

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!  
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!  
 シャンプ 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	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 3 月 18 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890600434
事業所名	グループホームあんど
(ユニット名)	おてだま
記入者(管理者)	
氏名	山内 崇之(村上 祐子)
自己評価作成日	令和 6 年 3 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 のんびり、ゆったり、笑顔で生活できるようにお手伝いします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 壬生川地区の周桑農道沿いに立地する事業所は、周辺に田畑が広がり、山々の景色を眺められるなど、利用者は四季の移ろいを感じることができる。令和5年4月から、県内で幅広くグループホームや高齢者施設などを展開している現在の法人に経営が移管されている。事業所の敷地内にはグラウンドがあるほか、桜の木も植えられ、春には花見を楽しむことができる。建物はL字型の構造で、キッチンスペースを挟んで、利用者はユニット間を行き来できるようになっている。また、趣味のカラオケを楽しんだり、大正琴を弾いてもらったりするなど、利用者が生き生きとした楽しみのある生活を送れるように、創意工夫をした支援を心がけている。さらに、明るく開放的な雰囲気のリビングで、利用者は新聞を読んだり、体操やレクリエーションをしたりするなど、思い思いにやりたいことをしながら過ごすこともできる。管理者は、外国人の職員を含めた人材の育成や定着に取り組むとともに、広々とゆったりとした恵まれた環境を活かしながら、「利用者が終の棲家として選んでもらえるような事業所にしていきたい」と考えている。</p>
--	---------------------------------	---

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。	○	日頃のコミュニケーション時にその方の思いを引きだせるようにしている。気づいたことはスタッフ間で話し合う。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者に関わりながら、思いや意向を把握に努めるとともに、スタッフ会を活用して、一人ひとりの思いや希望などを職員間で話し合うようにしている。アセスメントシートなどの記録に不十分が見受けられる。今後は、利用者の発言のほか、根底にある思いや希望などを記録に残すことで、利用者の障がいや負担軽減になることも考えられ、把握した情報を活かしながら、より良いサービスの提供に繋げていくことも期待される。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日々の暮らしの中で思ったこと、感じたことは話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	コロナ時は面会出来ていなかったが面会できるよになり、家族の思い聞いている。なかなか来られない方は電話で。	/	/	/	
		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。	○	申送りやミーティング、日々の業務の中で話し合っている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員と二人になる時や入浴時や居室内で話したことを職員間で共有している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時には家族が話せる程度で、生活歴や暮らし方など聞いている。	/	/	○	入居時に、職員は家族等と面談を行い、これまでに利用していたサービス内容や生活歴などを聞き、アセスメントシートや利用者情報シートにまとめて記載し、職員間で情報を共有している。また、日々の生活の中で、利用者から情報を聞くほか、家族や関係者から、生活を送る上で大切にしていることや習慣、癖などの情報収集を行い、より利用者の理解を深めながら、視点に立った支援に繋げていくことも期待される。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の暮らしの中で感じたことを、スタッフ間で話し合っている。	/	/	/	
		c	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に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	様子をみてその都度声掛けし、本人が何をしたいのか知るようになっている。	/	/	/	
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。	○	連絡ノート・ミーティングを参考に本人がどうしたいのか知るようになっている。	/	/	○	日頃から、介護支援専門員を中心に、利用者から意見や意向を聞き、家族と密に情報共有を図るとともに、職員から情報収集をしている。また、家族の来訪時に合わせて、カンファレンスを開催し、課題解決やより良いサービス提供に向けて話し合いをしている。
		b	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の把握に努めている。	○	本人の為にどう対応していくのがいいのかを話し合っている。	/	/	/	
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。	○	本人がどのような暮らしをしたいか、どうしてほしいのかを考えプランを考えている。	/	/	/	事前に、利用者や家族から情報を聞くほか、職員から情報収集を行い、把握した情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、介護支援専門員を中心に介護計画を作成している。利用者や家族等から出された意見を反映するよう努めている。中には、認知症の進行により、食事の際に、集中できなくなった利用者もおり、可能な限り自分で食べてもらうための工夫を話し合い、目標やサービス内容に取り入れるなど、利用者の状態に応じた計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族や本人がどう過ごしてほしいのかどう願っているのかを面会時や電話時に尋ねプラン作成している。	○	/	○	
		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。	○	自己発言できない方に対しても日頃の様子をみてどのように対応したら本人の為になるのか話し合いプランにしている。	/	/	/	
		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。	△	コロナ落ち着いてきて家族との面会は再開したが、地域の方との関りは少なくプランに入っていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	プラン(モニタリング表)はスタッフルームについていつでも見れるようにしている。	/	/	/	○ 介護計画の作成や内容の変更時には、職員に周知を図るとともに、計画が綴じられた利用者の個別ファイルがスタッフルームに置かれ、職員はいつでも確認できるようになっている。サービス内容の実施の有無のチェックや介護記録の不十分が見受けられるため、今後は、計画に沿ったサービスの実施が確認しやすいような様式や記載方法を工夫したり、利用者の発した言葉や普段と違った言動、職員の気づきなどに絞って記録を残したり、統一感のある記録が残せるように勉強会を実施するなど、工夫された取り組みをしていくことも期待される。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に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。	○	定期的にカンファレンスをしている。それによって日々の介護の見直しをしている。	/	/	/		△
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。	○	介護保険の更新月及び、6ヶ月に1回見直しを行っている。状態変化があった場合はその都度見直しを行っている。	/	/	/	○ 介護計画は、基本的に6か月に1回見直しをしている。月1回モニタリングを実施し、利用者の現状を把握するとともに、スタッフ会の中で、情報を共有している。また、利用者の大きな状態の変化のほか、介護度の区分変更や介護保険証の期間に応じて、随時計画の見直しをしている。見直しの際には、家族に現状を伝えて意見をもらうとともに、医師などの関係者から指示やアドバイスももらい、現状に即した新たな計画を作成している。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	1ヶ月ごとにモニタリングを行っている。日々の業務の中でも話し合っている。	/	/	/		○
		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。	○	身体状況、持病の悪化があった場合は、家族に説明し医師に対応助言をもらっている。それに応じてプラン考えている。	/	/	/		○
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。	○	何か変化があった場合は、その都度申し送りや日々の業務の中で話し合っている。	/	/	/	○ 毎月第3火曜日に、スタッフ会を開催し、多くの職員が参加できるようにしている。会議では、利用者一人ひとりの情報をまとめた情報課題整理総括表を活用して、利用者の課題解決に向けた話し合いや情報共有をしている。また、会議に参加できない職員には、議事録や申し送りのノートで確認してもらい、情報を共有している。さらに、検討内容や検討に至る経緯が不明瞭な会議録の内容が見受けられたため、職員の考えや気づきを共有するためにも、より詳細な会議録を残していくことも期待される。	
		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。	○	スタッフ会、日々の業務の中でも、さまざまな意見が言いやすい雰囲気になっている。	/	/	/		○
		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、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月第3火曜日15:30からスタッフ会を行っている。参加できない職員にもスタッフルームで確認できるように資料をおいている。	/	/	/		○
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	連絡ノートがあり出勤時に目を通すようにしている。またメモにのて残すこともある。必要に応じた資料もスタッフルームに置いている。	◎	/	/	○ 伝達内容や重要性などの用途を使い分けた申し送りノートと業務日誌を活用して、職員間で情報共有を行い、確実な情報共有に繋げている。	
<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。	○	様子をみてその方がどうしたいのか尋ねている。無理な要求の場合はその説明をきちんとしている。	/	/	/	○ 入浴の有無やレクリエーションの参加など、日常生活の様々な場面で、職員は利用者へ声をかけ、自己決定してもらえるよう支援している。認知症の進行により、意思を言い表すことが難しい利用者には、表情やしぐさなどを観察し、思いをくみ取るように努めている。中には、二者択一に絞って分かりやすく選択肢を提示し、可能な限り、自分で選んでもらえるようにしている。また、活き活きとした生活が送れるように、好きなカラオケを歌ってもらったり、食事が好きな利用者と一緒に、料理をしたりするなどの支援も行われている。	
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	皆で何かをする時にも本人の意見を聞いている。	/	/	/		○
		c	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)	○	一応施設の日課を基本としているが、出来るだけ一人ひとりのペースで生活できるように支援している。	/	/	/		○
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(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。	○	楽しく過ごせるように、表情を見ながら声掛けを行っている。	/	/	/		○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	常に様子をみており表情や態度で本人の思いを知るようにしている。	/	/	/		○
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。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	自尊心を傷つけないようにしている。利用者が嫌な思いをしないよう状況を考えながら対応している。	○	○	○	○ 人権や尊厳、プライバシーなどを学び、職員は利用者の自尊心を傷つけないように、意識した対応に努めている。時には、強い口調で話す職員も見られ、管理者等は該当職員に確認の上で、注意喚起をしている。また、日中にも各居室の入り口の扉を閉められるなど、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の場所と理解し、居室への入室時に、必ずノックや声かけを行い、了承を得てから入室をしている。訪問調査日には、周囲に気を配りながら、さりげなく利用者をトイレへの移動を促す職員の様子を見ることができた。	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時はさりげなく声掛けをしている。入浴時も不安にならないよう対応している。	/	/	/		○
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	○	緊急時や夜間の巡回以外は、居室に入る時はノックし声掛けしてから入るようにしている。	/	/	/		○
		d	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。	◎	個人情報やプライバシーの保護については、職員全員が理解し守っている。	/	/	/		○

