

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

#### II. 家族との支え合い

#### III. 地域との支え合い

#### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 2 月 15 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) 16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	3870103730
事業所名 (ユニット名)	グループホームウェルケアみどろ ストロベリーハウス
記入者(管理者) 氏名	高畑 剛
自己評価作成日	令和 5 年 12 月 28 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 家庭的な温かい雰囲気の中で人間の尊厳を大切に穏やかに豊かな暮らしを支援します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 利用者の入居以前の生活史や交流関係、趣味、日常生活動作の自立状況などの情報は十分に把握しているが、入居後の定期的な情報更新が行われておられず、現状把握という点では十分とは言えない。  &lt;目標&gt; 定期的な情報更新を行い、利用者の現状把握に努めていく。また、ひとりひとりの置かれている立場など多方面での把握にも注視して把握に努めていく。 &lt;結果&gt; センター方式のアセスメントシートを応用活用し、多様な場面での現状把握に努めていくことで、ひとりひとりの置かれている立場など多方面での把握に努め、新たな発見が生まれ支援に結び付ける事ができた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から20年が経過した事業所は、幹線道路から少し入った閑静な場所に立地をしている。同じ敷地内には、デイサービスが併設され、共用の玄関を使用している。法人は、松山市や周辺の市町を中心に、多くの介護老人福祉施設や介護サービス事業所を展開している。法人・事業所として、人事制度や福利厚生が整備されているほか、希望休や有給休暇が取得しやすいなど、働きやすい職場環境づくりに努め、10年以上の長年勤務する職員も多い。職員は利用者との関係性を築きながら、安心して笑顔のある生き生きとした生活を送ることができている。また、「私の姿と気持ちシート」や調査台帳を活用して、利用者の人物像のほか、思いや希望をより深く知るよう努め、課題解決やより良いサービスの提供に努めている。中には、生花を生けることが趣味の利用者もあり、希望する利用者と一緒に生花を楽しむ機会を設けるなど、一人ひとりの利用者の喜びや楽しみにアプローチした様々な取り組みが行われている。管理者は、事業所周辺の散歩時等にあいさつや会話を交わすなどの繋がり大切に、地域と連携を図りながら、気軽に地域住民の相談に応じ、コミュニケーションを図り、集えるような拠点づくりに努めている。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	利用者様の訴えはしっかりと聴き取っている。可能な限り対応するようにしている。	◎	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から、思いや暮らし方の希望などを聞き、「私の姿と気持ちシート」に記録し、職員に周知し、情報の共有に努めている。また、日々の生活の中で、利用者から思いや意向を聞くようにしている。さらに、介護計画の更新時にも、利用者の思いや意向を聞き取り、記録に残して全ての職員が把握できるようにしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	今までのホームでの生活や生活歴から本人らしさを考えて検討をしている。	/	/	/	
		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。	○	入所時や面会のときに生活歴や価値観や趣向などをお聞きするようにしている。	/	/	/	
		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。	○	訴えや考えなど発言内容は記録に残すようにしている。	/	/	/	
		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。	○	要望や訴えがみられるときは傾聴に努めている。	/	/	/	
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、こだわりや大切にきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	利用者様との会話から得られた情報をもとに家族様や知人など面会に来られた方に話をお聞きすることでより深く利用者様のことを理解できるようにしている。	/	/	◎	入居前に、可能な場合には、管理者と計画作成担当者が自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、生活環境やこだわり、馴染みの暮らし方などの情報の聞き取りをしている。また、入居前に利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から状況を聞くほか、医療機関の関係者からサマリーなどの情報提供を受けることもある。さらに、知り得た情報は、「私の姿と気持ちシート」に記録し、利用者の気持ちや全体像が把握できるように努めている。定期的に、アセスメント情報の更新をしている。
		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。	○	心身の状況は、日々変わるものであるという認識をもち、その状況に応じた対応方法などを共有するように努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日中に不穏になる利用者には、その都度状況把握に努めて対応するようにしている。毎日申し送りノートの記載や把握をするように努めている。	/	/	/	
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。	○	すべての要望等の把握は、難しい事ではあるがその都度生活歴等より本人の求めるものに関して検討をしている。	/	/	○	担当職員が利用者や家族から意見や要望を聞き、アセスメント情報や把握した情報をもとに、職員間で話し合い、利用者の視点に立って、課題把握やより良いサービスの提供を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	どのように支援すれば、その人らしい生活が送れるのかニーズの把握と課題について話し合うように努めている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人らしさを尊重したケアプランを作成するように心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族へのご意見やご要望も取り入れながらどのような生活歴があったのかなどの情報に努め、その人らしい生活が送れるように支援に役立っている。	○	/	○	事前に、担当職員が利用者や家族から意見や要望を聞き、アセスメント情報や把握した情報をもとに、各ユニットの計画作成担当者や担当職員を中心に意見を出し合いながら話し合っ介護計画の素案を作成して、管理者が確認をしている。また、課題解決のほか、利用者や家族等の意見や要望を反映したサービス内容を検討するとともに、利用者像が見えるような個別性のある介護計画の作成に努めている。
		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。	○	利用者様が日課とされていたことなどがあれば、継続できるように支援をする内容を入れるようにしている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族との協力関係を築いていけるよう定期的なお手紙の配布などに努めている。	/	/	/	

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
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。	○	ケア会で介護計画に基づいた支援の見直しなど職員間で情報共有している。	/	/	/	◎ 介護計画のサービス内容の詳細を分かりやすく記載した「ケアプラン実施内容」が、利用者の個別のファイルに記録用紙と一緒に綴じられ、記載等の際に、確認できるようになっている。また、計画のサービス内容に番号が振られ、記録用紙に支援内容を記入する際に番号を付けて分かりやすく記録が残され、計画に沿ったサービスの実施の有無などを確認しやすくなっている。さらに、普段と違った利用者の言動は、申し送りノートなどに記録を残すことができる。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画に基づいた支援が出来ているかどうかについてケア会などで議題にあげ定期的な見直しを行い、支援に結び付けている。	/	/	/	
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。	○	介護計画期間を把握し、定期的なケア会を通じて見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画の短期目標などの期間に応じて、基本的に3か月に1回見直しをしている。前回の計画から、分かりやすいように変更部分を赤字で記載するようにしている。また、毎月担当職員を中心に、月間モニタリング表を活用して、利用者の現状を確認するとともに、介護計画の評価や新たに知り得た情報などを記録に残すことができている。さらに、大きな状況に変化が生じた場合には随時見直しを行い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	現状把握を定期的に行い、月間モニタリングを記入し状況把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	入退院の後や、ADLが著しく変わった場合などにはプランの見直しやカンファレンスを行っている。	/	/	/	
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。	○	問題提起があった場合は、その都度会議を行うようにしている。また、定期の会議でも話し合うようにしている。	/	/	/	◎ 月1回ケア会とミーティングを実施している。ケア会では、利用者の現状や計画に沿ったサービス内容を確認するほか、介護計画の見直しなどの話し合いをしている。ミーティングでは業務連絡も含めた情報共有のほか、職員間で意見交換をしている。また、緊急案件や問題提起のある場合には、その日の出勤職員等で、その都度話し合いをしている。さらに、勤務上で会議に参加できない職員には、事前に意見を聞くようにしている。加えて、会議の終了後には会議録を作成し、全ての職員が記録を確認し、内容の把握や共有に繋げている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	職員が主体となって職員ひとりひとりの考え方や思いを話せるように雰囲気づくりに努めている。なるべく意見が重ならないように違う意見も聞き出すように努めている。	/	/	/	
		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。	○	申し送り等の記載やケアプランの支援内容に変更があった場合は、申し送りにするようにしている。また、なるべく出勤数の多い日を選ぶなど会議開催日にも配慮している。	/	/	/	
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)	◎	申し送りノートへ確認把握した内容については、確認印を押すようにしている。必ず、書面での確認方法を取るようにしている。	◎	/	◎	口頭での情報伝達のほか、朝夕の勤務の交代時に、申し送りを実施している。また、出勤時に申し送りノートを必ず確認し、確認後に職員は印を付けるなど、情報伝達の漏れがないようにしている。
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	本人の要望に耳を傾け、その日したい事など聞くようにし思いをくみ取るようにしている。	/	/	/	◎ 日々の着る服や飲み物、計算ドリルやぬり絵などのレクリエーション、調理など、生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者へ選択や自己決定をしてもらえよう支援している。また、利用者によってプランターの花の水やりや家庭菜園で野菜作りをしてもらったり、お菓子作りをしたりするなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。
		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)	○	衣類の選択などは、ご自分の好みを選んで頂くような対応を行っている。どちらにするのか、選択して頂くようにしている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	○	利用者様の認知機能に合わせて質問の方法を使い分けている。できる限り納得して頂けるようにしている。ご自分の生活リズムに沿った支援を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。	○	声かけなど、優しい雰囲気を作り本人が話しやすい雰囲気を作るように心掛けている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	利用者様の認知機能に合わせて質問の方法を使い分けている。できる限り納得して頂けるようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	「人権」や「尊厳」についての接遇を学ぶ機会を持ち、声掛けや和やかな雰囲気を作るように心掛けている。特に誘導の仕方など無理強いをせずにさりげない声掛けなどを行うように努めている。	○	○	○	◎ 定期的実施する研修の中で、職員は人権や尊厳、プライバシーなどを学び、職員は意識した対応をしている。声かけなどの気になる言動が見られた場合には、管理者は該当職員に確認の上、注意喚起をするほか、話し合いをしている。また、更衣室の入り口には、「車いすを後ろから急に押さない」など、無意識のうちに職員がしてしまいがちな注意すべき言動を、管理者が箇条書きにして掲示するなど、利用者の立場に立った支援を心がけている。さらに、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室の際にノックや声かけをしてから入室するとともに、リビングなどに利用者がある場合にも、事前に声をかけ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。	○	入浴時の脱衣場や居室で排泄ケアを行う際には戸を閉めてプライバシー保護に努めている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室内での過ごし方や職員の出入り等の際は、お声掛けをさせて頂き、プライバシーに配慮するようにしている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人を特定される情報の取り扱いについては十分に理解でき、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、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	家事に参加して頂いた際や協力をしてくださったとき、利用者様から教えて頂くことがあった際には感謝の言葉を伝えている。	/	/	/	現在、利用者同士の大きなトラブルはなく、職員は見守りなどの配慮を行い、全ての利用者が穏やかに、気持ち良く過ごすことができている。訪問調査日には、リビングのソファに並んで座り、利用者同士が励ましの声をかけたり、談笑したりする様子が見られた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	「共に支えあう」という意味を理解し、助け合う大切さや労りについての大切さを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	トラブルに発展するような事はないが、その恐れがある場合には、職員が介入させて頂き、程よい距離を保てるように支援をしている	/	/	○	
		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。	○	重大なトラブルに発展するような事はないが、その恐れがある場合には、職員が介入させて頂き、程よい距離を保てるように支援をしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	ご本人から伺ったお話や生活歴、家族様からの情報を基に把握するよう努めている。生活を通じて、家族様との関わり合いの中で新たな情報などを得る事もあ。	/	/	/	
		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。	○	昔からの友人からの訪問やお手紙など馴染みの方との交流を継続して生活できるように努めている。	/	/	/	
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)	○	利用者の希望に沿うように、また本人の思いに寄り添うように心掛けている。病院受診の際などご家族の支援があったり、外出行事の際にはご案内をする事もある。天候の良い時期には、戸外での外気浴などに努めるようにしている。	○	-	○	日頃から、事業所周辺を散歩したり、デイサービスの送迎車を使用して全ての利用者が一緒にドライブに出かけたり、天気の良い日に、裏庭で外気浴をしながらお茶を飲むなど、利用者が気分転換が図れるよう支援している。また、宮大工をしていた利用者が建てた神社を見に行ったり、元農家の利用者が田植えや稲刈りの時期になると実家の田んぼの様子を見に帰ったりするなど、個別の外出支援にも取り組んでいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	ご家族との外出を楽しみにされている方もおられる。現状、ボランティア等の外出支援は出来ない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に関する研修を実施しており、行動・心理症状についても理解しつつある。認知症の周辺症状には原因があるということも理解できしており、原因の究明に努めている。	/	/	/	一人ひとりの利用者の年間アセスメントシートには、できること・できないこと、分けること・分らないことが記載され、職員は情報を把握し、必要以上に手や口を出し過ぎず、自分でできることはしてもらい、見守りや一緒に行うなどの支援に努めている。また、研修の中で、認知症の行動や症状を把握し、職員は寄り添って、話を聞くなどの対応をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の生活のなかで、残存機能の保持ができるように支援を行っている。認知症の人に生じやすい身体面の機能低下の特徴までは全職員が理解できるよう努めている	/	/	/	
		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)	○	車いすの自走や入浴時の洗身など、ご自分で出来る事に関しては、時間を要しても行うようにしておりその都度見守りや声掛けの対応をさせて頂いている。	◎	/	○	
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。	○	利用者様の残存機能を把握することで何が出来るか、楽しみを持った役割や出番をつくることのできないかを把握している。	/	/	/	洗濯物たたみや食器洗い、花の水やりなど、職員は声をかけ、得意なことやできる役割を担ってもらえるよう支援している。また、手に取りやすい場所にモップを置き、自ら掃除を手伝う利用者もいる。中には、包丁を使用して野菜を切るなどの調理の下ごしらえをしてくれる利用者もあり、職員は危険が及ばないように見守りしている。さらに、手伝わってもらった後には、職員が利用者へ感謝の言葉を伝え、次回の手伝いや張り合い、喜びに繋がるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、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。	○	認知症の進行に伴い、普段できたことが次第にできなくなることを理解し、その人が出来る事(残存機能)の把握に努めるようにしている。施設内行事や外出行事を通じて楽しみを持てるよう支援している。	○	○	◎	

