

(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 5 年 1 月 24 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) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3891500054
事業所名	グループホームはあと
(ユニット名)	A館
記入者(管理者)	
氏名	吉岡 隼児
自己評価作成日	令和 5年 1月 5日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>私達のホームは入居者の皆様の個性を尊重し、地域と共存し、共に生活することを旨とします。</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>○職員一人ひとりのスキルアップをフォローできる仕組みを作る。 →現在、外部への研修参加が難しく、人材育成への意識付けも十分にできていないため、今後も検討が必要。 ○運営推進会議への参加意欲が増すよう内容を工夫し、意見を聴ける仕組みを作り、頂いた意見や話し合った内容についての記録や報告をきちんと行えるようにする。 →コロナ禍にあり、運営推進会議を行っておらず、外部からの参加や意見等をもらう事ができていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>県道から少し横道に入った静かな環境にある平屋建ての事業所は、郊外電車の駅の近くに立地している。事業所前の道路から、駐車場を挟んでテラスやリビングの様子が見える建物の構造となっており、大きな窓もあり開放感がある。また、屋根や外壁は温かみのある色調で、広々とした共用空間には自然光も差し込み明るい。コロナ禍において、職員が外部研修に参加しにくい状況が続いており、法人・事業所として、ネット配信の研修動画システムを導入し、職員のスキルアップに活用している。事業所には面会制限も設けられているが、なるべく利用者と家族が直接顔を合わせて話してもらえるように、テラスでの面会に対応するほか、条件付きで事業所内に入ってもらうなど、利用者や家族に喜ばれている。さらに、職員は管理者に意見や提案を伝えやすいほか、良好な職員同士のチームワークで働くことができるように、課題解決や利用者のより良い支援方法などを職員全員で話し合い、管理者は職員から出された貴重な意見を大切にした支援を心がけている。加えて、母体は医療法人で、定期的な往診で利用者の健康管理をするほか、急変時などにも迅速な対応もあり、利用者や家族、職員には安心感がある。事業所では看取り支援にも対応しており、母体クリニックのほか、訪問看護とも24時間体制で協力や連携が取れており、利用者や家族の希望に沿いながら、対応することができる。</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。	○	一人ひとりの思いや希望の把握に努め、できる限り本人の意向に添って生活が送れるようにしているが、現状では対応が困難な事もある。	◎	/	○	入居時に、管理者等は、利用者や家族から、暮らし方の希望や思いなどの聞き取りをしている。入居後にも、日々の生活の中で、職員から思いや意向を聞くとともに、言葉で言い表しにくい利用者には、表情やしぐさから思いや気持ちをくみ取るよう努めている。また、日常生活の中で、新たな情報を把握した場合には、フェイスシートやアセスメントシートに赤字で追記するなど、職員間で情報を共有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。	△	日々の生活での関わりの中で、本人の行動や表情から意向を把握できるよう努めているが、家族さんの意向や職員の意見が強くなる事がある。	/	/	/	
		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。	△	よく面会に来られる家族さんに対しては話し合う機会があるが、遠方であったり面会が難しい家族さんに対しては電話等でやり取りは行っているが、話し合いまではできていない。	/	/	/	
		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。	△	個別のケース記録を行っているが、細かな部分まできちんと記録ができていない事がある。	/	/	/	
		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。	○	職員間で話し合い留意しているが、どこまで本人の思いを汲みとれているかは判断が難しい。	/	/	/	
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。	△	入居時に本人や家族さんから聴いており、必要に応じ面会時や電話等で把握できるよう掛けているが、把握できる情報には個人差がある。	/	/	○	入居時に、フェイスシートやアセスメントシートを活用して、管理者等は利用者や家族から、生活歴や利用者の健康状態、課題などの聞き取りをしている。入居前に利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から、サービス利用の経緯や生活歴、馴染みの暮らし方などの情報を提供してもらうこともある。コロナ禍において、入院や施設入所をしている場合には、面会できないことが多く、家族からの聞き取った情報が主となっている。また、情報量は利用者によって個人差が見られるが、新たな情報を入居後に知ることもあり、その都度フェイスシートやアセスメントシートに追記して、職員間の情報共有に努めている。
		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。	○	現在できることを日々の生活の中で、本人の行動や言動、表情等から汲み取れるように努め、職員間で共有し、できることをしてもらっている。	/	/	/	
		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)	○	ケース記録や業務日誌、申し送り等で情報を共有し、日々の生活の中でも心身の状態の変化を把握できるよう努めている。また、個別に対応方法を検討している。	/	/	/	
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。	△	ミニカンファレンス等で、本人にとって何が必要か話し合いを行っているが、職員間での意見交換に止まってしまっている。	/	/	○	定期的に、職員と計画作成担当者が、利用者一人ひとりの担当会議の前に、アセスメント情報や把握した内容をもとに、利用者の視点から何が必要か情報交換を行い、検討して意見をまとめた上で、事前に家族や主治医から意見などの聞き取りをしている。
		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。	○	検討した内容に基づいて、話し合いを行っている。	/	/	/	
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。	○	本人や家族さんの意向、職員の意見も踏まえ現状に合わせた介護計画を作成している。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、医師から指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとに、計画作成担当者が職員から意見を聞いたり、気づきノートから情報を得たりしながら、介護計画を作成している。また、「お任せします」という家族もいるが、事業所では電話連絡時や文書送付時等を活用して、その都度、家族に意見を聞くよう努めている。さらに、利用者や家族のほか、主治医や関係者の意見が反映された介護計画となるよう努めている。
		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。	△	家族さんによっては職員にお任せになってしまっている事もあり、きちんと意見やアイデアが反映できているとは一概には言えない。	/	△	/	
		c	重度の利用者に対してでも、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。	○	重度の方でも、できる限りホール等で過ごせる機会を作れるようプランを立てている。	/	/	/	
		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。	×	職員にお任せになってしまっていたり、地域との協力体制等が難しくできていない。	/	/	/	

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
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。	△	介護計画の内容把握や理解が十分にできているとはいえず、職員間で共有できているが伝わりきれていない。	/	/	/	○ 介護計画は、各ユニットにある事務室に個別の記録ファイルを置き、職員はいつでも計画の内容を確認できるようになっている。日々のケアチェック表を活用して、介護計画のサービス内容に沿ったケアで実施できているかのチェックを行い、職員間でサービスの実施状況を共有できるようになっている。また、利用者毎の記録には職員の個人差が見られるため、管理者は、「利用者の表情や普段の様子が具体的に分かるような記録方法ができるように取り組みたいと考えている。
		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。	△	個別の記録を行っているが、振り返りをしっかり行って具体的に十分できているとは言えず不十分な面がある。	/	/	/	○
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。	○	3ヶ月に1度見直しを行っている。また、本人の状態に変化が現れた時は、その都度見直しを行っている。	/	/	/	○
		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。	×	状況に変化がみられない場合は、月1回の現状確認はできていない。	/	/	/	△
		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。	△	状態に変化があった場合には、その都度見直しを行い新たに介護計画を作成しているが、家族等やその他の関係者等を上手く巻き込めていない。	/	/	/	○
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、緊急時とも、その日に出動している職員を中心に話し合いを行っている。	/	/	/	○
		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。	○	意見交換がしやすいよう、一人ひとりに話を振ったり、気づきシートを使ってその場では発言し辛い職員からも意見を聴けるよう工夫している。	/	/	/	○
		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。	△	できる限り多くの職員が参加できる日を決めて行っている。口頭での伝達で終わっている事も多く、十分とは言えない。	/	/	/	△
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)	△	日々の申し送りや業務日誌を使って共有に努めているが、十分に伝わっていないかたり必要な情報が抜けている事があるので、十分とは言えない。	○	/	/	○
(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。	△	一人ひとりの「その日したいこと」の把握に努めているが、対応はできていない。	/	/	/	○
		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)	○	可能な限り自身で決定できるよう支援している。意思決定が困難な利用者さんには、声掛けや本人の表情等から汲み取れるよう努めている。	/	/	/	○
		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)	△	可能な限り本人のペースに合わせて支援ができるよう努めているが、日々の業務に追われ疎かになっている事も多い。	/	/	/	○
		d	利用者の活き活きした言動や表情(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。	○	一人ひとりに合わせた声掛けを行い、ゆったりとした雰囲気づくりを心掛けている。	/	/	/	○
		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。	○	表情や反応から少しでも本人の意向を汲み取れるよう心掛けている。	/	/	/	○
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)	△	言葉遣いや態度に気を付け行動しているが、全ての職員ができていないと難しい。また、業務に追われていたりすると疎かになりやすい。	○	△	△	職員は研修などの機会に、利用者の尊厳やプライバシーなどを学んでいるが、管理者は、実際に職員全員が常に配慮した対応ができているとはいえず、気になる言葉づかいなどが見られた場合には、該当職員にその都度注意喚起をしている。また、利用者一人ひとりの心地良いと感じる距離感を把握して、管理者は、「利用者や来訪者が職員の声かけやケアを目にした場合に、どのように感じるか」を考えた意識した言動を行うように職員に伝えている。さらに、居室の入室時に、職員は声かけやノックを徹底できていない場面も見られるため、管理者は、「居室を利用者のプライバシーのある空間であることを、再度徹底に努めてほしい」などの指導を行い、職員の理解促進に努めている。
		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。	△	羞恥心やプライバシーに十分配慮し行動しているが、業務に追われていたりすると疎かになってしまう事がある。	/	/	/	○
		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。	○	不必要な入室は避け、本人への声掛けを行い確認を取っている。	/	/	/	△
		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。	○	全ての職員がきちんと理解して実行できているとはいえず、プライバシー保護や個人情報保護について理解、遵守に努めている。	/	/	/	○

