

(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 5年 8月 25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) 6名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870104720
事業所名	グループホームひがし野
(ユニット名)	1階なのはな
記入者(管理者)	
氏名	近藤 弥寿夫
自己評価作成日	令和 5年 8月 4日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>誠心誠意</p>	<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"> ・新型コロナウイルス感染症の発症 及び 当施設も感染症患者が発生した事もあり、外部研修など積極的に参加することを見送っていました。施設内で職員同士が実践で介護技術向上に取り組む、利用者へのサービス向上へ心掛けています。 ・外国人技能実習生の導入により、社会貢献を意識した活動に取り組んでますが、言葉意識、生活習慣の違いもあり、職員同士のコミュニケーションや介護技術向上に向けた取り組み、介護事故が発生しないように気を付けた。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市の郊外の住宅街にある事業所は、中庭等からみかん畑などの景色が眺められ、利用者等は季節の移ろいを感じることができる。法人では、グループホームのほか、サービス付き高齢者住宅、通所介護、訪問介護、居宅介護支援、介護職員の養成、障害者就労支援などの介護事業や福祉事業を地域で展開している。法人の代表者は事業所のある地元に住んでおり、地域とのつながりも強く、地域との連携が図られ、地域のイベントや清掃に協力するなど、利用者と一緒に様々な交流が図られている。令和5年3月に新たに就任した管理者は、職員と一緒に「利用者のその人らしい生活が送れるよう」と目標に掲げて、日頃から職員と利用者が一緒に笑顔で過ごせるような支援に取り組んでいる。また、職員も利用者のペースに合わせて穏やかな支援ができるように努めている。さらに、事業所の職員が、法人として実施している介護職員初任者研修や介護福祉士実務者研修などの講師を担うとともに、外国人の技能実習生や新人職員の育成、技術の向上に取り組むなど、日々の支援の中で指導しながら、サービスの質の向上に努めている。</p>
----------------------------	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	タブレット端末の導入により、常に利用者様の状況把握する利用者様に寄り添った環境で介護ケアを実施している	○	/	○	日常生活の会話の中から、職員は利用者から思いや希望の聞き取りをしている。聞き取りが難しい利用者には、職員が状態観察を行い、行動やしぐさなどを職員間で共有するとともに、家族に情報を確認し、思いなどをくみ取るようにしている。
		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。	○	利用者本位でサービス提供し、常に状況把握に努めているFTケアの導入により、常に情報共有に努めている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	特別に変わった事例が起こると家族へ報告連絡する常に家族と連絡を取り合っていない為、話し合う機会を増やす	/	/	/	
		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。	△	FTケアの導入により情報共有は出来るが、入居時のデータを活用することが多く、長年入居している人には情報のアップデートが必要と思われる	/	/	/	
		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。	○	朝の朝礼や職員間の申し送りにより利用者様のデータ共有が出来ている	/	/	/	
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。	△	利用者様が入居した時の初期データの活用を努めている特別に変わった事例が発生しないと家族へ連絡せずホームで生活していく中で得た環境を大切にしている入居時のフェースシートも活用していくが、今の状況を考慮した生活で対応している	/	/	○	入居前に、フェイスシート等を活用して、管理者等は利用者や家族から、生活歴や生活環境などを聞き取り、記録に残している。医療機関の関係者から情報提供をもらうほか、在宅時の介護支援専門員から情報を確認することもある。また、日々の生活の中で、新たな情報を知ることあり、管理者は、「聞き取った情報をきちんと記録に残し、今後の支援に役立てていくことなどが課題」と感じている。
		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。	○	レクリエーションの活用、共同生活する中で利用者様が出来る範囲内でお手伝いをして頂く	/	/	/	
		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)	△	FTケアの活用で入居者様の過ごし方などを記載し、職員間情報共有出来るが、入力の手数職員もおり、活用出来ない事がある	/	/	/	
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。	○	ユニット会、カンファレンスの実施により、サービス提供の検討を計画を作成している	/	/	○	計画作成担当者が、利用者から意見を聞くほか、家族から電話で意向を確認し、ユニット会を活用して、職員間で本人の視点に立ち、課題やより良いサービスなどを検討している。
		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。	○	ユニット会、朝の申し送り等で情報共有に努める	/	/	/	
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。	○	ユニット会等で検討したサービス計画等で、利用者本位の生活を提供に努める	/	/	/	計画作成時には、事前に利用者や家族から意見を聞くほか、医療関係者から指示やアドバイスももらい、アセスメント情報や利用者の現状を踏まえて、ユニット会の中で職員から意見やアイデアを出してもらいながら話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。コロナ禍が続いていたこともあり、家族を含めて外部の方が参加した担当者会議はあまり開催できていないが、事前に出された意見等を計画に反映され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。	△	特別に変わった事例が起こると家族へ報告連絡しているが常に家族より情報を得ている訳でなく、都度検討を重ねてユニット会等を活用し、サービス計画を考慮する	○	/	○	
		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。	○	生活していく中で、重度化した利用者様へは、都度考慮した支援計画を作成し、提供する	/	/	/	
		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。	△	支援計画等で地域活動を盛り込んだ計画をした利用者が少なく、もっと外部活動の時間を増やして、計画に入りたい	/	/	/	

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。	△	ユニット会等で介護計画を検討。しかし、シフト勤務の為すべての職員で検討出来ない。事前申告等を行い情報共有した上で議論するのが望ましい				○ 作成した介護計画は書庫に保存され、職員はいつでも確認できるほか、パソコン上でも計画を見ることができるようになっている。事業所には介護ソフトが導入され、計画に沿った支援内容がパソコンやタブレットで入力でき、職員間で情報共有や確認ができやすくなっている。また、日々の支援記録等から、利用者に変化のある場合には、「今日は洗濯たみをやめようか」などと、利用者の発した言葉を具体的に入力し、記録に残すことができています。	
		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。	△	介護計画に沿った支援を実施しているが、結果を常に支援記録として活用が出来ていない。FTEケアの情報共有が望ましい				○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護計画は、6か月で見直し、再検討を実施				◎	
		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。	○	新たな事例が検討する予見が発生した際に、再検討するように指示している。				○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	介護度の変更、自立度の変更が確認した際、利用者の現状を把握した上で、介護計画の再検討する				◎	
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。	○	1か月に1回のユニット会等で議論、緊急時には、都度に議論し決定することが出来る				○	
		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。	○	事前に議題を決めて、話し合いを短く即決に努める				○	
		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。	○	シフト等で参加できない職員へ、後日議事を伝えるように努める				○	
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)	○	FTEケアの利用により、利用者様の状況把握が出来る			○	○	介護ソフトの申し送り機能を活用して、全ての職員が確認できるようにしている。また、職員は介護ソフト上で記録を閲覧した際に、自動的にチェックが入るようになっているが、閲覧できてない職員の再確認まではできていない。
(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。	○	都度利用者様の近くにいるので、意見や状況が把握出来ている					
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	入浴や起床時の声掛けで季節感のある衣服選びを提供自ら率先してお手伝いをして頂いている				○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	△	自身の自立を優先した介護を実施しているが、決断を即決出来ずらい利用者には、職員本位で介護する時もある					○
		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。	○	利用者の傍らに寄り添った介護を実施するように努める					○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	△	なるべく利用者様の意向を尊重した介護に努める 利用者様の表情を確認しながら介助を心掛けるが、職員誘導型の介助になる事もある					○
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、自立たずさりできない言葉かけや対応等)	○	ユニット会内で議論したり、施設から代表者1名を任命し社内で接遇委員会の実施に参加し、議論する場を設ける				○	
		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。	◎	利用者様の意向を考慮し、声掛けを重視、丁寧な対応で不安を取り除くことを優先する				○	
		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。	○	利用者様の居室へ入室する際は、必ず声替えをしてから利用者の理解を確認してから実施している				○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	職員採用時、就業規則、運営規定、重要事項説明書など明記。知り得た情報を漏えいしないように努めている					○

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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	企業理念にもあり、利用者様を人生の先輩として尊敬し寄り添った環境で職員と関わりを重視しています	/	/	/	「ご飯、早くお食べよ」と利用者同士で励ましの声かけをしたり、ゴミ出しの際に、「私は膝が痛いから、今日はあなたが行って来て」と会話をしたりするなど、支え合いや助け合う場面も見られ、職員は大いに助かっている。また、職員は利用者の配席を考慮するほか、こまめな声かけをしていることもあり、現在、利用者同士のトラブルは見られない。言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に職員が利用者の間に入るなどの対応をとることができる。
		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。	◎	共同生活の提供する場所として、利用者が使用した物や乾いた洗濯物など片づけや整理などのお手伝いをして頂いている	/	/	/	
		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)。	○	食事提供などの場所など、仲が良い同志が隣合うように配慮している。もし、言い争い等の事例が発生した際は、職員が仲介し仲を取り戻すように配慮しています	/	/	○	
		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。	○	利用者の意見を尊重し、職員が仲介に入っている	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	入居時の情報が主になっている 本人から聞き得た情報などが有った時に情報更新することが良い	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	新型コロナウイルス感染症が終息始めた頃からは、電話連絡して頂き、状況確認が出来た関係者には面会の実施をしています	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	職員のシフト勤務により戸外に出る状況が異なる 職員の自動車免許の有無等で外出場所が限定してしまう また、勤務体制の人員配置により、外出が不可になる事もあり	◎	△	○	日頃から、デッキや中庭に出て日光浴をしたり、事業所周辺の散歩に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。車を使用した外出支援も可能としているが、車の大きさに該当する運転免許証を管理者しか持っておらず、管理者の勤務時の遠方への外出に限られている。また、月1回町内会が実施する神社の清掃に、利用者と一緒に出かけられることもある。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	地域ボランティア活動等に参加出来ない	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	ユニット会等で認知症の理解を再認識している また、変更事案等があれば、介護計画の再検討する	/	/	/	事業所として、利用者本人ができそうなことは時間がかかっても自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけている。食事の際にも、自分で可能な限り食べてもらっているが、食事時間が長すぎて、職員が休憩などが取れなくなることもあるため、サポートをしてしまうこともある。また、生活リハビリのほか、体操や散歩などを取り入れ、利用者の心身機能の維持や向上に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上を図れるよう取り組んでいる。	○	利用者様の状況を常に観察し状態を把握 FTケアの活用で職員間の情報共有に努める	/	/	/	
