

(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 12 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) 7名	(依頼数) 9名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890100427
事業所名 (ユニット名)	グループホームゆうかの里 ユニット一階
記入者(管理者) 氏名	南 寛鉦
自己評価作成日	令和 6 年 2 月 27 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 「仁」 私達は、思いやりと慈しみの心を持って、皆様のお手伝いをいたします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. 利用者が楽しみにしている食事づくりについて、誕生日や季節行事ごとに皆で話し合っ、手作りのメニューを作って提供するようにした。その結果、利用者から「楽しみだとか久しぶりに美味しかった」など評価された。 2. 入浴を楽しめる個々の支援について、利用者ごとの好みの温度や入浴方法、入浴日時の変更をしながら入浴を支援した。その結果、「気持ちよかった」などの笑顔が見られた。 3. 新型コロナウイルス感染が減少傾向になり、運営推進会が対面開催となった。関係者から直接助言を得ながら、より良い介護サービスの提供を目指し、今後も継続して努力したい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 幹線道路から入った住宅街の中にある事業所は、近隣に公園や田畑があるなど、ゆったりと過ごせるような閑静な環境となっている。日頃から、天気の良い日には公園まで散歩に出かけて、予讃線を通る電車の通過を眺めている。また、食事は業者の食材の宅配サービスを利用しているものの、イベントや誕生日の際に、宅配を止めて、利用者の好みのメニューの提供をしている。定期的に研修を実施したり、職員間で話し合ったりするなど、虐待や不適切なケアの防止に取り組んでいる。さらに、感染対策が徐々に緩和され、制限は設けられているものの、家族との事業所内での面会や外出も可能になるとともに、少しずつボランティアや神輿の来訪が再開されるなど、地域との交流を図れるようになり、利用者や家族に喜ばれている。</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
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
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。	○	入所時及び普段の生活において家族や本人から要望を聞き、日々の支援の中においても本人から直接・間接に要望を伺っている。	○	/	○	
		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。	○	意思疎通が困難な利用者や言葉数の少ない利用者については、本人の立場に立つて必要な支援や意向等を検討し、本人に最善の利益及び必要と思われる支援を行う。	/	/	/	日々の支援の中で、職員と利用者が1対1になれる居室や入浴の場面で、時間をかけてコミュニケーションを図り、思いや要望を把握しよう努めている。意思疎通の難しい利用者には、表情やしぐさから思いをくみ取るように努めるとともに、電話連絡時や来訪時を活用して、家族から意向を確認するようにしている。
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	入所時や面会、電話等において、また入所前本人の様子についても本人や家族から本人の希望を把握できるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	ホーム日誌や個別の介護記録に、本人の思いを記録し、職員同士で情報共有している。	/	/	/	
		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。	○	職員個人の判断が偏らないように話し合いながら、職員間で情報共有している。特に、職員の一時的な考えでケアすることのないよう、その人らしさをいかにせるよう、本人本位の支援に努めている。	/	/	/	
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。	○	在宅時の居宅支援事業所、病院の地域連携室担当者とも連携し、入所時に本人の思い出の品の持参等を行っている。これまでの暮らしや本人の思いを尊重したケアとなるよう、入所時に家族等からの聞き取りを行い、普段の生活の中でも利用者本人から話を聞いている。	/	/	○	可能な限り、入居前に、管理者等は自宅等を訪問して家族と面談を行い、生活歴やこだわりなどの聞き取りをしている。また、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所からの紹介で入居に繋がるケースが多く、担当の介護支援専門員から情報の聞き取りをしている。病院から入居する場合には、地域連携室のソーシャルワーカーからサマリーなどの情報を提供してもらうことができている。把握した情報は、フェイスシートやアセスメントシートに記載し、職員間で情報の共有をしている。
		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。	○	日々の利用者の様子を観察し、入所時に在宅や病院での生活歴や既往歴を把握しながら現状把握に努めている。フェイスシート(アセスメントシート)を活用し、本人の現状把握に努めている。また、日々の様子を観察し、状態の変化についても把握している。	/	/	/	
		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)	○	日々の様子はホーム日誌と個別の介護記録に詳しく記録し、情報共有している。	/	/	/	
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。	○	本人の話を聞き取りながら、日々の観察で本人が何を求めているかという視点で職員間のカンファレンスを行い、性格や生活歴、趣味や健康状態等を考慮した上で、可能な限り本人目線に必要な支援ができるよう検討している。	/	/	○	アセスメント情報のほか、事前に把握した情報をもとに、職員会議やカンファレンスを活用して、職員間で利用者本人の視点を大切にしながら支援が行われるように、課題などの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。	○	普段の様子に加え、健康面、医療・介護の必要性、本人・家族等の意向を把握し、課題の抽出に努めている。なお家族からの聞き取りや職員会議を通じ、ケアプランで課題を明確にしている。	/	/	/	
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。	○	本人の思いや意向が過ごしやすい暮らしの為に、反映された介護計画になっている。	/	/	/	
		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。	○	本人、家族、医療関係機関から様々な情報を得て、本人の過ごしやすい介護計画に反映している。	×	/	○	介護計画の作成時や更新時には、必ず利用者や家族から意見や要望を聞き、カンファレンスの中で話し合い、管理者や計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。また、利用者から出された意見を反映した計画となるように努めている。さらに、計画の作成後には、来訪時や電話連絡時を活用して、計画作成担当者から家族に丁寧な説明を行い、納得を得るようになっている。感染対策が続き、家族の来訪できる機会が少なかったこともあり、利用者家族等アンケート結果から、十分な計画の説明や話し合いができていないことが窺えるため、理解が得られるように、カンファレンスへの参画を呼びかけたり、説明の上で意見をもらったりするなどの取り組みが行われることも期待される。
		c	重度の利用者に対して、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。	○	その人の精神・身体状況に合わせて、その人らしい生活ができるよう支援している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族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、医療機関、近所の地域住民の方に協力を得られよう計画になっている。	/	/	/	

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
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。	○	各利用者ごとに特徴を生かして作成されたケアプランの為、個性を活かしたサービスを提供できるよう、職員全員がプランの内容を把握してサービスを提供している。	/	/	/	作成した介護計画は職員間で回覧を行い、確認後に職員は押印やサインをするようになっている。また、計画のサービス内容などが記載された5段階のチェックシートを活用して、チェックや日々の記録を残すことにより、計画に沿ったサービス内容の実施の有無などを確認できるように工夫をしている。さらに、管理者の指導もあり、職員は利用者の発した言葉や普段と違った様子などを個別具体的に記載することができている。
		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。	○	支援内容はホーム日誌や個別の介護記録に記録し、なお毎日できた具合を評価している。介護計画の実践状況や新たな課題の把握等を行い、必要に応じたケアができるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	介護計画の期間ごとに長期・短期計画を立て、具体的な支援内容の見直しを行っている。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回を基本に見直しをしている。入居後間もない場合には、利用者の様子や状態を観察しながら、短時間で計画の見直しをすることもある。また、毎月モニタリングを行い、全ての利用者の現状を確認している。さらに、骨折等の大きな状態の変化が生じた場合には、家族に連絡をするとともに、関係者で話し合い、現状に即した介護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。	○	日々のモニタリングをしながら、随時ミーティングや毎月職員会議を行い、現状確認している。	/	/	/	
		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。	○	心身状況や環境に変化が生じた場合は、その都度カンファレンスを行い、家族と相談し、計画を見直している。	/	/	/	
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。	○	定期的に月1回の職員会議と、緊急時にはその都度ケア会議を行い、検討している。	/	/	/	月1回職員会議を開催して、職員間で情報共有や意見交換をするともに、定期的にカンファレンスを実施し、課題解決等に向けて話し合いをしている。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、勤務状況を考慮した上で、事前に開催日時を決めて周知をしている。また、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。さらに、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらい、情報共有を図っている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ち等を率直に話し合い、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。	○	課題解決のための話し合いの場を設け、多くの意見が出るよう随時ミーティングを行っている。	/	/	/	
		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。	○	定期的に月1回職員会議を行っている。コロナ感染は減少傾向にあるが、感染拡大の予防を図りながら、多くの職員が参加できるように調整している。	/	/	/	
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)	○	介護記録を用いて職員間の情報共有を行うと共に、重要な情報は記録、口頭での申し送り、回覧を行うことで、確実な情報共有ができるよう努めている。	○	/	/	ホーム日誌や連絡ノートを活用して、日々朝夕の申し送りを実施している。また、重要事項は記録に残すほか、管理者等は口頭で伝達をしている。さらに、出勤時等に、ホーム日誌などで申し送り事項の確認を行い、確認後に職員はサインや押印を残し、情報の伝達漏れがないようにしている。
(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。	○	毎日本人の意向を聞き取り、希望に沿うような支援を行っている。	/	/	/	洗濯物干しやたみ、食器洗い、入浴の有無など、生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者に自己決定してもらえるよう支援している。また、手芸や短歌、俳句、塗り絵など、一人ひとりの利用者に好きなことをしてもらえるよう支援することで、生き生きとした言動や表情が引き出すことができるように努めている。さらに、月に数回ドッグセラピーの来訪があり、利用者は楽しみにしている。
		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)	○	利用者が選択できる環境をつくり、自己決定できるような内容の会話や声掛けを行っている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	共同生活のルールを考慮しつつ、利用者の能力に応じ、それぞれの生活のリズムに合わせた支援をしている。	/	/	/	
		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。	○	その人の能力や性格に応じた声掛けを行い、楽しんでいただける支援やレクリエーションを行っている。	/	/	/	
		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。	○	日々の行動をよく観察し、丁寧に声掛けを行いながら表情や行動のちょっとした変化を注意深く観察して支援に繋げている。	/	/	/	
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。(人前であからさまな介護や誘導の声をかけないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	研修会や職員会議を通じ、利用者の尊厳を意識して勉強会を行っている。その人の尊厳が守られるように一人一人に敬意を払い、プライバシーに配慮した支援を行っている。	○	○	○	職員会議や研修の中で、職員は人権や尊厳などを学ぶことができている。利用者の気持ちを尊重することを大切に考え、基本的に職員は敬語で話しかけているが、利用者の希望に応じて、少し砕けた声かけや話し方をすることもある。また、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認識し、入室時に、事前にノックや声をかけしてから入室するとともに、「ありがとうございます」などと声をかけてから退室することができている。居室の不在時にも、事前に職員は利用者用に件を伝えて、了承を得た上で入室をしている。
		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。	○	トイレの声掛け時は小声で行う等、プライバシーに配慮して介助している。	/	/	/	
		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。	○	居室に入るときは、ノックや声掛けをしてから入るよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	プライバシーが守られ、個人情報の扱いには注意するよう、入社時の誓約書などで心がけている。研修を通してプライバシー保護、個人情報保護について理解し、利用者情報が外部に漏れないよう努めている。	/	/	/	

