

(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 2 月 19 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) 8名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870102690
事業所名 (ユニット名)	グループホーム 優寿の里 1階
記入者(管理者) 氏名	堀 恵子
自己評価作成日	令和 6 年 1 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活の質の向上</li> <li>共に生きる姿勢</li> <li>信頼関係の確立</li> </ul>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運営上の出来事、職員の入、退職などの情報はご家族様の来所時に伝えている。</li> <li>ご家族様の面会の機会も増えてきており、その都度説明をし理解を得るようにしている。</li> </ul>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市北部の閑静な住宅地の中に立地する事業所は、建物と道路を挟んだ場所に河川が流れるなど、利用者は自然を感じながら、ゆったりとした生活を送ることができる。食料を宅配業者に配達してもらっているものの、ユニットごとに職員が献立を立て、調理や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。誕生日には、利用者に食べたいメニューを聞いて、好みの物を提供したり、ケーキを用意したりするなど、利用者には喜ばれている。コロナ禍や感染対策が続き、外出や面会などに一定の制限が設けられていたが、コロナの5類移行に伴い、徐々に制限が緩和され、居室内で時間制限を設けることなく、家族等との面会ができるようになってともに、家族との外出や外泊も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。今後、管理者は、「感染状況等を考慮しながら、外出支援に取り組むとともに、家族や地域との交流を深めるための支援を再開していきたい」と考えている。また、事業所として、有給休暇や希望休の取得を促すとともに、代表者や管理者が職員の意見を聞き、相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいることもあり、長年働く職員もいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	家族、本人からの情報を得て、ケアプランに繋げている。	○	/	○	入居時のほか、日々の生活の中で、職員は利用者の思いや暮らし方の希望、意向を聞き、把握に努めている。また、家族から暮らしの意向などの確認をしている。把握した情報はアセスメントシートに記録するとともに、新たに知り得た情報は、申し送りや職員会議を通して、職員間で共有をしている。
		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。	◎	本人の表情や様子を注意深く観察したり、家族から情報を得ている。	/	/	/	
		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。	△	家族・親族から詳しくお聞きしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の言葉、行動を日々の記録に残し、職員会等で共有している。	/	/	/	
		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。	◎	職員の思い込みで決めつけることなく、本人の思いを見落とさないように留意している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入所時に家族・本人に聞き取りや、面会時に親戚の方にお聞きしている。	/	/	○	入居時に、可能な場合には、管理者等は自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、生活歴やこだわりなどの聞き取りをしている。以前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情報を聞くとともに、病院からサマリーなどの情報を得ることもある。また、日々の生活の中で、利用者から情報の把握に努めるとともに、家族等から新たな情報を聞くこともある。把握した情報は、アセスメントシートの生活歴の欄に記録を残すとともに、利用者の個別ファイルに綴じられ、職員間で共有をしている。中には、入居時に作成したままのアセスメントシート情報も見受けられるため、定期的に、アセスメントの情報を更新していくことも期待される。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日常生活支援の中で注意深く、細かく観察、記録し職員で共有して現状に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	24時間シートの「個人別記録」に記載し夜勤者は日勤者に申し送りしている。	/	/	/	
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。	◎	ケアプラン変更時には、家族からのご意見も参考にしている。	/	/	○	毎月、全ての利用者を対象に、モニタリングを行い、利用者の現状を把握している。把握した情報をもとに、職員会議を活用して、利用者の課題解決等に向けた話し合いをしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	職員間で課題を共有し、実践に取り組んでいる。	/	/	/	
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、家族からのご意見を組み入れて、プランを立てている。	/	/	/	◎ 介護計画の作成や更新時には、事前に、利用者や家族から意見や要望を聞き、主治医等の関係者から指示やアドバイスをもらい、アセスメント情報やモニタリングなどで把握した情報をもとに、職員会議の中で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者や家族の意見や意向を反映した計画となるように努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	医療面では、主治医、看護師、薬剤師に相談しながら、本人家族の意見を聞き取りして作成している。	○	/	/	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族からの意見を参考に本人にとってより良い環境を作っている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族や、地域の人たちの協力を得てプランをさくせいしている。	/	/	/	

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
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。	◎	職員間で共有し、実践に取り組んでいる。	/	/	◎	介護計画の作成や更新の際に、全ての職員に計画を回覧し、職員間で共有をしている。全ての利用者の介護計画は、一冊のファイルにまとめて綴じられ、職員が計画の内容を確認しやすいように工夫をしている。また、日々の支援内容を記録する様式の上部に、介護計画の内容が転記され、職員が記録する際に、計画に沿ったサービス内容が実施できているかどうかを確認できるようになっている。今後は、日々の支援記録の中に、介護計画に沿って実施したサービスの実施状況をより詳しく記録するとともに、普段と違う利用者の言動などを記録に残し、より良いサービス提供に繋げていくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	定期的にモニタリングを行いケアの実践に取り組み、日々の支援に繋げている。	/	/	○	
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。	◎	定期的に行い見直しを行っている。	/	/	◎	基本的に、介護計画は3か月に1回見直しをしている。各ユニットで、毎月モニタリングを実施し、全ての利用者の現状を確認するとともに、職員会議の中で共有を行い、記録に残すこともできている。また、骨折等の利用者に大きな状態の変化が生じた場合には、随時計画の見直しを行い、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。	◎	職員会に職員が全員参加出来ないが、職員会議録を確認してサインをもらっている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	本人に変化が生じた場合、職員会議にて見直しを行い、計画を作成している。	/	/	○	
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。	◎	月1回でモニタリング、緊急時には、早めに対策を考えている。	/	/	◎	各ユニットで、毎月職員会議を開催し、利用者の現状を確認するとともに、情報共有のほか、課題解決に向けた話し合いをしている。勤務状況を考慮し、会議になるべく多くの職員が参加できる日を設定して開催している。また、会議に参加できない職員には、事前に意見を提出してもらう用紙を配付して記載してもらうことで、全ての職員の意見が反映されるように工夫をしている。
		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。	◎	職員全員の意見交換ができやすいように、日頃からコミュニケーションを取っている。	/	/	◎	
		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。	◎	不参加の職員には、前もって意見の聞き取りを行っている。	/	/	◎	
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)	◎	管理日誌、バイタルチェックシート、申し送りノートを活用して情報を共有している。	◎	/	◎	管理日誌や申し送りノートを活用して、日々朝夕の申し送りを実施している。管理日誌には利用者の状態を記録するとともに、申し送りノートには施設運営に関することを記載するなどの使い分けを行うことで、職員間で情報共有をしやすいように工夫をしている。また、確認後に職員はサインを残すなど、職員間で必要な情報の共有することができている。
(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。	◎	本人にしたいことをお伺いし叶えられるように努めている。	/	/	/	飲み物やおやつ、食べたいメニュー、入浴の有無など、様々な生活の場面で、職員は利用者に声をかけ、選択や意思決定をしてもらえるような支援に努めている。また、興味のある話題を提供して楽しみのある会話を促すなど、職員は利用者の活き活きとした表情が引き出せるよう支援している。
		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)	◎	一人ひとりの思いを大切にし、ゆっくりとお伺いしている。	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	◎	一人ひとりに合わせながら支援している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	コミュニケーションをよくとっている。	/	/	○	
		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。	◎	ちょっとした顔の表情などを見逃さないように観察し、本人の意向に沿った暮らしが出来るように支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、自立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	勉強会で学び、声かけ、態度等には常に意識して行動し支援にあたっている。	◎	-	○	勉強会の中で、遭遇や不適切ケアなどをテーマに取り上げて、職員は人権や尊厳などを学び、理解促進に努めている。また、職員は利用者を尊重することを意識した対応をしている。さらに、職員は居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、居室に入る際に、必ず声かけやノックをしてから入室をしている。
		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。	○	声かけには注意を払い、プライバシー等に配慮して介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室での出入りの際には、声かけ、ドアノックを行っている。	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報保護方針を理解し、周知徹底させて実施している。	/	/	/	