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
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。	○	家事(掃除、洗濯、炊事等)で利用者を手伝ってもらう事もあり、その行為が終わったら感謝の気持ちを伝えるようにしている。				職員は、利用者同士の関係性や性格を理解して、トラブルになりそうな場合には、早期に間に入ったり、席の位置の考慮したりするなどの配慮した対応をしている。また、男性利用者は少ないが、孤立することのないように職員は声をかけ、全ての利用者が穏やかな時間を過ごせるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	職員が間に入ったり、見守りを行い利用者同士が支え合って暮らしていけるよう支援している。				
		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)。	○	座席の位置を工夫したり、見守りを行う中でトラブルになりそうな時は間に入り対応している。また、利用者同士の関係性の把握にも努めている。				
		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。	○	トラブルを未然に防げるよう、必要な時は職員が間に入り場面を変えたり気分転換を図る等の配慮をしている。				
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。	△	入居時に話を聞き情報収集に努めているが、細かな人間関係を把握できていない。また、馴染みの場所等は個人によって把握できる情報に差があり、曖昧になっている。				
		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。	×	友人・知人が会いに来られる事はあるが、コロナ禍にあり感染予防の観点から制限もあり、施設の外へ出かける事はできていない。				
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)	△	全ての人にはできておらず、職員の業務の都合に合わせてもらっていることが多い。また、外出が嫌いな方は1日室内で過ごされている。重度の方は、無理のない程度に日向ぼっこを行っている。	△	×	△	コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられ、テラス等で外気浴をするほか、感染状況を見計らいながら、ドライブに出かけ、コスモス畑の景色を眺めたりするなど、利用者が少しでも気分転換が図れるよう支援している。また、ドライブ以外のほとんどの外出は控えていたが、今年の正月には久しぶりに近くの神社まで、徒歩や車いすを使用して初詣に出かけることができ、利用者の喜ぶ笑顔を見られた。さらに、車で少し走れば、季節毎の花畑や自然を感じることができる場所があり、管理者は、「少しずつコロナ禍以前に出かけていた場所にも、感染状況を考慮しながら外出したい」と考えている。
		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。	×	家族、地域の人やボランティア等を活用しての外出支援はできていない。				
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。	△	認知症やBPSDに対する理解を図っているが、認知症だけでなく精神疾患を患っているケースもあり、その時の気分によって上手くいった事も上手くいかなかった事もあり、対応が難しくなる事がある。				事業所では、利用者自身のできることやできそうなことを職員間で話し合い、把握するよう努めている。更衣の際に、できるところは自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。また、ひげ剃りの際には、電気シェーバーを職員が利用者へ渡し、少し時間がかかっても、洗面台の鏡を見てもらいながら自分でしてもらい、そり残しなどを職員がフォローするなど、利用者の残存能力を発揮してもらえるような環境づくりにも取り組んでいる。さらに、食器洗いや拭き、洗濯物干しなどの生活リハビリのほか、体操などを取り入れ、利用者の心身機能の維持にも努めている。
		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。	△	認知症によるものと疾患によるものとの区別がきちんとできていない職員もあり、適切な維持・向上が図れているとはいえない。				
		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)	△	なるべく、本人のできる事、できそうな事に対しては声掛けや一緒に行う事で維持に努めているが、つい手が出てしまう事がある。	△		○	
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。	○	一人ひとりの有する力の把握に努めており、日々の生活の中からも新たな発見があれば、職員間で情報を共有している。				食器洗いや拭き、洗濯物干し、清掃など、職員は利用者へ声をかけて、役割を担ってもらえるよう支援している。また、手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございました。助かります」などの感謝の言葉を伝えることを心がけている。中には、食器洗いや洗濯物干しなどを日課にしている利用者もいる。さらに、利用者一人ひとりに、できることや好きなことを役割として担ってもらうほか、できることが少なくなってきた利用者にも、職員と一緒にできることをやってもらうなどの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。	△	一人ひとり役割や楽しみをもって生活が送れるよう支援している。だが、全ての方に対して役割や楽しみごとを作ることは難しく、上手くいかない事がある。また、施設外での役割や出番を作る取り組みが行っていない。	△	×	○	

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
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。	△	自分で選ぶことができる方は好みに合わせて身だしなみを整えてもらっている。だが、重度の方は職員が選ぶ事が多い。				毎朝、自分で着る服を選び、着替えをすることのできる利用者もいる。電気シェイパーを渡すと、自分で洗面台の鏡を見ながら髭剃りをする利用者もおり、職員は剃り残しなどのフォローをしている。また、整容の乱れが見られた場合には、職員はなるべく利用者のプライドに配慮しながら声をかけ、さりげなくサポートをしている。さらに、毎月訪問美容の来訪があり、好みの髪型にしてもらうほか、白髪染めをしてもらうこともある。加えて、重度の利用者もリクライニング車いすを使用して、髪型を整えてもらうこともできている。
		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に整えられるよう支援している。	○	家族さんの協力を得ながら、本人の好みの服装や持ち物で整えられるよう支援している。				
		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。	○	自己決定が難しい方には、声掛けと一緒に考える事で本人の気持ちに添えるよう努めている。				
		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。	△	季節に合った服装を心掛けているが、その人らしさの工夫はできていない。				
		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さげすみがかかっている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	△	衣類の着方が間違っていたり汚れがみられたら、さりげなくフォローしている。だが、髭剃りは不十分な事がある。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	行きつけの理容・美容室へ行かれる方は殆どいない。ホームへ毎月第2金曜日に訪問があり、そちらを利用されている。				
		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。	○	できる限り、本人らしさに気をつけた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。	○	食事の準備や片付け等、一緒にできる方と行き支援している。				事業所では業者と契約し、管理栄養士が立てたバランスの良い献立の湯煎等を配食サービスを利用して、ユニットで炊飯や味噌汁等を作り、盛り付けて利用者へ食事を提供している。利用者には、食事の準備や片付け、盛り付けなどを一緒に手伝ってもらっている。配食サービスの献立の中には、季節に応じて、行事食が出され、元旦には、おせちの盛り合わせやお雑煮などの献立も見られたほか、2月の節分には、事業所で恵方巻きの提供を予定している。食器類は、利用者の使い慣れた物を使用するほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している。コロナ禍において、食事の際には、職員は見守りやサポートを行い、利用者と一緒に食事を摂っておらず、時間をずらして、同じ配食メニューのほか、持参した弁当を食べる。また、オープンキッチンで食事の用意をしており、リビングにいる利用者からも食事の準備の様子のほか、炊飯や汁物などの匂いを感じることができている。さらに、ベッド上で過ごすことの多い重度の利用者も、リクライニングの車いすを使用して、リビングに出て食事を摂ることができるようにしている。加えて、管理者は業者メニューの変更や追加などの要望を伝えることもある。
		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。	△	配食サービスを利用して献立作りや買い物を行っていない。盛り付けや後片付け等できることは利用者と一緒にやっている。			△	
		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。	○	できる事は一緒になって行うよう掛け、行った後は必ず感謝の気持ちを伝えるようにしている。				
		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。	○	入居時に嗜好の有無を確認しており、入居後も好きな物、嫌いなものがあれば職員間で情報を共有している。				
		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。	△	配食サービスを利用している為、献立は業者が提供しているものを使用しており、季節感や懐かしさを感じられるよう工夫する事は難しい。アレルギー等は事前に伝えておくことで対応してもらっている。			○	
		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た調理方法としつつ、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)	△	一人ひとりの嚥下状態に合わせて、主治医、職員間で相談しながら食形態を決めている。				
		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。	○	なるべく本人の使い慣れたものを使用するよう努めている。また、本人の身体機能に合わせて、軽いものや割れにくいものを選択するようにしている。			○	
		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。	△	食事の見守りや介助が優先になる事が多く、同じ時間に一緒に食べる事は少なくなっている。			○	
		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。	△	配食サービスを使用している為、調理の音はなくなってしまっているが、盛り付け等においては感じてもらえているので配慮している。	○		○	
		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。	△	十分な食事が摂取できるように努めている。水分は、1200mlを目標として、飲み物や飲み方を工夫している。				
		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。	○	食事の摂取量が少なかったり十分ではない場合は、主治医と相談し栄養補助食品(ラコール、エンチュア等)で補助している。寒天ゼリーやアイスクリーム、プリン等のカロリーの高い食品を食べてもらえる事もある。				
		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。	×	配食サービスを利用している為、話し合いを行っていない。			○	
		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。	○	食材の賞味期限や状態を確認し使用しており、調理器具の衛生管理にも気を付けている。				

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
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。	△	口腔ケアの必要性や重要性の理解に努めているが、全ての職員に浸透しているとはいえない。	/	/	/	毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、口腔ケアを実施している。介助が必要な利用者には、毎回職員が口腔内の状態を観察しながら、適切な口腔ケア用品を使用して、清潔保持に努めている。また、自分で歯磨きをすることができる利用者には、1日1回夕食後の口腔ケアの後に、口腔内の様子を確認することができるが、中には、口腔内を見せることに抵抗のある利用者も見られ、口腔内の確認する努力をしているが難しい場合もある。週1回や月2回程度など、定期的に全ての利用者の口腔内の様子が確認できるように、職員間で検診することを期待したい。さらに、口腔ケアの研修を実施するなど、職員は口腔ケアの重要性を再認識するとともに、口腔内の異常が見られた場合には早期に発見して、歯科医の受診等に繋げられることを期待したい。
		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。	△	自分で口腔ケアをされる方は確認ができていない。また、拒否が強い方も十分に確認がとれていない。	/	/	/	
		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。	△	不定期で協力歯科医院から研修を受けているが、きちんと活かすことができていない。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自分で行える方は声掛けにて対応し、自分で行えない方は職員が行っている。	/	/	/	
		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)	△	食後に声掛けを行い、必要に応じ誘導や介助にて支援している。だが、拒否が強い方や行為が自立されている方の口腔内のチェックは不十分である。異常があれば主治医へ相談し、家族さんへ報告して協力歯科医院への受診や受診が難しい場合は、訪問診療にて対応している。	/	/	/	
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。	△	理解しているが、おむつ使用による心身へのダメージまでは深く理解できていない。	/	/	/	高齢化や重度化に伴い、寝たきりに近い状態で、常時おむつを使用している利用者もいる。事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援しており、利用者に合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。また、紙パンツを使用している利用者もいるが、職員は利用者の自立支援に繋がるよう取り組んでおり、極力紙パンツやパッドに頼りすぎないような支援に努めており、パッドなどの使用頻度の減った利用者もいる。さらに、排尿などの状況に応じて、布パンツでの生活が可能と考えられる利用者もあり、本人が安心できる時に、布パンツの使用を勧め、使用してもらう時間を作るなどの工夫もしている。
		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。	△	一般常識の範囲程度に止まっている職員も多く、きちんと理解できているとはいえない。	/	/	/	
		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)	○	一人ひとりの排泄状況をチェック表を用いて、おおよその排泄パターンを把握している。	/	/	/	
		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。	△	トイレで用が足せるよう、一人ひとりの状態に合わせてパットやオムツを選択しているが、必要性や適切性についての見直しはきちんとできていない。	○	/	○	
		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。	○	本人の状態によって、動作や方法考え改善できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	チェック表を確認しながら、個々に合わせて声掛けや誘導を行っている。	/	/	/	
		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。	△	おむつ類は必要性が現れた場合に、家族さんへ連絡し相談の上使用している。使用するものも、家族さんが用意される事もあるが、施設側で用意することが多く好みでの選択はできていない。	/	/	/	
		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。	○	本人の排泄状況や排泄量に合わせて使用している。	/	/	/	
		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)	△	水分摂取を促したり、腹部マッサージや散歩等を行い工夫してはいるが、全ての方にてできているとは言えず十分ではない。	/	/	/	
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)。	△	時間帯や曜日などは職員が決めており、拒否される方や本人が入浴を希望された場合は、できる限り希望に沿うよう努めている。	◎	/	○	利用者は、週3回午前中の時間帯を中心に、入浴することができる。入浴できる曜日や時間帯は、職員の勤務形態や訪問診療の時間の兼ね合いから事業所で決めているが、利用者の希望に応じて、湯の温度や湯槽に浸かる長さなど、一人ひとりのペースに合わせて、ゆっくりと気持ち良く入浴できるよう支援している。また、両ユニットの浴槽にはリフトの設備があり、利用者の状態によって使用しながら、浴槽を跨ぐことが困難な利用者にも、安心安全に湯槽に入ってもらえることができている。さらに、入浴を拒む利用者には、時間帯や職員を代えて声かけをしたり、難しい場合には、日にちを代えて入浴してもらったりするなどの対応をしている。
		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。	○	体調に注意しながら、ゆっくりと入浴でき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。	○	本人にできる事はしてもらい、不十分であったりできない事は声掛けや介助を行っている。	/	/	/	
		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。	○	入浴を拒む方に対しては、声掛けや方法を工夫したり日を変えたりしながら、本人が納得して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。	○	毎朝、バイタルチェックを行っており、その日の体調に考慮しながら、必要に応じ再度バイタルチェックを行い日程調整を行っている。入浴後もしっかりと状態観察を行っている。	/	/	/	

