

# 石川県福祉サービス第三者評価制度

【認知症高齢者グループホーム 自己評価】

評価基準の考え方と評価のポイント、  
評価の着眼点

石川県健康福祉部 長寿社会課

## I 理念に基づく運営

### I-1 理念の共有と実践

#### 自己評価項目 1

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 地域密着型サービスは、中重度の要介護状態となっても可能な限り住み慣れた自宅又は地域で生活を継続できるようにするためのサービスであります。ポイントは、以下のとおりです。

#### 【ポイント】

##### ① 利用者本位の支援

地域密着型サービスの主体は、利用者であり、利用者のニーズに基づいて柔軟性と応用力のあるサービスを提供するところに最も大きな特徴があり、利用者の気持ちに向き合い、寄り添いながら支援することを大切に、本人の思いや希望を受け止め、それを叶える方法を考えます。

##### ② 継続的な支援

24時間365日、切れ目のない支援で利用者の暮らしを支えます。「お世話する」のではなく、「生きることを支援する」という姿勢で、本人ができること、できる可能性があることに着目します。そして本人の本来の能力を活かし、馴染みの職員による継続的な生活の支援を行います。

##### ③ 地域で暮らし続けることの支援

介護が必要な状態になっても、本人がこれまで培ってきた家族や地域社会との関係の継続を大切に、住み慣れた地域で暮らし続けられるように支援します。

##### ④ 地域との支え合い

事業所も地域住民の一員です。地域にとけ込み、地元活動への参加や多様な地域の資源の活用、積み上げてきた認知症ケアの実践経験など、地域と支え、支えられる関係が地域密着型サービスの鍵となります。地域との支えあいが、利用者のより豊かで当たり前の暮らしを具現化します。

- 理念とは、その事業所がめざすサービスのあり方を端的に示したものであり、常に立ち戻る根本的な考え方です。地域密着型サービスの意義や役割を考えながら、その事業所としての理念をつくりあげていることが大切です。

- 理念が他の事業所の写しであったり、母体組織の理念そのままではなく、地域密着型サービスとして何が大切かを各事業所で考え、独自に作り上げた理念であることが求められます。
- 一度作ったままでなく、地域や利用者のニーズ、事業所の状況の変化によって現状にあった理念に作りかえていくということも必要となります。
- 管理者と職員は、理念を共有し、意識づけしていくために日々の中で話し合い、実践につなげているかを問うています。
- 立場や経験に関わらず、パート職員も含め事業所で働く職員一人ひとりが、事業所の理念を理解し、日々利用者に関わる際に、理念を具体化していくことを意識して取り組むことが必要です。

評価の着眼点
--------

- 地域密着型サービスの役割を理解し、果たすべき役割を反映した理念の内容になっている。
- 理念が他の事業所の写しであったり、母体組織の理念そのままではなく、各事業所で考えた独自の理念になっている。
- 運営者、職員は、地域密着型サービス事業所の社会的役割を認識している。
- 理念について職員間で話し合いの機会をもち、意識づけがなされている。
- 日々のサービスの提供場面（言葉かけ、態度、記録等）において、理念がケアに反映されている。

## I-2 事業所と地域とのつきあい

### 自己評価項目 2

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 「暮らし」とは事業所の中だけで完結するものではなく、地域との相互関係のもとに成り立っています。地域社会とつながりながら利用者が当たり前の暮らしを続けられるよう、事業所がその基盤を築いていくことが必要です。
- 事業所自体が地域から孤立することなく、近所づきあいや地元の活動、地域住民との交流に積極的に取り組んでいくことが大切です。

#### 評価の着眼点

- 地域住民の一員として、町会、自治会等に参加している。
- リサイクル活動や行事など地域活動の情報を集め、それらに参加するなど、接点を持つ努力をしている。
- 単発の行事や季節の催し等の関わりだけでなく、普段の暮らしの中で、隣近所の人たちが立ち寄り、遊びに来たり、おすそ分けをしたりする間柄が作られている。

## I-3 事業所の力を活かした地域貢献

### 自己評価項目 3

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 事業所が今まで積み上げてきた認知症の人の理解や接し方、利用者の暮らしぶりは、まだまだ地域には知られていなかったり、具体的に方策が伝わっていない点が多くあります。事業所の実践経験を活かし、地域におけるケアの拠点として機能していくことが期待されます。
- あくまでも利用者への日常支援を第一にしつつ、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、取り組んでいくことが望まれます。

#### 評価の着眼点

- 事業所が積み重ねてきた認知症ケアの専門性、実践力を活かして、地域住民からの相談にのったり、介護の不安や負担軽減につながるアドバイスを気軽に提供している。
- 地域の研修や啓発の場に職員等が出かけていき、事業所で培って来た成果を地域の高齢者のケアサービスの推進に還元していく取り組みを行っている。
- 実習や研修等を受け入れる際は、多人数が入れ替わり立ち替わり事業所に訪れることによって、利用者の不安や混乱を招いたりしないよう、またプライバシーについても十分配慮している。

## I-4 運営推進会議を活かした取り組み

### 自己評価項目 4

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 運営推進会議は、外部の人々の目を通して事業所の取り組み内容や具体的な改善課題を話し合ったり、地域の理解と支援を得るための貴重な機会です。
- 運営推進会議では、報告や情報交換にとどまらず、会議メンバーから率直な意見をもらい、それをサービス向上に具体的に活かしていくことが重要です。

#### 評価の着眼点

- 運営推進会議の意義や役割等を十分に理解して、積極的に参加してもらえるように働きかけている。
- 事業所の取り組み内容や具体的な改善課題を話し合ったり、運営推進会議のメンバーから率直な意見を引き出し、改善に向けた具体的な取り組みにつなげている。
- 運営推進会議では、事業所からの報告とともに参加メンバーから質問、意見、要望を受け、双方向的な会議となるよう配慮している。
- 評価機関の選択から評価結果、評価で明らかになった課題について会議で報告し、その後もモニター役になってもらっている。
- 評価結果を会議で報告する際には、評価機関や評価調査員にオブザーバーとして参加を呼びかけている。

※ 用語解説：『運営推進会議とは』（基準省令第108条（第34条準用）抜粋）

- ① 目的：地域密着型サービス事業所の活動を明示し、助言等を得ながら、利用者の抱え込みを防止する等、地域に開かれたサービスとして質の確保を図る。
- ② 内容：事業所活動状況や利用者の状況、外部評価結果と改善の取り組み等を報告し、これについて助言、事業所と地域との交流促進のための話し合い等を行う（2ヶ月に1回以上）
- ③ メンバー：利用者、利用者家族、地域住民の代表、市町職員又は地域包括支援センターの職員、地域密着型サービスの知見者

## I-5 市町との連携

### 自己評価項目 5

市町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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 市町担当者に事業所の考え方、運営や現場の実情等を伝える機会を作り、直面している課題解決に向けた話し合いや対応に、共に取り組んでいくことが望まれます。市町は、介護保険の保険者であり、地域福祉の推進役として最前線の立場にあります。この項目は、市町担当者側の協働関係を築いていこうとする姿勢についても問うています。市町の協力が得られ難い場合は、地域ぐるみの課題として取り組んでいくことが大切です。
- 地域密着型サービスの現状は、事業所も市町も試行錯誤しながら、よりよい運営やサービスのあり方を模索しています。現場や利用者の課題解決のためには、市町の実情や支援が必要なことも多く、そのためには、まず、考え方や実態を市町担当者によく知ってもらい、情報を共有していくことが大切です。
- 市民福祉の充実のためには、まず、市町の担当者が現場の状況をしっかりと受け止め、認知症ケアの実態を理解していることが大切です。実践現場と施策の整合性を図るためにも、市町は、運営推進会議だけでなく、様々な機会を通じて事業者と関わりを持ち、問題解決にむけて一緒に取り組んでいく必要があります。市町がその姿勢を持っているか、また、事業者側も積極的に連携を図ろうとしているか等を問うています。