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
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、利用者に助けを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。	◎	人生の先輩として敬い、感謝の意を述べている。	/	/	/	利用者同士が言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に間に入るなどの対応をしている。すぐに、トラブルが収まらない場合には、職員が声をかけ、移動してもらって個別に話を聞くなど、お互いに距離を置いてもらい、落ち着いてもらえるような対応をしている。また、利用者同士の性格や相性を考慮して、配席を決めるとともに、必要に応じて席替えをすることもある。
		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。	◎	利用者同士が役割分担をもちながら支えあっている。	/	/	/	
		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)。	◎	一人ひとりの個性を大事にして、利用者間でトラブルにならないような、環境を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	職員が間に入り解消に努めている。	/	/	/	
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、面会時にお聞きし把握している。	/	/	/	
		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。	×	感染症の影響もあり、外出が難しくなってきた。	/	/	/	
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)	○	感染症の影響もあり、外出の機会は減ってきているが、散歩、ドライブなどで気分転換を図って頂いている。	×	-	△	日頃から、天気の良い日には、事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。コロナ禍や感染対策が続き、外出できる機会は減少しているが、ドライブをして季節の花を見に行くこともできている。中には、家族と一緒に外出や外出先に出かける利用者もいる。利用者家族等アンケート結果から、外出支援に対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、請求書の送付に合わせて、外出支援が緩和されたことを説明したり、家族の参加できる外出行事を再開したりするなど、家族の理解を図るとともに、少しずつ、以前のような外出支援が再開されていくことを期待したい。
		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。	×	感染症の影響もあり協力体制は出来ていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会で理解を深め、一人ひとりの状況を把握しケアに当たっている。	/	/	/	職員は、利用者のできることでできそうなことを把握し、毎日の着替えや入浴支援などの際に、なるべく手や口を出さず、見守りや待つ介護に努めている。また、認知症の利用者の理解を深めるために、「パーソン・センタード・ケア」にも取り組んでいる。さらに、散歩や体操を行ったり、家事などの生活リハビリを取り入れたりするなど、利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	◎	機能低下の特徴を理解して、主治医、看護師とも相談の上、維持できるように努めている。	/	/	/	
		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)	◎	ゆっくりと見守りながら、一緒に行っている。	◎	/	○	
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。	◎	職員会議で話し合い、情報を共有している。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、テーブル拭き、下膳、モップ掛け、新聞折り、花壇の手入れなど、職員は声をかけ、利用者のできる範囲で役割を担ってもらえるよう支援している。また、利用者確認するとともに、職員会議の中で、利用者のできる役割や出番づくりなどの話し合いをしている。中には、季節に応じた作品づくりを手伝う利用者もいる。さらに、手伝ってもらった際に、職員から必ず利用者へ「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝え、張り合いや次の手伝いにも繋げている。
		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。	◎	一人ひとり残存機能を把握し、職員会議にて役割分担を作っている。	○	-	○	

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。	◎	個性を大切にし、おしゃれを楽しんで頂いている。その後、職員が身だしなみチェックを行っている。				整容の乱れや食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、利用者のプライドを傷つけないように配慮して、さりげない声かけをしてフォローをしたり、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、状態が重度な利用者にも、毎朝着替えてもらい、メリハリのある生活を送ってもらえるように努めるとともに、お洒落を楽しんでもらえるように訪問美容で好みの髪型に整えてもらうことができている。中には、馴染みの美容室に、家族と一緒に出かけている利用者もいる。
		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に支援している。	◎	本人の個性を活かしながら、本人の好みで整えられるように支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	本人の気持ちを大切にしながら支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出、行事等では、その人らしいおしゃれを楽しんで頂いている。				
		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)	○	プライドを大切に、さりげなく声掛けを行っている。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	家族、本人から情報を得ているが、家族、本人が納得され訪問美容のカットを利用されている。				
		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。	○	家族と相談の上、その人に似合った支援を行っている。			○	
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。	◎	食事の楽しさ、大切さを理解している。				宅配業者に食材を配達してもらい、職員が献立を立てて、各ユニットで調理や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。利用者から好みのメニューを聞くとともに、同じような内容のメニューが続かないような配慮をしている。利用者は、現在食事の準備の手伝いをしておらず、下膳や食器拭きを手伝っている。利用者に食べたいメニューを聞いて、好みの物を提供したり、ケーキを用意したりするなど、利用者に喜ばれている。食器類は、自宅から使い慣れた湯飲みや茶碗を持参してもらうほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者の嚥下状態に応じて、刻みなどの食事の形態にも対応している。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや食事介助を行い、利用者や別々の時間帯に食事を摂るようになっている。訪問調査日には、利用者の近くに職員が座り、会話やサポートをしながら、楽しそうに食事を摂っている様子を見ることができた。また、カウンターキッチンから、重度な状態の利用者も一緒に、調理の様子や音、匂いを感じることができている。さらに、栄養士のアドバイスを受けることまではできていないものの、栄養の偏りがないように職員間で話し合っている。
		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。	×	感染症の影響で買い物は控えている。時には、カタログで食材を選んでいる。			○	
		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。	△	片付け等個々の力が発揮できる場を作っている。				
		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。	○	職員間で情報を共有し把握している。				
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	旬の食材を使い季節を感じて頂いている。おやつなど機かしい物を提供している。			◎	
		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)	◎	一人ひとりに合わせながら行っている合わせた調理方法で提供している。また目で見える楽しみも感じて頂いている。				
		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。	◎	本人に合わせて使ってもらっている。			◎	
		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。	◎	感染症の影響もあり、職員と一緒に食事する事は行っておらず、サポートしながらの食事時間となっている。			○	
		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。	◎	リビングとキッチンが隣接しており、匂いなどを感じ取られる。居室で召し上がる時は、食事の内容をお伝えしている。	◎		○	
		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。	◎	毎日、個々のチェック表にて確認している。				
		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。	◎	毎回の食事で、職員が把握し、工夫しながら提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立表で確認し、偏りがないように配慮しており、定期的な血液検査で、管理している。栄養士のアドバイスは受けていない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	定期的に食材の管理をしている。毎日、調理器具を消毒を行っており、衛生面には、特に配慮している。				

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
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。	◎	勉強会を実施し口腔ケアの重要性を理解している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。また、職員は見守りをするほか、必要に応じて、磨き残しの確認やサポートを行うとともに、口腔内の健康状況を把握している。異常が見られた場合には、家族に連絡の上で、訪問歯科診療に繋げている。また、歯科医から助言を受けるほか、義歯の手入れや口腔ケアの方法などを勉強会で学び、職員は口腔ケアの必要性や重要性を理解している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	食事の歯磨きには、職員が付き添い確認している。虫歯の有無は把握できていない。	/	/	○	
		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。	◎	勉強会や訪問歯科医より学び、日常に活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	食後の口腔ケアには職員が付き添って行っている。義歯は職員がポリドントで洗浄	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	職員が見守り、口腔内のチェック等を行っている。治療があれば、訪問歯科を利用している。	/	/	◎	
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。	◎	勉強会などで確認し理解している。	/	/	/	事業所では、安易におむつに頼らず、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。排泄チェック表を活用して、利用者の排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。利用者に適した排泄用品が使用できるように、適切なパッドなどの用品を職員会議の中で話し合うとともに、排泄用品の使用や変更をする際には、家族に相談の上で使用をしている。また、水分や食物繊維を摂取するとともに、散歩や体操を取り入れ、便秘対策に努めるなど、利用者に自然な排便を促している。
		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。	◎	連携の看護師、薬剤師よりアドバイスを頂いたり、勉強会などで確認し理解している。	/	/	/	
		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)	◎	一人ひとりのチェック表で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々の状態にあった支援を行っている。	○	時間的にトイレ誘導を行っている。必要時には会議をもって検討し、支援している。	/	○	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	職員会で検討して、改善に向けた取り組みを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	1時間ごとの記録を確認し、声かけ、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。	◎	排泄リズムを確認、検討し、本人や家族と相談しながら選択している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	職員会で検討し、随時使い分けしている。	/	/	/	
		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)	◎	ヨーグルトなど食物繊維の豊富な食材の提供をし、適切な運動を行っている。	/	/	/	
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)。	◎	個々の希望を聞き、入浴出来るように支援している。月～土の午前中に行っている。	/	◎	○	週2回、午前中の時間帯を中心に、利用者は入浴することができる。利用者に希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間に対応するとともに、入浴回数の増を可能にしている。機械浴槽の設置までではないものの、重度の利用者にもシャワー浴の設備を整えている。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いすることなく、職員や日にちを変えて声かけをするなどの工夫をしている。
		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。	◎	ゆっくりと、入浴できるように個室で支援している。	/	/	/	
		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。	◎	出来る事は行って頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	無理強いせず、本人の希望をお伺いして入浴して頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前後の健康状態は確認している。入浴後には、水分補給を行っている。	/	/	/	