		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)	△	なるべく利用者様の意向を尊重した介護に努める 利用者様の表情を確認しながら介助を心掛けるが、職員誘導型の介助になる事もある	/	○	○	
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。	○	利用者様が出来る事を見つけて出し、共同生活の場所で出来る仕事(お手伝い)を実践して頂く	/	/	/	洗濯物たたみやゴミ出し、お盆拭きなど、職員は利用者一人ひとりのできることを見いだしながら、利用者に役割を担ってもらっている。また、町内会で月1回神社の清掃があり、利用者と職員が交代しながら、掃除に参加協力をしている。
		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。	○	職員の情報する事で、常に出来る事を見つけて出す 無理ない生活支援を提供する	○	△	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	季節感の有る衣服や声掛けで身だしなみを整えています				毎朝、職員は声をかけ、自分で服を選び、着替えや身だしなみを整えることのできる利用者もいる。訪問調査日には、化粧をして、おしゃれを楽しんでいる利用者の様子を見ることができた。また、衣服の汚れなどが見られ、気がついた場合には、職員がさりげなく、「お部屋に帰りませんか」と声をかけて、移動後に着替えてもらうなどのサポートをしている。さらに、高齢化や重度化に伴い、ベッドから車いすへ移乗ができなくなった利用者もいるが、毎日整髪を行うなど、重度であっても本人らしさが保てるような身だしなみの支援も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	利用者様自身の意見を尊重し、理容師へ髪型を指示 服装や持ち物の購入できるように支援、家族へ手配する				
		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。	○	入浴時や起床時に季節感のある衣服を選んでもらう				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節感のある服装を提案したり、指示をする				
		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)	○	衣服の汚れを発生した際は、さりげなく更衣の同意を促して着替えて頂く	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	理容師へ本人の意向を伝える				
		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。	○	訪問の理容師へ、カットの依頼をする			○	
		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。	○	生活のリズム、季節感のある食材などで利用者へ食事摂取の重要な事を理解して頂く				
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。	△	一部の利用者でお手伝いの一環で、食後の片づけ 洗って濡れたお盆拭き、汚れた食器の洗浄等をする			△	献立の作成や調理は、法人内にある就労継続支援事業所で行い、調理されたおかず等が届けられ、事業所内でご飯と汁物を調理し、盛り付けて利用者へ食事を提供している。おやつは、その日の出勤職員で決めるとともに、利用者が希望するおやつがある場合には購入をしている。行事の際には、配達を止めて、職員が利用者の好みのメニューを調理し、利用者へ喜ばれている。秋には、芋炊きの行事開催を予定しており、職員と利用者と一緒に調理することを計画している。食事の際に、食事介助と見守りの職員を配置し、利用者は食事を摂っている。働き方改革もあり、職員の休憩時間を確保することもあり、職員は休憩時間を活用して、別々に食事をしている。アレルギーなどの有無は、就労事業所の職員に事前に伝え、代替えのメニューを用意してもらうことができる。利用者の状態に合わせて、調理されたおかずを、事業所内で刻み食やミキサー食などの食べやすい形態に対応している。コップや箸、スプーンなどの食器類は、利用者自身の物を使用している。訪問調査日には、利用者が準備したフォークを使用し、自分で食事を摂っている様子を見ることができた。また、食事の時間前には利用者がホールで過ごしていることもあり、盛り付けの様子や匂いなどを感じることもできる。献立のバランスや調理方法など、職員間で話し合いをする機会は設けていないものの、職員は事前におかずの味見をして、味の濃い過ぎる場合には就労事業所に伝えている。今後は、就労事業所の職員と利用者、職員と一緒に話し合う機会などを設けて、献立を一緒に考えるなど、日々のメニューにおいても、少しでも利用者が食事を楽しめる工夫が行われるように、職員間で検討することを期待したい。
		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。	△	買い物や調理、盛り付けのお手伝いはしていない 食後の片づけ等で一部の利用者で意欲の向上がある				
		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。	○	アレルギーのある利用者様へは、別の食べ物等で提供している				
		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、利用者にとって音づかいのもの等を取り入れている。	○	食事を作っている外注先へ、好みの食材や食事の感想伝えている			○	
		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、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の食事摂取状況を把握し、ミキサー食、刻み食を作成し提供している				
		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。	◎	利用者様の好み、大きさを考慮し食事提供している			○	
		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。	○	食事の見守りと食事介助を実施し、利用者様の摂取時間を考慮した介助を行う 職員の食事時間は、休憩時間に想定し、利用者様と一緒に食事摂取をしていない			△	
		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。	○	食事提供のおかず等は、外注先に任せている 主食のご飯と汁物等の調理で雰囲気を感じられると思う		◎	○	
		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。	◎	提供した食事量や水分量を把握し、記録している				
		j	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事の摂取量が少なくなってきた利用者へは、提携医療機関の先生と相談し、栄養補助食品等の摂取を検討する				
		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。	○	食事の献立は、外注先の任せている 利用者の好みや食事の味や量などの感想を伝えている			△	
		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。	◎	賞味期限の過ぎた食材は使用しない 使った調理器具、食器は洗浄後、食器乾燥機で熱処理する。食前食後は、次亜塩素酸ナトリウムで消毒する				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	ユニット会等で議題を出して話し合う	/	/	/	定期的に、訪問歯科医の来訪があり、職員はアドバイスをもらうなど、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、職員は利用者に声をかけ、歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、口腔内の確認や磨き残しなどのサポートを行い、清潔保持に努めている。職員は利用者一人ひとりの口腔内の健康状況を把握しているが、記録にまでは残せていない。ほとんどの利用者は、歯科医の訪問診察の契約を行い、「往診記録」で確認できるが、契約をしていない利用者の記録は確認できない状況となっている。
		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。	◎	定期的に訪問歯科の先生連携し、口腔内の清潔を保つ	/	/	○	
		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。	△	常に先生と連携している 都度口腔ケア方法を学んでいる 医師による研修してほしい計画があるが、数年実施なし	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後、洗浄し、就寝時は除去し消毒する	/	/	/	
		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)	○	定期的な歯科医師により訪問診療する 毎食後、声掛け誘導し口腔ケアを実施し、記録する	/	/	○	
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。	○	ユニット会等で話し合いの場所を設けている	/	/	/	事業所では、トイレで排泄することを基本として、定期的に声かけやトイレ誘導などの支援をしている。ほとんどの利用者は、日中に紙パンツと尿取りパッドを使用しているが、夜間にも、トイレで排泄ができるように、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。中には、声かけをすることで、布パンツで過ごすことのできている利用者もいる。また、夜間にテープ止めおむつを使用している利用者もあり、一人ひとりのその時々状態にあった支援も行われている。
		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。	○	利用者様の排便コントロール確認する事で状況把握する	/	/	/	
		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)	○	排泄時間など、利用者様毎に確認できている	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	利用者毎に排便コントロールが出来ている 排泄が近くなる時に合わせてトイレへ誘導する	◎	/	○	
		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。	○	利用者様の羞恥心を考慮し、排泄ミスを軽減に努める 生活リズムに合わせたトイレ誘導を構築する	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	利用者様の羞恥心を考慮し、排泄ミスを軽減に努める 生活リズムに合わせたトイレ誘導を構築する	/	/	/	
		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。	○	おむつの使用量が増えないように構築する 生活リズムに合ったトイレ誘導を考える	/	/	/	
		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。	○	日々の状況把握で、おむつ使用形態を考える 排泄ミスをしないように声掛けとトイレへ誘導する	/	/	/	
		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)	○	水分摂取量の調整、食べ物等を考慮し、排泄を促す	/	/	/	
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)。	○	利用者様の習慣を把握する 都度、その日の体調を考慮し支援する	◎	/	◎	週3回程度を目安として、利用者は入浴することができる。3日間連続で入浴できない日がないように職員は配慮するなど、利用者が気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。また、利用者から意見や希望を聞きながら、湯船に浸かることができなくても、シャワー浴などの対応をすることもある。現在、夕方の入浴を希望する利用者があり、管理者等はシャワー浴の対応ができるように検討をしている。また、1階には電動式のバスリフトが設置され、利用者の状態に応じて使い分けをしなが、湯船に浸かることができるよう支援することができている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	利用者様に合った入浴を支援する	/	/	/	
		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。	○	衣服の脱着、洗身洗髪など利用者様に出来る事をして 最小限の介助で入浴する	/	/	/	
		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。	△	入浴拒否の事案が発生した際は、無理に入浴せずに経過観察してから再度声掛けを実施。利用者様が納得出来る状況や環境をつくる努力をする	/	/	/	
		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。	○	朝のバイタルの数値を確認、健康状態をみる 入浴前後の記録をして、職員間で情報共有する	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	FTケアの活用し、夜勤勤務者と情報を共有している				現在、事業所では眠剤等の服薬をしている2名の利用者がいるが、医師と相談して、なるべく服薬に頼らない支援に努めており、利用者自らの希望時のみの服薬対応としている。服薬を希望する場合にも、利用者の状況を伝えて医師と相談し、プラセボ薬(偽薬)を使用して様子を見ることもある。また、職員は利用者の生活リズムを整えたり、日中の活動を増やしたりするなど、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。中には、夜間に眠れず、すぐに起きてくる利用者もいるが、職員と一緒にいすに座って会話しながらお茶を飲んだり、テレビを観てもらったりするなど、無理に眠ってもらわない対応をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の行動と夜間帯の行動を考慮する 利用者様の生活行動を考慮して、職員間の情報共有で生活リズムを整える				
		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。	○	FTケアの活用し、夜勤勤務者と情報を共有している 生活リズムのズレが発生している場合は、連携医療機関先生に相談し、服薬を処方するか相談する			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	日中の離床が困難な利用者様へは、日中の時間帯でも体調等を考慮して横になって頂く				
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。	○	自由に連絡することが出来る				