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。	○	その人らしい服の好みなどは、アセスメントやご家族からの聞き取り等により把握するように努めている。お化粧などのおしゃれ等にも気を配っている。				季節に合わない服装が見られた場合には、利用者のプライドを傷つけないような声かけを行い、着替えてもらうなどの対応をしている。また、衣服の汚れや整容の乱れが見られた場合には、さりげなく声をかけて、フォローをしている。起床時に、職員は利用者に声をかけて、温かいタオルを渡して顔を拭いてもらうなどの支援をしている。さらに、寝癖を直すのを手伝ったり、電気シェイバーを渡して、利用者に髭を剃ってもらうたりするなどの対応をしている。加えて、月1回訪問内容があり、好みの髪型に整えてもらうほか、寝たきりの利用者にも、ベッド上での楽な姿勢で散髪してもらうこともできる。
		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。	○	ご家族には、その人に合った衣類の購入をしてくださっている。利用者様の好みの衣類を家族様が選ばれている。				
		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。	○	気候や体調などを配慮しつつ、その日の気分に応じて衣類を選んで頂いている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時には、普段と違うおしゃれ着や行先に適した衣類を選んですすめている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	ご本人の自尊心を傷つけないようさりげない声掛けをしたりしながら、また周囲にも配慮しながら支援をさせて頂いている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	利用者様から散髪店の希望はではないが、施設に訪問してくれる理髪店に依頼をしている。馴染みの美容室に行かれています方もおられる。				
		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。	○	利用者様が好まれる色の衣類を着て頂くようにしている。その人らしい服装を保てるように配慮している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の過程を学んでおり、食事を摂ること、楽しく食べることに理解している。				委託した宅配業者に食材を配達してもらい、利用者に調理の下ごしらえや下膳などを手伝ってもらいながら、各ユニットで職員が炊飯と汁物を用意し、届けられた食材の加熱や食材を切るなどの盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。行事の際に、特別メニューを用意したり、一品おかずを増やしたり、洋菓子店でケーキを購入するなど、利用者に喜ばれている。入居時に、アレルギーの有無や嫌いな物を把握し、代替えの食材を用意したり、利用者の嚥下状態に応じた刻みやとろみなどの食の形態にも対応をしている。箸や茶碗などの食器類は、使い慣れた物を使用してもらうほか、使いやすい物を使用している。感染対策のために、食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、利用者の別々の時間帯に、持参した食事を摂っている。また、リビングの一角にキッチンがあり、利用者は、調理の音や匂いなどを感じることができている。献立は、業者の管理栄養士が作成し、栄養バランスが取れており、必要に応じて、味付けや食の形態などを職員間で話し合いをしている。さらに、食事の際にテレビを消して、リラックスできる音楽を流すなど、ゆったりとした雰囲気、食事を楽しんでもらうようにしている。
		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。	○	できる限り、可能な内容に参加をさせて頂いている。参加が困難な方でも、少しでも下膳をして頂くなどご本人の可能な範囲で行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者様のできる能力に応じて参加を頂き、充実感や達成感を得て頂いている。				
		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。	○	食事をされているときの様子や残されたものから好き嫌いは把握できている。入所時にアレルギーに関してアセスメントしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	宅配にて食材等を利用している。週刊献立表にてご利用者様には確認し、選定して頂くようにしている。その人の好きなものや食べられないものなどの把握に努めている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者ひとりひとりの嚥下機能の状態や、毎回の食事の様子やその他の情報を鑑みて、食事形態や食事を決めている。彩りよく配膳するようにしている。				
		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。	○	個人の箸などを使用して頂き、大切に使用していた馴染みのもので食事をされている。			○	
		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。	○	自尊心を傷つけないように配慮をしつつ、配置換えや食べこぼしのある方は、さりげない声掛けや一部介助によるサポートをしている。			○	
		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。	○	台所に近い共用部で過ごすことで、調理の香りや音、雰囲気を感じて頂くようにしている。	◎		○	
		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。	○	毎月の体重測定を行いながら健康管理に努めている。体重減少のある方は、必要に応じて医師や訪問看護師に相談を行っている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	こまめに水分を提供したり、摂取しやすい食事形態を模索したりして、低栄養や脱水を予防している。ご本人の好きな食べ物や飲み物など理解している。				
		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。	○	栄養バランスや一日の摂取カロリー等を確認しながら職員間で話し合っている。宅配業者からのアドバイスも必要な時に頂くようにしている。			○	
		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。	○	新鮮な食材の使用と衛生管理に努め、食器類の消毒はこまめに行っている。				

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。	○	口腔ケアに関する研修を実施して、口腔内を清潔に保つことの重要性を理解できている。	/	/	/	毎食後に、利用者は口腔ケアを実施している。必要に応じて、職員は見守りやサポートを行うとともに、自分で歯磨きなどができる利用者にも、磨き残しがないなどの口腔内を確認することができる。また、一人ひとりの利用者の磨き方の癖などを、職員は把握している。さらに、週1回訪問歯科の往診があり、入れ歯などを調整してもらうほか、異常が見られた場合には、訪問診療に繋げることもできる。加えて、歯科医や歯科衛生士から指示やアドバイスをもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアを毎食後に行うことで、歯や入れ歯の状態・口腔内の状態を毎回把握できている。	/	/	◎	
		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からの助言やアドバイスなどを行いながら、口腔ケアの大切さについて学ぶ機会がある。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	歯洗浄剤を使用し、適切に手入れが行えている。定期で歯科往診により義歯の不具合等の確認をして頂いている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	定期的(週1回)の歯科往診により、ひとりひとりの口腔状態の把握を行っている。また、不具合がある方にはその都度診ていただくように努めている。	/	/	◎	
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。	○	オムツの使用が利用者様の自尊心を傷つける可能性があることを理解して、使用の検討をカンファレンスなどでしている。できる限り、トイレでの排泄が維持できるように努めている。	/	/	/	高齢化や重度化により、常時おむつを使用している利用者もいるが、事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄ができるよう支援している。また、定期的やタイミングに合わせて、職員は利用者に声をかけ、トイレ誘導などの支援をしている。中には、布パンツを履いて生活を送ることができる利用者もいる。さらに、利用者の不安や希望に応じて、外出時のみ紙パンツを使用したり、夜間に安眠を優先するために、長時間安心して使えるパッドを使用したりする利用者もいる。加えて、適切な排泄用品の使用を職員間で話し合うとともに、排泄用品の業者のアドバイスを受けながら、状況に合わせた用品を使用できるよう努めている。
		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。	◎	便秘の原因やそれによって生じる影響を理解している。認知症ケアと便秘症が関連していることは研修でも学んでいる。	/	/	/	
		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)	○	排泄のパターンを把握することで、不快感なく過ごすことができるタイミングで排泄ケアを行うように努めている。	/	/	/	
		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。	○	体調やADLの変化をみて、排泄ケアの方法を検討している。できる限り、トイレでの誘導ができないかを考えている。	◎	/	○	
		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。	○	毎回の介助時やカンファレンス時にアセスメントを行い、検討をしている。	/	/	/	
		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。	○	排泄のパターンの把握に努めている。職員間で情報を共有することで、排泄の失敗を防ぐように努めている。	/	/	/	
		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。	○	基本的には職員がその方に合ったものを選ばせて頂いている。使用前にはご本人が家族様とそのオムツなどの必要性を伝えて相談をしている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	日中と夜間で使い分けしている方もおられる。外出時だけ使用するなどその人に合った対応をしている。	/	/	/	
		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)	○	便秘症の方には水分量を多く摂って頂くなどの対応をしているが、緩下剤を内服しないと排便が無い方もおられる。	/	/	/	
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)	○	基本的に入浴をされる時間は決まっているが、体調に考慮しつつ、入浴の長さや湯温などはご本人の好みに合わせて設定している。	◎	/	○	週3回、午前中の時間帯に、利用者は入浴することができる。また、外出した後のほか、利用者の状態や気分などを考慮して、柔軟な入浴支援に努めている。2階には、吊り下げ式のリフトが導入され、利用者の状態に応じて使い分けことができ、利用者に安心安全に湯船に浸かってもらうとともに、職員の負担軽減にも繋がっている。管理者は、利用者の入浴回数の増の希望など、可能な限り対応していきたいと考えている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	個別で対応をさせて頂き、ゆっくり入浴できている。	/	/	/	
		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、洗髪などは可能な範囲でご自分でして頂いている。浴槽へ入る動作なども必要な範囲での介助で行えている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴を拒まれる場合には無理には入らずに曜日や時間を変えるなどの柔軟な対応をしている。無理に入ることで入浴が嫌いにならないように配慮をしている	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	職員間の申し送りやバイタルをみて、入浴の可否を検討している。場合によっては訪問看護師へ相談をしたりもしている。	/	/	/	