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。	◎	個々の記録で把握している。	/	/	/	事業所には、不眠が続き、眠剤を服用している利用者があるものの、日中に散歩などの活動時間を多く取り入れることで、なるべく服薬に頼らず、夜間に安眠できるよう支援している。また、眠剤を服用している利用者にも、随時医師と睡眠状況を共有や相談をすることで、減薬にも努めている。
		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。	◎	日中、活発に活動して頂けるように工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の様子をかかりつけ医に相談しながら、支援を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の好まれる場所で休んで頂いている。	/	/	/	
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。	○	家族に電話が出来るように働きかけている。本人の携帯電話で連絡をとっている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の要望を聞きながら支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	○	返信の手伝いをしている。	/	/	/	
		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。	○	家族の理解はあり、電話がかかってくる。又個人の携帯電話で連絡をとっている。	/	/	/	
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。	×	買い物先の理解や買い物には、行えていない。	/	/	/	
		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。	○	能力に応じて、本人、家族と相談しながら支援している。	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族と話し合って決めている。	/	/	/	
		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)。	◎	金銭の管理方法を明確にしており、本人、家族等の同意を得ている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	さまざまな状況に応じて、多機能に取り組んでいる。	◎	/	○	制限が緩和され、事前予約は必要なものの、居室内での面会が可能となり、毎週のように来訪する家族もいる。また、家族との外出や外食に行くことも可能となり、利用者や家族の希望に応じて、自宅に送迎するなどの支援も行われている。さらに、利用者から「家族に電話したい」と希望があれば、事業所の電話を使用してもらおうなど、可能な範囲で多様なニーズに応えられるよう努めている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	気軽に訪問できるよう玄関は、常にオープンにしている。	◎	-	◎	玄関前には、鉢植えのプランターやベンチが置かれているほか、玄関内に花が飾られ、明るい雰囲気を感じられる。また、道路から見えやすい場所に事業所の看板が設置され、来訪者に分かりやすくなっている。

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
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。)	◎	共用の空間は、家庭的な雰囲気になっている。	◎	-	○	リビングには、ソファやテレビが置かれ、日中に利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。各所に花が活けられ、壁には行事の際の写真が掲示されるなど、家庭的で明るい雰囲気が感じられる。また、メダカの水槽が置かれ、利用者はエサやりをすることが楽しみにしている。訪問調査日時点で、事業所内の壁紙を張り替えたばかりであったため、季節に応じた飾りつけなどは行われていなかったが、今後季節の作品の飾りつけを予定している。さらに、空気清浄機が配置され、毎日掃除を行うなど、利用者が快適に過ごせるようになっている。加えて、リビングの窓から見える近隣の自然から、季節を感じることもできる。
		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。	◎	毎日、数回の掃除で、気持ちよく生活を送って頂いている。	/	/	◎	
		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。	◎	共同の生活の場には、季節の装飾をし、居心地良い空間になっている。	/	/	○	
		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。	◎	本人の思いで、自由に居室と共用の空間を行き来している。	/	/	/	
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。	◎	本人と、家族と相談のうえ、馴染みの物を置き、居心地よく過ごせている。	◎	/	○	居室にはベッドとタンスが備え付けられている。利用者は、テレビや家族の写真などを持ち込むなど、思い思いの居心地の良い空間づくりの支援をしている。
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。	◎	居室やトイレのドアなどに言葉やイラストで示している。	/	/	◎	利用者に分かりやすいように、「便所・浴室」と表示するほか、各居室に異なる防災使用の暖簾がかけられ、利用者に場所が分かりやすくなるように工夫をしている。また、廊下には手すりや設置され、動線には極力物を置かず、利用者が安心安全に移動できるように配慮をしている。
		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)	◎	馴染みの物品は、いつでも手に取れる場所に置いている。新聞を提供し、いつでも閲覧出来るようにしている。	/	/	/	
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)	◎	職員は、鍵をかける事の弊害は理解しており、自由に出入りできている。	◎	-	◎	日中に玄関は施錠しておらず、夜間のみ防犯目的のために施錠をしている。利用者の安全面に配慮して、ユニットの出入り口には、ドアの開閉に合わせて音が鳴るセンサーが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。中には、外出願望のある利用者もおり、職員が利用者の話を傾聴したり、付き添って散歩したりするなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	家族は、理解されている。	/	/	/	
(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。	◎	個人ファイル、受診記録などで把握している。	/	/	/	/
		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。	◎	細かなチェックで、個々の記録に残している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	かかりつけ医、看護師とは連携をとっており、気軽に相談している。	/	/	/	
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。	◎	本人、家族と相談しながら、受診できるように支援している。	◎	/	/	/
		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。	◎	本人、家族と相談しながら健康管理を医療支援に繋げている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に重要事項説明書にて説明している。	/	/	/	

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。	◎	個人情報の提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	随時、情報交換や相談に努めている。				
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。	◎	かかりつけ医に毎週、情報を伝え、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。	◎	かかりつけ医と医療連携体制をとっている。				
		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。	◎	かかりつけ医と医療連携体制をとっており、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。	◎	薬剤師から薬についての説明を受け理解している。				
		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。	◎	飲み終えたクスリの包み等を各スタッフが確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	毎日バイタルチェックをおこない、またチェックシートにて排便の確認を行っている。				
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。	◎	入居時に説明を行い、状態が変化した場合には家族と話し合いを行い、意向を確認しながら方針を共有している。				事業所では、「重度化した場合における対応に係る指針」を整備し、入居時に指針に基づき、家族に重度化した場合の対応などの説明をしている。重度化した場合には、家族や主治医等を交えて話し合い、方針を決定している。また、2週間に1回、事業所に訪問診療があり、その際に医師から助言を受け、職員間で共有することができている。さらに、医師や訪問看護との医療連携体制が図られ、希望する利用者には看取り支援を実施している。加えて、ターミナルケアなどの勉強会を実施するなど、職員の不安軽減やスキルアップに繋げている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	◎	「重度化した場合における対応に係る指針」に基づき方針を共有している。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	職員の力量を把握し、見極めを行っている。				
		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、必要時には十分な説明を行っている。				
		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。	○	家族、かかりつけ医と連携を図り、支援していく体制を整えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族間の情報を考慮し、家族への心理的支援は行っている。				
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。	◎	内部研修で定期的に学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成しており、定期的に学んでいる。				
		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。	◎	多方面より情報を得て、職員間で共有している。				
		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。	○	数か所に消毒液を設置している。				

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人と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。	◎	理念に掲げ、家族と共にささえていく関係を築いている。	/	/	/	コロナ禍や感染対策が続き、事業所のイベントや行事に、家族を呼びかけることは自粛している。感染対策が緩和され、家族と利用者が繋がりをもってもらえるように、居室内での面会が可能となり、家族と外出や外食に出かけられるようになるなど、利用者や家族に喜ばれている。また、家族の来訪する機会が増え、職員は家族に積極的に声をかけて、利用者の近況を伝えるとともに、コミュニケーションを図りながら、意見や要望を聞くようにしている。以前は、運営上の出来事などを掲載した事業所便りを、定期的に発行することができていたが、現在は発行を休止にしていることもあり、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家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、今後は、担当職員の交代を連絡したり、事業所便りの発行を再開して、運営上の出来事や新入職員をお知らせしたり、職員体制を周知するなど、理解が得られるように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)	△	散歩、外出、外泊の機会は作れている。	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)	◎	家族の来訪時や電話で伝えている。	◎	/	○	
		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)	◎	より良い関係性は築けている。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議への参加の呼びかけはおこなっている。また定期的なお便りで伝えている。	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。	◎	職員会で話し合い、必要時には家族には説明している。	/	/	/	
		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)	◎	気軽に話せる関係性を保っており、定期的な連絡は行っている。	/	/	○	
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)	◎	変更時には説明を行い、理解を頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族との話し合いで納得のいく退去先に移れるように支援している。	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	◎	地域の人に理解して頂いている。	/	-	/	
		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)	◎	近隣とは日常的な挨拶を交わしたりしているが、感染症の流行もあり地域の活動行事の参加は出来ていない。	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	x	感染症の影響で関りは持っていない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	地域への立ち寄りのみはみられない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	◎	日常的な挨拶を交わし、旬の食材を頂いたりすることもある。	/	/	/	
		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)	○	感染症の影響もあり行っていない。	/	/	/	
		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)。	◎	地域の諸施設と協力できるような関係性を深めている。	/	/	/	