		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。	×	現在、利用者より依頼がない 特に確認していない 電話したいと申し出た利用者には、番号をダイヤルする				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	気兼ねなく電話利用できる環境にある				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は、直接利用者様へ渡している 開封の依頼されたら開封し、依頼により読み上げる				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	×	特に家族等へ依頼していない 家族や知人から電話が有れば、都度に繋いでいる				
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。	×	お金の管理は、お小遣いとして職員が管理している 2階の利用者様に自身で所有しているお金あり				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	利用者様が欲しい物が有れば、お小遣いで買い物する 外出は職員が同行するので、シフト勤務の関係上で限られた職員しか対応出来ない				
		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。	×	2階の利用者様(1名)以外、本人様でお金を管理している 事例なし。家族の要望が有れば、所持してもよい体制あり 現在、家族様との関わりで施設内で管理することとなる				
		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。	◎	少額の金額、お小遣い程度の金額を管理している				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	家族の同意を得て少額の金額で管理する 使用したお金は、毎月レシートと共に金銭出納帳の写しで報告している				
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。	○	急変による救急搬送、定期的な病院受診などにも対応 最終的には、看取りなどにも対応しています	◎		◎	コロナ禍においても、できる限り家族との時間を大切にもらえるように、面会時には、利用者と家族と一緒に居室で過ごしてもらったり、家族との外出を可能にしたりすることができていた。また、利用者や家族から出された要望には、柔軟に対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	共同生活の場所提供を考え、家庭をイメージしている 実践は無いが、広い庭と季節の花が咲いているので、近隣の方にも気軽に来てほしいと考えている	○	△	○	玄関前にある小さな池では金魚が飼育され、利用者や来訪者の目を和ませてくれている。また、事業所の屋根には、燕の巣が作られているほか、庭には草木や季節の花が植えられ、家庭的な雰囲気も感じられる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を持っており、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狭風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	昔ながらの物を展示する。赤い公衆電話や黒電話など季節に合った飾りなどをして和んで頂く	◎	○	◎	整理整頓された共有空間には、ダイニングテーブルとソファが設置されるなど、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。リビングの飾り棚には、昔の黒電話やラジオなどが置かれ、利用者や来訪者の目を和ませてくれている。また、詰所前には、赤色の公衆電話が設置され、実際に使用できるようになっている。正面玄関から内玄関の間には、談話用のテーブルセットが置かれるなど、利用者が散歩から帰ってきた際に、休憩できる空間が設けられている。また、玄関の靴箱の上には散歩用の帽子が置かれ、散歩時に利用者がすぐに着用できるようになっている。さらに、中庭にはプランコが設置されているほか、ミカン畑などの景色も眺められ、利用者は季節を感じることができる。
		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。	○	定期的に清掃を実施し、週間1回は外注で掃除をする			○	
		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。	○	みかん畑や緑の山に囲まれた空間。建物周囲に季節の木々があり、庭には季節の花が咲き、自由に鑑賞できる			○	
		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。	◎	バリアフリー空間で、利用者様は自由に移動できる 広いリビングダイニングや居室など好きな場所で居られる				
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。	◎	家具等は、使い慣れた物を持参し設置で来る 居室内は自由に使用する物を使いやすく設置できる	○		◎	居室には、ベッドやエアコン、収納が設置されている。自宅から持参した仏壇やドレッサー、救急箱など、馴染みの物を持ち込むことができる。家族の写真を飾ったり、持参した仏壇の前で使い慣れたリンを使用して、毎朝お祈りをしたりするなど、利用者本人が居心地良く過ごせるような空間となっている。
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。	○	掲示板にお知らせを設置。必要な情報を得れる 広く長い廊下を使用し自由に行動できる環境を整備			○	事業所では、居室入り口の表札を外す取り組みが行われ、自分の居室を認識しにくい利用者のみ、扉に名前を貼るようになっている。また、行事毎のお知らせを掲示板に貼り、それを見た利用者が行事を待ち遠しく、楽しみを待てるような工夫も行われている。
		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)	△	職員に声掛けて使用できる状態にある				
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)	○	建物から外へ出る玄関以外は、施錠していない	×	△	△	以前は玄関の鍵を開けていたが、現在一人で外出する利用者があるため、安全面を考慮して施錠をしている。内玄関とユニットの出入り口の施錠はしておらず、利用者や来訪者の出入り時にはセンサー感知で音となり、職員は分かりやすくなっている。玄関に鍵をかけることの弊害や、鍵をかけなければならない必要性について、家族や地域住民に理解されるように話し合うなど、職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	玄関のみ、防犯上で施錠している事を家族へ話している				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	タブレット端末や事務所保管のファイルで確認できる				
		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。	◎	タブレット端末に記載し、職員間で情報共有している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	常に連携医療機関に相談する事が出来る 医師の判断で救急手配や医療機関へ受診する体制がある				
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。	◎	医療機関と連携しており、常時に医師へ相談や医療機関へ受診することが出来る	◎			
		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。	◎	入居時に医療機関と家族の関係を築き、適切な医療を受けられる体制を整えている				
		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。	◎	連携医療機関の医師と相談する環境を整えている				

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。	○	連携医療機関と入院病院と連携しており、情報提供を行う事ができる				
		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。	○	医療機関や家族と話し合い出来るように努める				
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。	◎	週に1回以上、グループ内の看護師を配置している利用者様の把握と医療機関と連携を整えている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	連携医療機関と常に連絡することが出来る				
		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。	◎	週に1回以上、グループ内の看護師を配置している利用者様の把握と医療機関と連携を整えている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	服薬後の状況変化があれば、FTケアに記載し、看護師や連携医療機関の医師、家族へ連絡する				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬支援は、複数の職員で確認し実施している				
		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。	◎	服薬後、利用者様の経過観察する。異常が見られたら直ぐに連携医療機関の医師に報告する				
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。	◎	看取りに関する指針を設定している利用者様と家族が看取りを希望、連携医療機関の医師と協議し、看取りについての確認を交わした後、支援を実施する				事業所には、「利用者が重度化した場合の対応に係る指針」「看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、「重度化時対応希望書」などを提出してもらっている。今までに、多くの看取り支援を経験しており、今年に入り1名の利用者の看取り支援の対応をしている。また、重症化や終末期の状態になった場合には、主治医から利用者や家族に説明があるほか、医師の説明時には担当職員が同席し、その場で今後の方針を決定するとともに、職員間で情報共有をしている。さらに、提携の訪問看護を利用することもでき、在宅診療の医師との医療連携も図られている。また、夜間の急変時には、管理者に必ず連絡が入るなど、迅速な判断に繋げるようになっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	看取りに関する指針を設定している利用者様と家族が看取りを希望、連携医療機関の医師と協議し、看取りについての確認を交わした後、支援を実施する	○		◎	
		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。	◎	看取りを実施する事で、職員の力量も含め、経験者や施設長と協議で来るよう体制を整えている				
		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。	◎	看取りに関する指針を基に、医師からの説明、看取りに関する説明と確認を行い理解を得る				
		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。	◎	看取り実施後でも、連携医療機関の医師による医療行為が必要な場合でも柔軟な対応出来るように配慮する				
		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)	◎	家族と連絡は、まめに連絡を行い、支援する				
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。	◎	グループ内で危機管理委員会を設置し、年間を通じて学んでいる。委員会内で議事等をFTケアで共有する				
		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、共有している				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	行政からの感染症予防に関するメールやインターネットを確認。グループで得た情報をFTケアで共有、注意喚起や指示を行っている				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	感染症マニュアルを共有し、感染予防の徹底。利用者様来所者にも検温と消毒、健康状態の確認を行っている				

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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	家族の来所時、電話連絡等で利用者様の近況や様態を話して共有している	/	/	/	毎年、事業所では利用者と家族、職員が一緒にバスツアーに出かけており、前回は新居浜市で会食をしたほか、演劇を見ることができ、喜ばれている。毎月「ひがしのからのお便り」を作成し、担当職員の手書きのコメントを書くこともあり、家族は楽しみにしている。また、法人全体として、年4回「ひがしの便り」を送付している。事業所の運営上の事柄や出来事は、お便りに掲載するほか、電話連絡時や面会時を活用して報告をしている。職員の入退職、異動などの報告まではしていないが、家族から聞かれた場合には、伝えるようにしている。さらに、家族には、電話連絡時や面会時等を活用して、利用者の近況を伝えるとともに、日頃から職員に気軽に希望を伝えたり、相談したりしやすい雰囲気づくりに努め、出された意見等には快く対応をしている。
		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)	◎	家族の来所は随時可能にしている。利用者様と一緒に外出したり、居室やリビング等でゆっくり過ごして頂く	◎	/	◎	
		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)	◎	特変なことに限らず、家族と連絡を取る体制は整っている 毎月1回、家族へ近況報告を含め、写真付きお便りを作成したり情報を共有している	◎	/	◎	
		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)	○	家族との連絡を取っている。日頃の様子の変化があれば、直ぐに連絡をしている	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	毎月1回のお便りの送付、都度の連絡内で説明する	◎	/	○	
		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。	◎	利用者様の状況変化に応じ、都度連絡をしている	/	/	/	
		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)	◎	利用者様の状況変化に応じ、都度連絡をしている	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	金銭に関わる内容や重要事項など丁寧に説明する	/	/	/	
		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。	○	運営事項、重要事項説明書に記載しており、利用者様家族が納得いけるように配慮する	/	/	/	