#### 評価の着眼点

- 市町担当窓口に対して、事業所の実情やケアサービスの取り組みを折りに触れ伝えている。
- 事業所からの相談事項に応じて実直に対応してもらえるような、市町職員との関係が作れている。

## I-6 身体拘束をしないケアの実践

### 自己評価項目 6

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 代表者および全ての職員が身体拘束の内容とその弊害を認識し、身体拘束をしないケアの実践に取り組むことが重要です。指定基準上では生命保護等のごく限られたケースにおいて身体拘束の例外も認められていますが、利用者の人権を守ることがケアの基本であるという認識に立ち、「どんなことがあっても拘束は行わない」という姿勢を持つ必要があります。
- 自分の意思で開けることのできない玄関等の施錠についても身体拘束であることを認識し、安全を確保しつつ自由な暮らしを支援するための工夫に取り組んでいるかを確認します。
- 家族等から安全のため拘束や鍵かけ等の要望があった場合でも、その弊害を説明し、事業所の工夫や取り組み方針を示し、家族等の納得の上、抑圧感のない暮らしの支援が必要です。

#### 評価の着眼点

- 全職員は、身体拘束によって利用者が受ける身体的・精神的弊害について理解している。
- 安全確保や危険防止を理由に、ベットを柵で囲んだり、立ち上がりを妨げるような使い方をする等、利用者の行動を抑制することはしていない。
- 家族の要望や同意を理由に身体拘束を正当化することはしていない。
- 日中、鍵をかけることを常態化させていないケアを行なっている。
- 利用者が出て行く気配を職員が見落とさない見守りや連絡プレーができています。
- 利用者一人ひとりの外出のくせや傾向をつかんで対応している。
- 近所の人にも理解を求め、見守り、声かけや連絡をしてもらえる関係を築いている。
- チャイムやセンサーに頼らないケアを行なっている。
- 利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて、把握しており、家族等に対して対応策を説明している。

☆注目してほしい事柄☆

「介護保険指定基準において禁止の対象となる具体的な行為」とは  
指定基準で禁止している身体拘束は、「身体的拘束その他利用者（利用者）の行動を制限する行為」です。具体的には、次のような行為が挙げられています。

1. 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
2. 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で絞る。
3. 自分で降りられないように、ベッドを柵（サイドレール）で囲む。
4. 点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
5. 点滴、経管栄養等のチューブを抜かないように、又は、皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
6. 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
7. 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるような椅子を使用する。
8. 脱衣やおむしはずしを制限するために、介護衣（つなぎ服）を着せる。
9. 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る。
10. 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
11. 自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。（居室等とはグループホームの玄関の施錠も対象になると解釈されています。）

## I-7 虐待の防止の徹底

### 自己評価項目 7

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 管理者と職員は、高齢者虐待防止関連法の理解を図り、潜在する危険のある、職員による虐待の徹底防止に努めなければなりません。また、利用者と家族等との関係性を捉える中で、虐待の危険を早期に見つけ、関係機関と協働しながら速やかに対応していくことが求められます。

#### 評価の着眼点

- 管理者と職員は、高齢者虐待防止関連法を学んでいる。
- 管理者と職員は、虐待とは、暴力的な行為（身体的虐待）だけではなく、暴言や無視、いやがらせ（心理的虐待）、必要なケアの放棄等が含まれることを理解している。
- 管理者と職員は、不適切なケアについて、話し合ったり決してしないという確認がなされている。
- 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を把握している。
- 虐待行為を発見した場合の対応方法について、事業所内で周知徹底がなされている。

#### ☆注目してほしい事柄☆

評価調査員が、訪問調査等において、利用者に対するサービスの質が著しく低下している場合（虐待等）を発見した時は、速やかに通報しなければならない。

外部評価に関連した公益通報のルール作りと徹底が必要である。

## I-8 権利擁護に関する制度の理解と活用

### 自己評価項目 8

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 管理者と職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度を学び、必要と考えられる利用者がそれらを活用できるよう話し合い、関係機関への橋渡し等をしていくことが必要です。また、これらの制度について利用者、家族等に周知を図っていくことが望まれます。

#### 評価の着眼点

- 管理者と職員は、「成年後見制度」「日常生活自立支援事業」について学んでいる。
- 利用者、家族等に「成年後見制度」「日常生活自立支援事業」について情報提供等をしている。
- 管理者と職員は、家族がいない等、単身の利用者には、サービスの利用や入院手続きなどの契約行為の際に、成年後見人の存在が本人の権利を守ることとなり、事業所にとっても手続きを円滑に進められる協力者となることを知っている。

#### ※ 用語解説

「成年後見制度」＝認知症、知的障害、精神障害等により判断能力が十分ではない人が、不利益を被らないように家庭裁判所に申し立てをして、その方を援助してくれる人を付けてもらう制度

「日常生活自立支援事業」＝認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等、判断能力が十分でないために、介護保険制度を含めた福祉サービス等を適切に利用できない人に対して、本人との契約により福祉サービスの利用援助（代行・代理・情報提供）や日常的な金銭管理などについて継続的に支援する仕組み

## I-9 契約に関する説明と納得

### 自己評価項目 9

契約の締結、解約または改定等の際は、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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 契約時や契約解除の際、あるいは利用中の料金改定等利用者や家族等にとって契約内容について分かりにくかったり、不安や疑問が生じていないか、個々の立場にたって確認する必要があります。
- 利用者や家族等が不安や疑問等を十分に表せるような働きかけと説明を行い、納得を得た上で手続きを進めていく個別の配慮や取り組みが大切です。
- 当初の契約に限らず、長期に渡る利用の場合の経済的なことへの不安、報酬加算の必要性の説明や料金改定の理由、重度化に伴う機器等の負担についての話し合い等が行なわれているかも確認します。

#### 評価の着眼点

- 契約時は重要事項説明を丁寧に行うことはもとより、事業所でできること、できないことを明確に説明している。
- 契約時には、利用者側の立場にたち、将来のことを含めて疑問等を引き出し、利用者側に対して十分な説明をしている。
- 契約の改訂（経費の増額等）をする場合は、利用者、家族等にその積算根拠を示して説明を行い、納得を得ている。
- 契約解除に際しては、十分な説明と話し合いの段階や期間を経て、解除に至っている。
- 基準省令等に反して、利用者の不利益につながるような取り決めをしていない。（車いすやおむつを使用することになったら契約解除。入院したら即契約解除等。）

## I-10 運営に関する利用者、家族等意見の反映

### 自己評価項目 10

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者や家族等から意見、要望を引き出す努力や場面をつくるとともに、運営推進会議のメンバーや外部の人にも伝えられるよう機会を作っていくことが大切です。出された率直な意見等を前向きに活かす姿勢や体制を組織として徹底させ、サービスの質の確保・向上につなげているかを問うています。
- 認知症の利用者も配慮と支援があれば、運営に関する意見等を示していくことが可能です。また、言うことをためらう家族等の心情を察し、より多くの意見や要望を出してもらえるよう配慮していく必要があります。

#### 評価の着眼点

- 自身の思いや意見を上手に表すことができない利用者であっても、嫌がること、好むことなどをとらえ、利用者主体の運営に結び付けている。
- 意見や苦情について検討が行われ、速やかな対応がなされているか、改善の経過や結果を伝えていく取り決めがある。
- 運営推進会議、市町の相談窓口や相談者など、事業所以外の外部のひとに家族等が意見・苦情を表せる機会や場があることを繰り返し説明している。