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けて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。	○	職員も利用者から教えて頂くことや助けて頂くこともあり感謝の気持ちを述べるなど互いに感謝し合える関係を心がけている。	/	/	/	各ユニットの利用者の状態は違うものの、職員は利用者の性格や関係性を把握し、一緒に生活を送る視点で関わりを持ちながら、言い争いなどのトラブルが起こらないように注意を払うとともに、配席などの考慮をしている。また、利用者の個性を尊重し、思いや意図の確認をしながら、居場所を選択してもらうとともに、孤立しないような対応をしている。さらに、会話が弾みにくい場合には、職員が間に入り、会話などの仲介をしている。加えて、洗濯物たたみを利用者同士で協力し合うなど、支え合いや助け合う場面も見られる。
		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。	○	出来る方が出来ない方の洗濯物をたたんであげたり色々な場面でも助け合えるように取り組んでいる。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	○	利用者の性格や関係性を把握しておりトラブルがないように配慮している。職員が間に入って会話のお手伝いをしたり座る位置なども考慮している。	/	/	○	
		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不安や支障を生じさせないようにしている。	○	他者を悪く言うような場面があった場合は間に入りよく話を聞き説明し仲良くなるようにしている。	/	/	/	
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や馴染みの場所などについて把握している。	△	日々の暮らしの中でさりげない会話から知ることはあるが十分には把握できていない。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が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ったりなど、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。	△	コロナの影響により面会制限があったりして難しい。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、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)	×	家族の協力ある方は外出されることが全員ではない。ウッドデッキや中庭に出ることはあるが月に数回と機会は少ないです。	×	×	○	事業所の敷地内には広いグラウンドや広場があり、日頃から屋外に出て、散歩や外気浴を行うなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。事業所に車両はあるものの、乗車人数や運転できる職員に限りがあり、ドライブなどに出かける機会は少なくなっている。今後、管理者は利用者の希望に応じて、個別の外出や買い物などを支援していくことを検討している。利用者家族等・地域アンケート結果から、外出支援に対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、定期的に外出行事を行うなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。中には、家族の協力を得て、外出する利用者もいる。
		b	家族、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。	×	家族以外の方との外出は感染対策の為出来ていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	日々の業務の中で利用者の心理状態や行動把握をしておりそれに対しての話し合いケアの方法を考えている。	/	/	/	職員は、利用者のできることや得意なことを把握し、状態に応じて、洗濯物たたみや下膳を手伝ってもらうなど、身体機能の維持や向上を図れるよう支援している。また、職員は手や口を出さず、できることは自分でしてもらい、見守りや待つ介護の実践に努めるとともに、できない部分のサポートをしている。さらに、レクリエーションの際に、できないと決めつけることなく、様々な状態の利用者に幅広く参加してもらい、一緒にしたり、状況に応じて、職員が手助けをしたりするなどの取り組みが行われている。
		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。	○	認知症の勉強会をしており利用者の機能に合った対応を話し合い実践している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	その時々で声掛け対応をしている。いつも同じ状態ではないことも理解している。	◎	/	○	
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。	△	大正琴をされていた方は家族に持って来てもらい皆様の前で演奏されることありました。全員とまではってないです。	/	/	/	一人ひとりの利用者には、趣味や好きなことをしてもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。趣味のカラオケを楽しんだり、職員が手を添えながら大正琴を弾いてもらったりするなど、利用者が生き生きとした楽しみのある生活を送れるように、創意工夫をした支援を心がけている。訪問調査日には、大正琴の伴奏に合わせて、利用者が楽しそうに歌を歌う様子を見ることができた。
		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、ホームの内外で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。	○	カラオケで、唄うのが好きな方聴くのが好きな方などを理解し楽しみごとを作る取り組みをしている。壁面作りは利用者で協力し作品作りをしている。	○	◎	◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	その方の好みを把握している。	/	/	/	食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、周囲に気を配りながらそっと声をかけて、居室に誘導して着替えてもらうなどの対応をしている。定期的に、訪問美容の来訪があり、重度の利用者にも意向を確認しながら、本人らしさが保てるように整髪や整容を整えている。中には、美容師の資格を持つ家族もおり、散髪に連れて行ってくれることもある。また、利用者自身で衣類を管理できない場合には、家族に確認の上で、事業所で預かり、管理をすることもある。
		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。	○	施設内でカットする時は本人の希望をたずねている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が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。	○	自己決定が出来ていた頃に好んでいたものを把握しておりその時の気持ちになって支援している。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	クリスマスなどの行事の時は化粧をしたりおしゃれを楽しんでいる。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくてカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人が嫌な思いをしないように対応している。常に気を配りカパーしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	施設内でする方が殆どである。	/	/	/	
		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。	○	なるべく本人らしい服装や髪型になるように支援している。	/	/	/	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の意味や大切さは十分理解している。	/	/	/	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の意味や大切さは十分理解している。	/	/	/	業者の配食サービスを利用し、職員は盛り付けなどを行い、利用者に食事を提供している。月2回程度は配食を止めて、職員が買い出しに出かけ、利用者の好みのメニューなどの調理をしている。また、利用者の希望を聞き、パンを焼いたり、本を見ながら利用者と一緒に巻き寿司を作ったりすることもある。食事の後片付けやテーブル拭きなど、利用者に行えることを手伝ってもらっているが、配食サービスが中心で、調理に携わる機会がなく、一緒に調理をしたり、おやつを作ったりするなどの検討をしている。重度な状態の利用者を含め、配膳時に、その日のメニューを伝え、テレビを消すなど、利用者が食事を待ち遠しくなるような雰囲気づくりをするともに、食事に集中しやすいような環境を整えている。感染対策もあり、職員は利用者と一緒に食事を摂っておらず、食事介助や見守りをしている。さらに、業者の栄養士が栄養バランスの取れた献立を作成し、必要に応じて、管理者等は業者に意見を伝えることができるほか、利用者の食事量や体重の増減などを医師や看護師に報告し、助言などを受けることができている。中には、オープンキッチンにあるカウンターで、希望に応じて、食事を摂る利用者もいる。
		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。	×	食材選びの外出は行けてない。季節のイベント行事誕生日会等では利用者と一緒に作って食べるが普段は出来ない。	/	/	○	
		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。	×	利用者と共に買い物に行けてない。後片づけやテーブル拭き等は出来る方に手伝っているがほとんどの方が出来ない。	/	/	/	
		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。	○	利用者の好きな物苦手な物アレルギーは把握している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	△	朝食は手作りしているが昼食・夕食は業者の献立で決まっている。月2回ほど昼食は手作りしている。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者の嚥下状態・身体状況・病気等は把握しておりその方に合った食事形態で提供している。変化があったり食べ方により変更することもある。	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	施設にある食器をその方の状態によって使いやすいものを提供している。	/	/	○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	職員は一緒に食べていないが食事時にた必ず見守り・声掛け・介助を行いさりげないサポート行っている。	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	ホール内キッチンで調理をしており匂いやお配膳の様子をみて頂いたりして雰囲気味わって頂いている。	/	◎	○	
		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。	○	その方の栄養状態や健康状態を把握しておりその方に応じた食事や水分摂取量が確保できるようにしている。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	その方が食べやすいような食事形態にしている。定期的に水分補給状態によっては時間も変えたり好きな食べ物や飲み物を提供している。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	配食サービスを使用しており朝食や行事食は調理しているが栄養士のアドバイスを受けていない。	/	/	○	
		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。	○	常に新鮮で安全な食材を使用し衛生管理に努めている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	理解しており食後の口腔ケアがきちんとできるように声掛け介助している。	/	/	/	月1回、日本歯科医師協会より、口腔ケアの方法や注意点などの助言をもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。また、口腔ケアの方法などの資料はファイルに綴じられ、職員間で共有をしている。毎食後に、職員は声をかけ、各居室にある洗面台で、利用者は口腔ケアを実施し、必要に応じて、見守りや介助をしている。自分で歯磨きができる利用者を含めて、磨き残しがないかなどの全ての利用者の口腔内の状況を確認し、状態を把握することができている。今後は、歯科医や歯科衛生士による訪問を受け入れていくことを予定している。
		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。	○	一人一人の義歯の状態や口腔内のことは把握している。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	日本歯科医師協会より助言を頂き口腔ケアの方法やその他の注意事項を学び実践している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自立している方でも磨き残しが無いか確認している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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、歯科医の受診等)	○	毎食後口腔ケアの声掛け見守り行い必要な方は介助行う。口腔内・歯ブラシチェック行っている。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	理解し排泄の自立に向けて支援している。	/	/	/	事業所では、基本的に、利用者がトイレで排泄できるよう支援している。中には、夜間のみ、ポータブルトイレを使用したり、おむつを着用したりする利用者もいる。利用者の排泄状況や状態に応じて、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、適切な用品が使用できるよう努めている。また、軟便剤や下剤を服用する利用者も多いが、乳酸菌飲料を飲んでもらったり、散歩や体操を取り入れたりするなど、可能な限り、利用者による自然な排泄が促せるような工夫をしている。
		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。	○	理解し便秘予防に努めている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	記録を通して把握し共有している。	/	/	/	
		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。	○	個々の状態によりパッドの種類を考えるべくトイレで排泄できるように支援している。	/	◎	○	
		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。	○	運動量や水分量や内服など職員間だけでなく医師や看護師にも相談している。	/	/	/	
		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。	○	排泄パターンに応じて声掛けや誘導を行っている。訴え時等の随時の対応行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	排泄に対しての不安がないよう日中・夜間状態によってパッドの種類を変更している。変更・使用時は本人・家族に相談している。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	○	一人一人に合わせて本人の希望も聞きながら昼夜も検討し使用している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分補給時に乳酸菌飲料を飲んで頂いたり体操・マッサージで自然排便を促している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	希望に添いたいが無理な時もある。本人の体調に配慮しながら入浴行っている。	/	◎	○	事業所の浴室に一般浴槽が設置され、またぐ動作や座位の確保が可能な場合には、湯船に浸かれるよう支援している。また、シャワーチェアが用意され、浴槽に浸かることの難しい利用者には、シャワー浴を行うなど、清潔保持に努めている。さらに、週2〜3回程度、利用者は入浴することができる。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いをすることなく、日時を変えて声かけをするなどの対応を行い、気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。
		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。	○	本人のペースやこだわりを配慮して入浴していただくよう努めている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来ることは見守り出来ない部分を支援している。転倒・体調には注意している。	/	/	/	
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	嫌がる方には無理せず時間や日付をずらして気分が変わるようにしている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェックをし健康状態を確認している。入浴前後に異常がないか確認している。	/	/	/	

