

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 ジャンプ 評価の公表で取り組み内容を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 4 年 5 月 26 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870105610
事業所名	グループホーム我が家
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏 名	井口 直之
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 20 日

【事業所理念】 「気がつく・気になる・気がつく・ケアを」	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①経過記録内に、日々のケアの中での気づきなどを記録し、送りノートを活用し情報共有を行っている。 ②カンファレンスの度に情報の見直しを行っているが、アセスメントシートの見直しはできていない。 ③介護計画のサービス内容を具体的な内容にし、記録しやすいようにした。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所周辺は戸建て住宅やマンションなどに囲まれているものの、広い駐車場や道路などで開放感があり、近くで子どもが遊びやすい環境となっている。また、事業所は開設されてから16年が経過しているものの、清潔な環境整備が行われるとともに、職員は利用者とのコミュニケーションを図り、洗濯物干しやたたみ、調理などの手伝いをしながら、日々和やかな時間を送ることができている。さらに、職員は、利用者の日々の様子を観察するとともに、日常会話の中で得られた情報を記録に残すことができている。加えて、介護計画の見直しは、独自の評価用紙を作成して分析を行い、ニーズの把握や計画内容の変更を検討することができている。
-------------------------------------	---	--

評価結果表

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。	○	何気ない会話の中から本人様の希望の把握に努めている。	○		○	日々の何気ない会話から、職員は利用者から思いや意向の把握に努めている。また、把握した内容は、フェイスシートや経過記録に記載している。さらに、月1回実施する職員会議などの機会を通して、職員間で情報共有を図っている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人様の事をよく知る家族様などからの話を参考にし本人様視点で検討している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	来訪時や伝達の時に利用者様の様子を伝え、意見を聞く機会作りに努めている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	各個人の日々の様子を業務日誌・ケースファイルに記入し、情報の共有を行っている。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	面会時や普段の生活様子を伝えた時に感じる家族様の意見を聞くよう努めている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	本人様との会話を通して今までの生活環境の聞き取りを行っており、家族様にも入居以前の様子を伺うようにしている			△	入居時や面会時を活用して、職員は利用者や家族から、これまでの暮らしや現状などの聞き取りをしているものの、個別のケースファイルへの記載が少なく感じられる。また、居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くこともある。今後は現在の利用者一人ひとりの生活状況をまとめて記録に残すなど、少しでも多くの情報を把握して、職員間で共有できることを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	本人様に声掛けを行いながら一緒に作業を行う事で本人様の能力の把握に動いている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	本人様の様子をケースファイルや送りノートを活用し、情報の共有を行っている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	本人様からの聞き取りを行い、対応の改善に取り組んでいる。				
		e	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している。	○	個々の生活リズムの把握は出来ており、変化があった時はケースファイルに記録している。				
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。	○	聞き取り等で得た情報をもとにできるだけ本人様に確認を行っている。			○	事前に利用者に関して得られた情報は、毎月実施する職員会議の中で話し合い、記録に残している。また、6か月に1回行う介護計画の更新に合わせて、担当者会議を開催し、全ての職員で検討をしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人様の要望や家族様の希望の聞き取りを行い実現に向けての検討を行っている。				
		c	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を明らかにしている。	○	職員会議で一人ひとりのニーズの話し合いを行っている。				

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
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。	○	本人様の希望を出るだけ取り入れた内容に努めている。				事業所では、事前に得られた情報等をもとに、全ての職員の担当者会議の参加を基本として検討を行い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、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っている。さらに、コロナ禍において、外部から会議への参加が難しい場合には、事前に利用者から意見や要望を聞くほか、電話連絡等を活用して、家族からの希望等を聞き、目標やサービス内容などに反映されるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	介護計画の内容を家族様に伝え、家族様の希望や主治医の意見等取り入れて作成している。	○		○	
		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。	○	家族様の意見・情報を取り入れながら、慣れ親しんだ過ごし方ができるよう努めている。				
		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。	○	必要な方は家族様も協力していただける内容になっているが、地域の人との協力体制は出ていない。				
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。	○	すぐに確認できるように個別ファイルに綴じており、一覧にもしている。内容の変更があった時は議事録などで共有している。				介護計画の内容は、担当者会議を活用して、職員間で検討を行うほか、個別のケースファイルに計画等が綴じられ、職員は確認できるようになっている。必要に応じて、管理者は口頭で計画内容の説明を行い、職員間で情報共有を図っている。また、介護計画に基づいた日々のサービスの実践の結果は、分かりやすく色を変えて記載するなどの工夫をしている。さらに、職員の気づきやアイデアなどの記載が少なく感じられたため、今後はサービスの質の向上に繋がるように豊富な記録が残せることを期待したい。
		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。	○	実践できたことは青字で色分けをし、経過記録に記入している。また職員会議で状況の確認を行っている。				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子（言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等）や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	出来るだけその時の様子を具体的に記録するようにしている。				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	カンファレンスの時などに気づきやアイデアの話し合いは出来ているが、個別の記録には残せていない。			△	
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。	◎	6ヶ月ごとにカンファレンスを行っている。				事業所独自で作成した評価用紙を活用して分析を行い、6か月に1回介護計画の見直しをしている。また、ニーズの把握やサービス内容の変更などについても、職員間で検討をしている。また、毎月開催する職員会議の中でも、利用者の現状などの確認を行うこともできている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月の職員会議で個別に現状の確認を行っている。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入退院時や心身の状態悪化などの状態変化があった時は家族様や主治医の意見を取り入れた見直しを随時行っている。				
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。	◎	毎月職員会議を開催しており、情報の共有・話し合いを行い課題の解決に努めている。緊急を要するものは臨時の会議を行っている。				毎月実施する職員会議を活用して、利用者一人ひとりの情報共有や介護計画に関する検討をしている。また、緊急を要する場合には、当日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議録を作成して、全ての職員が出勤時等に確認をすることができている。加えて、重要事項は、口頭でも伝達をしている。
		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。	○	管理者からの一方的な会議にならないよう意見の確認を行っている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	1か月前には会議の日程を決めており、予定の調整が行いやすいように配慮している。また日中開催をしている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	会議録を作成し必ず全員が確認するようにしており、欠席者には口頭での説明を行っている。			◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートを活用し、情報の伝達・共有を行っている。疑問がある時は口頭での説明も行っている。				日々、申し送りノートや業務日誌などを活用して、利用者一人ひとりの情報共有を図っている。また、職員の出勤時には、申し送りノートなどを確認することができている。
		b	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）	○	申し送りノート・医療用ノート・業務日誌を毎日確認するようにしており、詳細は個別のケースファイルで確認を行っている。	○			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	○	利用者様とのコミュニケーションを通して本人様の希望の把握に努めており、希望に沿ったことができるかその日の出勤者で話し合いを行っている。				日々の生活の中で、職員は利用者とのコミュニケーションを図ることを心がけており、声をかけてから二者択一で選びやすいような工夫を行うなど、利用者のしたいことや着たい服などを自己決定してもらえるよう努めている。また、外気浴や箱折り、パズル、歌唱などの日中の活動を、職員は利用者一人ひとりのペースに合わせて行えるような支援も心がけている。さらに、利用者は思い思いに過ごすことができている。
		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)	◎	その場面で本人様に選択していただけるよう声掛けを行っている。			◎	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	わかりやすい表現で説明を行い、自己決定できる環境作りに努めている。				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	できる限り一人ひとりの生活リズムに合った生活を送っていただけるよう努めている。				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	一人ひとりの好みや興味を把握し感情豊かな表現ができるよう努めている。			◎	
		f	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。	○	普段とは違ううぐさや表情を読み取るよう努めており、危険のないよう配慮して本人様らしい生活を送っていただいている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重したい関わり	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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	施設内での勉強会で人権と尊厳について学ぶ機会を設けている。	○	○	○	事業所では、利用者の尊厳等の研修を行うとともに、日々の生活の中で、職員は利用者へ配慮した声かけに努めている。また、日々管理者は職員へ声をかけることで、利用者へ意識したかわり方や気配りのある対応を促している。時には、トイレ誘導時の声かけなど、職員の配慮にかける場面も見られるため、管理者は注意喚起をしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、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しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	リビング内では他者に配慮しさりげないお声掛けを行いプライバシーへの配慮を行っている。			○	
		c	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。	○	戸を開放したままの介助はしておらず配慮は出来ている。できるだけ同性での入浴ができるよう努めている。				
		d	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。	◎	入室前にはノックをし不在の居室に入る時は本人様の了承を得てから入室を行っている。			○	
		e	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。	○	職員には個人情報の開示はキーパーソンの方以外には了承をいただいてから伝えるようにしており、個人情報の取り扱いには理解・尊重している。				
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。	○	本人様の能力に合わせてできる事をさせていただいており、調理のことなど詳しい方に助言をさせていただいている。				職員は、利用者に調理の味付けや工夫などを聞き、教えてもらう関係性が築かれている。また、利用者同士の関係性を配慮して、職員が席の配置を考慮するなどの対応をしている。また、トラブルが起これそうな場合には、職員が利用者の間に入るなど、素早い対応に努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	助け合いのできる方同士が近くになるように席を配慮し、生活の中で助け合いができる環境を作っている。				
		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える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者様の人間関係を把握し、席順を配慮などトラブル防止に努めている。またさりげなく仲介に入ったりもしている。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった時は職員が仲介に入り双方にトラブル解消のための聞き取りを行いフォローもしている。				

