかなどの確認を事前に家族へ連絡している。		
61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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支援している	単独で外出を希望される方などは、家族と協議し、GPS探知機などの使用で、出来る限り希望に添えるように努めている。玄関は夜間以外は空いているので出入りは自由である。玄関には人が通ると反応する鳥の置物を置いて、確認が出来る様にし安全に戸外へ出られるように支援している。		
62	○普段行けない場所への外出支援 一人ひとりが行ってみたい普段は行けないところに、個別あるいは他の利用者や家族とともに出かけられる機会をつくり、支援している	家族の希望に添い、墓参りや旅行の支援を行なっている。また、これまでに3回だが旅行を企画、実行(内1回は1家族が参加)しその様子をビデオ撮影して家族にお配りしている。夏場には暑さ対策も含め、本人の希望に添えるように個別レクリエーションを行なっている。		

項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
63	○電話や手紙の支援 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	個々の事情により異なるが、電話や手紙を使用して連絡をとりたいという要請には応えている。	
64	○家族や馴染みの人の訪問支援 家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪問でき、居心地よく過ごせるよう工夫している	特に面会時間の決まりはなく、いつでも気軽に面会を受け付け、明るい挨拶、お茶をお出して居室にてゆっくりと過ごしていただける様に工夫している。	○ 館内の美化に気を配り整理整頓を行ない居心地良く過ごして貰える様に努める。行事等へのご参加を促している様に、色々な企画を皆で考える。
(4)安心と安全を支える支援			
65	○身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	各自が注意し合い行なわないように努めている。困難なケースには迅速に皆で話し合い対応策を練っている。勉強会にて3原則の『切迫性』『非代替性』『一時性』の理解も浸透してきており、外部研修の受講も行なっている。	○ 定期的な振り返りを図り、絶対に行なわない組織作りを継続して行なって行きたい。
66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	玄関は夜間以外は空いているので出入りは自由である。玄関には人が通ると反応する鳥の置物を置いて、確認が出来る様にし安全に戸外へ出られるように支援している。居室のドアには開設当初から鍵が付いているが、利用者自身が使用している以外の部屋の鍵は抜いてあったり、紛失しているが、こちらから付ける様な支援はしていない。	
67	○利用者の安全確認 職員は本人のプライバシーに配慮しながら、昼夜通して利用者の所在や様子を把握し、安全に配慮している	常に気を配り対応している。特に夜間は1人になるので介助中も、他の方の様子を感じ取れるように意識している。	○ 職員間の連携をより円滑にすることにより状況を把握し、安全に配慮しつつも自由度を向上させていきたい。
68	○注意の必要な物品の保管・管理 注意の必要な物品を一律になくすのではなく、一人ひとりの状態に応じて、危険を防ぐ取り組みをしている	薬品は戸棚にしまい安全に配慮している。居室の状態もよく観察し本人の状況も含めて危険な因子がないことを確認している。	
69	○事故防止のための取り組み 転倒、窒息、誤薬、行方不明、火災等を防ぐための知識を学び、一人ひとりの状態に応じた事故防止に取り組んでいる	家具の配置、離床センサーにて的確に介助できる体制になっている。防火カーテンを使用したり、タバコはOKだが、火をお預かりし、見守りにて楽しんでいただいていた。窒息は救急救命講習を行ない迅速な対応を行なえるようにしている。行方不明者の捜索については事前に警察へ挨拶等行ない緊急時の協力体制を築いている。	○ 様々なシチュエーションを想定した訓練の実施や、シュミレーションを各自で行なって、緊急時に落ち着いて行動出来るように努めて行きたい。

