

(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 4 年 10 月 25 日

#### 【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 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	3893600019
事業所名 (ユニット名)	グループホーム慶雲 東棟
記入者(管理者) 氏名	佐伯俊治
自己評価作成日	令和 4 年 10 月 10 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・笑顔を大切に、自分らしい暮らしを提供する。</li> <li>・家族や地域との関わりを大切にします。</li> </ul>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>①要介護度に関係なく施設の利用者が気兼ねなく外で過ごすことが出来るように意識して、声掛け・支援していく。          ・天気の良い日は積極的に声かけを行い散歩をしたり、ベンチに座り日光浴などもしている。自分から外に出られる方には付き添いし利用者のペースに合わせることも出来ている。          ②感染症に対する意識を職員全員がしっかりと持ち、いざという時に落ち着いて対応できるようにしていく。          ・病気を持ち込まないように玄関先での消毒、検温をしてうがい手洗いを徹底している。委員会や勉強会を通し少しずつ知識を深められている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>町中心部から少し離れた山間部の分譲地に入ると事業所があり、落ち着いた平屋の日本家屋が来訪者の目を引きつけてくれる。管理者が兼務するサテライトの事業所も隣接しており、日常的に、利用者は事業所間を行き来できるようになっている。道路に面した広い窓からは、事業所内で利用者が活動する様子を見ることもできる。玄関を入ると、両ユニットに挟まれた広いテラスが広がっており、利用者は自由に出て、外気浴などを楽しむことができる。事業所では、利用者の自由な暮らしと自立支援に取り組んでおり、訪問調査日には、活き活きと台所に立つ利用者や、車いすで入浴準備をして浴室に向かう利用者の様子を見ることができた。また、訪問調査中に、利用者が一人で外出する様子が見られたが、職員が後をついて歩き、疲れた頃に車で迎えに行ったエピソードを聞くこともできた。コロナ禍において、地域行事に参加する機会は減少しているが、以前から事業所で実施する手炊き会や夕涼み会に近隣住民を招待して交流したり、事業所の避難訓練に参加協力してもらったり、職員が地域の道作りに協力するなど、良好な関係が築かれ、地域にも受け入れられている。さらに、母体の法人は医療機関で、積極的な看取り支援は、家族の安心にも繋がっている。職員不足は否めないが、事業所では毎年自己評価を行い、新たな目標達成計画を立てて、サービスの質の向上に向けて取り組んでいる。</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。	○	日々の生活の会話の中や家族様から希望などを聞き取り、取り組んでいる。	◎	/	○	日々の暮らしの中で、職員は利用者と同じ向き合い、一人ひとりの思いや意向を聞き取るよう努めている。テラスに出た際などに、「何かしたいことはないか」など、職員はさりげない会話の中から、利用者の思いを聞いている。また、聞き取った内容は、気づきシートや介護記録に記録を残すとともに、職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	意思疎通が困難な方も表情などからみて気づけるようしている。本人様の立場になって考える事が出来ている。	/	/	/	
		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」について話している。	△	家族様は連絡する機会があるため、出来ている。親せきや友人は面会などに来られていない為、出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	聞かれていることをすべて記録できているとは言えない。一部分になっていることがある。	/	/	/	
		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。	○	その都度、本人様の意見を聞き、決めつけないようにしている。やりたいこと、やりたくないことを常に聞いている。	/	/	/	
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。	○	一部の人の見になってしまっている。入所される前に利用者様のことを聞いている。	/	/	○	入居の際に、管理者等は自宅等を訪問して、利用者や家族と面談を行い、事前調査表を記載してもらうほか、フェイスシートやアセスメントシートを活用して、生活環境や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から、サービス利用の経過や利用者のこだわりなどの情報を聞いたり、病院からサマリーなどの提供を受けたりすることもある。また、入居後に、利用者から新たな情報を聞くこともあり、新たな情報はアセスメントシート等に赤字で追記して、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。	○	介護記録など見て、日々の状態観察をしている。	/	/	/	
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	介護記録を見直しながら変化に気づけるようにしている。	/	/	/	
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。	○	本人の良いたいことしたいことを聞きながら検討している。	/	/	○	日々の暮らしの中で、職員は新たな気づきを、気づきシートに記載するほか、計画作成担当者独自のアセスメントシートに、医療や精神、食事、排泄、基本動作、入浴、整容等の項目ごとに、利用者の状況や今後の可能性を記載して、職員間で共有をしている。また、入居後に作成した介護計画は、1か月で見直しを行うとともに、その後は3か月に1回利用者の意見や現状、家族の意向を確認しながら、利用者本人の視点に立って、職員間でより良いサービスを検討している。
		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。	○	職員間で、話し合いをして、調整している。	/	/	/	
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。	○	本人や家族などの意見を参考にし、介護記録に反映している。	/	/	/	