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
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。	○	就寝や起床時間を個別に記録しており、把握できている。				事業所には、入居前から睡眠導入剤や安定剤などを服薬している利用者もいるが、職員が利用者の状態を主治医に報告しながら、必要性のほか、薬の減量などの検討をしている。また、利用者の日中の過ごし方や、職員の対応を工夫することにより、なるべく薬剤に頼らず、夜間に良眠できるよう支援している。中には、服薬をしていた利用者が、日中の活動量を増やすほか、外気浴を取り入れるなどの対応をすることにより、服薬を中止できた事例もある。現在、事業所には1名の睡眠導入剤を服薬している利用者があるが、副作用などの状態の確認をしながら、主治医へ相談をするなどの総合的な支援も行われている。
		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。	○	眠れない場合は、無理に休んでもらうのではなく、ホールや居室など本人が過ごしやすい場所ですラックスしてもらう工夫をしている。				
		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。	○	日中の活動状況や睡眠状態を確認しながら、主治医と相談し対応している。なるべく、薬剤に頼らない支援を検討している。			◎	
		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。	○	一人ひとりの生活リズムに合わせて、必要に応じ心身を休める場をとれるよう心掛けている。				
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している。	○	希望があれば、電話をしたり手紙のやり取りができ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。	×	意思疎通の難し方に対しては、促したり必要な手助けができていない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人から希望があれば、可能な限り希望に沿えるようにしている。				
		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。	○	届いた手紙や葉書は本人に直接渡しており、本人から希望があれば返事を返せるよう支援している。				
		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。	△	家族の状況に合わせて、理解や協力を願っている。				
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。	△	理解はしているが、本人がお金を所持する事で紛失や、いくらあつたなかつたといったトラブルへの心配が強い。				
		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。	×	日常的な買い物ができおらず、協力を得る働きかけも行えてない。				
		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。	△	どうしても本人が少額でも持っていないと落ち着かない、といったケースがあれば、家族さんと相談しながら同意を得られた場合は行っている。				
		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。	○	入居時に説明を行っている。				
		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)。	○	入居時に説明を行っており、同意を得ている。また、個別に出納帳を作成しており、毎月お手紙と一緒にコピーを送付している。				
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。	○	本人や家族さんの希望に沿って、外出や外泊、他科受診等の支援を行っている。	◎		○	コロナ禍において、事業所では外出や面会などの制限が設けられているが、利用者や家族の要望に沿いながら、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。また、なるべく全面的な面会の中止を避け、コロナ禍の感染状況を見計らいながら、テラスでの面会を可能にするなど、家族と直接顔を合わせて話してもらう時間を大切にしている。さらに、専門医の受診は、抗原検査を実施した家族に同行支援をお願いしている。
(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、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	敷地内に建物の入り口が2つある為、どちらか分からず訪ねて来られる事があるので、都度説明し気兼ねなく訪ねて来られるよう雰囲気づくりに気をつけている。	◎	△	○	県道から少し入った場所に事業所は立地し、門扉には事業所名が表記され、外壁なども温かみのある色調で、明るい雰囲気を感じる。また、平屋の建物前には駐車場が設置され、車で来訪しやすい環境を整えている。さらに、駐車場から、テーブルやイスが置かれている木造のテラスが見えるほか、ガラス越しにリビングの様子を見ることが出来る。

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、家庭的な雰囲気有しており、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寂風質な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていない等。)	△	共有空間に関しては、壁に季節感のあるものを飾る事があるが、比較的簡素なイメージに落ち着いている。	○	△	○	大きな窓から自然光が入り、共用空間は明るい。リビングスペースには大きめのソファが置かれ、利用者はゆっくりとくつろぐことができる。また、平屋で並ぶ2つのユニットのリビング間には、パーティション式で仕切れるようになっており、イベントの開催時などには開放し、空間を広く使用できるようになっている。さらに、事業所内の臭いに配慮するとともに、清掃や換気も行き届いている。壁には、季節の飾り付けが行われ、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。加えて、Aユニットでは、水槽でメダカを飼育しており、利用者はメダカの泳ぐ姿を觀賞したり、餌やりなどの世話をしたりすることもある。
		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。	○	毎朝、職員が掃除を行っており、トイレには芳香剤を置き臭いにも注意している。			○	
		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。	○	外へ出て季節の移り変わりを感じてもらったり、季節の花を見に行く等で四季を感じてもらい、居心地よく過ごせるよう努めている。			○	
		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。	○	気の合う人と過ごせるよう座席を工夫したり、居室やホールへの出入りを自由にしてもらっており配慮している。				
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。	△	本人の使い慣れたものを持ってきてもらっているが、個人によって差があり、必要なものだけになってしまっている場合もある。	◎		○	居室にはベッドとエアコン、大きめのタンスが備え付けられているほか、窓辺の棚の下も、収納として使用できるようになっている。また、テレビや使い慣れた希望する物などを持ち込むこともでき、居心地の良い空間づくりをしている。中には、家族との面会時の写真を職員が撮影し、居室に飾っている利用者もいる。
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。	○	日々の生活の中で、なるべく危険性を下げる配慮を行い、安全に行動できるようにしている。また、職員同士で情報を共有し、配置等を工夫している。			○	トイレには、ビクトサインが付けられているほか、利用者に分かりやすい表示をしている。また、各居室にはネームプレートを付けて、認識しやすいようにしているが、自分の居室を間違える利用者には、目線に合わせた高さに、大きく名前を貼る工夫をしている。
		b	利用者の活動意欲を醸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)	△	物によっては、すぐに手の届かない所に置いてあることがあり、活動意欲を醸発までできていない。				
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)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)	△	全ての職員が理解し実行できているとはいえない。基本玄関は施錠していないが、玄関から室内への入口や裏口等は施錠していることが多く、帰宅願望が強く不穏状態が続いている方がいたり、業務に追われていると目が届かず難しい。	×	×	△	各ユニットに玄関があり、日中は解放され、コロナ禍において、インターホンで対応するようになっている。事業所は幹線道路から近いこともあり、利用者の安全面を考慮して、ユニットの入り口部分は施錠をしているが、時間帯や利用者の様子により、開放することもある。また、リビングからテラスに、自由に入出入りしている利用者もおり、職員は見守りながら対応をしている。中には、帰宅願望などで不穏になる利用者もいるが、職員と一緒に屋外に出て、事業所周辺を寄り添いながら散歩するなど、利用者の気分が落ち着くような対応もしている。
		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。	×	話し合いはできていない。				
(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。	○	病歴や現病の把握に努めており、主治医から留意事項等についても指導してもらっている。				
		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。	○	毎朝、バイタルチェックを行っており、いつもと違う行動や変化がみられた場合は、個別に記録として残しており、必要に応じ申し送りや日誌等を使い早期発見に努めている。				
		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。	○	きちんと医療連携ができており、24時間いつでも連絡が取れる状況にある。				
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診状況を把握し、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。	○	母体が病院の為、基本的にはそちらで診てもらっているが、家族さんから希望がある場合は主治医へ報告し紹介状を書いてもらい、希望する医療機関へ受診してもらっている。	◎			
		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。	○	入居時に説明し、母体である病院の医師がかかりつけ医となっている。かかりつけ医とは、しっかりと連携が取れており、適切な医療を受けられるよう支援している。				
		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。	○	通院方法は家族へ連絡し確認を取っている。受診結果の内容は家族さんから聴いたり、紹介状がある場合はその返事を確認する事で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。	○	入院時には、介護サマリーを作成している。必要に応じ電話連絡での情報提供も行っている。				
		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。	△	必要に応じ面会に行ったり、病院関係者に可能な範囲で状況を聴いている。母体である病院以外の病院関係者との関係づくりはできていない。				
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。	○	日頃の関わりの中で、変化があれば看護師や主治医へ報告し相談している。				
		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。	○	母体の病院や訪問看護ステーションと、いつでも連絡し相談できる体制となっている。				
		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。	○	毎朝、バイタルチェックを行っており、変化があれば報告・相談し早期発見・治療に繋げている。				
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。	○	薬情等を確認しており、ある程度理解できている。状態に変化があれば、その都度主治医へ報告しており、情報提供ができています。				
		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。	○	利用者ごとに朝・昼・夕・眠前と一色化されており、本人確認を行い服薬を行っている。				
		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。	○	日頃からしっかりと確認を行い、変化があれば主治医へ報告し相談している。				
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。	○	入居時に説明し確認をしている。また、状態に変化があれば状況に応じ主治医や家族と今後の事について話し合っている。				事業所には、「重度化した場合における対応および看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族へ対応できることなどを説明している。また、利用者の状態の変化などに応じて、随時説明を行い、利用者や家族の希望を再確認するとともに、家族や主治医、職員を交えて話し合い、方針を関係者全員で共有している。さらに、家族から希望があれば、医師に看取り支援の相談のほか、話しを聞く時間を設けることもできる。各ユニットには、看護師が配置されているほか、母体クリニックの医師や看護師のほか、訪問看護師とも24時間体制の協力支援体制が取れており、利用者や家族、職員には安心感がある。加えて、事業所では多くの看取り支援を経験しているが、病院や他の施設に転院する利用者もいる。
		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。	○	重度化における指針に基づいて、主治医・家族・職員で方針を共有し、同意を得ている。	○		○	
		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。	○	把握に努め、必要に応じ主治医や看護師と話し合い、どこまでの支援ができるかを見極めている。				
		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。	○	入居時や、重度化した場合等に、主治医・家族を含めた話し合いの中で、できる事・できない事の説明を行っている。				
		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。	○	今後起こりうる変化については、主治医や看護師より説明を受けており、いつでも連絡できるよう調整している。変化があれば、家族さんへ報告を行い必要に応じ主治医とも話し合いを行っている。				
		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)	○	相談があれば、話し合い支援を行っているが十分とはいえない。				
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。	○	外部や内部での研修を通して学んでいる。				
		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て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。	△	感染症マニュアルを作成し、いつでも閲覧できるようにしているが、日頃からの訓練まではできていない。				
		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。	○	市役所や包括からのメールで情報が送られてきているので、資料を職員が閲覧できるようにしている。また、対応は主治医に相談している。				
		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。	△	手洗いは徹底しているが、うがいは十分とは言えない。また、流行時にはマスクの着用を促している。				