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
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。	×	会議の案内は郵送でお願いしているが、参加者が少ない。	×	/	△	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、感染対策が緩和され、集合形式の会議が開催できるようになっている。家族や地域住民、町内会長等に開催案内を送付しているものの、外部からの参加メンバーは、市担当者や地域包括支援センターの職員のみで留まっている。また、家族等に議事録を送付することまでは行われていない。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営推進会議の取り組みに対して、家族から十分な理解を得ることができていないことが窺えるため、今後は、家族や参加メンバーに議事録を送付したり、より多くの参加メンバーに会議の参加を呼びかけたりするなど、理解が得られる周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	◎	出された意見や提案等をサービスの向上に活かし、運営推進会議で報告している。	/	-	○	
		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。	×	テーマに合わせて、日程、時間帯については配慮、工夫出来ていない。	/	-	/	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念は組織内で共有し、日常的に取り組んでいる。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	リビングに掲示、施設パンフレットに記載し、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。	◎	職員の力量を把握し、計画的に研修を行っている。	/	/	/	日頃から、代表者と管理者は事業所で勤務していることもあり、職員にこまめに声をかけ、コミュニケーションを図ることができ、職員から気軽に意見や提案を伝えられるなど、良好な関係が築かれている。また、有給休暇や希望休の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりにも努めている。また、毎月勉強会を実施し、職員の育成やスキルアップに繋げることができている。
		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。	○	計画的に実施しスキルアップを図っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	常にコミュニケーションをとり、関係性を構築している。	/	/	/	
		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)	○	同業者と交流する機会を積極的に行い、職員の意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	現場に耳を傾け、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。	○	-	○	
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。	◎	マニュアルに基づいた勉強会を定期的実施し、理解している。	/	/	/	◎ 身体拘束や虐待の防止などをテーマに取り上げて勉強会等を実施し、職員の理解促進に努めている。事業所には、身体拘束廃止委員会が設置され、身体拘束や虐待の防止に向けた話し合いが行われている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員が管理者等に報告するとともに、該当職員に確認の上、指導や注意喚起をしている。さらに、セルフチェックシートに記載してもらうなどの振り返りを行い、結果を集計して、職員間で話し合いをすることもある。
		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、定期的な会議へ参加している。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	アンケートを実施している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	コンプライアンスについて勉強し、意識づけている。	/	/	/	/
		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。	◎	勉強会、委員会で話し合う機会をつくっている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	事業所としての取り組みを説明し、理解を得ている。	/	/	/	

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。	◎	勉強会で理解できている。必要とされる方には、パンフレット等で情報提供し、相談にのっている。	/	/	/	
		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。	◎	必要とされる方には、専門機関と連携体制を築いている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成し、職員に周知している。	/	/	/	
		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。	○	訓練を定期的に行っているが、職員が全員参加できるよう調整している。	/	/	/	
		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。	◎	些細なことでもヒヤリハットにまとめ、職員間で話し合いをもって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。	◎	定期的に会議を行い、事故防止に取り組んでいる。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成しており、職員は理解できている。	/	/	/	
		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。	◎	職員に報告し速やかに対応している。	/	/	/	
		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。	◎	苦情があれば早急に対応していきたいと思っている。	/	/	/	
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)	◎	入所時に文章で説明を行い、常に気軽に話ができる関係性を築いている。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞いている。家族には、来訪時や電話連絡時を活用して、職員が利用者の様子を伝え、意見や要望を聞くようにしている。事業所には、苦情箱が設置されているほか、相談窓口が設けられ、入居時に苦情や相談などの対応を説明することで、家族から広く意見がもらえるように取り組んでいる。また、代表者と管理者は、積極的に職員とコミュニケーションを図り、意見や提案を聞くように努めるとともに、職員にアンケートを実施するなど、出された意見を検討して、備品購入などの対応をしている。職員の聞き取りから「代表者や管理者に意見を伝えやすく、気軽に相談に応じてもらえる」などの話を聞くことができた。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	契約当初のみで、適宜行っていない。	/	/	/	
		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。	○	日頃より現場の意見、要望を聞いている。	/	/	/	
		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。	◎	日頃より現場の声、アンケートにより、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。	◎	年1回取り組んでおり、意識統一を図っている。	/	/	/	外部評価の自己評価は、職員から意見を出してもらいながら、代表者や管理者が取りまとめて作成をしている。運営推進会議の中で、外部評価を受審のほか、サービスの評価結果や目標達成計画などを報告している。会議は書面開催が続いたこともあり、利用者家族等アンケートの結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今回の外部評価の受審後に、サービスの評価結果や目標達成計画を簡潔に取りまとめて周知をしたり、会議等の中で、意義や目的を伝えたり、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。	◎	目標達成に向けて取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	報告は行っているが、モニターにはお願ひして頂いていない。	×	-	△	
		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。	○	取り組みの成果を確認している。	/	/	/	

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)	◎	様々なマニュアルを作成し周知できている。				法人・事業所として、「一般社団法人えひめ防災福祉協議会」を設立し、地域にある障がい者や高齢者施設等に参加を呼びかけて、備蓄品を確保したり、研修を実施したりするなど、災害時における協力支援体制の構築に向けて取り組んでいる。コロナ禍や感染対策が続き、協議会の活動は休止状態が続いている。また、近隣にある工場のほか、近隣住民に災害発生時の協力体制を呼びかけるとともに、定期的に、火災や水害などを想定した避難訓練や防災研修を実施している。さらに、事業所前に河川があり、ハザードマップで水害の対象地域に事業所は立地しているため、避難確保計画を作成している。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、家族から十分な理解を得られていないことが窺えるため、家族の参加を呼びかけて避難訓練を実施したり、訓練の様子を事業所内に掲示して周知したり、地域の自主防災組織と一緒に、合同訓練を実施するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。	
		b	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に、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。	◎	定期的に訓練を計画して行っている。					
		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。	◎	定期的に行っている。					
		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。	◎	一般社団法人えひめ防災福祉協議会を立ち上げ、防水害の共同訓練を実践している。	×	-	△		
		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)	○	ネットワークづくりは行っているが、感染症の流行の為、共同訓練は行っていない。					
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)	×	地域に向けての情報発信出来ない。				地域住民から相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。また、近隣の福祉施設等と連携して、「えひめ防災福祉協議会」を設立することができているが、感染対策で、活動の休止状態が続いており、早期の活動の再開を行うなど、関係機関と連携を図っていくことも期待される。さらに、法人内の他のグループホームと連携するとともに、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加協力するなど、連携を図ることができている。管理者等は、「今後は感染状況を考慮した上で、より関係機関との連携を図り、地域活動に参加協力をしていきたい」と考えている。	
		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。	○	地域の方、知人からの相談にのり、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)	×	地域の集まりの場として、事業所を開放していない。					
		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。	○	以前に受け入れに協力した事がある。					
		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)	○	活動には参加できていないが、連携はとっている。					○