## I-11 運営に関する職員意見の反映

### 自己評価項目 11

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 事業所の運営や大事な決定事項に関して、利用者の状況や日々のサービスの実情を直に知っている現場の職員の意見を十分に聴き、活かしていくことが大切です。
- 代表者や管理者が、運営や管理についての職員の声に耳を傾け、活かしていくことは、働く意欲の向上や質の確保にもつながります。
- サービスの質の確保の核心の一つは、利用者との馴染みの関係づくりにあります。馴染みの関係を保つことを重視し、現場の意見を聞き、状況を把握した上で職員の勤務体制や配置異動を検討していくことが大切です。やむを得ず職員が交代する場合は、利用者へのダメージを最小にするための配慮も求められます。

#### 評価の着眼点

- 職員の意見を聞く機会をもったり、意見を言いやすくする等、工夫がされている。
- 運営方法や利用者の受け入れ、職員交代等、事業所にとって大事な決定に関して、現場の職員の意見を聴き、活かしている。
- 利用者との日常的な関わりの中で生まれる職員の気づきやアイデアを、運営に取り入れている。
- 利用者との馴染みの関係に配慮した勤務体制や配置異動を検討している。

## I-12 就業環境の整備

### 自己評価項目 12

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。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 職員各人が、向上心を持てる職場環境を整えることが、勤務の継続につながり、結果的に利用者の生活の継続性を支えることとなります。運営者は管理者や職員の日頃の努力や具体的な実績、勤務状況等を把握し、職員処遇への反映や、向上心を持って働けるような配慮・対応が求められます。

#### 評価の着眼点

- 運営者は現場で起きている状況や変化を知り、職員の努力や成果について把握している。
- 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、各自が向上心をもって働けるように努めている。
- 職員のやりがいなど、向上心をもてる職場環境・条件について、具体的に配慮や工夫をしている。
- 運営者は、職員が疲労感をためないよう健康状態に配慮をしている。
- 労働基準法に則って、職員の労働条件を整えている。
- 就業規則があり、守られている。
- 労働安全衛生法に則って、健康診断の実施等職員の心身の健康を保つための対応をしている。

## I-13 職員を育てる取り組み

### 自己評価項目 13

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 代表者は、職員育成の重要性を認識し、全ての職員が質を向上させていけるよう、各自の立場、経験や習熟度の段階に応じた学びの機会を事業所として計画的に確保することが必要です。
- 事業所内外の研修とともに、職員が働きながら技術や知識を身につけていくこと（OJT等）を支援しているかについても確認します。

#### 評価の着眼点

- 代表者は、職員の質の確保・向上に向けた育成が不可欠であることを理解し、育成を具体化する方針や姿勢がある。
- それぞれの職員の立場や経験、習熟度に応じて、計画的な人材育成に取り組んでいる。
- 研修の機会に加え、職員が日々の体験を学びにつなげていくための「働きながらの学び」の機会を作るために、現場で共に考え助言する人材を、組織の内部に確保する、あるいは定期的に外部者に入ってもらえるなどの工夫がある。
- 日常的に学ぶことを推進し、パートの職員にもチームの一員として、研修・会議等参加の機会がある。
- 一人の研修の機会を全職員が共有できるよう、研修内容を報告する機会を作っている。

## I-14 同業者との交流を通じた向上

### 自己評価項目 14

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 事業所の質の確保のためには、他法人の同業者との交流や連携が不可欠です。同業者との交流を強化することは、職場内では行き詰まっている日頃の仕事の悩みの解消や緊急時の連携をスムーズにするなど、事業所や地域全体としてのサービス水準の向上につながります。
- 代表者は、地域や都道府県内、また、全国組織の同業者ネットワーク等に参加し、事業者同士の協働により質向上に取り組んでいくことが求められます。

#### 評価の着眼点

- 全国の事業者団体や都道府県単位・市町単位の連絡会など、サービスの質を向上させていく目的で結成されている会へ積極的に参加している。
- 管理者・職員が地域の同業者と交流する機会があるか、形式的な交流ではなく、日々のサービスや職員育成に役立つ実践的な交流や連携を図っている。
- ネットワークでは、事業者同士協働しながら質の向上に取り組んでいる。
- 職員が、他のグループホームや事業所との交流を通じて、一緒に学んだり、親睦を深めたりするような機会がある。

## Ⅱ 安心と信頼に向けた関係づくりと支援

### Ⅱ-1 初期に築く本人との信頼関係

#### 自己評価項目 15

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 相談から利用に至るまでのサービス導入時期は、本人の安心を確保していく上で関係づくりが非常に重要です。たとえ相談者が家族であっても、主体としての本人に向き合いながら、本人の気持ちを受け止めることに努めていくことが大切です。
- 初期段階での面談やアセスメントの有無等の確認ではなく、本人の気持ちを受け止めたり、本人の声に耳を傾けたりしながら関係性を築こうとしているかの事業所の姿勢を問うています。

#### 評価の着眼点

- サービスを導入する段階で、まず、本人の思いや不安を受け止め、安心してもらうことから始めている。
- サービスを導入する段階で、本人が今何を求め、今何が大切か、その人をよく見て、職員は、その人を知ろうとしている。
- サービスを導入する段階で、本人がおかれている状況を理解し、苦しんでいること・困っていることを把握している。

## Ⅱ-2 初期に築く家族等との信頼関係

### 自己評価項目 16

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 相談をする家族の立場に立って、この時期に家族等の話をしっかりと聴き、受け止めながら関係を築くことに努めることが重要です。本人と家族との思いの違い、家族同士の中での違いも含めて家族の体験や思いを理解しながら、その家族自身を受け止める努力が必要です。
- 本人との関係づくりと同様に、家族等の気持ちを受け止めたり、家族等の声に耳を傾けたりしながら関係性を築こうとしているかの事業所の姿勢を問うています。

#### 評価の着眼点

- 家族等が困っていることや不安なことに、とりあえずでも応えようとする最初の関わりを大切にしている。
- 家族等が初めて相談に訪れたとき、利用を前提に話を進めてしまうのではなく、今何に困っているのか、即時のニーズが何なのか等、話を十分に聞いている。
- 自分達の力量によってできうることに差があることを前提に、常に力量を高めていく努力、姿勢がある。
- 本人と家族等とは必ずしも同じ課題を持っているわけではないことを理解し、それぞれの違いを把握している。

## Ⅱ－３ 初期対応の見極めと支援

### 自己評価項目 17

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 相談時の本人、家族等の実情や要望をもとに、その時点で何が必要かを見極め、事業所としてできる限りの対応に努めることが求められます。事業所だけで抱え込まず、必要に応じて他のサービスの利用の調整を行うなど、できることは速やかに実行することが大切です。
- 初期段階でサービスの場に徐々に馴染み、安心・納得しながら利用できるよう、段階的な支援の工夫が大切です。

#### 評価の着眼点

- 困っていることや不安なことに対して、できることは直ぐに実行し、できないと思うことでも安易に逃げず、方策を考えている。
- 地域密着型サービスの、利用者が事業所と同一自治体の住民であること（比較的近距離に居住）、職員が利用者本位に柔軟な働き方をする等の特徴を活かし、利用開始前に職員が会いに行ったり、事業所に来てもらい短時間でも過ごすなど、徐々に馴染んでいく工夫をしている。

## Ⅱ-4 本人と共に過ごし支えあう関係

### 自己評価項目 18

職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にするもの同士の関係を築いている

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 職員と本人は「介護する-される」といった一方的な縦の関係を脱して、人として「共に過ごし、学び、支えあう」関係を築くことが重要です。
- 一緒に過ごし喜怒哀楽を共にすることは、孤独に陥りがちな利用者の安心と安定感を生み出すだけでなく、本来の個性や力の発揮、暮らし方の意向を知るためにも不可欠な関わりです。本人と時間をかけて関わっていく中で、より深く本人を知ろうとする姿勢が大切です。