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	
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。	△	関係づくりに努めているが、まだまだ十分とは言えない。				コロナ禍において、家族が事業所の行事に参加する機会は設けられていないため、管理者は、「コロナ禍の感染状況にもよるが、今後は家族に事業所の行事に参加を呼びかけて、一緒に外出行事に出かけたりするなどの取り組みをしていきたい」と考えている。また、面会制限も設けられているが、なるべく利用者と家族が直接顔を合わせてもらえるように手紙で周知して、テラスでの面会のほか、条件付きで事業所内にも入れてもらうこともでき、利用者や家族に喜ばれている。さらに、面会時には、職員から利用者の近況を伝えるとともに、家族との面会時の写真を職員が撮影して、家族に渡すとともに、居室に飾っている利用者もいる。家族には毎月の生活状況や日々の体重の増減等を細かく記載した手紙を送付するとともに、2か月に1回利用者の日常や行事の様子などの写真を掲載した「はあと新聞」を家族に送付している。加えて、新しい職員が入った時などに、はあと新聞を活用して、家族に周知しているものの、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の交代を家族に報告したり、はあと新聞や手紙を活用して、新人職員等を紹介のほか、異動を伝えたりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。	
		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)	×	家族さんがホームでの活動に参加できるような場面や機会の提供はできていない。	×		△		
		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)	△	毎月お手紙で本人の様子を伝えている。また、ホーム新聞を送っている。家族さんが来られた時は、その都度最近の状況を報告しているが、こちらで把握できている範囲内でしか伝える事ができていない。		○			○
		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)	△	本人と家族さんとの関係の理解に努めているが、より良い関係を築いていけるような支援はできていない。					
		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)	×	事後報告になっている事が多く、理解や協力は得られていない。		×			△
		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。	○	必要に応じ、今後起こりうるリスクについて家族に説明を行っている。					
		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)	×	積極的な声掛けや連絡は行えていない。また、コロナ禍もあり、出入りも制限があり関係性も希薄になっている。					○
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)	○	契約書を基に説明を行い同意を得ている。					
		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。	○	退居に関しては、家族さんと主治医を交え十分な話し合いを行い、納得してもらっている。退居先へスムーズに移れるよう必要な支援を行っている。					
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域、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。	×	事業所に目的や役割について、改めて説明する機会は作れていない。			△	コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられ、地域行事の参加のほか、公民館のいきいきサロンへの参加も自粛をしている。コロナ禍以前は、演舞などのボランティアの来訪があったものの、現在は受け入れを中止している。また、事業所周辺の散歩時にも、日中に働いている近隣住民が多く、あまり顔を合わす機会はない状況となっている。さらに、近隣には障がい者支援施設があり、以前は施設の利用者が作ったお菓子を、利用者が好きなものを選んで購入する機会もあり、管理者は再開を心待ちにしている。コロナ禍の収束後には、事業所の隣にある鍼灸院と関わりを持つなど、管理者は、「利用者の楽しみに繋がるよう、以前のような地域との交流を継続していきたい」と考えている。	
		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。(日常的なおつきあい、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	コロナ禍になり、地域とのつながりが一層難しくなり関係性を作る事ができていない。		×	○		
		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」。	×	見守りや支援してくれる地域の人を増やす機会が少なくできていない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	気軽に立ち寄り遊びに来られる事がほとんどない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りしてもらったりなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩に出かけた時等に挨拶を行う程度で、日常的な付き合いができていないとは言えない。					
		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)	×	近隣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事の支援や働きかけはできていない。					
		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)。	×	消防との協力はできているが、他施設やスーパー・コンビニ等との関係を深める働きかけができていない。また、安全で豊かな暮らしにつなげられる取り組みが行えていない。					

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。	×	コロナ禍になり、記録のみを残す程度で外部者を交えての会議を行っていない。	×	/	△	運営推進会議は、地域の区長や民生委員、家族、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。コロナ禍において、事業所では集合形式の運営推進会議は中止され、行政等への報告に留まっている。今後は、書面での会議開催においても、利用者の様子や事業所内の出来事を取りまとめた資料を作成したり、はあと新聞等を活用して、利用者の様子を報告したりするなど、参加メンバーや家族に報告して、アンケート形式で意見をもらうなど、有意義な会議開催となることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、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。	×	コロナ禍になってからは、会議を行っておらず必要な報告等を行っていない。	/	×	○	
		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。	×	テーマに合わせて参加メンバーや日程、時間帯について配慮や工夫ができていない。	/	/	◎	
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。	△	全ての職員が理念について共通認識を持ち、その理念が浸透しているとはいえない。	/	/	/	/
		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。	×	家族さんと地域の人たちに理念が十分に伝わっているとはいえず、伝える機会も少ない。	×	×	/	
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。	×	一人ひとりの実力とレベルの把握に努めているが、法人外の研修に関して殆ど受けさせられていない。	/	/	/	医師である代表者は、定期的に訪問診療などで来訪し、事業所内で利用者や職員と関わりを持つことができている。コロナ禍以前は、法人内で年間計画を立てて、合同研修を実施することができていたが、現在は、オンライン研修の配信システムを導入し、職員の受講を促しながら、職員のスキルアップや意欲に繋げている。また、管理者は職員とのコミュニケーションを大切に、日頃から職員の話しや提案を聞いたり、相談に応じたりするなど、話しやすい雰囲気づくりに努めている。さらに、職員数に限りはあるものの、職員は待遇面なども含めて、働きやすい職場環境と感じている。
		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。	△	計画的に取り組んでいるとはいえず、不十分な面もある。	/	/	/	
		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。	△	キャリアパスを取り入れ説明を行っているが、まだまだ浸透しているとはいえない。	/	/	/	
		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)	×	同業者と交流する機会が作れておらず、相互研修などの活動も行っていない。	/	/	/	
		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。	△	必要に応じて機会を設けているが、十分とは言えない。	○	△	○	
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。	○	虐待防止について研修会等を通して勉強し理解している。不適切な行為があった場合、上司へ報告する事を理解している。	/	/	○	オンライン研修で、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員の理解促進に努めている。日頃から管理者は、職員の声かけなどで気になることがある場合に、該当職員に指導や注意喚起を行うほか、利用者の表情を観察しながら、利用者の気持ちを考えて、顔色が曇るような言動は行わないように、職員への意識づけをしている。また、不適切な言動を発見した場合には、管理者やユニットリーダーに報告するなどの対応手順を職員は理解している。
		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。	○	なるべく、いつでもケアについて話し合う機会が持てるよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	日々、職員とコミュニケーションを図り、疲労やストレスがないか注意を払っている。	/	/	/	
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。	△	研修会等を通して理解に努めているが、全ての職員がきちんと理解できているとはいえない。	/	/	/	/
		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。	○	その都度、現場で話し合ったり、その時々状況が身体拘束に当たらないか検討している。	/	/	/	
		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。	○	説明し理解してもらえよう努めている。	/	/	/	

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
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。	△	研修会等を通して理解に努めているが、全ての職員がきちんと理解できているとはいえない。また、相談があつてから情報提供を行う程度で、パンフレットなどの準備はできていない。				
		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。	△	必要があれば地域包括支援センターや専門機関へ相談するよう努めているが、きちんとした連携体制ができていないといえる。				
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。	○	緊急時のマニュアルを作成しており、職員へ周知している。				
		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。	△	定期的な訓練は行えておらず、実践力が身についているとはいえない。				
		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。	○	事故報告・ヒヤリハットについて、個々の事例について各ユニットで共有し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。	○	ミニカンファレンスや申し送り等を通して、個々のケースに対し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。	△	苦情対応は、窓口として管理者が行っているが、全ての職員がきちんと理解し実行できているとはいえない。				
		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。	○	苦情があつた場合は速やかな対応に心掛け、必要に応じて市へ報告・相談している。				
		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。	○	苦情内容を真摯に受け止め、速やかに対応するようにしている。				
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)	×	十分な機会が作れているとはいえず、それを伝える機会も少ない。運営推進会議も行えておらず、不十分である。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で柔軟に対応をしている。家族には、来訪時や電話連絡時等を活用して、意見を聞くよう努めているが、コロナ禍で面会の機会も減り、なかなか家族と顔を合わせて話す機会は少ない状況となっている。また、電話連絡時のほか、毎月家族に送付する手紙を活用して利用者の状況を伝えるほか、意見や要望があれば、いつでも言ってもらえるように伝えている。さらに、管理者は職員と一緒に現場で業務に従事しており、職員から意見や提案が言いやすい声かけや対応を心がけている。
		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。	×	利用者・家族などが苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供は十分にできていない。				
		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。	△	代表者が自ら現場に足を運ぶ機会が少なく十分とは言えない。				
		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。	○	一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を常に持てるよう努めている。			◎	
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。	△	自己評価し職員間で共有を図っているが、全ての職員に浸透しているとはいえない。				外部評価の自己評価は、職員に意見を聞きながら、管理者等が取りまとめて作成している。はあと新聞には、外部評価の実施を掲載しているが、コロナ禍において、家族等にはサービスの評価結果や目標達成計画の報告までは行っていない。また、職員には、ミニカンファレンス等を活用して、評価結果を伝えている。利用者家族等、地域アンケート結果から、サービス評価の取組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、全ての家族へ外部評価の評価結果の良い点や次へのステップを期待されることなどの簡潔に分かりやすくまとめたものを送付したり、コロナ禍の収束後には家族の来訪時に、サービス評価の取組みの意義や目的などを説明したり、家族や会議の参加メンバーに目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけて、意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討す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。	△	目標達成計画を作成しているが、事業所全体として取り組んでいるかと言われると不十分である。				
		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。	×	実施できていない。	×	×	△	
		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。	×	成果の確認ができていない。				

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)	○	マニュアルを作成し、職員に周知している。	/	/	/	事業所では、各種災害マニュアルを作成し、職員に周知している。年2回昼夜を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍において、地域や近隣の事業所と、災害発生時の話し合う機会がない状況となっている。利用者家族等、地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、はあと新聞に訓練の様子を掲載するなど、家族等への安心安全な取組みが理解してもらえるよう、周知方法を職員間で検討することを期待したい。また、母体クリニックや、法人内の他のグループホーム等と、協力体制を構築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。	○	日中・夜間を想定して訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	△	消火設備等の点検は行っているが、備蓄品の確保はまだまだ不十分である。	/	/	/	
		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。	×	地域住民の参加が難しく、他の事業所との連携も取れておらず、合同の訓練も行っていない。	×	×	△	
		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)	×	地域の災害対策には殆ど参加できていない。	/	/	/	
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)	×	地域に向けた、広報活動や啓発活動ができていない。	/	/	/	近隣にある母体クリニックには、事業所のパンフレットを配置して、相談方法などを周知している。また、法人と連携をしながら、地域住民から入所などの相談が寄せられた場合には、適切に対応をしている。コロナ禍以前は、地域のイベントやいきいきサロンへ参加したり、演舞などのボランティアの受け入れに協力することもできていた。さらに、コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターが主催する会議や研修に参加できる機会は減少しているものの、法人内の他のグループホーム等と協力をしながら、連携を図ることはできている。
		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。	×	相談支援の取り組みは行っていない。	/	×	△	
		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)	×	活用できていない。	/	/	/	
		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。	×	実習の受け入れはできていない。	/	/	/	
		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)	△	地域包括支援センターの認知症行方不明者捜索の訓練に参加する程度で、十分に連携できているとは言えない。	/	/	○	