愛媛県グループホーム我が家

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
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について把握している。	○	普段の会話の中から本人様から聞いたり、面会時に家族様から聞き取りを行うよう努めている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	利用者様との会話や家族様から入居以前の聞き取りを行い把握に努めている。				
		c	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くなど本人が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。	△	外出が困難な為なじみの場所へ赴くなど十分な支援は出来ていない。本人様の希望で電話での支援を行っている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	現状、面会を中止しているためできていない。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	利用者様の希望に添えるよう努めている。希望がある時は好みの場所を外気浴をさせていただいている。	×	△	○	コロナ禍において、外出できる機会は減っているものの、事業所では、ドライブに出かけたり、ベランダや屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者が少しでも気分転換を図れるよう工夫をしている。また、建物の前には広い駐車場があり、屋外に出た場合に利用者はゆったりと過ごすことができる。さらに、利用者は花などの水やりもしている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	地域の人やボランティアとの協力体制ができておらず、協力を得ながらの外出支援はできていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	気候のいい日を選び外気浴を行っている。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	家族様の協力のもと外出できる体制は出来ているが、現在、外出は実現できていない。				
14	心身機能の維持、 向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	一人ひとりの認知症の行動・心理状態を理解できるよう職員同士で話し合い様々な形でのアプローチを情報共有しながら取り組んでいる。				毎朝、ラジオ体操を行うほか、録画した体操の映像を見ながら一緒に体操をするなど、利用者に身体を動かしてもらう機会を設けている。また、事業所ではアセスメントにおいて、利用者一人ひとりの「できること」をしっかりと把握し、日常生活の行為において、できる限り身の回りのことは利用者自身でしてもらう生活リハビリも取り入れている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上を図れるよう取り組んでいる。	◎	利用者様の変化に合わせてミーティングの時に話し合い学ぶ機会を設けている。毎日口腔体操やリハビリ体操を行い、機能維持・向上を図っている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	利用者様の能力を把握し、一人ひとりの能力に合わせた環境作りを行っている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、 気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	利用者様との日常の会話や家族様の希望の聞き取りを行い、週間・希望の把握に努めている。				調理の下ごしらえや洗濯物干し、新聞の折りたたみ、お盆ふきを手伝ってもらうなど、事業所では利用者一人ひとりに役割を担ってもらうことができる。また、洗濯や調理を手伝っている男性利用者もいる。さらに、リビングにある日めくりカレンダーをめくるのを日課にしている利用者もいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	個々のレベルを把握し、自ら意欲をもって役割や楽しみをもっていたけるよう取り組んでいる。	○	-	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域の行事の多くが中止になっており、参加が出来ていない。				

愛媛県グループホーム我が家

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 おしやれの支援	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やれについて把握している。	○	本人様と相談を行いながら衣類を選んだり、整髪などのも本人様の意見を取り入れながら行っている。				事業所では、毎朝と夕方に選んだ服に着替えてもらうほか、洗濯物を自身のタンスに入れることのできている利用者もいる。また、職員は利用者に声をかけて、鏡を見て衣服を整えてもらうなど、身だしなみに関する意識を持ってもらえるよう努めている。さらに、整髪などにおいて、職員は利用者のできない部分のサポートをしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	本人様の意見の聞き取りをし、家族様の協力を得ながら本人様の好みの物を身に着けていただいている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	意思の表現が困難な方でも必ず自己決定・選択をしていただくよう努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	通院の時の服装など、本人様の意向を確認しながら選び、気候などのアドバイスをを行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にせずさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	必要に応じて個別室等一人になった時身だしなみの支援を行うよう努めている。	○	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	希望の店を利用していただいている。現在は外出が困難なため選択が限られている。				
		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。	○	本人様の好み把握できるよう家族様に聞き取りなどを行い、本人らしさを大切にしている。			○	
17	食事を楽しむこと のできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	口から食べる大切さや喜びを理解している。				事業所では、スーパーのチラシを見て会話をしながら、利用者と一緒に献立を考えるほか、冷蔵庫にある食材を確認して利用者の希望を聞きながら、臨機応変にメニューのアレンジをしている。利用者に調理の下ごしらえなどのできることを手伝ってもらいながら、職員と一緒に調理をしている。リビングを見渡せる場所にキッチンがあり、調理をしながら職員と利用者が会話できるほか、食事前から利用者は匂いを感じることができるなど、家庭的な雰囲気も感じられる。アレルギーのある利用者には、代替えなどの食材を用意するとともに、塩分の摂りすぎなどにも注意をしている。食事の際には、職員はできる限り利用者と一緒に食事をすることを心がけ、コロナ禍において、少し離れた場所で食べ始めを遅らし、利用者と会話をしながら同じ食事を摂るなど、食事を楽しめるような支援を心がけている。また、介助が必要な利用者には、エプロンなどを使用して、食べこぼしなどのサポートをしたり、状態に応じて、きざみ食やとろみなどの食事形態にも対応したりしている。さらに、医師から栄養面の意見やアドバイスをもらうほか、定期的に献立や栄養面などを職員間で話し合いをしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立を定める時に意見を確認しており、後片付けも参加していただけるよう働きかけている。			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	調理・盛り付けに参加していただいており、利用者の力が発揮できるよう支援を行っている。				
		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。	◎	食後の残り物などから苦手なものの把握を行っており、アレルギーの把握も出来ている。				
		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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	季節に合わせた食材を使用するよう努めており、行事に合わせた献立作りを行っている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	◎	利用者様の機能と希望に合わせてトロミ付けや食器の選択等の工夫をしており、キザミ等は盛り付けに工夫を行っている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	本人様の馴染みのあるものを使っていただいており、状態の変化に合わせて使いやすいものに交換も行っている。			◎	
		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。	○	現在は同じ食卓で過ごすことは行っていないが、常に見守りは行っており必要時はサポートを行っている。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	調理時に献立等の声掛けを行っており、家庭的な雰囲気作りに努めている。	○		◎	
		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。	○	栄養士が不在のためカロリー計算は出来ていない、年齢・性別などを考慮した食事量を提供しており、食事・水分量のチェックも毎日行っている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	△	水分摂取量に注意しながら、好みの物や声掛けを行っているが不足気味の方もいる。				
		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。	○	業務日誌を確認し偏りのない献立を行うよう努めている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理器具は1日に1回は漂白剤・熱湯消毒を行っている。賞味期限も確認しやすい場所に記入を行っている。				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	勉強会・研修を受けた職員から説明を行っており、重要性は理解できている。				事業所として、歯科医や歯科衛生士から情報やアドバイスをもらうほか、職員会議等で話し合い、口腔ケアの重要性を理解している。また、食事前には嚥下体操をしている。さらに、毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施するとともに、職員は利用者の口腔内の様子をチェックすることができている。加えて、義歯の不具合や異常が見られた場合には、歯科医の往診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	口腔ケア時にチェックを行っているほか、定期的に訪問歯科のチェックも受けている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	毎週歯科のチェックを受けており、アドバイスを頂いた時は内容を職員間で共有して対応している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔ケアの時はそばで見守りを行い、必要に応じて声掛けを行っている。				
		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等)	○	できるだけ本人様に口腔ケアを行っていただき、口腔ケアの見守りと必要に応じて支援を行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	訪問歯科と連携を取っており、異常があれば相談・報告を行っている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	排泄の失敗や紙おむつの使用による自尊心の喪失等理解している。				事業所では、献立の立案において、野菜などの繊維や乳製品、水分を多めに摂取してもらうよう配慮するとともに、適度な運動や日々の活動を取り入れ、利用者へ自然排便を促している。また、排泄チェック表を活用して、職員は声かけやトイレ誘導をしている。さらに、利用者の体調面を考えて、医師と相談して下剤などの処方に繋げている。加えて、利用者の状態に応じて、パッドやおむつ等の排泄用品の適切な使用を職員間で検討を行い、家族に確認の上で使用をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘解消のため水分を進めたり、適度な運動をさせていただいている。				
		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)	◎	排泄チェック表やバイタルチェック表を活用し、排泄パターンの把握を行っている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	安易にオムツの使用は行わず、トイレの誘導の方法の見直し等トイレで排泄できる支援を行っている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	健康状態等の排泄を困難にしている原因を探り、改善に向けて検討し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。	○	排泄チェック表をもとに本人様のパターンを把握し、早めの声掛けを行っている。				
		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。	○	オムツを使用・変更する時は本人様・家族様に相談し決定している。希望があれば希望の物を使用していただいている。				
		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。	◎	利用者様の生活パターンに合わせて使い分けを行っている。				
		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)	○	普段の食事から植物繊維の多いものを提供したり、適度な運動を促したりしている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	入浴時間のは限られた時間になってしまっているが、温度や長さなどは本人様の希望に沿って行っている。	◎		○	週2回、利用者は入浴をすることができる。また、洗身や洗髪などにおいても、できる限り利用者自身で行ってもらい、職員は見守りやできないことのサポートなどに努めている。さらに、事業所では同性介助に努めるとともに、利用者の希望に応じて、入浴の時間帯や湯温、湯船に浸かる時間の長さなどの対応にも努めている。時には、職員の勤務の都合上で、入浴する時間帯などの希望に沿うことができないこともある。
		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。	○	本人様のペースで入浴していただいており、入浴剤を使用するなどリラックス出来る工夫を行っている。				
		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。	○	出来る事は極力本人様に行っていただき、移動や健康の観察、等安全に入浴できるよう支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	△	無理強いせず本人様の希望に配慮している。入浴を長期拒まれる方には必要性の説明を行い理解を得られるよう努めている。。				
		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。	○	その日の健康状態・本人様の意向を確認し入浴の可否を決めている入浴後の状態観察も行っている。				