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。	○	職員が日中の業務と夜勤を行っているため、睡眠のパターンの把握ができています。	◎	◎	◎	事業所には、入居前から睡眠導入剤等を服用している利用者があるほか、不眠などが続き、状態に応じて医師に相談し、服薬に繋がった利用者もいる。管理者は、なるべく服薬に頼らずに、夜間に利用者が自然な安眠ができるように、日中の過ごし方や関わりを工夫するとともに、主治医と相談しながら、総合的な支援が行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	昼夜逆転気味の利用者様がおられる場合は、日中の活動を見直したりして原因の把握に努めるようにしている。	◎	◎	◎	
		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。	○	定期受診時に日々の様子や支援内容等を専門医に報告しておく。また場合によっては、適切な処方がされるように情報提供を行っている。	◎	◎	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	ホールのソファや居室に長りやすい雰囲気を作っており、体調に応じて仮眠をされている方もおられ休息時間を確保している。	◎	◎	◎	
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。	○	利用者様、家族様が希望されるときは電話でお話をされている。お手紙が届いた際はご本人にお渡ししている。	◎	◎	◎	
		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。	○	家族様へ代わりに用事を伝えたり意思の疎通が困難な方でもオンラインによる面会を実施している。	◎	◎	◎	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族様の都合など考慮しつつ可能な限り要望に沿えるようにしている。	◎	◎	◎	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	利用者様にお渡ししたりして内容をお伝えしたり、お返事を書く事が可能な方は、必要に応じて対応している。	◎	◎	◎	
		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。	○	電話でご家族と話されることで、安心されることもあるという事をご家族様には伝え理解して頂いている。可能な限り協力して頂くように依頼をしている。	◎	◎	◎	
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。	○	ご自分で買い物ができることが自立支援に繋がると理解できている。	◎	◎	◎	
		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。	△	家族様、職員が代わりに希望されているものを購入している。新型コロナウイルスの影響もあり、買い物に行く機会が十分には作れていない。	◎	◎	◎	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	現在、お金を所持されている利用者様はいない。ご本人、家族様が希望をされた場合は、相談しながら所持ができるように支援したい。	◎	◎	◎	
		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。	○	利用者様が希望される物品の購入などは家族様と相談しながら購入させて頂いている。	◎	◎	◎	
		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)。	△	現在、施設で金品の管理を行っていない。必要な物品に関しては、ご家族にご連絡しご購入して頂くようにしている。	◎	◎	◎	
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。	○	できる限りニーズに沿えるように相談を行いつつ対応を行っている。既存のサービスだけでなく地域の資源を活かすことができるように努めている	◎	◎	◎	コロナ禍や感染対策が続き、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、職員間で相談を行い、柔軟に対応している。家族との外出のほか、要望に応じて、病院等の同行支援に職員が対応することもある。管理者は、「近くの喫茶店やスーパーへの買い物に出かけるなど、地域の社会資源を活かした以前のよう取り組みを再開したい」と考えている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	○	玄関周りを常に清潔に保ち、季節の花壇を設置して明るい環境づくりを心掛けている。	◎	◎	◎	併設のデイサービスと共用の玄関を使用しており、事務所等にいる職員は、ガラス張りの玄関扉から来訪者に気づきやすく、気軽に声をかけることができるようになっている。玄関アプローチにはベンチが置かれ、プランターで花を育てるなど、来訪しやすい雰囲気が感じられる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	利用者様に馴染みのある時代のポスターを掲示したり、季節感のある掲示物、利用者様と一緒に作成したものなどを壁に掲示している。	○	◎	○	リビングの一角にキッチンがあり、職員は見守りや利用者さんと会話をしながら、調理をしている。また、テーブル席やソファが置かれ、利用者はテレビを見たり、くろいで談笑をしたりしながら、ゆったりと思い思いの場所で過ごすことができる。さらに、廊下には行事などの写真が貼られ、季節を感じる装飾が行われている。加えて、日々の清掃や換気も行き届き、清潔で快適な環境整備に努めている。
		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。	◎	毎日掃除を行っている、清潔を保っている。オムツの臭いがないように新聞で包むなどの対策もしている。	/	/	◎	
		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。	○	季節を感じる事ができる写真や掲示物を壁に掲示している。午前にはコーヒーをドリップして淹れることで利用者様からも「いい香り」と良い評価を頂いている。	/	/	○	
		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。	○	ホールにソファを設置してゆっくりテレビを見たりして過ごして頂けるようにしている	/	/	/	
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。	○	在宅時に使われていたタンスや置物などを持参して頂き、馴染みのある環境で安心して過ごすことができるように支援を行っている	◎	/	◎	ゆったりとした広さのある居室には、ベッドやエアコン、クローゼットが備え付けられ、木目調の天井から安らぎを感じることができる。また、利用者はテレビや机のほか、雑貨類などを自由に持ち込んで配置するなど、快適に過ごせるような空間づくりをしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室やトイレの場所が分かるように掲示をしている。利用者様の動線は安全であるように気を付けて環境の整備を行っている。	/	/	○	居室の入り口に名札が貼られ、利用者が混乱しないようにしている。また、分かりやすいトイレや浴室の表示を行い、扉の開く方向に矢印を付ける工夫をしている。さらに、廊下の壁には、塗り絵や計算ドリルを挟んだ透明のファイルが貼られ、利用者の目につきやすく、自由に取り出せるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を醸成する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	昔の映画のポスターや写真、馴染みの地域の写真などを掲示したり、季節に合わせて花を活けて頂いたりしている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、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)	△	鍵がかかっていることで生じる心理的な負担や家族や地域の方への印象などを理解できている。外へ行きたいという気持ちのある利用者様への関わりは、否定をせずに意思を伺い傾聴をするように努めている。	◎	◎	○	日中に、デイサービスの共用の玄関は施錠をしておらず、夜間の防犯のために施錠をしている。また、各ユニットの出入り口は換気を兼ねて開放していることが多い。時には、利用者の状況や職員の勤務状況により、短時間ユニットの入り口を施錠をすることもある。さらに、利用者が外に出たい場合には、一緒に屋外に出て事業所周辺を散歩したり、ドライブに出かけたりするなど、職員は気持ち落ち着くような寄り添う対応をしている。
		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。	○	利用者様が希望される際は職員が付き添い屋外へ出るようにして、心理的な弊害が生じないようにしている。	/	/	/	
(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。	○	既往歴や現病についてはまとめており、職員が確認できる場所に保管をしている。	/	/	/	
		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。	○	体調の変化がみられた際には記録するようにしている。医師への情報提供のためにもバイタルの測定を行っている。	/	/	/	
		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。	○	週2回の看護師の訪問時や医師の往診時には、些細なことでも相談ができ信頼関係を築いている。	/	/	/	
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診状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	協力医療機関を紹介させて頂いてはいるが、疾病等により希望があれば、希望される医療機関で診て頂	◎	/	/	
		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。	○	医師への報告を密に行うことで適切な医療を受けられるように努めている。受診や往診時に利用者様、ご家族様の意思を伝えるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	かかりつけ医からの指示など必要に応じて家族様に報告を行っている。状況によっては受診に付き添って頂き、医師から直接診断や今後の方針などを聞いて頂くようにしている。	/	/	/	



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
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。	○	認知症の周辺症状が悪化しないようにできる限りご本人の情報を提供するようにしている。				
		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。	○	入院中も定期的に病院と連絡を取り、病状が施設で対応可能な範囲かを相談したり情報共有に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	訪問看護師による定期的な訪問が週に2回ある。同法人の訪問看護ステーションであるため、気兼ねなく相談や報告ができる環境である。必要な指示や情報を得ることができている。				
		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。	◎	訪問看護ステーションへ、24時間いつでも電話対応ができるようになっている。場合によって様子を見に来てもらっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	少しでも体調の変化があった場合はかかりつけ医や訪問看護ステーションに相談をして、医療職が判断をするようにしている。				
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。	○	処方箋を職員が見ることができるようにしており、薬の効用の理解をするように努めている。				
		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。	○	食後に服薬する際は、必ず2人で確認をするようにすることで、誤薬や飲み忘れの予防に努めている。また、お薬の包装類は確実に服薬されたか残すようにしている。				
		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。	○	処方箋が変更されたときには特に注意を払っている。状況に応じて次の受診日より早く、受診を行ったりして利用者様に負担がないようにしている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時には、重度化した場合や看取りに関しても説明を行い、ご利用者様、ご家族様の意思を尊重して対応をさせて頂いていることをお伝えしている。				事業所では、「看取りに関する指針」「重度化した場合における対応に係る指針」を整備し、入居時等に、利用者や家族に終末期等に対応できることを説明している。協力医や訪問看護ステーションとの医療連携体制が整い、希望のある場合には、看取り支援を実施している。また、状態の変化などの終末期を考える時期になると、改めて、事業所として対応できることを家族に説明するとともに、家族や主治医、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、職員には看取り支援などの研修を実施するほか、看取り支援を実施した際に、振り返りを行うなど、職員のスキルアップや不安軽減に努めている。加えて、看取り支援時には、居室内で家族と一緒に過ごしてもらったり、事業所内に宿泊してもらったりするなどの対応もしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化終末期の対応についてはかかりつけ医と相談をして施設で対応ができるかを判断している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員の力量に合わせた対応方法について話し合っている。現状に応じて終末期で出来るケアについて理解している。				
		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。	○	施設の設備や環境などをお伝えするようにしている。理解を得られた上で、対応をさせて頂くようにしている。				
		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。	○	職員研修で看取り対応に関する研修を行っている。かかりつけ医と訪問看護ステーションと連携を図りながら支援できる体制ができている。				
		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)	○	こまめな近況報告を行い、分からないことが無いかなど相談しやすいような関係性をつくるように努めている。				
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。	○	感染症に関する研修を行ったり、管理者が感染症に関する情報を職員に提供することで知識・理解を深めるようにしている。				
		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。	○	嘔吐があった場合の対応キットを準備したり、新型コロナウイルス対策にガウンなどの備蓄品の補充を行った。使用方法など定期的に確認をしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	市や県からの情報を管理者が確認することで、市内や県内の感染症の発生状況など速やかに情報を得られるようにしている。				
		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。	○	職員は標準予防策の徹底を行い、施設へ持ち込まないように努めている。利用者様、来訪者に対しても手指消毒に協力して頂いている。				