(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 2 月 19 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) 8名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870102690
事業所名	グループホーム 優寿の里
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	堀 恵子
自己評価作成日	令和 6 年 1 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活の質の向上</li> <li>共に生きる姿勢</li> <li>信頼関係の確立</li> </ul>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運営上の出来事、職員の入、退職などの情報はご家族様の来所時に伝えている。</li> <li>ご家族様の面会の機会も増えてきており、その都度説明をし理解を得るようにしている。</li> </ul>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市北部の閑静な住宅地の中に立地する事業所は、建物と道路を挟んだ場所に河川が流れるなど、利用者は自然を感じながら、ゆったりとした生活を送ることができる。食料を宅配業者に配達してもらっているものの、ユニットごとに職員が献立を立て、調理や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。誕生日には、利用者に食べたいメニューを聞いて、好みの物を提供したり、ケーキを用意したりするなど、利用者には喜ばれている。コロナ禍や感染対策が続き、外出や面会などに一定の制限が設けられていたが、コロナの5類移行に伴い、徐々に制限が緩和され、居室内で時間制限を設けることなく、家族等との面会ができるようになってともに、家族との外出や外泊も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。今後、管理者は、「感染状況等を考慮しながら、外出支援に取り組むとともに、家族や地域との交流を深めるための支援を再開していきたい」と考えている。また、事業所として、有給休暇や希望休の取得を促すとともに、代表者や管理者が職員の意見を聞き、相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいることもあり、長年働く職員もいる。</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。	◎	家族、本人からの情報を得て、ケアプランに繋げている。	○	/	○	入居時のほか、日々の生活の中で、職員は利用者の思いや暮らし方の希望、意向を聞き、把握に努めている。また、家族から暮らしの意向などの確認をしている。把握した情報はアセスメントシートに記録するとともに、新たに知り得た情報は、申し送りや職員会議を通して、職員間で共有をしている。
		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。	◎	本人の表情や様子を注意深く観察したり、家族から情報を得ている。	/	/	/	
		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。	△	家族・親族から詳しくお聞きしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の言葉、行動を日々の記録に残し、職員会等で共有している。	/	/	/	
		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。	◎	職員の思い込みで決めつけることなく、本人の思いを見落とさないように留意している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入所時に家族・本人に聞き取りや、面会時に親戚の方にお聞きしている。	/	/	○	入居時に、可能な場合には、管理者等は自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、生活歴やこだわりなどの聞き取りをしている。以前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情報を聞くとともに、病院からサマリーなどの情報を得ることもある。また、日々の生活の中で、利用者から情報の把握に努めるとともに、家族等から新たな情報を聞くこともある。把握した情報は、アセスメントシートの生活歴の欄に記録を残すとともに、利用者の個別ファイルに綴じられ、職員間で共有をしている。中には、入居時に作成したままのアセスメントシート情報も見受けられるため、定期的に、アセスメントの情報を更新していくことも期待される。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日常生活支援の中で注意深く、細かく観察、記録し職員で共有して現状に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	24時間シートの「個人別記録」に記載し夜勤者は日勤者に申し送りしている。	/	/	/	
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。	◎	ケアプラン変更時には、家族からのご意見も参考にしている。	/	/	○	毎月、全ての利用者を対象に、モニタリングを行い、利用者の現状を把握している。把握した情報をもとに、職員会議を活用して、利用者の課題解決等に向けた話し合いをしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	職員間で課題を共有し、実践に取り組んでいる。	/	/	/	
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、家族からのご意見を組み入れて、プランを立てている。	/	/	/	◎ 介護計画の作成や更新時には、事前に、利用者や家族から意見や要望を聞き、主治医等の関係者から指示やアドバイスをもらい、アセスメント情報やモニタリングなどで把握した情報をもとに、職員会議の中で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者や家族の意見や意向を反映した計画となるように努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	医療面では、主治医、看護師、薬剤師に相談しながら、本人家族の意見を聞き取りして作成している。	○	/	/	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族からの意見を参考に本人にとってより良い環境を作っている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族や、地域の人たちの協力を得てプランをさくせいしている。	/	/	/	

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
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。	◎	職員間で共有し、実践に取り組んでいる。	/	/	◎	介護計画の作成や更新の際に、全ての職員に計画を回覧し、職員間で共有をしている。全ての利用者の介護計画は、一冊のファイルにまとめて綴じられ、職員が計画の内容を確認しやすいように工夫をしている。また、日々の支援内容を記録する様式の上部に、介護計画の内容が転記され、職員が記録する際に、計画に沿ったサービス内容が実施できているかどうかを確認できるようになっている。今後は、日々の支援記録の中に、介護計画に沿って実施したサービスの実施状況をより詳しく記録するとともに、普段と違う利用者の言動などを記録に残し、より良いサービス提供に繋げていくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	定期的にモニタリングを行いケアの実践に取り組み、日々の支援に繋げている。	/	/	○	
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た見直しを行っている。	◎	定期的に行い見直しを行っている。	/	/	◎	基本的に、介護計画は3か月に1回見直しをしている。各ユニットで、毎月モニタリングを実施し、全ての利用者の現状を確認するとともに、職員会議の中で共有を行い、記録に残すこともできている。また、骨折等の利用者には大きな状態の変化が生じた場合には、随時計画の見直しを行い、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。	◎	職員会に職員が全員参加出来ていないが、職員会議録を確認してサインをもらっている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	本人に変化が生じた場合、職員会議にて見直しを行い、計画を作成している。	/	/	○	
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。	◎	月1回でモニタリング、緊急時には、早めに対策を考えている。	/	/	◎	各ユニットで、毎月職員会議を開催し、利用者の現状を確認するとともに、情報共有のほか、課題解決に向けた話し合いをしている。勤務状況を考慮し、会議になるべく多くの職員が参加できる日を設定して開催している。また、会議に参加できない職員には、事前に意見を提出してもらう用紙を配付して記載してもらうことで、全ての職員の意見が反映されるように工夫をしている。
		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。	◎	職員全員の意見交換ができやすいように、日頃からコミュニケーションを取っている。	/	/	◎	
		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。	◎	不参加の職員には、前もって意見の聞き取りを行っている。	/	/	◎	
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)	◎	管理日誌、バイタルチェックシート、申し送りノートを活用して情報を共有している。	◎	/	◎	管理日誌や申し送りノートを活用して、日々朝夕の申し送りを実施している。管理日誌には利用者の状態を記録するとともに、申し送りノートには施設運営に関することを記載するなどの使い分けを行うことで、職員間で情報共有をしやすいように工夫をしている。また、確認後に職員はサインを残すなど、職員間で必要な情報の共有することができている。
(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。	◎	本人にしたいことをお伺いし叶えられるように努めている。	/	/	/	飲み物やおやつ、食べたいメニュー、入浴の有無など、様々な生活の場面で、職員は利用者へ声をかけ、選択や意思決定をしてもらえるような支援に努めている。また、興味のある話題を提供して楽しみのある会話を促すなど、職員は利用者の活き活きとした表情が引き出せるよう支援している。
		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)	◎	一人ひとりの思いを大切に、ゆっくりとお伺いしている。	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	◎	一人ひとりに合わせながら支援している。	/	/	/	
		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。	◎	コミュニケーションをよくとっている。	/	/	○	
		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。	◎	ちょっとした顔の表情などを見逃さないように観察し、本人の意向に沿った暮らしが出来るように支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、自立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	勉強会で学び、声かけ、態度等には常に意識して行動し支援にあたっている。	◎	-	○	勉強会の中で、遭遇や不適切ケアなどをテーマに取り上げて、職員は人権や尊厳などを学び、理解促進に努めている。また、職員は利用者尊重することを意識した対応をしている。さらに、職員は居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、居室に入る際に、必ず声かけやノックをしてから入室をしている。
		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。	○	声かけには注意を払い、プライバシー等に配慮して介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室での出入りの際には、声かけ、ドアノックを行っている。	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報保護方針を理解し、周知徹底させて実施している。	/	/	/	