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。	○	夜間の睡眠状態は毎日夜勤者から送りを受け、職員間で情報の共有は出来ている。				事業所では、日中の活動などの工夫を行いながら、できる限り眠剤などを使用せずに、夜間に利用者が安眠できるような支援に努めている。また、職員は利用者一人ひとりの睡眠に関するリズムを把握するとともに、不眠などが続く場合には、利用者の体調面を考えて、医師に相談を行い、必要に応じて、眠剤などを服薬に繋げている。
		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。	○	不眠の方の日中の過ごし方など見直し・検討し改善に努めている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日々の暮らし方等を検討・対応を行ったうえで、主治医と連携を取りながら対応を行っている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	本人様の生活リズムや体調に合わせて適度な休息を取っていただけるよう支援している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	お持ちの方は携帯電話を所持していただいており、希望がある方は自由に電話をしていただいている。				
		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。	○	希望される時は手紙の見本や代筆などの支援を行っており、電話の取次ぎなどを行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	周囲に気兼ねなく話せるように居室で話していただいている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は本人様の意向を確認し、電話での連絡を勧めるなどの対応を行っている。				
		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。	○	電話を掛ける事を家族様に快く理解・協力をしていただいている。				
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。	○	お金を所持することが社会参加に繋がる事を理解している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	現在、外出をしての買物は出来ていない。本人様の希望の物を職員が代行し購入している。				
		c	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。	×	外出し買物を行う機会作りが出来ておらず、買物先の店との理解や協力の働きかけは出来ていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	本人様の希望により家族様と相談し、所持に努めるが現在は出来ていない。				
		e	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。	○	金銭の所持・使用方法は入居時に本人様・家族様と話し合い取り決めていた。				
		f	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き、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)。	◎	金銭の管理方法は入居時に家族様に説明を行っている。毎月使用目的と金額の報告を行っている。				
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。	○	本人様や家族様の要望はその都度検討を行っており、可能な限り実現できるよう努めている。	◎		◎	コロナ禍において、事業所では外出や面会制限が設けられているものの、感染予防対策に考慮をしながら、利用者や家族から出された意見や要望に、可能な範囲で対応をしている。また、家族との面会や散歩などにも、柔軟に対応をしている。また、お墓参りなどの外出は、法人本部から制限されている。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関先にはだれでも使用できるベンチを設置しており、近隣の子供の遊び場として活用している。	◎	◎	◎	事業所の玄関前には広い駐車場があるほか、玄関前にはベンチが置かれ、小学生が座って話をしたり、母親が集い、談笑をしたりするなど、近隣住民が認識でき、活用されている。また、玄関先から、家庭的な雰囲気が感じられる。
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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそごような設えになっていないか等。）	○	共有空間は利用者が使いやすいように配置を工夫しており、リビングのテーブルには快適に生活できるよう思い通りの私物を置いている。	○	○	○	事業所内には、華美な装飾はないものの、アジサイや観葉植物が飾られているほか、毎日の清掃や消毒、換気が行き届き、快適な空間となっている。広いLDK構造のリビングがあり、日中にソファなど思い通りの場所で、したいことやくつろぎながら、自分のペースで過ごす利用者が多い。また、ベランダに出て、外気浴などを行うこともできる。
		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。	○	毎日掃除を行っており、定期的な換気や適度な遮光を行っている。	/	/	/	
		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。	○	テーブル席には生活しやすいよう私物を置いており、季節に合った壁画や飾り付けも行っている。	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い通りに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う利用者様同士が気兼ねなく過ごせるよう席順を工夫しており、ソファ等好みの場所で過ごしていただいている。	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	各所に扉を設置しており共有空間から直接見えないうつ気になっている。	/	/	/	
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。	○	本人様の使い慣れたものを持ち込んでいただいております、本人様・家族様と相談し快適に過ごせるよう配置を行っている。	○	/	○	居室には、ベッドとエアコン、収納スペースが設置されている。また、利用者は、テレビやいす、冷蔵庫、姿見などの馴染みの物や使い慣れた物を持ち込んでいるほか、写真や趣味のぬり絵などを飾り、生活を送りやすい空間づくりをしている。さらに、100歳の記念の写真を飾ってある居室も見られた。
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、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。	○	各所に手すりや手すりを設置し利用者の能力に合わせて対応できる環境づくりに努めている。	/	/	○	事業所はバリアフリーの構造で、居室やトイレなどには分かりやすく表示されている。また、手すりなども設置されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	居室やトイレ・浴室などに表れを付けており、利用者が目的の場所を見つけやすい環境を作っている。	/	/	/	
		c	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）	○	新聞やリモコンなど自由に手に取り使っていただけるよう設置している。	/	/	/	
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を理解している。（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）	○	代表者及び全ての職員が施錠する事によっておこる心理的苦痛を理解している。	◎	-	○	職員は、ドアの施錠に関する心理的な苦痛などを理解しているものの、コロナ禍や利用者の安全面などを考えて、日中は、職員による玄関等のドアの開閉の対応をしている。また、職員によるドアの開閉は、入居時に家族等に説明をしている。さらに、事業所では、ドアの開放の取り組みも行われているものの、継続的な検討までには至っていないため、今後は様々な視点から検討するとともに、工夫した対応が行われ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。	△	入居時に施錠をしない生活の大切さと理解への説明は行っているが、施錠をすることで安心される家族様も多くおられる。	/	/	/	
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）。	△	外気浴の時は自由に入出入りできるよう開錠をする等、鍵をかけない工夫を試みているが短時間の開錠にとどまっている。	/	/	/	

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
(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。	○	入居時に確認した情報や家族様からの聞き取りした情報を確認できるように個別ファイルや、往診用のノートを活用し把握に努めている。				
		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。	○	バイタルサイン測定値や食事・水分量を毎日記録している。又変化があった時は経過観察を行ない記録に残している。				
		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。	◎	普段から利用者様の状態を伝え情報の共有を行っている。急変時には指示・対応をしていただいている。				
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。	◎	入居時に今までの受診の助教を確認し、利用者様や家族様の希望する医療機関の往診や受診をしていただいている。	◎			
		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。	○	受診先は家族様に選択していただいている、必要な時は医療機関と連絡を取り適切な医療が受けられるようにしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院は家族様に協力していただいている。受診結果は家族様より報告を受け職員間で共有をしている。				
32	入退院時の医療機関との 連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時に担当医や看護師に情報の提供を行っており、サマリーの提供も行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	定期的に入院先に連絡し情報交換・話し合いを行ない、早期退院できるよう努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	主治医との連携・関係づくりは出来ているが、そのほかの医療機関との関係づくりは十分には出来ていない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	異変を感じた時や楽いた事は訪問看護師に相談を行っている。必要な時は家族様に相談しかかりつけ医にも相談を行っている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	異変があった時はすぐに相談できる医療機関がそれぞれにあり、体制が出来ている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	普段との違いを感じた時は医療機関に連絡できる体制が出来ており、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ている。	○	薬情をいつでも確認できるよう個別ファイルに綴じており、薬の把握に努めている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬前に2回確認する機会を設けており、服薬時は氏名・日付・時間の確認を行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日々の表情・発言・食事量等の状態に注意し、変動がある時は医療機関への報告・相談を行っている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、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。	○	薬の変更があった時は申し送りノートで確認を行い、状態の変化や経過は個別記録に記録し主治医に報告を行っている。				

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
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。	○	入居時に家族様の意向の確認を行っており、状態の変化に合わせて話し合いと意向の確認を行っている。				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に説明を行い、家族などの意向を確認している。重度化や様態の変化が見られた場合には、医師や関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、事業所では、医師や法人内の訪問看護師などと、24時間の連絡・連携体制が図られ、看取り介護を支援している。緊急時に救急車を呼んだ場合には、個別ファイルの後ろに挟んでいる「救急医療情報提供シート」を救急隊員に渡して、分かりやすく情報提供できるようにしている。さらに、常に医療行為が必要になった利用者には、病院や他の施設へ転院してもらっている。加えて、看取りやグリーフケアなどに関する知識は、管理者による伝達研修を活用して、職員に周知を図っている。
		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。	○	必要に応じて訪問看護や主治医と話し合いの場を設けられる事などを確認し支援内容を検討している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	職員の知識やぎりょう・心の負担などを考慮しケアの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。	○	ホームで出来る事・出来ないことの説明は十分に行っており、家族様の理解を得たうえでケアの方針を決めている。				
		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。	○	終末期の本人様が安楽に過ごせるよう家族様や医療機関と連携を図り、変化に備えて検討を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族様の希望の聞き取りを行い、心情の共感に努め精神的負担の軽減にも努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	△	具体的な学習の場は設けられていない。感染症のマニュアル作成・確認にとどまっている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	職員会を通じて注意喚起・説明は行っているが、日々の訓練などは出来ていない。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	行政から送られた情報を確認し必要に応じて共有している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	行政から発せられる情報から情報収集に努めており、状況に応じて面会の一時中止などの措置を行っている。				
		e	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。	◎	出社時・外出時には必ず趣旨の消毒・手洗いを行っている。来訪者にも検温・消毒・マスクの着用をして頂いている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ. 家族との支え合い									
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。	○	日頃から連絡・報告・相談を行っており、本人様が不安を訴えられる時などは、家族様にも協力していただいている。				コロナ禍において、事業所では家族が行事やイベントに参加できる機会はなく、感染拡大等で家族が来訪する機会は減少しているものの、距離を確保した面会や家族との外出支援を行うなど、可能な範囲で柔軟な対応を心がけている。また、事業所では、家族に電話連絡や来訪時を活用して利用者の様子を伝えるほか、個別の事業所便りに日頃の様子の写真やメッセージを添えて、分かりやすく近況を伝えられるよう工夫をしている。さらに、介護計画の更新時には、職員が家族に計画に関する説明を行うほか、意見や意向を聞くことができている。加えて、事業所では、利用者の日々の様子に加えて、運営推進会議の情報を加えることで、家族にさらなる事業所への理解を深めてもらえるよう努めている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	△	現在、面会は中止しており、来訪時も場所は玄関に限らせていただいている。				
		c	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)	△	参加できる環境を整えているが、現在は感染症拡大防止のため家族様の参加は出来ていない。	×		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	定期的にホーム内での生活の様子を写真付きの便りで送付し報告を行っている。	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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な内容を把握して報告を行っている。	○	面会時などに家族様の心配されていることや知りたい情報を聞き取りながら把握するよう努めており、報告を行っている。				
		f	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)	○	認知症状や後遺症から起こるごかいの解消に努めており、関わり方のアドバイスも行っている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	事業所の運営上の出来事や変更点はその都度、文章や口頭での説明を行っている。	◎		○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	現在は外部との接触を避けるため家族様も参加する行事は行えていない。				
		i	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。	◎	一人ひとりのリスクについては家族様に説明し理解をいただいており、ほんにさまの圧迫の無い生活を送っていただいている。				
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。	◎	契約時に具体的な説明を行っており、理解をいただいている。				
		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。	○	退居に至る過程を細かく説明し、納得をしていただいている。退居先は家族様の希望や本人様の状態に適した所へ移れるよう努めている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に料金表を基に具体的に説明を行っている。また料金改定時は文書にて説明を行い同意を得ている。				

