

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 11 月 13 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3891000063
事業所名 (ユニット名)	グループホームぽかぽか(ふたみ) ひまわり
記入者(管理者) 氏名	大平 真里子
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 住み慣れた地域 人間としての尊厳を大切に ゆったりとした環境の中で なじみのスタッフと生活を共にし 生活の再編を目指すお家です。 いつも にこにこ ほかほか家族</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①利用者の現状把握する為、定期的に話し合い等を行い情報収集をした。センター方式にも記入しプラン作成に活かした。新人職員にはプラン閲覧できるようにしているが、センター方式は個別ファイルに綴じている。 ②家族が安心してできるようにオンライン面会を実施。コロナの状況によって窓越しにて面会を再開。 個別に電話で状況報告や写真、動画を送って関りを増やせるよう取り組んだ。窓越し面会では涙ぐむ家族もおられ、後日お礼の手紙や家族の写真を送って来られることもあった。少しずつ、家族との関りも増えてきているように感じる。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 伊予市双海町の海沿いから程近い高台にある事業所のリビングの窓やデッキから、日本の夕日百選に選ばれた黄金色に輝く夕日や観光列車の伊予灘ものがたりの通過を眺めることができる。自然環境に恵まれた穏やかな場所、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。入居前からの食事の準備や片付け、洗濯物たたみなど、生活習慣を続けられるような支援も行われている。また、管理者を中心に、幅広い年代層の職員から意見を聞くことを大切に考え、職員同士の良好な関係性が築かれ、利用者本位の支援や温かみのある雰囲気にも繋がっている。訪問調査日には、職員が利用者と同じテーブルに座り、楽しく会話をしながら、調理の下ごしらえを行う様子を見ることができた。さらに、職員は一人ひとりの利用者をよく観察するとともに、日々の関わりの中から、思いや意向の把握に努め、介護計画の中に取り入れながら、利用者が充実した生活が送れるような支援にも努めている。加えて、食事の際に、可能な限り利用者自らが食事を取りに行くとともに、食後に下膳や食器洗い、食器拭きを行うことが習慣化されている。地元で採れた旬の食材を取り入れた食事は利用者にも好評で、重度の利用者にもなるべくリビングに出てきてもらい、メニューの説明を行うなど、少しでも食事が楽しみになるような工夫や雰囲気づくりも行われている。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日頃の会話の中で希望や意向を把握するように努めている	○	/	◎	日々の関わりの中で、職員は利用者から思いや暮らし方の希望、意向などを聞き、把握に努めている。利用者から出された希望に応じて、他の利用者に聞こえないように、居室で話を聞くなどの配慮も行われている。また、日常生活の様々な場面で、職員は「気になることはないですか?」などと利用者へ声をかけ、思いを聞くよう心がけた支援に努めている。
		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。	○	表情などで把握するようにしている。他の職員とも情報交換するようにしている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	家族と疎遠の利用者もおり全員は難しい	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	気付いたことは日々の記録に残して共有するようにしている	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の発した言葉をそのまま記録に残すようにしている。他の職員の記録も確認するようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	△	入所前にご家族から情報を得るようにしているが、入所後に会話の中で聞くことが多い	/	/	○	日常会話の中から、これまでの生活歴や馴染みの暮らし方などを、センター方式のアセスメントシートを活用して、把握することができている。病院から入居に繋がる場合には、地域連携室の相談員から情報を聞いたり、サマリーを提供してもらったりすることもある。また、ケアハウスや自宅から入居する場合には、家族に情報を確認するほか、担当していた介護支援専門員から情報を聞くなど、把握した情報は、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日常生活の中で観察し把握するようにしている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	ホームの日課に沿って生活されているが、出来るだけ一人一人のペースに合わせるようにしている。	/	/	/	
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。	○	記録を共有し、カンファレンスで検討している	/	/	○	利用者毎の担当職員が配置され、日々利用者の様子に気を配るとともに、毎月利用者の状況を取りまとめ、支援内容を評価できるようにしている。また、日々の関わりの中で、新たに得られた情報は、モニタリングシートなどに記録を残し、職員間で共有するとともに、より良い支援に向けた話し合いが行われている。
		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。	○	カンファレンスで意見を出し合うようにしている	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	△	可能な限り反映するようにしている	/	/	/	
		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。	○	担当者によるモニタリング、本人や家族の意向も出来る限り反映するようにしている	○	/	○	担当職員が、利用者や家族から意見や要望を聞くほか、職員等から情報を聞いて利用者の状況を整理し、計画作成担当者が情報を取りまとめ、介護計画を作成している。また、利用者の現状を確認するためのモニタリングを実施するほか、日々の業務の中で、職員間で利用者の支援方法などを話し合うこともできている。
		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。	△	できるだけ穏やかに安心して過ごせるよう配慮している	/	/	/	
		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。	×	地域との関りはない。ご家族によっては協力もお願いしている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	日々の記録のファイルに綴じて確認しやすいようにしている	/	/	◎	介護計画は経過記録と一緒に、利用者の個別ファイルに綴じられ、職員は記録の記載時など、いつでも確認できるようになっている。また、事業所独自のチェックシートを活用して、計画に沿ったサービス内容の実施の有無などを記録に残し、個別に評価できるようにしている。さらに、経過記録等には、利用者の行動だけを記載することなく、その時々の様子や発した言葉などの詳細を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。	◎	毎日モニタリングしてチェックするようにしている	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しをおこなっている	/	/	◎	介護計画は、短期目標を6か月に1回、長期目標を12か月に1回見直しをしている。入居後間もない利用者には暫定の計画を作成し、様子を観察しながら、3か月後に見直しをしている。状態に変化の見られない利用者を含め、毎月モニタリングを実施し、ミーティング等の中で利用者一人ひとりの現状を確認している。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、家族に報告するとともに、速やかに職員間で話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	モニタリングをしながら検討するようにしている	/	/	◎	
		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。	◎	状態の変化に応じて見直すようにしている	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	△	全員で会議を行うことはできないが一部の職員で話し合い記録に残すようにしている	/	/	○	毎月ミーティングや担当者会議を実施するほか、課題が生じた場合には、その都度職員間で話し合い、迅速に対応をしている。また、法人内で合同ミーティングを開催し、課題などを共有することもある。骨折などの緊急案件が発生した場合には、その日の出勤職員で話し合っ適切に対応するとともに、家族にも報告をしている。さらに、会議に参加できない職員には、事前に意見を出してもらうとともに、会議録を作成し、全ての職員で共有をしている。
		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。	○	日々の業務の中でも気付いたことはすぐに話し合えるような雰囲気づくりをしている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	△	シフトの都合で限られた職員での開催となるので、記録に残して共有するようにしている	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	記録に残し、日誌や申し送りノートで共有される	○	/	○	申し送りノートを活用して、日々の申し送りを口頭で実施し、職員間で情報を共有している。申し送りノートには、服薬内容や支援方法の変更、面会予定などが記載され、出勤時にノートを確認し、確認後に職員はサインを残している。また、ユニット内の詳細な伝達事項は、日誌に記載するほか、経過記録の申し送り欄に、利用者の排泄状況を記録に残すなど、必要な情報の漏れをなくし、職員間で共有できるよう努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	コミュニケーションできる利用者からは会話の中で確認するようにしている	/	/	/	コーヒーの砂糖やミルクの有無、飲み物、着る服など、様々な生活の場面で職員は声をかけ、自己決定できるよう支援している。また、一人ひとりの利用者のできることでできそうなことを把握し、テーブル拭きや食器洗い、洗濯物たたみなど、自分でできることは時間がかかってもらおうようにしている。さらに、以前していた職業のみかん農家や漁師などの話題提供をしたり、趣味のプラモデル作りや将棋などをできる環境づくりを行い、教えてもらったりするなど、好きなことや得意なことを活かしながら、活き活きとした楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	入浴の準備の際にどの服にするか確認することもある	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	大まかな日課は決まっているが、一人一人のペースを大切にするようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人の興味のあるワードを出し、おしゃべりしやすい雰囲気づくりに努めている	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	意思の疎通が困難でも、声をかけ表情を汲み取るようにしているが、意向に添えているかは分からない	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	難聴の利用者も多く、声のボリュームが大きくなってしまっていることがある。	○	○	○	人権や尊厳などを内部研修等で学び、職員は利用者を尊重した支援が行われている。また、適切な言葉遣いができるよう心がけ、トイレ誘導をする際には、職員はさりげなく声をかけ、他の利用者に気付かれないような配慮をしている。時には、耳が聞こえづらい利用者に対して、職員がつい大きな声を出してしまう場面も見られ、管理者は該当職員に確認し、注意喚起をしている。さらに、居室を利用者専用の場所であることを理解し、居室の入室時に、職員はノックをして利用者の返答を待ってから入室するとともに、退室時には「失礼しました」などと声をかけてから退室をしている。居室の不在時にも、事前に利用者へ用件を伝え、了承を得てから入室をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	さりげなく声をかけるようにし、利用者が安心できるように配慮している	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	利用者が居室にいる場合はノックし訪室するように出来ているが、居室にいない場合の声かけができていない。	/	/	○	
		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。	○	理解し遵守できている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	作業をお手伝いして頂いた後には労いの言葉を伝えるようにしている	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性や性格を把握し、配席などの考慮をしている。言い合いなどのトラブルが見られた場合には、早期に職員が間に入って話を聞くなどの対応をしている。過去には、手が出てしまったり、大きな声で悪口を言い合ったりするトラブルも発生し、利用者同士の折り合いがつかない事態に発展した際に、ユニットを変更するなどの対応をしたこともある。中には、世話好きな利用者があり、不穏になりそうな他の利用者に声をかけて気持ちを落ち着かせてくれるなど、利用者同士で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。
		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。	○	一緒に作業を行うことで利用者同士が助け合うこともできている。	/	/	/	
		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)。	○	状況に応じて席替え、ユニット替え等)も検討して様子を見る	/	/	/	
		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。	○	トラブルになりそうな場合は職員が介入する	/	/	/	