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。	○	運動会、文化祭、祭り事に参加する。運営推進会議の開催 近隣の方に参加で地域状況の共有と協力をする	/	◎	/	法人の代表者が、事業所のある地域住民で、町内会が主催するサマーフェスティバルや祭りに参加協力をしている。コロナ禍において、地域行事の開催や参加協力が難しい状況が続いていたが、今年度は活動に参加協力をしているほか、利用者等が作成した作品をサマーフェスティバルへの出品を予定している。また、毎月ある町内会の神社清掃にも、職員と利用者が一緒に参加協力をしており、地域住民との関係づくりを深めていけるように支援や対応に努めている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	運動会、文化祭、祭り事に参加する。運営推進会議の開催 近隣の方に参加で地域状況の共有と協力をする	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	近隣の散歩や外出で、積極的に声掛けをする	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	施設内の祭り事などを実施、広い庭へ気軽に来れるように来所者に開放する考えがあるが、現在事例がない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	近隣の散歩や外出で、積極的に声掛けをする	/	/	/	
		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)	×	ボランティア活動など、参加していない	/	/	/	
		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)。	○	運営推進会議に地域の方たち参加して頂き、地域の状況 高齢者の様態など話し合っている。 いつでも協力できる体制で、声掛けをしている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、地域の人の参加がある。	◎	利用者様と地域の人のとの顔合わせが出来ている	○	/	○	コロナ禍以前は、事業所のユニットフロアで運営推進会議を開催していたこともあり、ほとんどの利用者が一緒に参加することができていた。コロナ禍において、感染対策もあり、事務所で会議を開催するようになり、書面開催を併用しながら、地域住民等の参加メンバーには、活動写真を見てもらい、利用者の状況等が分かる工夫を行うほか、出された意見には回答をしている。また、会議では事業所の中庭の開放をしていることを参加メンバーに周知するほか、高齢者の生活などを話題に取り上げた話し合いが行われている。
		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。	◎	活動報告と共に写真などを利用し報告している	/	◎	◎	
		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。	○	日程や時間帯は事前連絡している。沢山の人が参加するように配慮を心掛ける	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	毎朝実施する朝礼で、企業理念を読み上げ共有する	/	/	/	/
		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。	○	ホームページに掲載し、外部へ発信している	○	△	/	
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。	○	職員へは、常時に相談できる体制を整えている。グループで初任者研修、実務者研修の講座を開設しており希望があれば、履修でき、外部研修受講できるよう支援する	/	/	/	法人の代表者は、朝礼に参加するほか、行事などの催しに来所して、利用者や職員と交流を図っている。令和5年3月に新たに就任した管理者は、代表者と意見交換を行い、職員の働きやすい職場環境づくりのほか、利用者のより良いサービスの提供に努めている。職員から出された要望は、管理者から代表者等に伝えることができるほか、2か月に1回実施される法人の全体会に参加することで、意見を伝える場も設けられている。また、法人として、介護職員初任者研修や介護福祉士実務者研修を実施していることもあり、新任職員や技能実習生に受講してもらったり、職員のスキルアップにも努めている。さらに、利用者の生活環境を整えるために、職員から管理者に「ウオッシュレットを直して欲しい」などと意見を伝えると、すぐに改善してもらうことができています。
		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。	○	介護技術向上のため、職場内で常に話し合い、実践している	/	/	/	
		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。	○	働きやすい労働環境を提供できるように努めている	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	代表者は、社外関係、社外活動など職員に参加できるよう取り組んでいるが、参加出来た実績がない	/	/	/	
		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。	○	管理者は、常に職員と話し合える環境を整えている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	毎月開催するユニット会で身体拘束と虐待防止について研修を実施して、理解を深めている	/	/	○	職員は研修等で学び、虐待や不適切なケアの防止などを理解している。また、パソコン上からすぐに、虐待防止等のマニュアルを確認できるようになっている。不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うことができています。また、職員から注意することが難しい場合には、管理者やユニット長に報告し、該当職員に確認の上で指導や注意喚起をしてもらうなど、対応方法も理解できています。
		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。	◎	管理者は、常に職員と話し合える環境を整えている	/	/	/	
		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。	◎	管理者は、常に職員と話し合える環境を整えている	/	/	/	
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。	◎	毎月開催するユニット会で身体拘束と虐待防止について研修を実施して、理解を深めている	/	/	/	/
		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。	◎	毎月開催するユニット会で身体拘束と虐待防止について研修を実施して、理解を深めている	/	/	/	
		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。	◎	毎月開催するユニット会で身体拘束と虐待防止について研修を実施して、理解を深めている 必要に応じ、家族へ話す機会を設ける	/	/	/	

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。	△	入居契約時に、家族と協議し、所要経費、現金、通帳管理保管方法など希望が有れば管理を行う支援がある	/	/	/	
		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。	○	必要に応じ、相談や協力を頂ける状況にある	/	/	/	
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。	○	緊急時対応マニュアルで共有している	/	/	/	
		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。	○	応急方法、AED操作訓練を定期的実施する	/	/	/	
		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。	○	FTケアで状況報告し共有する。 危機管理委員会にて協議をまとめ再発防止に努める	/	/	/	
		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。	○	危険と判断した事例は、常時に話し合いを実施し対応FTケアに記載して共有する	/	/	/	
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。	○	苦情対応マニュアルを作成。迅速対応に努める	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情対応マニュアルを作成。迅速対応に努める	/	/	/	
		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。	○	苦情対応マニュアルを作成。迅速対応に努める	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	常時、また運営推進会議で苦情受付をしている。 職員に苦情内容を周知し、法人代表へ報告する	◎	/	○	日々の生活支援の中で、職員は利用者から、意見や要望などを確認するようにしている。「マットレスが固い」という意見が出され、該当の利用者には、すぐにマットレスを交換するなどの対応をしている。家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、職員は必ず意見や要望を聞き、その都度対応をしている。また、日々管理者は、職員の意見のほか、利用者や家族から出された意見や要望を聞き、必要に応じて代表者等と検討しながら、迅速に対応している。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	常時、また運営推進会議で苦情受付をしている。 職員に苦情内容を周知し、法人代表へ報告する	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	必要に応じ、相談や協力を頂ける状況にある	/	/	/	
		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。	○	管理者は、常に職員と話し合える環境を整えている 利用者様が住みよい環境になるように助言と検討をする	/	/	◎	
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。	○	実地指導や外部評価結果を参考に、ユニット会等で協議する	/	/	/	外部評価の自己評価は、管理者やユニット長を中心に作成をしている。サービスの評価結果をユニット会等の中で、職員に報告するとともに、運営推進会議の中で報告している。目標達成計画のほか、取り組み状況までの報告を家族や会議メンバーに報告するまでには至っていない。今後は、運営推進会議等を活用して、目標達成計画や取り組み状況を報告したり、会議の参加メンバーや家族に協力を呼びかけて、目標達成状況の確認などのモニターをしてもらったりするなど、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。	○	事業所の年間目標を設定、朝礼等で確認している	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議で報告している	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ユニット会で話し合っている	/	/	/	

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
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)	◎	消防防災マニュアルを作成、社内共通フォルダ内に掲載マニュアルを活用し消防訓練、防災訓練を実施。	/	/	/	法令で決められた火災等の避難訓練はできているが、様々な災害を想定した訓練や、近隣住民や他の事業所との合同訓練までは実施することができていない。町内会の会合の中で、「地域との合同訓練を実施したい」などの話し合いをしているが、協力体制づくりや合同訓練の実現までには至っていない。コロナ禍が続き、家族や地域住民の来訪する機会が減少していることもあり、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、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て意見交換をしたり、事業所便りを活用して訓練の様子を掲載したり、事業所内に訓練の様子を写真で掲載するなど、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とともに、法人内での協力体制づくりや地域住民との支援体制が少しずつ確保できるような取組みが行われることを期待したい。
		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。	◎	消防訓練の実施を年間2回以上実施し、内1回を夜間訓練を実施する	/	/	/	
		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。	◎	定期確認、備蓄物の確認、交換をしている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署の立会い依頼して訓練を実施する 防災訓練の実施を地域全体で出来るように協議し依頼中です	/	×	△	
		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)	△	地域訓練の参加に取り組んでいる 現在、近年発生が予想する防災について地域の人と協議している。共同訓練で防災訓練が出来るように話し合っている	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	運営推進会議で地域の人と協議している 近隣住民の高齢化に関して話し合う機会もあり、必要に応じて、近隣住民のサポートで来るように案内する 認知症サポーター養成研修は、グループ内で実施しており現在、当施設では参加出来ない	/	/	/	事業所には、「地域の高齢者が自宅で倒れている」との相談が寄せられ、職員が迅速に対応するなど、地域住民の困りごとなどの相談に応じている。また、中学生の職場体験の受け入れのほか、外国人の技能実習生などの受け入れにも協力をしている。また、法人の代表者は、地区の認知症サポーター・チームオレンジとして活動するとともに、法人として、認知症サポーター養成講座を開催するなど、地域の認知症ケアの拠点としても活動している。
		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。	○	運営推進会議で事案を協議する事もでき、常時相談できる環境を整えている	/	×	○	
		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)	×	広い庭を開放出来る機会を設ける予定 現在、気軽に入れるようにする予定。実施出来ない	/	/	/	
		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。	○	近隣の学生、職場体験や、介護実施など受け入れている	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	会社幹部職員に地元自治会役員を務め、地域の中にある福祉施設になるように努めている	/	/	○	