(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 5 年 1 月 24 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) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3891500054
事業所名	グループホームはあと
(ユニット名)	B館
記入者(管理者)	
氏名	浅倉 貴之
自己評価作成日	令和 5年 1月 5日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私達のホームは入居者の皆様の個性を尊重し、地域と共存し、共に生活することを旨とします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○職員一人ひとりのスキルアップをフォローできる仕組みを作る。 →現在、外部への研修参加が難しく、人材育成への意識付けも十分にできていないため、今後も検討が必要。 ○運営推進会議への参加意欲が増すよう内容を工夫し、意見を聴ける仕組みを作り、頂いた意見や話し合った内容についての記録や報告をきちんと行えるようにする。 →コロナ禍にあり、運営推進会議を行っておらず、外部からの参加や意見等をもらう事ができていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 県道から少し横道に入った静かな環境にある平屋建ての事業所は、郊外電車の駅の近くに立地している。事業所前の道路から、駐車場を挟んでテラスやリビングの様子が見える建物の構造となっており、大きな窓もあり開放感がある。また、屋根や外壁は温かみのある色調で、広々とした共用空間には自然光も差し込み明るい。コロナ禍において、職員が外部研修に参加しにくい状況が続いており、法人・事業所として、ネット配信の研修動画システムを導入し、職員のスキルアップに活用している。事業所には面会制限も設けられているが、なるべく利用者と家族が直接顔を合わせて話してもらえるように、テラスでの面会に対応するほか、条件付きで事業所内に入ってもらするなど、利用者や家族に喜ばれている。さらに、職員は管理者に意見や提案を伝えやすいほか、良好な職員同士のチームワークで働くことができるように、課題解決や利用者へのより良い支援方法などを職員全員で話し合い、管理者は職員から出された貴重な意見を大切にした支援を心がけている。加えて、母体は医療法人で、定期的な往診で利用者の健康管理をするほか、急変時などにも迅速な対応もあり、利用者や家族、職員には安心感がある。事業所では看取り支援にも対応しており、母体クリニックのほか、訪問看護とも24時間体制で協力や連携が取れており、利用者や家族の希望に沿いながら、対応することができる。</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。	○	一人ひとりの思いや希望の把握に努め、できる限り本人の意向に添って生活が送れるようにしているが、現状では対応が困難な事もある。	◎	/	○	入居時に、管理者等は、利用者や家族から、暮らし方の希望や思いなどの聞き取りをしている。入居後にも、日々の生活の中で、職員から思いや意向を聞くとともに、言葉で言い表しにくい利用者には、表情やしぐさから思いや気持ちをくみ取るよう努めている。また、日常生活の中で、新たな情報を把握した場合には、フェイスシートやアセスメントシートに赤字で追記するなど、職員間で情報を共有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。	△	日々の生活での関わりの中で、本人の行動や表情から意向を把握できるよう努めているが、家族さんの意向や職員の意見が強くなる事がある。	/	/	/	
		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。	△	よく面会に来られる家族さんに対しては話し合う機会があるが、遠方であったり面会が難しい家族さんに対しては電話等でやり取りは行っているが、話し合いまではできていない。	/	/	/	
		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。	△	個別のケース記録を行っているが、細かな部分まできちんと記録ができていない事がある。	/	/	/	
		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。	○	職員間で話し合い留意しているが、どこまで本人の思いを汲みとれているかは判断が難しい。	/	/	/	
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。	△	入居時に本人や家族さんから聴いており、必要に応じ面会時や電話等で把握できるよう掛けているが、把握できる情報には個人差がある。	/	/	○	入居時に、フェイスシートやアセスメントシートを活用して、管理者等は利用者や家族から、生活歴や利用者の健康状態、課題などの聞き取りをしている。入居前に利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から、サービス利用の経緯や生活歴、馴染みの暮らし方などの情報を提供してもらうこともある。コロナ禍において、入院や施設入所をしている場合には、面会できないことが多く、家族からの聞き取った情報が主となっている。また、情報量は利用者によって個人差が見られるが、新たな情報を入居後に知ることもあり、その都度フェイスシートやアセスメントシートに追記して、職員間の情報共有に努めている。
		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。	○	現在できることを日々の生活の中で、本人の行動や言動、表情等から汲み取れるように努め、職員間で共有し、できることをしてもらっている。	/	/	/	
		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)	○	ケース記録や業務日誌、申し送り等で情報を共有し、日々の生活の中でも心身の状態の変化を把握できるよう努めている。また、個別に対応方法を検討している。	/	/	/	
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。	△	ミニカンファレンス等で、本人にとって何が必要か話し合いを行っているが、職員間での意見交換に止まってしまっている。	/	/	○	定期的に、職員と計画作成担当者が、利用者一人ひとりの担当者会議の前に、アセスメント情報や把握した内容をもとに、利用者の視点から何が必要か情報交換を行い、検討して意見をまとめた上で、事前に家族や主治医から意見などの聞き取りをしている。
		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。	○	検討した内容に基づいて、話し合いを行っている。	/	/	/	
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。	○	本人や家族さんの意向、職員の意見も踏まえ現状に合わせた介護計画を作成している。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、医師から指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとに、計画作成担当者が職員から意見を聞いたり、気づきノートから情報を得たりしながら、介護計画を作成している。また、「お任せします」という家族もいるが、事業所では電話連絡時や文書送付時等を活用して、その都度、家族に意見を聞くよう努めている。さらに、利用者や家族のほか、主治医や関係者の意見が反映された介護計画となるよう努めている。
		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。	△	家族さんによっては職員にお任せになってしまっている事もあり、きちんと意見やアイデアが反映できているとは一概には言えない。	/	△	/	
		c	重度の利用者に対してでも、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。	○	重度の方でも、できる限りホール等で過ごせる機会を作れるようプランを立てている。	/	/	/	
		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。	×	職員にお任せになってしまっていたり、地域との協力体制等が難しくできていない。	/	/	/	

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
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。	△	介護計画の内容把握や理解が十分にできているとはいえず、職員間で共有できているが伝わりきれていない。	/	/	/	○ 介護計画は、各ユニットにある事務室に個別の記録ファイルを置き、職員はいつでも計画の内容を確認できるようになっている。日々のケアチェック表を活用して、介護計画のサービス内容に沿ったケアで実施できているかのチェックを行い、職員間でサービスの実施状況を共有できるようになっている。また、利用者毎の記録には職員の個人差が見られるため、管理者は、「利用者の表情や普段の様子が具体的に分かるような記録方法ができるように取り組みたいと考えている。
		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。	△	個別の記録を行っているが、振り返りをしっかり行って具体的に十分できているとは言えず不十分な面がある。	/	/	/	○
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。	○	3ヶ月に1度見直しを行っている。また、本人の状態に変化が現れた時は、その都度見直しを行っている。	/	/	/	○
		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。	×	状況に変化がみられない場合は、月1回の現状確認はできていない。	/	/	/	△
		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。	△	状態に変化があった場合には、その都度見直しを行い新たに介護計画を作成しているが、家族等やその他の関係者等を上手く巻き込めていない。	/	/	/	○
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、緊急時とも、その日に出動している職員を中心に話し合いを行っている。	/	/	/	○
		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。	○	意見交換がしやすいよう、一人ひとりに話を振ったり、気づきシートを使ってその場では発言し辛い職員からも意見を聴けるよう工夫している。	/	/	/	○
		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。	△	できる限り多くの職員が参加できる日を決めて行っている。口頭での伝達で終わっている事も多く、十分とは言えない。	/	/	/	△
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)	△	日々の申し送りや業務日誌を使って共有に努めているが、十分に伝わっていかたり必要な情報が抜けている事があるので、十分とは言えない。	/	/	/	○
(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。	△	一人ひとりの「その日したいこと」の把握に努めているが、対応はできていない。	/	/	/	○
		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っている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	可能な限り自身で決定できるよう支援している。意思決定が困難な利用者さんには、声掛けや本人の表情等から汲み取れるよう努めている。	/	/	/	○
		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)	△	可能な限り本人のペースに合わせて支援ができるよう努めているが、日々の業務に追われ疎かになっている事も多い。	/	/	/	○
		d	利用者の活き活きした言動や表情(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。	○	一人ひとりに合わせた声掛けを行い、ゆったりとした雰囲気づくりを心掛けている。	/	/	/	○
		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。	○	表情や反応から少しでも本人の意向を汲み取れるよう心掛けている。	/	/	/	○
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)	△	言葉遣いや態度に気を付け行動しているが、全ての職員ができていないと難しい。また、業務に追われていたりすると疎かになりやすい。	○	△	△	職員は研修などの機会に、利用者の尊厳やプライバシーなどを学んでいるが、管理者は、実際に職員全員が常に配慮した対応ができていないと難しい。また、利用者一人ひとりの心地良いと感じる距離感を把握して、管理者は、「利用者や来訪者が職員の声かけやケアを目にした場合に、どのように感じるか」を考えた意識した言動を行うように職員に伝えている。さらに、居室の入室時に、職員は声かけやノックを徹底できていない場面も見られるため、管理者は、「居室を利用者のプライバシーのある空間であることを、再度徹底に努めてほしい」などの指導を行い、職員の理解促進に努めている。
		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。	△	羞恥心やプライバシーに十分配慮し行動しているが、業務に追われていたりすると疎かになってしまう事がある。	/	/	/	
		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。	○	不必要な入室は避け、本人への声掛けを行い確認を取っている。	/	/	/	
		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。	○	全ての職員がきちんと理解して実行できているとはいえず、プライバシー保護や個人情報保護について理解、遵守に努めている。	/	/	/	