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
70	○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備え、全ての職員が応急手当や初期対応の訓練を定期的に行っている	緊急時対応マニュアルを作成し、配布しており、救急救命講習も定期的に全職員が行なえるように実施している。また、年に1回消防署に要請し訓練も実施している。	○	様々なシチュエーションを想定した訓練の実施や、シミュレーションを各自で行なって、緊急時に落ち着いて行動出来るように努めていきたい。
71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	運営推進会議にてテーマに掲げ、多少は理解を深めてきてはいるが、予測がつかない事項の為に、具体的に組み立てていないのも事実であるし、準備にも手間取っている。	○	近隣住民の協力を得られるような体制、関係を構築するとともに、備蓄食料などの配備、緊急時の連絡窓口、手段、人員の確保など課題は多いが、早急に確立できるようにする。
72	○リスク対応に関する家族等との話し合い 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い対応策を話し合っている	契約時の説明から入居後の経過も踏まえて、変化に順応したリスク管理を行ない、プランに反映したり、直接のやりとりの中で理解を得て都度対応策を検討している。		
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援				
73	○体調変化の早期発見と対応 一人ひとりの体調の変化や異変の発見に努め、気付いた際には速やかに情報を共有し、対応に結び付けている	普段の様子を把握することにより、些細な変化にも気付ける力を養っている。対応は看護師などに連絡を取ったり、申し送りをし迅速に行なっている。		
74	○服薬支援 職員は、一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬状は決められた場所に保管してあり、いつでも閲覧できるようになっている。薬の変更は必ず申し送りに記入し、全員が把握できる仕組みになっている。	○	全員が意識して行なっていける様に努めていきたい。
75	○便秘の予防と対応 職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる	スキムミルクヨーグルトの提供や体操を行なっている。また排便が行い易くなるように、整腸剤や便を柔らかくする薬などを服用している方もいる。チェックも行ない、色、形状、量などの把握をすると共に、看護師、医師に相談し、最善の方法を考えて取り組んでいる。		
76	○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた支援をしている	昼食後、夕食後は行なっている。週に1回の訪問歯科にて相談や助言をいただいて適宜対応している。	○	口腔ケア体操などを取り入れながら、本人や職員に更に口腔ケアの重要性を再認識して貰えるように働きかけていきたい。

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	各種飲み物、エンシュアリキッド、バナナ、菓子パンなど本人が好きで補食できるように支援している。本部には栄養士課があり、相談し易い環境が整っている。運動や時間、盛り付けの量や色合いにも気を配り食べる楽しみを増やし支援している。	○	自分達メニューの際の栄養バランスをもっと考えられるように、調理の方法も含め今後も学んでいきたい。
78	○感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	対応マニュアルの設置、ノロウイルス初期対応セットの配備、予防の徹底に努めている。インフルエンザは毎年予防接種を利用者のみならず、職員へも行なっている。また、基本的なことだが、汚物処理などは、ゴム手袋、場合によってはマスクなどの使用を促している。手洗い、うがいの徹底、手指の消毒などにも注意を呼びかけている。		
79	○食材の管理 食中毒の予防のために、生活の場としての台所、調理用具等の衛生管理を行い、新鮮で安全な食材の使用と管理に努めている	毎日の夜勤帯でまな板、包丁の消毒、清掃を行なっている。定期的に栄養士課の職員が来館し、調査を行なっていくと共に、毎月検便を実施し、予防に努めている。また、検食も行なっている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり				
(1)居心地のよい環境づくり				
80	○安心して出入りできる玄関まわりの工夫 利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、安心して出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている	玄関周りには花壇があり花を植えている。道路からのスロープがキツイ為手すりを設けている。また、近隣からのご意見として飛び出しを察知できるようにミラーを設置した。適宜館外周の清掃も行なって美化に励んでいる。		
81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	照明は暖色系にし、家庭的な雰囲気を出すとともに暖かい感じで配慮している。館全体に木の風合いがあり、狭いながらも椅子やソファを置き落ち着いて過ごせる様に配慮している。		
82	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中には、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	配慮はしているが食堂は狭い為、個々の居場所の確保自体は厳しいものがある。廊下には椅子やソファを置き落ち着いて過ごせる様に配慮している。また、庭にも縁台があり、天気の良い日はそこで過ごす方が多い。		