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
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。	△	町内会の行事に参加したり、地域のボランティアを招いて施設行事を行って理解を図っていたが、現在は出来ていない。	/	◎	/	コロナ禍以前は、近隣住民の参加を呼びかけて、駐車場等を活用して、事業所の夏祭りを開催し、地域との交流を図ることができていたが、コロナ禍において、開催を中止している。現在は、地域行事などへ利用者と一緒に参加する機会はほとんどないため、職員は近隣住民への挨拶や玄関前で笑顔による交流を心がけている。
		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）	×	現在は地域の行事に参加や施設行事に招いての交流が出来ていない。	/	—	○	
		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。	×	ほとんどできていない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	玄関先にベンチを設置し誰でも使用できるようにしている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	玄関のベンチや駐車スペースが近隣の子供のあそび場になっており、挨拶をする機会はある。	/	/	/	
		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）	×	現在は地域の行事の参加が出来ていない。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	地域資源の把握・活用がほとんどできていない。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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）。	×	近隣の福祉施設との交流はあるが、地域施設への働きかけは出来ていない。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	×	現在は文書での開催を行っているので地域の方の参加は出来ていない	○	/	○	コロナ禍において、現在の感染状況を踏まえて、年6回開催する運営推進会議は、書面による情報提供が中心となっている。また、書面開催になっているものの、近隣の協力者に加えて、市介護保険課や地域包括支援センターへ意見等を求めている。さらに、会議の開催内容は全ての家族へ送付して、理解を深めてもらえるような配慮をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	△	書面で利用者様の状況や取り組みについて報告を行っている。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案があった時はそれらを取り入れ状況報告を行っている。	/	—	○	
		d	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。	△	書面での開催を行っているので出来ていない。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	誰でも閲覧できるように各階の掲示板に掲示している。	/	/	/	

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
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。	○	目につくところに理念を掲示しており、理念に基づいたケアができるよう努めている。				
		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。	○	入口と各階に見えやすいところに理念を掲示している。	×	○		
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。	○	研修の案内を提供しており、研修の費用は会社が負担している。				事業所では、外部研修に関する案内を職員に周知するとともに、技能実習生指導員研修などへ職員が参加をしている。また、コロナ禍において、リモートによる研修会参加の準備も行われ、職員のスキルアップに努めている。さらに、職員がストレスをためないように、日々の業務の中で、管理者は会話を心がけ、相談などに応じている。加えて、職員から多くの意見や提案が出され、管理者会等で代表者に伝えることもでき、法人・事業所として、職員が働きやすい職場環境づくりに努めている。今後、管理者は個別に意見を聞く機会を検討しており、職員との個別面談などを予定している。
		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。	○	各人に力量の把握に努めており、段階を踏ったスキルアップに取り組んでいる。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	出来る範囲で努めている。				
		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)	×	現在は交流会などの参加を見合わせている多出来ていない。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	出来る範囲で取り組んでいる。	◎	－	○	
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ている。	○	施設内で勉強会を行っており、日ごろから不適切なケアの話し合いを行っている。				事業所では、「スピーチロックBOX」をリビング内に設置し、職員から自由に意見を出してもらえるよう取り組んでいる。得られた情報や出された意見などをもとにして、職員の日々のかかわり方やサービスの質の向上に活かしており、職員の「ちょっと、待って」などの咄嗟の声かけの減少に繋がった効果も出ている。中には、声かけや言葉づかいがきつい職員もあり、気づいた場合には注意をしている。さらに、事業所には、身体拘束適正化委員会が設置され、話し合いや研修などが行われているほか、日頃から管理者は、不適切なケアが行われないよう職員に注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	業務の中でケアについての話し合いを行っており、提起的に会議を行い話あいの場を設けている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	不適切なケアが行われていないか職員が情報収集に努めている。			○	
		d	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。	○	一人ひとりの聞き取りを行い、不適切なケアが行われていないか点検し、必要に応じて個別の聞き取りも行っている。				
44	身体拘束をしない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	施設内で勉強会を行い周知を行っている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	3か月に1回会議を行い身体拘束の点検を行っている。				
		c	家族等から拘束や施設員の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体拘束で起こる弊害の説明を行い、身体くそ句を行わない対応方法を提案し理解していただくよう努めている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する 制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解している。	△	以前に勉強会に参加した職員は理解しているが、全員の理解は出来ていない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	利用者様や家族様の状況に合わせて情報の提供を行っている。				
		c	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。	○	市役所や司法書士と必要な時は相談できるよう連携の体制を築いている。				
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。	○	緊急時のマニュアルを作成しており、すぐに確認できるよう各階に設置している。				
		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。	△	一部の職員しか研修を受けておらず、全員が実践ていな技術は身につけていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書・ヒヤリハットは必ず全員で確認しており、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	各利用者のリスクは把握しており、状態の変化があった時は検討を行っている。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情の対応については適宜説明し、対応の方法の検討を行っている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情については速やかに対応し、必要と思われるときは市町村へ報告を行っている。				
		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。	○	苦情に対して速やかに対策案を検討・回答し経過及び結果の報告を行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	○	日頃の会話から意見や苦情を言いやすい環境を作っており、落ち着いた環境で傾聴できるよう努めている。			○	日頃から、職員は利用者とコミュニケーションを図ることを心がけており、会話の中から意見や要望を聞き取り、可能な範囲で対応をしている。家族からは、面会時や介護計画の更新の説明時などを活用して、利用者の様子や説明などを行ったうえで、意見や要望の聞き取りをしている。また、管理者は、日常業務を職員と一緒にやっていることもあり、意見交換を図られ、多くの意見や提案を聞くことができている。
		b	家族等が意見や要望、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)	○	面会時や電話で個別に意見・要望を伝えていただける機会を設けている。	○		○	
		c	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。	○	公的窓口は重要事項説明書に記名して周知していただいている。必要に応じて随時情報の提供を行っている。				
		d	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。	○	現場の訪問や電話での聞き取りなどをぼこない意見や要望を聞く機会づくりに努めている。				
		e	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。	○	業務を共に行うことで職員も意見や提案を聞く機会を設けており、意見の交換も行っている。			○	

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
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。	○	より良いサービスに繋げるための評価と理解しており、全員で自己評価を行っている。				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み、管理者が集約して作成をしている。それぞれの立場で職員が意見を出し合うことで、利用者へのかかわり方や仕事に関する意識を高めることにも繋がっている。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするほか、家族にも伝えている。利用者家族等アンケート結果から、コロナ禍で来訪する機会が減少していることもあり、家族にサービス評価の取組みを十分な理解が得られていないことがうかがえるため、コロナ禍の収束後には、家族に呼びかけて、取組み状況のモニターに協力をしてもらったり、簡潔に評価結果をまとめて伝えたりするなど、家族に意見をもらいながら、サービスの向上に繋がることを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価で明らかになった現状や課題を確認し、改めて意識の見直しや統一を行っている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて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。	○	目標の達成に向けて取り組んでいる。				
		d	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。	○	運営推進委員会や職員会議で穂国司、意見の聞き取りを行なっている。	×	△	○	
		e	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。	○	運営推進会議や職員会議で成果の報告・確認を行っている。				
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）	○	各種マニュアルを作成し、いつでも確認できるよう各階に設置している。				事業所では、火災や地震、風水害などに関するマニュアルを作成し、年2回、夜間などを想定した避難訓練を実施している。現在のコロナ禍において、近隣住民の協力を呼びかけた避難訓練の実施は自粛している。また、事業所では、3日分の食料などの備蓄品を用意している。利用者家族等アンケート結果から、コロナ禍もあり、家族に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うかがえるため、コロナ禍の収束後には、家族に避難訓練の参加協力を呼びかけたり、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を掲載したり、事業所内に災害への取組みや避難訓練の様子の写真を掲載するなど、職員間で家族への周知方法を検討することを期待したい。さらに、今後は地域の協力者を増やすことで、協力体制を強化していくことを望みたい。
		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。	○	年に2回に避難訓練・水害時の避難訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備の点検は年2回行っている。そのほかの点検も定期的に行っている。				
		e	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。	×	合同での訓練には参加できておらず、話し合いの機会づくりもできていない。	×	○	△	
		f	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）	×	地域との交流会に参加できておらず連携は出来ていない。				
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）	×	現在情報の発信・啓発活動は行えていない。				事業所として、相談を受ける体制はできているものの、地域から寄せられる相談は少ない。また、市行政や地域包括支援センターと連携を図ることができている。事業所には、地域の協力者の存在が少ないこともあり、今後は、運営推進会議に協力していただける地域住民を増やすなど、少しでも協力が得られるような取組みを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば適宜行っている。		×	△	
		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）	×	事業所の開放は出来ていない。				
		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。	△	中学生の職場体験学習など、依頼があれば受け入れを行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	地域のイベントの参加やボランティア活動の参加は出来ていない。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 ジャンプ 評価の公表で取り組み内容を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 4 年 5 月 26 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3870105610
事業所名	グループホーム我が家
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏 名	井口 直之
自己評価作成日	令和 4 年 1 月 16 日