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
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。	○	家事(掃除、洗濯、炊事等)で利用者を手伝ってもらう事もあり、その行為が終わったら感謝の気持ちを伝えるようにしている。				職員は、利用者同士の関係性や性格を理解して、トラブルになりそうな場合には、早期に間に入ったり、席の位置の考慮したりするなどの配慮した対応をしている。また、男性利用者は少ないが、孤立することのないように職員は声をかけ、全ての利用者が穏やかな時間を過ごせるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	職員が間に入ったり、見守りを行い利用者同士が支え合って暮らしていけるよう支援している。				
		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)。	○	座席の位置を工夫したり、見守りを行う中でトラブルになりそうな時は間に入り対応している。また、利用者同士の関係性の把握にも努めている。				
		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。	○	トラブルを未然に防げるよう、必要な時は職員が間に入り場面を変えたり気分転換を図る等の配慮をしている。				
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。	△	入居時に話を聞き情報収集に努めているが、細かな人間関係を把握できていない。また、馴染みの場所等は個人によって把握できる情報に差があり、曖昧になっている。				
		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。	×	友人・知人が会いに来られる事はあるが、コロナ禍にあり感染予防の観点から制限もあり、施設の外へ出かける事はできていない。				
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)	△	全ての人にはできておらず、職員の業務の都合に合わせてもらっていることが多い。また、外出が嫌いな方は1日室内で過ごされている。重度の方は、無理のない程度に日向ぼっこを行っている。	△	×	△	コロナ禍において、事業所には外出制限が設けられ、テラス等で外気浴をするほか、感染状況を見計らいながら、ドライブに出かけ、コスモス畑の景色を眺めたりするなど、利用者が少しでも気分転換が図れるよう支援している。また、ドライブ以外のほとんどの外出は控えていたが、今年の正月には久しぶりに近くの神社まで、徒歩や車いすを使用して初詣に出かけることができ、利用者の喜ぶ笑顔を見られた。さらに、車で少し走れば、季節毎の花畑や自然を感じることができる場所があり、管理者は、「少しずつコロナ禍以前に出かけていた場所にも、感染状況を考慮しながら外出したい」と考えている。
		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。	×	家族、地域の人やボランティア等を活用しての外出支援はできていない。				
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。	△	認知症やBPSDに対する理解を図っているが、認知症だけでなく精神疾患を患っているケースもあり、その時の気分によって上手くいった事も上手くいかなかった事もあり、対応が難しくなる事がある。				事業所では、利用者自身のできることやできそうなことを職員間で話し合い、把握するよう努めている。更衣の際に、できるところは自分でしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをしている。また、ひげ剃りの際には、電気シェーバーを職員が利用者へ渡し、少し時間がかかっても、洗面台の鏡を見てもらいながら自分でしてもらい、そり残しなどを職員がフォローするなど、利用者の残存能力を発揮してもらえるような環境づくりにも取り組んでいる。さらに、食器洗いや拭き、洗濯物干しなどの生活リハビリのほか、体操などを取り入れ、利用者の心身機能の維持にも努めている。
		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。	△	認知症によるものと疾患によるものとの区別がきちんとできていない職員もあり、適切な維持・向上が図れているとはいえない。				
		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)	△	なるべく、本人のできる事、できそうな事に対しては声掛けや一緒に行う事で維持に努めているが、つい手が出てしまう事がある。	△		○	
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。	○	一人ひとりの有する力の把握に努めており、日々の生活の中からも新たな発見があれば、職員間で情報を共有している。				食器洗いや拭き、洗濯物干し、清掃など、職員は利用者へ声をかけて、役割を担ってもらえるよう支援している。また、手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございました。助かります」などの感謝の言葉を伝えることを心がけている。中には、食器洗いや洗濯物干しなどを日課にしている利用者もいる。さらに、利用者一人ひとりに、できることや好きなことを役割として担ってもらうほか、できることが少なくなってきた利用者にも、職員と一緒にできることをやってもらうなどの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。	△	一人ひとり役割や楽しみをもって生活が送れるよう支援している。だが、全ての方に対して役割や楽しみごとを作ることは難しく、上手くいかない事がある。また、施設外での役割や出番を作る取り組みが行っていない。	△	×	○	

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
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。	△	自分で選ぶことができる方は好みに合わせて身だしなみを整えてもらっている。だが、重度の方は職員が選ぶ事が多い。				毎朝、自分で着る服を選び、着替えをすることのできる利用者もいる。電気シェイバーを渡すと、自分で洗面台の鏡を見ながら髭剃りをする利用者もおり、職員は剃り残しなどのフォローをしている。また、整容の乱れが見られた場合には、職員はなるべく利用者のプライドに配慮しながら声をかけ、さりげなくサポートをしている。さらに、毎月訪問美容の来訪があり、好みの髪型にしてもらうほか、白髪染めをしてもらうこともある。加えて、重度の利用者もリクライニング車いすを使用して、髪型を整えてもらうこともできている。
		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に整えられるよう支援している。	○	家族さんの協力を得ながら、本人の好みの服装や持ち物で整えられるよう支援している。				
		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。	○	自己決定が難しい方には、声掛けと一緒に考える事で本人の気持ちに添えるよう努めている。				
		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。	△	季節に合った服装を心掛けているが、その人らしさの工夫はできていない。				
		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ールしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	△	衣類の着方が間違っていたり汚れがみられたら、さりげなくフォローしている。だが、髭剃りは不十分な事がある。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	行きつけの理容・美容室へ行かれる方は殆どいない。ホームへ毎月第2金曜日に訪問があり、そちらを利用されている。				
		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。	○	できる限り、本人らしさに気をつけた髪形や服装になるよう支援している。			○	
		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。	○	食事の準備や片付け等、一緒にできる方と行き支援している。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	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。	△	配食サービスを利用して献立作りや買い物を行っていない。盛り付けや後片付け等できることは利用者と一緒にやっている。			△	事業所では業者と契約し、管理栄養士が立てたバランスの良い献立の湯煎等を配食サービスを利用して、ユニットで炊飯や味噌汁等を作り、盛り付けて利用者へ食事を提供している。利用者には、食事の準備や片付け、盛り付けなどを一緒に手伝ってもらっている。配食サービスの献立の中には、季節に応じて、行事食が出され、元旦には、おせちの盛り合わせやお雑煮などの献立も見られたほか、2月の節分には、事業所で恵方巻きの提供を予定している。食器類は、利用者の使い慣れた物を使用するほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している。コロナ禍において、食事の際には、職員は見守りやサポートを行い、利用者と一緒に食事を摂ってならず、時間をずらして、同じ配食メニューのほか、持参した弁当を食べる。また、オープンキッチンで食事の用意をしており、リビングにいる利用者からも食事の準備の様子のほか、炊飯や汁物などの匂いを感じることができている。さらに、ベッド上で過ごすことの多い重度の利用者も、リクライニングの車いすを使用して、リビングに出て食事を摂ることができるようにしている。加えて、管理者は業者メニューの変更や追加などの要望を伝えることもある。
		b	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。	○	できる事は一緒になって行うよう掛け、行った後は必ず感謝の気持ちを伝えるようにしている。				
		c	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。	○	入居時に嗜好の有無を確認しており、入居後も好きな物、嫌いなものがあれば職員間で情報を共有している。				
		d	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。	△	配食サービスを利用している為、献立は業者が提供しているものを使用しており、季節感や懐かしさを感じられるよう工夫する事は難しい。アレルギー等は事前に伝えておくことで対応してもらっている。			○	
		e	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た調理方法としつつ、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)	△	一人ひとりの嚥下状態に合わせて、主治医、職員間で相談しながら食形態を決めている。				
		f	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。	○	なるべく本人の使い慣れたものを使用するよう努めている。また、本人の身体機能に合わせて、軽いものや割れにくいものを選択するようにしている。			○	
		g	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。	△	食事の見守りや介助が優先になる事が多く、同じ時間に一緒に食べる事は少なくなっている。			○	
		h	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。	△	配食サービスを使用している為、調理の音はなくなってしまっているが、盛り付け等においては感じてもらえているので配慮している。	○		○	
		i	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。	△	十分な食事が摂取できるように努めている。水分は、1200mlを目標として、飲み物や飲み方を工夫している。				
		j	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。	○	食事の摂取量が少なかったり十分ではない場合は、主治医と相談し栄養補助食品(ラコール、エンジュア等)で補助している。寒天ゼリーやアイスクリーム、プリン等のカロリーの高い食品を食べてもらえる事もある。				
		k	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。	×	配食サービスを利用している為、話し合いを行っていない。			○	
		l	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。	○	食材の賞味期限や状態を確認し使用しており、調理器具の衛生管理にも気を付けている。				

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
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。	△	口腔ケアの必要性や重要性の理解に努めているが、全ての職員に浸透しているとはいえない。				毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、口腔ケアを実施している。介助が必要な利用者には、毎回職員が口腔内の状態を観察しながら、適切な口腔ケア用品を使用して、清潔保持に努めている。また、自分で歯磨きをすることができる利用者には、1日1回夕食後の口腔ケアの後に、口腔内の様子を確認することができるが、中には、口腔内を見せることに抵抗のある利用者も見られ、口腔内の確認する努力をしているが難しい場合もある。週1回や月2回程度など、定期的に全ての利用者の口腔内の様子が確認できるように、職員間で検診することを期待したい。さらに、口腔ケアの研修を実施するなど、職員は口腔ケアの重要性を再認識するとともに、口腔内の異常が見られた場合には早期に発見して、歯科医の受診等に繋げられることを期待したい。
		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。	△	自分で口腔ケアをされる方は確認ができていない。また、拒否が強い方も十分に確認がとれていない。				
		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。	△	不定期で協力歯科医院から研修を受けているが、きちんと活かすことができていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自分で行える方は声掛けにて対応し、自分で行えない方は職員が行っている。				
		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)	△	食後に声掛けを行い、必要に応じ誘導や介助にて支援している。だが、拒否が強い方や行為が自立されている方の口腔内のチェックは不十分である。異常があれば主治医へ相談し、家族さんへ報告して協力歯科医院への受診や受診が難しい場合は、訪問診療にて対応している。				
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。	△	理解しているが、おむつ使用による心身へのダメージまでは深く理解できていない。				高齢化や重度化に伴い、寝たきりに近い状態で、常時おむつを使用している利用者もいる。事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援しており、利用者に合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。また、紙パンツを使用している利用者もいるが、職員は利用者の自立支援に繋がるよう取り組んでおり、極力紙パンツやパッドに頼りすぎないような支援に努めており、パッドなどの使用頻度の減った利用者もいる。さらに、排尿などの状況に応じて、布パンツでの生活が可能と考えられる利用者もおり、本人が安心できる時に、布パンツの使用を勧めて、使用してもらう時間を作るなどの工夫もしている。
		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。	△	一般常識の範囲程度に止まっている職員も多く、きちんと理解できているとはいえない。				
		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)	○	一人ひとりの排泄状況をチェック表を用いて、おおよその排泄パターンを把握している。				
		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。	△	トイレで用が足せるよう、一人ひとりの状態に合わせてパットやオムツを選択しているが、必要性や適切性についての見直しはきちんとできていない。	○		○	
		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。	○	本人の状態によって、動作や方法考え改善できるように努めている。				
		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。	○	チェック表を確認しながら、個々に合わせて声掛けや誘導を行っている。				
		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。	△	おむつ類は必要性が現れた場合に、家族さんへ連絡し相談の上使用している。使用するものも、家族さんが用意される事もあるが、施設側で用意することが多く好みでの選択はできていない。				
		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)を適時使い分けている。	○	本人の排泄状況や排泄量に合わせて使用している。				
		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)	△	水分摂取を促したり、腹部マッサージや散歩等を行い工夫してはいるが、全ての方にてできているとは言えず十分ではない。				
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)	△	時間帯や曜日などは職員が決めており、拒否される方や本人が入浴を希望された場合は、できる限り希望に沿うよう努めている。	◎		○	利用者は、週3回午前中の時間帯を中心に、入浴することができる。入浴できる曜日や時間帯は、職員の勤務形態や訪問診療の時間の兼ね合いから事業所で決めているが、利用者の希望に応じて、湯の温度や湯槽に浸かる長さなど、一人ひとりのペースに合わせて、ゆっくりと気持ち良く入浴できるよう支援している。また、両ユニットの浴槽にはリフトの設備があり、利用者の状態によって使用しながら、浴槽を跨ぐことが困難な利用者にも、安心安全に湯船に入ってもらえることができている。さらに、入浴を拒む利用者には、時間帯や職員を代えて声かけをしたり、難しい場合には、日にちを代えて入浴してもらったりするなどの対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	体調に注意しながら、ゆっくりと入浴でき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。	○	本人にできる事はしてもらい、不十分であったりできない事は声掛けや介助を行っている。				
		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。	○	入浴を拒む方に対しては、声掛けや方法を工夫したり日を変えたりしながら、本人が納得して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。	○	毎朝、バイタルチェックを行っており、その日の体調に考慮しながら、必要に応じ再度バイタルチェックを行い日程調整を行っている。入浴後もしっかりと状態観察を行っている。				

