

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
I. 理念に基づく運営			
1 (1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	①管理者・職員は地域密着型サービスの役割を理解している。 ②事業所独自の理念が作成されている。 ③理念は地域密着型サービスの役割を反映させたものとなっている。 ④管理者は、理念を全職員に周知し、共有化するための取り組みを行っている。 ⑤職員は理念の意味を理解し、日々のサービス提供場面に反映させている。	管理者・職員ヒアリング
2 (2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	①日頃から近隣の人たちに気軽に立ち寄ってもらえるような働きかけを行っている。 ②事業所の立地する地域の町内会や民生委員、老人クラブや商店等の地域資源に関わりながら、事業所を理解してもらうとともに、交流を図るための働きかけを行っている。	管理者・職員ヒアリング
3	○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	①見学や認知症に関する相談、実習生、ボランティア等を受け入れたり、認知症の予防・普及活動への職員派遣を行うなど、事業所の持つ専門性や実践経験を地域に還元する取り組みを行っている。 ②外部の人を受け入れる際には、利用者のプライバシーに十分配慮している。	管理者ヒアリング
4 (3)	○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、その意見を実践に活かしている	①運営推進会議のメンバーに会議の意義や役割を理解してもらい、積極的に参加を促す取り組みを行っている。 ②会議では、報告や情報交換を行うほかに、メンバーの意見を引き出し、それを今後の取り組みにつなげていく取り組みを行っている。 ③会議では、自己評価及び外部評価の結果について説明している。 ④会議では、「目標達成計画」を説明し、意見交換を行うなど、サービスの質の確保・向上につなげている。 ⑤会議では、「サービス評価の実施と活用状況」を説明している。	管理者ヒアリング 会議録
5 (4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	①運営推進会議には、市町村職員または地域包括支援センター職員が参加している。 ②市町村へ、ホームのパンフレットや広報誌等を配布している。 ③ホームの実態等を理解してもらうために、「自己評価および外部評価票」、「目標達成計画」を提出し、報告を行っている。 ④必要に応じて、利用者の利便性の向上等、生活の質を高めるための課題解決に向けて、行政との連携を図っている。	管理者ヒアリング 会議録
6 (5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	①運営者及び全職員は、身体拘束の内容やその弊害について理解している。 ②身体拘束(施錠も含む)は行わないという姿勢で日々のケアを提供している。 ③玄関や居室等は施錠しないなど、利用者が自由に出入りできるよう工夫している。 ④外出傾向を察知できるよう見守り等を行っている。 ⑤利用者の外出傾向を察知した時には、職員が付き添う等の支援を行っている。 ⑥無断外出時に備えて、近隣からの協力が得られるよう働きかけを行っている。 ⑦やむを得ず身体拘束(施錠も含む)を行う場合は、その理由や方法、期間、経過観察等について記録を残す体制となっている。 ⑧やむを得ず身体拘束(施錠も含む)を行う場合は、家族等に説明を行い、同意を得ている。	管理者・職員ヒアリング 取り決め書 研修報告書

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
7	○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の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	①外部研修への参加や内部研修の実施等を通じて、全職員が高齢者虐待防止法に関する理解を深める取り組みを行っている。 ②管理者は、職員の日々のケアの提供場면을観察する等、虐待を未然に防ぐよう努めている。 ③虐待は決して行わないという意識で日々のケアを提供している。 ④高齢者虐待を発見した場合の対応方法や報告の流れ等について取り決めがある。 ⑤虐待を発見した場合の対応方法について全職員が理解している。	管理者・職員ヒアリング 取り決め書 研修報告書
8	○権利擁護に関する制度の理解と活用 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ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	①外部研修への参加や内部研修の実施等を通じて、全職員が日常生活自立支援事業や成年後見制度について理解を深める取り組みを行っている。 ②管理者・職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度の概要について理解している。 ③必要に応じて、利用者や家族等に事業についての情報提供や、事業利用につなげる支援を行っている。	管理者・職員ヒアリング 研修報告書
9	○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	①契約時は、利用者や家族等に、事業所の理念等ケアの方針や取り組み等について説明している。 ②契約時は、利用者や家族等の疑問や意見を引き出す働きかけを行っている。 ③利用料金等、契約を改定する際には、利用者や家族等に十分に説明を行い、同意を得ている。 ④退居の際には、契約に基づき、利用者や家族等に十分に説明を行い、同意を得ている。 ⑤退居の際には、利用者や家族等に不安を生じさせないように、退居先の情報提供を行う等の支援を行っている。	管理者ヒアリング 契約書 重要事項説明書
10 (6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	①運営者や管理者、職員は、利用者が意見や苦情を出しやすいよう働きかけを行っている。 ②意見等を上手に表すことができない利用者に対して、利用者の言動から本人の不満や意見等を察するよう取り組んでいる。 ③運営推進会議のメンバー等、利用者や家族等が外部に意見等を話せる機会を作っている。 ④事業所内外の苦情受け付け窓口を明示している。 ⑤出された意見や苦情等を検討し、速やかな対応を行う体制が整備されている。 ⑥出された意見や苦情等を、今後のより良い事業所運営に活かしている。 ⑦家族等が意見を出しやすいよう、利用者の暮らしぶりや健康状態、受診状況、金銭管理状況、職員の異動等を定期的に家族に報告している。	管理者ヒアリング 重要事項説明書 会議録 ホーム便り 連絡ノート等 観察
11 (7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、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	①事業所の運営方法や利用者の受入れ等の決定事項について、職員の意見を聞く機会を設けている。 ②職員から出された意見が反映される仕組みが整えられている。 ③代表者や管理者は、利用者や職員の馴染みの関係を保てるよう、職員の意見を聞きながら勤務体制や異動等を検討している。 ④異動等を行う場合は、利用者に与える影響を最少にするための配慮を行っている。	管理者・職員ヒアリング