(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 5年 8月 25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) 6名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870104720
事業所名	グループホームひがし野
(ユニット名)	2階こすもす
記入者(管理者)	
氏名	近藤 弥寿夫
自己評価作成日	令和 5年 8月 4日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>誠心誠意</p>	<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"> ・新型コロナウイルス感染症の発症 及び 当施設も感染症患者が発生した事もあり、外部研修など積極的に参加することを見送っていました。施設内で職員同士が実践で介護技術向上に取り組む、利用者へのサービス向上へ心掛けています。 ・外国人技能実習生の導入により、社会貢献を意識した活動に取り組んでますが、言葉意識、生活習慣の違いもあり、職員同士のコミュニケーションや介護技術向上に向けた取り組み、介護事故が発生しないように気を付けた。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>松山市の郊外の住宅街にある事業所は、中庭等からみかん畑などの景色が眺められ、利用者等は季節の移ろいを感じることができる。法人では、グループホームのほか、サービス付き高齢者住宅、通所介護、訪問介護、居宅介護支援、介護職員の養成、障害者就労支援などの介護事業や福祉事業を地域で展開している。法人の代表者は事業所のある地元に住んでおり、地域とのつながりも強く、地域との連携が図られ、地域のイベントや清掃に協力するなど、利用者と一緒に様々な交流が図られている。令和5年3月に新たに就任した管理者は、職員と一緒に「利用者のその人らしい生活が送れるよう」と目標に掲げて、日頃から職員と利用者が一緒に笑顔で過ごせるような支援に取り組んでいる。また、職員も利用者のペースに合わせて穏やかな支援ができるように努めている。さらに、事業所の職員が、法人として実施している介護職員初任者研修や介護福祉士実務者研修などの講師を担うとともに、外国人の技能実習生や新人職員の育成、技術の向上に取り組むなど、日々の支援の中で指導しながら、サービスの質の向上に努めている。</p>
----------------------------	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	タブレット端末の導入により、常に利用者様の状況把握する利用者様に寄り添った環境で介護ケアを実施している	○	/	○	日常生活の会話の中から、職員は利用者から思いや希望の聞き取りをしている。聞き取りが難しい利用者には、職員が状態観察を行い、行動やしぐさなどを職員間で共有するとともに、家族に情報を確認し、思いなどをくみ取るようにしている。
		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。	○	利用者本位でサービス提供し、常に状況把握に努めているFTケアの導入により、常に情報共有に努めている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	特別に変わった事例が起こると家族へ報告連絡する常に家族と連絡を取り合っていない為、話し合う機会を増やす	/	/	/	
		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。	△	FTケアの導入により情報共有は出来るが、入居時のデータを活用することが多く、長年入居している人には情報のアップデートが必要と思われる	/	/	/	
		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。	○	朝の朝礼や職員間の申し送りにより利用者様のデータ共有が出来ている	/	/	/	
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。	△	利用者様が入居した時の初期データの活用を努めている特別に変わった事例が発生しないと家族へ連絡せずホームで生活していく中で得た環境を大切にしている入居時のフェースシートも活用していくが、今の状況を考慮した生活で対応している	/	/	○	入居前に、フェイスシート等を活用して、管理者等は利用者や家族から、生活歴や生活環境などを聞き取り、記録に残している。医療機関の関係者から情報提供をしてもらうほか、在宅時の介護支援専門員から情報を確認することもある。また、日々の生活の中で、新たな情報を知ることあり、管理者は、「聞き取った情報をきちんと記録に残し、今後の支援に役立てていくことなどが課題」と感じている。
		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。	○	レクリエーションの活用、共同生活する中で利用者様が出来る範囲内でお手伝いをして頂く	/	/	/	
		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)	△	FTケアの活用で入居者様の過ごし方などを記載し、職員間情報共有出来るが、入力の苦手職員もあり、活用出来ない事がある	/	/	/	
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。	○	ユニット会、カンファレンスの実施により、サービス提供の検討を計画を作成している	/	/	○	計画作成担当者が、利用者から意見を聞くほか、家族から電話で意向を確認し、ユニット会を活用して、職員間で本人の視点に立ち、課題やより良いサービスなどを検討している。
		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。	○	ユニット会、朝の申し送り等で情報共有に努める	/	/	/	
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。	○	ユニット会等で検討したサービス計画等で、利用者本位の生活を提供に努める	/	/	/	計画作成時には、事前に利用者や家族から意見を聞くほか、医療関係者から指示やアドバイスももらい、アセスメント情報や利用者の現状を踏まえて、ユニット会の中で職員から意見やアイデアを出してもらいながら話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。コロナ禍が続いていたこともあり、家族を含めて外部の方が参加した担当者会議はあまり開催できていないが、事前に出された意見等を計画に反映され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。	△	特別に変わった事例が起こると家族へ報告連絡しているが常に家族より情報を得ている訳でなく、都度検討を重ねてユニット会等を活用し、サービス計画を考慮する	○	/	○	
		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。	○	生活していく中で、重度化した利用者様へは、都度考慮した支援計画を作成し、提供する	/	/	/	
		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。	△	支援計画等で地域活動を盛り込んだ計画をした利用者が少なく、もっと外部活動の時間を増やして、計画に入りたい	/	/	/	

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。	△	ユニット会等で介護計画を検討。しかし、シフト勤務の為すべての職員で検討出来ない。事前申告等を行い情報共有した上で議論するのが望ましい				○ 作成した介護計画は書庫に保存され、職員はいつでも確認できるほか、パソコン上でも計画を見ることができるようになっている。事業所には介護ソフトが導入され、計画に沿った支援内容がパソコンやタブレットで入力でき、職員間で情報共有や確認ができやすくなっている。また、日々の支援記録等から、利用者に変化のある場合には、「今日は洗濯たみをやめようか」などと、利用者の発した言葉を具体的に入力し、記録に残すことができている。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	介護計画に沿った支援を実施しているが、結果を常に支援記録として活用が出来ていない。FTEアの情報共有が望ましい				○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	介護計画は、6か月で見直し、再検討を実施				◎	
		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。	○	新たな事例が検討する予見が発生した際に、再検討するように指示している。				○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	介護度の変更、自立度の変更が確認した際、利用者の現状を把握した上で、介護計画の再検討する				◎	
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。	○	1か月に1回のユニット会等で議論、緊急時には、都度に議論し決定することが出来る				○	
		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。	○	事前に議題を決めて、話し合いを短く即決に努める				○	
		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。	○	シフト等で参加できない職員へ、後日議事を伝えるように努める				○	
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)	○	FTEアの利用により、利用者様の状況把握が出来る			○	○	介護ソフトの申し送り機能を活用して、全ての職員が確認できるようにしている。また、職員は介護ソフト上で記録を閲覧した際に、自動的にチェックが入るようになっているが、閲覧できてない職員の再確認まではできていない。
(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。	○	都度利用者様の近くにいるので、意見や状況が把握出来ている					
		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)	○	入浴や起床時の声掛けで季節感のある衣服選びを提供自ら率先してお手伝いをして頂いている				○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	△	自身の自立を優先した介護を実施しているが、決断を即決出来ずらい利用者には、職員本位で介護する時もある					○
		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。	○	利用者の傍らに寄り添った介護を実施するように努める					○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	△	なるべく利用者様の意向を尊重した介護に努める利用者様の表情を確認しながら介助を心掛けるが、職員誘導型の介助になる事もある					○
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	ユニット会内で議論したり、施設から代表者1名を任命し社内で接遇委員会の実施に参加し、議論する場を設ける		○	○	○	○
		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。	◎	利用者様の意向を考慮し、声掛けを重視、丁寧な対応で不安を取り除くことを優先する					○
		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。	○	利用者様の居室へ入室する際は、必ず声替えをしてから利用者の理解を確認してから実施している					○
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	職員採用時、就業規則、運営規定、重要事項説明書など明記。知り得た情報を漏えいしないように努めている					

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、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	企業理念にもあり、利用者様を人生の先輩として尊敬し寄り添った環境で職員と関わりを重視しています	/	/	/	「ご飯、早くお食べよ」と利用者同士で励ましの声かけをしたり、ゴミ出しの際に、「私は膝が痛いから、今日はあなたが行って来て」と会話をしたりするなど、支え合いや助け合う場面も見られ、職員は大いに助かっている。また、職員は利用者の配席を考慮するほか、こまめな声かけをしていることもあり、現在、利用者同士のトラブルは見られない。言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に職員が利用者の間に入るなどの対応をとることができる。
		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。	◎	共同生活の提供する場所として、利用者が使用した物や乾いた洗濯物など片づけや整理などのお手伝いをして頂いている	/	/	/	
		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)。	○	食事提供などの場所など、仲が良い同志が隣合うように配慮している。もし、言い争い等の事例が発生した際は、職員が仲介し仲を取り戻すように配慮しています	/	/	○	
		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。	○	利用者の意見を尊重し、職員が仲介に入っている	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	入居時の情報が主になっている 本人から聞き得た情報などが有った時に情報更新することが良い	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	新型コロナウイルス感染症が終息始めた頃からは、電話連絡して頂き、状況確認が出来た関係者には面会の実施をしています	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	職員のシフト勤務により戸外に出る状況が異なる 職員の自動車免許の有無等で外出場所が限定してしまう また、勤務体制の人員配置により、外出が不可になる事もあり	◎	△	○	日頃から、デッキや中庭に出て日光浴をしたり、事業所周辺の散歩に出かけたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。車を使用した外出支援も可能としているが、車の大きさに該当する運転免許証を管理者しか持っておらず、管理者の勤務時の遠方への外出に限られている。また、月1回町内会が実施する神社の清掃に、利用者と一緒に出かけられることもある。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	地域ボランティア活動等に参加出来ない	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	ユニット会等で認知症の理解を再認識している また、変更事案等があれば、介護計画の再検討する	/	/	/	事業所として、利用者本人ができそうなことは時間がかかっても自分でしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけている。食事の際にも、自分で可能な限り食べてもらっているが、食事時間が長すぎて、職員が休憩などが取れなくなることもあるため、サポートをしてしまうこともある。また、生活リハビリのほか、体操や散歩などを取り入れ、利用者の心身機能の維持や向上に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上を図れるよう取り組んでいる。	○	利用者様の状況を常に観察し状態を把握 FTケアの活用で職員間の情報共有に努める	/	/	/	