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
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。	○	睡眠パターンをおおよそ把握している。	/	/	/	不眠が続き、医師に相談の上で、半数程度の利用者が眠剤を服用しているものの、ゆたんぼを使用してもらったり、足浴を実施したりするなどの工夫を行い、夜間に利用者が安眠してもらえるよう支援している。日中眠たい利用者には、無理に起きてもらうことなく、眠ってもらうようにしている。時には、夜間に寝間着に更衣することができず、普段着のまま眠ってしまう利用者もいる。今後は、一人ひとりの利用者の睡眠状況を確認するとともに、職員間で話し合い、より良い睡眠を促していくことも期待される。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の過ごし方を申送りで共有し原因を考え過ごし方を話し合っている。	/	/	/	
		c	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。	○	医師に相談を行いながら日中の過ごし方を話し合い共有している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の体調や希望に合わせて休息や臥床の時間を設けている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望時に対応や支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	出来ることはして頂き出来ない所は支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があれば対応を行っている。	/	/	/	
		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。	○	届いた手紙や葉書は本人にお渡しいつでも読めるように居室にて保管している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族に電話かけてくださるようお願いしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	ほぼ全員の方が自己管理は難しく家族より預かっている。	/	/	/	
		b	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。	△	家族と外出される方は買い物ができるがそうでない方の外出は難しく行けてない。	/	/	/	
		c	「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。	△	家族と外出した際に希望の希望の物を買ってくる方はいるがそうでない方は家族にお願いし買って来て頂いている。	/	/	/	
		d	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。	○	自己管理をされている方がいないため都度家族に許可を取るようにしている。	/	/	/	
		e	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)。	○	管理方法については家族に説明し定期的に預かり金帳のコピーとレシート等を送付している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	必要に応じて臨機応変に対応できるようにしている。	◎	/	○	感染対策で、外出などの制限は設けられているが、利用者や家族から出された要望には、可能な限り対応をしている。利用者から運転免許証の返納の希望が出され、職員と一緒に返納手続きに出かけたり、冠婚葬祭に出席してもらったりするなどの支援も行われている。
<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		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。	△	感染症対策のため入りを制限している。	◎	◎	◎	農道沿いに立地する事業所は、大きな看板が設置され、来訪者に分かりやすくなっている。玄関前には掲示板を設置し、事業所や地域の情報を発信している。また、ベンチが置かれ、利用者や来訪者は座ってつづろげるようなど、立ち寄りやすい雰囲気が感じられる。



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		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に季節の飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えにされていない等。)	○	共有スペースに季節にあった飾りつけをしたり利用者の作品を展示している。	◎	◎	◎	明るい共用空間の清掃は行き届き、職員が季節の花を活けるなど、快適な空間となっている。壁には、書道やスクラッチアートの作品が飾られ、家庭的な雰囲気を感じる。開放的で広々としたリビングの天井にある天窓から、明るい採光が入るほか、直接出ることのできるテラスも設置され、洗濯物を干すスペースとしても活用されている。また、小上がりの畳コーナーも設置され、利用者同士で会話をしながら、くつろぐ様子も見られた。		
		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。	○	毎日掃除・換気をしており汚れがある時はその都度対応している。					○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に合った飾り物をしてる。利用者と一緒に飾りつけをしている。						○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	ホールで思い思いに過ごされたり居室で好きなように過ごしたり出来るようにしている。						
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	自宅で愛用している物や家族の写真を飾るなどしている。	◎		○	居室には洗面台やクローゼット、家具調のベッドが備え付けられている。利用者の状態に合わせて、介護用の電動ベッドに変更して使用することもある。また、利用者は馴染みの物を持ち込むことができ、家族から送られたハガキや写真、手作りの記念新聞を飾るなど、居心地の良い空間づくりができるよう支援している。		
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、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。	○	居室に表札を付け自宅が分かるようにしている。トイレには張り紙を貼る場所が分かるようにしている。				居室やトイレの場所が分かりやすいように、縦書きと横書きで氏名を表記するとともに、トイレに張り紙をするなどの工夫が行われている。中には、他の利用者の居室に間違えて入室する利用者もあり、職員は誘導するなどの対応をするほか、分かりやすい場所にある居室に変更することもある。		
		b	利用者の活動意欲を醸成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)	△	個々の居室には馴染みの物を置いている方もいるが共有スペースには必要時に出している。						
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)の入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(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)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	理解している。	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることで、より利用者が不穏になるなどの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの入り口に施錠はしておらず、夜間のみ防犯のために玄関の施錠をしている。居室も、内側から施錠することができ、中には施錠をしている利用者もいるが、夜間などに安全確認ができるように、外から開錠できるようになっている。また、外出願望の強い利用者には無理強いをすることなく、職員が寄り添って話を聞くなど、気持ちを落ち着かせてもらえうような対応をしている。		
		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。	○	家族には安全管理に努めていることを理解してもらっている。						
<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。	○	個別ファイルで管理している。						
		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。	○	送りノートや介護記録にて周知している。						
		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。	○	気になることがあれば主治医に電話や往診対応をお願いしている。						
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	○	入居時に希望される医療機関を確認し対応している。入居後も状態に応じて家族や本人の意向を確認し対応している。	◎					
		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。	○	本人及び家族の意向に沿って適切な医療を受けられるよう医療との連携を取り支援している。						
		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。	○	受診の結果報告は家族に伝え情報を共有している。						