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
12	○就業環境の整備 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	①運営者は、現場の状況のほか、職員の日々の努力や勤務状況等を把握している。 ②健康診断の実施等、職員の心身の健康を保つための体制を整えている。 ③労働基準法に則って、職員の労働条件を整えている。 ④就業規則があり、守られている。 ⑤運営者は、保有資格を活かした職員配置とする等、職員のやりがいや向上心が持てる職場環境となるよう配慮している。	管理者・職員ヒアリング 就業規則 健康診断結果に関する記録
13	○職員を育てる取り組み 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、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	①運営者は、職員の質の確保・向上に向けた育成の必要性を認識し、具体化するための方針を示している。 ②事業所独自の年間研修計画を作成している。 ③職員は、個々の力量や経験に応じた研修を平均的に受講している。 ④研修受講後は報告書を作成している。 ⑤研修受講後は、内容を日々のケアに活かせるよう、報告会や伝達研修を行うなど、全職員に周知している。 ⑥研修受講の際は、日々のケアに支障を来さないよう、勤務体制等に配慮している。 ⑦法人や事業所内、または外部に業務について助言をする人材（スーパーバイザー）を確保している。	管理者・職員ヒアリング 年間研修計画 研修報告書
14	○同業者との交流を通じた向上 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	①管理者や職員は、同業者の協議会やネットワークに加入する等、同業者との交流・連携の機会が確保されている。 ②同業者との交流・連携を通じて、日々のサービスの向上や職員育成につなげるために具体的に取り組んでいる。	管理者・職員ヒアリング
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援			
15	○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	①サービス利用の相談があった時には、利用希望者や家族と面談する等、直接話を聞く機会を設けている。 ②利用を前提として話を進めるのではなく、まずは利用希望者の身体状況や思い、希望、ニーズ、不安を把握するよう努めている。 ③相談を受ける際には、利用希望者との信頼関係を築くことを意識しながら対応を行っている。	管理者ヒアリング
16	○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	①サービス利用の相談があった時には、家族と面談する等、直接話を聞く機会を設けている。 ②利用を前提として話を進めるのではなく、まずは家族の思いや希望、ニーズを把握するよう努めている。 ③相談を受ける際には、家族との信頼関係を築くことを意識しながら対応を行っている。	管理者ヒアリング
17	○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「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	①相談時の利用希望者や家族のニーズに対し、その時点で何が必要かを見極めている。 ②対応できることについては柔軟に実行している。 ③すぐに対応できないことに対しては方策を検討している。 ④必要に応じて、地域包括支援センター等の関係機関との連携を図り、他のサービス機関に移行する支援を行っている。	管理者ヒアリング