#### 評価の着眼点

- 利用者を支援されるのみの立場におくのではなく、共に過ごし、学び、支え合う関係を築いている。
- 職員は利用者と共に暮らす同士として、「こだわり」や「苦しみ」「哀しみ」「不安」「喜び」「楽しみ」などの本人の思いを共感し、理解している。
- 多くの利用者の得意分野で力を発揮してもらい、お互い様という気持ちや感謝するという関係性を築いている。
- 年長者である利用者から生活の技や生活文化の大事さを教えてもらう場面がある。
- 職員が利用者からいたわってもらったり、励ましてもらう場面がある。

## Ⅱ-5 本人を共に支えあう家族との関係

### 自己評価項目 19

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 職員と家族が「支援している・されている」という一方的な縦の関係ではなく、家族のこだわり、苦しみ、喜びを受け止め、本人の生活を共に支援していく対等な関係を築いていくことが必要です。
- 職員は、あくまでも本人と家族の支援者であり、これまでの両者の関係を踏まえつつ、今後より良い関係を築いていけるための支援に努めることが大切です。
- 家族が疎遠だからしかたがないと諦めていないか、また、職員の関わりによって、本人と家族との距離を離す結果となっていない等も振り返ります。家族が職員に介護をゆだねきりになったり、職員が抱え込んでしまうことを防ぐためにも大切な事項です。

#### 評価の着眼点

- 「助ける人」と「助けられる人」という関係ではなく、共に本人を支える姿勢で、一緒に考えていける自然な人間関係を目指している。
- 家族との情報交換を密に行うことや、支援を求めている家族にいつも耳を傾けている。
- 本人とのつながりを深めていけるよう、事業所での暮らしや介護にも家族も関われる場面や機会づくりをしていますか。
- 職員は、あくまでも本人と家族の支援者であり、これまでの両者の関係を踏まえつつ、今後より良い関係を築いていけるための支援に努めている。

## Ⅱ-6 馴染みの人や場との関係継続の支援

### 自己評価項目 20

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 本人がこれまで培ってきた人間関係や社会との関係を把握し、その関係を断ち切らないような支援が重要です。
- 知人、友人や商店、行きつけの場所等と本人がつきあいを続けられるように、実際に会いに行ったり来てもらったり、あるいは、出かけていく場面を積極的につくっているかを確認します。
- 要介護状態となり生活の幅が狭くなると、どうしても人間関係や地域社会との関わりが閉鎖的になりがちです。しかし、その人らしく地域で生き切るためには、できるだけ地域との接点を持ちながら関係を継続させるための支援が重要です。
- これまでの地域社会との関わりを継続していくために、その関係を把握しているかを問うています。本人を支えてくれている関係だけでなく、本人が支えてきた関係にも注目します。

#### 評価の着眼点

- これまで本人を支えてくれたり、逆に本人が支えてきた取り巻く人間関係について、把握している。
- 事業所を利用しても、今までの生活の延長線上であるよう、知人、友人等に会いに行ったり、訪問してもらい、電話や手紙での連絡を取り持つ等、つながりを継続できる支援をしている。
- 本人が地域や地域住民との関係を継続できるように、本人を支えながら積極的なアプローチを心がけている。

## Ⅱ－７ 利用者同士の関係の支援

### 自己評価項目 21

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者同士が共に助け合い、支えあって暮らしていくことの大切さを職員が理解することが重要です。
- 利用者間の関係の理解に努め、利用者が孤立せずに、共に暮らしを楽しめるよう支援をしていくことが大切です。

#### 評価の着眼点

- 集団の中で、利用者の仲の善し悪しに配慮し、利用者が孤立してしまわないよう支援している。
- 認知症のレベルや性格等にかかわらず、利用者同士と一緒に生活する仲間となっているように支援している。
- 年長者として長年培った人とうまくつきあう力、助け合う力、かばい合う力、調整力等を発揮できるよう、利用者同士の支え合いを引き出している。
- 世話役の人とうまく力を発揮してもらい、他の利用者の気持ちを引き上げてくれる場面を作る等、利用者同士の関係や力、個性をうまく活かす配慮をしている。
- 利用者同士のトラブルが生じた際、お互いダメージが残らないように配慮している。

## Ⅱ-8 関係を断ち切らない取り組み

### 自己評価項目 22

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者の心身状態や個別の事情等でサービスの利用が終了した後も、その後の相談や支援に応じる姿勢を示しながら、経過を見守ったり、必要に応じてフォローしていくことが大切です。
- 例えば、住み替えが必要となった場合でも、利用者の「移り住むことのダメージ」を最小限に食い止めるために、移り住む先の関係者に対して、本人の状況、習慣、好み、これまでのケアの工夫等の情報を詳しく伝え、環境や暮らし方の継続性等に配慮してもらえるよう働きかけていくことが大切です。

#### 評価の着眼点

- 利用契約が終了しても、遊びに来てもらったり、場合によっては会いに行くなどサービス利用の間に培われた関係性を大切にしている。
- 地域密着型サービスとして、サービスの利用期間のみの関わりではなく、終了後も利用中に培った関係性を基盤にしながら、長期・継続的なフォローをしている。
- 移り住む先の関係者に対して、本人の状況、習慣、好み、これまでのケアの工夫等の情報を詳しく伝え、環境や暮らし方の継続性等に配慮してもらえるよう連携を図っている。

### 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

#### Ⅲ-1 思いや意向の把握

##### 自己評価項目 23

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者がその人らしく暮らし続ける支援に向けて、利用者一人ひとりの思いや希望、意向等の把握が不可欠です。
- 「聞いても実現は困難」とみなしたり、認知症の利用者の場合「認知症だから聞くのは無理」と決め付けるのではなく、職員全員が一人ひとりの思いや意向について関心をはらい、把握しようと努めることが大切です。
- 把握が困難であったり、不確かな場合、関係者で本人の視点に立って意見を出し合い、話し合っていく取り組みが必要です。

#### 評価の着眼点

- 本人がどこで、どのように暮らしたいか、何をしたいか、誰に会いたいか、を理解するためのアプローチを一つひとつ丁寧に行っている。
- 利用者の言葉や言葉にしづらい思いを、日々の行動や表情から汲み取り把握している。

## Ⅲ-2 これまでの暮らしの把握

### 自己評価項目 24

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 介護者が理解しにくい本人の行動や困難に陥りやすい課題も、その人の過去の暮らしぶりをひもとくことで、解決につながるものがたくさんあります。過去に関して本人がわかること、とりわけ繰り返し語る事柄や好む事柄は、本人にとって、かつての身体ごとの体験が生き生きと蘇る瞬間であり、今を生きる活力を生み出す場面でもあります。
- 本人が安らかに、また有する力を発揮しながら自分らしく暮らしていくことを支援するために、利用者個々の歴史やサービス利用にいたった経過を知ることが欠かせません。
- プライバシーに配慮しつつ、職員が本人や家族等と馴染みの関係を築きながら、日々の中でこれまでの暮らしを捉えていく積み重ねが必要です。

#### 評価の着眼点

- 一人ひとりの利用者について、その人独自の生活歴やライフスタイル、個性や価値観等を把握している。
- 地域の中で、これまでどのような関わりがあって、どのようなサービスを受けてきたかを把握している。
- 家族に本人のバックグラウンドに関する情報の大切さを伝え、小さな事柄でも情報を伝えてもらい、それらを蓄積しながら、本人の全体像を知る取り組みをしている。
- 家族が本人の暮らしぶりをあまり知らず利用者の生活歴を把握できない場合は、家族の許可を得ながら本人の昔をよく知っている親類や友人、近所の人たち等にも丁寧に働きかけて、過去の具体的な情報を伝えてもらえるよう努めている。