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
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、利用者によって支えられていたり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	可能な範囲で家事等の手伝いをしてもらい、その都度、感謝の念を伝えている。また、季節行事では干し柿作りや梅シロップ作り、野菜の植え付けなどは、昔の経験を踏まえ、利用者が職員に教えながら取り組んでいる。				利用者の性格や関係性を把握し、職員は考慮して配席を決めている。トラブルが発生した場合には、職員が利用者の間に入り、話を聞くなどの対応をしているが、時には、どうしても折り合いがつかず、頻回な言い合いなどの大きなトラブルに繋がることもあり、利用者や家族に説明した上で、ユニットを変更したり、系列のグループホームに転居してもらったりすることもある。中には、世話好きな利用者もあり、散歩やレクリエーションの際に、声をかけてくれたり、言い合いなどのトラブルが発生しそうな場合には、「落ち着いて」と声をかけながら、仲を取り持ってくれたり、下膳を手伝うなど、助け合いや支え合う場面も多く見られ、職員は助けられることもある。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士で助け合いながら生活することで、生きがいを見出すことができることを理解している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)	○	利用者同士が仲良く過ごせるよう、生活環境を工夫している。トラブルにならないよう、各利用者の話をよく聞いている。活動的利用者には、ラジオ体操の音頭を取る行動を勧めたり、活動の場を提供し、自信感をつけながら助け合いを引き出すように支援している。(
		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。	○	言い争いやトラブルの時は、お互いの話をよく聞き、お互いが納得いくような声掛けをし、生活環境を調整して支障がないようにしている。				
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。	○	入所時に人間関係について家族や関係者に聞き取りをしたり、本人に聞いたりして人間関係の把握に努めている。				
		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いた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	故郷を見る為に田舎へ出かけたり、家族が面会の記念写真を撮ったり等の支援を行っている。面会以外の方法として、手紙や電話を通じて連絡が取れるよう支援している。				
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)	○	利用者の体調を見ながら、天気の良い日は散歩や日光浴を行ったり、玄関前のプランター栽培に参加してもらうなど支援をしている。	○	△	○	感染対策が続き、外出に制限が設けられていたが、徐々に緩和され、職員は希望する外出や買い物などの同行支援をするほか、家族との外出も可能となっている。天気のいい日には、近隣にある公園まで、車いすの利用者も一緒に、日課にしている散歩に出かけ、利用者が気分転換を図ることができている。公園から、予讃線を通過する電車を見ることができ、アンパンマン列車も通過するなど、利用者は楽しみにしている。また、屋外に出て、そめん流しやすいか割りなどのイベントやレクリエーションを開催するなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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。	○	地域の教会のボランティアが毎周来られ、外出同行や会話の相手役で協力支援を得ている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	研修会や職場内での勉強会を通じて、認知症について正しく理解するよう勉強会をしたり、研修参加を支援をしている。研修等を通じて認知症理解を深めている。また、普段の生活や性格、生活歴、病歴、職員の関わり方に対する反応等を把握し、本人にとって不利益になっている認知症症状が改善できるよう支援している。				事業所内に手すりのほか、歩行訓練用の器具が設置され、自主的に訓練をする利用者もいる。車いすや歩行器を使用していた利用者が、歩行訓練などをすることにより、手すりを使用しながら自力で歩けるようになった利用者もいる。また、利用者ができることやできそうなことを把握し、できることは自分でしてもらい、職員は手や口を出さず、見守りや待つ介護を心がけた支援に努めている。
		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。	○	研修会や職場内での勉強会を通じて、認知症について正しく理解するよう努めている。利用者の身体状況や認知機能に応じ、機能訓練、口腔体操、ラジオ体操、散歩、レクリエーション活動や季節行事等を行い、身体を動かす機会を設け、機能の維持・向上が図れるよう努めている。				
		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)	○	利用者の能力を考慮しながら、自分の力でできるような環境づくりと、見守り支援をしている。過度な介助とならないよう、本人の力でできることとできないことを見極め、必要に応じた支援となるよう努めている。	○		○	
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。	○	日々の支援や会話の中で、その人の能力や特性、どうすれば楽しみ事ができるかを把握している。一人一人の個性に応じた役割や楽しみが見いだせるよう、生活歴や普段の会話、家族等からの聞き取りを通じて把握するよう努めている。				利用者の希望などに応じて、食器洗いや洗濯物たたみなど、できる範囲で役割を担ってもらえるよう支援している。以前役者をしていた利用者には、口腔体操やラジオ体操の際に、前に出て声を出しながら体操をしてもらったり、警備員をしていた利用者には、レクリエーションの際に、他の利用者に大きな声で呼びかけをもらったりするなど、一人ひとりに応じた出番や役割を担ってもらえるような支援にも努めている。
		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すように、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。	○	利用者の能力や身体状況に応じたレクリエーション支援や共同生活の役割づくりをしている。	○	△	○	

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、自己表現の一つと捉え、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。	○	その人の好みや個性、体型に合った身だしなみの支援をしている。	/	/	/	男性利用者に、電気シェーバーを渡してひげ剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどのフォローをしている。食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、さりげなく声をかけて、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。また、重度な利用者にも、毎朝着替えて、整容を整えてもらい、メリハリのある生活のほか、本人らしさが保てるよう支援している。
		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支援している。	○	その人の好みや個性、体型に合った髪型や服装の支援をしている。髪型は定期的な訪問散髪で整えている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスを等本人の気持ちにそって支援している。	○	利用者の意見を聞き取りながら、その人の気持ちに沿って身だしなみの支援をしている。	/	/	/	
		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めるよう支援している。	○	その人らしい服装ができるように、季節やその場面に合った服を着ていただくよう支援している。	/	/	/	
		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バしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人のプライドを考慮しながら、本人の気づかない整容の乱れは、職員がさりげなく整えている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人や家族の希望により、訪問散髪を利用したり、近所の理容店に行っている。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	利用者の身体状況に合わせて、本人らしい髪形や服装になるよう支援している。	/	/	○	
		h	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バしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人のプライドを考慮しながら、本人の気づかない整容の乱れは、職員がさりげなく整えている。	○	○	○	
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。	○	利用者の身体状況に応じた食事形態や食事方法を検討し、適切な支援を行っている。食事の準備にはじまり、食事の盛り付け、味付け、食べる時の雰囲気などに留意し、楽しみのある食事提供となるよう留意している。また、食事が利用者の健康と生活を支える重要なものであることを、職員	/	/	/	配食サービスを利用し、委託した業者から食材が届けられ、利用者に食器洗いや下膳などを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。業者の栄養士がカロリー計算を行い、栄養バランスの取れた献立を作成している。また、業者に利用者の好みを伝えることができるほか、イベントの際には、業者の配食を止めて、職員が調理し、利用者の好みの食事を提供している。誕生日には、職員がデコレーションケーキを手づくりして提供し、利用者に喜ばれている。現在、アレルギーのある利用者はいないが、事前に、把握をしている。食器類は、入居時に使い慣れた物を持ち込んで使用してもらい、破損した場合には家族に相談し、使いやすい物を購入してもらっている。感染対策もあり、食事の際には見守りやサポートを行い、利用者それぞれ時間帯に、用意した食事を摂っている。さらに、重度な利用者にも、食事の時間にはリビングに出て過ごしてもらい、一緒に食事を摂ることで、楽しんでもらえるような雰囲気づくりをしている。
		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。	○	調理は職員が中心に行い、利用者の能力を考慮しながら手伝いをお願いしている。	/	/	○	
		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。	○	利用者の達成感につながるよう、利用者の能力を考慮しながら手伝いをお願いしている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	好き嫌いやアレルギーは入所時に聞き取りを行い、職員間で情報共有している。	/	/	/	
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	利用者の好みを考慮しながら、季節行事の際は、食事やおやつに季節を感じられる食材を使用している。また、日々の献立においても、アレルギーや食材の好みに配慮しながら提供している。	/	/	○	
		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、おいしい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)	○	嚥下能力等の身体状況に応じた食事形態や食事方法を検討し、その人に適切な支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	入所時に、使い慣れた食器を持参されている。また、施設備品も、利用者に適した物を提供している。	/	/	○	
		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。	○	誤嚥事故防止及び食事介助のため、利用者と共に食事を摂ることは難しいが、安全で楽しく食事ができるよう支援している。	/	/	○	
		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。	○	会話を通じて食事が楽しいものとなるよう、食材をお伝えしたり、食事の感想を伺いながら食事介助を行っている。	○	/	○	
		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。	○	食材は配食サービスを利用しており、献立や栄養バランス、カロリーについては高齢者に適したものととなっている。水分も、適切に摂取できるよう日誌等で確認している。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	摂取量を日々観察し、体調の変化に留意しながら実施している。また、必要に応じ主治医等にも相談し、健康管理を行っている。	/	/	/	
		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。	○	食材は配食サービスを利用しており、献立や栄養バランス、カロリーについては高齢者に適したものととなっている。	/	/	○	
		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。	○	調理用具は消毒し、食材は鮮度や賞味期限に留意し、食事提供を行っている。	/	/	/	

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
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。	○	口腔ケアに関する研修会や勉強会を通じ、職員間で情報共有している。口腔ケアが健康維持に重要であることは、理解できている。				定期的に、来訪する歯科医や歯科衛生士に指示やアドバイスをもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。食事前には口腔体操を実施するとともに、食後に職員は声をかけ、利用者は口腔内を実施している。また、職員は付き添いながら見守りや介助を行い、終了後に、磨き残しなどの口腔内の状況の確認をすることができている。さらに、異常が見られた場合には、家族に説明の上で、歯科診療に繋げている。
		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。	○	口腔ケアの際に、口腔内の観察を行っている。虫歯や義歯の不具合等があれば、訪問歯科に依頼し、適切な治療に繋げている。			○	
		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。	○	訪問歯科医から指導を受けながら、口腔ケアの知識を学んでいる。また、普段の口腔ケアにおいても、利用者一人一人の状態に応じた支援となるよう努めている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯洗浄剤などを活用して衛生的に使用できるよう支援している。				
		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に、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	自分でできる方には、自力で実施してもらっている。介助が必要な利用者については、職員が口腔ケアを行い、清潔保持ができるよう支援している。				
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。	○	紙パンツなどを使用している利用者については、できる限りトイレで排泄できるよう、トイレ誘導している。排泄の自立の大切さやオムツ・パッドの使用が利用者にも与えるダメージについて理解している。				事業所では、利用者がトイレで排泄できるよう支援している。利用者一人ひとりの排泄状況を記録に残して排泄パターンを把握し、職員はタイミングや様子を見ながら、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。また、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように、カンファレンスなどの中で話し合い、家族に相談の上で使用や変更をしている。
		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。	○	排便については、記録を通じて職員間で共有しており、自然排便を促しながら服薬支援する。身体機能の低下に加え、食事や水分摂取量、疾患、内服薬が便秘の原因になることを理解している。また、便秘が及ぼす影響についても理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	利用者ごとに排泄の記録をし、それを確認しながら排泄パターンを把握し、適宜、声掛けやトイレ誘導を行っている。				
		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。	○	利用者の身体状況を見ながら、職員会議やカンファレンス等を通じて排泄に関して話し合っている。本人の状況を見ながら、必要な支援方法の見直しを行っている。	◎		○	
		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。	○	職員会議やカンファレンス等を通じ、適切な排泄方法について話し合っている。				
		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。	○	利用者ごとに排泄の記録をし、職員間で共有し、早めに対応を行っている。				
		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。	○	本人や家族に確認しながら、その人に適切なものを使っている。				
		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。	○	各利用者の特徴に合わせて、紙パンツやオムツなどの排泄介助に努めている。				
		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)	○	各利用者の体調や持病に留意しながら、水分量を増やしたり、運動をするなどして、自然排便できるよう支援している。				
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)	○	入浴曜日は決まっているが、入る順番はその日の体調や利用者に確認しながら決めている。	○		○	週2回利用者は入浴することができる。利用者の負担になりすぎないように、入浴時間は10～15分程度と決めている。また、ゆず湯にしたり、希望の湯の温度にしたりするなど、利用者が少しでも入浴を楽しめるようにしている。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いすることなく、日にちや職員を変えて声をかけるなどの工夫を行い、気持ち良く入浴してもらえるような対応をしている。
		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。	○	リラックスして気分転換ができるように入浴支援を実施している。冬至には、ゆず湯にするなど、季節を感じながら楽しみのある入浴となるよう支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	利用者の身体状況を考慮しながら、協力動作をお願いし、安全な入浴支援を実施している。				
		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。	○	声掛けを工夫したり、時間を置いて別の職員が声掛けするなどして、スムーズに入浴できるよう支援している。				
		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。	○	入浴前はバイタルや体調、健康状態を確認している。入浴の際も、負担がかからないように個別に入浴時間を調整している。				