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	○	面会時には職員がご家族へ近況報告を行っている。些細なことでも報告するようにしている。協力関係を築いている。	/	/	/	コロナ禍や感染対策が続き、家族が参加できる行事の自粛が続いていたが、感染対策の緩和に伴い、外出行事等の際に、家族に案内を送付して、現地集合と一緒に利用者として過ごすことができるよう支援している。また、秋祭りの際に家族に呼びかけ、神輿や獅子舞に参訪してもらい、一緒に交流をするなど、利用者や家族に喜ばれている。さらに、コロナの5類移行に伴い、一部制限は設けられているものの、玄関スペースなどを活用した家族との面会にも対応できるようになっている。3か月に1回担当職員が利用者の様子を記載した手紙を家族に送付するほか、電話連絡や来訪時に、利用者の近況を伝え、意見や要望を聞くようにしている。中には、SNSのLINEを活用して、動画を送信するなどの連絡を取り合う家族もいる。加えて、運営推進会議の議事録を家族に送付し、事業所の出来事や職員の入退職なども伝えることができている。
		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)	○	天候のいい日には、お散歩など外出する機会を作っている。行事等は、新型コロナウイルスのため合同で行っていないが、紙面等でご報告させて頂いている。	○	/	◎	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等」)	○	ご家族からの面会時には、近況報告など少しでも変わった事があった場合などは、ご報告させて頂いている。運営推進会議での近況報告などを郵送させて頂いている。	/	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご本人様への理解や対応方法などご家族から情報を頂いたり、認知症への理解をご家族と深めている。ご家族からの要望や思いを共有するように努めている。	/	/	/	
		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している。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議の機会を利用してご報告をさせて頂いている。参加されていないご家族様は、書類を郵送するようにしている。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	利用者様の気持ちを優先したケアが行えるように、安全策を講じるとともに、事故発生のリスクについても説明を行うようにしている。	/	/	/	
		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)	○	来訪時のあいさつや職員から積極的に家族様へ話しかけることで気軽に質問や相談ができる雰囲気づくりをしている。音信不通にならないようにご家族との連絡をとったりしている。	/	/	/	
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)	○	利用契約時や変更時には説明と同意のもと契約頂くようにし理解を承せて頂いている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去に当たっては、具体的な要件を説明している。利用者が一番良い形で退居に移れるように家族様と話し合いを設けている。	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議を利用して説明を行い、地域に貢献できるように意識を持っている。	/	/	○	令和5年の秋祭りには、事業所に神輿や獅子舞の来訪があり、利用者と一緒に交流をしている。管理者は、「徐々に再開される地域行事に、積極的に利用者と一緒に参加していきたい」と考えている。また、事業所周辺の道路は、近隣住民の散歩コースになっており、管理者は挨拶や声をかけをするなど、少しずつ会話をする機会を設けることで、顔なじみになってきている。
		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)	○	秋祭りでは、施設で神輿や獅子舞を披露して頂き、地域行事への参加をさせて頂いている。施設前の道を近隣の方が散歩に良く使われているためあいさつをさせて頂き関わりを持つようにしている。	/	/	○	
		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。	○	近隣に住宅がありません。地域の役員の方が気にかけてくださっている。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	気軽に立ち寄りする近隣の方はおられない。	/	/	/	
		e	近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りももらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩に出かけた際にすれ違う地域の方とあいさつをしたり、お話をしたりする機会が増えつつある。	/	/	/	
		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)	×	現状、ボランティア等の受け入れは行っていない。近隣住民の方が施設で行う日常的な活動の支援などは、ほとんどできていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	市内の理容室に施設へ来て頂き散髪を依頼している。消防訓練の実施時には隊員の方に来て頂いたりしている。また、地域の公民館行事(防災訓練)などには、参加し地域の方との交流を深めている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	○	地域の方には毎回参加して頂いている。家族様の参加者も増えつつあったが新型コロナウイルスの影響で文書開催となったが、R5年より再開している。	◎	/	○	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、令和5年7月の会議から、集合形式の開催ができるようになってきている。会議には、家族や地区の区長、民生委員、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。また、会議では利用者の日常の様子や写真などを紙面で見てもらいながら、利用者の様子や事業所の出来事などの報告を行い、参加メンバーと意見交換をしている。
		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。	○	参加者から頂いた意見に対して説明を行ったり、要望に対する取り組みを次回の活動状況の報告でお伝えさせて頂いている。自己評価については、結果の公表等を行い報告させて頂いている。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	日程の調整は参加される方の都合を伺い調整している。予め次回の開催予定日をお伝えし同意を得ている。	/	◎	/	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業理念をつくり、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。	○	ホームは生活の場であるため「家庭的な雰囲気」で安心して過ごして頂けるように意識をして支援を行っている。「尊厳」を守るために接遇には気を付けるようにもしている。	/	/	/	/
		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。	○	理念を玄関ホールに掲示しており、入所時にもお伝えをしている。	○	△	/	
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。	○	施設内研修を毎月行っている。希望者は法人外の研修にも参加をして知識・技術の研鑽を図っている。	/	/	/	法人の規模が大きいため、代表者の来訪まではないものの、定期的に施設長の来訪があるほか、月1回の会議で、管理者は職員から出された意見や提案を伝えたり、相談に応じてもらったりすることができている。また、年2回、管理者は職員との個別面談を行い、就労状況や意見などを聞く機会を設けている。職員から出された意見から、職員の負担軽減等のために、2階の浴室に入浴用の吊り下げリフトが導入され、今後1階の浴室にも導入を予定している。さらに、年間の研修計画を作成し、定期的に研修を実施するなど、職員の育成やスキルアップに繋げている。加えて、法人の人事管理制度が整い、希望休や有給休暇の取得を促し、福利厚生を充実させるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		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。	○	施設内研修を毎月行っている。希望者は法人外の研修にも参加をして知識・技術の研鑽を図っている。スキルアップが図れるよう研修案内をしたりしている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	年2回の職員の評価を行い、賞与や昇給によって職員の努力や実績が反映されるようになっている。希望休や有給休暇の取得も相談しやすいように心掛けている。	/	/	/	
		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)	△	地域密着型サービス協会が主催する研修へ参加をすることで同業者との交流の機会を得ている。また、そのような機会があれば情報提供をし、参加を促している。	/	/	/	
		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。	○	施設長が管理者や職員と気軽に話せる機会を設けて、職員の悩みや機能などを知ることができている。	◎	○	○	
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。	○	虐待防止に関する研修を行っている。虐待防止に関して丁寧な言葉掛けを行うように意識をしている。全職員が不適切なケアに関しての理解をし、見過ごされる事がないようその都度声掛けを行っている。どのような場面・状況が不適切なケアに当たるのか日々話し合っている。	/	/	○	年2回虐待防止等の研修を行い、職員はどのような行為が虐待や不適切ケアに該当するかを理解している。また、日々のケアや言動を振り返る機会を設けている。さらに、スピーチロックをはじめ、声かけは、利用者に威圧感なく伝えられるように、言葉の言い換えを話し合うなど、職員の理解促進に努めている。加えて、不適切な言動を発見した場合には、職員同士で話し合うとともに、管理者等に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起などを行っている。
		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。	○	管理者が職員のケアで気になることがあれば指導を行っている。どのように接すれば良いかを職員と一緒に考えている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	新任の職員に関しては、その日の進捗状況などの確認やアドバイスなどを行っている。職員の疲労度についても把握し勤務時間など配慮している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	職員ひとりひとりが、身体拘束にあたる事例や具体的なケース等話し合い、理解している。研修会も定期的に行っている。	/	/	/	/
		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。	○	利用者の現場の状況に合わせて定期的に点検して随時、どのような事象が身体拘束に当たるのか話し合う機会を設けている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体拘束を行っている方は、おられないがその弊害について職員間で理解を深めている。ご家族の方にも「身体拘束しないケア」について理解をして頂いている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解し、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	管理者は理解を深めるように取り組んでおり、全職員には周知徹底するように努めている。現状、ご家族からの要望等はないが、依頼や家族状況の把握に努めるようにしている。				
		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。	△	必要な利用者が制度を利用できるように専門機関と連携を図っている。				
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があり、いつでも職員が確認できる位置にあり、その都度確認するようにしている。				
		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。	△	全ての職員ではないが、AEDの使用法や応急手当を定期的な研修を通じて確認している。				
		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。	○	事故報告書やヒヤリハットの作成を行い、職員間でリスクの共有に努めている。軽微な内容でも報告を上げるように管理者は職員に指示している				
		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。	○	カンファレンス時に起こりうるリスクや危険事項に関しても議題に上がることが多く対応策について話し合うようにしている。				
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。	○	苦情対応マニュアルは作成している。苦情に対して真摯に向き合うように努めている。				
		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。	○	現状、苦情を受けてはいないが利用者様や家族様からの苦情はマニュアルの沿って対応を行うようになっている。利用者様、家族様の意見へ耳を傾けるようにしている。				
		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。	○	苦情等や要望に関する事案は、速やかに対処するようにしている。経緯や結果等も記録するようになっている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議への参加を勧めたり、普段から利用者様へ耳を傾けて要望や意見を出しやすい機会をつくっている。	◎		◎	
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	苦情に関する相談窓口の情報を玄関ホールに掲示している。また、公的な窓口の案内も随時行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	代表者が職員と面談を行い意見や要望を聞く機会がある。管理者が代弁して代表者へ報告を行っている。				
		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。	○	定期的なミーティングにおいて、職員の意見や提案・要望事項などを聞く機会を設けており、反映している。			○	
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。	○	サービス評価の意義や目的を理解できており、各々の職員が自身の振り返りになっている。				
		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。	○	事業所の課題が明らかになることで、今後の取り組み活かすことができるようになっている。				
		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。	△	運営推進会議などで公表して助言を頂くようにしている。今後の取り組みに関しては、定期的なモニターとしての依頼まではできていない。	○	△	○	
		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。	△	運営推進会議などで公表して助言を頂くようにしている。経過報告は随時行うように努めている。				

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	
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	様々な災害(火災、地震、風水害など)を想定したマニュアルを作成して手に取れる位置に置いている。				法人・事業所として、火災や風水害などのマニュアルのほか、事業継続計画を作成している。定期的に、併設のデイサービスと協力をしながら、避難訓練を実施している。また、地域の防災訓練にも参加協力を行い、地域の自主防災連絡網にも事業所の連絡先が入るなど、地域との連携体制を整えている。感染対策が続き、事業所に来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等、地域アンケートの結果から、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、運営推進会議の開催に合わせて避難訓練を実施し、終了後に参加メンバーと話し合いをしたり、地区の自主防災組織に協力を呼びかけて合同訓練を実施したりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。	
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年間計画で災害を想定した訓練を実施している。夜間想定も行っており利用者様も参加して頂いている。併設のデイサービスセンターも合同で行うことで防災意識を高めている。					
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備の点検や修理などは、外部機関にて定期的に行っている。非常災害時の非常食や備品など保管場所を定め、定期的に賞味期限などの点検を行っている。					
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署立ち合いのもと、火災訓練を行ったりしておりして協力・支援体制を図っている。想定した自主訓練をもとに結果等の報告もさせて頂いている。	x	x	△		
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の防災に組み入れられている。地域の役員の方から情報を提供して頂いている。また、地域の防災訓練等にも参加させて頂いている。					
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議の機会に認知症ケアや介護についての情報発信を行っている。それ以外の場所での啓発活動については、新型コロナの影響もあり行う事が出来なかった。今後、啓発活動等の視野に入れていきたい。				地域の高齢者や家族から、今までに相談事例はなく、地域の顔なじみの高齢者に挨拶や声かけをするほか、運営推進会議の参加メンバーの区長や民生委員に、いつでも気軽に相談に応じられることを伝えている。また、地域の集いや地域包括支援センターが主催するグループホーム交流会に参加協力するなど、関係機関や他の事業所と連携を図ることができている。さらに、事業所の前は、小野地区の相乗り送迎サービスの停留所で、近隣住民に座って待ってもらえるように、玄関先にベンチを置いている。	
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	地域の高齢者の方から相談があれば、相談支援を行いたい旨を地域の役員の方に伝えている。相談等の実績はない。		x	○		
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	地域の秋祭りには、事業所を使用してもらい、地域の人たちが集う場所として活用して頂いている。今年度より、新型コロナ5類移行より秋祭りの場所として開放している。					
		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。	△	労働安定所からの紹介依頼があれば、研修生の受け入れと実習の場として提供するようになっている。					
		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「小野地区福祉の集い」には毎年参加させて頂き、地の一人として活動を共にしている。今年度は新型コロナウイルスにより開催がされなかった。			○		