### Ⅲ-3 暮らしの現状の把握

#### 自己評価項目 25

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者の部分的な問題や断片的な情報の把握に陥らずに、一人ひとりの1日の暮らしの流れにそって本人の状況を総合的に把握していくことが不可欠です。
- 職員全員が、利用者を総合的に見つめる目を養いながら、日々の中でチームとして把握に努めていくことが必要です。
- 特に見落とされやすい本人のできる力・わかる力を暮らしの中で発見していくことに努めているかを確認します。

#### 評価の着眼点

- 一人ひとりの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の変化があるか等）を把握している。
- 家族や関係者による「できない」という情報にとらわれず、できること・わかる力を本人の生活や全体像から把握している。
- 職員が傍らで一緒にやってみる場面をつくりながら、アセスメントをしている。

### Ⅲ-4 チームでつくる介護計画とモニタリング

#### 自己評価項目 26

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 介護計画は、介護する側にとっての課題ではなく、本人がよりよく暮らすための課題やケアのあり方について、本人そして本人をよく知る関係者が気づきや意見、アイデアを出し合い、話し合った結果をもとに作成することが大切です。
- 介護計画は、アセスメントとモニタリングを繰り返しながら、設定期間ごとの見直しはもとより、本人や家族の要望や状況の変化に応じて臨機応変に見直していくことが必要です。
- 本人や家族等からの新たな要望や状況の変化がないようでも、毎月新鮮な目で見て確認していくことが望まれます。

#### 評価の着眼点

- 職員の視点から見た業務をこなすための介護計画ではなく、利用者主体の暮らしを反映した介護計画になっている。
- 介護計画の見直しは、期間や、身体状態の変化だけに捉われず、本人、家族の要望や変化に応じて臨機応変に見直している。

### Ⅲ－５ 個別の記録と実践への反映

#### 自己評価項目 27

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 日々の実践を漫然と記録するのではなく、本人を身近で支える職員しか知りえない事実やケアの気づきを生き生きと具体的に記すことが大切です。
- よりよいケアにむけてそれらの情報を共有しながら、日々の職員間のケアに活かしていくことが求められます。日々の記録を根拠にしながら、介護計画の見直しに活かしているかも確認します。

#### 評価の着眼点

- 漫然と記録するのではなく、利用者とケアの個別状況や、ケアをしながらの職員の気づきや工夫を記入してる。
- 職員全員が情報を共有するルールづくりができています。
- 介護計画にそって実践されたか、それでどうなったかの評価を日常的に記入し、情報の蓄積を行っている。

### Ⅲ-6 一人ひとりを支えるための事業所の多機能化

#### 自己評価項目 28

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性に取り組んでいる

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 一人の人を支えていくためには、単一の介護保険サービスだけにとどまらず、その場、その時のニーズに応じて多様な支援の方法を備えていくことが求められます。事業所は限られたメニューをこなすだけでなく、利用者のニーズに対して、柔軟な支援を臨機応変に展開していくことで、結果的に事業所の多機能化を進めていくこととなります。
- 多機能性とは、事業所として多種類のサービスを有していることを指しているのではありません。また、利用者に複数のサービスを単に組み合わせて提供することでもありません。あくまでも、利用者と家族が安心して暮らし続けていくために必要な多様な支援（機能）を、介護保険サービスや自主サービスを活かしながら事業所としていかに提供していくか、前向きに模索しながら支援していくことに意味があります。
- ここでは、一人ひとりのニーズにどのように応えているか、応えるために、柔軟な職員のローテーションやチームリーダーの裁量権、多職種連携など、多角的な視点で実現する方法に取り組んでいるか、を確認します。

#### 評価の着眼点

- 地域住民や利用者が求めるニーズに応じて、事業所の柔軟性や多機能性を活かした支援に取り組んでいる。
- 利用者と家族の日々変化する状況や重度化していく状況、要望に応じて、必要なときに必要なサービスを、臨機応変に提供している。

### Ⅲ-7 地域資源との協働

#### 自己評価項目 29

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者が心身の力をできるだけ発揮しながら安全でより豊かな暮らしを楽しめるよう、多様な地域資源と協働していくことが大切です。
- 地域包括支援センターとの協働はもとより、本人を支えている民生委員やボランティア、町の商店や理美容院、病院、郵便局、銀行、花屋、警察・消防、文化・教育機関等を把握し、これらの地域の人や場の力を借りた取り組みをしているかを確認します。

#### 評価の着眼点

- 地域生活を継続していくために、本人と関係のあるボランティア個人または団体や民生委員等の存在を把握し、協働している。
- 警察、消防、公民館、図書館等地域の資源を活用できるように、普段から連携を取っている。
- 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、市町の保健師等の介護保険外の生活支援に結びつくサービスを受けられるような支援をしている。
- 地域包括支援センター、地域のサービス事業者、関係団体、民生委員、インフォーマルサービス事業者、一般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。

### Ⅲ－８ かかりつけ医の受診支援

#### 自己評価項目 30

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 本人が馴染みの医師による継続的な医療を受けられるよう、また状況に応じて本人や家族が希望する医師による医療を受けられるように支援する必要があります。
- これまでのかかりつけ医を基本としつつ、やむなく事業所の協力医療機関等の医師をかかりつけ医とする場合は、あくまでも本人と家族の同意と納得が必要です。
- ここでは、認知症の専門医や必要な診療科目（歯科、眼科ほか）の受診も含めて確認します。

#### 評価の着眼点

- 一人ひとりの利用前の受診の経過、現在の受診の希望を把握して、今までのかかりつけ医や希望する医療機関による受診の支援ができています。
- 家族等と受診時の通院介助の方法、情報の伝達方法について話し合い、合意されている。

### Ⅲ-9 看護職との協働

#### 自己評価項目 31

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 高齢で認知症を有する利用者は、早い段階で状態変化や異常に気づき、いち早く医療に連携していくことが重要となります。その変化に気付く役割は、日々のケアを通じて本人と最も近い関係にある介護職が担うこととなります。
- 普段の健康管理や観察の視点など、日頃から介護職と看護職の関係を密にしながら、情報連携のポイントを絞っておくことが大切です。
- 職場内の看護職の配置や訪問看護師との契約がない場合においては、かかりつけ医等に相談しながら一人ひとりの健康管理や医療支援につなげていくことが大切です。

#### 評価の着眼点

- 介護職は、利用者の身体状態の変化があったとき、看護職に伝えるべきポイントを理解している。
- 利用者の普段の状態や持病等をよく知っている看護資格を有する職員、あるいは訪問看護ステーションの看護師を確保している。

### Ⅲ－１０ 入退院時の医療機関との協働

#### 自己評価項目 ３２

利用者が入院した際、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。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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

○ 入院は、慣れない場所や治療処置等で心身に大きなダメージをもたらします。入院する際は、本人のストレスや負担を軽減するために、家族等と相談しながら医療機関に対して本人に関する情報の提供や、ケアについての話し合いが必要です。同時に長期入院は本人のダメージはもとより、家族、事業所にとっても負担となります。より短期間に治療を行い、スムーズに退院できるよう、病院関係者、本人・家族と退院計画を話し合いながら、積極的な支援を行なうことが求められます。

#### 評価の着眼点

- 医療機関に対して、入院の目的を早く達成してもらえよう話し合い、なるべく混乱が少ないよう、本人の普段の状況や特徴などを伝えている。
- 家族等とも協働しながら、医療機関と三者一体となって退院計画を具体的に立案していく体制を作っている。

### Ⅲ－１１ 重度化や終末期に向けた方針の共有と支援

#### 自己評価項目 33

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 重度化した場合や終末期支援のあり方や事業所の対応について、段階ごとに家族等、かかりつけ医等ケア関係者と意向を確認しながら、対応方針の共有を図っていくことが大切です。
- 「事業所の対応力が変化する」ことを管理者は常に意識し、その時々事業所の力量を把握して現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行ないます。その上で、職員全体で率直に話し合い、家族や医療関係者等と連携を図りながらチームで支援していくことが重要です。