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。	△	全員ではないが、家族から聞いている	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナ以降はできていない	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	×	コロナ以降はできていない	○	×	○	コロナ禍が続き、外出制限が設けられていたが、コロナの5類移行に伴って徐々に制限が緩和され、今年度から、地域の健康診断に利用者に参加したり、海沿いをドライブしたり、海を眺めながら好きな飲み物を飲んでもらうなど、少しずつ以前のような外出支援が再開できるようになってきている。事業所の近くに住む住民は少なく、外出支援の取り組みが伝わりにくいこともあり、地域アンケートの結果から、地域住民等に外出支援の十分な理解が得られていないことを窺うことができる。今後は、集合形式の運営推進会議や事業所便りなどを活用して周知するなど、職員間で検討していくことも期待される。
		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。	×	コロナの影響で外出はできていない	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	不穏のサインを見流さないように努めている	/	/	/	利用者一人ひとりのできることなどの残存能力を職員が把握し、自分でできることはしてもらい、着替えや食事などのできそうなことは時間が掛かってもらってもしてもらい、見守りや手や口を出しすぎない支援を心がけている。また、車いすの利用者には、可能な範囲で自走を促すなど、心身機能の維持や向上に取り組んでいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	一人ひとりの状態把握に努めている。気付いたことは記録に残し共有するようにしている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来ることは時間がかかっても見守るようにしている	◎	/	◎	
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。	○	食事の配膳や後片付け等、一人一人の役割を持っていただいている	/	/	/	洗濯物たたみや清掃、食器拭きなど、様々な生活の場面で、利用者には役割や出番を担ってもらえるよう支援している。食事の際に、可能な限り利用者自身が食事を取りに行くとともに、食後に下膳や食器洗い、食器拭きを行うことが習慣化され、生活リハビリにも繋がっている。また、入居前からの食事の準備や洗濯物たたみなど、生活習慣が続けられるような支援も行われている。訪問調査日には、職員が利用者と同じテーブルに座り、楽しく会話をしながら、しめじを割くなどの調理の下ごしらえを行う様子を見ることができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	利用者の出来そうなことを見つけ役割を持って生活して頂けるようお手伝いしている	○	△	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	可能な人は自分で服を選んだり鏡を見て整容するよう誘導している				起床時に、職員は声をかけ、可能な限り、利用者自らに着替えや身だしなみを整えてもらい、見守りやできない部分のサポートをしている。また、男性利用者には、入浴中や洗顔時に髭剃りをしてもらい、職員はそり残しなどのフォローをしている。さらに、食べこぼしや汚れが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけて居室に誘導し、着替えてもらうなどの対応をしている。加えて、重度の利用者にも清拭をするなどの清潔保持に努めるとともに、毎朝タオルで顔を拭き、髪型を整えるなど、本人らしさが保てるような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。	○	本人と相談し散髪施行。衣類はご家族に協力していただいている				
		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。	△	一緒に選んだりお手伝いするようにしている				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節ごとに職員で衣替えをしているが、自分で管理出来ている利用者もいる				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	髭そりの声かけをしたり、食べこぼしがあったら居室に誘導し更衣を行うようにしている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナで外出はできていない				
		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。	○	清潔感のある身だしなみに努めるようにしている			○	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	理解して努めている				
17	食事を楽しむことのできる支援	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。	◎	買い物は出来ていないが、メニューのアドバイス、野菜の下ごしらえ、後片付け等、手伝ってくださることもある			◎	介護を兼ねる2名の調理担当職員が、季節や栄養バランスを考慮して献立を作成し、管理者が地元で採れた食材などの買い出しにかけ、利用者に野菜の皮むきや調理の下ごしらえなどを手伝ってもらいながら、昼食と夕食の調理をしている。朝食は、夜勤者が順番に調理をしている。食事の前には、利用者自らが可能な範囲で、食事を取りに行き、食後は下膳や食器洗いなどをするように習慣化されている。現在、アレルギーのある利用者はいないが、苦手な食材のある場合には、代替品を用意している。昔懐かしい食材やメニューを提供することもあり、ふかし芋は利用者にも喜ばれている。茶碗などの食器類は、事業所で使いやすい物を用意するほか、利用者の馴染みのある食器等を持ち込んで使用することもできる。食事の際に、職員から希望が出されれば、利用者と同じ食事を摂ることもできるが、現在は感染対策のために、一緒に食事を摂ることはしておらず、利用者の見守りやサポートを優先している。また、全ての利用者に対して、希望のメニューの聞き、献立に中に反映をしている。さらに、重度の利用者にも、なるべくリビングで過ごしてもらい、カウンターキッチンから調理の音や匂いなどを感じることができる。栄養士からのアドバイスを受けることまではできていないが、必要に応じて、職員間で話し合うとともに、バランスを考えて旬の食材を使用した手作りの食事は、利用者にも好評を得ている。
		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。	◎	お手伝いをして頂いた時には、労いの言葉をかけ、本人の達成感につながっていると思う				
		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。	○	だいたい把握できている				
		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。	○	季節の食材で調理を行い、話題にすることで季節感も味わっていただくようにしている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしい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)	◎	利用者の状態を把握し、一人一人に合わせて食事量、形状等も工夫している				
		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。	○	利用者の使いやすい物を用意するようにしている			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	コロナ以降は職員と一緒に食べることはないが、近くで見守りしている			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	△	食事の前にメニューについて話をしたり準備をしながら食事を食べることを伝えるようにしている	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	カロリー管理はできないが、食事量やバランス、水分量は管理できている				
		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。	○	栄養補助ドリンクを食事に追加したり、好みの飲み物を提供するようにしている。夏は余分にスポーツドリンクを提供する。				
		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。	△	栄養士のアドバイスはできないが、複数の職員が調理に携わることでメニューの偏りがない			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	作り置きをしないように毎回調理する。調理担当の職員が食材の管理に努めている				

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
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。	◎	重要性を理解し、毎食後口腔ケアを行うようにしている	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを行い、必要に応じて、見守りやサポートをしている。口腔ケアの際に、利用者一人ひとりの口腔内の状況を確認して把握し、記録に残している。また、利用者からの訴えや口腔内に異常が見られた場合には、家族へ相談の上で、早期の歯科受診に繋げている。
		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。	△	口腔内の把握は難しいが、本人か違和感の訴えがあれば受診につなげるようにしている	/	/	○	
		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。	×	実施できていない	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	食後の口腔ケア、就寝時の消毒を実施している	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	△	食後に口腔ケアの実施。違和感や異常があれば歯科受診につなげるようにしている	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	トイレに座って排泄することの大切さを理解し、介助が必要な利用者も出来る限りトイレでの排泄を重要視している	/	/	/	排泄チェック表を活用して、利用者一人ひとりの排泄状況を把握し、職員は声かけやトイレ誘導などの排泄支援をしている。利用者の状態に応じて、適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品が使用できるように職員間で話し合いをしている。また、定期的におむつなどの排泄用品の使用量を家族に報告するほか、排泄用品の変更や使用する際にも、相談してから使用をしている。
		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。	△	便秘が認知症の進行に影響を与えることもあることを理解している	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表に記録し管理している	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	種類やサイズも一人一人に必要な物を提供するようにしている	◎	/	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	△	気付いたことがあれば職員間で話し合うようにしている	/	/	/	
		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。	○	排泄チェック表で一定の間隔でトイレ誘導するようにしている	/	/	/	
		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。	○	トイレで排泄することを一番考え、必要なパットやオムツを選択する。新しく使用する際にはご家族にも説明している。日中と夜間でも使い分けるようにしている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	1人1人に対応している。清潔保持も考慮している	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	食事や運動の工夫はしているつもりだが便秘気味の利用者が多く薬に頼ることも多い	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	職員の都合もあり入浴日は決まっているが、利用者の希望の時間や温度調整も出来る限り調整している。	◎	/	◎	週2回を基本として、9時から15時の時間帯に利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、入浴回数の増のほか、入浴順や湯の温度、湯船に浸かる長さなど、柔軟に対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もおり、声かけの工夫をしたり、職員を交代したりするなどの対応をしている。また、利用者自身にできる洗身などをしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをするなど、安心安全に入浴してもらえような支援に努めている。さらに、利用者が重度化し、湯船に浸かれない場合には、シャワー浴や清拭などの対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	入浴を楽しみにしている利用者もおり、くつろいでいただけるようにしている	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来るだけ本人に洗身も行ってもらい、出来ないところをお手伝いするようにしている	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	△	無理強いないように別日に対応するようにしているが清潔保持のことも難しい場面もある	/	/	/	
		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。	○	朝のバイタルに異常があれば様子を観察し別日に行う場合もある。長く入りすぎると入浴後に疲れる場合もあり時間を決めて声かけしている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	記録を確認し把握するようにしている	/	/	/	事業所では、極力服薬に頼らず、夜間に良眠できるように、日中に体操や散歩を取り入れたり、歌を歌ってもらったり、外気浴をしてもらうなどの支援に努めている。また、服薬をしている利用者の状態を伝えて、随時医師から意見をもらうなど、眠剤などの減薬にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中はなるべく活動的に過ごして頂くように意識している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	看護師を中心に検討し、必要に応じて往診医に相談するようにしている	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	昼食後は少し休めるような時間を作ったり、介助が必要な利用者は横になって休めるよう介助している	/	/	/	