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。	○	日々の支援の中で、各利用者の睡眠パターンを把握している。				不眠が続く場合には、体調面を考慮して医師に相談し、服薬に繋がる利用者もいる。また、外気浴を取り入れたり、散歩をしたりするなど、日中の活動量を増やすことで、夜間に利用者が自然に安眠できるよう支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	安心して睡眠できる環境を整え、昼夜逆転にならないよう、日光浴や日中のレクを実施している。				
		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。	○	夜間に良眠できるように日中活動を支援している。必要に応じ、医師に服薬の相談をしている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	良い生活リズムになるよう留意しながら、休息や昼寝時間を確保している。一人一人の生活リズムを考慮しながら、休息する時間を設けている。昼夜逆転しないよう、休息時間も考慮している。				
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している。	○	本人の希望を聞きながら、手紙や電話で家族などと連絡が取れるよう支援している。				
		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。	○	本人の身体状況を踏まえ、本人の希望を聞きながら、手紙や電話で家族などと連絡が取れるよう支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族と楽しく電話ができるよう支援を実施している。プライバシー保護も考慮し、他利用者がいる前ではなく、居室でゆっくり話ができるよう配慮している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は本人に見せ、その時の表情などを家族に報告するなど、実施している。				
		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。	○	家族に電話依頼をしたり、こちらからも電話をかけて連絡が取りあえるよう支援している。				
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。	○	本人のほしいものを聞き取り、代理で買い物できるなど楽しさを提供している。本人がお金を所持することや使うことは大切であると理解している。一方で、紛失等のトラブルを考慮した上で、利用者・家族の責任の下で管理していただくよう依頼している。				
		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。	○	利用者から要望を聞き取り、職員と一緒に買い物に出かけたり、体調不良の場合は本人の要望を聞き、職員が買い物に行っている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	○	本人の身体状況や、家族と本人の意向を聞き取り、金銭トラブルにならないよう対応しながら、金銭所持する機会を設けている。				
		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。	○	入居時に家族や本人と相談し、金銭管理について話し合っている。				
		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)。	○	金銭管理については家族と相談し、金銭管理の必要がある利用者については、通帳と印鑑を分けて管理している。				
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。	○	各利用者の様々な事情を考慮し、可能な限りの対応を行っている。	○		○	コロナ禍や感染対策が続き、面会や外出などの制限が設けられていたものの、徐々に緩和され、利用者や家族から出された多様なニーズに、可能な範囲で対応をしている。利用者から「故郷を見に行きたい」という希望が出され、職員が同行支援をしたり、買い物に出かけたりするなどの対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関周りには、季節感のある草花を置き、親しみのある場所になるよう工夫している。	○	○	◎	道路に面した事業所は、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。玄関前に置かれたプランターには、チューリップの花や野菜が育てられている。また、玄関スペースには小物が置かれ、生花が活けられるなど、明るく来訪しやすそうな雰囲気づくりが行われている。

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
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、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。(天井や壁に子供向け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なっていない等。)	○	生活空間は、家庭的で季節感を感じられるものに変えながら、居心地の良い環境を整えられるよう努めている。	○	○	◎	リビングのテーブルには水仙などの花が活けられ、壁には利用者の塗り絵や季節の飾り付けが行われるなど、利用者は季節を感じる事ができる。また、リビングにはテレビやソファが置かれ、利用者は思い思いの事をしながら、ゆったりと過ごすことができる。さらに、1日5回程度の換気が行われ、毎日丁寧に拭き掃除をするなど、清潔な空間が保たれている。
		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。	○	快適な生活環境づくりのため、衛生管理や快適な空間が維持できるよう換気や消臭に努めている。	/	/	/	
		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。	○	家庭的な生活空間になるようになっている。また、利用者が安心安全に暮らせるような環境づくりにも努めている。 季節に応じた花を置いたり、掲示物や飾りなども季節を感じられるものになっている。日常的に利用者の好みに応じた音楽を流したり、空調や照度などにも配慮している。	/	/	/	
		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。	○	日々の生活や季節行事などを通じ、利用者間の交流ができるよう支援している。お互いが助け合い、声掛けしながら生活している。気の合う利用者同士で話せるよう、座席の配置を工夫している。居室で過ごす場合も、読書やラジオ鑑賞等しながらしずかに過ごせるよう配慮している。	/	/	/	
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。	○	自宅で使っていた馴染みのものを継続して使ってもらい、居心地よく生活できるよう支援している。	○	○	居室には、ベッドやタンス、エアコンが備え付けられている。利用者は、希望の物を持ち込むことができ、花を活けたり、家族の写真を飾ったりするなど、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。	
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。	○	利用者の能力や特徴を考慮し、自立して生きがいを感じられるように支援している。一人一人の身体状況、認知機能を理解し、事故や利用者間のトラブルなく安心、安全に生活できるよう工夫している。	/	/	○	トイレを「お手洗い」と分かりやすく表示をしたり、各居室に名札を掛けたりするなど、利用者が混乱をせずに、生活を送れるような工夫をしている。また、好みの雑誌や新聞などが置かれ、利用者が手に取れるようにしている。
		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)	○	馴染みの物や趣味の道具を、居室や共用空間に置いたり、普段から使えるように声掛けするなどして、意欲を持って生活できるよう支援している。	/	/	/	
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)の出入り口、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、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)	○	日中に施錠して利用者を囲い込むことで弊害が生じることを、職員も理解し、安全な生活が出来るよう支援している。外に出たい利用者については、職員と一緒に外出することで、気分転換を図っている。	◎	◎	◎	日中に事業所の玄関は施錠をしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。また、玄関扉には安全確保のためにセンサーが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りを分かりやすくしている。中には、外出願望の強い利用者もおり、職員と一緒に屋外に出て、事業所周辺を散歩するなどの対応をすることもある。
		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。	○	施錠については入所時に家族には適宜説明している。入所の際、日中は玄関を施錠しておらず、夜間は安全のため施錠している旨、利用者、家族には説明している。家族から日中施錠を欲しいとの依頼はないが、今後希望が出た際には、利用者の状況も踏まえ、適宜対応していく。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
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。	○	病歴は入所時に家族や関係機関から聞き取り、書面で記録している。職員がいつでも確認できるよう、個別ファイルにファイリングしている。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	体調の変化は日々の記録に残し、職員間で情報共有し、必要に応じて医療機関に繋げている。日々の様子を記録に残し、職員間で共有している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	利用者の健康面で気になる事は、訪問看護や定期受診時に、担当医師や看護師に相談している。また、必要に応じて適宜相談しており、適切な治療ができるよう本人、家族の意向も踏まえながら医療連携を取り、支援している。	/	/	/	
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に受診できるよう支援している。	○	受診する場合は利用者や家族に意向確認し、希望する医療機関での診療が受けられるよう支援している。	○	/	/	
		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。	○	適切な医療が受けられるよう、入所時に家族の協力について説明し、家族の協力を得ながら、訪問診療や入院時の支援体制を実施している。	/	/	/	
		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意見を聞き合っている。	○	受診時の結果は家族に報告し、職員間でも情報共有するよう実施している。通院方法や受診結果の共有方法等については、事前に家族や医療機関、可能ならば本人の意向も考慮して決定している。	/	/	/	

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。	○	入院の際には医療情報を共有し、利用者のための情報提供を実施している。入院時は、フェイスシートや普段の様子を書面、電話、対面等で情報提供を行い、安心して療養できるよう支援している。				
		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。	○	入院中にも医療機関と情報交換を行い、退院前にはカンファレンス参加・サマリー提供などの支援を関係機関と行っている。				
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。	○	医療面でわからない事は、主治医や訪問看護師に相談することで、必要な治療等について情報提供や必要な治療を受けている。				
		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。	○	訪問看護やかかりつけの病院に、気軽に相談できる体制ができています。				
		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。	○	日々の様子は記録に残し、職員間で情報共有し、利用者の体調の変化にすぐ対応できるよう努めている。				
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。	○	処方箋を確認しながら薬剤師とも相談し、用法用量を遵守している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬は、職員管理の下、声掛けて服薬することで、飲み忘れが無いように支援している。				
		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。	○	日々の様子観察を通じ、職員間で情報共有をしたり、ミーティングなどを通じて、薬の副作用について確認し、話し合っている。				
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。	○	重度化指針を作成し、入居時に同意をもらい、また終末期にも再度確認をもらい、医療連携して対応している。				事業所の「医療連携体制に係る指針」の中に、看取りに関する項目が設けられ、入居時に、家族等に説明をして同意を得ている。また、病院や訪問看護ステーションとの医療連携が図られ、希望する場合には、看取り支援を実施している。また、終末期には、家族や主治医等を交えて話し合い、方針を決定している。さらに、週1回訪問看護の来訪があり、利用者の状態を確認してもらい、適切な助言を受けている。利用者家族等アンケート結果から、重度化や終末期への支援に対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、入居時の説明のほか、利用者の状態の変化などに応じて、その都度説明して意向を確認するなど、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	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化した場合に対応については、協力医療機関や家族と話し合い、今後の方針について検討している。	x		○	
		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。	○	管理者として、利用者の現状を検討し、今の職員でできることを把握し、医療連携を図りながら、終末期の支援を実施している。				
		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。	○	家族には、グループホームでできること、できないことを説明した上で、終末期ケアの意向を検討している。その上で、施設でのケアを希望した際は、十分な説明を行い、同意を得て終末期の支援を実施している。				
		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。	○	家族とも常に連絡体制を取りながら、往診や訪問看護と連携し、対応・実施している。利用者が快適に生活できるよう、家族、医療機関等と連携を図りながら、今後の支援方針について検討や準備を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族から不安や悩みなどを聞いた際は、寄り添いながら可能な支援を行っている。				
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。	○	感染症対策の重要性を理解しており、研修においても感染症に関する学びを深めている。				
		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。	○	病院の感染症対策専門の看護師を招き、勉強会を実施しながら、現場での対応を勉強している。感染症拡大防止に備え、初動対応訓練を実施している。				
		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。	○	職員会議や研修等を通じ、感染症等に関する情報を入手し、職員で共有を行っている。日頃から意識して感染症に関する情報を入手するとともに、研修や勉強会、職員会を通じて情報共有している。				
		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。	○	手洗い、手指消毒、定期的な換気、衛生管理などを行い、感染症対策に努めている。				