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
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。	◎	人生の先輩として敬い、感謝の意を述べている。	/	/	/	利用者同士が言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に間に入るなどの対応をしている。すぐに、トラブルが収まらない場合には、職員が声をかけ、移動してもらって個別に話を聞くなど、お互いに距離を置いてもらい、落ち着いてもらえるような対応をしている。また、利用者同士の性格や相性を考慮して、配席を決めるとともに、必要に応じて席替えをすることもある。
		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。	◎	利用者同士が役割分担をもちながら支えあっている。	/	/	/	
		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)。	◎	一人ひとりの個性を大事にして、利用者間でトラブルにならないような、環境を作っている。	/	/	/	
		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。	◎	職員が間に入り解消に努めている。	/	/	/	
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、面会時にお聞きし把握している。	/	/	/	
		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。	×	感染症の影響もあり、外出が難しくなってきた。	/	/	/	
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)	○	感染症の影響もあり、外出の機会は減ってきているが、散歩、ドライブなどで気分転換を図って頂いている。	×	-	△	日頃から、天気の良い日には、事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。コロナ禍や感染対策が続き、外出できる機会は減少しているが、ドライブをして季節の花を見に行くこともできている。中には、家族と一緒に外出や外出先に出かける利用者もいる。利用者家族等アンケート結果から、外出支援に対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、請求書の送付に合わせて、外出支援が緩和されたことを説明したり、家族の参加できる外出行事を再開したりするなど、家族の理解を図るとともに、少しずつ、以前のような外出支援が再開されていくことを期待したい。
		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。	×	感染症の影響もあり協力体制は出来ていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会で理解を深め、一人ひとりの状況を把握しケアに当たっている。	/	/	/	職員は、利用者のできることでできそうなことを把握し、毎日の着替えや入浴支援などの際に、なるべく手や口を出さず、見守りや待つ介護に努めている。また、認知症の利用者の理解を深めるために、「バーン・センタード・ケア」にも取り組んでいる。さらに、散歩や体操を行ったり、家事などの生活リハビリを取り入れたりするなど、利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。
		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。	◎	機能低下の特徴を理解して、主治医、看護師とも相談の上、維持できるように努めている。	/	/	/	
		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)	◎	ゆっくりと見守りながら、一緒に行っている。	◎	/	○	
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。	◎	職員会議で話し合い、情報を共有している。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、テーブル拭き、下膳、モップ掛け、新聞折り、花壇の手入れなど、職員は声をかけ、利用者のできる範囲で役割を担ってもらえるよう支援している。また、利用者に確認するとともに、職員会議の中で、利用者のできる役割や出番づくりなどの話し合いをしている。中には、季節に応じた作品づくりを手伝う利用者もいる。さらに、手伝ってもらった際に、職員から必ず利用者へ「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝え、張り合いや次の手伝いにも繋げている。
		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。	◎	一人ひとり残存機能を把握し、職員会議にて役割分担を作っている。	○	-	○	

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。	◎	個性を大切にし、おしゃれを楽しんで頂いている。その後、職員が身だしなみチェックを行っている。				整容の乱れや食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、利用者のプライドを傷つけないように配慮して、さりげない声かけをしてフォローをしたり、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、状態が重度な利用者にも、毎朝着替えてもらい、メリハリのある生活を送ってもらえるように努めるとともに、お洒落を楽しんでもらえるように訪問美容で好みの髪型に整えてもらうことができている。中には、馴染みの美容室に、家族と一緒に出かけている利用者もいる。
		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に支援している。	◎	本人の個性を活かしながら、本人の好みで整えられるように支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	本人の気持ちを大切にしながら支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出、行事等では、その人らしいおしゃれを楽しんで頂いている。				
		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)	○	プライドを大切に、さりげなく声掛けを行っている。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	家族、本人から情報を得ているが、家族、本人が納得され訪問美容のカットを利用されている。				
		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。	○	家族と相談の上、その人に似合った支援を行っている。			○	
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。	◎	食事の楽しさ、大切さを理解している。				宅配業者に食材を配達してもらい、職員が献立を立てて、各ユニットで調理や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。利用者から好みのメニューを聞くとともに、同じような内容のメニューが続かないような配慮をしている。利用者は、現在食事の準備の手伝いをしておらず、下膳や食器拭きを手伝っている。利用者に食べたいメニューを聞いて、好みの物を提供したり、ケーキを用意したりするなど、利用者に喜ばれている。食器類は、自宅から使い慣れた湯飲みや茶碗を持参してもらうほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している。利用者の嚥下状態に応じて、刻みなどの食事の形態にも対応している。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや食事介助を行い、利用者や別々の時間帯に食事を摂るようになっている。訪問調査日には、利用者の近くに職員が座り、会話やサポートをしながら、楽しそうに食事を摂っている様子を見ることができた。また、カウンターキッチンから、重度な状態の利用者も一緒に、調理の様子や音、匂いを感じることができている。さらに、栄養士のアドバイスを受けることまではできていないものの、栄養の偏りがないように職員間で話し合っている。
		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。	×	感染症の影響で買い物は控えている。時には、カタログで食材を選んでいる。			○	
		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。	△	片付け等個々の力が発揮できる場を作っている。				
		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。	○	職員間で情報を共有し把握している。				
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	旬の食材を使い季節を感じて頂いている。おやつなど機かしい物を提供している。			◎	
		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)	◎	一人ひとりに合わせながら行っている合わせた調理方法で提供している。また目で見える楽しみも感じて頂いている。				
		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。	◎	本人に合わせて使ってもらっている。			◎	
		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。	◎	感染症の影響もあり、職員と一緒に食事する事は行っておらず、サポートしながらの食事時間となっている。			○	
		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。	◎	リビングとキッチンが隣接しており、匂いなどを感じ取られる。居室で召し上がる時は、食事の内容をお伝えしている。	◎		○	
		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。	◎	毎日、個々のチェック表にて確認している。				
		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。	◎	毎回の食事で、職員が把握し、工夫しながら提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立表で確認し、偏りがないように配慮しており、定期的な血液検査で、管理している。栄養士のアドバイスは受けていない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	定期的に食材の管理をしている。毎日、調理器具を消毒を行っており、衛生面には、特に配慮している。				

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
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。	◎	勉強会を実施し口腔ケアの重要性を理解している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。また、職員は見守りをするほか、必要に応じて、磨き残しの確認やサポートを行うとともに、口腔内の健康状況を把握している。異常が見られた場合には、家族に連絡の上で、訪問歯科診療に繋げている。また、歯科医から助言を受けるほか、義歯の手入れや口腔ケアの方法などを勉強会で学び、職員は口腔ケアの必要性や重要性を理解している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	食事の歯磨きには、職員が付き添い確認している。虫歯の有無は把握できていない。	/	/	○	
		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。	◎	勉強会や訪問歯科医より学び、日常に活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	食後の口腔ケアには職員が付き添って行っている。	/	/	/	
		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、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)	◎	職員が見守り、口腔内のチェック等を行っている。治療があれば、訪問歯科を利用している。	/	/	◎	
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。	◎	勉強会などで確認し理解している。	/	/	/	事業所では、安易におむつに頼らず、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。排泄チェック表を活用して、利用者の排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。利用者に適した排泄用品が使用できるように、適切なパッドなどの用品を職員会議の中で話し合うとともに、排泄用品の使用や変更をする際には、家族に相談の上で使用をしている。また、水分や食物繊維を摂取するとともに、散歩や体操を取り入れ、便秘対策に努めるなど、利用者に自然な排便を促している。
		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。	◎	連携の看護師、薬剤師よりアドバイスを頂いたり、勉強会などで確認し理解している。	/	/	/	
		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)	◎	一人ひとりのチェック表で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。	○	時間的にトイレ誘導を行っている。必要時には会議をもって検討し、支援している。	/	○	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	職員会で検討して、改善に向けた取り組みを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	1時間ごとの記録を確認し、声かけ、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。	◎	排泄リズムを確認、検討し、本人や家族と相談しながら選択している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	職員会で検討し、随時使い分けている。	/	/	/	
		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)	◎	ヨーグルトの提供、10時の水分補給時には青汁を提供など、食物繊維の豊富な食材の提供をし、適切な運動を行っている。	/	/	/	
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)。	◎	個々の希望を聞き、入浴出来るように支援している。月～土の午前中に行っている。	/	◎	○	週2回、午前中の時間帯を中心に、利用者は入浴することができる。利用者に希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間に対応するとともに、入浴回数の増を可能にしている。機械浴槽の設置まではないものの、重度の利用者にもシャワー浴の設備を整えている。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いすることなく、職員や日にちを変えて声かけをするなどの工夫をしている。
		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。	◎	ゆっくりと、入浴できるように個室で支援している。	/	/	/	
		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。	◎	出来る事は行って頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	無理強いせず、本人の希望をお伺いして入浴して頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前後の健康状態は確認している。入浴後には、水分補給を行っている。	/	/	/	