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

#### II. 家族との支え合い

#### III. 地域との支え合い

#### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 2 月 15 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) 16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	3870103730
事業所名 (ユニット名)	グループホームウェルケアみどろ ブルースカイ
記入者(管理者) 氏名	高畑 剛
自己評価作成日	令和 5 年 12 月 28 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 家庭的な温かい雰囲気の中で人間の尊厳を大切に穏やかに豊かな暮らしを支援します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 利用者の入居以前の生活史や交流関係、趣味、日常生活動作の自立状況などの情報は十分に把握しているが、入居後の定期的な情報更新が行われておられず、現状把握という点では十分とは言えない。  &lt;目標&gt; 定期的な情報更新を行い、利用者の現状把握に努めていく。また、ひとりひとりの置かれている立場など多方面での把握にも注視して把握に努めていく。 &lt;結果&gt; センター方式のアセスメントシートを応用活用し、多様な場面での現状把握に努めていくことで、ひとりひとりの置かれている立場など多方面での把握に努め、新たな発見が生まれ支援に結び付ける事ができた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設から20年が経過した事業所は、幹線道路から少し入った閑静な場所に立地をしている。同じ敷地内には、デイサービスが併設され、共用の玄関を使用している。法人は、松山市や周辺の市町を中心に、多くの介護老人福祉施設や介護サービス事業所を展開している。法人・事業所として、人事制度や福利厚生が整備されているほか、希望休や有給休暇が取得しやすいなど、働きやすい職場環境づくりに努め、10年以上の長年勤務する職員も多い。職員は利用者との関係性を築きながら、安心して笑顔のある生き生きとした生活を送ることができている。また、「私の姿と気持ちシート」や調査台帳を活用して、利用者の人物像のほか、思いや希望をより深く知るよう努め、課題解決やより良いサービスの提供に努めている。中には、生花を生けることが趣味の利用者もあり、希望する利用者と一緒に生花を楽しむ機会を設けるなど、一人ひとりの利用者の喜びや楽しみにアプローチした様々な取り組みが行われている。管理者は、事業所周辺の散歩時等にあいさつや会話を交わすなどの繋がり大切に、地域と連携を図りながら、気軽に地域住民の相談に応じ、コミュニケーションを図り、集えるような拠点づくりに努めている。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	利用者様の訴えはしっかりと聴き取っている。可能な限り対応するようにしている。	◎	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から、思いや暮らし方の希望などを聞き、「私の姿と気持ちシート」に記録し、職員に周知し、情報の共有に努めている。また、日々の生活の中で、利用者から思いや意向を聞くようにしている。さらに、介護計画の更新時にも、利用者の思いや意向を聞き取り、記録に残して全ての職員が把握できるようにしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	今までのホームでの生活や生活歴から本人らしさを考えて検討している。	/	/	/	
		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。	○	入所時や面会のときに生活歴や価値観や趣向などをお聞きするようにしている。	/	/	/	
		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。	○	訴えや考えなど発言内容は記録に残すようにしている。	/	/	/	
		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。	○	要望や訴えがみられるときは傾聴に努めている。	/	/	/	
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。	○	利用者様との会話から得られた情報をもとに家族様や知人など面会に来られた方に話をお聞きすることでより深く利用者様のことを理解できるようにしている。	/	/	◎	入居前に、可能な場合には、管理者と計画作成担当者が自宅を訪問して、利用者や家族と面談を行い、生活環境やこだわり、馴染みの暮らし方などの情報の聞き取りをしている。また、入居前に利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から状況を聞くほか、医療機関の関係者からサマリーなどの情報提供を受けることもある。さらに、知り得た情報は、「私の姿と気持ちシート」に記録し、利用者の気持ちや全体像が把握できるように努めている。定期的に、アセスメント情報の更新をしている。
		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。	○	心身の状況は、日々変わるものであるという認識をもち、その状況に応じた対応方法などを共有するように努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日中に不穏になる利用者には、その都度状況把握に努めて対応するようにしている。毎日申し送りノートの記載や把握をするように努めている。	/	/	/	
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。	○	すべての要望等の把握は、難しい事ではあるがその都度生活歴等より本人の求めるものに関して検討している。	/	/	○	担当職員が利用者や家族から意見や要望を聞き、アセスメント情報や把握した情報をもとに、職員間で話し合い、利用者の視点に立って、課題把握やより良いサービスの提供を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	どのように支援すれば、その人らしい生活が送れるのかニーズの把握と課題について話し合うように努めている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人らしさを尊重したケアプランを作成するように心掛けている。	/	/	/	事前に、担当職員が利用者や家族から意見や要望を聞き、アセスメント情報や把握した情報をもとに、各ユニットの計画作成担当者や担当職員を中心に意見を出し合いながら話し合っって介護計画の素案を作成して、管理者が確認をしている。また、課題解決のほか、利用者や家族等の意見や要望を反映したサービス内容を検討するとともに、利用者像が見えるような個別性のある介護計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご家族へのご意見やご要望も取り入れながらどのような生活歴があったのかなどの情報に努め、その人らしい生活が送れるように支援に役立っている。	○	/	○	
		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。	○	利用者様が日課とされていたことなどがあれば、継続できるように支援をする内容を入れるようにしている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族との協力関係を築いていけるよう定期的なお手紙の配布などに努めている。	/	/	/	

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
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。	○	ケア会で介護計画に基づいた支援の見直しなど職員間で情報共有している。	/	/	/	◎ 介護計画のサービス内容の詳細を分かりやすく記載した「ケアプラン実施内容」が、利用者の個別のファイルに記録用紙と一緒に綴じられ、記載等の際に、確認できるようになっている。また、計画のサービス内容に番号が振られ、記録用紙に支援内容を記入する際に番号を付けて分かりやすく記録が残され、計画に沿ったサービスの実施の有無などを確認しやすくなっている。さらに、普段と違った利用者の言動は、申し送りノートなどに記録を残すことができている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画に基づいた支援が出来ているかどうかについてケア会などで議題にあげ定期的な見直しを行い、支援に結び付けている。	/	/	/	
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。	○	介護計画期間を把握し、定期的なケア会を通じて見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画の短期目標などの期間に応じて、基本的に3か月に1回見直しをしている。前回の計画から、分かりやすいように変更部分を赤字で記載するようにしている。また、毎月担当職員を中心に、月間モニタリング表を活用して、利用者の現状を確認するとともに、介護計画の評価や新たに知り得た情報などを記録に残すことができている。さらに、大きな状況に変化が生じた場合には随時見直しを行い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	現状把握を定期的に行い、月間モニタリングを記入し状況把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	入退院の後や、ADLが著しく変わった場合などにはプランの見直しやカンファレンスを行っている。	/	/	/	
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。	○	問題提起があった場合は、その都度会議を行うようにしている。また、定期の会議でも話し合うようにしている。	/	/	/	◎ 月1回ケア会とミーティングを実施している。ケア会では、利用者の現状や計画に沿ったサービス内容を確認するほか、介護計画の見直しなどの話し合いをしている。ミーティングでは業務連絡も含めた情報共有のほか、職員間で意見交換をしている。また、緊急案件や問題提起のある場合には、その日の出勤職員等で、その都度話し合いをしている。さらに、勤務上で会議に参加できない職員には、事前に意見を聞くようにしている。加えて、会議の終了後には会議録を作成し、全ての職員が記録を確認し、内容の把握や共有に繋げている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	職員が主体となって職員ひとりひとりの考え方や思いを話せるように雰囲気づくりに努めている。なるべく意見が重ならないように違う意見も聞き出すように努めている。	/	/	/	
		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。	○	申し送り等の記載やケアプランの支援内容に変更があった場合は、申し送りにするようにしている。また、なるべく出勤数の多い日を選ぶなど会議開催日にも配慮している。	/	/	/	
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)	◎	申し送りノートへ確認把握した内容については、確認印を押すようにしている。必ず、書面での確認方法を取るようにしている。	◎	/	◎	口頭での情報伝達のほか、朝夕の勤務の交代時に、申し送りを実施している。また、出勤時に申し送りノートを必ず確認し、確認後に職員は印を付けるなど、情報伝達の漏れがないようにしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	本人の要望に耳を傾け、その日したい事など聞くようにし思いをくみ取るようにしている。	/	/	/	◎ 日々の着る服や飲み物、計算ドリルやぬり絵などのレクリエーション、調理など、生活の様々な場面で、職員は声をかけ、利用者へ選択や自己決定をしてもらえよう支援している。また、利用者によってプランターの花の水やりや家庭菜園で野菜作りをしてもらったり、お菓子作りをしたりするなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。
		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)	○	衣類の選択などは、ご自分の好みを選んで頂くような対応を行っている。どちらにするのか、選択して頂くようにしている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	○	利用者様の認知機能に合わせて質問の方法を使い分けている。できる限り納得して頂けるようにしている。ご自分の生活リズムに沿った支援を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。	○	声かけなど、優しい雰囲気を作り本人が話しやすい雰囲気を作るように心掛けている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	利用者様の認知機能に合わせて質問の方法を使い分けている。できる限り納得して頂けるようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	「人権」や「尊厳」についての接遇を学ぶ機会を持ち、声掛けや和やかな雰囲気を作るように心掛けている。特に誘導の仕方など無理強いをせずにさりげない声掛けなどを行うように努めている。	○	○	○	◎ 定期的実施する研修の中で、職員は人権や尊厳、プライバシーなどを学び、職員は意識した対応をしている。声かけなどの気になる言動が見られた場合には、管理者は該当職員に確認の上、注意喚起をするほか、話し合いをしている。また、更衣室の入り口には、「車いすを後ろから急に押さない」など、無意識のうちに職員がしてしまいがちな注意すべき言動を、管理者が箇条書きにして掲示するなど、利用者の立場に立った支援を心がけている。さらに、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室の際にノックや声かけをしてから入室するとともに、リビングなどに利用者がある場合にも、事前に声をかけ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。	○	入浴時の脱衣場や居室で排泄ケアを行う際には戸を閉めてプライバシー保護に努めている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室内での過ごし方や職員の出入り等の際は、お声掛けをさせて頂き、プライバシーに配慮するようにしている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人を特定される情報の取り扱いについては十分に理解でき、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、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	家事に参加して頂いた際や協力をしてくださったとき、利用者様から教えて頂くことがあった際には感謝の言葉を伝えている。	/	/	/	現在、利用者同士の大きなトラブルはなく、職員は見守りなどの配慮を行い、全ての利用者が穏やかに、気持ち良く過ごすことができている。訪問調査日には、リビングのソファに並んで座り、利用者同士が励ましの声をかけたり、談笑したりする様子が見られた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	「共に支えあう」という意味を理解し、助け合う大切さや労りについての大切さを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	トラブルに発展するような事はないが、その恐れがある場合には、職員が介入させて頂き、程よい距離を保てるように支援をしている	/	/	○	
		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。	○	重大なトラブルに発展するような事はないが、その恐れがある場合には、職員が介入させて頂き、程よい距離を保てるように支援をしている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	ご本人から伺ったお話や生活歴、家族様からの情報を基に把握するよう努めている。生活を通じて、家族様との関わり合いの中で新たな情報などを得る事もあ。	/	/	/	
		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。	○	昔からの友人からの訪問やお手紙など馴染みの方との交流を継続して生活できるように努めている。	/	/	/	
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)	○	利用者の希望に沿うように、また本人の思いに寄り添うように心掛けている。病院受診の際などご家族の支援があったり、外出行事の際にはご案内をする事もある。天候の良い時期には、戸外での外気浴などに努めるようにしている。	○	-	○	日頃から、事業所周辺を散歩したり、デイサービスの送迎車を使用して全ての利用者が一緒にドライブに出かけたり、天気の良い日に、裏庭で外気浴をしながらお茶を飲むなど、利用者が気分転換が図れるよう支援している。また、宮大工をしていた利用者が建てた神社を見に行ったり、元農家の利用者が田植えや稲刈りの時期になると実家の田んぼの様子を見に帰ったりするなど、個別の外出支援にも取り組んでいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	ご家族との外出を楽しみにされている方もおられる。現状、ボランティア等の外出支援は出来ない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に関する研修を実施しており、行動・心理症状についても理解しつつある。認知症の周辺症状には原因があるということも理解できており、原因の究明に努めている。	/	/	/	一人ひとりの利用者の年間アセスメントシートには、できること・できないこと、分けること・分らないことが記載され、職員は情報を把握し、必要以上に手や口を出し過ぎず、自分でできることはしてもらい、見守りや一緒に行うなどの支援に努めている。また、研修の中で、認知症の行動や症状を把握し、職員は寄り添って、話を聞くなどの対応をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の生活のなかで、残存機能の保持ができるように支援を行っている。認知症の人に生じやすい身体面の機能低下の特徴までは全職員が理解できるよう努めている	/	/	/	
		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)	○	車いすの自走や入浴時の洗身など、ご自分で出来る事に関しては、時間を要しても行うようにしておりその都度見守りや声掛けの対応をさせて頂いている。	◎	/	○	
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。	○	利用者様の残存機能を把握することで何が出来るか、楽しみを持った役割や出番をつくることができなにかを把握している。	/	/	/	洗濯物たたみや食器洗い、花の水やりなど、職員は声をかけ、得意なことやできる役割を担ってもらえるよう支援している。また、手に取りやすい場所にモップを置き、自ら掃除を手伝う利用者もいる。中には、包丁を使用して野菜を切るなどの調理の下ごしらえをしてくれる利用者もあり、職員は危険が及ばないように見守りしている。さらに、手伝わってもらった後には、職員が利用者へ感謝の言葉を伝え、次回の手伝いや張り合い、喜びに繋がるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、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。	○	認知症の進行に伴い、普段できたことが次第にできなくなることを理解し、その人が出来る事(残存機能)の把握に努めるようにしている。施設内行事や外出行事を通じて楽しみを持てるよう支援している。	○	○	◎	