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
II. 家族との支え合い									
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。	○	家族の気持ちを理解しながら、本人のうれしさや苦しさを分かち合えるよう、日頃関係作りを実施している。なお、受診同行や電話連絡、近況報告等を通じ、家族と共に利用者について理解し、利用者が安心安全に生活するための支援方法を検討している。	/	/	/	感染対策が続き、家族が参加できる行事や家族会の開催は自粛をしている。今後は、少しずつ家族が参加できる行事を再開していくことも期待される。感染対策も緩和され、事業所内での家族との面会が可能となっている。また、来訪時や電話連絡時に、利用者の近況を伝えるほか、SNSのLINEで写真や画像を送信するなど、連絡を取り合う家族もいる。さらに、請求書の送付に合わせて、月1回事業所便りを送付し、事業所の行事などを伝えている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上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、事業所便りや運営推進会議などを活用して、職員の異動や事業所の出来事を伝えたり、玄関スペースに顔写真付きで職員を紹介したりするなど、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	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)	○	個別で家族が利用者と一緒に病院受診を同行できるよう、病院で待ち合わせをしたり、ペットの写真提供に協力をしたりなどの支援を行っている。今後も、家族がホームの活動に参加できるような場や機会を増やしていきたい。	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)	○	面会時や電話に加え、毎月の近況報告や施設だより、運営推進会議資料を通じ、利用者の生活を伝えている。	○	/	○	
		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)	○	面会時や電話等を通じ、情報共有をすることで、家族理解に努めると共に、利用者支援についても共に検討している。今後も家族とのやりとりを継続しながら、良好な関係を維持するよう努める。	/	/	/	
		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)	○	毎月の近況報告や施設だより、電話連絡を行い、家族の理解促進に努めている。	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。	○	家族には入所時に、認知症や加齢によるリスク等について説明している。なお、介護支援計画作成時や近況報告、面会や電話の際、利用者が起こりうるリスクについて説明している。その上で、利用者が安全に生活するための対応策についても共に検討し、必要な支援に繋げている。	/	/	/	
		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)	○	家族が安心して気軽に声かけていただけるよう、日々連絡相談できる関係づくりを心かけて実施している。	/	/	○	
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)	○	入所時に、家族に契約書の内容を説明して理解を得ている。契約内容に改正や変更の事項がある時は、文書を送付し、電話での説明もし、同意を得ている。	/	/	/	
		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。	○	退居相談に応じ、本人や家族が望まれるところに転居できるよう、支援している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
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。	○	地域の人には開設時から地域とのつながりが持てるよう機会をつくっている。	/	○	/	法人・事業所として、町内会にまでは加入していないものの、地域清掃に参加協力をしたり、秋祭りの際に、神輿に参訪してもらったりするなど、少しでも地域と交流が図れるよう努めている。また、ボランティアの来訪もあり、歌を歌ってもらうことなどができている。事業所の横は小学生の通学路で、頻繁に挨拶を交わしている。さらに、今年2月に行われた愛媛マラソンの際に、利用者と一緒に沿道に出かけ、ランナーを応援をすることもできている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	近所の方への挨拶や、地域の民生委員や区長など地域関係者との連絡・挨拶して交流を図っている。	/	x	○	
		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」。	○	近所の方が気軽に挨拶をしてくれたり新聞古紙を持参したり、徘徊時の利用者と一緒に探したりするなど、理解者が「増えている」。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	運営推進会では、地域の方に立ち寄りいただき、利用者と会話していただいている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもつうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩時には近所の方が気軽に挨拶をしてくれる。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	公園清掃やお祭り等への参加の支援をしていただいている。クリスマスには教会の方が来訪され、讃美歌を歌ってくれたりしている。また、月に数回、ボランティアの方が来所し、歌や手遊びなどをして利用者と交流を図っている。	/	/	/	
		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)。	○	運営推進会議等を通じ、地域の方や地域包括、松山市に施設運営状況を説明し、理解を得ている。また、消防署にも訓練を通じ、施設の現状を理解してもらっている。	/	/	/	

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
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。	○	市役所、包括センター、地域の方等に参加していただいている。	×	/	△	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議は、利用者や地区社協、区長、民生委員、ボランティア、市担当者、地域包括支援センターなどの参加を得て開催をしている。全ての家族に開催案内を送付しているが、ほとんど参加が得られていない状況となっているため、参加を働きかけていくことも期待される。会議では、利用者の様子や事業所の出来事などを報告し、参加メンバーと意見交換を行い、アドバイスをもらうこともできている。
		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。	○	当施設の実施状況・取り組み状況を報告し、頂戴した様々な意見や提案は、サービス向上に活かせるよう努め、関係者に開催結果を報告している。	/	◎	○	
		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。	○	文書開催においても施設の活動状況が分かりやすくなるよう、資料内容を工夫している。地域の方や関係機関が出席しやすい時間になるよう配慮している。	/	/	△	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
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。	○	事業所理念を全職員が共有し、現場で反映できるよう、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。	○	運営推進会や施設便りなどを通じてわかりやすく伝えている。	×	×	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	本人の意向や会社からの勧めにより、対面・非対面の形で職員が研修を受けられる機会を提供している。	/	/	/	週3回程度、代表者の来訪があり、調理を手伝うほか、こまめに利用者や職員に声をかけ、コミュニケーションを図っている。職員は、代表者に意見を伝えやすく、相談に応じてもらうこともできている。また、年間の研修計画を立てて、定期的に研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。さらに、法人・事業所として、希望休や有給休暇の取得を促したり、気軽に職員の相談に応じたり、コンサートの観賞や社員旅行などの福利厚生に充実を促めるなど、働きやすく、風通しの良い職場環境づくりに取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	社内で定期的及び新人対象の研修として、虐待研修や身体拘束研修など、利用者処遇改善や介護技術向上に努めている。	/	/	/	
		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。	○	随時の面談や管理者からの聞き取りを行い、職員の賞と評価に反映している。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	職員全員が研修会に参加出来るよう調整し、外部研修等を通して意見交換やスキル向上に役に立てよう習得機会を提供している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	毎月の希望休や有休、介護休暇などが取れるようシフトを工夫し、リフレッシュできる機会を提供している。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、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。	○	研修を通じ、学ぶ機会を設けている。また、職員会議等においても、適宜説明し、虐待防止や不適切ケア防止に努めている。	/	/	○	年2回虐待防止などの研修を実施するとともに、職員会議の中で、ケアの振り返りや話し合いを行い、職員は虐待や不適切ケアの防止などを理解している。気になる言葉遣いなど、不適切な言動が見られた場合には、職員から管理者に報告を行い、該当職員に確認して個別に指導や注意喚起をするとともに、必要に応じて、反省点などの提出をもらっている。中には、耳の遠い利用者もあり、職員は大きな声を出さないように注意を払い、筆談やジェスチャーを活用して、やり取りや会話をするなどの配慮も行われている。
		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。	○	日々の申し送りに始まり、カンファレンスや職員会議等においても、利用者ケアについて話す機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	仕事の様子や職員個人の生活環境等を理解し、不安、悩み、疑問等に対して個別に相談できる体制を整えることで、適切な利用者ケアに当たることができるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束について正しく理解し、身体拘束をしないケアに向けて職員に働きかけている。また、やむを得ない場合の手順を遵守している。	/	/	/	/
		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。	○	研修や勉強会、職員会議や身体的拘束適正化検討委員会において、身体的拘束について学び、話し合う場を設けている。	/	/	/	
		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。	○	身体拘束の弊害を説明し、介護だけではなく、医療関係者からの説明の場を設け、家族の理解を図っている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解し、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。	○	外研修会等を通じ、権利擁護について理解している。任意後見や成年後見についての情報を提供し、利用者の相談に乗って申請を支援している。				
		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。	○	現在、後見人が必要な人や後見人が付いている利用者もいるため、連携しながら利用者支援に当たっている。				
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。	○	マニュアル作成し、連絡が速やかにできるよう、日々周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	初期対応ができるよう、日々対応能力を向上できるように努めている。なお、研修等を通じ、応急手当の方法や初動対応ができるよう努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット、インシデント、介護事故に分けて報告し、事故防止のための対策について検討しながら、利用者ケアに当たっている。				
		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。	○	個別の介護記録やカンファレンス等を通じ、利用者の身体状況の変化に応じた対応ができるよう、適宜話し合いながら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。	○	事例を紹介し、情報共有することで対応習得に努めている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情等があった場合は、真摯に受け止め、利用者及び家族が安心納得していただけるような対応に心掛けている。				
		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。	○	対策会議を通じて改善をし、利用者や家族との良い関係づくりに努める。				
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)	○	日々のケアの中で、利用者の要望等をうかがいながら支援している。相談窓口を設け、家族から連絡があった際には適宜対応している。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くようにしている。家族には、来訪時や電話連絡時等を活用して、職員は声をかけ、意見や要望を聞くよう努めている。玄関スペースには意見箱が設置され、入居時に苦情対応などの相談窓口があることを家族等に説明をしている。また、日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションを図るとともに、年4回個別面談を実施し、意見や提案などを聞くことができている。
		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。	○	重要事項説明書の記載事項を説明し、また相談窓口についても説明している。				
		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。	○	日々現場の様子を電話や対面で確認し、職員と対話する機会を設けている。				
		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。	○	一緒に現場で働きながら、一人一人の職員といつでも相談できる関係を築いている。また、その人らしい支援を検討している。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	皆で取り組み、話し合って自己評価を作成している。より良いサービス提供の為、評価を現場で活かせるよう、全職員が共有し、実践している。				外部評価の自己評価は、全ての職員で話し合い、管理者等が取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするとともに、職員間で目標達成に向けて取り組んでいる。書面の会議の開催が続いたこともあり、利用者家族等・地域アンケート結果から、サービス評価の取り組みに十分な理解を得られていないことが窺えるため、会議の中で、サービス評価の意義や目的を説明したり、評価結果を分かりやすく簡潔にまとめた報告を全ての家族に送付したり、目標達成の取り組み状況のモニターを呼びかけて、意見をもらうなど、理解が得られるような取り組みが行われることを期待したい。
		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。	○	評価後は、課題や目標達成に向け、事業所全体で共有し、取り組んでいる。				
		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。	○	評価の結果と計画は関係者に報告し、取り組んでいる。	×	×	△	
		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。	○	取り組みの成果を皆で確認し、課題を再確認して取り組む。				