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
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。	○	その都度情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院中にも病院の看護師や相談員と連絡を取り情報交換を行っている。				
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。	○	その都度情報提供を行っている。				
		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。	○	連絡可能な体制作りが出来ている。				
		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。	○	状態変化に応じた支援体制が出来ておりささいな体調変化でも報告や相談している。				
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、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	服薬情報を個人ファイルにて確認できるようにしており変化があれば記録し報告している。				
		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。	○	服薬時には名前・日付・朝・昼・夕の確認を2人で行い服薬したかも確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日常的に副作用に注意しており変化があれば主治医に相談している。				
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。	○	入居前状態変化時に終末期についての意向確認を行っている。				事業所では、「重度化した場合における(看取り)指針」を整備し、入居時に、家族等に対応できることなどを説明している。現在は、職員の勤務体制のほか、教育等が不十分のために、看取り支援は行われていない。今後、管理者は看取りの研修を実施したり、医療機関との連携を強化したりするなど、利用者や家族の要望に応じて、看取り支援が実施できる体制整備を予定している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	本人の状態によって主治医や家族と方針を共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々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。	○	職員から聞き取りを行いいつでも連絡可能な体制にしている。				
		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。	○	契約書の文面に記載し必要には再度説明を行っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	連携を図りながら支援していく体制を整えている。				
		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)	○	終末期の利用者家族の心情の理解に努めている。				
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。	○	社内研修により感染予防について学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを準備しており職員がいつでも手に取れるようにしている。				
		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、随時対応している。	○	テレビやインターネットで情報を入手している。				
		d	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。	○	情報収集を行いマスク着用・手洗い・消毒の徹底しており感染流行時には面会の制限をお願いしています。				

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人を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。	○	面会時や日々の連絡で現状を伝え本人のために協力してもらっている。	/	/	/	事業所便りの発行まではできていないものの、利用者ごとに事業所での生活の様子が分かるように、家族には便りに写真を添えて送付している。コロナ禍や感染対策が続き、家族が参加できる行事の開催は実施できておらず、今後、管理者は家族を招いて花見などの行事を行うことを予定している。また、管理者は、「事業所の運営体制をより整備していくことで、様々な発信をしたり、家族や地域との交流や協力を得られるようにしていきたい」などと考えている。感染対策が続いたこともあり、利用者家族アンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職などが十分に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の異動等を報告したり、運営推進会議録等の中で、事業所の出来事や職員の入退職などを報告したりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	家族と外出・外泊される方や面会は行っている。ホームでの活動に家族は参加出来ない。	×	/	○	
		c	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内容を把握して、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)	○	定期的に施設内での行事の様子や生活の様子の写真を送っている。	◎	/	○	
		d	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)	○	より良い関係が築いていけるように努めている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	×	十分な報告は出来ていない。	×	/	○	
		f	利用者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。	○	入所時にリスクについての説明をし状態の変化があった時はその都度説明している。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	来訪時は家族と話す機会を持つようにしている。	/	/	○	
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。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	重要事項説明書の中に記載しており説明しサインをもらっている。	/	/	/	
		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。	○	退去される時は家族の希望に沿う形での退去となっている。	/	/	/	
<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、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。	△	2ヶ月に一回の運営推進会議にて理解をえているが十分ではない。	/	◎	/	令和5年4月から、現在の法人に経営が移管されて以降、地域行事等の参加協力まではできていない。事業所周辺の散歩時に、近隣住民と挨拶を交わしたり、野菜の差し入れをもらったりするなどの交流をしている。今後は、自治会や民生委員、市担当者、地域包括支援センターなどの協力を得ながら、地域との繋がりがりやネットワークを広げるための工夫が行われることも期待される。
		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)	△	近所の方と挨拶したり隣の畑の方から野菜のおすそ分けを頂くこともある。地域の行事には参加できていない。	/	○	△	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	×	地域の人との関りは少ない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	今は出来ていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	近所の方と挨拶していで気軽に立ち寄ってもらうことは出来ていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	今は出来ていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、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)。	×	今は出来ていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	ほぼ地域の方や家族の参加があり感染流行時以外は利用者の参加もお願いしている。	×	/	○	利用者や家族、町内会長、民生委員、市担当者などの参加を得て、集合形式の運営推進会議を開催している。家族の参加が少なく、一部の家族の参加に留まっているため、今後は、全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、運営推進会議の意義や目的を説明したりするなど、家族の理解を得るための周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。また、会議では事業所の取り組みを報告するほか、認知症ケアの発信していくなどの工夫した内容としていくことも期待される。
		b	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(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)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	評価終了後は報告する予定。	/	◎	○	
		c	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。	×	あまり配慮・工夫出来ていない。	/	/	◎	
<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。	○	理念を念頭に置いて日々の業務に取り組んでいる。	/	/	/	/
		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。	×	現状伝えれていない。	×	◎	/	
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。	×	ほとんど法人内外の研修受けられていないのが現状です。	/	/	/	日頃から、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図るなど、職員は風通しが良く、相談しやすいと感じている。定期的な個別面談までは実施していないものの、必要に応じて、管理者は職員からゆっくりと話を聞く機会を設けて、就業状況や意向などを把握するように努めている。また、法人・事業所として、職員が働きやすい職場環境づくりにも取り組んでおり、希望休や有給休暇等の取得を促すなど、職員同士の良好な関係が築かれている。事業所内で研修を実施することはあるが、現在は、経営を安定させるための体制整備が中心で、職員が研修を受講できる機会が少ないこともあり、今後は、定期的に研修を実施するなど、職員の育成やスキルアップが図られることも期待される。
		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に取り組んでいる。	○	実務での気づきや必要な知識についてその場でアドバイスを行っている。	/	/	/	
		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。	○	出来る限り働きやすい環境の整備に努めている。	/	/	/	
		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)	×	外部交流の機会を作れていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	個別に声をかけ話を聞く機会を設けてストレスの軽減を図っている。	/	◎	○	
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たうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	社内研修にて学機会を設け具体的な内容の理解に努めている。	/	/	/	虐待防止などの勉強会を実施し、職員はベッド柵を使用した拘束のほか、不適切な言動などの防止を理解している。また、職員は意識した支援をするように心がけている。さらに、不適切な言動が見られた場合には、管理者に報告するとともに、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。
		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。	○	ミーティングや日々のケアの中で話し合い改善している。	/	/	/	
		c	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。	○	日頃から職員の様子を良くみており声掛けしている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束にあたる行為を理解し身体拘束を行わない方針で業務にあたっている。	/	/	/	/
		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。	○	研修時や日々の業務の中で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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。	○	入居時に身体拘束をしないことを説明している。家族から要望があった場合は話し合いをする。	/	/	/	

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
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含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	×	学ぶ機会を設けていないため職員全員が理解できていない。				
		b	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。	△	対象となる方がいれば行う。				
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。	△	対応のマニュアルは作成しているが内容の周知は不十分である。				
		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。	△	緊急時の対応については研修を行っているが実践的な訓練はできていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット報告書や事故報告書を共有し原因を探り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。	○	利用者の状況から起こりうるリスクや危険性について話し合い事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	対応マニュアルは作成しているが内容の周知は不十分である。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	苦情があった場合は速やかに対応する。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	△	苦情があった場合はよく説明をし検討方法を考えていく。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	利用者には普段の日常会話から意見や要望を聞き取るように取り組んでいる。来所時に意見や要望を聞き取るようにしている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞いている。家族からは、来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くよう努め、出された意見から運営への反映を検討している。また、スタッフ会や日々の業務の中で、管理者は職員から意見や提案を聞くことが多く、誕生日会などの行事の提案が出され、可能な限り提案を受け入れて対応をしている。時には、外国人の職員の言葉の理解に対して、他の職員から不満が出されることがあるものの、管理者が間に入り、利用者の視点に立った支援を実施できるようにフォローをしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約当初のみでの情報提供である。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	法人代表者は定期的に来所し職員の要望や提案を聞くように努めている。				
		d	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。	△	職員個別の気づきや意見を取り入れ利用者本位の支援を実践できるように努めている。			○	
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。	×	外部評価以外では行っていない。				現在の法人に経営が移管されてから、今回が初めての外部評価の受審で、管理者を中心に、自己評価を作成している。運営推進会議を活用して、サービスの評価結果を報告するとともに、スタッフ会を活用して、職員に評価結果を伝えて、目標達成に向けて取り組むことを予定している。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議等を活用して、家族にサービス評価の意義や目的を説明したり、評価結果を伝えて意見をもらったり、モニターの協力を呼びかけるなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	目標達成に向けて事業所全体で取り組んでいく予定。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議でも報告を行い意見交換を行う予定。	×	◎	○	
		d	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。	×	事業所内の取り組み成果は確認できていない。				