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。	○	その人らしい服の好みなどは、アセスメントやご家族からの聞き取り等により把握するように努めている。お化粧などのおしゃれ等にも気を配っている。				季節に合わない服装が見られた場合には、利用者のプライドを傷つけないような声かけを行い、着替えてもらうなどの対応をしている。また、衣服の汚れや整容の乱れが見られた場合には、さりげなく声をかけて、フォローをしている。起床時に、職員は利用者に声をかけて、温かいタオルを渡して顔を拭いてもらうなどの支援をしている。さらに、寝癖を直すのを手伝ったり、電気シェイバーを渡して、利用者に髭を剃ってもらうなどなどの対応をしている。加えて、月1回訪問内容があり、好みの髪型に整えてもらうほか、寝たきりの利用者にも、ベッド上での楽な姿勢で散髪してもらうこともできる。
		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。	○	ご家族には、その人に合った衣類の購入をしてくださっている。利用者様の好みの衣類を家族様が選ばれている。				
		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。	○	気候や体調などを配慮しつつ、その日の気分に応じて衣類を選んで頂いている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時には、普段と違うおしゃれ着や行先に適した衣類を選んですすめている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	ご本人の自尊心を傷つけないようさりげない声掛けをしたりしながら、また周囲にも配慮しながら支援をさせて頂いている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	利用者様から散髪店の希望はではないが、施設に訪問してくれる理髪店に依頼をしている。馴染みの美容室に行かれています方もおられる。				
		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。	○	利用者様が好まれる色の衣類を着て頂くようにしている。その人らしい服装を保てるように配慮している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の過程を学んでおり、食事を摂ること、楽しく食べることに理解している。				委託した宅配業者に食材を配達してもらい、利用者に調理の下ごしらえや下膳などを手伝ってもらいながら、各ユニットで職員が炊飯と汁物を用意し、届けられた食材の加熱や食材を切るなどの盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。行事の際に、特別メニューを用意したり、一品おかずを増やしたり、洋菓子店でケーキを購入するなど、利用者に喜ばれている。入居時に、アレルギーの有無や嫌いな物を把握し、代替えの食材を用意したり、利用者の嚥下状態に応じた刻みやとろみなどの食の形態にも対応をしている。箸や茶碗などの食器類は、使い慣れた物を使用してもらうほか、使いやすい物を使用している。感染対策のために、食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、利用者の別々の時間帯に、持参した食事を摂っている。また、リビングの一角にキッチンがあり、利用者は、調理の音や匂いなどを感じることができている。献立は、業者の管理栄養士が作成し、栄養バランスが取れており、必要に応じて、味付けや食の形態などを職員間で話し合いをしている。さらに、食事の際にテレビを消して、リラックスできる音楽を流すなど、ゆったりとした雰囲気、食事を楽しんでもらうようにしている。
		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。	○	できる限り、可能な内容に参加をさせて頂いている。参加が困難な方でも、少しでも下膳をして頂くなどご本人の可能な範囲で行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	利用者様のできる能力に応じて参加を頂き、充実感や達成感を得て頂いている。				
		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。	○	食事をされているときの様子や残されたものから好き嫌いは把握できている。入所時にアレルギーに関してアセスメントしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	宅配にて食材等を利用している。週刊献立表にてご利用者様には確認し、選定して頂くようにしている。その人の好きなものや食べられないものなどの把握に努めている。			◎	
		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)	○	利用者ひとりひとりの嚥下機能の状態や、毎回の食事の様子やその他の情報を鑑みて、食事形態や食事を決めている。彩りよく配膳するようにしている。				
		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。	○	個人の箸などを使用して頂き、大切に使用していた馴染みのもので食事をされている。			○	
		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。	○	自尊心を傷つけないように配慮をしつつ、配置換えや食べこぼしのある方は、さりげない声掛けや一部介助によるサポートをしている。			○	
		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。	○	台所に近い共用部で過ごすことで、調理の香りや音、雰囲気を感じて頂くようにしている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	毎月の体重測定を行いながら健康管理に努めている。体重減少のある方は、必要に応じて医師や訪問看護師に相談を行っている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	こまめに水分を提供したり、摂取しやすい食事形態を模索したりして、低栄養や脱水を予防している。ご本人の好きな食べ物や飲み物など理解している。				
		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。	○	栄養バランスや一日の摂取カロリー等を確認しながら職員間で話し合っている。宅配業者からのアドバイスも必要な時に頂くようにしている。			○	
		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。	○	新鮮な食材の使用と衛生管理に努め、食器類の消毒はこまめに行っている。				

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。	○	口腔ケアに関する研修を実施して、口腔内を清潔に保つことの重要性を理解できている。	/	/	/	毎食後に、利用者は口腔ケアを実施している。必要に応じて、職員は見守りやサポートを行うとともに、自分で歯磨きなどができる利用者にも、磨き残しがないなどの口腔内を確認することができる。また、一人ひとりの利用者の磨き方の癖などを、職員は把握している。さらに、週1回訪問歯科の往診があり、入れ歯などを調整してもらうほか、異常が見られた場合には、訪問診療に繋げることもできる。加えて、歯科医や歯科衛生士から指示やアドバイスをもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアを毎食後に行うことで、歯や入れ歯の状態・口腔内の状態を毎回把握できている。	/	/	◎	
		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からの助言やアドバイスなどを行いながら、口腔ケアの大切さについて学ぶ機会がある。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	歯洗浄剤を使用し、適切に手入れが行えている。定期で歯科往診により義歯の不具合等の確認をして頂いている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	定期的(週1回)の歯科往診により、ひとりひとりの口腔状態の把握を行っている。また、不具合がある方にはその都度診ていただくように努めている。	/	/	◎	
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。	○	オムツの使用が利用者様の自尊心を傷つける可能性があることを理解して、使用の検討をカンファレンスなどでしている。できる限り、トイレでの排泄が維持できるように努めている。	/	/	/	高齢化や重度化により、常時おむつを使用している利用者もいるが、事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄ができるよう支援している。また、定期的なタイミングに合わせて、職員は利用者に声をかけ、トイレ誘導などの支援をしている。中には、布パンツを履いて生活を送ることができる利用者もいる。さらに、利用者の不安や希望に応じて、外出時のみ紙パンツを使用したり、夜間に安眠を優先するために、長時間安心して使えるパッドを使用したりする利用者もいる。加えて、適切な排泄用品の使用を職員間で話し合うとともに、排泄用品の業者のアドバイスを受けながら、状況に合わせた用品を使用できるよう努めている。
		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。	◎	便秘の原因やそれによって生じる影響を理解している。認知症ケアと便秘症が関連していることは研修でも学んでいる。	/	/	/	
		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)	○	排泄のパターンを把握することで、不快感なく過ごすことができるタイミングで排泄ケアを行うように努めている。	/	/	/	
		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。	○	体調やADLの変化をみて、排泄ケアの方法を検討している。できる限り、トイレでの誘導ができないかを考えている。	◎	/	○	
		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。	○	毎回の介助時やカンファレンス時にアセスメントを行い、検討をしている。	/	/	/	
		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。	○	排泄のパターンの把握に努めている。職員間で情報を共有することで、排泄の失敗を防ぐように努めている。	/	/	/	
		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。	○	基本的には職員がその方に合ったものを選ばせて頂いている。使用前にはご本人が家族様とそのオムツなどの必要性を伝えて相談をしている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	日中と夜間で使い分けしている方もおられる。外出時だけ使用するなどその人に合った対応をしている。	/	/	/	
		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)	○	便秘症の方には水分量を多く摂って頂くなどの対応をしているが、緩下剤を内服しないと排便が無い方もおられる。	/	/	/	
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)	○	基本的に入浴をされる時間は決まっているが、体調に考慮しつつ、入浴の長さや湯温などはご本人の好みに合わせて設定している。	◎	/	○	週3回、午前中の時間帯に、利用者は入浴することができる。また、外出した後のほか、利用者の状態や気分などを考慮して、柔軟な入浴支援に努めている。2階には、吊り下げ式のリフトが導入され、利用者の状態に応じて使い分けことができ、利用者に安心安全に湯船に浸かってもらうとともに、職員の負担軽減にも繋がっている。管理者は、利用者の入浴回数の増の希望など、可能な限り対応していきたいと考えている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	個別で対応をさせて頂き、ゆっくり入浴できている。	/	/	/	
		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、洗髪などは可能な範囲でご自分でして頂いている。浴槽へ入る動作なども必要な範囲での介助で行えている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴を拒まれる場合には無理には入らずに曜日や時間を変えるなどの柔軟な対応をしている。無理に入ることで入浴が嫌いにならないように配慮をしている	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	職員間の申し送りやバイタルをみて、入浴の可否を検討している。場合によっては訪問看護師へ相談をしたりもしている。	/	/	/	