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)	○	災害対策マニュアル作成し、訓練を行っている。マニュアルを作成し、職員全員に周知している。	/	/	/	<p>消防署員の立ち合いのもと、火災を想定した避難訓練を実施している。また、風水害などを想定した垂直避難訓練を実施している。訓練には、利用者も一緒に参加をしてもらい、実際の避難経路を使用した避難の経験をしている。今後は、地域の自主防災組織に呼びかけて、合同訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力をしたりするなど、少しずつ、災害発生時の地域との協力支援体制を築いていくことも期待される。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、事業所便りを利用して、避難訓練の様子を掲載したり、運営推進会議に合わせて避難訓練を実施して、家族等から意見をもらったり、来訪時に災害の備えの取り組みを周知するなど、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。</p>
		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。	○	火災や風水害などを想定した訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	○	備蓄品をわかるところに保管し、定期的に点検している。	/	/	/	
		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。	○	消防署の立ち合いのもとで、定期的に火災訓練を行っている。	x	△	△	
		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)	○	自施設での訓練は行っているが、姉妹事業所との共同訓練を行い、協力体制及びスキルの向上に努めている。	/	/	/	
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)	○	運営推進会を通じて、認知症ケアについての取り組みを報告している。	/	/	/	<p>事業所に相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。地域の大学のイベントに参加協力をするほか、ボランティアの受け入れにも協力をしている。また、市行政や地域包括支援センターと、平時から連携を図ることができている。今後は、地域包括支援センターなどの関係機関と、地域活動の協働が行われていくことも期待される。</p>
		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。	○	認知症ケアが必要な家族の問い合わせに対し、入所の有無にかかわらず、対面相談を含め、支援を行っている。	/	x	△	
		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)	○	ボランティア住民や教会関係者、利用者家族等との交流はあるが、地域の人に事業所の解放や活用には至っていない。今後は感染症の予防や対策をはかりながら、地域のケア拠点として役割を模索していきたい。	/	/	/	
		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。	○	ボランティアを受け入れ、介護人材の育成をしている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域の清掃活動への参加や大学祭への参加など、外部との交流機会を設けている。今後も、他の関係機関とも連携を多方面に模索しながら、様々な活動を行っていきたい。	/	/	○	

(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!!
 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 12 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) 7名	(依頼数) 9名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890100427
事業所名 (ユニット名)	グループホームゆうかの里 ユニット二階
記入者(管理者) 氏名	南 寛鉉
自己評価作成日	令和 6 年 2 月 27 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 「仁」。 私たちは、思いやりと慈しみの心を持って、皆様のお手伝いをいたします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. 利用者が楽しみにしている食事づくりについて、誕生日や季節行事ごとに皆で話し合っ、手作りのメニューを作って提供するようにした。その結果、利用者から「楽しみだとか久しぶりに美味しかった」など評価された。 2. 入浴の楽しめる個々の支援について、利用者ごとの好みや温度や入浴方法、入浴日時の変更をしながら入浴を支援した。その結果、「気持ちよかった」などの笑顔が見られた。 3. 新型コロナウイルス感染が減少傾向になり、運営推進会が対面開催となった。関係者からの助言を得ながら、より良い介護サービス提供し、今後も継続して報告して意見を集め、反映したい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 幹線道路から入った住宅街の中にある事業所は、近隣に公園や田畑があるなど、ゆったりと過ごせるような閑静な環境となっている。日頃から、天気の良い日には公園まで散歩に出かけて、予讃線走る電車の通過を眺めている。また、食事は業者の食材の宅配サービスを利用してはいるものの、イベントや誕生日の際に、宅配を止めて、利用者の好みのメニューの提供をしている。定期的に研修を実施したり、職員間で話し合ったりするなど、虐待や不適切なケアの防止に取り組んでいる。さらに、感染対策が徐々に緩和され、制限は設けられているものの、家族との事業所内での面会や外出も可能になるとともに、少しずつボランティアや神輿の来訪が再開されるなど、地域との交流を図れるようになり、利用者や家族に喜ばれている。</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
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
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。	○	入所時に家族から要望を聞き、日々の支援の中で本人から要望を聞いている。	○	/	○	日々の支援の中で、職員と利用者が1対1になれる居室や入浴の場面で、時間をかけてコミュニケーションを図り、思いや要望を把握するよう努めている。意思疎通の難しい利用者には、表情やしぐさから思いをくみ取るように努めるとともに、電話連絡時や来訪時を活用して、家族から意向を確認するようにしている。
		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。	○	本人の日々の様子を職員間での話し合い、ニーズを共有し、本人の考えや意向の把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	入所時や電話で家族から話を聞き、本人の趣味などについて教えてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	ホーム日誌や個別の介護記録に、本人の思いを記録し、職員同士で情報共有している。	/	/	/	
		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。	○	日々の支援の中で、職員個人の判断が偏らないように話し合いながら、職員間で情報共有している。	/	/	/	
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。	○	家族や友人、在宅時の居宅支援事業所、病院の地域連携室担当者から、入所に至るまでの生活歴の情報を頂いている。入所時には、本人の思い出の品を持参して頂いている。	/	/	○	可能な限り、入居前に、管理者等は自宅等を訪問して家族と面談を行い、生活歴やこだわりなどの聞き取りをしている。また、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所からの紹介で入居に繋がるケースが多く、担当の介護支援専門員から情報の聞き取りをしている。病院から入居する場合には、地域連携室のソーシャルワーカーからサマリーなどの情報を提供してもらうことができている。把握した情報は、フェイスシートやアセスメントシートに記載し、職員間で情報の共有をしている。
		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。	○	日々の利用者の様子を観察し、入所時に在宅や病院での生活歴や既往歴を聞き、本人の出来ることや可能性の把握を行っている。	/	/	/	
		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)	○	職員は、利用者一人ひとりの生活の流れを把握しているが、日々の様子は、ホーム日誌と個別の介護記録に詳しく記録し、情報共有している。	/	/	/	
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。	○	本人からの話しや様子を観察するとともに、本人の求めていることを本人目線で考えるように、カンファレンスを行っている。	/	/	○	アセスメント情報のほか、事前に把握した情報をもとに、職員会議やカンファレンスを活用して、職員間で利用者本人の視点を大切にしたい支援が行われるように、課題などの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。	○	家族からの聞き取りや職員会議を通じ、ケアプランで課題を明確にしている。	/	/	/	
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。	○	本人の思いや意向が反映された介護計画になっている。	/	/	/	介護計画の作成時や更新時には、必ず利用者や家族から意見や要望を聞き、カンファレンスの中で話し合い、管理者や計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。また、利用者から出された意見を反映した計画となるように努めている。さらに、計画の作成後には、来訪時や電話連絡時を活用して、計画作成担当者から家族に丁寧な説明を行い、納得を得るようになっている。感染対策が続き、家族の来訪できる機会が少なかったこともあり、利用者家族等アンケート結果から、十分な計画の説明や話し合いができていないことが窺えるため、理解が得られるように、カンファレンスへの参画を呼びかけたり、説明の上で意見をもらったりするなどの取り組みが行われることも期待される。
		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。	○	本人、家族、医療関係機関などからの様々な情報提供や、カンファレンスなどを行い、介護計画に反映している。	/	×	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	○	その人の精神・身体状況に合わせて、その人らしい生活ができるよう支援している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族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、医療機関、近所の地域住民の方に協力を得られよう計画になっている。	/	/	/	

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
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。	○	各利用者ごとにケアプランを閲覧して頂き、職員全員が内容を把握している。	/	/	/	作成した介護計画は職員間で閲覧を行い、確認後に職員は押印やサインをするようになっていた。また、計画のサービス内容などが記載された5段階のチェックシートを活用して、チェックや日々の記録を残すことにより、計画に沿ったサービス内容の実施の有無などを確認できるように工夫している。さらに、管理者の指導もあり、職員は利用者の発した言葉や普段と違った様子などを個別具体的に記載することができている。
		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。	○	支援内容はホーム日誌や個別の介護記録に記録し、状況確認を行っている。	/	/	/	
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。	○	介護計画の期間ごとに長期・短期計画を立て、具体的な支援内容の見直しを行っている。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回を基本に見直しをしている。入居後間もない場合には、利用者の様子や状態を観察しながら、短時間で計画の見直しをすることもある。また、毎月モニタリングを行い、全ての利用者の現状を確認している。さらに、骨折等の大きな状態の変化が生じた場合には、家族に連絡をするとともに、関係者で話し合い、現状に即した介護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。	○	毎月のモニタリングを行い、カンファレンスや毎月の職員会議を行い、現状確認している。	/	/	/	
		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。	○	心身状況や環境に変化が生じた場合は、その都度カンファレンスを行い、本人や家族と相談し、計画を見直ししている。	/	/	/	
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。	○	定期的月に1回の職員会議を行っているが、緊急時にはその都度カンファレンスを行い、話し合いを行っている。	/	/	/	月1回職員会議を開催して、職員間で情報共有や意見交換をするともに、定期的カンファレンスを実施し、課題解決等に向けて話し合いをしている。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、勤務状況を考慮した上で、事前に開催日時を決めて周知をしている。また、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。さらに、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらい、情報共有を図っている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	課題解決するための話し合いの場を設け、多くの意見が出るようにカンファレンスや職員会議を行っている。	/	/	/	
		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。	○	定期的月に1回職員会議を行っている。コロナ感染は減少傾向にあるが、感染拡大の予防を図りながら、多くの職員が参加できるように調整している。	/	/	/	
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)	○	日々の支援や特記事項の情報共有は申し送りや連絡ノートを利用し、重要な情報は閲覧している。	/	/	/	ホーム日誌や連絡ノートを活用して、日々朝夕の申し送りを実施している。また、重要事項は記録に残すほか、管理者等は口頭で伝達をしている。さらに、出勤時等に、ホーム日誌などで申し送り事項の確認を行い、確認後に職員はサインや押印を残し、情報の伝達漏れがないようにしている。
(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。	○	毎日本人の意向を聞き取り、希望に沿うように支援を行っている。本人が希望しないことは、無理に勧めないように支援している。	/	/	/	洗濯物干しやたみ、食器洗い、入浴の有無など、生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者に自己決定してもらえるよう支援している。また、手芸や短歌、俳句、塗り絵など、一人ひとりの利用者に好きなことをしてもらえるよう支援することで、生き生きとした言動や表情が引き出すことができるように努めている。さらに、月に数回ドッグセラピーの来訪があり、利用者は楽しみにしている。
		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)	○	利用者が選択できる環境をつくり、自己決定できるような内容の会話や声掛けを行っている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	共同生活のルールを考慮しつつ、利用者の能力に応じ、それぞれの生活のリズムに合わせた支援をしている。	/	/	/	
		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。	○	その人の能力や性格に応じた声掛けを行い、楽しんでいただける支援やレクリエーションを行っている。	/	/	/	
		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ができるよう支援している。	○	日々の行動をよく観察し、丁寧に声掛けを行いながら、表情や行動のちょっとした変化を注意深く観察して支援に繋げている。	/	/	/	
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。(人前であから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)	○	研修会や職員会議を通じ、利用者の尊厳を意識して勉強会を行っている。その人の尊厳が守られるように一人一人に敬意を払い、プライバシーに配慮した支援を行っている。	/	/	/	職員会議や研修の中で、職員は人権や尊厳などを学ぶことができている。利用者の気持ちを尊重することを大切に考え、基本的に職員は敬語で話しかけているが、利用者の希望に応じて、少し砕けた声かけや話し方をすることもある。また、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認識し、入室時に、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、「ありがとうございます」などと声をかけてから退室することができている。居室の不在時にも、事前に職員は利用者用に件を伝えて、了承を得た上で入室をしている。
		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。	○	トイレの声掛け時は小声で行う等、プライバシーに配慮して介助している。	/	/	/	
		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。	○	居室に入るときは、ノックや声掛けをしてから入室するよう気をつけている。	/	/	/	
		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。	○	プライバシーが守られよう、個人情報の扱いには注意するよう、心かけている。	/	/	/	