		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)	△	なるべく利用者様の意向を尊重した介護に努める 利用者様の表情を確認しながら介助を心掛けるが、職員誘導型の介助になる事もある	/	○	○	
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。	○	利用者様が出来る事を見つけて出し、共同生活の場所で出来る仕事(お手伝い)を実践して頂く	/	/	/	洗濯物たたみやゴミ出し、お盆拭きなど、職員は利用者一人ひとりのできることを見いだしながら、利用者に役割を担ってもらっている。また、町内会で月1回神社の清掃があり、利用者と職員が交代しながら、掃除に参加協力をしている。
		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。	○	職員の情報する事で、常に出来る事を見つけて出す 無理ない生活支援を提供する	○	△	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	季節感の有る衣服や声掛けで身だしなみを整えています				毎朝、職員は声をかけ、自分で服を選び、着替えや身だしなみを整えることのできる利用者もいる。訪問調査日には、化粧をして、おしゃれを楽しんでいる利用者の様子を見ることができた。また、衣服の汚れなどが見られ、気がついた場合には、職員がさりげなく、「お部屋に帰りませんか」と声をかけて、移動後に着替えてもらうなどのサポートをしている。さらに、高齢化や重度化に伴い、ベッドから車いすへ移乗ができなくなった利用者もいるが、毎日整髪を行うなど、重度であっても本人らしさが保てるような身だしなみの支援も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	利用者様自身の意見を尊重し、理容師へ髪型を指示 服装や持ち物の購入できるように支援、家族へ手配する				
		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。	○	入浴時や起床時に季節感のある衣服を選んでもらう				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節感のある服装を提案したり、指示をする				
		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)	○	衣服の汚れを発生した際は、さりげなく更衣の同意を促して着替えて頂く		○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	理容師へ本人の意向を伝える				
		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。	○	訪問の理容師へ、カットの依頼をする			○	
		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。	○	生活のリズム、季節感のある食材などで利用者へ食事摂取の重要な事を理解して頂く				
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。	○	生活のリズム、季節感のある食材などで利用者へ食事摂取の重要な事を理解して頂く				献立の作成や調理は、法人内にある就労継続支援事業所で行い、調理されたおかず等が届けられ、事業所内でご飯と汁物を調理し、盛り付けて利用者へ食事を提供している。おやつは、その日の出勤職員で決めるとともに、利用者が希望するおやつがある場合には購入をしている。行事の際には、配達を止めて、職員が利用者の好みのメニューを調理し、利用者に喜ばれている。秋には、芋炊きの行事開催を予定しており、職員と利用者と一緒に調理することを計画している。食事の際に、食事介助と見守りの職員を配置し、利用者は食事を摂っている。働き方改革もあり、職員の休憩時間を確保することもあり、職員は休憩時間を活用して、別々に食事をしている。アレルギーなどの有無は、就労事業所の職員に事前に伝え、代替えのメニューを用意してもらうことができる。利用者の状態に合わせて、調理されたおかずを、事業所内で刻み食やミキサー食などの食べやすい形態に対応している。コップや箸、スプーンなどの食器類は、利用者自身の物を使用している。訪問調査日には、利用者が準備したフォークを使用し、自分で食事を摂っている様子を見ることができた。また、食事の時間前には利用者がホールで過ごしていることもあり、盛り付けの様子や匂いなどを感じることもできる。献立のバランスや調理方法など、職員間で話し合いをする機会は設けていないものの、職員は事前におかずの味見をして、味の濃い過ぎる場合には就労事業所に伝えている。今後は、就労事業所の職員と利用者、職員と一緒に話し合う機会などを設けて、献立を一緒に考えるなど、日々のメニューにおいても、少しでも利用者が食事を楽しめる工夫が行われるように、職員間で検討することを期待したい。
		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。	△	一部の利用者でお手伝いの一環で、食後の片づけ 洗って濡れたお盆拭き、汚れた食器の洗浄等をする			△	
		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。	△	買い物や調理、盛り付けのお手伝いはしていない 食後の片づけ等で一部の利用者で意欲の向上がある				
		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。	○	アレルギーのある利用者様へは、別の食べ物等で提供している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのもの等を取り入れている。	○	食事を作っている外注先へ、好みの食材や食事の感想 伝えている			○	
		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、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の食事摂取状況を把握し、ミキサー食、刻み食を作成し提供している				
		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。	◎	利用者様の好み、大きさを考慮し食事提供している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	食事の見守りと食事介助を実施し、利用者様の摂取時間を考慮した介助を行う 職員の食事時間は、休憩時間に想定し、利用者様と一緒に食事摂取をしていない			△	
		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。	○	食事提供のおかず等は、外注先に任せている 主食のご飯と汁物等の調理で雰囲気を感じられると思う		◎	○	
		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。	◎	提供した食分量や水分量を把握し、記録している				
		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くなってきた利用者へは、提携医療機関の先生と相談し、栄養補助食品等の摂取を検討する				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	食事の献立は、外注先の任せている 利用者の好みや食事の味や量などの感想を伝えている			△	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	賞味期限の過ぎた食材は使用しない 使った調理器具、食器は洗浄後、食器乾燥機で熱処理する。食前食後は、次亜塩素酸ナトリウムで消毒する				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	ユニット会等で議題を出して話し合う	/	/	/	定期的に、訪問歯科医の来訪があり、職員はアドバイスをもらうなど、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、職員は利用者に声をかけ、歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、口腔内の確認や磨き残しなどのサポートを行い、清潔保持に努めている。職員は利用者一人ひとりの口腔内の健康状況を把握しているが、記録にまでは残せていない。ほとんどの利用者は、歯科医の訪問診察の契約を行い、「往診記録」で確認できるが、契約をしていない利用者の記録は確認できない状況となっている。
		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。	◎	定期的に訪問歯科の先生連携し、口腔内の清潔を保つ	/	/	○	
		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。	△	常に先生と連携している 都度口腔ケア方法を学んでいる 医師による研修してほしい計画があるが、数年実施なし	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後、洗浄し、就寝時は除去し消毒する	/	/	/	
		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)	○	定期的な歯科医師により訪問診療する 毎食後、声掛け誘導し口腔ケアを実施し、記録する	/	/	○	
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。	○	ユニット会等で話し合いの場所を設けている	/	/	/	事業所では、トイレで排泄することを基本として、定期的に声かけやトイレ誘導などの支援をしている。ほとんどの利用者は、日中に紙パンツと尿取りパッドを使用しているが、夜間にも、トイレで排泄ができるように、声かけやトイレ誘導などの支援をしている。中には、声かけをすることで、布パンツで過ごすことのできている利用者もいる。また、夜間にテープ止めおむつを使用している利用者もあり、一人ひとりのその時々状態にあった支援も行われている。
		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。	○	利用者様の排便コントロール確認する事で状況把握する	/	/	/	
		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)	○	排泄時間など、利用者様毎に確認できている	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	利用者毎に排便コントロールが出来ている 排泄が近くなる時に合わせてトイレへ誘導する	◎	/	○	
		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。	○	利用者様の羞恥心を考慮し、排泄ミスを軽減に努める 生活リズムに合わせたトイレ誘導を構築する	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	利用者様の羞恥心を考慮し、排泄ミスを軽減に努める 生活リズムに合わせたトイレ誘導を構築する	/	/	/	
		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。	○	おむつの使用量が増えないように構築する 生活リズムに合ったトイレ誘導を考える	/	/	/	
		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。	○	日々の状況把握で、おむつ使用形態を考える 排泄ミスをしないように声掛けとトイレへ誘導する	/	/	/	
		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)	○	水分摂取量の調整、食べ物等を考慮し、排泄を促す	/	/	/	
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)	○	利用者様の習慣を把握する 都度、その日の体調を考慮し支援する	◎	/	◎	週3回程度を目安として、利用者は入浴することができる。3日間連続で入浴できない日がないように職員は配慮するなど、利用者が気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。また、利用者から意見や希望を聞きながら、湯船に浸かることができなくても、シャワー浴などの対応をすることもある。現在、夕方の入浴を希望する利用者があり、管理者等はシャワー浴の対応ができるように検討をしている。また、1階には電動式のバスリフトが設置され、利用者の状態に応じて使い分けをししながら、湯船に浸かることができるよう支援することができている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	利用者様に合った入浴を支援する	/	/	/	
		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。	○	衣服の脱着、洗身洗髪など利用者様に出来る事をして 最小限の介助で入浴する	/	/	/	
		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。	△	入浴拒否の事案が発生した際は、無理に入浴せずに経過観察してから再度声掛けを実施。利用者様が納得出来る状況や環境をつくる努力をする	/	/	/	
		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。	○	朝のバイタルの数値を確認、健康状態をみる 入浴前後の記録をして、職員間で情報共有する	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	FTケアの活用し、夜勤勤務者と情報を共有している	/	/	/	現在、事業所では眠剤等の服薬をしている2名の利用者がいるが、医師と相談して、なるべく服薬に頼らない支援に努めており、利用者自らの希望時のみの服薬対応としている。服薬を希望する場合にも、利用者の状況を伝えて医師と相談し、プラセボ薬(偽薬)を使用して様子を見ることもある。また、職員は利用者の生活リズムを整えたり、日中の活動を増やしたりするなど、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。中には、夜間に眠れず、すぐに起きてくる利用者もいるが、職員と一緒にいすに座って会話しながらお茶を飲んだり、テレビを観てもらったりするなど、無理に眠ってもらわない対応をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の行動と夜間帯の行動を考慮する 利用者様の生活行動を考慮して、職員間の情報共有で生活リズムを整える	/	/	/	
		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。	○	FTケアの活用し、夜勤勤務者と情報を共有している 生活リズムのズレが発生している場合は、連携医療機関先生に相談し、服薬を処方するか相談する	/	/	◎	
		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。	○	日中の離床が困難な利用者様へは、日中の時間帯でも体調等を考慮して横になって頂く	/	/	/	
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。	○	自由に連絡することが出来る	/	/	/	