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。	△	携帯を持参している人はいない。年賀状を家族に出している	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	×	名前や文字を書く練習はしているが手紙には結びついていない	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	携帯を持参している利用者はいない。必要に応じてご家族と話されることはある	/	/	/	
		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。	△	職員が間に入りお礼を伝えるようにしている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	利用者によって個別に対応している	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解しているが使う場がない。所持することで本人が安心する場合には所持されている。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	必要な物はホームで立て替えて購入しているので使う場がない	/	/	/	
		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。	○	家族と相談し本人の希望で所持している利用者もいる	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	必要な物は家族にお願いするか立て替えて購入している	/	/	/	
		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)。	△	利用者の金銭管理はご家族にお願いしている。ホームで通帳を預かっている利用者については福祉課と連携している	/	/	/	
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。	×	コロナ以降はホーム内でのサービス提供にとどまっている。	◎	/	○	コロナ禍が続き、外出や面会などの制限が設けられていたが、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、職員間で検討を行い、可能な範囲で対応をしている。
(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。	○	玄関先には花を植え親しみやすい雰囲気になっている	◎	○	○	幹線道路から入り、高台にある事業所に向かう道幅は狭く、少し場所が分かりにくいものの、玄関前には、パンジーやシクラメン、カランコエなどが植えられ、来訪しやすい雰囲気づくりをしている。また、玄関前にはスロープが設置され、かわいらしいキャラクターの置物が置かれるなど、明るく感じられる。

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、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	季節ごとにクラフトを飾り利用者に季節感を味わってもらえるようにしている。	○	◎	○	季節に応じて、リビングにはハロウィーンやクリスマスなどの飾りつけが行われ、壁には塗り絵などの作品も飾られている。また、リビングにある大きな掃き出し窓から、日差しが差し込んで明るく、広々とした海や綺麗な夕日を眺めることができるなど、居心地の良い空間となっている。さらに、テラスが設置され、リビングから直接出て、海の景色を見ながら、のんびりと外気浴をすることもできる。廊下などには、不要な物を置かず、利用者の動線を確保している。加えて、共用空間はこまめな清掃や換気も行われ、不快な音や光、臭いなどは感じられなかった。	
		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。	○	利用者自身で掃き掃除をしているが、月に1回は職員が隅々まで掃除を行うようにしている	/	/	/		○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	本人が制作したものを壁に飾ったり季節のクラフトを飾るようになっている。季節の花を飾ることもある。	/	/	/		◎
		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。	○	ホールで他者とおしゃべりしたり自室に戻って一人で過ごせるようしている	/	/	/		/
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。	○	ご自宅で使っていた布団や身の回りの物を持参される利用者もいる。家族の写真や位牌を飾ってお祈りしている	○	/	○	居室はベッドやタンスなどが備えつけられている。利用者の馴染みのある物を持ち込むこともでき、位牌や家族写真を置くなど、思い思いの空間づくりをしている。中には、窓から海を眺めることができる部屋もあり、利用者にも喜ばれている。また、収納が備え付けられていることもあり、すっきりと片づけられた居室も多い。	
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。	○	移動の妨げになるものは出る限り置かないようにしている。居室が分かるように名前を大きく表示している	/	/	○	廊下や共用空間には極力物を置かず、整理整頓が行われ、利用者の動線を確保している。また、各居室に名札が掛けられているほか、トイレにも大きな表示を付けるなど、利用者が混乱しないような工夫が行われている。	
		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)	○	利用者が一人で手の届くところにクラフトの道具や本を置いている。	/	/	/		
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	日中は自由に出入りできるよう施錠はしていない、夜間は防犯上施錠している。帰宅願望が強く脱離の可能性を強く感じる場合は玄関ブザーを使用する	◎	◎	◎	職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため施錠をしている。玄関等にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを認識しやすくなっている。また、外出願望のある利用者には、一緒に屋外に出て歩いたり、話を聞いたりするなどの対応をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	必要に応じて対応している。拘束は出来ないことを理解していただくようにしている。	/	/	/		
(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。	○	入所前の病歴についてはご家族からの情報で把握している。現病については情報提供書で共有し把握している	/	/	/		
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	日々のバイタル測定を行いサインを見逃さないように努めている	/	/	/		
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	○	気になることがあれば看護師に相談し、必要に応じて往診医につなげるようにしている	/	/	/		
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	家族の希望があれば協力を得て入所前のかかりつけ医を受診するようにしている	◎	/	/		
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	ご家族と相談しながらその都度対応するようにしている	/	/	/		
		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。	○	その都度ご家族に報告し、相談しながら対応している	/	/	/		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	ホームでの生活ぶりや気を付けることがあれば情報提供を行っている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	入院時には情報交換をしているが日頃からの関係作りはできていない				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	気づきを記録に残し気になることは看護師に相談するようにしている。必要に応じて往診医につなぐようにしている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	職員として看護師を配置しておりオンコール体制となっている				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	○	午前、午後のバイタル確認を行い異常があれば早期に医療につなげるようにしている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の変更があった場合は特に気を付けて様子を記録するようにしている				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	看護師を中心に誤薬を防ぐために関わる都度確認を行うようにしている				
		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。	○	薬の変化があった場合は特に気を付けるようにしている。気づきがあれば看護師につなげる				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に説明している。利用者の状態によってご家族と相談しながら意向を確認するようにしている				事業所では、「看取りに関する基本指針」を整備し、入居時に家族等に対応できることなどを説明している。看取り支援を行う場合には、家族や医師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。また、看取り支援中には、職員間でこまめに話し合う機会を設け、支援方法などを検討している。さらに、終末期には、感染対策を講じた上で、居室内で家族と一緒に過ごしてもらいなどの対応をしている。加えて、看取り支援後には、一人ひとりの職員がケアを振り返り、今後の支援に活かせるよう努めている。
		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。	○	ご家族の意向を確認し往診医に伝え、一緒に方針を共有するようにしている	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	△	職員が不安にならないように職員の思いを把握するようにしている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	ホームで看取りを行う場合に出来ることをお伝えし理解を得るようにしている				
		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。	○	利用者の状態の変化によって職員で話し合うようにしている				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	△	家族間で考えが違う場合もあるので往診医を交えて話し合いをする機会を持てるようにする場合もある				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	内部研修等で学ぶ機会を持つようにしている				
		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。	△	訓練はあまりできていない				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	行政から注意喚起があるので職員に回覧し共有している				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、消毒、検温はコロナ以降継続して実施している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	△	ご家族によって関わり方も異なるので、出来るだけ日頃の様子を伝えるようにはしている				コロナ禍や感染対策が続き、家族会のほか、家族に参加を呼びかけたイベントの開催は自粛をしている。定期的に、事業所便りの発行し、写真を添えて家族に手紙を送付するほか、電話連絡やSNSのLINEを活用して、個別に利用者の様子や事業所の運営上の事柄などを伝えている。また、家族にアンケートを実施して意見を聞くようにはしているが、管理者は「より家族の意見が把握できるような取り組みを行いたい」と考えている。さらに、職員の入退職などの人事異動は、管理者が異動になった場合のみの報告に留まっているため、今後は担当の介護職員の異動等を家族に伝えていくことを予定している。加えて、感染対策を講じた上で、玄関ホールで家族等との面会に応じたり、オンラインの面会に対応したりするなど、家族の来訪時等を活用して、職員から利用者の様子を伝え、意見や要望などを聞くようにはしている。	
		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)	×	コロナ以降はホームの行事も減りご家族の参加を呼び掛けていないので、今後の課題	○		△		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月のお知らせは出来ていないが、年2回のホーム新聞の作成、個別に担当者から電話やメール、お手紙で報告するようにはしている。	○		○		
		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)	△	ご家族ごとにそれぞれの関わり方も異なるので、事情を把握し本人とご家族が理解し合えるよう努めている					
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにはしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	役職のある職員のみをお知らせしているが、介護職員の異動・退職についてはお知らせできていない。	○				○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしながら対応策を話し合っている。	○	転倒等のリスクについて入所時にご家族に説明しご理解を得るようにはしている					
		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)	△	コロナ以降、面会の制限を行っている。現在も玄関ホールでバーテーション越しの面会となっているが、看取りの利用者については居室内でゆっくり面会できるように配慮している					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入所前に説明し了承を得て、契約に至っている。ホームの都合で金額の変更を行う場合は事前に連絡し、書面にて同意をえるようにはしている					