【事業所理念】 「気がつく・気になる・気が利くケアを」	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①日々のケアの中での会話や表情などの情報を具体的に経過記録に残すようにし、会議で情報の共有を行っている。 ②カンファレンスの度に情報の見直しを行っているが、アセスメントシートの更新は出来てない。 ③介護計画のサービス内容を具体的な内容にし、記録に残しやすいようにした。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所周辺は戸建て住宅やマンションなどに囲まれているものの、広い駐車場や道路などで開放感があり、近くで子どもが遊びやすい環境となっている。また、事業所は開設されてから16年が経過しているものの、清潔な環境整備が行われるとともに、職員は利用者とのコミュニケーションを図り、洗濯物干しやたたみ、調理などの手伝いをしながら、日々和やかな時間を送ることができている。さらに、職員は、利用者の日々の様子を観察するとともに、日常会話の中で得られた情報を記録に残すことができている。加えて、介護計画の見直しは、独自の評価用紙を作成して分析を行い、ニーズの把握や計画内容の変更を検討することができている。
------------------------------------	--	--

評価結果表

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。	◎	利用者様との生活の中でのコミュニケーションを通して希望や意向の把握に努めている。	○		○	日々の何気ない会話から、職員は利用者から思いや意向の把握に努めている。また、把握した内容は、フェイスシートや経過記録に記載している。さらに、月1回実施する職員会議などの機会を通して、職員間で情報共有を図っている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	利用様の表情や行動の変化の違いを共有し、本人様はどうしたいかを複数の職員で検討を行っている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会や電話での連絡の時に生活の中での希望などを伝え話し合いをしている。				
		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。	△	発せられた言葉などの様子を記録しているが、整理は出来ていない				
		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。	○	出来るだけ本人様に確認をしながら気持ちの聞いており、複数の職員で意見の交換を行っている。				
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。	○	面会の時などに本人様の生活歴などの聞き取りを行い、把握に努めている。			△	入居時や面会時を活用して、職員は利用者や家族から、これまでの暮らしや現状などの聞き取りをしているものの、個別のケースファイルへの記載が少なく感じられる。また、居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くこともある。今後は現在の利用者一人ひとりの生活状況をまとめて記録に残すなど、少しでも多くの情報を把握して、職員間で共有できることを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(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。	○	生活の中で色々なことに取り組んでいただき、有する力の把握に努めている。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	職員間で不安になった場面などの話し合いをしており、職員会などで情報の共有を行っている。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	本人様や家族様からの聞き取りで不安の要因を探るよう努めている。				
		e	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している。	○	個別のケースファイルや送付しノートを活用し状態の変化の把握に努めている。				
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。	○	得た情報をもとに出来る限り本人様と相談を行ないながら、希望の実現に取り組んでいる。			○	事前に利用者に関して得られた情報は、毎月実施する職員会議の中で話し合い、記録に残している。また、6か月に1回行う介護計画の更新に合わせて、担当者会議を開催し、全ての職員で検討をしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人様や家族様から希望や不安なことを聞き取り必要な支援を検討している。				
		c	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を明らかにしている。	○	職員会議で一人ひとりのニーズの話し合いを行っている。				

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
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。	○	暮らしのなかで本人様が無理なく実行できるよう考慮している。				事業所では、事前に得られた情報等をもとに、全ての職員の担当者会議の参加を基本として検討を行い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、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っている。さらに、コロナ禍において、外部から会議への参加が難しい場合には、事前に利用者から意見や要望を聞くほか、電話連絡等を活用して、家族からの希望等を聞き、目標やサービス内容などに反映されるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	介護計画の内容を家族様に伝え家族様の意向や主治医意見などを取り入れ作成している。	○		○	
		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。	○	家族様の意見も取り入れながら慣れ親しんだ過ごし方が出来る様にしている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	必要な方は家族様も協力していただける無様になっているが、地域の方との協力体制は出来ていない。				
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。	○	直ぐに確認できるよう個別ファイルに閉じており、内容の変更時は口頭での説明を行っている。			○	介護計画の内容は、担当者会議を活用して、職員間で検討を行うほか、個別のケースファイルに計画等が綴じられ、職員は確認できるようになっている。必要に応じて、管理者は口頭で計画内容の説明を行い、職員間で情報共有を図っている。また、介護計画に基づいた日々のサービスの実践の結果は、分かりやすく色を変えて記載するなどの工夫をしている。さらに、職員の気づきやアイデアなどの記載が少なく感じられたため、今後はサービスの質の向上に繋がるように豊富な記録が残せることを期待したい。
		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。	○	実践できたことは青字で色を分けて経過記録に記入するようにしており、職員会議で状況の確認を行っている。			○	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	できるだけその時の様子を具体的に記録するようにしている。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	カンファレンスの時などに気づきやアイディア・意見の話し合いは出来ているが、個別の記録には残せていない。			△	
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。	◎	6か月ごとにカンファレンスを行っている。			◎	事業所独自で作成した評価用紙を活用して分析を行い、6か月に1回介護計画の見直しをしている。また、ニーズの把握やサービス内容の変更などについても、職員間で検討をしている。また、毎月開催する職員会議の中でも、利用者の現状などの確認を行うこともできている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月の職員会議で個別の現状確認を行っている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入院や心身状態の悪化等の状態の変化があった時は家族様や主治医の意見を取り入れた見直しを随時行っている。			○	
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。	◎	毎月職員会議を開催しており、情報の共有・話し合いを行い課題の解決に動めている。緊急を要するものは臨時の会議を行っている。			○	毎月実施する職員会議を活用して、利用者一人ひとりの情報共有や介護計画に関する検討をしている。また、緊急を要する場合には、当日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、会議録を作成して、全ての職員が出勤時等に確認をすることができている。加えて、重要事項は、口頭でも伝達をしている。
		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。	◎	疑問や不安な解消のために個々の意見交換は積極的に出来ている。				
		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、工夫している。	○	1か月前には会議の日程を決めており、予定の調整を行いやすいよう配慮している。また日中に開催にしている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	会議録を作成し必ず全員が確認するようにしており、各自に口頭での説明も行っている。			◎	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りノートを活用し情報の伝達・共有を行っており、疑問がある時は口頭での説明も行っている。			◎	日々、申し送りノートや業務日誌などを活用して、利用者一人ひとりの情報共有を図っている。また、職員の出勤時には、申し送りノートなどを確認することができている。
		b	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)	○	申し送りノート・業務日誌を毎日確認するようにしており、詳細は個別の経過記録で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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	○	利用者様とのコミュニケーションの中から希望を把握に努め、希望に沿った事が出来るかその日の職員で話し合いを行っている。				日々の生活の中で、職員は利用者とのコミュニケーションを図ることを心がけており、声をかけてから二者択一で選びやすいような工夫を行うなど、利用者のしたいことや着たい服などを自己決定してもらえるよう努めている。また、外気浴や箱折り、パズル、歌唱などの日中の活動を、職員は利用者一人ひとりのペースに合わせて行えるような支援も心がけている。さらに、利用者は思い思いに過ごすことができています。
		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)	○	その場面で利用者様に選択をしていただき、自己決定を尊重した声掛けを行っている。			◎	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者様の力に合わせて声掛けを行ない自主性・自己決定のできる支援に努めている。				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人ひとりのペースに合わせて生活をしていただけるよう時間にとらわれない支援を行っている。				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(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。	○	個々人の好みや興味を把握し生きがいのある会話が出来るよう努めている。			◎	
		f	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。	○	普段と違うしぐさや表情の違うを読み取るように努めており、危険の無い程度に本人様本位の生活をしていただいている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重したい関わり	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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	施設内の勉強会で人権と尊重について学ぶ機会を設けている		○	○	事業所では、利用者の尊厳等の研修を行うとともに、日々の生活の中で、職員は利用者へ配慮した声かけに努めている。また、日々管理者は職員へ声をかけることで、利用者へ意識したかわり方や気配りのある対応を促している。時には、トイレ誘導時の声かけなど、職員の配慮にかける場面も見られるため、管理者は注意喚起をしている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、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しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	リビング内でトイレ誘導の声掛けを行うなど配慮にかける言葉がけがみられる。			○	
		c	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。	○	戸を開放しての介助等の配慮は出来ており、出来るだけ同性での入浴を行うようにしている。				
		d	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室前にはノックをし不在の居室に入る時は本人様に声掛け・了承を得てから入室をするよう努めている。			○	
		e	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。	○	職員に個人情報はキーパーソンの方以外には了承を頂いてから伝えるようにしており、個人情報の取り扱いを理解・尊重している。				
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。	○	行事の習わしや調理の方法等職員からお尋ねし助言をしていただく関係作りに努めている。				職員は、利用者に調理の味付けや工夫などを聞き、教えてもらう関係性が築かれている。また、利用者同士の関係性を配慮して、職員が席の配置を考慮するなどの対応をしている。また、トラブルが起こりそうな場合には、職員が利用者の間に入るなど、素早い対応に努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	危険や事故が無いよう配慮をしながら、利用者様同士の助け合いの見守りを行っている。				
		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える機会を作る、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)。	○	仲の良い利用者様が近くに過ごせるよう席を配慮したり、調理の下ごしらえなど利用者様同士が声掛けをして取り組めるような環境づくりを行っている。			○	
		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。	○	トラブルがあった時は職員が仲介に入り、各人にトラブル解消のための聞き取り解決策のフォローを行っている。				