項 目		取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組んでいきたい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、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	使い慣れたものや、趣味、趣向を凝らし絨毯を敷くなどして独自に作られている。職員はそこに安全性や本人の状態に合わせたアドバイスを与え、バランスをとりながら居心地よく過ごせる空間になるよう配慮している。		
84	○換気・空調の配慮 気になるにおいや空気のおよみがないよう換気に努め、温度調節は、外気温と大きな差がないよう配慮し、利用者の状況に応じてこまめに行っている	定期的に巡回し様子を伺っている。特に冬場の角部屋は冷え易い為に注意をし、湿度にも気を遣い加湿器を設置している方もいる。		
(2) 本人の力の発揮と安全を支える環境づくり				
85	○身体機能を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの身体機能を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	設備的には最低限揃っているのか不安な部分があるが、職員の努力、創意工夫によって行なっている部分が多いと考える。都度必要物品の購入はしているつもりだが、足りない部分を補う事で職員のスキルアップに繋がっているところがある。	○	管理者は職員の努力に甘える事無く、自立支援をより安楽に行なっていける環境作りを意識し、施設管理をしていく。
86	○わかる力を活かした環境づくり 一人ひとりのわかる力を活かして、混乱や失敗を防ぎ、自立して暮らせるように工夫している	職員一人一人の観察力を高め、日々色々なアプローチをすることにより自らの引き出しを増やすとともに、結果や意見等をカンファレンスに持ち寄り、利用者個々の力、現状の把握に役立て、良い自立支援が出来るように工夫している。	○	介助の必要性やタイミング、見守る事の重要性、待つてあげる余裕や、利用者の尊厳を守る姿勢を定期的に皆で確認しあえるようにする。
87	○建物の外周りや空間の活用 建物の外周りやベランダを利用者が楽しんだり、活動できるように活かしている	庭に縁台があり、天気の良い日には日向ぼっこをする方、コーヒータイムを庭で行なったり、バーベキューや焼き芋などを行なっている。また、洗濯物や布団干しなども庭にて利用者と共にしている。		

V. サービスの成果に関する項目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
項 目			
88	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる	○	①ほぼ全ての利用者の
			②利用者の2/3くらいの
			③利用者の1/3くらいの
			④ほとんど掴んでいない
89	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある	○	①毎日ある
			②数日に1回程度ある
			③たまにある
			④ほとんどない
90	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
91	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
92	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
93	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
94	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
95	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています	○	①ほぼ全ての家族と
			②家族の2/3くらいと
			③家族の1/3くらいと
			④ほとんどできていない

項 目		最も近い選択肢の左欄に○をつけてください。	
96	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている	○	①ほぼ毎日のように
			②数日に1回程度
			③たまに
			④ほとんどない
97	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている	○	①大いに増えている
			②少しずつ増えている
			③あまり増えていない
			④全くいない
98	職員は、生き活きと働けている	○	①ほぼ全ての職員が
			②職員の2/3くらいが
			③職員の1/3くらいが
			④ほとんどいない
99	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	①ほぼ全ての利用者が
			②利用者の2/3くらいが
			③利用者の1/3くらいが
			④ほとんどいない
100	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	①ほぼ全ての家族等が
			②家族等の2/3くらいが
			③家族等の1/3くらいが
			④ほとんどできていない

【特に力を入れている点・アピールしたい点】

(この欄は、日々の実践の中で、事業所として力を入れて取り組んでいる点やアピールしたい点を記入してください。)

私たちは笑顔を引き出すこと、より多くの笑顔に出会えるように支援させていただいています。笑顔は嘘をつかない。当館は正直狭いです。ですから可能な限り外出して頂き、外の空気、街の人々に触れることで季節感や普通に暮らしているという事を感じていただく様に努めています。認知症だから、高齢者だからというのではなく、認知症であっても、高齢者であっても支援があれば出来る事は沢山ある、そのことを味わっていただき、生活の質を向上させる事を目標にし、力を入れて取り組んでいます。