		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は支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	入院やご家族の都合で他の施設への入所の為、退所されることが多いがあればその都度対応する。					
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。	△	区長や民生委員を通しての案内となっているので、地域の方の声を直接聞く機会がない		◎		以前は、利用者と一緒には、地域のほたる祭りや納涼祭に参加したり、事業所でそうめん流しや餅つきを開催し、地域住民に参加してもらったりするなど、地域住民と交流を図ることができていたが、現在はコロナ禍や感染対策が続き、交流できる機会は減少している。事業所周辺には住宅が少なく、町内会に加入することもできていないが、散歩時に地域住民と挨拶を交わしたり、地域の草刈りに協力したり、区長と連携を図りながら、車が通れるように道路の整備するなどの交流を図ることもできている。また、地域にある小学校から、運動会に招待してもらっていたが、感染対策もあり、実現までには至っていないため、徐々に以前のような交流が再開されていくことも期待される。	
		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)	×	コロナのこともあり、地域とのつながりはほぼない。地域の道づくりには協力している。			△		○
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えてきている」。	×	開設以降増えてはいない					
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	限られた方が野菜を届けてくださる					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りしてもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	通勤中に近所の方には挨拶するが、ホームの立地的にも車でないと言われてきていない					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	ホームの行事も自粛しており機会がない					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	地域の理美容店へ行って利用者がいたがコロナ以降はできていない					

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	コロナ以降会議方式で開催できていない。書面開催となっている。	×	/	△	コロナ禍が続き、運営推進会議の書面開催となっていたが、令和5年度中に、集合形式の会議の再開を予定している。書面開催では、利用者の様子や事業所の出来事や行事など活動状況報告を作成し、会議の参加メンバーや家族に送付している。今後管理者は「対面での会議開催が再開された場合には、家族や区長、民生委員、地域住民、市担当者などの参加を呼びかけたい」と考えている。利用者家族等・地域アンケート結果から、運営推進会議への取り組みに関して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、会議を活用して、再度会議の目的や意義を伝えたり、参加メンバーと事業所運営や支援に関する意見交換をしたりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	×	以前は行っていたが現在はできていない	/	×	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	現在は出来ていないので今後検討していきたい	/	×	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	日頃から施設長が職員に理念について直接伝えているので、職員も理解し日々の支援に取り組んでいる	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	入所前に説明し、ホームにも掲示している	○	×	/	
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。	○	ホームで仕事をしていくのに必要と思われる研修があれば受講できるようにしている	/	/	/	週4回程度、代表者は地域の野菜や土産を持って事業所を来訪し、管理者や職員のほか、利用者とのコミュニケーションを図っている。全ての職員を対象に、ハラスメントに関するアンケートを実施し、職員のほか、利用者や家族からのハラスメントの有無を聞いて把握するとともに、自由記述欄を設けて、職員の思いなどを聞き取りを行い、意見を参考にしながら、良好な職員同士の関係づくりのほか、利用者が穏やかな生活を送れるような支援に繋げている。また、職員の外部研修への参加を促し、参加費用を助成したり、研修参加後にレポートを提出し、研修資料と併せて、全ての職員に回覧したりなど、職員のスキルアップにも努めている。さらに、希望休や有給休暇を職員の希望に応じて取得しやすしたり、管理者が意見を伝えやすい雰囲気づくりをしたりするなど、職員は「働きやすい職場環境である」と感じている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	○	内部研修を計画し取り組んでいる	/	/	/	
		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。	△	職員一人ひとりと向き合って話す機会が少ないので全員の把握は出来ていないが、個別に相談があればその都度調整している	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	コロナで交流する機会はないが、少しずつ外部の研修にも参加していきたいと思っている	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	△	困っていることがないから自ら職員に声を掛けるようにしている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	内部研修や外部の研修に参加し学ぶ機会を持つようにしている。気になることがあれば管理者や施設長に相談するように指示している。	/	/	○	内部や外部の研修に参加し、職員は虐待や不適切ケアの防止などを学び、意識した対応をしている。また、不適切なケアが見逃ごされることがないように、日々の業務の中でも、管理者から職員に対して、個別に指導や注意喚起が行われている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	気になることがあれば職員から意見を聞き対応を検討するようにしている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	職員に話を聞くようにしている。職員の補充にも力を入れている。	/	/	/	
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。	○	指針を作成し職員に周知している。外部研修の呼びかけをしている	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	3か月ごとに委員会を開催し見直し機会を作っている	/	/	/	
		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。	○	身体拘束を行いケアについて入所時から説明し、利用者の状況によってその都度ご家族に説明している。リスクも含めご理解いただくように努めている。	/	/	/	

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
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。	△	相談があれば福祉課に相談しながら対応している。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携体制は出来ていない。必要な場面でそれぞれの専門機関に相談するようにしている				
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いる。看護師を中心に対応している。				
		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。	△	ホーム内での訓練はできていない。消防署の救命講習に参加している				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	インシデント報告書にて全員で共有するようにしている				
		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。	○	居室内の配置や動線を考え少しでもリスクを減らせるよう検討している				
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。	△	全員が理解できてはいない				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	苦情があればその都度対応するようにしている				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	△	苦情があればその都度対応するようにしている。苦情が減らせるよう日頃から地域やご家族との関係作りに取り組んでいる				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	入所時に説明している。個別対応が多い	○		○	これまでで、利用者や家族から、苦情は出されていない。日頃から、職員は利用者や声かけ、意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族には、来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くとともに、定期的にアンケートを実施している。また、日頃から管理者は、職員の意見を聞くことを大切に考え、こまめに声をかけて意見を聞いたり、必要に応じて、電話やSNSのLINEを活用して、個別に相談に応じたりするなどの対応をしている。職員の聞き取りからは、「管理者はよく話を聞いてくれ、相談しやすい」などの意見を聞くことができた。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約時の説明しかできていない				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的に現場で職員に話しかけるようにしている				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	利用者本位の支援をしていくために、職員の意見を聞くようにしている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	自己評価を実施している				書面での運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果と目標達成計画等を報告しているものの、集合形式の会議開催となっていないこともあり、サービスの評価の取り組みに対して、地域アンケート結果から、十分な理解が得られていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。今後管理者は、「事業所玄関にサービスの評価結果を置き、来訪者が結果を閲覧できるようにしたい」などと考えている。また、会議の参加メンバーや家族に、目標達成状況などの確認のモニターを呼びかけて、取り組み状況の確認や意見をもらうなどの取り組みが行われることも期待される。
		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。	○	実現に向けて取り組むようになっている				
		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はしているが、取り組みのモニターは実施できていない	○	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	事業所内では成果が確認できている				

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)	○	防災マニュアルを作成し周知している	/	/	/	年2回、利用者と一緒に避難訓練を実施している。また、消防署の協力を得て訓練を実施することもある。事業所は、高台に位置しているため、土砂崩れを想定した訓練も行われている。利用者家族等・地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は集合形式の運営推進会議に合わせて訓練を実施して、会議の参加メンバーや家族に訓練の様子を見てもらったり、平時の災害への備えを事業所内の掲示板や手紙を活用して周知したりするなど、より一層の理解を得られるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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2回防災訓練を実施している	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	担当職員が確認している	/	/	/	
		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。	△	市の合同訓練に参加している。話し合いをする機会は出来ていない	×	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	市の合同訓練に参加している。	/	/	/	
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)	×	地域に向けた発信はできていない	/	/	/	日頃から、市行政の各種担当課や地域包括支援センターと、入居に関する相談などで、平時から連携を図ることができている。地域住民から相談が寄せられた場合は快く対応しているが、コロナ禍や感染対策が続いたこともあり、あまり相談は寄せられない状況となっている。今後は、地域の民生委員の会などに参加を検討し、事業所で相談支援ができるということを知り、地域包括支援センターなどのイベントに協力したりするなどの取り組みが行われることも期待される。
		b	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。	△	相談があれば支援しているがあまりない	/	○	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	コロナもあり活用は難しい	/	/	/	
		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。	×	受け入れに協力はしたいが立地条件が難しい	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域のイベントや学校からイベントの案内は頂くがコロナ以降実施できていない	/	/	○	