愛媛県グループホーム我が家

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
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について把握している。	○	普段の会話の中から本人様から聞いたり、面会時に家族様から聞き取りを行う様努めている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居者様との会話の中や家族様から入居以前の生活の様子の把握に努めている。				
		c	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くなど本人が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。	△	馴染みの場所へ赴くことは出来ていないが、本人様の希望で手紙や電話のやり取りの支援を行っている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	現状、感染症拡大防止のため面会を中止しているので出来ていない。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	利用者様の希望に添えるように努めている。対応が困難な時はベランダや玄関での外気浴を入居者様と相談し行っている。	×	△	○	コロナ禍において、外出できる機会は減っているものの、事業所では、ドライブに出かけたり、ベランダや屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者が少しでも気分転換を図れるよう工夫をしている。また、建物の前には広い駐車場があり、屋外に出た場合に利用者はゆったりと過ごすことができる。さらに、利用者は花などの水やりもしている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	地域の人やボランティアとの協力体制ができておらず、協力を得ながらの外出支援はできていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	気候のいい日を選び積極的に外気浴を行っている。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	本人様の希望は把握しており、家族様との協力体制もできているが感染症予防のため現在、外出は実現できていない。				
14	心身機能の維持、 向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	一人ひとりの認知症の行動・心理状態を理解できるよう職員同士で話し合い、様々な形でのアプローチを職員が情報共有しながら取り組んでいる。				毎朝、ラジオ体操を行うほか、録画した体操の映像を見ながら一緒に体操をするなど、利用者に身体を動かしてもらう機会を設けている。また、事業所ではアセスメントにおいて、利用者一人ひとりの「できること」をしっかりと把握し、日常生活の行為において、できる限り身の回りのことは利用者自身でしてもらう生活リハビリも取り入れている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上を図れるよう取り組んでいる。	○	利用者様の変化に合わせてミーティング時に話し合い学ぶ機会を設けている。主に生活リハビリを通して機能維持・向上が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)	○	利用者様の能力把握を行っており、できることは事前準備のみを行いお任せをし、できそうなことは声掛けなどの必要な支援を行っている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、 気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	利用者様との会話の中から昔やっていたことや生活習慣の聞き取りに努めている。				調理の下ごしらえや洗濯物干し、新聞の折りたたみ、お盆ふきを手伝ってもらなど、事業所では利用者一人ひとりに役割を担ってもらうことができる。また、洗濯や調理を手伝っている男性利用者もいる。さらに、リビングにある日めくりカレンダーをめくるのを日課にしている利用者もいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	◎	一人ひとりのできる事を模索しており、役割を持っていただけるよう働きかけている。	○	-	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域の行事の多くが中止になっており参加ができていない為。				

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 おしやれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしやれについて把握している。	○	利用者様とのファッションの話からどの服を好んで選ばれているか情報収集し、職員間で情報を共有している。				事業所では、毎朝と夕方に選んだ服に着替えてもらうほか、洗濯物を自身のタンスに入れることのできている利用者もいる。また、職員は利用者に声をかけて、鏡を見て衣服を整えてもらうなど、身だしなみに関する意識を持ってもらえるよう努めている。さらに、整髪などにおいて、職員は利用者のできない部分のサポートをしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	着たい服をご自分で選んでいただいている。意思表示の困難な方は服の選択を家族様に協力をいただいている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	好みの服装を家族様から聞き取りを行い、好みに合った服選びを支援している。				
		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。	○	通院の時の服を前日に本人様の意向を聞きながらに選んでいる。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	一人に整容の支援を行うのではなく、全員に髪を整えるなどの配慮をしている。	○	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	希望の店を利用していただいている。現在は感染症予防のため遠慮していただいている。				
		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。	×	選択が困難な入居者様に対しては職員主体で服選びを行っている。			○	
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。	○	口から食べる大切さや喜びを理解している。				事業所では、スーパーのチラシを見て会話をしながら、利用者と一緒に献立を考えるほか、冷蔵庫にある食材を確認して利用者の希望を聞きながら、臨機応変にメニューのアレンジをしている。利用者に調理の下ごしらえなどのできることを手伝ってもらいながら、職員と一緒に調理をしている。リビングを見渡せる場所にキッチンがあり、調理をしながら職員と利用者が会話できるほか、食事前から利用者は匂いを感じることができるなど、家庭的な雰囲気も感じられる。アレルギーのある利用者には、代替えなどの食材を用意するとともに、塩分の摂りすぎなどにも注意をしている。食事の際には、職員はできる限り利用者と一緒に食事をすることを心がけ、コロナ禍において、少し離れた場所で食べ始めを遅らし、利用者と会話をしながら同じ食事を摂るなど、食事を楽しめるような支援を心がけている。また、介助が必要な利用者には、エプロンなどを使用して、食べこぼしなどのサポートをしたり、状態に応じて、きざみ食やとろみなどの食事形態にも対応したりしている。さらに、医師から栄養面の意見やアドバイスをもらうほか、定期的に献立や栄養面などを職員間で話し合いをしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立を利用者様と一緒に考え、下ごしらえや後片付け等に参加していただいている。			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	各個人の能力にあったことを、できるだけ多くの方に声掛けし役割・達成感を実感できるよう働きかけている。				
		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。	◎	日常会話の中や残したのなどから好みのものを把握している。またアレルギーの把握もできている。				
		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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	食材を購入する時から旬の食材を選び、メニューに取り入れている。			○	
		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、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いどりや器の工夫等)	○	食欲の向上やいどりやに配慮した盛り付けを心掛けている。またキザミ食は身体機能に合わせて最小限で行っている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	使い慣れたものを使用していただいている。また身体能力の変化に合わせて食器の変更も行っている。			◎	
		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。	○	感染症予防のため職員と一緒に食べないが、常に見守りは行っており必要時は隣に座りサポートを行っている。			◎	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	何を調理したかなど声掛けを行いながら食事を摂っていただき、家庭的な雰囲気作りに努めている。	○		◎	
		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。	○	栄養士不在のためカロリー計算は出来ていない。年齢・性別等を考慮した食事量を提供しており、食事・水分量のチェックも毎日行っている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事のタイミングなど個々に合わせて提供している。食事量が少ない方には好みのものを用意したり、主治医と相談し栄養補助食品を提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理前に数日分の献立を確認し、栄養の偏りの無いようにしている。定期的な献立の話し合いも行っている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	毎日調理器具の熱湯・ハイター消毒を行っている。食材も賞味期限を過ぎているものは使用しないようにしている。				

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。	○	職員会議や個々の口腔ケアの時に、誤嚥性肺炎の要因を説明しており、重要性は理解している。				事業所として、歯科医や歯科衛生士から情報やアドバイスをもらうほか、職員会議等で話し合い、口腔ケアの重要性を理解している。また、食事前には嚥下体操をしている。さらに、毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施するとともに、職員は利用者の口腔内の様子をチェックすることができている。加えて、義歯の不具合や異常が見られた場合には、歯科医の往診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアの時に口腔内・義歯の確認を行っている。異常があるときは情報共有・対応を話し合っている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	×	歯科医や歯科衛生士などの指導を受ける機会作りができていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔ケアの時は一人ひとり声掛け・見守りや介助を行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	出来るだけ自身で口腔ケアを行っていたり、不十分な時は声掛けや介助を行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	異常・不具合がある時は訪問歯科に見ていただき、改善に努めている。				
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。	○	職員自身にあてはめ説明を行い、排泄の失敗が心身に及ぼす影響の理解に努めている。				事業所では、献立の立案において、野菜などの繊維や乳製品、水分を多めに摂取してもらうよう配慮するとともに、適度な運動や日々の活動を取り入れ、利用者へ自然排便を促している。また、排泄チェック表を活用して、職員は声かけやトイレ誘導をしている。さらに、利用者の体調面を考えて、医師と相談して下剤などの処方に繋げている。加えて、利用者の状態に応じて、パッドやおむつ等の排泄用品の適切な使用を職員間で検討を行い、家族に確認の上で使用をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘解消に向けて水分を勧めたり、適度な運動の声掛けを行っている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表を使用して排尿の有無や排便量の把握を行っている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	重度の方もトイレ誘導を行ってトイレでの排泄を促している。職員会議の時におむつが適切な話し合いを行っている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	△	職員会議の時に排泄の改善点がないか必要に応じ話し合いを行っている。				
		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。	○	ないか探している素振り等、個々の排泄の兆候を把握しており、早めのトイレ誘導に努めている。				
		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。	◎	排泄の状態など家族様に事前に相談し了承を得てから使用している。選択が可能な方はご自分の好みの物を使用していただいて、購入の支援も行っている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	個々の生活リズムや排泄の状態に合わせておむつの使い分けを行っている。				
		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)	○	歩行運動を促したり牛乳など排便を促すものを提供して自然排便に努めている。				
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)。	△	一人ひとりのペースで入浴を行っていたり、入浴の時間は午後からの限られた時間になってしまうことが多い	◎		○	週2回、利用者は入浴をすることができる。また、洗身や洗髪などにおいても、できる限り利用者自身で行ってもらい、職員は見守りやできないことのサポートなどに努めている。さらに、事業所では同性介助に努めるとともに、利用者の希望に応じて、入浴の時間帯や湯温、湯船に浸かる時間の長さなどの対応にも努めている。時には、職員の勤務の都合上で、入浴する時間帯などの希望に沿うことができないこともある。
		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。	○	入浴時間や温度など本人様のペースで、焦りのない入浴をしていただけるよう努めている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	洗身・洗髪は出来るだけ自身で行っていたり、また了承を得て見守り、介助を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	本人様の同性での介助希望やタイミングなどを確認し、早く入浴できるよう臨機応変な対応を行っている。				
		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。	◎	その日のバイタルや健康状態、本人様の意向を確認し入浴の可否を決めている。入浴後の健康観察も行っている。				