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
18	○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	①職員は、利用者の喜怒哀楽を共感し、理解するよう努めている。 ②利用者には得意分野で力を発揮してもらう等、利用者と職員が共同しながら生活している。	管理者・職員ヒアリング
19	○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、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	①家族との情報交換を密に行うこと等により、これまでの介護経験やサービス利用中である現在についての家族の思いを把握している。 ②利用者の様子や、職員及び家族の思いや気づきを共有する等の取り組みにより、利用者を共に支える関係を作るよう努めている。	管理者ヒアリング
20 (8)	○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	①利用者がこれまで関わってきた人や馴染みの場所等を把握している。 ②知人等との電話や手紙での連絡を取り持つ等、必要に応じて、利用者がこれまで関わってきた人との交流を継続できるよう支援している。 ③希望等に応じて、利用者にとっての馴染みの場所に出かけられるよう支援している。	管理者ヒアリング アセスメントシート
21	○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に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	①職員は、利用者同士が共に助けあい、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。 ②仲の良し悪し等、利用者の人間関係を把握している。 ③利用者が孤立しないよう配慮している。 ④利用者同士の関係や持っている力、個性を活かしてもらうことにより、より良い人間関係作りにつなげる働きかけを行っている。 ⑤利用者同士のトラブルが生じた際、お互い影響が残らないよう配慮している。	管理者・職員ヒアリング 個人記録 アセスメントシート
22	○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	①サービス終了後も相談や支援に応じる姿勢を利用者や家族等に示している。 ②必要に応じて、家族の相談に応じる等、これまで築いてきた利用者や家族との関係を継続するよう努めている。 ③退居先の関係者に対し、利用者の状況や生活歴、これまでのケア等の情報を伝え、環境や暮らし方の継続性に配慮してもらえるよう働きかけている。	管理者ヒアリング 契約書 重要事項説明書
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			
23 (9)	○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	①職員は、利用者の思いや希望、意向を把握するよう努めている。 ②利用者の意向等が十分に把握できない場合は、全職員が利用者の視点に立って意向等を把握するよう努めている。 ③必要に応じて、本人のことをよく知っている家族や関係者等から情報収集を行っている。	管理者・職員ヒアリング

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
24	○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	①利用者の生活歴やライフスタイル、個性、価値観等を把握している。 ②これまでの地域との関わりや利用してきたサービスを把握している。 ③利用者のプライバシーに配慮しながら、利用者の背景に関する情報の大切さを家族に伝えるとともに、利用者の生活歴等について家族から情報収集を行っている。 ④必要に応じて、利用者のプライバシーに配慮しながら、利用者をよく知る親類や友人等からの情報収集を行っている。	管理者ヒアリング アセスメントシート
25	○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、有する力等の現状の把握に努めている	①利用者の1日の暮らし方や生活リズム(食事や睡眠、排泄の時間、生活習慣、1日の中でどのような体調変化があるか等)を把握している。 ②日々の生活等を通して、利用者のできること、わかる力を把握するよう努めている。	管理者ヒアリング アセスメントシート 個人記録
26 (10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	①介護計画作成時には、利用者がその人らしく暮らし続けることができるために、可能な限り利用者の意見を聞くよう努めている。 ②介護計画は、全職員の意見や気づきを基に職員間で十分に話し合い、作成している。 ③必要に応じて、家族や関係者等、利用者をよく知る人たちの意見や気づきを反映させた介護計画を作成している。 ④介護計画は、利用者本位の個別具体的なものとなっている。 ⑤介護計画の実施期間を明示し、期間終了後には見直しを行っている。 ⑥実施期間に関わらず、利用者の身体状況の変化や、利用者や家族等の希望の変化時には随時見直しを行っている。 ⑦見直しを行う際にはモニタリングを行っている。 ⑧見直しを行う際には、職員だけではなく、必要に応じて利用者や家族、関係者等の意見や気づきを収集する等の再アセスメントを行っている。 ⑨利用者の状態や利用者及び家族等の希望等に変化がないか、常に観察や把握する取り組みを行っている。	管理者ヒアリング アセスメントシート 介護計画 個人記録
27	○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、職員間で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	①一人ひとりについて、日々の暮らしの様子や身体状況等について具体的に記録している。 ②日々のケアの実践状況や職員の気づき、工夫を記録している。 ③記録の内容を全職員が共有することができる仕組みを整えている。 ④介護計画の見直し時に活かせるよう、記録には計画にそって実践したか、実践した結果がどうなったのか等について記載している。	管理者ヒアリング 個人記録 介護計画
28	○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、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	①介護保険サービス(通所介護、短期利用、医療連携体制)や自主サービス(移送や外出支援等)を組み合わせながら、利用者と家族等との暮らしの継続性を支援するための柔軟な対応を行っている。 ②必要に応じて、利用者や家族等、地域からのニーズに応じて、新規事業の実施や自主サービスの開発・実施している。	管理者ヒアリング