#### 評価の着眼点

- 本人や家族の意向、本人にとってどうあったら良いのか、事業所が対応しうる最大の支援方法を踏まえて、方針をチームで話し合っている。
- 事業所の力量や体制が、重度化や終末期を支えていけるかを見極め、他の利用者への影響も踏まえて対応を検討している。

### Ⅲ－１２ 急変や事故発生時の備え

#### 自己評価項目 34

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者の身体状態の急変や事故発生時にも、慌てずに確実かつ適切な行動がとれることが求められます。全ての職員が応急手当に関して定期的に訓練を行い、実際の場面で活かせる技術を習得することが大切です。

#### 評価の着眼点

- けが、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等の対処方法、救急救命法等の学習や訓練を定期的に行っている。
- 夜間等人手が少ない時の応急手当から、その後の連絡、対応方法等についても想定し、それらを職員は身につけている。

### Ⅲ－１３ 緊急時等の対応

#### 自己評価項目 35

けが、転倒、窒息、意識不明、行方不明等の緊急事態に対応する体制が整備されている。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- この項目では、緊急事態が発生した際に組織的な対応や管理がスムーズになされるための対応策マニュアルが整備されていて、その実践が可能なようにすべての職員が内容を熟知しているかを評価します。

#### 評価の着眼点

- 緊急事態に対応するためのマニュアル等を作成して職員に周知しているとともに、定期的に見直している。
- 損害賠償に対する賠償資力を確保する手段を講じている。

### Ⅲ-14 バックアップ機関の充実

#### 自己評価項目 36

協力医療機関や介護老人福祉施設等のバックアップ機関との間で、支援体制が確保されている。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

○ バックアップ施設をしてくれる医療機関や福祉機関、その他地域の関連組織等が確保されているか、バックアップ機関の関係者が認知症のケアやそのグループホームのことをよく知っていて、支援の際に利用者と事業所を実際的に支えてくれるかを評価します。

#### 評価の着眼点

□ 日頃からバックアップ機関との交流等を通して、連携が図られている。

### Ⅲ－１５ 夜間及び深夜における勤務体制

#### 自己評価項目 ３７

夜間及び深夜における勤務体制が、緊急時に対応したものとなっている。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 夜間及び深夜の１人勤務は、緊急時の対応に問題があることから、利用者の安全の確保や適切なサービスが提供されるよう、夜勤職員を複数名配置することや、特別養護老人ホーム・介護老人保健施設・病院等のバックアップ施設等が近距離に立地していたり、管理者等の複数の当該グループホームの職員が近距離に居住していることなどにより対応できるなどの、夜間の緊急時に速やかに対応できる支援体制が整えられていることを求めるものです。

#### 評価の着眼点

- 夜間及び深夜に勤務する職員が、複数配置となっているか、又は、支援体制（協力医療機関、協力連携施設等）により夜間の緊急時の対応を図っている。

### Ⅲ-16 災害対策

#### 自己評価項目 38

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 災害はいつ起こるかわかりません。一人ひとりの利用者の状態を踏まえて、災害時の具体的な避難策を昼夜通して検討し、いざという時に慌てず確実な避難誘導ができるように備えていくことが重要です。
- 職員だけの誘導の限界を踏まえて、地域の人々や他の事業所の協力が実際に得られるように、日頃からの話し合いを行い、一緒に訓練を行うなど実践的な取り組みが必要です。
- 災害の発生時に備えて、食料や飲料水、トイレ、寒さをしのげるような物品等を準備しておくことも大切です。

#### 評価の着眼点

- 事業所だけの訓練ではなく、地域住民の参加、協力を得ながら避難訓練等を定期的に実施している。
- 消火器や避難路の確保（整理整頓）等の設備点検を定期的に行うとともに、非常用食料・備品等（トイレ（排泄）、寒さをしのげるような物品等）を準備している。

### Ⅲ-17 災害対策

#### 自己評価項目 39

災害時の利用者の安全確保のための体制が整備されている。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準は、地震、大雨、大雪などにより日常的な活動が制限される事態が生じた場合、事業所としてどのように対応するかあらかじめ検討されているか、また、その対応策が文書化され職員に周知されているかを評価します。
- 災害時マニュアルには、緊急時の連絡体制、具体的な避難経路、避難先、ボランティア受入等の地域との連携が記載されている必要があります。
- 食料、飲料水、医薬品、ラジオ等の備蓄については、それぞれの事業所の実態に即して行われている必要があり、品目とその数量、使用期限等についてリストを定めているか、定期的に点検を行っているかを評価のポイントとします。

#### 評価の着眼点

- 災害時対応マニュアル等を作成して職員に周知しているとともに、マニュアル類は定期的に見直しを行っている。
- マニュアルに沿った訓練を定期的に行っている。
- 食料、飲料水、医薬品、ラジオ等がリストに基づいて備蓄されており、定期的に点検を行っている。

## Ⅳ その人らしい暮らしを続けるための日々の支援

### Ⅳ-1 一人ひとりの尊重とプライバシーの確保

#### 自己評価項目 40

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

○ 一人ひとりの誇りを尊重し、プライバシーの確保を徹底していくことは、利用者の尊厳と権利を守るための基本であり必須の事項です。しかし、実際には守り通すことが難しい事項であり、代表者、管理者、常勤職員はもとよりパート職員も含めた全職員が、誇りやプライバシー確保について常に具体的に確認し合うことが大切です。

#### 評価の着眼点

- 年長者として敬意を払い、馴れ合いの中で本人の尊厳を無視した対応を行っていない。
- 恥ずかしいことは決して行わない、その人の守るべき情報は決して漏らさない等、人権意識を徹底している
- 人前であからさまに介護したり、誘導の声かけをして、本人を傷つけてしまわないように、目立たずさりげない言葉かけや対応に配慮している。

## Ⅳ－２ 利用者の希望の表出や自己決定の支援

### 自己評価項目 41

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- この項目は、アセスメントとして本人の思いや希望の把握について問うているのではなく、日常生活の場面ごとに埋もれてしまいがちな、本人が決める力やその人らしい希望や願いを意図的に引き出す取り組みが出来ているかを振り返ります。
- 利用者が言葉では十分に意思表示ができない場合であっても、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の希望や好みを把握していくことが求められます。日々の密接な関係や馴染みの中で、支援できているつもりになっていないか確認します。

#### 評価の着眼点

- 日常生活の中で、一人ひとりの力に合わせて、利用者自身が決定する場面を具体的に作っている。
- 利用者が言葉では十分に意思表示ができない場合であっても、表情や反応を注意深くキャッチしながら、自己決定できるように努めている。
- 職員は利用者と過ごす時間を通して、利用者の希望、関心、嗜好を見極め、それを基に日常の中で本人が選びやすい場面づくりをしている。

#### Ⅳ-3 日々のその人らしい暮らし

##### 自己評価項目 42

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し、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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 職員側の都合やスケジュールに当てはめるのではなく、一人ひとりが本来持っているペースや、望んでいるペースに合わせた暮らしの支援をしているかを問う項目です。
- 暮らしの主人公である本人を見守りながら、その動きや状態に合わせて適切な関わり方をし、一日の過ごし方を柔軟に変えているかを確認します。

##### 評価の着眼点

- 一人ひとりの「その日」したいことを把握し、利用者が主人公となって暮らせるように支援している。
- 職員の都合によるスケジュールに利用者の生活を合わせるのではなく、一人ひとりが本来持っているペースや、望んでいるペースに合わせた暮らしの支援がなされている。