		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。	×	現在、利用者より依頼がない 特に確認していない 電話したいと申し出た利用者には、番号をダイヤルする	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるような配慮している。	○	気兼ねなく電話利用できる環境にある	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は、直接利用者様へ渡している 開封の依頼されたら開封し、依頼により読み上げる	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	×	特に家族等へ依頼していない 家族や知人から電話が有れば、都度に繋いでいる	/	/	/	
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。	×	お金の管理は、お小遣いとして職員が管理している 2階の利用者様に自身で所有しているお金あり	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	利用者様が欲しい物が有れば、お小遣いで買い物する 外出は職員が同行するので、シフト勤務の関係上で限られた職員しか対応出来ない	/	/	/	
		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。	×	2階の利用者様(1名)以外、本人様でお金を管理している 事例なし。家族の要望が有れば、所持してもよい体制あり 現在、家族様との関わりで施設内で管理することとなる	/	/	/	
		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。	◎	少額の金額、お小遣い程度の金額を管理している	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	家族の同意を得て少額の金額で管理する 使用したお金は、毎月レシートと共に金銭出納帳の写しで報告している	/	/	/	
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。	○	急変による救急搬送、定期的な病院受診などにも対応 最終的には、看取りなどにも対応しています	◎	/	◎	コロナ禍においても、できる限り家族との時間を大切にもらえるように、面会時には、利用者と家族と一緒に居室で過ごしてもらったり、家族との外出を可能にしたりすることができていた。また、利用者や家族から出された要望には、柔軟に対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	共同生活の場所提供を考え、家庭をイメージしている 実践は無いが、広い庭と季節の花が咲いているので、近隣の方にも気軽に来てほしいと考えている	○	△	○	玄関前にある小さな池では金魚が飼育され、利用者や来訪者の目を和ませてくれている。また、事業所の屋根には、燕の巣が作られているほか、庭には草木や季節の花が植えられ、家庭的な雰囲気も感じられる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を持っており、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。)	○	昔ながらの物を展示する。赤い公衆電話や黒電話など季節に合った飾りなどをして和んで頂く	◎	○	◎	整理整頓された共有空間には、ダイニングテーブルとソファが設置されるなど、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。リビングの飾り棚には、昔の黒電話やラジオなどが置かれ、利用者や来訪者の目を和ませてくれている。また、詰所前には、赤色の公衆電話が設置され、実際に使用できるようになっている。正面玄関から内玄関の間には、談話用のテーブルセットが置かれるなど、利用者が散歩から帰ってきた際に、休憩できる空間が設けられている。また、玄関の靴箱の上には散歩用の帽子が置かれ、散歩時に利用者がすぐに着用できるようになっている。さらに、中庭にはプランコが設置されているほか、ミカン畑などの景色も眺められ、利用者は季節を感じることができる。
		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。	○	定期的に清掃を実施し、週間1回は外注で掃除をする			○	
		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。	○	みかん畑や緑の山に囲まれた空間。建物周囲に季節の木々があり、庭には季節の花が咲き、自由に鑑賞できる			○	
		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。	◎	バリアフリー空間で、利用者様は自由に移動できる 広いリビングダイニングや居室など好きな場所で居られる				
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。	◎	家具等は、使い慣れた物を持参し設置で来る 居室内は自由に使用する物を使いやすく設置できる	○		◎	居室には、ベッドやエアコン、収納が設置されている。自宅から持参した仏壇やドレッサー、救急箱など、馴染みの物を持ち込むことができる。家族の写真を飾ったり、持参した仏壇の前で使い慣れたリンを使用して、毎朝お祈りをしたりするなど、利用者本人が居心地良く過ごせるような空間となっている。
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。	○	掲示板にお知らせを設置。必要な情報を得れる 広く長い廊下を使用し自由に行動できる環境を整備			○	事業所では、居室入り口の表札を外す取り組みが行われ、自分の居室を認識しにくい利用者のみ、扉に名前を貼るようになっている。また、行事毎のお知らせを掲示板に貼り、それを見た利用者が行事を待ち遠しく、楽しみを待てるような工夫も行われている。
		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)	△	職員に声掛けて使用できる状態にある				
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)	○	建物から外へ出る玄関以外は、施錠していない	×	△	△	以前は玄関の鍵を開けていたが、現在一人で外出する利用者があるため、安全面を考慮して施錠をしている。内玄関とユニットの出入り口の施錠はしておらず、利用者や来訪者の出入り時にはセンサー感知で音となり、職員は分かりやすくなっている。玄関に鍵をかけることの弊害や、鍵をかけなければならない必要性について、家族や地域住民に理解されるように話し合うなど、職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	玄関のみ、防犯上で施錠している事を家族へ話している				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	タブレット端末や事務所保管のファイルで確認できる				
		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。	◎	タブレット端末に記載し、職員間で情報共有している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	常に連携医療機関に相談する事が出来る 医師の判断で救急手配や医療機関へ受診する体制がある				
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。	◎	医療機関と連携しており、常時に医師へ相談や医療機関へ受診することが出来る	◎			
		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。	◎	入居時に医療機関と家族の関係を築き、適切な医療を受けられる体制を整えている				
		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。	◎	連携医療機関の医師と相談する環境を整えている				

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。	○	連携医療機関と入院病院と連携しており、情報提供を行う事ができる	/	/	/	
		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。	○	医療機関や家族と話し合い出来るように努める	/	/	/	
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。	◎	週に1回以上、グループ内の看護師を配置している利用者様の把握と医療機関と連携を整えている	/	/	/	
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	連携医療機関と常に連絡することが出来る	/	/	/	
		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。	◎	週に1回以上、グループ内の看護師を配置している利用者様の把握と医療機関と連携を整えている	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	服薬後の状況変化があれば、FTケアに記載し、看護師や連携医療機関の医師、家族へ連絡する	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬支援は、複数の職員で確認し実施している	/	/	/	
		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。	◎	服薬後、利用者様の経過観察する。異常が見られたら直ぐに連携医療機関の医師に報告する	/	/	/	
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。	◎	看取りに関する指針を設定している利用者様と家族が看取りを希望、連携医療機関の医師と協議し、看取りについての確認を交わした後、支援を実施する	/	/	/	事業所には、「利用者が重度化した場合の対応に係る指針」「看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、「重度化時対応希望書」などを提出してもらっている。今までに、多くの看取り支援を経験しており、今年に入り1名の利用者の看取り支援の対応をしている。また、重症化や終末期の状態になった場合には、主治医から利用者や家族に説明があるほか、医師の説明時には担当職員が同席し、その場で今後の方針を決定するとともに、職員間で情報共有をしている。さらに、提携の訪問看護を利用することもでき、在宅診療の医師との医療連携も図られている。また、夜間の急変時には、管理者に必ず連絡が入るなど、迅速な判断に繋げるようになっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	看取りに関する指針を設定している利用者様と家族が看取りを希望、連携医療機関の医師と協議し、看取りについての確認を交わした後、支援を実施する	○	/	◎	
		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。	◎	看取りを実施する事で、職員の力量も含め、経験者や施設長と協議で来るよう体制を整えている	/	/	/	
		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。	◎	看取りに関する指針を基に、医師からの説明、看取りに関する説明と確認を行い理解を得る	/	/	/	
		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固め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。	◎	看取り実施後でも、連携医療機関の医師による医療行為が必要な場合でも柔軟な対応出来るように配慮する	/	/	/	
		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)	◎	家族と連絡は、まめに連絡を行い、支援する	/	/	/	
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。	◎	グループ内で危機管理委員会を設置し、年間を通じて学んでいる。委員会内で議事等をFTケアで共有する	/	/	/	
		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、共有している	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	行政からの感染症予防に関するメールやインターネットを確認。グループで得た情報をFTケアで共有、注意喚起や指示を行っている	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	感染症マニュアルを共有し、感染予防の徹底。利用者様来所者にも検温と消毒、健康状態の確認を行っている	/	/	/	

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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	家族の来所時、電話連絡等で利用者様の近況や様態を話して共有している	/	/	/	毎年、事業所では利用者と家族、職員と一緒にバスツアーに出かけており、前回は新居浜市で会食をしたほか、演劇を見ることができ、喜ばれている。毎月「ひがしのからのお便り」を作成し、担当職員の手書きのコメントを書くこともあり、家族は楽しみにしている。また、法人全体として、年4回「ひがしの便り」を送付している。事業所の運営上の事柄や出来事は、お便りに掲載するほか、電話連絡時や面会時を活用して報告をしている。職員の入退職、異動などの報告まではしていないが、家族から聞かれた場合には、伝えるようにしている。さらに、家族には、電話連絡時や面会時等を活用して、利用者の近況を伝えるとともに、日頃から職員に気軽に希望を伝えたり、相談したりしやすい雰囲気づくりに努め、出された意見等には快く対応をしている。
		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)	◎	家族の来所は随時可能にしている。利用者様と一緒に外出したり、居室やリビング等でゆっくり過ごして頂く	◎	/	◎	
		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)	◎	特変なことに限らず、家族と連絡を取る体制は整っている 毎月1回、家族へ近況報告を含め、写真付きお便りを作成したり情報を共有している	◎	/	◎	
		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)	○	家族との連絡を取っている。日頃の様子の変化があれば、直ぐに連絡をしている	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	毎月1回のお便りの送付、都度の連絡内で説明する	◎	/	○	
		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。	◎	利用者様の状況変化に応じ、都度連絡をしている	/	/	/	
		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)	◎	利用者様の状況変化に応じ、都度連絡をしている	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	金銭に関わる内容や重要事項など丁寧に説明する	/	/	/	
		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。	○	運営事項、重要事項説明書に記載しており、利用者様家族が納得いけるように配慮する	/	/	/	