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。	◎	夜間の睡眠状態は毎日申し送りを行い情報の共有を行っている。				事業所では、日中の活動などの工夫を行いながら、できる限り眠剤などを使用せずに、夜間に利用者が安眠できるような支援に努めている。また、職員は利用者一人ひとりの睡眠に関するリズムを把握するとともに、不眠などが続く場合には、利用者の体調面を考えて、医師に相談を行い、必要に応じて、眠剤などを服薬に繋げている。
		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。	○	日中の過ごし方や悩みなど本人様を交えて原因の究明に取り組んでいる。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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。	◎	不安・悩みの解消に努め、日中の活動量の検討を本人様と行うなど、薬の減量に向けて主治医と相談しながら取り組んでいる。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	個々の体調や生活リズムに配慮し自室で安眠を摂れるよう支援している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	個々の希望に応じて電話の支援を行っており、手紙の投函も行っている。				
		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。	○	本人様お希望時に手紙の校正を行ったり、疑問がある時に電話を勧めたりと支援を行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	気兼ねなく電話で話せるよう自室で電話ができるように対応を行っている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	届いた手紙は必ず本人様に手渡し、はがきの用意や投函の支援、本人様の希望で電話での連絡をしていただいている。				
		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。	○	度々連絡を希望される方のご家族様には、利用者様の意向を伝え協力をしていただいている。				
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。	◎	お金を所持していないと不安を感じる方には、少額を所持していただいております、なくさないよう支援も行っている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	日常的に本人様の希望に応じて嗜好品などの買い物を代行で行っている。				
		c	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。	×	外出し買物を行う機会ができておらず、買い物先の理解・協力の働きかけも出来ていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	本人様の希望に応じてご家族様と相談の上少額の金額を所持していただいている。				
		e	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。	○	金銭の所持・使用方法は入居の時に本人様・ご家族様と話し合い取り決めていた。				
		f	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き、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)。	◎	金銭の管理方法は入居時にご家族様に説明を行っている。又毎月使用目的と金額の報告を行っている。				
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。	○	本人様やご家族様の要望はその都度検討を行っており、可能な限り実現出来る様努めている。	◎		◎	コロナ禍において、事業所では外出や面会制限が設けられているものの、感染予防対策に考慮をしながら、利用者や家族から出された意見や要望に、可能な範囲で対応をしている。また、家族との面会や散歩などにも、柔軟に対応をしている。また、お墓参りなどの外出は、法人本部から制限されている。

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者が家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関先には誰でも使用できるベンチを設置しており、近隣の子供のあそび場として活用狙いでいた。	◎	◎	◎	事業所の玄関前には広い駐車場があるほか、玄関前にはベンチが置かれ、小学生が座って話をしたり、母親が集い、談笑をしたりするなど、近隣住民が認識でき、活用されている。また、玄関先から、家庭的な雰囲気が感じられる。
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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそごような設えになっていないか等。）	○	壁画や飾りつけは季節を感じれる程度にしており、リビングのテーブル椅子には、座布団やひざ掛けなど自由に置いていただいている。	○	○	○	事業所内には、華美な装飾はないものの、アジサイや観葉植物が飾られているほか、毎日の清掃や消毒、換気が行き届き、快適な空間となっている。広いLDK構造のリビングがあり、日中にソファなど思い思いの場所で、したいことやくつろぎながら、自分のペースで過ごす利用者が多い。また、ペランダに出て、外気浴などをすることもできる。
		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。	◎	毎日掃除を行っており、定期的な換気やテレビの音量や適度な遮光を行っている。	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節や行事に合った壁画や飾りつけに努めており、アジサイや観葉植物をおいている。	/	/	/	
		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。	◎	仲の良い入居者様が一緒に過ごせるように席を工夫しており、ソファを設置し好みの場所で過ごしていただいている。	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	各所に扉を設置しており、脱衣所にはのれんを設置している。	/	/	/	
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。	○	本人様の使い慣れたものを持ち込んでいただいております、本人様・ご家族様と相談し快適に過ごせるよう配置を行っている。	○	/	○	居室には、ベッドとエアコン、収納スペースが設置されている。また、利用者は、テレビや冷蔵庫、姿見などの馴染みの物や使い慣れた物を持ち込んでいるほか、写真や趣味のぬり絵などを飾り、生活を送りやすい空間づくりをしている。さらに、100歳の記念の写真を飾ってある居室も見られた。
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、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。	○	各所に手すりを設置し入居者様のレベルに合わせて対応できる環境づくりに努めている。	/	/	○	事業所はバリアフリーの構造で、居室やトイレなどには分かりやすく表示されている。また、手すりなども設置されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	居室やトイレ・浴室に表札を付けており、利用者様が目的の場所を見つけやすい環境を作っている。	/	/	/	
		c	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）	○	リビング内にほうきや新聞・パズルなど自由に手に取れるようにしている。また裁縫道具などは自室で自由に使ってもらっている。	/	/	/	
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を理解している。（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）	○	代表者及びすべての職員が施錠することによっておこる、心理的苦痛を理解している。	◎	-	○	職員は、ドアの施錠に関する心理的な苦痛などを理解しているものの、コロナ禍や利用者の安全面などを考えて、日中は、職員による玄関等のドアの開閉の対応をしている。また、職員によるドアの開閉は、入居時に家族等に説明をしている。さらに、事業所では、ドアの開放の取り組みも行われているものの、継続的な検討までには至っていないため、今後は様々な視点から検討するとともに、工夫した対応が行われ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。	△	入居の時に施錠をしない生活の大切さと理解の説明は行っているが、施錠する事で安心される家族様も多くおられる。	/	/	/	
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）。	×	短時間でも施錠しない取り組みを行たが、階段からの転倒の危険があり常時入口の見守りを行う事が困難なため、開錠は出来ていない。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	◎	個別のファイルに既往歴やアレルギー等の留意事項が一目でわかる用紙を入れている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎朝バイタルの測定・食事量・排便の有無を表に記入しており、普段と違う点や生活の様子などを経過記録に記入している。				
		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。	◎	主治医または訪問看護ステーションと24時間連絡相談できる環境整備が出来ており、日頃からお互いに情報交換・報告を行う関係作りが出来ている。				
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。	◎	入居時に本人様・ご家族様に受診の状況の聞き取りを行い、ご希望の医療機関への受診ができるよう支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、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。	○	本人様と家族様からの希望を確認しかかりつけ医を決めている。また本人様・家族様の希望を主治医に相談し適切な医療を受けられるよう支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	変化があった時はご家族様に報告し、ご家族様の希望を確認している。必要な時はご家族様との話し合いも行っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の時は心体機能や生活の様子などの情報提供を行う準備は出来ている。				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	入院後も定期的に連絡をし状態の把握を行うようにしている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	主治医との連携・関係づくりは出来ているが、そのほかの医療機関との関係づくりは十分には出来ていない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	週1回訪問看護ステーションに診ていただいており、その時に状態の伝達・相談を行っている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	各医療機関の看護師や訪問看護ステーションと24時間いつでも連絡できる体制ができている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	状態の変化や不安を感じた時は訪問看護ステーションや医療機関の看護師に相談を行い、早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	最新の薬情を個別ファイルに入れてすぐに確認できるようにしており、薬の把握に努めている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬をセットする時から服薬まで複数の職員で確認を行っており、服薬時は氏名・日付・時間の確認を行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	睡眠時間や排便の状態等を観察し、職員間で情報の共有を行っている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、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。	○	服薬の変更後の経過を記録し、経過を往診の時に主治医に報告・相談を行っている。				

愛媛県グループホーム我が家

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
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。	○	入居時にご家族様の意向の聞き取りを行っており、状態の変化に合わせて話し合いと、ご意向の確認を行っている。				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に説明を行い、家族などの意向を確認している。重度化や様態の変化が見られた場合には、医師や関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、事業所では、医師や法人内の訪問看護師などと、24時間の連絡・連携体制が図られ、看取り介護を支援している。緊急時に救急車を呼んだ場合には、個別ファイルの後ろに挟んでいる「救急医療情報提供シート」を救急隊員に渡して、分かりやすく情報提供できるようにしている。さらに、常に医療行為が必要になった利用者には、病院や他の施設へ転院してもらっている。加えて、看取りやグリーフケアなどに関する知識は、管理者による伝達研修を活用して、職員に周知を図っている。
		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。	○	必要に応じて訪問看護や主治医と話し合いのばを設けられることなどを確認し支援内容を検討している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	職員の知識や技量・心の負担等を考慮しケアの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。	◎	ホームで出来る事・できない事の説明は十分に行っており、家族様の理解を得たうえでケアの方針を決定している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	終末期の本人様が安楽に過ごせるよう、家族様や医療機関と連携を図り変化に備えて検討を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族様の希望の聞き取りを行い、心情の共感に努め精神的負担の軽減に努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	△	具体的な学習の機会は設けられていない。感染症のマニュアルの作成・確認にとどまっている				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	職員会を通じて注意喚起・説明には行っているが、日々の訓練等は出来ていない。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	行政から送られた情報を確認し必要に応じて共有している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	行政から発せられる情報から情報収集に努めており、状況に応じて面会の一時中止などの措置を行っている。				
		e	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。	◎	出社時・外出後には必ず手指の消毒・手洗いを行っている。来訪者にも検温・消毒・マスクの着用を求めている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 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。	○	日頃から連絡・報告・相談を行っており、不安がある時など家族様にも協力していただいている。				コロナ禍において、事業所では家族が行事やイベントに参加できる機会はなく、感染拡大等で家族が来訪する機会は減少しているものの、距離を確保した面会や家族との外出支援を行うなど、可能な範囲で柔軟な対応を心がけている。また、事業所では、家族に電話連絡や来訪時を活用して利用者の様子を伝えるほか、個別の事業所便りに日頃の様子写真やメッセージを添えて、分かりやすく近況を伝えられるよう工夫をしている。さらに、介護計画の更新時には、職員が家族に計画に関する説明を行うほか、意見や意向を聞くことができています。加えて、事業所では、利用者の日々の様子に加えて、運営推進会議の情報を加えることで、家族にさらなる事業所への理解を深めてもらえるよう努めている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	△	感染症拡大防止のため面会の予約や時間制限を設けさせていただいている。				
		c	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)	△	参加できる環境を整えているが、感染症拡大防止のため家族様の参加はあまり出来ていない。	×		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	定期的にホーム内での生活の様子を写真付きの便りを送付し報告を行っている。また来訪時にも生活の様子や変化を伝えている。	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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な内容を把握して報告を行っている。	○	面会時などに家族様の心配されていることや、知りたい情報を聞き取りなどから把握するよう努め報告を行っている。				
		f	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)	○	認知症状や後遺症から起こる誤解の解消に努めており、接し方のアドバイスを行っている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	事業所の運営上の出来事や変更点はその都度、文章や口頭での説明をおこなっている。	◎		○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	外部との接触を避けるため家族様も参加する行事を行っていない。				
		i	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。	◎	一人ひとりのリスクについて家族様に説明し理解をしていただいております、本人様の圧迫の無い生活を送っていただいております。				
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。	◎	契約時に具体的な説明を行っており、理解をいただいている。				
		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。	○	退居に至る過程を細かく説明し、納得していただいている。退居先は家族様の希望や本人様の状態に適した所へ移れるよう努めている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に料金表をもとに具体的に説明を行っている。また料金改定時は文書にて説明をし同意を得ている。				