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
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)	△	対応マニュアルは作成しているが内容の周知は不十分である。	/	/	/	事業所として、災害対応マニュアルを作成し、定期的に避難訓練を実施している。水や食料などの備蓄品を用意し、定期的に点検をしている。今後は、少しずつ地域との協力支援体制や連携が図られていくことを期待したい。利用者家族等アンケート結果から、災害の備えに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、運営推進会議への参加を広く呼びかけて、災害をテーマに取り上げて話し合いをしたり、会議に合わせて避難訓練を実施したり、事業所内に訓練の様子の写真を掲示するなど、家族に理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	△	訓練は行っているが様々な時間帯の想定は行えていない。	/	/	/	
		c	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。	○	消火設備点検は定期的を実施。非常食・備品類の点検も定期的に実施している。	/	/	/	
		d	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。	△	火災になった場合は地元の消防団は駆け付けてくれるようになっているが具体的な支援体制は確保出来ていない。	×	○	△	
		e	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)	×	共同訓練には参加できていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	行えていない。	/	/	/	現在の法人に経営が移管されてから、地域イベントやボランティア活動等の地域活動に協働することまではできていない。また、地区の老人クラブに声をかけ、交流を図れるよう努めている。管理者は、事業所の広いグラウンドや広場を活用して、地域住民の憩いの場にも利用してもらうことを検討している。市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携してことも期待される。
		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。	×	行えていない。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	行えていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	行えていない。	/	/	/	
		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)	×	出来ていない。	/	/	△	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!  
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!  
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 3 月 18 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890600434
事業所名	グループホームあんど
(ユニット名)	はごいた
記入者(管理者)	
氏名	村上 祐子
自己評価作成日	令和 6 年 3 月 1 日



(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 のんびり、ゆったり、笑顔で生活できるようにお手伝いします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 壬生川地区の周桑農道沿いに立地する事業所は、周辺に田畑が広がり、山々の景色を眺められるなど、利用者は四季の移ろいを感じることができる。令和5年4月から、県内で幅広くグループホームや高齢者施設などを展開している現在の法人に経営が移管されている。事業所の敷地内にはグラウンドがあるほか、桜の木も植えられ、春には花見を楽しむことができる。建物はL字型の構造で、キッチンスペースを挟んで、利用者はユニット間を行き来できるようになっている。また、趣味のカラオケを楽しんだり、大正琴を弾いてもらったりするなど、利用者が生き生きとした楽しみのある生活を送れるように、創意工夫をした支援を心がけている。さらに、明るく開放的な雰囲気のリビングで、利用者は新聞を読んだり、体操やレクリエーションをしたりするなど、思い思いにやりたいことをしながら過ごすこともできる。管理者は、外国人の職員を含めた人材の育成や定着に取り組むとともに、広々とゆったりとした恵まれた環境を活かしながら、「利用者が終の棲家として選んでもらえるような事業所にしていきたい」と考えている。</p>
--	---------------------------------	---

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。	○	家族との連携を密にとり、本にの話をゆっくり傾聴し把握に努めている。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者に関わりながら、思いや意向を把握に努めるとともに、スタッフ会を活用して、一人ひとりの思いや希望などを職員間で話し合うようにしている。アセスメントシートなどの記録に不十分が見受けられる。今後は、利用者の発言のほか、根底にある思いや希望などを記録に残すことで、利用者の障がいや負担軽減になることも考えられ、把握した情報を活かしながら、より良いサービスの提供に繋げていくことも期待される。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人の表情やしぐさから意見を出し合っている。	/	/	/	
		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。	○	電話や来所時に日頃の様子を伝え、話し合っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	申し送りノートや日誌で確認できるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	多くの職員の意見を聞くようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	一人ひとりの生活歴等を記録した情報を共有し、本人・家族にも確認している。	/	/	○	入居時に、職員は家族等と面談を行い、これまでに利用していたサービス内容や生活歴などを聞き、アセスメントシートや利用者情報シートにまとめて記載し、職員間で情報を共有している。また、日々の生活の中で、利用者から情報を聞くほか、家族や関係者から、生活を送る上で大切にしていることや習慣、癖などの情報収集を行い、より利用者の理解を深めながら、視点に立った支援に繋げていくことも期待される。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	本人が出来る事や出来そうな事を話し合い、残存能力を生かせるように努めている。	/	/	/	
		c	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に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	介護記録、排泄、水分表への記録や申し送り等にて把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	スタッフ会や日頃の申し送り等にて検討している。	/	/	○	日頃から、介護支援専門員を中心に、利用者から意見や意向を聞き、家族と密に情報共有を図るとともに、職員から情報収集をしている。また、家族の来訪時に合わせて、カンファレンスを開催し、課題解決やより良いサービス提供に向けて話し合いをしている。
		b	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の把握に努めている。	○	職員の意見をもとに課題の把握に努めている。	/	/	/	
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。	○	本人の思いを大切に内容になっている。	/	/	/	事前に、利用者や家族から情報を聞くほか、職員から情報収集を行い、把握した情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、介護支援専門員を中心に介護計画を作成している。利用者や家族等から出された意見を反映するよう努めている。中には、認知症の進行により、食事の際に、集中できなくなった利用者もおり、可能な限り自分で食べてもらうための工夫を話し合い、目標やサービス内容に取り入れるなど、利用者の状態に応じた計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族や本人がどう過ごしてほしいのか、どう願っているのかの意見を求めたうえで作成している。	/	○	/	
		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。	○	自己発言できない方に対しても、日頃の様子をみてどのように対応したら本人の為になるのか話し合いプランにしている。	/	/	/	
		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。	△	家族以外の地域の人の協力体制等が盛り込まれた内容ではない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	定期的にスタッフ会で話し合い、共有している。	/	/	/	○ 介護計画の作成や内容の変更時には、職員に周知を図るとともに、計画が綴じられた利用者の個別ファイルがスタッフルームに置かれ、職員はいつでも確認できるようになっている。サービス内容の実施の有無のチェックや介護記録の不十分が見受けられるため、今後は、計画に沿ったサービスの実施が確認しやすいような様式や記載方法を工夫したり、利用者の発した言葉や普段と違った言動、職員の気づきなどに絞って記録を残したり、統一感のある記録が残せるように勉強会を実施するなど、工夫された取り組みをしていくことも期待される。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に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。	○	細かいモニタリング記録により確認でき、支援につなげることが出来ている。	/	/	/		△
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。	○	介護保険の更新月及び、6ヶ月に1回見直しを行っている。状態変化に応じて見直しを行っている。	/	/	/	○ 介護計画は、基本的に6か月に1回見直しをしている。月1回モニタリングを実施し、利用者の現状を把握するとともに、スタッフ会の中で、情報を共有している。また、利用者の大きな状態の変化のほか、介護度の区分変更や介護保険証の期間に応じて、随時計画の見直しをしている。見直しの際には、家族に現状を伝えて意見をもらうとともに、医師などの関係者から指示やアドバイスをもらい、現状に即した新たな計画を作成している。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	モニタリングを実施し確認を行っている。	/	/	/		○
		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。	○	身体状況、持病の悪化があった場合は、家族に説明し医師に対応助言をもらっている。それに応じてプラン考えている。	/	/	/		○
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。	○	何か変化があった場合は、その都度申し送りや日々の業務の中で話し合っている。	/	/	/	○ 毎月第3火曜日に、スタッフ会を開催し、多くの職員が参加できるようにしている。会議では、利用者一人ひとりの情報をまとめた情報課題整理総括表を活用して、利用者の課題解決に向けた話し合いや情報共有をしている。また、会議に参加できない職員には、議事録や申し送りのノートで確認してもらい、情報を共有している。さらに、検討内容や検討に至る経緯が不明瞭な会議録の内容が見受けられたため、職員の考えや気づきを共有するためにも、より詳細な会議録を残していくことも期待される。	
		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。	○	スタッフ会、日々の業務の中でも、さまざまな意見が言いやすい雰囲気になっている。	/	/	/		○
		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、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月第3火曜日15:30からスタッフ会を行っている。参加できない職員にもスタッフルームで確認できるように資料をおいている。	/	/	/		○
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	連絡ノートがあり出勤時に目を通すようにしている。またメモにのて残すこともある。必要に応じた資料もスタッフルームに置いている。	◎	/	/	○ 伝達内容や重要性などの用途を使い分けた申し送りノートと業務日誌を活用して、職員間で情報共有を行い、確実な情報共有に繋げている。	
(2) 日々の支援										
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。	○	一人ひとりに合った声掛けにて努力を行っている。	/	/	/	○ 入浴の有無やレクリエーションの参加など、日常生活の様々な場面で、職員は利用者に対し声をかけ、自己決定してもらえるよう支援している。認知症の進行により、意思を言い表すことが難しい利用者には、表情やしぐさなどを観察し、思いをくみ取るように努めている。中には、二者択一に絞って分かりやすく選択肢を提示し、可能な限り、自分で選んでもらえるようにしている。また、生き生きとした生活が送れるように、好きなカラオケを歌ってもらったり、食事が好きな利用者と一緒に、料理をしたりするなどの支援も行われている。	
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	本人が決定できるようゆくりと丁寧に声掛けしている。	/	/	/		○
		c	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)	○	基本施設の日課はあるが、本人の生活習慣を把握し、本人のペースに合わせた支援を行っている。	/	/	/		○
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(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。	○	笑顔が引き出せるような声掛けを行っている。	/	/	/		○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	分かりやすい言葉で声かけを行い、本人の表情や仕草を観察し思いを知るようにしている。	/	/	/		○
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。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	本人の立場に立った声かけや態度を心掛けている。	○	○	○	○ 人権や尊厳、プライバシーなどを学び、職員は利用者の自尊心を傷つけないように、意識した対応に努めている。時には、強い口調で話す職員も見られ、管理者等は該当職員に確認の上で、注意喚起をしている。また、日中にも各居室の入り口の扉を閉められるなど、職員は居室を利用者のプライバシーのある専用の場所と理解し、居室への入室時に、必ずノックや声かけを行い、了承を得てから入室をしている。訪問調査日には、周囲に気を配りながら、さりげなく利用者をトイレへの移動を促す職員の様子を見ることができた。	
		b	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。	○	ドアやカーテンで仕切り、羞恥心や不安のないよう配慮しながら支援を行っている。	/	/	/		○
		c	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。	○	本人の居室に入る時はノックし声掛けして本人の了解を得てから入るようにしている。	/	/	/		○
		d	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。	◎	職員の勉強会にて個人情報やプライバシーの保護については理解し守れている。	/	/	/		○