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、利用者に助けっ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。	○	お互いに協力しながら、作業を手伝っていただいたときは、「ありがとうございます」と感謝の気持ちを伝えていく。	/	/	/	利用者の性格や関係性を把握し、職員は考慮して配席を決めている。トラブルが発生した場合には、職員が利用者の間に入り、話を聞くなどの対応をしているが、時には、どうしても折り合いがつかず、頻回な言い合いなどの大きなトラブルに繋がることがあり、利用者や家族に説明した上で、ユニットを変更したり、系列のグループホームに転居してもらったりすることもある。中には、世話好きな利用者もあり、散歩やレクリエーションの際に、声をかけてくれたり、言い合いなどのトラブルが発生しそうな場合には、「落ち着いて」と声をかけながら、仲を取り持ってくれたり、下膳を手伝うなど、助け合いや支え合う場面も多く見られ、職員は助けられることもある。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士で助け合いながら生活することで、生きがいを見出すことができることを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)	○	利用者同士が仲良く過ごせるよう、生活環境を工夫している。トラブルにならないよう、各利用者の話をよく聞いている。孤立しがちな利用者には、自信感が持てるように、活動的な利用者へ声をかけなどを行って頂くようお願いし、世話役の役割をして頂いている。	/	/	/	
		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。	○	言い争いやトラブルの時は、お互いの話をよく聞き、お互いが納得いくような声掛けをし、生活環境を調整して支障がないようにしている。	/	/	/	
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。	◎	入所時には、本人、家族、友人、関係者の方に、今まで本人を支えてきてくれた人間関係などの聞き取りを行い、把握している。	/	/	/	
		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。	◎	コロナ感染予防をしながらの外出や、窓越しやパーテーションを利用した面会の支援を行っている。面会以外の方法として、手紙や電話を通じて連絡が取れるよう支援している。	/	/	/	
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)	◎	利用者の体調を見ながら、天気の良い日は散歩や日光浴を行っている。戸外に出たがらない利用者は、ペランダでの日光浴を行っている。行く時間帯は、利用者の希望を聞きながら決めている。散歩は、定番以外の場所、季節の花や植物を眺めたり、写真撮影を行い、固定化はしていない。	○	△	○	感染対策が続き、外出に制限が設けられていたが、徐々に緩和され、職員は希望する外出や買い物などの同行支援をするほか、家族との外出も可能となっている。天気のいい日には、近隣にある公園まで、車いすの利用者も一緒に、日課にしている散歩を見ることができ、アンパンマン列車も通過するなど、利用者は楽しみにしている。また、屋外に出て、そめん流しやすいか割りなどのイベントやレクリエーションを開催するなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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。	◎	地域のボランティアの方が毎週来られ、プランターの花や野菜植に参加して頂いている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	研修会や職場内での勉強会を通じて、認知症について正しく理解するよう勉強会を行ったり、研修会参加を行っている。	/	/	/	事業所内に手すりのほか、歩行訓練用の器具が設置され、自主的に訓練をする利用者もいる。車いすや歩行器を使用していた利用者が、歩行訓練などをすることにより、手すりを使用しながら自力で歩けるようになった利用者もいる。また、利用者ができることやできそうなことを把握し、できることは自分でしてもらい、職員は手や口を出さず、見守りや待つ介護を心がけた支援に努めている。
		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。	◎	研修会や職場内での勉強会を通じて、認知症について正しく理解するよう勉強会をしたり、研修会参加を行っている。定期的な職員会議では、個々の利用者の心身状況などについて、現状に対しての支援方法や解決方法を話し合い、その結果は職員間で共有している。	/	/	/	
		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)	◎	利用者の能力を考慮しながら、日々のお手伝いなど、自分でできる場合には、職員が手出しや口出しはせず、本人が時間をかけて行うように支援している。また、本人が最期までやり遂げられるように、環境作りや雰囲気作りを行っている。	○	/	○	
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。	◎	日々の支援や会話の中で、その人の能力や特性、好きなことを把握しながら、本人にとっての役割や楽しみを把握している。	/	/	/	利用者の希望などに応じて、食器洗いや洗濯物たたみなど、できる範囲で役割を担ってもらえるよう支援している。以前役者をしていた利用者にも、口腔体操やラジオ体操の際に、前に出て声を出しながら体操をしてもらったり、警備員をしていた利用者にも、レクリエーションの際に、他の利用者にも大きな声で呼びかけをしてもらったりするなど、一人ひとりに応じた出番や役割を担ってもらえるような支援にも努めている。
		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すように、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。	◎	利用者の能力や身体状況に応じて、生活での役割分担を決めている。例えば、食前のラジオ体操や口腔体操の声がけ、食事や洗い物の役割担当、レクリエーション活動参加や散歩の誘いのなどの役割づくりを行っている。	○	△	○	

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
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、自己表現の一つと捉え、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。	◎	その人の好みや個性、体型に合った身だしなみの支援をしている。無理に衣類を勧めることはせず、本人の好みで身だしなみを行っている。				男性利用者に、電気シェーバーを渡してひげ剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどのフォローをしている。食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、さりげなく声をかけて、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。また、重度な利用者にも、毎朝着替えて、整容を整えてもらい、メリハリのある生活のほか、本人らしさが保てるよう支援している。
		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支援している。	◎	各個人の好みや個性、体型に合った髪型や服装の支援をしている。髪型は定期的な訪問散髪で整えている。散髪が嫌いな利用者には、散髪を無理に勧めたりせず、ゴムなどで髪を結んだり本人なりに楽しんでいる。				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	◎	利用者の意見を聞き取りながら、その人の気持ちに沿って身だしなみの支援をしている。職員がお勧めのスタイルをアドバイスすることもある。				
		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めるよう支援している。	◎	季節や状況に合わせた洋服を選択できるように、また本人の好みのスタイルになるよう支援している。				
		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)	◎	本人のプライドを保つよう配慮しながら、本人が気づかない整容の乱れは、職員がさりげなく伝えたり、整えたりしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人や家族の希望により、訪問散髪を利用したり、近所の理容店に行っている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	利用者の身体状況に合わせて、本人の好みの髪形や服装になるよう支援している。			○	
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。	○	利用者の身体状況に応じた食事形態や食事方法をカンファレンスなどで検討し、適切な支援を行っている。				配食サービスを利用し、委託した業者から食材が届けられ、利用者に食器洗いや下膳などを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。業者の栄養士がカロリー計算を行い、栄養バランスの取れた献立を作成している。また、業者に利用者の好みを伝えることができるほか、イベントの際に、業者の配食を止めて、職員が調理し、利用者の好みの食事を提供している。誕生日には、職員がデコレーションケーキを手づくりして提供し、利用者には喜ばれている。現在、アレルギーのある利用者はいないが、事前に、把握をしている。食器類は、入居時に使い慣れた物を持ち込んで使用してもらい、破損した場合には家族に相談し、使いやすい物を購入してもらっている。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、利用者とは別々の時間帯に、用意した食事を摂っている。さらに、重度な利用者にも、食事の時間にはリビングに出て過ごしてもらい、一緒に食事を摂ることで、楽しんでもらえるような雰囲気づくりをしている。
		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。	○	季節の行事メニューを取り入れている。誕生日には、季節の果物の手作りケーキをおやつで提供している。手作りメニューでは、職員が買い物に行っている。配膳下膳と食器洗いは、できる利用者が毎回行っている。			○	
		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。	○	利用者の達成感につながるよう、利用者の能力を考慮しながらお手伝いをお願いしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	好き嫌いやアレルギーは入所時に聞き取りを行い、職員間で情報共有を行い、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。	○	利用者の好みを考慮しながら、季節行事の際は、食事やおやつに季節を感じられる旬の食材を使用している。また、日々の献立においても、アレルギーや食材の好みに配慮しながら提供している。			○	
		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、おいしい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)	○	嚥下能力等の身体状況に応じた食事形態や食事方法を検討し、その人に適切な支援を行っている。下痢などの体調不良時は、個別のお粥やゆづりなどの対応を行っている。				
		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。	○	入所時に、使い慣れた箸や食器を持参されている。また、施設備品も、利用者に適した物を提供している。			○	
		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。	○	誤嚥事故防止及び食事介助のため、利用者と共に食事を摂ることは難しいが、安全で楽しく食事ができるように支援している。			○	
		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。	○	会話を通じて食事が楽しいものとなるよう、食材をお伝えしたり、食事の感想を伺いながら食事介助を行っている。	○		○	
		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。	○	食材は配食サービスを利用して調理は職員が行っている。献立や栄養バランス、カロリーについては高齢者に適したものとなっており、水分量も適切に摂取できるよう、記録で確認している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	摂取量を日々観察し、体調の変化に留意しながら実施している。また、必要に応じ主治医や訪問看護師に相談し、健康管理を行っている。				
		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。	○	食材は配食サービスを利用して調理は職員が行っている。献立や栄養バランス、カロリーについては高齢者に適したものとなっているが、体調に応じての調理方法のアレンジなどを話し合っている。			○	
		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。	○	調理用具は定期的に消毒し、食材は鮮度や賞味期限に留意し、食事提供を行っている。				