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
29	<p>○地域資源との協働 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</p>	<p>①地域の民生委員やボランティア団体等の存在を把握し、協力を呼びかけている。 ②警察署や消防署、公民館や図書館等の地域資源を活用できるよう働きかけを行っている。 ③必要に応じて、事業所以外のサービスとつなげるよう、外部のケアマネジャーと連携を図ったり、市町村の介護保険外のサービスを受けられるよう支援している。 ④地域包括支援センターや地域のサービス事業者、関係団体、民生委員、住民等によって構成される人的ネットワーク組織の構築に向けて協働している。</p>	<p>管理者ヒアリング 会議録</p>
30 (11)	<p>○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している</p>	<p>①これまでの受療状況を把握している。 ②利用者や家族が希望する医療機関を受診できるよう支援している。 ③必要に応じて、認知症の専門医や歯科、眼科の受診を支援している。 ④家族等も含めて、医療機関との情報交換や話し合いが行われている。 ⑤通院方法や受診結果の伝達方法は、利用者や家族等の納得が得られている。 ⑥受診結果は、利用者や家族等との共有が図られている。</p>	<p>管理者ヒアリング 個人記録 受診結果</p>
31	<p>○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している</p>	<p>①利用者の普段の状態や持病等を十分に把握している看護師の資格を持った職員を配置したり、訪問看護ステーション、あるいは協力医療機関との連携体制が整えられている。 ②介護職員は、利用者の身体状況に変化があった時、看護職に伝えるポイントを理解している。</p>	<p>管理者・職員ヒアリング 重要事項説明書</p>
32	<p>○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、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病院関係者との関係づくりを行っている。</p>	<p>①医療機関と利用者に関する情報交換や、状況に応じて早期退院に向けた話し合いを行う体制が整えられている。 ②退院に向けた支援体制について、家族も含めた話し合いを行う体制が整えられている。</p>	<p>管理者ヒアリング</p>
33 (12)	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>(1) 利用者の重度化や終末期の対応について、事業所としての方針を明確にしている。 (2) 重度化や終末期に対応している事業所の場合 ①事業所として対応が可能なこと、困難なこと、不安なこと等について職員間で話し合いを行う体制が整えられている。 ②利用者や家族の意向を踏まえた上で、医療機関や家族との連携を図りながら支援していく体制が整えられている。 ③重度化した場合に備えて、利用者や家族等、医療機関等と早期からの話し合いを行い、意思統一を図っている。 ④終末期の対応について、利用者や家族等、医療機関等の早期からの話し合いを行い、意思統一を図っている。 ⑤利用者や家族等、事業所の状況変化がある時には、方針についての随時の話し合いを行っている。 (3) 重度化や終末期に対応していない事業所の場合 ①日常的な健康管理や急変時の対応について利用者や家族等、医療機関と話し合いを行い、意思統一を図っている。</p>	<p>管理者ヒアリング 重度化・終末期の取り決め書 個人記録 アセスメントシート</p>

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
34	○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て、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	①夜間の対応も含めて、応急手当やその後の連絡、対応方法等に関する緊急時対応マニュアルが作成されている。 ②全職員が応急手当や救急救命の研修を受講している。 ③全職員が応急手当や救急救命の訓練を定期的に行っている。	管理者・職員ヒアリング 緊急時対応マニュアル 研修報告書
35 (13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	①日中だけではなく、夜間も想定した具体的な避難誘導策が作成されている。 ②いざという時に適切な避難誘導が行えるよう、職員と利用者が一緒に定期的な訓練を行っている。 ③災害時の対応について、住民や警察署、消防署等からの理解・協力が得られるよう働きかけを行っている。 ④消火器や避難路の確保等の設備点検を定期的に行っている。 ⑤災害発生時に備えて、食料や飲料水、トイレ、寒さをしのげる物品等を用意している。	管理者ヒアリング 避難訓練に関する書類 業務日誌 会議録 観察
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援			
36 (14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	①利用者の言動を否定したり拒否していない。 ②介助時や声がけ時は利用者の羞恥心に配慮している。 ③利用者の意向を配慮した上で、年長者と接するうえでの常識的かつ適切な呼びかけや声がけを行っている。 ④利用者のプライバシーに配慮して業務を行っている。 ⑤職員は、守秘義務や個人情報の取り扱い等に配慮している。 ⑥利用者への声がけや対応について、事業所全体で日々の確認や改善に向けた取り組みを行っている。	管理者・職員ヒアリング 観察
37	○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	①利用者の力量に応じて、自己決定を促す場面を積極的に作っている。 ②利用者が言葉で十分に意思表示できない場合でも、表情や反応を読み取ることで、利用者が自己決定する場面を作っている。 ③把握している利用者の希望等を基に、複数の選択肢を提示する等、利用者を選んでもらう場面作りを行っている。	管理者ヒアリング
38	○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	①職員の都合やスケジュールに合わせるのではなく、出来る限り、利用者一人ひとりが持っているペースや望んでいるペースに合わせて支援している。 ②利用者のその日の希望、身体・精神状況に合わせた柔軟な支援を行っている。	管理者ヒアリング
39	○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ている	①利用者の個性や希望等を尊重し、利用者の好みで衣服を選んだり、おしゃれができるよう支援している。 ②衣類や整容の乱れにはさりげなくサポートしている。 ③利用者のこだわりと生活の継続性を保つために、事業所で送迎や連絡・調整を行う等、希望に応じてなじみの理美容院に出かけられるよう支援している。	管理者ヒアリング