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けて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。	○	利用者から教えてもらったり、協力を得られたりした時は、感謝の気持ちを伝え良い関係を心がけている。	/	/	/	各ユニットの利用者の状態は違うものの、職員は利用者の性格や関係性を把握し、一緒に生活を送る視点で関わりを持ちながら、言い争いなどのトラブルが起こらないように注意を払うとともに、配席などの考慮をしている。また、利用者の個性を尊重し、思いや意図の確認をしながら、居場所を選択してもらうとともに、孤立しないような対応をしている。さらに、会話が弾みにくい場合には、職員が間に入り、会話などの仲介をしている。加えて、洗濯物たたみを利用者同士で協力し合うなど、支え合いや助け合う場面も見られる。
		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。	○	利用者同士が声かけあったり、助け合っている姿を見る事があり、色々な場面でも助け合えるように取り組んでいる。	/	/	/	
		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う場面をつくる等)。	○	座席の位置やユニットについて、孤立したり、トラブルにならないよう、利用者同士が良い関係性が持てるよう、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不安や支障を生じさせないようにしている。	○	ゆっくりと丁寧に説明し、落ち着きを取り戻せるような声掛けを行っている。	/	/	/	
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や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人との会話の中で知るところはあるが、十分には把握できていない。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が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たりなど、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。	△	面会や外出については、コロナ禍で難しくなっている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、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、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	×	家族と外出する方もおられるが数名。気分転換に職員と一緒に庭に出る程度で頻度は少ない。	×	×	○	事業所の敷地内には広いグラウンドや広場があり、日頃から屋外に出て、散歩や外気浴を行うなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。事業所に車両はあるものの、乗車人数や運転できる職員に限りがあり、ドライブなどに出かける機会は少なくなっている。今後、管理者は利用者の希望に応じて、個別の外出や買い物などを支援していくことを検討している。利用者家族等・地域アンケート結果から、外出支援に対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、定期的に外出行事を行うなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。中には、家族の協力を得て、外出する利用者もいる。
		b	家族、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。	×	家族以外の方との外出は、感染対策の為出来ない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	職員間で申し送りや話し合いと通して、利用者の心理状態や行動把握をしケアできている。	/	/	/	職員は、利用者のできることや得意なことを把握し、状態に応じて、洗濯物たたみや下膳を手伝ってもらうなど、身体機能の維持や向上を図れるよう支援している。また、職員は手や口を出さず、できることは自分でしてもらい、見守りや待つ介護の実践に努めるとともに、できない部分のサポートをしている。さらに、レクリエーションの際に、できないと決めつけることなく、様々な状態の利用者に幅広く参加してもらい、一緒にしたり、状況に応じて、職員が手助けをしたりするなどの取り組みが行われている。
		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・向上を図れるよう取り組んでいる。	○	認知症の勉強会をしており、利用者の機能に合った対応を話し合い実践している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	その時々で声掛け対応をしている。いつも同じ状態ではないことも理解している。	◎	/	○	
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。	△	大正琴をされていた方は、家族に持って来てもらい、皆様の前で演奏されることありました。全員とまでは行っていません。	/	/	/	一人ひとりの利用者には、趣味や好きなことをしてもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。趣味のカラオケを楽しんだり、職員が手を添えながら大正琴を弾いてもらったりするなど、利用者が生き生きとした楽しみのある生活を送れるように、創意工夫をした支援を心がけている。訪問調査日には、大正琴の伴奏に合わせて、利用者が楽しそうに歌を歌う様子を見ることができた。
		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、ホームの内外で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。	○	カラオケで、唄うのが好きな方、聴くのが好きな方などを理解し、楽しみごとを作る取り組みをしている。壁面作りは利用者で協力し作品作りをしている。	○	◎	◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	その方の好みを把握している。				食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、周囲に気を配りながらそっと声をかけて、居室に誘導して着替えてもらうなどの対応をしている。定期的に、訪問美容の来訪があり、重度の利用者にも意向を確認しながら、本人らしさが保てるように整髪や整容を整えている。中には、美容師の資格を持つ家族もおり、散髪に連れて行ってくださることもある。また、利用者自身で衣類を管理できない場合には、家族に確認の上で、事業所で預かり、管理をすることもある。
		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。	○	施設内でカットする時は、本人の希望をたずねている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が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。	○	自己決定が出来ていた頃に好んでいたものを把握しており、その時の気持ちになって支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	クリスマスなどの行事の時は、化粧をしたりおしゃれを楽しんでいる。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人が嫌な思いをしないように対応している。常に気を配りカパーしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	施設内でする方が殆どである。				
		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。	○	なるべく本人らしい服装や髪型になるように支援している。				
		17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の意味や大切さは十分理解している。		
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。	×	食材選びの外出は行けてない。季節のイベント行事・誕生日会等では利用者と一緒に作って食べるが普段は出来ない。			○			
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。	×	利用者と共に買い物に行けてない。後片づけやテーブル拭き等は出来る方に手伝っているが、ほとんどの方が出来ない。						
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。	○	利用者の好きな物・苦手な物・アレルギーは把握している。						
e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	△	朝食は手作りしているが昼食・夕食は業者の献立で決まっている。月2回ほど昼食は手作りしている。			○			
f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者の嚥下状態・身体状況・病気等は把握しておりその方に合った食事形態で提供している。変化があったり食べ方により変更することもある。						
g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	施設にある食器をその方の状態によって使いやすいものを提供している。			○			
h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	職員は一緒に食べていないが食事時にた必ず見守り・声掛け・介助を行いさりげなくサポートしている。			○			
i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	ホール内キッチンで調理をしており匂いや配膳の様子をみて頂いたりして雰囲気味わって頂いている。		◎	○			
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。	○	その方の栄養状態や健康状態を把握しておりその方に応じた食事や水分摂取量が確保できるようにしている。						
k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	その方が食べやすいような食事形態にしている。定期的に水分補給状態によっては時間も変えたり好きな食べ物や飲み物を提供している。						
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	配食サービスを使用しており朝食や行事食は調理しているが栄養士のアドバイスを受けていない。			○			
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。	○	常に新鮮で安全な食材を使用し衛生管理に努めている。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	理解しており食後の口腔ケアがきちんとできるように声掛け・介助している。				月1回、日本歯科医師協会より、口腔ケアの方法や注意点などの助言をもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。また、口腔ケアの方法などの資料はファイルに綴じられ、職員間で共有をしている。毎食後に、職員は声をかけ、各居室にある洗面台で、利用者は口腔ケアを実施し、必要に応じて、見守りや介助をしている。自分で歯磨きができる利用者を含めて、磨き残しがないかなどの全ての利用者の口腔内の状況を確認し、状態を把握することができている。今後は、歯科医や歯科衛生士による訪問を受け入れていくことを予定している。	
		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。	○	一人一人の義歯の状態や口腔内のことは把握している。			◎		
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	日本歯科医師協会より助言を頂き口腔ケアの方法やその他の注意事項を学び・実践している。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自立している方でも磨き残しが無いか確認している。					
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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、歯科医の受診等)	○	毎食後口腔ケアの声掛け見守り行き必要な方は介助行う。口腔内・歯ブラシチェック行っている。			○		
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	理解し排泄の自立に向けて支援している。				事業所では、基本的に、利用者がトイレで排泄できるよう支援している。中には、夜間のみ、ポータブルトイレを使用したり、おむつを着用したりする利用者もいる。利用者の排泄状況や状態に応じて、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、適切な用品が使用できるよう努めている。また、軟便剤や下剤を服用する利用者も多いが、乳酸菌飲料を飲んでもらったり、散歩や体操を取り入れたりするなど、可能な限り、利用者による自然な排泄が促せるような工夫をしている。	
		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。	○	理解し便秘予防に努めている。					
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	記録を通して把握し共有している。					
		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。	○	個々の状態によりパットの種類を考へるべくトイレで排泄できるように支援している。			◎		○
		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。	○	運動量や水分量や内服など職員間だけでなく医師や看護師にも相談している。					
		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。	○	排泄パターンに応じて声掛けや誘導を行っている。訴え時等の随時の対応行っている。					
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	排泄に対しての不安がないよう日中・夜間状態によってパットの種類を変更している。変更・使用時は本人・家族に相談している。					
		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)を適時使い分けしている。	○	一人ひとりに合わせ本人の希望も聞きながら昼夜も検討し使用している。					
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分補給時に乳酸菌飲料を飲んで頂いたり体操・マッサージで自然排便を促している。					
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	希望に添いたいが無理な時もある。本人の体調に配慮しながら入浴行っている。			◎	○	事業所の浴室に一般浴槽が設置され、またぐ動作や座位の確保が可能な場合には、湯船に浸かれるよう支援している。また、シャワーチェアが用意され、浴槽に浸かることの難しい利用者には、シャワー浴を行うなど、清潔保持に努めている。さらに、週2〜3回程度、利用者は入浴することができる。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いをすることなく、日時を変えて声かけをするなどの対応を行い、気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。
		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。	○	本人のペースやこだわりを配慮して入浴していただくよう努めている。					
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来ることは見守り、出来ない部分を支援している。転倒・体調には注意している。					
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	嫌がる方には無理せず時間や日付をずらして気分が変わるようにしている。					
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタルチェックをし健康状態を確認している。入浴前後に異常がないか確認している。					