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。	○	職員が日中の業務と夜勤を行っているため、睡眠のパターンの把握ができています。	◎	◎	◎	事業所には、入居前から睡眠導入剤等を服用している利用者があるほか、不眠などが続き、状態に応じて医師に相談し、服薬に繋がった利用者もいる。管理者は、なるべく服薬に頼らずに、夜間に利用者が自然な安眠ができるように、日中の過ごし方や関わりを工夫するとともに、主治医と相談しながら、総合的な支援が行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	昼夜逆転気味の利用者様がおられる場合は、日中の活動を見直したりして原因の把握に努めるようにしている。	◎	◎	◎	
		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。	○	定期受診時に日々の様子や支援内容等を専門医に報告しておく。また場合によっては、適切な処方がされるように情報提供を行っている。	◎	◎	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	ホールのソファや居室に長りやすい雰囲気を作っており、体調に応じて仮眠をされている方もおられ休息時間を確保している。	◎	◎	◎	
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。	○	利用者様、家族様が希望されるときは電話でお話をされている。お手紙が届いた際はご本人にお渡ししている。	◎	◎	◎	
		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。	○	家族様へ代わりに用事を伝えたり意思の疎通が困難な方でもオンラインによる面会を実施している。	◎	◎	◎	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族様の都合など考慮しつつ可能な限り要望に沿えるようにしている。	◎	◎	◎	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	利用者様にお渡ししたりして内容をお伝えしたり、お返事を書く事が可能な方は、必要に応じて対応している。	◎	◎	◎	
		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。	○	電話でご家族と話されることで、安心されることもあるという事をご家族様には伝え理解して頂いている。可能な限り協力して頂くように依頼をしている。	◎	◎	◎	
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。	○	ご自分で買い物ができることが自立支援に繋がると理解できている。	◎	◎	◎	
		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。	△	家族様、職員が代わりに希望されているものを購入している。新型コロナウイルスの影響もあり、買い物に行く機会が十分には作れていない。	◎	◎	◎	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	現在、お金を所持されている利用者様はいない。ご本人、家族様が希望をされた場合は、相談しながら所持ができるように支援したい。	◎	◎	◎	
		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。	○	利用者様が所望される物品の購入などは家族様と相談しながら購入させて頂いている。	◎	◎	◎	
		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)。	△	現在、施設で金品の管理を行っていない。必要な物品に関しては、ご家族にご連絡しご購入して頂くようにしている。	◎	◎	◎	
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。	○	できる限りニーズに沿えるように相談を行いつつ対応を行っている。既存のサービスだけでなく地域の資源を活かすことができるように努めている	◎	◎	◎	コロナ禍や感染対策が続き、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、職員間で相談を行い、柔軟に対応している。家族との外出のほか、要望に応じて、病院等の同行支援に職員が対応することもある。管理者は、「近くの喫茶店やスーパーへの買い物に出かけるなど、地域の社会資源を活かした以前のよう取り組みを再開したい」と考えている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	○	玄関周りを常に清潔に保ち、季節の花壇を設置して明るい環境づくりを心掛けている。	◎	◎	◎	併設のデイサービスと共用の玄関を使用しており、事務所等にいる職員は、ガラス張りの玄関扉から来訪者に気づきやすく、気軽に声をかけることができるようになっている。玄関アプローチにはベンチが置かれ、プランターで花を育てるなど、来訪しやすい雰囲気が感じられる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じ、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。)	○	利用者様に馴染みのある時代のポスターを掲示したり、季節感のある掲示物、利用者様と一緒に作成したものなどを壁に掲示している。	○	◎	○	リビングの一角にキッチンがあり、職員は見守りや利用者との会話をしながら、調理をしている。また、テーブル席やソファが置かれ、利用者はテレビを見たり、くろいで談笑をしたりしながら、ゆったりと思い思いの場所で過ごすことができる。さらに、廊下には行事などの写真が貼られ、季節を感じる装飾が行われている。加えて、日々の清掃や換気も行き届き、清潔で快適な環境整備に努めている。
		b	利用者にとって不快な音や臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日掃除を行っていて、清潔を保っている。オムツの臭いがないように新聞で包むなどの対策も行っている。	/	/	◎	
		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。	○	季節を感じる事ができる写真や掲示物を壁に掲示している。午前にはコーヒーをドリップして淹れることで利用者様からも「いい香り」と良い評価を頂いている。	/	/	○	
		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。	○	ホールにソファを設置してゆっくりテレビを見たりして過ごして頂けるようにしている	/	/	/	
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。	○	在宅時に使われていたタンスや置物などを持参して頂き、馴染みのある環境で安心して過ごすことができるように支援を行っている	◎	/	◎	ゆったりとした広さのある居室には、ベッドやエアコン、クローゼットが備え付けられ、木目調の天井から安らぎを感じることができる。また、利用者はテレビや机のほか、雑貨類などを自由に持ち込んで配置するなど、快適に過ごせるような空間づくりをしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室やトイレの場所が分かるように掲示をしている。利用者様の動線は安全であるように気を付けて環境の整備を行っている。	/	/	○	居室の入り口に名札が貼られ、利用者が混乱しないようにしている。また、分かりやすいトイレや浴室の表示を行い、扉の開く方向に矢印を付ける工夫をしている。さらに、廊下の壁には、塗り絵や計算ドリルを挟んだ透明のファイルが貼られ、利用者の目につきやすく、自由に取り出せるようになっている。
		b	利用者の活動意欲を醸成する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	昔の映画のポスターや写真、馴染みの地域の写真などを掲示したり、季節に合わせて花を活けて頂いたりしている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、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)	△	鍵がかかっていることで生じる心理的な負担や家族や地域の方への印象などを理解できている。外へ行きたいという気持ちのある利用者様への関わりは、否定をせずに意思を伺い傾聴をするように努めている。	◎	◎	○	日中に、デイサービスの共用の玄関は施錠をしておらず、夜間の防犯のために施錠をしている。また、各ユニットの出入り口は換気を兼ねて開放していることが多い。時には、利用者の状況や職員の勤務状況により、短時間ユニットの入り口を施錠をすることもある。さらに、利用者が外に出たい場合には、一緒に屋外に出て事業所周辺を散歩したり、ドライブに出かけたりするなど、職員は気持ち落ち着くような寄り添う対応をしている。
		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。	○	利用者様が希望される際は職員が付き添い屋外へ出るようにして、心理的な弊害が生じないようにしている。	/	/	/	
(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。	○	既往歴や現病についてはまとめており、職員が確認できる場所に保管をしている。	/	/	/	
		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。	○	体調の変化がみられた際には記録するようにしている。医師への情報提供のためにもバイタルの測定を行っている。	/	/	/	
		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。	○	週2回の看護師の訪問時や医師の往診時には、些細なことでも相談ができ信頼関係を築いている。	/	/	/	
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診状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	協力医療機関を紹介させて頂いてはいるが、疾病等により希望があれば、希望される医療機関で診て頂	◎	/	/	
		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。	○	医師への報告を密に行うことで適切な医療を受けられるように努めている。受診や往診時に利用者様、ご家族様の意思を伝えるようにしている。	/	/	/	
		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意見を聞き話し合いを行っている。	○	かかりつけ医からの指示など必要に応じて家族様に報告を行っている。状況によっては受診に付き添って頂き、医師から直接診断や今後の方針などを聞いて頂くようにしている。	/	/	/	

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
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。	○	認知症の周辺症状が悪化しないようにできる限りご本人の情報を提供するようになっている。				
		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。	○	入院中も定期的に病院と連絡を取り、病状が施設で対応可能な範囲かを相談したり情報共有に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	訪問看護師による定期的な訪問が週に2回ある。同法人の訪問看護ステーションであるため、気兼ねなく相談や報告ができる環境である。必要な指示や情報を得ることができている。				
		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。	◎	訪問看護ステーションへ、24時間いつでも電話対応ができるようになっている。場合によって様子を見に来てもらっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	少しでも体調の変化があった場合はかかりつけ医や訪問看護ステーションに相談をして、医療職が判断をするようになっている。				
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。	○	処方箋を職員が見ることができるようになっており、薬の効用の理解をするように努めている。				
		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。	○	食後に服薬する際は、必ず2人で確認をするようにすることで、誤薬や飲み忘れの予防に努めている。また、お薬の包装類は確実に服薬されたか残すようになっている。				
		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。	○	処方箋が変更されたときには特に注意を払っている。状況に応じて次の受診日より早く、受診を行ったりして利用者様に負担がないようにしている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時には、重度化した場合や看取りに関しても説明を行い、ご利用者様、ご家族様の意思を尊重して対応をさせて頂いていることをお伝えしている。				事業所では、「看取りに関する指針」「重度化した場合における対応に係る指針」を整備し、入居時等に、利用者や家族に終末期等に対応できることを説明している。協力医や訪問看護ステーションとの医療連携体制が整い、希望のある場合には、看取り支援を実施している。また、状態の変化などの終末期を考える時期になると、改めて、事業所として対応できることを家族に説明するとともに、家族や主治医、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、職員には看取り支援などの研修を実施するほか、看取り支援を実施した際に、振り返りを行うなど、職員のスキルアップや不安軽減に努めている。加えて、看取り支援時には、居室内で家族と一緒に過ごしてもらったり、事業所内に宿泊してもらったりするなどの対応もしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	重度化終末期の対応についてはかかりつけ医と相談をして施設で対応ができるかを判断している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員の力量に合わせた対応方法について話し合っている。現状に応じて終末期で出来るケアについて理解している。				
		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。	○	施設の設備や環境などをお伝えするようになっている。理解を得られた上で、対応をさせて頂くようにしている。				
		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。	○	職員研修で看取り対応に関する研修を行っている。かかりつけ医と訪問看護ステーションと連携を図りながら支援できる体制ができている。				
		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)	○	こまめな近況報告を行い、分からないことが無いかなど相談しやすいような関係性をつくるように努めている。				
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。	○	感染症に関する研修を行ったり、管理者が感染症に関する情報を職員に提供することで知識・理解を深めるようになっている。				
		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。	○	嘔吐があった場合の対応キットを準備したり、新型コロナウイルス対策にガウンなどの備蓄品の補充を行った。使用方法など定期的に確認をしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	市や県からの情報を管理者が確認することで、市内や県内の感染症の発生状況など速やかに情報を得られるようになっている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は標準予防策の徹底を行い、施設へ持ち込まないように努めている。利用者様、来訪者に関しても手指消毒に協力して頂いている。				