#### Ⅳ-4 身だしなみやおしゃれの支援

##### 自己評価項目 43

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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 身だしなみを整えたりおしゃれをすることは、本人の心地よさ、落ち着き、明るさ、自分としての意識等をもたらし、全体的な状態の安定にもつながります。一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪型や服装等の身だしなみやおしゃれを個別に支援していくことが大切です。
- 職員側の価値観や一方的な支援でなく、本人の好みや意向、持っている力に応じた支援が必要です。
- 本人のこだわりと継続性のために、なじみの理美容院の利用など、希望にあわせた支援が望まれます。

##### 評価の着眼点

- 整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にせずさりげなくカバーしている（髭、頭髪、着衣、履物、食べこぼし、口の周囲、爪 等）。
- 身だしなみを本人の自己表現の一つとして、本人の好みで整えられるよう支援している（職員の感覚や価値観で選んだり、決めたりしていない）。
- 本人のこだわりと生活の継続性を保つために、本人の馴染みの床屋あるいは美容院での理・美容を支援している。

#### Ⅳ-5 食事を楽しむことのできる支援

##### 自己評価項目 44

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 食事は利用者にとって力の発揮や参加、他の利用者や職員との関係作りなどの点から、暮らし全体の中でも重要な位置にあります。食事一連の作業を利用者とともに職員が行い、一緒に食事を味わいながら利用者にとって食事が楽しいものになるような支援が必要です。
- 給食や配食サービスの利用、弁当の購入等の提供形態が固定化されている場合は、運営面も含めた見直しが求められます。

#### 評価の着眼点

- どんな場面で食欲がわくかを把握したり、食欲を高めたり、食事への関心を引き起こすための工夫をしている（献立づくりや、調理での音や匂い等の五感刺激）。

#### Ⅳ-6 栄養摂取や水分確保の支援

##### 自己評価項目 45

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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- カロリーの過不足や栄養の偏り、水分不足が起こらないよう、職員全員が知識や意識を持ち、一日全体を通して必要な食事や水分がとれるように支援していくことが大切です。
- カロリー摂取や水分補給を画一的に行うのではなく、普段から利用者の食べ物や飲み物の好みや習慣、様子を把握しながら、体調や運動量、体重の増減、食事のタイミング、介助の方法や食器の工夫など一人ひとりの暮らし全体を通じた食生活の支援が必要です。

##### 評価の着眼点

- 献立の栄養のバランスに配慮し、一人ひとりの摂取総量を残食量等から大まかに把握している。

#### Ⅳ-7 口腔内の清潔保持

##### 自己評価項目 46

口の中の汚れや臭いが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や力に応じた口腔ケアをしている

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 認知症が進むにつれて、口の中の清潔を本人だけで保つことが次第に困難になっていき、汚れや臭いが生じやすくなります。口腔ケアの重要性を理解し、本人の習慣や有する力を活かしながら食後のうがいや口の中の手入れを支援していくことが必要です。
- 口の中の手入れは、長年の本人の習慣が大きく影響し、職員の一方向的な誘導では本人を脅かし、嫌がられたり、口を開けてもらえない状況も起こりがちです。利用者の力を引き出しながら口腔内の清潔保持に努めていくことが大切です。

##### 評価の着眼点

- 口の中の手入れの必要性を職員全員が理解し、毎食後、何らかの口腔ケアを行っている。
- 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。
- 入れ歯の管理、手入れを確実にできるように支援している。

## Ⅳ－８ 排泄の自立支援

### 自己評価項目 ４７

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- トイレでの排泄やおむつをしないですむ暮らしは、生きる意欲や自信の回復、そして食や睡眠等の身体機能の向上につながる大切な支援です。最初からトイレでの排泄はできないと決めてしまわずに、おむつの使用を減らし、可能な限りトイレで用を足す支援や気持ちよく排泄するための工夫が必要です。
- 尿意と便意と排泄場所の情報がつながらない認知症の人にとっては、職員がいくらトイレへの誘導を促しても、スムーズな排泄につながらないことも少なくありません。一人ひとりの排泄が困難な要因を丁寧にチェックし、習慣やパターンに応じた個別の排泄支援ができているかを問うています。
- 人前での尿意・便意の確認やあからさまなトイレ誘導は、本人のプライドを大きく傷つけることがあります。ましてや、失禁時の困惑や恥ずかしさ、下が汚れたことによる不快感、冷え等がもたらす本人へのダメージははかり知れません。前誘導や介助、失禁時の対応について、羞恥心や不安を軽減するための配慮がなされているか確認します。

#### 評価の着眼点

- トイレでの排泄を可能にするために、「行きたいときにトイレに行くことができる」よう、本人の生活リズムにそった支援と使いやすいトイレの整備に努めている。
- 一人ひとりのサインを全職員が把握し、あからさまな誘導ではなく、さりげなく支援している。
- 失敗してしまった場合でも、極力本人が傷つかないように手早く、周囲に気づかれない等の配慮をしながら対応している。
- おむつやパットを使用するときは、どういう時間帯にどのようなものを使用するかの根拠が明確であり、一人ひとりについて常に見直しをしている。

#### Ⅳ－9 便秘の予防と対応

##### 自己評価項目 48

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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 便秘がちな高齢者に対して下剤や浣腸等を習慣化させることは、身体機能を衰えさせたり、排泄習慣を崩すことにつながります。まずは個々の便秘の原因を探り、家族とも相談しながら一人ひとりに応じた自然排便を促すための工夫が必要です。
- 日常の暮らし全体を活かして、継続的に予防・対応をしていくことが求められます。

##### 評価の着眼点

- 便秘予防に向けて、食事はもちろんおやつも含めて食材やメニューの工夫をしている。
- 一人ひとりの1日の暮らし全体の中で、食事、排泄、活動状態等を見直し、自然排便を促す工夫を個別にしている。
- 下剤や浣腸等を使用している場合は、個々の状態にあわせた使用量、頻度となっており、薬にむやみに頼らない工夫がされている。

#### Ⅳ-10 入浴を楽しむことができる支援

##### 自己評価項目 49

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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援している

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者の入浴は、事業所が決めた曜日や時間帯に合わせるのではなく、一人ひとりの生活習慣やその時々希望を大切に支援が求められます。
- 職員のローテーションの都合や「本人の希望がない」と決めつけて一律の入浴支援になっていないかを確認します。
- 入浴時の羞恥心や恐怖心、負担感等を職員は理解し、利用者に無理強いをすることなく、一人ひとりの意向を第一にくつろいだ気分で入浴できるよう支援していくことが大切です。

#### 評価の着眼点

- 朝風呂や夜間入浴等、本人のこれまでの生活習慣や希望にあわせて入浴できるよう、職員ローテーションの工夫をしている。
- 入浴を拒む人に対して、言葉かけや対応の工夫、チームプレイ等によって一人ひとりにあわせた入浴支援を試みている。

#### Ⅳ－１１ 安眠や休息の支援

##### 自己評価項目 50

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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 一日の流れの中で、一人ひとりが必要な休息や睡眠をとれるような支援が必要です。本人にとっての自然なリズムが生まれるように、環境や生活の過ごし方、関わる側のあり方を確認します。
- 眠ることだけに注目せずに、そもそも本人の生活習慣や本人の活動状況、ストレスの状態等を関係者で総合的に把握していくことも重要です。

##### 評価の着眼点

- 日中の個別の疲れ具合（人との交流、家事、外出、入浴、その日の出来事等）にあわせて、個別に休息を取り入れている。
- 眠れない利用者については、原因を見極めて、その人本来のリズムを取り戻せるように1日の生活リズムづくりをしていくアプローチをしている。
- 家族等とよく相談しながら、生活リズムの記録をもとに医師と相談して睡眠や食事、薬剤等のあり方について全体的な調整に努めている。

## Ⅳ-12 服薬支援

### 自己評価項目 51

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 一人ひとりが服用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、飲み忘れや誤薬を防ぐための取り組みが必要です。
- 本人の状態の経過や変化等に関する日常の記録を医療関係者に情報提供することにより、治療や服薬調整に活かしていくことが求められます。