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
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。	○	睡眠パターンをおおよそ把握している。	/	/	/	不眠が続き、医師に相談の上で、半数程度の利用者が眠剤を服用しているものの、ゆたんぼを使用してもらったり、足浴を実施したりするなどの工夫を行い、夜間に利用者が安眠してもらえるよう支援している。日中眠たい利用者には、無理に起きてもらうことなく、眠ってもらうようにしている。時には、夜間に寝間着に更衣することができず、普段着のまま眠ってしまう利用者もいる。今後は、一人ひとりの利用者の睡眠状況を確認するとともに、職員間で話し合い、より良い睡眠を促していくことも期待される。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の過ごし方を申送りで共有し原因を考え過ごし方を話し合っている。	/	/	/	
		c	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。	○	医師に相談を行いながら日中の過ごし方を話し合い共有している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の体調や希望に合わせて休息や臥床の時間を設けている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望時に対応や支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	出来ることはして頂き出来ない所は支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があれば対応を行っている。	/	/	/	
		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。	○	届いた手紙や葉書は本人にお渡しいつでも読めるように居室にて保管している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族に電話かけてくださるようお願いしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	ほぼ全員の方が自己管理は難しく家族より預かっている。	/	/	/	
		b	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。	△	家族と外出される方は買い物ができるがそうでない方の外出は難しく行けてない。	/	/	/	
		c	「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。	△	家族と外出した際に希望の希望の物を買ってくる方はいるがそうでない方は家族にお願いし買って頂いている。	/	/	/	
		d	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。	○	自己管理をされている方がいないため都度家族に許可を取るようにしている。	/	/	/	
		e	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)。	○	管理方法については家族に説明し定期的に預かり金帳のコピーとレシート等を送付している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	必要に応じて臨機応変に対応できるようにしている。	◎	/	○	感染対策で、外出などの制限は設けられているが、利用者や家族から出された要望には、可能な限り対応をしている。利用者から運転免許証の返納の希望が出され、職員と一緒に返納手続きに出かけたり、冠婚葬祭に出席してもらったりするなどの支援も行われている。
<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		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。	△	感染症対策のため入りを制限している。	◎	◎	◎	農道沿いに立地する事業所は、大きな看板が設置され、来訪者に分かりやすくなっている。玄関前には掲示板を設置し、事業所や地域の情報を発信している。また、ベンチが置かれ、利用者や来訪者は座ってくつろげるようなど、立ち寄りやすい雰囲気が感じられる。



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		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に季節の飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えにされていない等。)	○	共有スペースに季節にあった飾りつけをし利用者作品を展示している。	◎	◎	◎	明るい共用空間の清掃は行き届き、職員が季節の花を活けるなど、快適な空間となっている。壁には、書道やスクラッチアートの作品が飾られ、家庭的な雰囲気を感じる。開放的で広々としたリビングの天井にある天窓から、明るい採光が入るほか、直接出ることのできるテラスも設置され、洗濯物を干すスペースとしても活用されている。また、小上がりの畳コーナーも設置され、利用者同士で会話をしながら、くつろぐ様子も見られた。		
		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。	○	毎日掃除・換気をしており汚れがある時はその都度対応している。					○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に合った飾り物をして、利用者と一緒に飾りつけをしている。						○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	ホールで思い思いに過ごされたり居室で好きなように過ごされたり出来るようにしている。						
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	自宅で愛用している物や家族の写真を飾るなどしている。	◎		○	居室には洗面台やクローゼット、家具調のベッドが備え付けられている。利用者の状態に合わせて、介護用の電動ベッドに変更して使用することもある。また、利用者は馴染みの物を持ち込むことができ、家族から送られたハガキや写真、手作りの記念新聞を飾るなど、居心地の良い空間づくりができるよう支援している。		
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、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。	○	居室に表札を付け自宅が分かるようにしている。トイレには張り紙を貼る場所が分かるようにしている。				居室やトイレの場所が分かりやすいように、縦書きと横書きで氏名を表記するとともに、トイレに張り紙をするなどの工夫が行われている。中には、他の利用者の居室に間違えて入室する利用者もあり、職員は誘導するなどの対応をするほか、分かりやすい場所にある居室に変更することもある。		
		b	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)	△	個々の居室には馴染みの物を置いている方もいるが共有スペースには必要時に出している。						
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)の入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(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)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	理解している。	◎	◎	◎	職員は鍵をかけることで、より利用者が不穏になるなどの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの入り口に施錠はしておらず、夜間のみ防犯のために玄関の施錠をしている。居室も、内側から施錠することができ、中には施錠をしている利用者もいるが、夜間などに安全確認ができるように、外から開錠できるようになっている。また、外出願望の強い利用者には無理強いをすることなく、職員が寄り添って話を聞くなど、気持ちを落ち着かせてもらえよう対応をしている。		
		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。	○	家族には安全管理に努めていることを理解してもらっている。						
<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。	○	個別ファイルで管理している。						
		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。	○	送りノートや介護記録にて周知している。						
		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。	○	気になることがあれば主治医に電話や往診対応をお願いしている。						
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	○	入居時に希望される医療機関を確認し対応している。入居後も状態に応じて家族や本人の意向を確認し対応している。	◎					
		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。	○	本人及び家族の意向に沿って適切な医療を受けられるよう医療との連携を取り支援している。						
		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。	○	受診の結果報告は家族に伝え情報を共有している。						

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
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。	○	その都度情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院中にも病院の看護師や相談員と連絡を取り情報交換を行っている。				
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。	○	その都度情報提供を行っている。				
		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。	○	連絡可能な体制作りが出来ている。				
		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。	○	状態変化に応じた支援体制が出来ておりささいな体調変化でも報告や相談している。				
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、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	服薬情報を個人ファイルにて確認できるようにしており変化があれば記録し報告している。				
		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。	○	服薬時には名前・日付・朝・昼・夕の確認を2人で行い服薬したかも確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日常的に副作用に注意しており変化があれば主治医に相談している。				
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。	○	入居前状態変化時に終末期についての意向確認を行っている。				事業所では、「重度化した場合における(看取り)指針」を整備し、入居時に、家族等に対応できることなどを説明している。現在は、職員の勤務体制のほか、教育等が不十分のために、看取り支援は行われていない。今後、管理者は看取りの研修を実施したり、医療機関との連携を強化したりするなど、利用者や家族の要望に応じて、看取り支援が実施できる体制整備を予定している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	本人の状態によって主治医や家族と方針を共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々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。	○	職員から聞き取りを行い、いつでも連絡可能な体制にしている。				
		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。	○	契約書の文面に記載し必要には再度説明を行っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	連携を図りながら支援していく体制を整えている。				
		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)	○	終末期の利用者家族の心情の理解に努めている。				
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。	○	社内研修により感染予防について学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを準備しており職員がいつでも手に取れるようにしている。				
		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、随時対応している。	○	テレビやインターネットで情報を入手している。				
		d	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。	○	情報収集を行いマスク着用・手洗い・消毒の徹底しており感染流行時には面会の制限をお願いしています。				