(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 11 月 13 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3891000063
事業所名 (ユニット名)	グループホームぽかぽか(ふたみ) なのほな
記入者(管理者) 氏名	大平 真里子
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 住み慣れた地域 人間としての尊厳を大切に ゆったりとした環境の中で なじみのスタッフと生活を共にし 生活の再編を目指すお家です。 いつも にこにこ ほかほか家族</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①利用者にはプラン閲覧できるようにしているが、センター方式は個別ファイルに綴じている。 ②家族が安心できるようにオンライン面会を実施。コロナの状況によって窓越しにて面会を再開。 個別に電話で状況報告や写真、動画を送って関りを増やせるよう取り組んだ。窓越し面会では涙ぐむ家族もおられ、後日お礼の手紙や家族の写真を送って来られることもあった。少しずつ、家族との関りも増えてきているように感じる。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 伊予市双海町の海沿いから程近い高台にある事業所のリビングの窓やデッキから、日本の夕日百選に選ばれた黄金色に輝く夕日や観光列車の伊予灘ものがたりの通過を眺めることができる。自然環境に恵まれた穏やかな場所、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。入居前からの食事の準備や片付け、洗濯物たたみなど、生活習慣を続けられるような支援も行われている。また、管理者を中心に、幅広い年代層の職員から意見を聞くことを大切に考え、職員同士の良好な関係性が築かれ、利用者本位の支援や温かみのある雰囲気にも繋がっている。訪問調査日には、職員が利用者と同じテーブルに座り、楽しく会話をしながら、調理の下ごしらえを行う様子を見ることができた。さらに、職員は一人ひとりの利用者をよく観察するとともに、日々の関わりの中から、思いや意向の把握に努め、介護計画の中に取り入れながら、利用者が充実した生活が送れるような支援にも努めている。加えて、食事の際に、可能な限り利用者自らが食事を取りに行くとともに、食後に下膳や食器洗い、食器拭きを行うことが習慣化されている。地元で採れた旬の食材を取り入れた食事は利用者にも好評で、重度の利用者にもなるべくリビングに出てきてもらい、メニューの説明を行うなど、少しでも食事が楽しみになるような工夫や雰囲気づくりも行われている。</p>
---	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日頃の会話の中で希望や意向を把握するように努めている	○	/	◎	日々の関わりの中で、職員は利用者から思いや暮らし方の希望、意向などを聞き、把握に努めている。利用者から出された希望に応じて、他の利用者に聞こえないように、居室で話を聞くなどの配慮も行われている。また、日常生活の様々な場面で、職員は「気になることはないですか?」などと利用者へ声をかけ、思いを聞くよう心がけた支援に努めている。
		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。	○	表情などで把握するようにしている。他の職員とも情報交換するようにしている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	家族と疎遠の利用者もおり全員は難しい	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	気付いたことは日々の記録に残して共有するようにしている	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の発した言葉をそのまま記録に残すようにしている。他の職員の記録も確認するようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	△	入所前にご家族から情報を得るようにしているが、入所後に会話の中で聞くことが多い	/	/	○	日常会話の中から、これまでの生活歴や馴染みの暮らし方などを、センター方式のアセスメントシートを活用して、把握することができている。病院から入居に繋がる場合には、地域連携室の相談員から情報を聞いたり、サマリーを提供してもらったりすることもある。また、ケアハウスや自宅から入居する場合には、家族に情報を確認するほか、担当していた介護支援専門員から情報を聞くなど、把握した情報は、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日常生活の中で観察し把握するようにしている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	ホームの日課に沿って生活されているが、出来るだけ一人一人のペースに合わせるようにしている。	/	/	/	
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。	○	記録を共有し、カンファレンスで検討している	/	/	○	利用者毎の担当職員が配置され、日々利用者の様子に気を配るとともに、毎月利用者の状況を取りまとめ、支援内容を評価できるようにしている。また、日々の関わりの中で、新たに得られた情報は、モニタリングシートなどに記録を残し、職員間で共有するとともに、より良い支援に向けた話し合いが行われている。
		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。	○	カンファレンスで意見を出し合うようにしている	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	△	可能な限り反映するようにしている	/	/	/	担当職員が、利用者や家族から意見や要望を聞くほか、職員等から情報を聞いて利用者の状況を整理し、計画作成担当者が情報を取りまとめ、介護計画を作成している。また、利用者の現状を確認するためのモニタリングを実施するほか、日々の業務の中で、職員間で利用者の支援方法などを話し合うこともできている。
		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。	○	担当者によるモニタリング、本人や家族の意向も出来る限り反映するようにしている	○	/	/	
		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。	△	できるだけ穏やかに安心して過ごせるよう配慮している	/	/	/	
		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。	×	地域との関りはない。ご家族によっては協力もお願いしている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	日々の記録のファイルに綴じて確認しやすいようにしている	/	/	◎	介護計画は経過記録と一緒に、利用者の個別ファイルに綴じられ、職員は記録の記載時など、いつでも確認できるようになっている。また、事業所独自のチェックシートを活用して、計画に沿ったサービス内容の実施の有無などを記録に残し、個別に評価できるようにしている。さらに、経過記録等には、利用者の行動だけを記載することなく、その時々の様子や発した言葉などの詳細を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。	◎	毎日モニタリングしてチェックするようにしている	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しをおこなっている	/	/	◎	介護計画は、短期目標を6か月に1回、長期目標を12か月に1回見直しをしている。入居後間もない利用者には暫定の計画を作成し、様子を観察しながら、3か月後に見直しをしている。状態に変化の見られない利用者を含め、毎月モニタリングを実施し、ミーティング等の中で利用者一人ひとりの現状を確認している。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、家族に報告するとともに、速やかに職員間で話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	モニタリングをしながら検討するようにしている	/	/	◎	
		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。	◎	状態の変化に応じて見直すようにしている	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	△	全員で会議を行うことはできないが一部の職員で話し合い記録に残すようにしている	/	/	○	毎月ミーティングや担当者会議を実施するほか、課題が生じた場合には、その都度職員間で話し合い、迅速に対応をしている。また、法人内で合同ミーティングを開催し、課題などを共有することもある。骨折などの緊急案件が発生した場合には、その日の出勤職員で話し合っ適切に対応するとともに、家族にも報告をしている。さらに、会議に参加できない職員には、事前に意見を出してもらうとともに、会議録を作成し、全ての職員で共有をしている。
		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。	○	日々の業務の中でも気付いたことはすぐに話し合えるような雰囲気づくりをしている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	△	シフトの都合で限られた職員での開催となるので、記録に残して共有するようにしている	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	記録に残し、日誌や申し送りノートで共有される	○	/	○	申し送りノートを活用して、日々の申し送りを口頭で実施し、職員間で情報を共有している。申し送りノートには、服薬内容や支援方法の変更、面会予定などが記載され、出勤時にノートを確認し、確認後に職員はサインを残している。また、ユニット内の詳細な伝達事項は、日誌に記載するほか、経過記録の申し送り欄に、利用者の排泄状況を記録に残すなど、必要な情報の漏れをなくし、職員間で共有できるよう努めている。

(2) 日々の支援

9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	コミュニケーションできる利用者からは会話の中で確認するようにしている	/	/	/	コーヒーの砂糖やミルクの有無、飲み物、着る服など、様々な生活の場面で職員は声をかけ、自己決定できるよう支援している。また、一人ひとりの利用者のできることでできそうなことを把握し、テーブル拭きや食器洗い、洗濯物たたみなど、自分でできることは時間がかかってもらおうようにしている。さらに、以前していた職業のみかん農家や漁師などの話題提供をしたり、趣味のプラモデル作りや将棋などをできる環境づくりを行い、教えてもらったりするなど、好きなことや得意なことを活かしながら、活き活きとした楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	入浴の準備の際にどの服にするか確認することもある	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	大まかな日課は決まっているが、一人一人のペースを大切にするようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人の興味のあるワードを出し、おしゃべりしやすい雰囲気づくりに努めている	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	意思の疎通が困難でも、声をかけ表情を汲み取るようにしているが、意向に添えているかは分からない	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	難聴の利用者も多く、声のボリュームが大きくなってしまっていることがある。	○	○	○	人権や尊厳などを内部研修等で学び、職員は利用者を尊重した支援が行われている。また、適切な言葉遣いができるよう心がけ、トイレ誘導をする際には、職員はさりげなく声をかけ、他の利用者に気付かれないような配慮をしている。時には、耳が聞こえづらい利用者に対して、職員がつい大きな声を出してしまう場面も見られ、管理者は該当職員に確認し、注意喚起をしている。さらに、居室を利用者専用の場所であることを理解し、居室の入室時に、職員はノックをして利用者の返答を待ってから入室するとともに、退室時には「失礼しました」などと声をかけてから退室をしている。居室の不在時にも、事前に利用者へ用件を伝え、了承を得てから入室をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	さりげなく声をかけるようにし、利用者が安心できるように配慮している	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	利用者が居室にいる場合はノックし訪室するように出来ているが、居室にいない場合の声かけができていない。	/	/	○	
		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。	○	理解し遵守できている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	作業をお手伝いして頂いた後には労いの言葉を伝えるようにしている	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性や性格を把握し、配席などの考慮をしている。言い合いなどのトラブルが見られた場合には、早期に職員が間に入って話を聞くなどの対応をしている。過去には、手が出てしまったり、大きな声で悪口を言い合ったりするトラブルも発生し、利用者同士の折り合いがつかない事態に発展した際に、ユニットを変更するなどの対応をしたこともある。中には、世話好きな利用者があり、不穏になりそうな他の利用者に声をかけて気持ちを落ち着かせてくれるなど、利用者同士で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。
		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。	○	一緒に作業を行うことで利用者同士が助け合うこともできている。	/	/	/	
		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)。	○	状況に応じて席替え、ユニット替え等)も検討して様子を見る	/	/	/	
		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。	○	トラブルになりそうな場合は職員が介入する	/	/	/	