#### 評価の着眼点

- 全職員が薬の内容（目的、用法、用量、副作用）を把握できるよう、わかりやすい薬剤の早見シートを用意したり、勉強の機会を作っている。
- 服薬は本人の心身の安定につながっているか、また、服薬による副作用（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の中で行なっている。
- 漫然と服薬支援を続けるのではなく、状況の変化を記録し、その情報を家族や医師に提供している。

#### Ⅳ-13 役割、楽しみごとの支援

##### 自己評価項目 52

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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 日々の暮らしが楽しみや張り合いのあるものになるよう、また、潜在している記憶やできる力を最大限活かして自分らしく暮らせるよう、一人ひとりに合った役割や楽しみ、気分転換の支援が求められます。
- 利用者が自宅にいるときと同様に、嗜好品を楽しめるよう、周囲の利用者への配慮をしながら支援することが求められます。

##### 評価の着眼点

- 利用者の豊かな暮らしを支えるために、職員は、一人ひとりの役割、楽しみごと等を作り出す働きかけを行っている。
- 職員は、習慣、希望、有する力を踏まえて、何がその人の役割、楽しみごとになり得るかを把握し、支援している。
- 毎日の暮らしを共にする中で、一人ひとりにあった楽しみや役割を見つけてその支援をしている。
- 職員主導の画一的な楽しみごとの提供や役割づくりにならないよう工夫している。

#### Ⅳ－１４ 日常的な外出支援

##### 自己評価項目 ５３

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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者が事業所の中だけで過ごさずに、日常的に外出できるような個別の支援を工夫することが大切です。重度の利用者も「外出は困難」とみなさずに、本人が戸外で気持ちよく生き生きと過ごせるような工夫が求められます。
- 日常的な外出支援に限らず、本人の思いに添って墓参りや懐かしい場所、特別な楽しみ等、行きたい場所への外出支援を行なうことは、その人らしい暮らしを保ち、本人の意欲や自立を保つためにも大切です。
- 地域の認知症サポーターや地域住民の協力を得ながら外出支援を進めていくことは、事業所や認知症の人の理解・啓発活動にもつながります。

##### 評価の着眼点

- 歩行困難なケースでも、車や車椅子等を利用し、戸外へ出ることを積極的に行っている。
- 一人ひとりの思いや願いをかなえられるよう、利用者、家族等と相談し、協力を得ながら実現に向けた取り組みをしている。

## Ⅳ-15 お金の所持や使うことの支援

### 自己評価項目 54

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者が日常の暮らしの中で、その人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くことが大切です。高齢になると大金の管理や日常の出納が難しくなっていくことも事実ですが、使わなくても自分で所持できることで安心したり、ちょっとした買い物をする事で、楽しめたりする人も少なくありません。「認知症の人には困難」と決めつけず、家族等とも、本人にとってのお金の意味をよく話し合いながら、管理方法等を取り決めて、支援していくことが求められます。
- 事業所が利用者の金銭を預かったり管理する場合は、個々に応じた金銭の額や用途に関する相談、報告などの預り金に関する取り扱い方法について、家族等と相談し合意を得ていくことが必要です。

#### 評価の着眼点

- 利用者が日常の暮らしの中で、その人の希望や力に応じてお金を所持したり使えるようにしていく支援を行っている。
- 職員は、「希望がないから」「混乱するから」等と決めてしまうのではなく、家族等と相談しながら、利用者一人ひとりの力や希望に合わせて本人の金銭管理の支援に取り組んでいる。
- 少額を所持してもらったり、買い物に行く時には本人が直接支払ったりすることを支援するなど、お金がある安心感や満足感に配慮している。

## Ⅳ－１６ 電話や手紙の支援

### 自己評価項目 ５５

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 手紙や電話は、家族や大切な人との関係をつなぐ重要な手段となります。  
一人ひとりの手紙や電話の習慣、希望、有する力に応じて、外部との交流を支援していくことが必要です。単なる取次ぎだけでなく、プライバシーに配慮しながら、本人が読み書きしたり、電話を使用することを個別に支援しているかを確認します。

#### 評価の着眼点

- 本人は手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけずに利用を促したり、丁寧に支援をしている。
- 家族、友人、知人からの手紙や電話を歓迎し、外部との交流を支援している。
- 職員は、手紙、電話の内容が漏れないよう気を配っている。

#### Ⅳ-17 居心地のよい共用空間づくり

##### 自己評価項目 56

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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 共用生活空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、居心地よく過ごせるように、また自宅の延長として、自分の力でその人らしく過ごせる場となるような工夫と配慮が必要です。
- 職員は自らの五感を活かすとともに、利用者一人ひとりの感覚や価値観を大切にしながら、利用者にとって居心地のよい場を整えていくことが大切です。

##### 評価の着眼点

- 利用者にとって使いやすい配置や馴染みの物を採り入れた設えになっている。
- トイレや風呂場などが、利用者の不安を煽ることのない設えになっている（扉のないトイレ、広すぎる浴室、上がり框のない玄関 等）。
- 利用者の暮らしとは無縁の飾り付けや装飾品が、家庭的な雰囲気壊しているようなことはない。

## Ⅳ-18 共用空間における一人ひとりの居場所づくり

### 自己評価項目 57

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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 少人数であっても集団での生活は気持ちが落ち着かず、特に認知症の人は、そのことが不安やストレスの原因となることもあります。人の気配が感じられる空間の中で、1人になれるちょっとしたスペースや、2、3人で過ごせるような家具の配置等の工夫が必要です。

#### 評価の着眼点

- 共有空間で他の人の気配を感じながらも、少し離れたところで、一人になれる場所が確保されている。
- 利用者個々の状態の変化、利用者同士の関係性などに配慮した居場所づくりや環境づくりを心がけている。
- 事業所内のちょっとした空間を活かして、居場所となるスペースを複数個所に作っている。

#### Ⅳ－１９ 居心地よく過ごせる居室の配慮

##### 自己評価項目 ５８

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

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 共同生活の中で個室の意味は大きく、プライバシーを大切にしながら、居心地よく、安心して過ごせる環境作りが求められます。
- 利用者一人ひとりの居室について馴染みの物を活かしてその人らしく暮らせる部屋となっているかを確認します。
- 単に持ち込まれた物品の量ではなく、本人が落ち着いて過ごせるための工夫が問われます。

##### 評価の着眼点

- 新しい品物をそろえてしまいがちな家族に対し、利用者が安らぎを得るような馴染みの物、古い物が環境づくりに欠かせないことを理解してもらい、協力を求める働きかけをしている。
- 居室や泊まりの部屋は、施設的な床頭台やベッド等が無造作に据えられた部屋になっていない。

## Ⅳ-20 身体機能を活かした安全な環境づくり

### 自己評価項目 59

建物内部は一人ひとりの身体機能やわかる力を活かして、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

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 高齢や認知症がある利用者にとって、ふつうに暮らせる環境は、安心して自分から動き出すための大切な条件です。
- 原則的なバリアフリーや一律の福祉機器等での対応ではなく、一人ひとりの身体機能の状態にあわせた危険の防止や自分の力を活かして動けることを支えるための個別の設備・道具の工夫が必要です。
- 不安や混乱、失敗を招くことのない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環境面での工夫が大切です。

#### 評価の着眼点

- 混乱や行動の失敗が続くとき、逆に、個々の活動意欲や動きがスムーズに進むときの状況について、環境面にも焦点をあてて、要因を探っている。
- 身体機能の状態変化に考慮し、利用者の「現在の状態」に応じた生活環境の改善に取り組んでいる。
- 危険防止への取り組みが過剰なものとなり、利用者の行動の抑制につながっていない。