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人を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。	○	面会時や日々の連絡で現状を伝え本人のために協力してもらっている。	/	/	/	事業所便りの発行まではできていないものの、利用者ごとに事業所での生活の様子が分かるように、家族には便りに写真を添えて送付している。コロナ禍や感染対策が続き、家族が参加できる行事の開催は実施できておらず、今後、管理者は家族を招いて花見などの行事を行うことを予定している。また、管理者は、「事業所の運営体制をより整備していくことで、様々な発信をしたり、家族や地域との交流や協力を得られるようにしていきたい」などと考えている。感染対策が続いたこともあり、利用者家族アンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職などが十分に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の異動等を報告したり、運営推進会議録等の中で、事業所の出来事や職員の入退職などを報告したりするなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	家族と外出・外泊される方や面会は行っているがなかなかホームでの活動に家族が参加できるきかいははない。	x	/	○	
		c	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内容を把握して、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)	○	定期的に施設内での行事での様子や生活の様子の写真を送っている。	/	◎	/	
		d	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)	○	より良い関係が築いていけるように努めている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	x	十分な報告は出来ていない。	/	x	/	
		f	利用者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。	○	入所時にリスクについての説明をし状態の変化があった時はその都度説明している。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	来訪時は家族と話す機会を持つようにしている。	/	/	○	
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。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	重要事項説明書の中に記載しており説明してサインをもらっている。	/	/	/	
		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。	○	退去される時は家族の希望に沿う形での退去となっている。	/	/	/	
<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、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。	△	2ヶ月に一回の運営推進会議にて理解をえているが十分ではない。	/	◎	/	令和5年4月から、現在の法人に経営が移管されて以降、地域行事等の参加協力まではできていない。事業所周辺の散歩時に、近隣住民と挨拶を交わしたり、野菜の差し入れをもらったりするなどの交流をしている。今後は、自治会や民生委員、市担当者、地域包括支援センターなどの協力を得ながら、地域との繋がりがりやネットワークを広げるための工夫が行われることも期待される。
		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)	△	近所の方と挨拶したり隣の畑の方から野菜のおすそ分けを頂くこともある。地域の行事には参加できていない。	/	○	△	
		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」。	x	地域の人との関りは少ない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	今は出来ていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	x	近所の方と挨拶していで気軽に立ち寄ってもらうことは出来ていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	x	今は出来ていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、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)。	x	今は出来ていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	ほぼ地域の方や家族の参加があり感染流行時以外は利用者の参加もお願いしている。	×	/	○	利用者や家族、町内会長、民生委員、市担当者などの参加を得て、集合形式の運営推進会議を開催している。家族の参加が少なく、一部の家族の参加に留まっているため、今後は、全ての家族に開催案内や会議録を送付したり、運営推進会議の意義や目的を説明したりするなど、家族の理解を得るための周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。また、会議では事業所の取り組みを報告するほか、認知症ケアの発信していくなどの工夫した内容としていくことも期待される。
		b	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(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)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	評価終了後は報告する予定。	/	◎	○	
		c	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。	×	あまり配慮・工夫出来ていない。	/	/	◎	
<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。	○	理念を念頭に置いて日々の業務に取り組んでいる。	/	/	/	/
		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。	×	現状伝えれていない。	×	◎	/	
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。	×	ほとんど法人内外の研修受けられていないのが現状です。	/	/	/	日頃から、管理者は職員とこまめにコミュニケーションを図るなど、職員は風通しが良く、相談しやすいと感じている。定期的な個別面談までは実施していないものの、必要に応じて、管理者は職員からゆっくりと話を聞く機会を設けて、就業状況や意向などを把握するように努めている。また、法人・事業所として、職員が働きやすい職場環境づくりにも取り組んでおり、希望休や有給休暇等の取得を促すなど、職員同士の良好な関係が築かれている。事業所内で研修を実施することはあるが、現在は、経営を安定させるための体制整備が中心で、職員が研修を受講できる機会が少ないこともあり、今後は、定期的に研修を実施するなど、職員の育成やスキルアップが図られることも期待される。
		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に取り組んでいる。	○	実務での気づきや必要な知識についてその場でアドバイスを行っている。	/	/	/	
		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。	○	出来る限り働きやすい環境の整備に努めている。	/	/	/	
		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)	×	外部交流の機会を作れていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	個別に声をかけ話を聞く機会を設けてストレスの軽減を図っている。	/	◎	○	
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たうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	社内研修にて学機会を設け具体的な内容の理解に努めている。	/	/	/	虐待防止などの勉強会を実施し、職員はベッド柵を使用した拘束のほか、不適切な言動などの防止を理解している。また、職員は意識した支援をするように心がけている。さらに、不適切な言動が見られた場合には、管理者に報告するとともに、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。
		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。	○	ミーティングや日々のケアの中で話し合い改善している。	/	/	/	
		c	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。	○	日頃から職員の様子を良くみており声掛けしている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束にあたる行為を理解し身体拘束を行わない方針で業務にあたっている。	/	/	/	/
		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。	○	研修時や日々の業務の中で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、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。	○	入居時に身体拘束をしないことを説明している。家族から要望があった場合は話し合いをする。	/	/	/	

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
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含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	×	学ぶ機会を設けていないため職員全員が理解できていない。				
		b	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。	△	対象となる方がいれば行う。				
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。	△	対応のマニュアルは作成しているが内容の周知は不十分である。				
		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。	△	緊急時の対応については研修を行っているが、実践的な訓練はできていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット報告書や事故報告書を共有し原因を探り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。	○	利用者の状況から起こりうるリスクや危険性について話し合い事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	対応マニュアルは作成しているが内容の周知は不十分である。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	苦情があった場合は速やかに対応する。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	△	苦情があった場合はよく説明をし検討方法を考えていく。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	利用者には普段の日常会話から意見や要望を聞き取るように取り組んでいる。来所時に意見や要望を聞き取るようにしている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞いている。家族からは、来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くよう努め、出された意見から運営への反映を検討している。また、スタッフ会や日々の業務の中で、管理者は職員から意見や提案を聞くことが多く、誕生日会などの行事の提案が出され、可能な限り提案を受け入れて対応をしている。時には、外国人の職員の言葉の理解に対して、他の職員から不満が出されることがあるものの、管理者が間に入り、利用者の視点に立った支援を実施できるようにフォローをしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約当初のみでの情報提供である。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	法人代表者は定期的に来所し職員の要望や提案を聞くように努めている。				
		d	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。	△	職員個別の気づきや意見を取り入れ利用者本位の支援を実践できるように努めている。			○	
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。	×	外部評価以外では行っていない。				現在の法人に経営が移管されてから、今回が初めての外部評価の受審で、管理者を中心に、自己評価を作成している。運営推進会議を活用して、サービスの評価結果を報告するとともに、スタッフ会を活用して、職員に評価結果を伝えて、目標達成に向けて取り組むことを予定している。利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取り組みに対して、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議等を活用して、家族にサービス評価の意義や目的を説明したり、評価結果を伝えて意見をもらったり、モニターの協力を呼びかけるなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	目標達成に向けて事業所全体で取り組んでいく予定。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議でも報告を行い、意見交換を行う予定。	×	◎	○	
		d	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。	×	事業所内の取り組み成果は確認できていない。				

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
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)	△	対応マニュアルは作成しているが内容の周知は不十分である。	/	/	/	事業所として、災害対応マニュアルを作成し、定期的に避難訓練を実施している。水や食料などの備蓄品を用意し、定期的に点検をしている。今後は、少しずつ地域との協力支援体制や連携が図られていくことを期待したい。利用者家族等アンケート結果から、災害の備えに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、運営推進会議への参加を広く呼びかけて、災害をテーマに取り上げて話し合いをしたり、会議に合わせて避難訓練を実施したり、事業所内に訓練の様子の写真を掲示するなど、家族に理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	△	訓練は行っているが様々な時間帯の想定は行えていない。	/	/	/	
		c	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。	○	消火設備点検は定期的を実施。非常食・備品類の点検も定期的に実施している。	/	/	/	
		d	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。	△	火災になった場合は地元の消防団は駆け付けてくれるようになっているが、具体的な支援体制は確保できていない。	×	○	△	
		e	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)	×	共同訓練には参加できていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	行えていない。	/	/	/	現在の法人に経営が移管されてから、地域イベントやボランティア活動等の地域活動に協働することまではできていない。また、地区の老人クラブに声をかけ、交流を図れるよう努めている。管理者は、事業所の広いグラウンドや広場を活用して、地域住民の憩いの場にも利用してもらうことを検討している。市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携してことも期待される。
		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。	×	行えていない。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	行えていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	行えていない。	/	/	/	
		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)	×	出来ていない。	/	/	△	