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
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。	○	就寝や起床時間を個別に記録しており、把握できている。	/	/	/	事業所には、入居前から睡眠導入剤や安定剤などを服薬している利用者もいるが、職員が利用者の状態を主治医に報告しながら、必要性のほか、薬の減量などの検討をしている。また、利用者の日中の過ごし方や、職員の対応を工夫することにより、なるべく薬剤に頼らず、夜間に良眠できるよう支援している。中には、服薬をしていた利用者が、日中の活動量を増やすほか、外気浴を取り入れるなどの対応をすることにより、服薬を中止できた事例もある。現在、事業所には1名の睡眠導入剤を服薬している利用者があるが、副作用などの状態の確認をしながら、主治医へ相談をするなどの総合的な支援も行われている。
		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。	○	眠れない場合は、無理に休んでもらうのではなく、ホールや居室など本人が過ごしやすい場所ですラックスしてもらう工夫をしている。	/	/	/	
		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。	○	日中の活動状況や睡眠状態を確認しながら、主治医と相談し対応している。なるべく、薬剤に頼らない支援を検討している。	/	/	◎	
		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。	○	一人ひとりの生活リズムに合わせて、必要に応じ心身を休める場をとれるよう心掛けている。	/	/	/	
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。	○	希望があれば、電話をしたり手紙のやり取りができ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。	×	意思疎通の難し方に対しては、促したり必要な手助けができていない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人から希望があれば、可能な限り希望に沿えるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	届いた手紙や葉書は本人に直接渡しており、本人から希望があれば返事を返せるよう支援している。	/	/	/	
		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。	△	家族の状況に合わせて、理解や協力を願っている。	/	/	/	
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。	△	理解はしているが、本人がお金を所持する事で紛失や、いくらあつたなかつたといったトラブルへの心配が強い。	/	/	/	
		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。	×	日常的な買い物ができるおらず、協力を得る働きかけも行えてない。	/	/	/	
		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。	△	どうしても本人が少額でも持っていないと落ち着かない、といったケースがあれば、家族さんと相談しながら同意を得られた場合は行っている。	/	/	/	
		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。	○	入居時に説明を行っている。	/	/	/	
		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)。	○	入居時に説明を行っており、同意を得ている。また、個別に出納帳を作成しており、毎月お手紙と一緒にコピーを送付している。	/	/	/	
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。	○	本人や家族さんの希望に沿って、外出や外泊、他科受診等の支援を行っている。	◎	/	○	コロナ禍において、事業所では外出や面会などの制限が設けられているが、利用者や家族の要望に沿いながら、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。また、なるべく全面的な面会の中止を避け、コロナ禍の感染状況を見計らいながら、テラスでの面会を可能にするなど、家族と直接顔を合わせて話してもらう時間を大切にしている。さらに、専門医の受診は、抗原検査を実施した家族に同行支援をお願いしている。
(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、気軽に入りやすいように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	敷地内に建物の入り口が2つある為、どちらか分からず訪ねて来られる事があるので、都度説明し気兼ねなく訪ねて来られるよう雰囲気づくりに気をつけている。	◎	△	○	県道から少し入った場所に事業所は立地し、門扉には事業所名が表記され、外壁なども温かみのある色調で、明るい雰囲気を感じる。また、平屋の建物前には駐車場が設置され、車で来訪しやすい環境を整えている。さらに、駐車場から、テーブルやイスが置かれている木造のテラスが見えるほか、ガラス越しにリビングの様子を見ることが出来る。

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。)	△	共有空間に関しては、壁に季節感のあるものを飾る事があるが、比較的簡素なイメージに落ち着いている。	○	△	○	大きな窓から自然光が入り、共用空間は明るい。リビングスペースには大きめのソファが置かれ、利用者はゆっくりとくつろぐことができる。また、平屋で並ぶ2つのユニットのリビング間には、パーティション式で仕切れるようになっており、イベントの開催時などには開放し、空間を広く使用できるようになっている。さらに、事業所内の臭いに配慮するとともに、清掃や換気も行き届いている。壁には、季節の飾り付けが行われ、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。加えて、Aユニットでは、水槽でメダカを飼育しており、利用者はメダカの泳ぐ姿を觀賞したり、餌やりなどの世話をしたりすることもある。
		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。	○	毎朝、職員が掃除を行っており、トイレには芳香剤を置き臭いにも注意している。			○	
		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。	○	外へ出て季節の移り変わりを感じてもらったり、季節の花を見に行く等で四季を感じてもらい、居心地よく過ごせるよう努めている。			○	
		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。	○	気の合う人と過ごせるよう座席を工夫したり、居室やホールへの出入りを自由にしてもらっており配慮している。				
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。	△	本人の使い慣れたものを持ってきてもらっているが、個人によって差があり、必要なものだけになってしまっている場合もある。	◎		○	居室にはベッドとエアコン、大きめのタンスが備え付けられているほか、窓辺の棚の下も、収納として使用できるようになっている。また、テレビや使い慣れた希望する物などを持ち込むこともでき、居心地の良い空間づくりをしている。中には、家族との面会時の写真を職員が撮影し、居室に飾っている利用者もいる。
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。	○	日々の生活の中で、なるべく危険性を下げる配慮を行い、安全に行動できるようにしている。また、職員同士で情報を共有し、配置等を工夫している。			○	トイレには、ビクトサインが付けられているほか、利用者に分かりやすい表示をしている。また、各居室にはネームプレートを付けて、認識しやすいようにしているが、自分の居室を間違える利用者には、目線に合わせた高さに、大きく名前を貼る工夫をしている。
		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)	△	物によっては、すぐに手の届かない所に置いてあることがあり、活動意欲を醸成までできていない。				
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すこと、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)	△	全ての職員が理解し実行できているとはいえない。基本玄関は施錠していないが、玄関から室内への入口や裏口等は施錠していることが多く、帰宅願望が強く不穏状態が続いている方がいたり、業務に追われていると目が届かず難しい。	x	x	△	各ユニットに玄関があり、日中は解放され、コロナ禍において、インターホンで対応するようになっている。事業所は幹線道路から近いこともあり、利用者の安全面を考慮して、ユニットの入り口部分は施錠をしているが、時間帯や利用者の様子により、開放することもある。また、リビングからテラスに、自由に出入りしている利用者もおり、職員は見守りながら対応をしている。中には、帰宅願望などで不穏になる利用者もいるが、職員と一緒に屋外に出て、事業所周辺を寄り添いながら散歩するなど、利用者の気分が落ち着くような対応もしている。
		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。	x	話し合いはできていない。				
(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。	○	病歴や現病の把握に努めており、主治医から留意事項等についても指導してもらっている。				
		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。	○	毎朝、バイタルチェックを行っており、いつもと違う行動や変化がみられた場合は、個別に記録として残しており、必要に応じ申し送りや日誌等を使い早期発見に努めている。				
		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。	○	きちんと医療連携ができており、24時間いつでも連絡が取れる状況にある。				
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診状況を把握し、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。	○	母体が病院の為、基本的にはそちらで診てもらっているが、家族さんから希望がある場合は主治医へ報告し紹介状を書いてもらい、希望する医療機関へ受診してもらっている。	◎			
		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。	○	入居時に説明し、母体である病院の医師がかかりつけ医となっている。かかりつけ医とは、しっかりと連携が取れており、適切な医療を受けられるよう支援している。				
		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。	○	通院方法は家族へ連絡し確認を取っている。受診結果の内容は家族さんから聴いたり、紹介状がある場合はその返事を確認する事で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。	○	入院時には、介護サマリーを作成している。必要に応じ電話連絡での情報提供も行っている。				
		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。	△	必要に応じ面会に行ったり、病院関係者に可能な範囲で状況を聴いている。母体である病院以外の病院関係者との関係づくりはできていない。				
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。	○	日頃の関わりの中で、変化があれば看護師や主治医へ報告し相談している。				
		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。	○	母体の病院や訪問看護ステーションと、いつでも連絡し相談できる体制となっている。				
		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。	○	毎朝、バイタルチェックを行っており、変化があれば報告・相談し早期発見・治療に繋げている。				
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。	○	薬情等を確認しており、ある程度理解できている。状態に変化があれば、その都度主治医へ報告しており、情報提供ができています。				
		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。	○	利用者ごとに朝・昼・夕・眠前と一色化されており、本人確認を行い服薬を行っている。				
		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。	○	日頃からしっかりと確認を行い、変化があれば主治医へ報告し相談している。				
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。	○	入居時に説明し確認をしている。また、状態に変化があれば状況に応じ主治医や家族と今後の事について話し合っている。				事業所には、「重度化した場合における対応および看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族へ対応できることなどを説明している。また、利用者の状態の変化などに応じて、随時説明を行い、利用者や家族の希望を再確認するとともに、家族や主治医、職員を交えて話し合い、方針を関係者全員で共有している。さらに、家族から希望があれば、医師に看取り支援の相談のほか、話しを聞く時間を設けることもできる。各ユニットには、看護師が配置されているほか、母体クリニックの医師や看護師のほか、訪問看護師とも24時間体制の協力支援体制が取れており、利用者や家族、職員には安心感がある。加えて、事業所では多くの看取り支援を経験しているが、病院や他の施設に転院する利用者もいる。
		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。	○	重度化における指針に基づいて、主治医・家族・職員で方針を共有し、同意を得ている。	○		○	
		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を見極めを行っている。	○	把握に努め、必要に応じ主治医や看護師と話し合い、どこまでの支援ができるかを見極めている。				
		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。	○	入居時や、重度化した場合等に、主治医・家族を含めた話し合いの中で、できる事・できない事の説明を行っている。				
		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。	○	今後起こりうる変化については、主治医や看護師より説明を受けており、いつでも連絡できるよう調整している。変化があれば、家族さんへ報告を行い必要に応じ主治医とも話し合いを行っている。				
		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)	○	相談があれば、話し合い支援を行っているが十分とはいえない。				
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。	○	外部や内部での研修を通して学んでいる。				
		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。	△	感染症マニュアルを作成し、いつでも閲覧できるようにしているが、日頃からの訓練まではできていない。				
		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。	○	市役所や包括からのメールで情報が送られてきているので、資料を職員が閲覧できるようにしている。また、対応は主治医に相談している。				
		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。	△	手洗いは徹底しているが、うがいは十分とは言えない。また、流行時にはマスクの着用を促している。				