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。	△	全員ではないが、家族から聞いている	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナ以降はできていない	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	×	コロナ以降はできていない	○	×	○	コロナ禍が続き、外出制限が設けられていたが、コロナの5類移行に伴って徐々に制限が緩和され、今年度から、地域の健康診断に利用者に参加したり、海沿いをドライブしたり、海を眺めながら好きな飲み物を飲んでもらうなど、少しずつ以前のような外出支援が再開できるようになってきている。事業所の近くに住む住民は少なく、外出支援の取り組みが伝わりにくいこともあり、地域アンケートの結果から、地域住民等に外出支援の十分な理解が得られていないことを窺うことができる。今後は、集合形式の運営推進会議や事業所便りなどを活用して周知するなど、職員間で検討していくことも期待される。
		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。	×	コロナの影響で外出はできていない	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	不穏のサインを見流さないように努めている	/	/	/	利用者一人ひとりのできることなどの残存能力を職員が把握し、自分でできることはしてもらい、着替えや食事などのできそうなことは時間が掛かってもらってもしてもらい、見守りや手や口を出しすぎない支援を心がけている。また、車いすの利用者には、可能な範囲で自走を促すなど、心身機能の維持や向上に取り組んでいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	一人ひとりの状態把握に努めている。気付いたことは記録に残し共有するようにしている	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来ることは時間がかかっても見守るようにしている	◎	/	◎	
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。	○	食事の配膳や後片付け等、一人一人の役割を持っていただいている	/	/	/	洗濯物たたみや清掃、食器拭きなど、様々な生活の場面で、利用者役割や出番を担ってもらえるよう支援している。食事の際に、可能な限り利用者自らが食事を取りに行くとともに、食後に下膳や食器洗い、食器拭きを行うことが習慣化され、生活リハビリにも繋がっている。また、入居前からの食事の準備や洗濯物たたみなど、生活習慣が続けられるような支援も行われている。訪問調査日には、職員が利用者と同じテーブルに座り、楽しく会話をしながら、しめじを割くなどの調理の下ごしらえを行う様子を見ることができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	利用者の出来そうなことを見つけ役割を持って生活して頂けるようお手伝いしている	○	△	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	可能な人は自分で服を選んだり鏡を見て整容するよう誘導している				起床時に、職員は声をかけ、可能な限り、利用者自らに着替えや身だしなみを整えてもらい、見守りやできない部分のサポートをしている。また、男性利用者には、入浴中や洗顔時に髭剃りをしてもらい、職員はそり残しなどのフォローをしている。さらに、食べこぼしや汚れが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけて居室に誘導し、着替えてもらうなどの対応をしている。加えて、重度の利用者にも清拭をするなどの清潔保持に努めるとともに、毎朝タオルで顔を拭き、髪型を整えるなど、本人らしさが保てるような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。	○	本人と相談し散髪施行。衣類はご家族に協力していただいている				
		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。	△	一緒に選んだりお手伝いするようにしている				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節ごとに職員で衣替えをしているが、自分で管理出来ている利用者もいる				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	髭そりの声かけをしたり、食べこぼしがあったら居室に誘導し更衣を行うようにしている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナで外出はできていない				
		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。	○	清潔感のある身だしなみに努めるようにしている			○	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	理解して努めている				
17	食事を楽しむことのできる支援	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。	◎	買い物は出来ていないが、メニューのアドバイス、野菜の下ごしらえ、後片付け等、手伝ってくださることもある			◎	介護を兼ねる2名の調理担当職員が、季節や栄養バランスを考慮して献立を作成し、管理者が地元で採れた食材などの買い出しにかけ、利用者に野菜の皮むきや調理の下ごしらえなどを手伝ってもらいながら、昼食と夕食の調理をしている。朝食は、夜勤者が順番に調理をしている。食事の前には、利用者自らが可能な範囲で、食事を取りに行き、食後は下膳や食器洗いなどをするように習慣化されている。現在、アレルギーのある利用者はいないが、苦手な食材のある場合には、代替品を用意している。昔懐かしい食材やメニューを提供することもあり、ふかし芋は利用者に喜ばれている。茶碗などの食器類は、事業所で使いやすい物を用意するほか、利用者の馴染みのある食器等を持ち込んで使用することもできる。食事の際に、職員から希望が出されれば、利用者と同じ食事を摂ることもできるが、現在は感染対策のために、一緒に食事を摂ることはしておらず、利用者の見守りやサポートを優先している。また、全ての利用者に対して、希望のメニューの聞き、献立に中に反映をしている。さらに、重度の利用者にも、なるべくリビングで過ごしてもらい、カウンターキッチンから調理の音や匂いなどを感じることができる。栄養士からのアドバイスを受けることまではできていないが、必要に応じて、職員間で話し合うとともに、バランスを考えて旬の食材を使用した手作りの食事は、利用者には好評を得ている。
		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。	◎	お手伝いをして頂いた時には、労いの言葉をかけ、本人の達成感につながっていると思う				
		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。	○	だいたい把握できている				
		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。	○	季節の食材で調理を行い、話題にすることで季節感も味わっていただくようにしている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の状態を把握し、一人一人に合わせて食事量、形状等も工夫している				
		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。	○	利用者の使いやすい物を用意するようにしている			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	コロナ以降は職員と一緒に食べることはないが、近くで見守りしている			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	△	食事の前にメニューについて話をしたり準備をしながら食事を食べることを伝えるようにしている	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	カロリー管理はできないが、食事量やバランス、水分量は管理できている				
		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。	○	栄養補助ドリンクを食事に追加したり、好みの飲み物を提供するようにしている。夏は余分にスポーツドリンクを提供する。				
		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。	△	栄養士のアドバイスはできないが、複数の職員が調理に携わることでメニューの偏りが少ない			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	作り置きをしないように毎回調理する。調理担当の職員が食材の管理に努めている				

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
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。	◎	重要性を理解し、毎食後口腔ケアを行うようにしている	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを行い、必要に応じて、見守りやサポートをしている。口腔ケアの際に、利用者一人ひとりの口腔内の状況を確認して把握し、記録に残している。また、利用者からの訴えや口腔内に異常が見られた場合には、家族へ相談の上で、早期の歯科受診に繋げている。
		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。	△	口腔内の把握は難しいが、本人か違和感の訴えがあれば受診につなげるようにしている	/	/	○	
		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。	×	実施できていない	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	食後の口腔ケア、就寝時の消毒を実施している	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	△	食後に口腔ケアの実施。違和感や異常があれば歯科受診につなげるようにしている	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	トイレに座って排泄することの大切さを理解し、介助が必要な利用者も出来る限りトイレでの排泄を重要視している	/	/	/	排泄チェック表を活用して、利用者一人ひとりの排泄状況を把握し、職員は声かけやトイレ誘導などの排泄支援をしている。利用者の状態に応じて、適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品が使用できるように職員間で話し合いをしている。また、定期的におむつなどの排泄用品の使用量を家族に報告するほか、排泄用品の変更や使用する際にも、相談してから使用をしている。
		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。	△	便秘が認知症の進行に影響を与えることもあることを理解している	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄チェック表に記録し管理している	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	種類やサイズも一人一人に必要な物を提供するようになっている	◎	/	○	
		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。	△	気付いたことがあれば職員間で話し合うようにしている	/	/	/	
		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。	○	排泄チェック表で一定の間隔でトイレ誘導するようにしている	/	/	/	
		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。	○	トイレで排泄することを一番考え、必要なパットやオムツを選択する。新しく使用する際にはご家族にも説明している。日中と夜間でも使い分けるようにしている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	1人1人に対応している。清潔保持も考慮している	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	食事や運動の工夫はしているつもりだが便秘気味の利用者が多く薬に頼ることも多い	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	職員の都合もあり入浴日は決まっているが、利用者の希望の時間や温度調整も出来る限り調整している。	◎	/	◎	週2回を基本として、9時から15時の時間帯に利用者は入浴することができる。利用者の希望に応じて、入浴回数の増のほか、入浴順や湯の温度、湯船に浸かる長さなど、柔軟に対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もおり、声かけの工夫をしたり、職員を交代したりするなどの対応をしている。また、利用者自身にできる洗身などをしてもらい、職員は見守りやできない部分のサポートをするなど、安心安全に入浴してもらえるような支援に努めている。さらに、利用者が重度化し、湯船に浸かれない場合には、シャワー浴や清拭などの対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	○	入浴を楽しみにしている利用者もおり、くつろいでいただけるようにしている	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来るだけ本人に洗身も行ってもらい、出来ないところをお手伝いするようにしている	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	△	無理強いないように別日に対応するようにしているが清潔保持のことも難しい場面もある	/	/	/	
		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。	○	朝のバイタルに異常があれば様子を観察し別日に行う場合もある。長く入りすぎると入浴後に疲れる場合もあり時間を決めて声かけしている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	記録を確認し把握するようにしている	/	/	/	事業所では、極力服薬に頼らず、夜間に良眠できるように、日中に体操や散歩を取り入れたり、歌を歌ってもらったり、外気浴をしてもらうなどの支援に努めている。また、服薬をしている利用者の状態を伝えて、随時医師から意見をもらうなど、眠剤などの減薬にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中はなるべく活動的に過ごして頂くように意識している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	看護師を中心に検討し、必要に応じて往診医に相談するようにしている	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	昼食後は少し休めるような時間を作ったり、介助が必要な利用者は横になって休めるよう介助している	/	/	/	