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
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。	◎	口腔ケアに関する研修会や勉強会を通じ、職員間で情報共有している。口腔ケアが健康維持に重要であることは、理解できている。	/	/	/	定期的に、来訪する歯科医や歯科衛生士に指示やアドバイスをもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。食事前には口腔体操を実施するとともに、食後に職員は声をかけ、利用者は口腔内を実施している。また、職員は付き添いながら見守りや介助を行い、終了後に、磨き残しなどの口腔内の状況の確認をすることができている。さらに、異常が見られた場合には、家族に説明の上で、歯科診療に繋げている。
		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。	○	口腔ケアの際に、口腔内の観察を行っている。虫歯や義歯の不具合等があれば、訪問歯科に依頼し、適切な治療に繋げている。	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科医から指導を受けながら、口腔ケアの知識を学んでいる。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯洗浄剤などを活用して衛生的に使用できるよう支援している。	/	/	/	
		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に、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	自分でできる方には、自力で実施してもらっている。介助が必要な利用者については、職員が口腔ケアを行い、清潔保持ができるよう支援している。	/	/	○	
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。	○	紙パンツなどを使用している利用者については、できる限りトイレで排泄できるよう、トイレ誘導している。	/	/	/	事業所では、利用者がトイレで排泄できるよう支援している。利用者一人ひとりの排泄状況を記録に残して排泄パターンを把握し、職員はタイミングや様子を見ながら、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。また、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように、カンファレンスなどの中で話し合い、家族に相談の上で使用や変更をしている。
		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。	○	排便については、記録を通して職員間で共有しており、自然排便を促しながら服薬支援する。また排便状況を見ながら、便秘解消を図っている。	/	/	/	
		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)	○	利用者ごとに排泄の記録をし、それを確認しながら排泄パターンを把握し、適宜、声掛けやトイレ誘導を行っている。	/	/	/	
		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々の状態にあった支援を行っている。	○	利用者の身体状況を見ながら、職員会議やカンファレンス等を通じて排泄に関して話し合っている。本人の状況を見ながら、必要な支援方法の見直しを行っている。	◎	/	○	
		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。	○	職員会議やカンファレンス等を通じ、適切な排泄方法について話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者ごとに排泄の記録をし、職員間で共有し、早めに対応を行っている。	/	/	/	
		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。	○	本人や家族に確認しながら、その人に適切なものを使っている。基本的に、なるべく紙オムツに頼らないようにトイレ誘導を優先的に行っている。	/	/	/	
		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。	○	各利用者の特徴に合わせて、紙パンツやオムツなどの種類を使い分けしている。	/	/	/	
		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)	○	各利用者の体調や持病に留意しながら、水分量を増やしたり、運動をするなどして、自然排便できるよう支援している。	/	/	/	
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)	○	入浴曜日は決まっているが、利用者によっては、夕方に入浴することがある。入る順番はその日の体調や利用者によって確認しながら決めている。	/	/	○	週2回利用者は入浴することができる。利用者の負担になりすぎないように、入浴時間は10～15分程度と決めている。また、ゆず湯にしたり、希望の湯の温度にしたりするなど、利用者が少しでも入浴を楽しめるようにしている。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いすることなく、日にちや職員を変えて声をかけるなどの工夫を行い、気持ち良く入浴してもらえるような対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	リラックスして気分転換ができるように入浴支援を実施している。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	利用者の身体状況を考慮しながら、協力動作をお願いし、安全な入浴支援を実施している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	声掛けを工夫したり、時間を置いて別の職員が声掛けするなどして、スムーズに入浴できるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	入浴前はバイタルや体調、健康状態を確認している。入浴の際も、負担がかからないように個別に入浴時間を調整している。	/	/	/	

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。	○	日々の支援の中で、各利用者の睡眠パターンを把握している。	/	/	/	不眠が続く場合には、体調面を考慮して医師に相談し、服薬に繋がる利用者もいる。また、外気浴を取り入れられたり、散歩をしたりするなど、日中の活動量を増やすことで、夜間に利用者が自然に安眠できるよう支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	安心して睡眠できる環境を整え、昼夜逆転にならないよう、日光浴や日中のレクを実施している。	/	/	/	
		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。	○	夜間に良眠できるように日中活動を支援している。必要に応じ、医師に服薬の相談をしている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	良い生活リズムになるよう留意しながら、休息や昼寝時間を確保している。	/	/	/	
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している。	○	本人の希望を聞きながら、手紙や電話で家族などと連絡が取れるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	本人の身体状況を踏まえ、本人の希望を聞きながら、手紙や電話で家族などと連絡が取れるよう支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族と楽しく電話ができるよう支援を実施している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は本人に見せ、その時の表情などを家族に報告するなど、実施している。	/	/	/	
		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。	○	家族に電話依頼をしたり、こちらからも電話をかけて連絡が取れるよう支援している。	/	/	/	
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。	○	本人がお金を持つことの意味や大切さを職員は理解している。	/	/	/	
		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。	○	利用者が買い物に行きたい時は、職員が付き添っている。買い物を頼まれる時は、希望や好みの品物を聞き、職員が買い物に行っている。	/	/	/	
		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。	○	本人の身体状況や、家族と本人の意向を聞き取り、金銭トラブルにならないよう対応しながら、金銭所持する機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	入居時に家族や本人と相談し、金銭管理について話し合っている。	/	/	/	
		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)。	○	金銭管理については家族と相談し、金銭管理の必要がある利用者については、通帳と印鑑を分けて管理している。	/	/	/	
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。	◎	各利用者の様々な事情を考慮し、可能な限りの対応を行っている。個人的に出かけたい場所や好みの病院などの付き添い支援を行っている。	○	/	○	コロナ禍や感染対策が続き、面会や外出などの制限が設けられていたものの、徐々に緩和され、利用者や家族から出された多様なニーズに、可能な範囲で対応をしている。利用者から「故郷を見に行きたい」という希望が出され、職員が同行支援をしたり、買い物に出かけたりするなどの対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関周りには、季節感のある草花を置き、親しみのある場所になるよう工夫している。	○	○	◎	道路に面した事業所は、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。玄関前に置かれたプランターには、チューリップの花や野菜が育てられている。また、玄関スペースには小物が置かれ、生花が活けられるなど、明るく来訪しやすい雰囲気づくりが行われている。

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
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、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。(天井や壁に子供向け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なっていない等。)	○	生活空間は、家庭的で季節感を感じられるものに変わらなげ、居心地の良い環境を整えられるよう努めている。	○	○	◎	リビングのテーブルには水仙などの花が活けられ、壁には利用者の塗り絵や季節の飾り付けが行われるなど、利用者は季節を感じることができる。また、リビングにはテレビやソファが置かれ、利用者は思い思いのものをしながら、ゆったりと過ごすことができる。さらに、1日5回程度の換気が行われ、毎日丁寧に拭き掃除をするなど、清潔な空間が保たれている。
		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。	○	快適な生活環境づくりのため、衛生管理や快適な空間が維持できるよう換気や消臭に努めている。	/	/	/	
		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。	○	家庭的な生活空間になるようしている。また、利用者が安心安全に暮らせるような環境づくりにも努めている。行事の人形や季節の花や鉢植えなどを、利用者の見える場所に置くようしている。	/	/	/	
		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。	○	気の合うもの同士で過ごすこともあれば、ひとりがよい時は、各居室で自由に過ごしている。日々の生活や季節行事などで、利用者間の交流ができるよう支援している。お互いが助け合い、声掛けしながら生活している。	/	/	/	
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。	○	自宅で使っていた馴染みのものを継続して使ってもらい、居心地よく生活できるよう支援している。	○	/	○	居室には、ベッドやタンス、エアコンが備え付けられている。利用者は、希望の物を持ち込むことができ、花を活けたり、家族の写真を飾ったりするなど、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。
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。	○	利用者の能力や特徴を考慮し、事故やトラブルなく、自立して生きがいを感じることができるようにサポートしている。	/	/	○	トイレを「お手洗い」と分かりやすく表示をしたり、各居室に名札を掛けたりするなど、利用者が混乱をせずに、生活を送れるような工夫をしている。また、好みの雑誌や新聞などが置かれ、利用者が手に取れるようにしている。
		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)	○	馴染みの物や趣味の道具、写真など、居室や共用空間に置いたり、普段から使えるように声掛けするなどして、意欲を持って生活できるよう支援している。	/	/	/	
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)の出入り口、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、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)	○	代表者と職員は、日中に施錠して利用者を囲い込むことで弊害が乗ることを理解している。安全な生活が出来るよう施錠しない支援を行っている。外に出たい利用者については、職員と一緒に出かけることで、気分転換を図っている。	◎	◎	◎	日中に事業所の玄関は施錠をしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。また、玄関扉には安全確保のためにセンサーが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りを分かりやすくしている。中には、外出願望の強い利用者もおり、職員と一緒に屋外に出て、事業所周辺を散歩するなどの対応をすることもある。
		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。	○	施錠については、入所時に施錠することなく、自由な暮らしをして頂けるように、家族に説明している。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
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。	○	病歴は入所時に家族や関係機関から聞き取りを行い、把握している。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	体調の変化は日々の記録に残し、職員間で情報共有し、必要に応じて医療機関に繋げている。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	利用者の健康面で気になる事は、訪問看護や定期受診時に、担当医師や看護師に相談している。	/	/	/	
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に受診できるよう支援している。	○	受診する場合は利用者や家族に意向確認し、希望する医療機関での診療が受けられるよう支援している。	○	/	/	
		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。	○	適切な医療が受けられるよう、入所時に家族の協力について説明し、家族の協力を得ながら、訪問診療や入院時の支援体制を実施している。	/	/	/	
		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。	○	通院の方法や受診結果の報告など、家族にその都度報告している。緊急時には、適切な医療が受けられるため、家族との合意が得られるように話し合い、職員間で情報共有するよう実施している。	/	/	/	

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。	○	入院の際には医療情報を共有し、利用者のための情報提供を実施している。				
		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。	○	入院中にも医療機関と情報交換を行い、退院支援を実施している。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	医療面でわからない事は、主治医や訪問看護師に相談することで、必要な治療等について情報提供や必要な治療を受けている。				
		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。	○	訪問看護やかかりつけの病院に、気軽に相談できる体制ができています。				
		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。	○	日々の様子は記録に残し、職員間で情報共有し、利用者の体調の変化にすぐ対応できるよう努めている。				
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。	○	処方箋を確認しながら薬剤師とも相談し、用法用量を遵守している。				
		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。	○	声がけと手渡しで服薬して頂くことで、飲み忘れや誤薬が無いように支援している。				
		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。	○	日々の様子観察を通じ、職員間で情報共有をしたり、カンファレンスなどを通じて、薬の副作用について話し合っている。				
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。	○	重度化指針を作成し、入居時に同意を頂いているが、終末期となった場合には、再度意向確認を行い方向性を共有している。				事業所の「医療連携体制に係る指針」の中に、看取りに関する項目が設けられ、入居時に、家族等に説明をして同意を得ている。また、病院や訪問看護ステーションとの医療連携が図られ、希望する場合には、看取り支援を実施している。また、終末期には、家族や主治医等を交えて話し合い、方針を決定している。さらに、週1回訪問看護の来訪があり、利用者の状態を確認してもらい、適切な助言を受けている。利用者家族等アンケート結果から、重度化や終末期への支援に対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、入居時の説明のほか、利用者の状態の変化などに応じて、その都度説明して意向を確認するなど、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	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化した場合に対応については、協力医療機関や家族と話し合い、今後の方針について検討している。	x		○	
		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。	○	管理者として、利用者の現状を検討し、今の職員でできることを把握し、医療連携を図りながら、終末期の支援を実施している。				
		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。	○	家族とも相談し、職員でできることも説明し、理解を得ながら、終末期の支援を実施している。				
		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。	○	家族とも常に連絡体制を取りながら、往診や訪問看護、介護職員との連携を行い、重度化と終末期の対応を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族から不安や悩みなどを聞いた際は、家族の気持ちに寄り添いながら、可能な支援を行っている。				
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。	○	感染症対策の重要性を理解しており、研修においても感染症に関する学びを深めている。				
		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。	○	病院の感染症対策専門の看護師を招き、勉強会を実施しながら、現場での対応を勉強している。				
		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。	○	職員会議や研修会やインターネットの情報を通じて、感染症等に関する情報を入手、職員で共有を行っている。				
		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。	○	手洗い、手指消毒、定期的な換気、衛生管理などを行い、感染症対策に努めている。				