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	
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。	△	関係づくりに努めているが、まだまだ十分とは言えない。				コロナ禍において、家族が事業所の行事に参加する機会は設けられていないため、管理者は、「コロナ禍の感染状況にもよるが、今後は家族に事業所の行事に参加を呼びかけて、一緒に外出行事に出かけたりするなどの取り組みをしていきたい」と考えている。また、面会制限も設けられているが、なるべく利用者と家族が直接顔を合わせてもらえるように手紙で周知して、テラスでの面会のほか、条件付きで事業所内にも入れてもらうこともでき、利用者や家族に喜ばれている。さらに、面会時には、職員から利用者の近況を伝えるとともに、家族との面会時の写真を職員が撮影して、家族に渡すとともに、居室に飾っている利用者もいる。家族には毎月の生活状況や日々の体重の増減等を細かく記載した手紙を送付するとともに、2か月に1回利用者の日常や行事の様子などの写真を掲載した「はあと新聞」を家族に送付している。加えて、新しい職員が入った時などに、はあと新聞を活用して、家族に周知しているものの、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の交代を家族に報告したり、はあと新聞や手紙を活用して、新人職員等を紹介のほか、異動を伝えたりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。	
		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)	×	家族さんがホームでの活動に参加できるような場面や機会の提供はできていない。	×		△		
		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)	△	毎月お手紙で本人の様子を伝えている。また、ホーム新聞を送っている。家族さんが来られた時は、その都度最近の状況を報告しているが、こちらで把握できている範囲内でしか伝える事ができていない。		○			○
		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)	△	本人と家族さんとの関係の理解に努めているが、より良い関係を築いていけるような支援はできていない。					
		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)	×	事後報告になっている事が多く、理解や協力は得られていない。		×			△
		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。	○	必要に応じ、今後起こりうるリスクについて家族に説明を行っている。					
		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)	×	積極的な声掛けや連絡は行えていない。また、コロナ禍もあり、出入りも制限があり関係性も希薄になっている。					○
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)	○	契約書を基に説明を行い同意を得ている。					
		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。	○	退居に関しては、家族さんと主治医を交えた十分な話し合いを行い、納得してもらっている。退居先へスムーズに移れるよう必要な支援を行っている。					
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。	×	事業所に目的や役割について、改めて説明する機会は作れていない。			△	コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられ、地域行事の参加のほか、公民館のいきいきサロンへの参加も自粛をしている。コロナ禍以前は、演舞などのボランティアの来訪があったものの、現在は受け入れを中止している。また、事業所周辺の散歩時にも、日中に働いている近隣住民が多く、あまり顔を合わす機会はない状況となっている。さらに、近隣には障がい者支援施設があり、以前は施設の利用者が作ったお菓子を、利用者が好きなものを選んで購入する機会もあり、管理者は再開を心待ちにしている。コロナ禍の収束後には、事業所の隣にある鍼灸院と関わりを持つなど、管理者は、「利用者の楽しみに繋がるよう、以前のような地域との交流を継続していきたい」と考えている。	
		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。(日常的なおつきあい、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	コロナ禍になり、地域とのつながりが一層難しくなり関係性を作る事ができていない。		×	○		
		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」。	×	見守りや支援してくれる地域の人を増やす機会が少なくできていない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	気軽に立ち寄り遊びに来られる事がほとんどない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩に出かけた時等に挨拶を行う程度で、日常的な付き合いができていないと言えない。					
		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)	×	近隣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事の支援や働きかけはできていない。					
		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)。	×	消防との協力はできているが、他施設やスーパー・コンビニ等との関係を深める働きかけができていない。また、安全で豊かな暮らしにつなげられる取り組みが行えていない。					

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。	×	コロナ禍になり、記録のみを残す程度で外部者を交えての会議を行っていない。	×	/	△	運営推進会議は、地域の区長や民生委員、家族、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。コロナ禍において、事業所では集合形式の運営推進会議は中止され、行政等への報告に留まっている。今後は、書面での会議開催においても、利用者の様子や事業所内の出来事を取りまとめた資料を作成したり、はあと新聞等を活用して、利用者の様子を報告したりするなど、参加メンバーや家族に報告して、アンケート形式で意見をもらうなど、有意義な会議開催となることを期待したい。
		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。	×	コロナ禍になってからは、会議を行っておらず必要な報告等を行っていない。	/	×	○	
		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。	×	テーマに合わせて参加メンバーや日程、時間帯について配慮や工夫ができていない。	/	/	◎	
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。	△	全ての職員が理念について共通認識を持ち、その理念が浸透しているとはいえない。	/	/	/	/
		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。	×	家族さんと地域の人たちに理念が十分に伝わっているとはいえず、伝える機会も少ない。	×	×	/	
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。	×	一人ひとりの実力とレベルの把握に努めているが、法人外の研修に関して殆ど受けさせられていない。	/	/	/	医師である代表者は、定期的に訪問診療などで来訪し、事業所内で利用者や職員と関わりを持つことができている。コロナ禍以前は、法人内で年間計画を立てて、合同研修を実施することができていたが、現在は、オンライン研修の配信システムを導入し、職員の受講を促しながら、職員のスキルアップや意欲に繋げている。また、管理者は職員とのコミュニケーションを大切に、日頃から職員の話しや提案を聞いたり、相談に応じたりするなど、話しやすい雰囲気づくりに努めている。さらに、職員数に限りはあるものの、職員は待遇面なども含めて、働きやすい職場環境と感じている。
		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。	△	計画的に取り組んでいるとはいえず、不十分な面もある。	/	/	/	
		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。	△	キャリアパスを取り入れ説明を行っているが、まだまだ浸透しているとはいえない。	/	/	/	
		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)	×	同業者と交流する機会が作れておらず、相互研修などの活動も行っていない。	/	/	/	
		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。	△	必要に応じて機会を設けているが、十分とは言えない。	○	△	○	
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。	○	虐待防止について研修会等を通して勉強し理解している。不適切な行為があった場合、上司へ報告する事を理解している。	/	/	○	オンライン研修で、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員の理解促進に努めている。日頃から管理者は、職員の声かけなどで気になることがある場合に、該当職員に指導や注意喚起を行うほか、利用者の表情を観察しながら、利用者の気持ちを考えて、顔色が曇るような言動は行わないように、職員への意識づけをしている。また、不適切な言動を発見した場合には、管理者やユニットリーダーに報告するなどの対応手順を職員は理解している。
		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。	○	なるべく、いつでもケアについて話し合う機会が持てるよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	日々、職員とコミュニケーションを図り、疲労やストレスがないか注意を払っている。	/	/	/	
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。	△	研修会等を通して理解に努めているが、全ての職員がきちんと理解できているとはいえない。	/	/	/	/
		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。	○	その都度、現場で話し合ったり、その時々状況が身体拘束に当たらないか検討している。	/	/	/	
		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。	○	説明し理解してもらえよう努めている。	/	/	/	

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
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、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。	△	研修会等を通して理解に努めているが、全ての職員がきちんと理解できているとはいえない。また、相談があつてから情報提供を行う程度で、パンフレットなどの準備はできていない。				
		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。	△	必要があれば地域包括支援センターや専門機関へ相談するよう努めているが、きちんとした連携体制ができていないといえる。				
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。	○	緊急時のマニュアルを作成しており、職員へ周知している。				
		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。	△	定期的な訓練は行えておらず、実践力が身についているとはいえない。				
		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。	○	事故報告・ヒヤリハットについて、個々の事例について各ユニットで共有し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。	○	ミニカンファレンスや申し送り等を通して、個々のケースに対し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。	△	苦情対応は、窓口として管理者が行っているが、全ての職員がきちんと理解し実行できているとはいえない。				
		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。	○	苦情があつた場合は速やかな対応に心掛け、必要に応じて市へ報告・相談している。				
		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。	○	苦情内容を真摯に受け止め、速やかに対応するようにしている。				
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)	×	十分な機会が作れているとはいえず、それを伝える機会も少ない。運営推進会議も行えておらず、不十分である。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で柔軟に対応をしている。家族には、来訪時や電話連絡時等を活用して、意見を聞くよう努めているが、コロナ禍で面会の機会も減り、なかなか家族と顔を合わせて話す機会は少ない状況となっている。また、電話連絡時のほか、毎月家族に送付する手紙を活用して利用者の状況を伝えるほか、意見や要望があれば、いつでも言ってもらえるように伝えている。さらに、管理者は職員と一緒に現場で業務に従事しており、職員から意見や提案が言いやすい声かけや対応を心がけている。
		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。	×	利用者・家族などが苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供は十分にできていない。				
		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。	△	代表者が自ら現場に足を運ぶ機会が少なく十分とは言えない。				
		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。	○	一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を常に持てるよう努めている。			◎	
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。	△	自己評価し職員間で共有を図っているが、全ての職員に浸透しているとはいえない。				外部評価の自己評価は、職員に意見を聞きながら、管理者等が取りまとめて作成している。はあと新聞には、外部評価の実施を掲載しているが、コロナ禍において、家族等にはサービスの評価結果や目標達成計画の報告までは行っていない。また、職員には、ミニカンファレンス等を活用して、評価結果を伝えている。利用者家族等、地域アンケート結果から、サービス評価の取組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、全ての家族へ外部評価の評価結果の良い点や次へのステップを期待されることなどの簡潔に分かりやすくまとめたものを送付したり、コロナ禍の収束後には家族の来訪時に、サービス評価の取組みの意義や目的などを説明したり、家族や会議の参加メンバーに目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけて、意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討す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。	△	目標達成計画を作成しているが、事業所全体として取り組んでいるかと言われると不十分である。				
		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。	×	実施できていない。	×	×	△	
		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。	×	成果の確認ができていない。				

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)	○	マニュアルを作成し、職員に周知している。	/	/	/	事業所では、各種災害マニュアルを作成し、職員に周知している。年2回昼夜を想定した避難訓練を実施している。コロナ禍において、地域や近隣の事業所と、災害発生時の話し合う機会がない状況となっている。利用者家族等、地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、はあと新聞に訓練の様子を掲載するなど、家族等への安心安全な取組みが理解してもらえるよう、周知方法を職員間で検討することを期待したい。また、母体クリニックや、法人内の他のグループホーム等と、協力体制を構築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。	○	日中・夜間を想定して訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	△	消火設備等の点検は行っているが、備蓄品の確保はまだまだ不十分である。	/	/	/	
		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。	×	地域住民の参加が難しく、他の事業所との連携も取れておらず、合同の訓練も行っていない。	×	×	△	
		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)	×	地域の災害対策には殆ど参加できていない。	/	/	/	
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)	×	地域に向けた、広報活動や啓発活動ができていない。	/	/	/	近隣にある母体クリニックには、事業所のパンフレットを配置して、相談方法などを周知している。また、法人と連携をしながら、地域住民から入所などの相談が寄せられた場合には、適切に対応をしている。コロナ禍以前は、地域のイベントやいきいきサロンへ参加したり、演舞などのボランティアの受け入れに協力することもできていた。さらに、コロナ禍において、市行政や地域包括支援センターが主催する会議や研修に参加できる機会は減少しているものの、法人内の他のグループホーム等と協力をしながら、連携を図ることはできている。
		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。	×	相談支援の取り組みは行っていない。	/	×	△	
		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)	×	活用できていない。	/	/	/	
		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。	×	実習の受け入れはできていない。	/	/	/	
		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)	△	地域包括支援センターの認知症行方不明者捜索の訓練に参加する程度で、十分に連携できているとは言えない。	/	/	○	