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
40 (15)	○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	①献立は、利用者の希望や好み、苦手なもの等に配慮されている。 ②利用者の状況や意思等に応じて、調理の準備や後片付け等を促し、職員も一緒に行っている。 ③可能な限り、職員も利用者と一緒に席に着き、食事を摂っている。 ④食べこぼし等へのサポートを行いながらも、利用者との会話を楽しみながら食事時間を過ごしている。	管理者・職員ヒアリング 献立表 観察
41	○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	①1日の食事摂取量を概ね把握している。 ②1日の水分摂取量を概ね把握している。 ③嚥下機能が低下したり、病気により普通の食事が摂れない場合でも、体調に応じて運動量や食べるタイミング、介助方法、食器等を工夫することにより、暮らし全体を通して食欲を促し、食が進むよう支援している。 ④献立や栄養摂取状況等について、栄養士等の専門家から指導・助言を得られる体制となっている。	管理者ヒアリング 個人記録 重要事項説明書
42	○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本人の力に応じた口腔ケアをしている	①口腔内の手入れの必要性を全職員が理解している。 ②毎食後に口腔内の洗浄や入れ歯の手入れ等を行っている。 ③一人ひとりの習慣や意向を踏まえ、個別に働きかけを行っている。 ④声がけや一緒に行う等、一人ひとりの能力に応じた支援を行っている。	管理者・職員ヒアリング 観察
43 (16)	○排泄の自立支援 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、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	①一人ひとりの排泄パターンを記録・把握している。 ②パターンに応じて事前誘導を行う等、自立に向けた支援を行っている ③おむつやパットを使用している利用者がある場合には、おむつの使用を継続するか否か等の見直しを随時行っている。 ④尿意や便意の確認時、誘導時、失禁時の対応は、利用者の羞恥心やプライバシーに配慮し、ほかの入居者に気づかれないよう速やかに行っている。	管理者・職員ヒアリング アセスメントシート 個人記録 観察
44	○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	①職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解している。 ②便秘の原因を探るとともに、食材やメニューの工夫を行っている。 ③1日の食事や排泄、活動状況等を見直し、自然排便を促す工夫を個別に行っている。 ④下剤や浣腸等を使用している場合には、個々に合わせた使用量や頻度となっており、安易に薬に頼らない工夫を行っている。	管理者・職員ヒアリング 献立表 個人記録
45 (17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しむように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	①利用者の入浴習慣や好みを把握する取り組みを行っている。 ②入浴日や時間帯、入浴方法等、利用者の意向を取り入れている。 ③職員は、入浴に対する利用者の羞恥心や負担感を理解した上で支援している。 ④入浴を拒否する利用者に対しては、声がけや対応等の工夫を行っている。 ⑤利用者の習慣等に配慮しながらも、つかりすぎや洗身等に対して適切な支援を行っている。	管理者・職員ヒアリング アセスメントシート