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	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
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。	○	面会時には職員がご家族へ近況報告を行っている。些細なことでも報告するようにしている。協力関係を築いている。	/	/	/	コロナ禍や感染対策が続き、家族が参加できる行事の自粛が続いていたが、感染対策の緩和に伴い、外出行事等の際に、家族に案内を送付して、現地集合と一緒に利用者として過ごすよう支援している。また、秋祭りの際に家族に呼びかけ、神輿や獅子舞に訪れてもらい、一緒に交流をするなど、利用者や家族に喜ばれている。さらに、コロナの5類移行に伴い、一部制限は設けられているものの、玄関スペースなどを活用した家族との面会にも対応できるようになっている。3か月に1回担当職員が利用者の様子を記載した手紙を家族に送付するほか、電話連絡や来訪時に、利用者の近況を伝え、意見や要望を聞くようにしている。中には、SNSのLINEを活用して、動画を送信するなどの連絡を取り合う家族もいる。加えて、運営推進会議の議事録を家族に送付し、事業所の出来事や職員の入退職なども伝えることができています。	
		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)	○	天候のいい日には、お散歩など外出する機会を作っている。行事等は、新型コロナウイルスのため合同で行っていないが、紙面等でご報告させて頂いている。	○	/	◎		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	ご家族からの面会時には、近況報告など少しでも変わった事があった場合などは、ご報告させて頂いている。運営推進会議での近況報告などを郵送させて頂いている。	/	/	◎		○
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご本人様への理解や対応方法などご家族から情報を頂いたり、認知症への理解をご家族と深めている。ご家族からの要望や思いを共有するように努めている。	/	/	/		/
		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している。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議の機会を利用してご報告をさせて頂いている。参加されていないご家族様は、書類を郵送するようにしている。	/	/	○		○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	利用者様の気持ちを優先したケアが行えるように、安全策を講じるとともに、事故発生のリスクについても説明を行うようにしている。	/	/	/		/
		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)	○	来訪時のあいさつや職員から積極的に家族様へ話しかけることで気軽に質問や相談ができる雰囲気づくりをしている。音信不通にならないようにご家族との連絡をとったりしている。	/	/	/		○
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)	○	利用契約時や変更時には説明と同意のもと契約頂くようにし理解を承せて頂いている。	/	/	/		
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去に当たっては、具体的な要件を説明している。利用者が一番良い形で退居に移れるように家族様と話し合いを設けている。	/	/	/		
<b>III. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議を利用して説明を行い、地域に貢献できるように意識を持っている。	/	/	○	令和5年の秋祭りには、事業所に神輿や獅子舞の来訪があり、利用者と一緒に交流をしている。管理者は、「徐々に再開される地域行事に、積極的に利用者と一緒に参加していきたい」と考えている。また、事業所周辺の道路は、近隣住民の散歩コースになっており、管理者は挨拶や声をかけをするなど、少しずつ会話をする機会を設けることで、顔なじみになってきている。	
		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)	○	秋祭りでは、施設で神輿や獅子舞を披露して頂き、地域行事への参加をさせて頂いている。施設前の道を近隣の方が散歩に良く使われているためあいさつをさせて頂き関わりを持つようにしている。	/	/	○		○
		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。	○	近隣に住宅がありません。地域の役員の方が気にかけてくださっている。	/	/	/		/
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	気軽に立ち寄りする近隣の方はおられない。	/	/	/		/
		e	近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	散歩に出かけた際にすれ違う地域の方とあいさつをしたり、お話をしたりする機会が増えつつある。	/	/	/		/
		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)	×	現状、ボランティア等の受け入れは行っていない。近隣住民の方が施設で行う日常的な活動の支援などは、ほとんどできていない。	/	/	/		/
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	市内の理容室に施設へ来て頂き散髪を依頼している。消防訓練の実施時には隊員の方に来て頂いたりしている。また、地域の公民館行事(防災訓練)などには、参加し地域の方との交流を深めている。	/	/	/		/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	○	地域の方には毎回参加して頂いている。家族様の参加者も増えつつあったが新型コロナウイルスの影響で文書開催となったが、R5年より再開している。	◎	/	○	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、令和5年7月の会議から、集合形式の開催ができるようになってきている。会議には、家族や地区の区長、民生委員、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。また、会議では利用者の日常の様子の写真などを紙面で見てもらいながら、利用者の様子や事業所の出来事などの報告を行い、参加メンバーと意見交換をしている。
		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。	○	参加者から頂いた意見に対して説明を行ったり、要望に対する取り組みを次回の活動状況の報告でお伝えさせて頂いている。自己評価については、結果の公表等を行い報告させて頂いている。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	日程の調整は参加される方の都合を伺い調整している。予め次回の開催予定日をお伝えし同意を得ている。	/	◎	/	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	ホームは生活の場であるため「家庭的な雰囲気」で安心して過ごして頂けるように意識をして支援を行っている。「尊厳」を守るために接遇には気を付けるようにもしている。	/	/	/	/
		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。	○	理念を玄関ホールに掲示しており、入所時にもお伝えをしている。	○	△	/	
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。	○	施設内研修を毎月行っている。希望者は法人外の研修にも参加をして知識・技術の研鑽を図っている。	/	/	/	法人の規模が大きいため、代表者の来訪まではないものの、定期的に施設長の来訪があるほか、月1回の会議で、管理者は職員から出された意見や提案を伝えたり、相談に応じてもらったりすることができている。また、年2回、管理者は職員との個別面談を行い、就労状況や意見などを聞く機会を設けている。職員から出された意見から、職員の負担軽減等のために、2階の浴室に入浴用の吊り下げリフトが導入され、今後1階の浴室にも導入を予定している。さらに、年間の研修計画を作成し、定期的に研修を実施するなど、職員の育成やスキルアップに繋げている。加えて、法人の人事管理制度が整い、希望休や有給休暇の取得を促し、福利厚生を充実させるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		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。	○	施設内研修を毎月行っている。希望者は法人外の研修にも参加をして知識・技術の研鑽を図っている。スキルアップが図れるよう研修案内をしたりしている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	年2回の職員の評価を行い、賞与や昇給によって職員の努力や実績が反映されるようになっている。希望休や有給休暇の取得も相談しやすいように心掛けている。	/	/	/	
		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)	△	地域密着型サービス協会が主催する研修へ参加をすることで同業者との交流の機会を得ている。また、そのような機会があれば情報提供をし、参加を促している。	/	/	/	
		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。	○	施設長が管理者や職員と気軽に話せる機会を設けて、職員の悩みや機能などを知ることができている。	◎	○	○	
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。	○	虐待防止に関する研修を行っている。虐待防止に関して丁寧な言葉掛けを行うように意識をしている。全職員が不適切なケアに関しての理解をし、見過ごされる事がないようその都度声掛けを行っている。どのような場面・状況が不適切なケアに当たるのか日々話し合っている。	/	/	○	年2回虐待防止等の研修を行い、職員はどのような行為が虐待や不適切ケアに該当するかを理解している。また、日々のケアや言動を振り返る機会を設けている。さらに、スピーチロックをはじめ、声かけは、利用者に威圧感なく伝えられるように、言葉の言い換えを話し合うなど、職員の理解促進に努めている。加えて、不適切な言動を発見した場合には、職員同士で話し合うとともに、管理者等に報告し、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起などを行っている。
		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。	○	管理者が職員のケアで気になることがあれば指導を行っている。どのように接すれば良いかを職員と一緒に考えている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	新任の職員に関しては、その日の進捗状況などの確認やアドバイスなどを行っている。職員の疲労度についても把握し勤務時間など配慮している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	職員ひとりひとりが、身体拘束にあたる事例や具体的なケース等話し合い、理解している。研修会も定期的に行っている。	/	/	/	/
		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。	○	利用者の現場の状況に合わせて定期的に点検して随時、どのような事象が身体拘束に当たるのか話し合う機会を設けている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体拘束を行っている方は、おられないがその弊害について職員間で理解を深めている。ご家族の方にも「身体拘束しないケア」について理解をして頂いている。	/	/	/	



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
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理解し、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	管理者は理解を深めるように取り組んでおり、全職員には周知徹底するように努めている。現状、ご家族からの要望等はないが、依頼や家族状況の把握に努めるようにしている。				
		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。	△	必要な利用者が制度を利用できるように専門機関と連携を図っている。				
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があり、いつでも職員が確認できる位置にあり、その都度確認するようにしている。				
		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。	△	全ての職員ではないが、AEDの使用法や応急手当を定期的な研修を通じて確認している。				
		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。	○	事故報告書やヒヤリハットの作成を行い、職員間でリスクの共有に努めている。軽微な内容でも報告を上げるように管理者は職員に指示している				
		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。	○	カンファレンス時に起こりうるリスクや危険事項に関しても議題に上がることが多く対応策について話し合うようにしている。				
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。	○	苦情対応マニュアルは作成している。苦情に対して真摯に向き合うように努めている。				
		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。	○	現状、苦情を受けてはいないが利用者様や家族様からの苦情はマニュアルの沿って対応を行うようになっている。利用者様、家族様の意見へ耳を傾けるようにしている。				
		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。	○	苦情等や要望に関する事案は、速やかに対処するようにしている。経緯や結果等も記録するようになっている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議への参加を勧めたり、普段から利用者様へ耳を傾けて要望や意見を出しやすい機会をつくっている。	◎		◎	日頃から、担当職員を中心に、利用者から意見や要望を聞くとともに、思いを伝えにくい利用者には、表情やしぐさを観察しながら、思いをくみ取るよう努めている。家族には、電話連絡時や面会時を活用して、職員は声をかけて、意見や要望を伝えてもらうよう努めている。また、介護計画の更新時には、必ず利用者や家族から意見や要望を聞き、全ての職員に周知をしている。さらに、管理者は職員と一緒に利用者のケアに務めており、日頃から職員の見解や提案を聞き、対応をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	苦情に関する相談窓口の情報を玄関ホールに掲示している。また、公的な窓口の案内も随時行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	△	代表者が職員と面談を行い意見や要望を聞く機会がある。管理者が代弁して代表者へ報告を行っている。				
		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。	○	定期的なミーティングにおいて、職員の意見や提案・要望事項などを聞く機会を設けており、反映している。			○	
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。	○	サービス評価の意義や目的を理解できており、各々の職員が自身の振り返りになっている。				自己評価は一人ひとりの職員が取り組み、管理者等が取りまとめて作成をしている。自己評価の作成は、職員の振り返りにも繋がっている。また、運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画などを伝えているが、書面開催が続いたこともあり、書面での報告のみに留まっている。今後は、集合形式の会議の中で、サービスの評価結果や目標達成への取り組み状況を伝えて、家族や参加メンバーと意見交換をしたり、感染対策が緩和された際に、目標達成の取り組み状況のモニターを呼びかけて、確認してもらい意見をもらったりするなど、出された意見を反映して、サービスの質の向上に繋げていくことも期待される。
		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。	○	事業所の課題が明らかになることで、今後の取り組み活かすことができるようになっている。				
		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もらっている。	△	運営推進会議などで公表して助言を頂くようにしている。今後の取り組みに関しては、定期的なモニターとしての依頼まではできていない。	○	△	○	
		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。	△	運営推進会議などで公表して助言を頂くようにしている。経過報告は随時行うように努めている。				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	様々な災害(火災、地震、風水害など)を想定したマニュアルを作成して手に取れる位置に置いている。				法人・事業所として、火災や風水害などのマニュアルのほか、事業継続計画を作成している。定期的に、併設のデイサービスと協力をしながら、避難訓練を実施している。また、地域の防災訓練にも参加協力を行い、地域の自主防災連絡網にも事業所の連絡先が入るなど、地域との連携体制を整えている。感染対策が続き、事業所に来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等、地域アンケートの結果から、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、運営推進会議の開催に合わせて避難訓練を実施し、終了後に参加メンバーと話し合いをしたり、地区の自主防災組織に協力を呼びかけて合同訓練を実施したりするなど、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年間計画で災害を想定した訓練を実施している。夜間想定も行っており利用者様も参加して頂いている。併設のデイサービスセンターも合同で行うことで防災意識を高めている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備の点検や修理などは、外部機関にて定期的に行っている。非常災害時の非常食や備品など保管場所を定め、定期的に賞味期限などの点検を行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署立ち合いのもと、火災訓練を行ったりしておりして協力・支援体制を図っている。想定した自主訓練をもとに結果等の報告もさせて頂いている。	×	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域の防災に組み入れられている。地域の役員の方から情報を提供して頂いている。また、地域の防災訓練等にも参加させて頂いている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議の機会に認知症ケアや介護についての情報発信を行っている。それ以外の場所での啓発活動については、新型コロナの影響もあり行う事が出来なかった。今後、啓発活動等の視野に入れていきたい。				地域の高齢者や家族から、今までに相談事例はなく、地域の顔なじみの高齢者に挨拶や声かけをするほか、運営推進会議の参加メンバーの区長や民生委員に、いつでも気軽に相談に応じられることを伝えている。また、地域の集いや地域包括支援センターが主催するグループホーム交流会に参加協力するなど、関係機関や他の事業所と連携を図ることができている。さらに、事業所の前は、小野地区の相乗り送迎サービスの停留所で、近隣住民に座って待ってもらえるように、玄関先にベンチを置いている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	地域の高齢者の方から相談があれば、相談支援を行いたい旨を地域の役員の方に伝えている。相談等の実績はない。		×	○	
		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)	△	地域の秋祭りには、事業所を使用してもらい、地域の人たちが集う場所として活用して頂いている。今年度より、新型コロナ5類移行より秋祭りの場所として開放している。				
		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。	△	労働安定所からの紹介依頼があれば、研修生の受け入れと実習の場として提供するようにしている。				
		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「小野地区福祉の集い」には毎年参加させて頂き、地の一人として活動を共にしている。今年度は新型コロナウイルスにより開催がされなかった。			○	