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。	◎	個々の記録で把握している。	/	/	/	事業所には、不眠が続き、眠剤を服用している利用者があるものの、日中に散歩などの活動時間を多く取り入れることで、なるべく服薬に頼らず、夜間に安眠できるよう支援している。また、眠剤を服用している利用者にも、随時医師と睡眠状況を共有や相談をすることで、減薬にも努めている。
		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。	◎	日中、活発に活動して頂けるように工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の様子をわかりつけ医に相談しながら、支援を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の好まれる場所で休んで頂いている。	/	/	/	
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。	○	家族に電話が出来るように働きかけている。	/	/	/	
		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。	◎	暑中見舞い、年賀はがき送りの手助けをする支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	○	返信の手伝いをしている。	/	/	/	
		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。	○	家族の理解はあり、電話がかかってくる。	/	/	/	
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。	×	買い物先の理解や買い物には、行えていない。	/	/	/	
		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。	○	能力に応じて、本人、家族と相談しながら支援している。	/	/	/	
		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。	◎	本人、家族と話し合って決めている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	管理方法を明確にしており、出納帳を面会時に確認して頂いている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	さまざまな状況に応じて、多機能に取り組んでいる。	◎	/	○	制限が緩和され、事前予約は必要なものの、居室内での面会が可能となり、毎週のように来訪する家族もいる。また、家族との外出や外食に行くことも可能となり、利用者や家族の希望に応じて、自宅に送迎するなどの支援も行われている。さらに、利用者から「家族に電話したい」と希望があれば、事業所の電話を使用してもらおうなど、可能な範囲で多様なニーズに応えられるよう努めている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	気軽に訪問できるよう玄関は、常にオープンにしている。	◎	-	◎	玄関前には、鉢植えのプランターやベンチが置かれているほか、玄関内に花が飾られ、明るい雰囲気を感じられる。また、道路から見えやすい場所に事業所の看板が設置され、来訪者に分かりやすくなっている。

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
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。)	◎	共用の空間は、家庭的な雰囲気になっている。	◎	-	○	リビングには、ソファやテレビが置かれ、日中に利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。各所に花が活けられ、壁には行事の際の写真が掲示されるなど、家庭的で明るい雰囲気が感じられる。また、メダカの水槽が置かれ、利用者はエサやりをすることが楽しみにしている。訪問調査日時点で、事業所内の壁紙を張り替えたばかりであったため、季節に応じた飾りつけなどは行われていなかったが、今後季節の作品の飾りつけを予定している。さらに、空気清浄機が配置され、毎日掃除を行うなど、利用者が快適に過ごせるようになっている。加えて、リビングの窓から見える近隣の自然から、季節を感じることもできる。
		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。	◎	毎日、数回の掃除で、気持ちよく生活を送って頂いている。	/	/	◎	
		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。	◎	共同の生活の場には、季節の装飾をし、居心地良い空間になっている。	/	/	○	
		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。	◎	本人の思いで、自由に居室と共用の空間を行き来している。	/	/	/	
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。	◎	本人と、家族と相談のうえ、馴染みの物を置き、居心地よく過ごせている。	◎	/	○	居室にはベッドとタンスが備え付けられている。利用者は、テレビや家族の写真などを持ち込むなど、思い思いの居心地の良い空間づくりの支援をしている。
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。	◎	居室やトイレのドアなどに言葉やイラストで示している。	/	/	◎	利用者に分かりやすいように、「便所・浴室」と表示するほか、各居室に異なる防災使用の暖簾がかけられ、利用者に場所が分かりやすくなるように工夫をしている。また、廊下には手すりを設置され、動線には極力物を置かず、利用者が安心安全に移動できるように配慮をしている。
		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)	◎	馴染みの物品は、いつでも手に取れる場所に置いている	/	/	/	
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)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)	◎	職員は、鍵をかける事の弊害は理解しており、自由に出入りできている。	◎	-	◎	日中に玄関は施錠しておらず、夜間のみ防犯目的のために施錠をしている。利用者の安全面に配慮して、ユニットの出入り口には、ドアの開閉に合わせて音が鳴るセンサーが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。中には、外出願望のある利用者もおり、職員が利用者の話を傾聴したり、付き添って散歩したりするなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	家族は、理解されている。	/	/	/	
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	個人ファイル、受診記録などで把握している。	/	/	/	
		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。	◎	細かなチェックで、個々の記録に残している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	かかりつけ医、看護師とは連携をとっており、気軽に相談している。	/	/	/	
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。	◎	本人、家族と相談しながら、受診できるように支援している。	◎	/	/	
		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。	◎	本人、家族と相談しながら健康管理を医療支援に繋げている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時に重要事項説明書にて説明している。	/	/	/	

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。	◎	個人情報の提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	随時、情報交換や相談に努めている。				
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。	◎	かかりつけ医に毎週、情報を伝え、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。	◎	かかりつけ医と医療連携体制をとっている。				
		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。	◎	かかりつけ医と医療連携体制をとっており、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。	◎	薬剤師から薬についての説明を受け理解している。				
		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。	◎	飲み終えたクスリの包み等を各スタッフが確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	毎日バイタルチェックをおこない、またチェックシートにて排便の確認を行っている。				
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。	◎	入居時に説明を行い、状態が変化した場合には家族と話し合いを行い、意向を確認しながら方針を共有している。				事業所では、「重度化した場合における対応に係る指針」を整備し、入居時に指針に基づき、家族に重度化した場合の対応などの説明をしている。重度化した場合には、家族や主治医等を交えて話し合い、方針を決定している。また、2週間に1回、事業所に訪問診療があり、その際に医師から助言を受け、職員間で共有することができている。さらに、医師や訪問看護との医療連携体制が図られ、希望する利用者には看取り支援を実施している。加えて、ターミナルケアなどの勉強会を実施するなど、職員の不安軽減やスキルアップに繋げている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	◎	「重度化した場合における対応に係る指針」に基づき方針を共有している。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	職員の力量を把握し、見極めを行っている。				
		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、必要時には十分な説明を行っている。				
		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。	○	家族、かかりつけ医と連携を図り、支援していく体制を整えている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族間の情報を考慮し、家族への心理的支援は行っている。				
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。	◎	内部研修で定期的に学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成しており、定期的に学んでいる。				
		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。	◎	多方面より情報を得て、職員間で共有している。				
		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。	○	数か所に消毒液を設置している。				

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人と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。	◎	理念に掲げ、家族と共にささえていく関係を築いている。				コロナ禍や感染対策が続き、事業所のイベントや行事に、家族を呼びかけることは自粛している。感染対策が緩和され、家族と利用者が繋がりをもってもらえるように、居室内での面会が可能となり、家族と外出や外食に出かけられるようになるなど、利用者や家族に喜ばれている。また、家族の来訪する機会が増え、職員は家族に積極的に声をかけて、利用者の近況を伝えるとともに、コミュニケーションを図りながら、意見や要望を聞くようにしている。以前は、運営上の出来事などを掲載した事業所便りを、定期的に発行することができていたが、現在は発行を休止にしていることもあり、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家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、今後は、担当職員の交代を連絡したり、事業所便りの発行を再開して、運営上の出来事や新入職員をお知らせしたり、職員体制を周知するなど、理解が得られるように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)	△	散歩、外出、外泊の機会は作れている。	×		△	
		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)	◎	家族の来訪時や電話で伝えている。		◎	○	
		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)	◎	より良い関係性は築けている。				
		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)	○	運営推進会議への参加の呼びかけはおこなっている。また定期的なお便りで伝えている。	×		△	
		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。	◎	職員会で話し合い、必要時には家族には説明している。				
		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)	◎	気軽に話せる関係性を保っており、定期的な連絡は行っている。			○	
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)	◎	変更時には説明を行い、理解を頂いている。				
		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。	◎	本人、家族との話し合いで納得のいく退去先に移れるように支援している。				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	◎	地域の人に理解して頂いている。		-		以前は、地域の小学校の運動会に参加したり、秋祭りの際に、神輿に参訪してもらったりすることができていたが、現在は感染対策で、交流を自粛している。また、事業所周辺の散歩時に、近隣住民と挨拶を交わすことはできている。今回の外部評価を受審するにあたり、地域住民に地域アンケートの協力をお願いしているものの、回答を得られていない状況となっているため、今後は集合形式の運営推進会議を活用して、参加メンバーなどにアンケートの協力をお願いしたり、地域との交流を再開したりするなど、より一層の関係の再構築に向けた取り組みが行われることを期待したい。
		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)	◎	近隣とは日常的な挨拶を交わしたりしているが、感染症の流行もあり地域の活動行事の参加は出来ていない。		-	○	
		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」。	×	感染症の影響で関りは持っていない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の人との立ち寄りは見られない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	◎	日常的な挨拶を交わし、旬の食材を頂いたりすることもある。				
		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)	○	感染症の影響もあり行っていない。				
		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)。	◎	地域の諸施設と協力できるような関係性を深めている。				