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
46	<p>○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、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している</p>	<p>①外出や訪問者の有無等、その日の出来事や疲れ具合に応じて柔軟に休息を取り入れている。 ②一人ひとりの生活リズムを把握している。 ③眠れない利用者については原因を見極め、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よう支援している。 ④必要に応じて、家族や医療機関と相談しながら、眠剤の服用等についての調整を行っている。 ⑤寝付けない入居者に対して、付き添ったり飲み物を提供する等の適切な対応を行っている。</p>	<p>管理者ヒアリング アセスメントシート 個人記録</p>
47	<p>○服薬支援 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</p>	<p>①全職員が全利用者の薬の内容(目的・副作用・用法・用量等)を把握できるよう具体的な取り組みを行っている。 ②飲み忘れや誤薬等が無いよう支援体制を整備している。 ③服薬が利用者の心身の安定につながっているか、服薬による副作用がないか、日常的に確認している。 ④服薬による状態の経過や変化は記録に残すとともに、家族や医師に報告し、話し合いを行っている。 ⑤薬の処方や用量が変更した時は、全職員に周知している。</p>	<p>管理者・職員ヒアリング 個人記録 業務日誌</p>
48	<p>○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている</p>	<p>①利用者の生活歴や希望、力量等を把握している。 ②利用者一人ひとりに合った役割や楽しみごとを促す働きかけを行っている。 ③利用者の嗜好品を把握している。 ④入居者の状態に配慮しながら、嗜好品を暮らしの中に取り入れている。 ⑤嗜好品を取り入れる場合は、利用者の安全確保や他の利用者迷惑がかからないよう十分配慮している。</p>	<p>管理者・職員ヒアリング</p>
49 (18)	<p>○日常的な外出支援 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に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している</p>	<p>①利用者の楽しみや気分転換等につながるよう、日常的に外に出る機会を作っている。 ②利用者が行きたい場所を把握するよう努めている。 ③外出先には利用者の希望や習慣を取り入れている。 ④利用者の身体状況に合わせて、移動方法や移動距離に配慮した支援を行っている。 ⑤利用者のその日の状態に合わせた支援を行っている。 ⑥利用者の希望が叶えられるよう、必要に応じて家族等に協力を呼びかけている。</p>	<p>管理者ヒアリング アセスメントシート</p>
50	<p>○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</p>	<p>①職員は、利用者自らが金銭管理を行うことの重要性を理解している。 ②利用者の力量や希望、家族の希望等に配慮しながら、利用者自らが金銭管理を行えるよう支援している。 ③金銭管理を行っていない利用者でも、買い物時には支払いを行ってもらう等の支援を行っている。 ④個々に応じた金銭の額や用途に関する相談・報告など、家族等と相談して合意を得ている。</p>	<p>管理者・職員ヒアリング アセスメントシート 出納帳</p>
51	<p>○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</p>	<p>①利用者に来る電話や手紙を歓迎する等、利用者が家族や知人等に電話や手紙をしやすい雰囲気作りを行っている。 ②利用者が電話をかけたり手紙を出す場合には、その利用を支援している。 ③会話内容や手紙の内容が他の利用者には知られないよう、プライバシーに配慮している。</p>	<p>管理者ヒアリング</p>

地域密着型サービスの外部評価 自己・外部評価項目チェックポイント

No.	タイトル・項目	項目のポイント	確認のための材料
52 (19)	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	①調度品等、家庭的な雰囲気を保てるよう配慮している。 ②職員がたてる物音や声は騒がしくない。 ③テレビや音楽等の音量は適切である。 ④日射しや照明等、室内の明るさは適当である。 ⑤事業所内は、適切な温度・湿度が保たれている。 ⑥季節を感じるができる工夫が行われている。	観察
53	○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、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	①共用空間に、利用者が一人で、あるいは数人で過ごせる場所を確保している。 ②利用者同士の関係性等に配慮した居場所作りや環境作りを行っている。	観察
54 (20)	○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	①入居前から使用していたり愛用していたもの等、なじみの物を持ってきてもらうよう家族に積極的に働きかけを行っている。 ②居室への持ちこみが少ない場合等は、利用者の意向を確認しながら、職員と利用者が一緒に一人ひとりに合った居室作りを行っている。	管理者ヒアリング 観察
55	○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「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工夫している	①利用者の混乱や行動の失敗が続く時、あるいは利用者の活動意欲や動きがスムーズな時の状況について、環境面に焦点を当てた検証を行っている。 ②利用者の身体状況に応じて、手すりを増設したり、玄関にスロープを取り付けるなどの対応を行っている。 ③事業所内の気になる汚れや紛らわしい表示等、利用者の混乱を招くような環境の要因に対して、速やかに改善につなげるための工夫を行っている。 ④場所間違いを防ぐために、利用者一人ひとりの状態を把握するとともに、目印の設置の必要性を見極め、必要な場合には個々に合わせた表示をつける等の取り組みを行っている。	管理者ヒアリング 業務日誌 観察