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
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。	△	町内会の行事に参加したり、地域のボランティアを招いて施設行事を行って理解を図っていたが、現在は出来ていない。	/	◎	/	コロナ禍以前は、近隣住民の参加を呼びかけて、駐車場等を活用して、事業所の夏祭りを開催し、地域との交流を図ることができていたが、コロナ禍において、開催を中止している。現在は、地域行事などへ利用者と一緒に参加する機会はほとんどないため、職員は近隣住民への挨拶や玄関前で笑顔による交流を心がけている。
		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）	×	現在は地域の行事に参加や施設行事に招いての交流は出来ていない。	/	－	○	
		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。	×	ほとんどできていない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	△	玄関先にベンチを設置し誰でも使用できるようにしている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	玄関のベンチや駐車スペースが近隣の子供のあそび場になっており、挨拶をする機会はある。	/	/	/	
		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）	×	現在は地域の行事の参加が出来ていない。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	地域資源の把握・活用がほとんどできていない。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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）。	×	近隣の福祉施設との交流はあるが、地域施設への働きかけは出来ていない。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	△	現在は文書での開催を行っているので地域の方の参加は出来ていない。	○	/	○	コロナ禍において、現在の感染状況を踏まえて、年6回開催する運営推進会議は、書面による情報提供が中心となっている。また、書面開催になっているものの、近隣の協力者に加えて、市介護保険課や地域包括支援センターへ意見等を求めている。さらに、会議の開催内容は全ての家族へ送付して、理解を深めてもらえるような配慮をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告している。	△	書面で利用者様の状況や取り組みについて報告を行っている。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見や提案があった時はそれらを取り入れ状況報告を行っている。	/	－	○	
		d	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。	△	書面開催で行っているので出来ていない。	/	○	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	誰でも閲覧できるように各階の掲示板に掲示している。	/	/	/	

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
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。	○	目につくところに記念を掲示しており、理念に基づいたケアができるよう努めている。				
		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。	○	各階と入口にの目につくところに理念を掲示している	×	○		
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。	○	研修の案内を提供しており、研修の費用については会社が負担している。				事業所では、外部研修に関する案内を職員に周知するとともに、技能実習生指導員研修などへ職員が参加をしている。また、コロナ禍において、リモートによる研修会参加の準備も行われ、職員のスキルアップに努めている。さらに、職員がストレスをためないように、日々の業務の中で、管理者は会話を心がけ、相談などに応じている。加えて、職員から多くの意見や提案が出され、管理者会等で代表者に伝えることもでき、法人・事業所として、職員が働きやすい職場環境づくりに努めている。今後、管理者は個別に意見を聞く機会を検討しており、職員との個別面談などを予定している。
		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。	○	各人の力量の把握に努めており、段階を越えたスキルアップに取り組んでいる。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	出来る範囲で努めている。				
		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)	×	感染症拡大防止のため交流会の参加などを見合わせているため出来ていない。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	出来る範囲で取り組んでいる。	◎	－	○	
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ている。	○	施設内での勉強会を行っており、日頃から不適切なケアの話し合いを行っている。				事業所では、「スピーチロックBOX」をリビング内に設置し、職員から自由に意見を出してもらえるよう取り組んでいる。得られた情報や出された意見などをもとにして、職員の日々のかかわり方やサービスの質の向上に活かしており、職員の「ちょっと、待って」などの咄嗟の声かけの減少に繋がった効果も出ている。中には、声かけや言葉づかいがきつい職員もあり、気づいた場合には注意をしている。さらに、事業所には、身体拘束適正化委員会が設置され、話し合いや研修などが行われているほか、日頃から管理者は、不適切なケアが行われないよう職員に注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	業務の中でケアについて手の話し合いの機会を設けている。また定期的に会議を行い話し合いの場を設けている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	不適切なケアが行われていないか情報の収集に努めている。			○	
		d	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。	○	一人ひとりの聞き取りを行い、不適切なケアが行われていないか点検・確認を行って。				
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。	○	施設内での勉強会を行い周知を行っている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	3か月に1回会議を行い点検を行っている。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体拘束で起こる弊害の説明を行い、身体拘束を行わない対応の方法を提案し理解に努めている。				

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
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ている。	×	以前に勉強会に参加した職員は理解しているが、全員の理解は出来ていない。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	利用者様や家族様の状況に合わせて情報の提供を行っている。				
		c	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。	○	市役所や司法書士と必要な時は相談できるよう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ており、すぐに確認できるよう各階に設置している。				
		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。	△	一部の職員しか研修を受けておらず、全員が実践的な技術は身につけていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書・ヒヤリハットは必ず職員全員が確認しており、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者様のリスクは把握しており、状態の変化があった時は検討を行っている。				
47	苦情への迅速な対応と 改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情の対応について職員は適宜理解と対応方法の検討を行っている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情については速やかに対応し、必要と思われる時は市町村へ相談・報告を行っている。				
		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。	○	苦情に対しては速やかに対策案を検討・回答し経過及び結果の報告を行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	○	日頃の会話から意見・苦情を言いやすい環境を作っており、落ち着いた環境で傾聴できるよう努めている。			○	日頃から、職員は利用者とコミュニケーションを図ることを心がけており、会話の中から意見や要望を聞き取り、可能な範囲で対応をしている。家族からは、面会時や介護計画の更新の説明時などを活用して、利用者の様子や説明などを行ったうえで、意見や要望の聞き取りをしている。また、管理者は、日常業務を職員と一緒にやっていることもあり、意見交換を図られ、多くの意見や提案を聞くことができている。
		b	家族等が意見や要望、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)	○	面会時や電話等個別で意見・要望を伝えていただける機会を設けている。	○		○	
		c	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。	○	公的窓口は重要事項説明書に明記して周知していただいている。必要に応じて随時情報の提供を行っている。				
		d	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。	○	現場の訪問や電話での聞き取り等を行い意見や要望を聞く機会づくりを努めている。				
		e	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。	○	業務をとみに行う事で職員の意見を聞く機会を設けており、意見の交換も行っている。			○	

愛媛県グループホーム我が家

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
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。	○	より良いサービスに繋げるための評価と理解しており、全員での自己評価を行っている。				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み、管理者が集約して作成をしている。それぞれの立場で職員が意見を出し合うことで、利用者へのかかわり方や仕事に関する意識を高めることにも繋がっている。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をするほか、家族にも伝えている。利用者家族等アンケート結果から、コロナ禍で来訪する機会が減少していることもあり、家族にサービス評価の取組みを十分な理解が得られていないことがうかがえるため、コロナ禍の収束後には、家族に呼びかけて、取組み状況のモニターに協力をしてもらったり、簡潔に評価結果をまとめて伝えたりするなど、家族に意見をもらいながら、サービスの向上に繋がることを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価で明らかになった現状や課題を確認し、改めて意識の見直しや統一を行っている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて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。	○	目標の達成に向け取り組んでいる。				
		d	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。	○	運営推進会議や職員会議で報告し、意見の聞き取りを行っている。	×	△	○	
		e	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。	○	運営推進会議や職員会議で成果の報告・確認を行っている。				
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）	○	各種マニュアルを作成し、いつでも確認出来るように各階に設置している。				事業所では、火災や地震、風水害などに関するマニュアルを作成し、年2回、夜間などを想定した避難訓練を実施している。現在のコロナ禍において、近隣住民の協力を呼びかけた避難訓練の実施は自粛をしている。また、事業所では、3日分の食料などの備蓄品を用意している。利用者家族等アンケート結果から、コロナ禍もあり、家族に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うかがえるため、コロナ禍の収束後には、家族に避難訓練の参加協力を呼びかけたり、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を掲載したり、事業所内に災害への取組みや避難訓練の様子の写真を掲載するなど、職員間で家族への周知方法を検討することを期待したい。さらに、今後は地域の協力者を増やすことで、協力体制を強化していくことを望みたい。
		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。	○	年に2回避難訓練を実施している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備の点検は年2回行っている。その他の点検も定期的に行っている。				
		e	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。	×	合同の訓練には参加できておらず。話し合う機会づくりも出来ていない。	×	○	△	
		f	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）	×	地域との交流会に参加できておらず連携は出来ていない。				
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）	×	情報発信・啓発活動は出来ていない。				事業所として、相談を受ける体制はできているものの、地域から寄せられる相談は少ない。また、市行政や地域包括支援センターと連携を図ることができている。事業所には、地域の協力者の存在が少ないこともあり、今後は、運営推進会議に協力していただける地域住民を増やすなど、少しでも協力が得られるような取組みを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば適宜行っている。		×	△	
		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）	×	事業所の開放は出来ていない。				
		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。	△	中学生の職場体験学習など、依頼があれば受入れを行っている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	地域のイベントの参加やボランティア活動の参加は出来ていない。			○	