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
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。	×	会議の案内は郵送でお願いしているが、参加者が少ない。	×	/	△	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、感染対策が緩和され、集合形式の会議が開催できるようになっている。家族や地域住民、町内会長等に開催案内を送付しているものの、外部からの参加メンバーは、市担当者や地域包括支援センターの職員のみで留まっている。また、家族等に議事録を送付することまでは行われていない。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営推進会議の取り組みに対して、家族から十分な理解を得ることができていないことが窺えるため、今後は、家族や参加メンバーに議事録を送付したり、より多くの参加メンバーに会議の参加を呼びかけたりするなど、理解が得られる周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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。	◎	出された意見や提案等をサービスの向上に活かし、運営推進会議で報告している。	/	-	○	
		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。	×	テーマに合わせて、日程、時間帯については配慮、工夫出来ていない。	/	-	/	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念は組織内で共有し、日常的に取り組んでいる。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	リビングに掲示、施設パンフレットに記載し、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。	◎	職員の力量を把握し、計画的に研修を行っている。	/	/	/	日頃から、代表者と管理者は事業所で勤務していることもあり、職員にこまめに声をかけ、コミュニケーションを図ることができ、職員から気軽に意見や提案を伝えられるなど、良好な関係が築かれている。また、有給休暇や希望休の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりにも努めている。また、毎月勉強会を実施し、職員の育成やスキルアップに繋げることができている。
		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。	○	計画的に実施しスキルアップを図っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	常にコミュニケーションをとり、関係性を構築している。	/	/	/	
		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)	○	同業者と交流する機会を積極的に行い、職員の意識向上に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	現場に耳を傾け、働きやすい環境づくりに取り組んでいる。	○	-	○	
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。	◎	マニュアルに基づいた勉強会を定期的実施し、理解している。	/	/	/	◎ 身体拘束や虐待の防止などをテーマに取り上げて勉強会等を実施し、職員の理解促進に努めている。事業所には、身体拘束廃止委員会が設置され、身体拘束や虐待の防止に向けた話し合いが行われている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員が管理者等に報告するとともに、該当職員に確認の上、指導や注意喚起をしている。さらに、セルフチェックシートに記載してもらうなどの振り返りを行い、結果を集計して、職員間で話し合いをすることもある。
		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、定期的な会議へ参加している。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	アンケートを実施している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	コンプライアンスについて勉強し、意識づけている。	/	/	/	/
		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。	◎	勉強会、委員会で話し合う機会をつくっている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	事業所としての取り組みを説明し、理解を得ている。	/	/	/	

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。	◎	勉強会で理解できている。必要とされる方には、パンフレット等で情報提供し、相談にのっている。	/	/	/	
		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。	◎	必要とされる方には、専門機関と連携体制を築いている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成し、職員に周知している。	/	/	/	
		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。	○	訓練を定期的に行っているが、職員が全員参加できるよう調整している。	/	/	/	
		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。	◎	些細なことでもヒヤリハットにまとめ、職員間で話し合いをもって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。	◎	定期的に会議を行い、事故防止に取り組んでいる。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成しており、職員は理解できている。	/	/	/	
		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。	◎	職員に報告し速やかに対応している。	/	/	/	
		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。	◎	苦情があれば早急に対応していきたいと思っている。	/	/	/	
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)	◎	入所時に文章で説明を行い、常に気軽に話ができる関係性を築いている。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞いている。家族には、来訪時や電話連絡時を活用して、職員が利用者の様子を伝え、意見や要望を聞くようにしている。事業所には、苦情箱が設置されているほか、相談窓口が設けられ、入居時に苦情や相談などの対応を説明することで、家族から広く意見がもらえるように取り組んでいる。また、代表者と管理者は、積極的に職員とコミュニケーションを図り、意見や提案を聞くように努めるとともに、職員にアンケートを実施するなど、出された意見を検討して、備品購入などの対応をしている。職員の聞き取りから「代表者や管理者に意見を伝えやすく、気軽に相談に応じてもらえる」などの話を聞くことができた。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	契約当初のみで、適宜行っていない。	/	/	/	
		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。	○	日頃より現場の意見、要望を聞いている。	/	/	/	
		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。	◎	日頃より現場の声、アンケートにより、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。	◎	年1回取り組んでおり、意識統一を図っている。	/	/	/	外部評価の自己評価は、職員から意見を出してもらいながら、代表者や管理者が取りまとめて作成をしている。運営推進会議の中で、外部評価を受審のほか、サービスの評価結果や目標達成計画などを報告をしている。会議は書面開催が続いたこともあり、利用者家族等アンケートの結果から、サービス評価の取り組みに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今回の外部評価の受審後に、サービスの評価結果や目標達成計画を簡潔に取りまとめて周知をしたり、会議等の中で、意義や目的を伝えたり、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。	◎	目標達成に向けて取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	報告は行っているが、モニターにはお願ひして頂いていない。	×	-	△	
		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。	○	取り組みの成果を確認している。	/	/	/	

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)	◎	様々なマニュアルを作成し周知できている。				法人・事業所として、「一般社団法人えひめ防災福祉協議会」を設立し、地域にある障がい者や高齢者施設等に参加を呼びかけて、備蓄品を確保したり、研修を実施したりするなど、災害時における協力支援体制の構築に向けて取り組んでいる。コロナ禍や感染対策が続き、協議会の活動は休止状態が続いている。また、近隣にある工場のほか、近隣住民に災害発生時の協力体制を呼びかけるとともに、定期的に、火災や水害などを想定した避難訓練や防災研修を実施している。さらに、事業所前に河川があり、ハザードマップで水害の対象地域に事業所は立地しているため、避難確保計画を作成している。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、家族から十分な理解を得られていないことが窺えるため、家族の参加を呼びかけて避難訓練を実施したり、訓練の様子を事業所内に掲示して周知したり、地域の自主防災組織と一緒に、合同訓練を実施するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。	
		b	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。	◎	定期的に訓練を計画して行っている。					
		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。	◎	定期的に行っている。					
		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。	◎	一般社団法人えひめ防災福祉協議会を立ち上げ、防水害の共同訓練を実践している。	×	-	△		
		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)	○	ネットワークづくりは行っているが、感染症の流行の為、共同訓練は行っていない。					
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	×	地域に向けての情報発信出来ない。				地域住民から相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。また、近隣の福祉施設等と連携して、「えひめ防災福祉協議会」を設立することができているが、感染対策で、活動の休止状態が続いており、早期の活動の再開を行うなど、関係機関と連携を図っていくことも期待される。さらに、法人内の他のグループホームと連携するとともに、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加協力するなど、連携を図ることができている。管理者等は、「今後は感染状況を考慮した上で、より関係機関との連携を図り、地域活動に参加協力していきたい」と考えている。	
		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。	○	地域の方、知人からの相談にのり、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)	×	地域の集まりの場として、事業所を開放していない。					
		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。	○	以前に受け入れに協力した事がある。					
		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)	○	活動には参加できていないが、連携はとっている。					○