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
II. 家族との支え合い									
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。	○	家族の気持ちを理解しながら、本人のうれしさや苦しさを分かち合えるよう、日頃関係作りを実施している。	/	/	/	感染対策が続き、家族が参加できる行事や家族会の開催は自粛をしている。今後は、少しずつ家族が参加できる行事を再開していくことも期待される。感染対策も緩和され、事業所内での家族との面会が可能となっている。また、来訪時や電話連絡時に、利用者の近況を伝えるほか、SNSのLINEで写真や画像を送信するなど、連絡を取り合う家族もいる。さらに、請求書の送付に合わせて、月1回事業所便りを送付し、事業所の行事などを伝えている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上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、事業所便りや運営推進会議などを活用して、職員の異動や事業所の出来事を伝えたり、玄関スペースに顔写真付きで職員を紹介したりするなど、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	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)	○	個別で家族が利用者に面会に来られる。今後も家族がホームの活動に参加できるような場や機会を作っていくたい。	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)	○	毎月の近況報告や施設だよりなどをお送りすることで、利用者の状況や施設の取り組みについて知っていただけるよう努めている。	○	/	○	
		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)	○	毎月の近況報告や施設だより、電話連絡を行い、家族の理解促進に努めている。	/	/	/	
		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)	○	毎月の近況報告や施設だより、電話連絡を行い、家族の理解促進に努めている。	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。	○	家族には、入所時や毎月の近況報告などを通じ、認知症や加齢によるリスク等について説明している。	/	/	/	
		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)	○	家族が安心して気軽に声かけていただけるよう、日々連絡相談できる関係づくりを心かけて実施している。	/	/	○	
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)	○	入所時に、家族に契約書の内容を説明して理解を得ている。契約内容に改正や変更の事項がある時は、文書を送付し、電話での説明もし、同意を得ている。	/	/	/	
		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。	○	退去相談に応じ、本人や家族が望まれるところに転居できるよう、支援している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
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。	○	地域の人には開設時から地域とのつながりが持てるよう機会をつくっている。	/	○	/	法人・事業所として、町内会にまでは加入していないものの、地域清掃に参加協力をしたり、秋祭りの際に、神輿に参訪してもらったりするなど、少しでも地域と交流が図れるよう努めている。また、ボランティアの来訪もあり、歌を歌ってもらうことなどができている。事業所の横は小学生の通学路で、頻繁に挨拶を交わしている。さらに、今年2月に行われた愛媛マラソンの際に、利用者と一緒に出かけ、ランナーを応援をすることもできている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	近所の方への挨拶や、地域の民生委員や区長など地域関係者との連絡・挨拶して交流を図っている。	/	x	○	
		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」。	○	近所の方が気軽に挨拶をしてくれたり新聞古紙を持参したり、徘徊時の利用者を一緒に探したりするなど、理解者が「増えている」。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	運営推進会では、地域の方に立ち寄りいただき、利用者と会話していただいている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩時には近所の方が気軽に挨拶をしてくれる。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	公園清掃やお祭り等への参加の支援をしていただいている。クリスマスには教会の方が来訪され、讃美歌を歌ってくださっている。	/	/	/	
		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)。	○	消防署から、安全に生活が出来るよう定期的に指導をいただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	市役所、包括センター、地域の方等に参加していただいている。	×	/	△	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議は、利用者や地区社協、区長、民生委員、ボランティア、市担当者、地域包括支援センターなどの参加を得て開催をしている。全ての家族に開催案内を送付しているが、ほとんど参加が得られていない状況となっているため、参加を働きかけていくことも期待される。会議では、利用者の様子や事業所の出来事などを報告し、参加メンバーと意見交換を行い、アドバイスをもらうこともできている。
		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。	○	当施設の実施状況・取り組み状況を報告し、頂戴した様々な意見や提案は、サービス向上に活かせるよう努め、関係者に開催結果を報告している。	/	◎	○	
		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。	○	文書開催においても施設の活動状況が分かりやすくなるよう、資料内容を工夫している。	/	/	△	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
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。	○	事業所理念を全職員が共有し、現場で反映できるよう、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。	○	運営推進会や施設便りなどを通じてわかりやすく伝えている。	×	×	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	本人の意向や会社からの勧めにより、対面・非対面の形で職員が研修を受けられる機会を提供している。	/	/	/	週3回程度、代表者の来訪があり、調理を手伝うほか、こまめに利用者や職員に声をかけ、コミュニケーションを図っている。職員は、代表者に意見を伝えやすく、相談に応じてもらうこともできている。また、年間の研修計画を立てて、定期的に研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。さらに、法人・事業所として、希望休や有給休暇の取得を促したり、気軽に職員の相談に応じたり、コンサートの観賞や社員旅行などの福利厚生に充実を促めるなど、働きやすく、風通しの良い職場環境づくりに取り組んでいる。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	社内で定期的及び新人対象の研修として、虐待研修や身体拘束研修など、利用者処遇改善や介護技術向上に努めている。	/	/	/	
		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。	○	随時の面談や管理者からの聞き取りを行い、職員の賞と評価に反映している。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	職員全員が研修会に参加出来るよう調整し、外部研修等を通して意見交換やスキル向上に役に立てよう習得機会を提供している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	代表者は、毎月の希望休や有休、介護休暇などが取れるようシフトを工夫し、リフレッシュできる機会を提供している。サーカスなどの観劇に職員夫婦を招待するなどしている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、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。	○	研修を通じ、学ぶ機会を設けている。また、職員会議等においても、適宜説明し、虐待防止や不適切ケア防止に努めている。	/	/	○	年2回虐待防止などの研修を実施するとともに、職員会議の中で、ケアの振り返りや話し合いを行い、職員は虐待や不適切ケアの防止などを理解している。気になる言葉遣いなど、不適切な言動が見られた場合には、職員から管理者に報告を行い、該当職員に確認して個別に指導や注意喚起をするとともに、必要に応じて、反省点などの提出をもらっている。中には、耳の遠い利用者もあり、職員は大きな声を出さないように注意を払い、筆談やジェスチャーを活用して、やり取りや会話をするなど配慮も行われている。
		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。	○	日々の申し送り始まり、カンファレンスや職員会議等においても、利用者ケアについて話す機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	仕事の様子や職員個人の生活環境等を理解し、不安、悩み、疑問等に対して個別に相談できる体制を整えることで、適切な利用者ケアに当たることができるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束について正しく理解し、身体拘束をしないケアに向けて職員に働きかけている。また、やむを得ない場合の手順を遵守し、職員会議等で話し合い理解している。	/	/	/	/
		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。	○	研修や勉強会、職員会議や身体的拘束適正化検討委員会において、身体的拘束について学び、話し合う場を設けている。	/	/	/	
		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。	○	身体拘束の弊害を説明し、介護だけではなく、医療関係者からの説明の場を設け、家族の理解を図っている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解し、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。	○	外研修会等を通じ、権利擁護について理解している。任意後見や成年後見についての情報を提供し、利用者の相談に乗って申請を支援している。				
		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。	○	現在、後見人が必要な人や後見人が付いている利用者もいるため、連携しながら利用者支援に当たっている。				
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。	○	マニュアル作成し、連絡が速やかにできるよう、日々周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	初期対応ができるよう、日々対応能力を向上できるよう努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリ・ハット、インシデント、介護事故に分けて報告し、事故防止のための対策について検討しながら、利用者ケアに当たっている。				
		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。	○	個別の介護記録やカンファレンス等を通じ、利用者の身体状況の変化に応じた対応ができるよう、適宜話し合いながら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。	○	実例を紹介し、情報共有することで対応習得に努めている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情等があった場合は、真摯に受け止め、利用者及び家族が安心納得していただけるような対応に心掛けている。				
		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。	○	対策会議を通じて改善をし、利用者や家族との良い関係づくりに努める。				
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)	○	日々のケアの中で、利用者の要望等をうかがいながら支援している。相談窓口を設け、家族から連絡があった際には適宜対応している。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くようにしている。家族には、来訪時や電話連絡時等を活用して、職員は声をかけ、意見や要望を聞くよう努めている。玄関スペースには意見箱が設置され、入居時に苦情対応などの相談窓口があることを家族等に説明をしている。また、日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションを図るとともに、年4回個別面談を実施し、意見や提案などを聞くことができている。
		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。	○	重要事項説明書の記載事項を説明し、また相談窓口についても説明している。				
		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。	○	日々現場の様子を電話や対面で確認し、職員と対話する機会を設けている。				
		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。	○	一緒に現場で働きながら、一人一人の職員といつでも相談できる関係を築いている。また、その人らしい支援を検討している。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	皆で取り組み、話し合って自己評価を作成している。より良いサービス提供の為、評価を現場で活かせるよう、全職員が共有し、実践している。				外部評価の自己評価は、全ての職員で話し合い、管理者等が取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするとともに、職員間で目標達成に向けて取り組んでいる。書面の会議の開催が続いたこともあり、利用者家族等・地域アンケート結果から、サービス評価の取り組みに十分な理解を得られていないことが窺えるため、会議の中で、サービス評価の意義や目的を説明したり、評価結果を分かりやすく簡潔にまとめた報告を全ての家族に送付したり、目標達成の取り組み状況のモニターを呼びかけて、意見をもらうなど、理解が得られるような取り組みが行われることを期待したい。
		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。	○	評価後は、課題や目標達成に向け、事業所全体で共有し、取り組んでいる。				
		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。	○	評価の結果と計画は関係者に報告し、取り組んでいる。	×	×	△	
		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。	○	取り組みの成果を皆で確認し、課題を再確認して取り組むように確認している。				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害対策マニュアル作成し、訓練を行っている。	/	/	/	消防署員の立ち合いのもと、火災を想定した避難訓練を実施している。また、風水害などを想定した垂直避難訓練を実施している。訓練には、利用者も一緒に参加をしてもらい、実際の避難経路を使用した避難の経験をしている。今後は、地域の自主防災組織に呼びかけて、合同訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力をしたりするなど、少しずつ、災害発生時の地域との協力支援体制を築いていくことも期待される。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解を得られていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を掲載したり、運営推進会議に合わせて避難訓練を実施して、家族等から意見をもらったり、来訪時に災害の備えの取り組みを周知するなど、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いる。	○	火災や風水害などを想定した訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	○	備蓄品をわかるところに保管し、定期的に点検している。	/	/	/	
		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。	○	消防署の立ち合いのもとで、定期的に火災訓練を行っている。	×	△	△	
		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)	○	消防訓練では、他事業所の職員とともに、共同での訓練を行っている。地域のボランティアの方にも消防訓練に参加して頂いている。	/	/	/	
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)	○	運営推進会を通じて、認知症ケアについての取り組みを報告している。地域のボランティアの方にも認知症についての理解など、話し合うことで学んで頂いている。	/	/	/	事業所に相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。地域の大学のイベントに参加協力をするほか、ボランティアの受け入れにも協力をしている。また、市行政や地域包括支援センターと、平時から連携を図ることができている。今後は、地域包括支援センターなどの関係機関と、地域活動の協働が行われていくことも期待される。
		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。	○	認知症ケアについて問い合わせがあれば、随時相談支援を行っている。	/	×	△	
		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)	○	毎週、地域のボランティアの方が来られ、おしゃべりをして頂いたり、昔の童謡や歌謡曲を合唱したりと交流する場所となっている。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	地域のボランティアの方を受け入れ、認知症の理解を学んで頂いたり、これからの介護人材としての育成をしている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域の大学のバザー参加、地域マラソンの応援参加、地方祭の参加、地域の清掃参加にしながら、各関係機関との連携を深めている。他事業所との勉強会やボランティアの方の訪問参加を通して、地域活動での協働を拡大できるように努めている。	/	/	○	