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。	△	携帯を持参している人はいない。年賀状を家族に出している	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	×	名前や文字を書く練習はしているが手紙には結びついていない	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	携帯を持参している利用者はいない。必要に応じてご家族と話されることはある	/	/	/	
		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。	△	職員が間に入りお礼を伝えるようにしている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	利用者によって個別に対応している	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解しているが使う場がない。所持することで本人が安心する場合には所持されている。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	必要な物はホームで立て替えて購入しているので使う場がない	/	/	/	
		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。	○	家族と相談し本人の希望で所持している利用者もいる	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	必要な物は家族にお願いするか立て替えて購入している	/	/	/	
		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)。	△	利用者の金銭管理はご家族にお願いしている。ホームで通帳を預かっている利用者については福祉課と連携している	/	/	/	
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。	×	コロナ以降はホーム内でのサービス提供にとどまっている。	◎	/	○	コロナ禍が続き、外出や面会などの制限が設けられていたが、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、職員間で検討を行い、可能な範囲で対応をしている。
(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。	○	玄関先には花を植え親しみやすい雰囲気になっている	◎	○	○	幹線道路から入り、高台にある事業所に向かう道幅は狭く、少し場所が分かりにくいものの、玄関前には、パンジーやシクラメン、カランコエなどが植えられ、来訪しやすい雰囲気づくりをしている。また、玄関前にはスロープが設置され、かわいらしいキャラクターの置物が置かれるなど、明るく感じられる。

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、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	季節ごとにクラフトを飾り利用者にも季節感を味わってもらえるようにしている。	○	◎	○	季節に応じて、リビングにはハロウィーンやクリスマスなどの飾りつけが行われ、壁には塗り絵などの作品も飾られている。また、リビングにある大きな掃き出し窓から、日差しが差し込んで明るく、広々とした海や綺麗な夕日を眺めることができるなど、居心地の良い空間となっている。さらに、テラスが設置され、リビングから直接出て、海の景色を見ながら、のんびりと外気浴をすることもできる。廊下などには、不要な物を置かず、利用者の動線を確保している。加えて、共用空間はこまめな清掃や換気も行われ、不快な音や光、臭いなどは感じられなかった。	
		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。	○	利用者自身で掃き掃除出来る利用者もいるが、月に1回は職員が隅々まで掃除を行うようにしている。	/	/	/		○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に動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。	◎	本人が制作したものを壁に飾ったり季節のクラフトを飾るようにしている。季節の花を飾ることもある。	/	/	/		◎
		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。	○	ホールで他者の気配を感じながら過ごしたり、居室で休めるよう職員が介助している	/	/	/		/
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。	○	ご自宅で使っていた布団や身の回りの物を持参される利用者もいる。家族の写真や位牌を飾ってお祈りしている	○	/	/	○	居室はベッドやタンスなどが備えつけられている。利用者の馴染みのある物を持ち込むこともでき、位牌や家族写真を置くなど、思い思いの空間づくりをしている。中には、窓から海を眺めることができる部屋もあり、利用者にも喜ばれている。また、収納が備え付けられていることもあり、すっきりと片づけられた居室も多い。
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。	○	移動の妨げになるものは出来る限り置かないようにしている。居室が分かるように名前を大きく表示している	/	/	/	○	廊下や共用空間には極力物を置かず、整理整頓が行われ、利用者の動線を確保している。また、各居室に名札が掛けられているほか、トイレにも大きな表示を付けるなど、利用者が混乱しないような工夫が行われている。
		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)	○	利用者が一人で手の届くところにクラフトの道具や本を置いている。	/	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	日中は自由に出入りできるよう施錠はしていない、夜間は防犯上施錠している。帰宅願望が強く脱離の可能性を強く感じる場合は玄関ブザーを使用する	/	/	◎	職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のため施錠をしている。玄関等にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを認識しやすくなっている。また、外出願望のある利用者には、一緒に屋外に出て歩いたり、話を聞いたりするなどの対応をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	必要に応じて対応している。拘束は出来ないことを理解していただくようにしている。	/	/	/		/
(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。	○	入所前の病歴についてはご家族からの情報で把握している。現病については情報提供書で共有し把握している	/	/	/		
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	日々のバイタル測定を行いサインを見逃さないように努めている	/	/	/		
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	○	気になることがあれば看護師に相談し、必要に応じて往診医につなげるようにしている	/	/	/		
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	○	家族の希望があれば協力を得て入所前のかかりつけ医を受診するようにしている	/	/	◎		
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	ご家族と相談しながらその都度対応するようにしている	/	/	/		
		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。	○	その都度ご家族に報告し、相談しながら対応している	/	/	/		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	ホームでの生活ぶりや気を付けることがあれば情報提供を行っている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	入院時には情報交換をしているが日頃からの関係作りはできていない				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	気づきを記録に残し気になることは看護師に相談するようにしている。必要に応じて往診医につなぐようにしている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	職員として看護師を配置しておりオンコール体制となっている				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	○	午前、午後のバイタル確認を行い異常があれば早期に医療につなげるようにしている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の変更があった場合は特に気を付けて様子を記録するようにしている				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	看護師を中心に誤薬を防ぐために関わる都度確認を行うようにしている				
		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。	○	薬の変化があった場合は特に気を付けるようにしている。気づきがあれば看護師につなげる				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に説明している。利用者の状態によってご家族と相談しながら意向を確認するようにしている				事業所では、「看取りに関する基本指針」を整備し、入居時に家族等に対応できることなどを説明している。看取り支援を行う場合には、家族や医師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。また、看取り支援中には、職員間でこまめに話し合う機会を設け、支援方法などを検討している。さらに、終末期には、感染対策を講じた上で、居室内で家族と一緒に過ごしてもらいなどの対応をしている。加えて、看取り支援後には、一人ひとりの職員がケアを振り返り、今後の支援に活かせるよう努めている。
		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。	○	ご家族の意向を確認し往診医に伝え、一緒に方針を共有するようにしている	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	△	職員が不安にならないように職員の思いを把握するようにしている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	ホームで看取りを行う場合に出来ることをお伝えし理解を得るようにしている				
		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。	○	利用者の状態の変化によって職員で話し合うようにしている				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	△	家族間で考えが違う場合もあるので往診医を交えて話し合いをする機会を持てるようにする場合もある				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	内部研修等で学ぶ機会を持つようにしている				
		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。	△	訓練はあまりできていない				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	行政から注意喚起があるので職員に回覧し共有している				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、消毒、検温はコロナ以降継続して実施している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	△	ご家族によって関わり方も異なるので、出来るだけ日頃の様子を伝えるようにはしている				コロナ禍や感染対策が続き、家族会のほか、家族に参加を呼びかけたイベントの開催は自粛をしている。定期的に、事業所便りの発行し、写真を添えて家族に手紙を送付するほか、電話連絡やSNSのLINEを活用して、個別に利用者の様子や事業所の運営上の事柄などを伝えている。また、家族にアンケートを実施して意見を聞くようにはしているが、管理者は「より家族の意見が把握できるような取り組みを行いたい」と考えている。さらに、職員の入退職などの人事異動は、管理者が異動になった場合のみの報告に留まっているため、今後は担当の介護職員の異動等を家族に伝えていくことを予定している。加えて、感染対策を講じた上で、玄関ホールで家族等との面会に応じたり、オンラインの面会に対応したりするなど、家族の来訪時等を活用して、職員から利用者の様子を伝え、意見や要望などを聞くようにはしている。	
		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)	×	コロナ以降はホームの行事も減りご家族の参加を呼び掛けていないので、今後の課題	○		△		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月のお知らせは出来ていないが、年2回のホーム新聞の作成、個別に担当者から電話やメール、お手紙で報告するようにはしている。	○		○		
		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)	△	ご家族ごとにそれぞれの関わり方も異なるので、事情を把握し本人とご家族が理解し合えるよう努めている					
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにはしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	役職のある職員は異動はお知らせしているが、介護職員の異動・退職についてはお知らせできていない。	○				○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしながら対応策を話し合っている。	○	転倒等のリスクについて入所時にご家族に説明しご理解を得るようにはしている					
		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)	△	コロナ以降、面会の制限を行っている。現在も玄関ホールでバーテーション越しの面会となっているが、看取りの利用者については居室内でゆっくり面会できるように配慮している					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入所前に説明し了承を得て、契約に至っている。ホームの都合で金額の変更を行う場合は事前に連絡し、書面にて同意をえるようにはしている					