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。	○	運動会、文化祭、祭り事に参加する。運営推進会議の開催 近隣の方に参加で地域状況の共有と協力をする	/	◎	/	法人の代表者が、事業所のある地域住民で、町内会が主催するサマーフェスティバルや祭りに参加協力をしている。コロナ禍において、地域行事の開催や参加協力が難しい状況が続いていたが、今年度は活動に参加協力をしているほか、利用者等が作成した作品をサマーフェスティバルへの出品を予定している。また、毎月ある町内会の神社清掃にも、職員と利用者が一緒に参加協力をしており、地域住民との関係づくりを深めていけるように支援や対応に努めている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	運動会、文化祭、祭り事に参加する。運営推進会議の開催 近隣の方に参加で地域状況の共有と協力をする	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	近隣の散歩や外出で、積極的に声掛けをする	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	施設内の祭り事などを実施、広い庭へ気軽に来れるように来所者に開放する考えがあるが、現在事例がない	/	/	/	
		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。	△	近隣の散歩や外出で、積極的に声掛けをする	/	/	/	
		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)	×	ボランティア活動など、参加していない	/	/	/	
		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)。	○	運営推進会議に地域の方たち参加して頂き、地域の状況 高齢者の様態など話し合っている。 いつでも協力できる体制で、声掛けをしている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、地域の人の参加がある。	◎	利用者様と地域の人のとの顔合わせが出来ている	○	/	○	コロナ禍以前は、事業所のユニットフロアで運営推進会議を開催していたこともあり、ほとんどの利用者が一緒に参加することができていた。コロナ禍において、感染対策もあり、事務所で会議を開催するようになり、書面開催を併用しながら、地域住民等の参加メンバーには、活動写真を見てもらい、利用者の状況等が分かる工夫を行うほか、出された意見には回答をしている。また、会議では事業所の中庭の開放をしていることを参加メンバーに周知するほか、高齢者の生活などを話題に取り上げた話し合いが行われている。
		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。	◎	活動報告と共に写真などを利用し報告している	/	◎	◎	
		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。	○	日程や時間帯は事前連絡している。沢山の人が参加するように配慮を心掛ける	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	毎朝実施する朝礼で、企業理念を読み上げ共有する	/	/	/	/
		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。	○	ホームページに掲載し、外部へ発信している	○	△	/	
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。	○	職員へは、常時に相談できる体制を整えている。グループで初任者研修、実務者研修の講座を開設しており希望があれば、履修でき、外部研修受講できるよう支援する	/	/	/	法人の代表者は、朝礼に参加するほか、行事などの催しに来所して、利用者や職員と交流を図っている。令和5年3月に新たに就任した管理者は、代表者と意見交換を行い、職員の働きやすい職場環境づくりのほか、利用者のより良いサービスの提供に努めている。職員から出された要望は、管理者から代表者等に伝えることができるほか、2か月に1回実施される法人の全体会に参加することで、意見を伝える場も設けられている。また、法人として、介護職員初任者研修や介護福祉士実務者研修を実施していることもあり、新任職員や技能実習生に受講してもらったり、職員のスキルアップにも努めている。さらに、利用者の生活環境を整えるために、職員から管理者に「ウオッシュレットを直して欲しい」などと意見を伝えると、すぐに改善してもらうことができています。
		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。	○	介護技術向上のため、職場内で常に話し合い、実践している	/	/	/	
		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。	○	働きやすい労働環境を提供できるように努めている	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	代表者は、社外関係、社外活動など職員に参加できるよう取り組んでいるが、参加出来た実績がない	/	/	/	
		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。	○	管理者は、常に職員と話し合える環境を整えている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	毎月開催するユニット会で身体拘束と虐待防止について研修を実施して、理解を深めている	/	/	○	職員は研修等で学び、虐待や不適切なケアの防止などを理解している。また、パソコン上からすぐに、虐待防止等のマニュアルを確認できるようになっている。不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うことができています。また、職員から注意することが難しい場合には、管理者やユニット長に報告し、該当職員に確認の上で指導や注意喚起をしてもらうなど、対応方法も理解できています。
		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。	◎	管理者は、常に職員と話し合える環境を整えている	/	/	/	
		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。	◎	管理者は、常に職員と話し合える環境を整えている	/	/	/	
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。	◎	毎月開催するユニット会で身体拘束と虐待防止について研修を実施して、理解を深めている	/	/	/	/
		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。	◎	毎月開催するユニット会で身体拘束と虐待防止について研修を実施して、理解を深めている	/	/	/	
		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。	◎	毎月開催するユニット会で身体拘束と虐待防止について研修を実施して、理解を深めている 必要に応じ、家族へ話す機会を設ける	/	/	/	

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。	△	入居契約時に、家族と協議し、所要経費、現金、通帳管理保管方法など希望が有れば管理を行う支援がある	/	/	/	
		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。	○	必要に応じ、相談や協力を頂ける状況にある	/	/	/	
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。	○	緊急時対応マニュアルで共有している	/	/	/	
		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。	○	応急方法、AED操作訓練を定期的に実施する	/	/	/	
		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。	○	FTケアで状況報告し共有する。 危機管理委員会にて協議をまとめ再発防止に努める	/	/	/	
		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。	○	危険と判断した事例は、常時に話し合いを実施し対応FTケアに記載して共有する	/	/	/	
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。	○	苦情対応マニュアルを作成。迅速対応に努める	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情対応マニュアルを作成。迅速対応に努める	/	/	/	
		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。	○	苦情対応マニュアルを作成。迅速対応に努める	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	常時、また運営推進会議で苦情受付をしている。 職員に苦情内容を周知し、法人代表へ報告する	◎	/	○	日々の生活支援の中で、職員は利用者から、意見や要望などを確認するようにしている。「マットレスが固い」という意見が出され、該当の利用者には、すぐにマットレスを交換するなどの対応をしている。家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、職員は必ず意見や要望を聞き、その都度対応をしている。また、日々管理者は、職員の意見のほか、利用者や家族から出された意見や要望を聞き、必要に応じて代表者等と検討しながら、迅速に対応をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	常時、また運営推進会議で苦情受付をしている。 職員に苦情内容を周知し、法人代表へ報告する	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	必要に応じ、相談や協力を頂ける状況にある	/	/	/	
		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。	○	管理者は、常に職員と話し合える環境を整えている 利用者様が住みよい環境になるように助言と検討をする	/	/	◎	
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。	○	実地指導や外部評価結果を参考に、ユニット会等で協議する	/	/	/	外部評価の自己評価は、管理者やユニット長を中心に作成をしている。サービスの評価結果をユニット会等の中で、職員に報告するとともに、運営推進会議の中で報告をしている。目標達成計画のほか、取り組み状況までの報告を家族や会議メンバーに報告するまでには至っていない。今後は、運営推進会議等を活用して、目標達成計画や取り組み状況を報告したり、会議の参加メンバーや家族に協力を呼びかけて、目標達成状況の確認などのモニターをしてもらったりするなど、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。	○	事業所の年間目標を設定、朝礼等で確認している	/	/	/	
		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。	○	運営推進会議で報告している	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ユニット会で話し合っている	/	/	/	

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
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)	◎	消防防災マニュアルを作成、社内共通フォルダ内に掲載マニュアルを活用し消防訓練、防災訓練を実施。	/	/	/	法令で決められた火災等の避難訓練はできているが、様々な災害を想定した訓練や、近隣住民や他の事業所との合同訓練までは実施することができていない。町内会の会合の中で、「地域との合同訓練を実施したい」などの話し合いをしているが、協力体制づくりや合同訓練の実現までには至っていない。コロナ禍が続き、家族や地域住民の来訪する機会が減少していることもあり、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、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て意見交換をしたり、事業所便りを活用して訓練の様子を掲載したり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載するなど、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とともに、法人内での協力体制づくりや地域住民との支援体制が少しずつ確保できるような取組みが行われることを期待したい。
		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。	◎	消防訓練の実施を年間2回以上実施し、内1回を夜間訓練を実施する	/	/	/	
		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。	◎	定期確認、備蓄物の確認、交換をしている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署の立会い依頼して訓練を実施する 防災訓練の実施を地域全体で出来るように協議し依頼中です	x	△	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	地域訓練の参加に取り組んでいる 現在、近年発生が予想する防災について地域の人と協議している。共同訓練で防災訓練が出来るように話し合っている	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	運営推進会議で地域の人と協議している 近隣住民の高齢化に関して話し合う機会もあり、必要に応じて、近隣住民のサポートで来るように案内する 認知症サポーター養成研修は、グループ内で実施しており現在、当施設では参加出来ない	/	/	/	事業所には、「地域の高齢者が自宅で倒れている」との相談が寄せられ、職員が迅速に対応するなど、地域住民の困りごとなどの相談に応じている。また、中学生の職場体験の受け入れのほか、外国人の技能実習生などの受け入れにも協力をしている。また、法人の代表者は、地区の認知症サポーター・チームオレンジとして活動するとともに、法人として、認知症サポーター養成講座を開催するなど、地域の認知症ケアの拠点としても活動している。
		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。	○	運営推進会議で事案を協議する事もでき、常時相談できる環境を整えている	/	x	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	x	広い庭を開放出来る機会を設ける予定 現在、気軽に入れるようにする予定。実施出来ない	/	/	/	
		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。	○	近隣の学生、職場体験や、介護実施など受け入れている	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	会社幹部職員に地元自治会役員を務め、地域の中にある福祉施設になるように努めている	/	/	○	