		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は支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	入院やご家族の都合で他の施設への入所の為、退所されることが多いがあればその都度対応する。					
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。	△	区長や民生委員を通しての案内となっているので、地域の方の声を直接聞く機会がない		◎		以前は、利用者と一緒に、地域のほたる祭りや納涼祭に参加したり、事業所でそうめん流しや餅つきを開催し、地域住民に参加してもらったりするなど、地域住民と交流を図ることができていたが、現在はコロナ禍や感染対策が続き、交流できる機会は減少している。事業所周辺には住宅が少なく、町内会に加入することもできていないが、散歩時に地域住民と挨拶を交わしたり、地域の草刈りに協力したり、区長と連携を図りながら、車が通れるように道路の整備するなどの交流を図ることもできている。また、地域にある小学校から、運動会に招待してもらっていたが、感染対策もあり、実現までには至っていないため、徐々に以前のような交流が再開されていくことも期待される。	
		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)	×	コロナのこともあり、地域とのつながりはほぼない。地域の道づくりには協力している。			△		○
		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。	×	開設以降増えてはいない					
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	限られた方が野菜を届けてくださる					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りしてもらったりなど、日常的なおつきあいをしている。	×	通勤中に近所の方にはえは挨拶するが、ホームの立地的にも車で来ないと寄れないのできていない					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	ホームの行事も自粛しており機会がない					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	地域の理美容店へ行って利用してもらったがコロナ以降はできていない					

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	コロナ以降会議方式で開催できていない。書面開催となっている。	×	/	△	コロナ禍が続き、運営推進会議の書面開催となっていたが、令和5年度中に、集合形式の会議の再開を予定している。書面開催では、利用者の様子や事業所の出来事や行事など活動状況報告を作成し、会議の参加メンバーや家族に送付している。今後管理者は「対面での会議開催が再開された場合には、家族や区長、民生委員、地域住民、市担当者などの参加を呼びかけたい」と考えている。利用者家族等・地域アンケート結果から、運営推進会議への取り組みに関して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、会議を活用して、再度会議の目的や意義を伝えたり、参加メンバーと事業所運営や支援に関する意見交換をしたりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	×	以前は行っていたが現在はできていない	/	×	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	現在は出来ていないので今後検討していきたい	/	×	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	日頃から施設長が職員に理念について直接伝えているので、職員も理解し日々の支援に取り組んでいる	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	入所前に説明し、ホームにも掲示している	○	×	/	
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。	○	ホームで仕事をしていくのに必要と思われる研修があれば受講できるようにしている	/	/	/	週4回程度、代表者は地域の野菜や土産を持って事業所を来訪し、管理者や職員のほか、利用者とのコミュニケーションを図っている。全ての職員を対象に、ハラスメントに関するアンケートを実施し、職員のほか、利用者や家族からのハラスメントの有無を聞いて把握するとともに、自由記述欄を設けて、職員の思いなどを聞き取りを行い、意見を参考にしながら、良好な職員同士の関係づくりのほか、利用者が穏やかな生活を送れるような支援に繋げている。また、職員の外部研修への参加を促し、参加費用を助成したり、研修参加後にレポートを提出し、研修資料と併せて、全ての職員に回覧したりなど、職員のスキルアップにも努めている。さらに、希望休や有給休暇を職員の希望に応じて取得しやすしたり、管理者が意見を伝えやすい雰囲気づくりをしたりするなど、職員は「働きやすい職場環境である」と感じている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるように取り組んでいる。	○	内部研修を計画し取り組んでいる	/	/	/	
		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。	△	職員一人ひとりと向き合って話す機会が少ないので全員の把握は出来ていないが、個別に相談があればその都度調整している	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	コロナで交流する機会はないが、少しずつ外部の研修にも参加していきたいと思っている	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	△	困っていることがないから自ら職員に声を掛けるようにしている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	内部研修や外部の研修に参加し学ぶ機会を持つようにしている。気になることがあれば管理者や施設長に相談するように指示している。	/	/	○	内部や外部の研修に参加し、職員は虐待や不適切ケアの防止などを学び、意識した対応をしている。また、不適切なケアが見逃ごされることがないように、日々の業務の中でも、管理者から職員に対して、個別に指導や注意喚起が行われている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	△	気になることがあれば職員から意見を聞き対応を検討するようにしている。現場での業務に関わる機会が少ないので把握できていないこともある	/	/	/	
		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。	△	職員に話を聞くようにしている。職員の補充にも力を入れている。	/	/	/	
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。	○	指針を作成し職員に周知している。外部研修の呼びかけをしている	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	3か月ごとに委員会を開催し見直し機会を作っている	/	/	/	
		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。	○	身体拘束を行いケアについて入所時から説明し、利用者の状況によってその都度ご家族に説明している。リスクも含めご理解いただくように努めている。	/	/	/	

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
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。	△	相談があれば福祉課に相談しながら対応している。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携体制は出来ていない。必要な場面でそれぞれの専門機関に相談するようにしている				
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いる。看護師を中心に対応している。				
		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。	△	ホーム内での訓練はできていない。消防署の救命講習に参加している				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	インシデント報告書にて全員で共有するようにしている				
		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。	○	居室内の配置や動線を考え少しでもリスクを減らせるよう検討している				
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。	△	全員が理解できてはいない				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	△	苦情があればその都度対応するようにしている				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	△	苦情があればその都度対応するようにしている。苦情が減らせるよう日頃から地域やご家族との関係作りに取り組んでいる				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	入所時に説明している。個別対応が多い	○		○	これまでで、利用者や家族から、苦情は出されていない。日頃から、職員は利用者や声かけ、意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族には、来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くとともに、定期的にアンケートを実施している。また、日頃から管理者は、職員の意見を聞くことを大切に考え、こまめに声をかけて意見を聞いたり、必要に応じて、電話やSNSのLINEを活用して、個別に相談に応じたりするなどの対応をしている。職員の聞き取りからは、「管理者はよく話を聞いてくれ、相談しやすい」などの意見を聞くことができた。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約時の説明しかできていない				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的に現場で職員に話しかけるようにしている				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	利用者本位の支援をしていくために、職員の意見を聞くようにしている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	自己評価を実施している				書面での運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果と目標達成計画等を報告しているものの、集合形式の会議開催となっていないこともあり、サービスの評価の取り組みに対して、地域アンケート結果から、十分な理解が得られていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。今後管理者は、「事業所玄関にサービスの評価結果を置き、来訪者が結果を閲覧できるようにしたい」などと考えている。また、会議の参加メンバーや家族に、目標達成状況などの確認のモニターを呼びかけて、取り組み状況の確認や意見をもらうなどの取り組みが行われることも期待される。
		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。	○	実現に向けて取り組むようにしている				
		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はしているが、取り組みのモニターは実施できていない	○	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	事業所内では成果が確認できている				

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)	○	防災マニュアルを作成し周知している	/	/	/	年2回、利用者と一緒に避難訓練を実施している。また、消防署の協力を得て訓練を実施することもある。事業所は、高台に位置しているため、土砂崩れを想定した訓練も行われている。利用者家族等・地域アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は集合形式の運営推進会議に合わせて訓練を実施して、会議の参加メンバーや家族に訓練の様子を見てもらったり、平時の災害への備えを事業所内の掲示板や手紙を活用して周知したりするなど、より一層の理解を得られるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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2回防災訓練を実施している	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	担当職員が確認している	/	/	/	
		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。	△	市の合同訓練に参加している。話し合いをする機会は出ていない	×	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	市の合同訓練に参加している。	/	/	/	
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)	×	地域に向けた発信はできていない	/	/	/	日頃から、市行政の各種担当課や地域包括支援センターと、入居に関する相談などで、平時から連携を図ることができている。地域住民から相談が寄せられた場合は快く対応しているが、コロナ禍や感染対策が続いたこともあり、あまり相談は寄せられない状況となっている。今後は、地域の民生委員の会などに参加を検討し、事業所で相談支援ができるということを知り、地域包括支援センターなどのイベントに協力したりするなどの取り組みが行われることも期待される。
		b	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。	△	相談があれば支援しているがあまりない	/	○	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	コロナもあり活用は難しい	/	/	/	
		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。	×	受け入れに協力はしたいが立地条件が難しい	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域のイベントや学校からイベントの案内は頂くがコロナ以降実施できていない	/	/	○	