		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。	○	本人の希望や家族などの意向を聞いて職員間で話し合いながら作成している。	○	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と話し合い、新たな環境での暮らしの希望などを聞き取りながら、介護計画を作成している。また、計画の更新時には、事前に利用者や家族、関係者から意見を聞くほか、アセスメントやモニタリング等から得られた情報をもとに、担当職員が暫定のプランを作成し、担当者会議の中で職員間で話し合い、意見等を取りまとめて、計画作成担当者が介護計画を作成している。現在では、担当者会議に家族などの外部の関係者が参加できておらず、事前に意見を聞くようにしている。さらに、利用者や家族の意見や意向が反映された介護計画となるよう努めている。
		c	重度の利用者に対して、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。	○	以前の暮らしや生活を計画に入れている。状態によってフロアに出てきていただいたりして孤立しないように取り組んでいる。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族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。	×	コロナの為、協力体制が出来ていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	ケアカンファレンスで話し合い、共有している。	/	/	/	◎ 一人ひとりの介護計画の内容は、毎月実施するケアカンファレンスの中で話し合い、職員間で共有するとともに、利用者毎の日々の介護記録の様式の上の部分には、短期目標とサービス内容が転記され、記録時にも確認できるようになっている。また、職員は、計画に沿ったケアの内容を具体的に記録を残すとともに、介護記録の下部分にある気づきの欄への記載や、利用者の表情を観察して、5段階での評価が行われている。さらに、毎月目標毎に、サービスの実施状況と達成状況を評価するとともに、3か月に1回家族の意向を聞く際には、家族の満足度を確認して、記録に残している。
		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。	△	短期目標を設定しを実施しているが、その結果の記録が出来ていない。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	毎月、ケアカンファレンスを行い、状態に合わせて見直しを行っている。	/	/	/	◎ 入居して間もない初回の介護計画は1か月で見直しをするほか、それ以降は短期目標の期間に応じて、3～6か月に1回見直しをしている。新たな要望や変化が見られない場合にも、毎月実施するケアカンファレンスの中で、利用者の現状確認をしている。また、毎月のモニタリングでは、担当職員がアセスメントの項目ごとにサービスの実施状況や利用者の現状を確認するとともに、管理者等が総合評価を実施している。さらに、心身や暮らしの状態に変化が生じた場合には、状況に応じて関係者で話し合い、状況に即した新たな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。	○	介護記録を参考に、毎月モニタリングを行い、現状の確認を行っている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態の変化があった場合は、ミニカンファレンスを行い、話し合いを行っている。現状に合ったプランを作成している。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	△	緊急性があれば業務連絡を行っているが、一部分の方のみになってしまっている。	/	/	/	○ 事業所では、月1回ユニット毎にケアカンファレンスを実施して、利用者の状況確認や意見交換などが行われている。また、隣接する系列の事業所と合同で、月1回業務カンファレンスが行われ、職員間で情報共有をしている。さらに、緊急案件があった際には、その都度臨時で話し合いをしている。カンファレンスは、全ての職員を参加対象としており、事前調整をして開催日を決め、日勤者の業務終了後に会議を開催し、参加した職員には時間外手当を支給するなど、会議に参加しやすいよう工夫されている。加えて、参加できなかった職員を含めて、全ての職員にカンファレンスの会議記録を確認してもらい、押印やサインをすることで情報共有に努めている。
		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。	○	全ての職員が意見を言いやすい環境づくりが出来ている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	業務がすべて終わった夜に行うようにして、出来るだけ参加できるように取り組んでいる。記録を早めに提出し参加できていない人もすぐに見れるようにしている。	/	/	/	
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)	○	申し送りノートや、業務日誌にメモし全体に伝わるようにしている。	○	/	/	○ 日々の申し送りの際には、口頭で伝達をしている。また、業務的な内容は申し送りノートに記載するほか、利用者のケアなどは業務日誌に記録され、職員は出勤時等に確認を行い、確認後には、押印やサインをする仕組みがあり、確実な情報伝達に繋がっている。
<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。	○	何がしたいか確認し出来るだけ寄り添えるように努力している。	/	/	/	○ 職員は、一人ひとりの思いや意向に添えるように、着る服や飲み物、運動、レクリエーションなど、暮らしの様々な場面で、職員は利用者へ声をかけて、自己決定できるよう支援している。更衣の際に、利用者に衣服を選んでもらうほか、自分で選ぶことができない利用者には、二者択一などの選択肢を絞って提示し、「どれにしますか」などの声をかけ、表情やしぐさから取り取るなどの工夫をしている。また、リビングで利用者一人ひとりがめり絵や運動などを選び、好きなレクリエーション活動を行う様子も見られる。さらに、職員は調理の手伝いや荷物運びなど、利用者のやりたいことや得意なことをお願いして手伝ってもらい、「ありがとう」などの感謝の言葉を伝えている。訪問調査日には、利用者が台所で調理の下ごしらえを担い、活き活きと包丁を使用して野菜を切っているほか、エプロンを付けて、調理の手伝いなどの出番を待っている利用者の様子を見ることができた。
		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)	△	利用者が決定する前に職員が手を出してしまい、決定する機会を減らしてしまっていることがある。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	個人のペースを守ろうと努力するが、時間がないと職員のペースで進めてしまうことがある。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	お手伝いなどしてもらった時に感謝の言葉を伝えたり、職員側も明るく接し、笑顔を引き出すように努力している。	/	/	/	
		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。	△	支援しようと努力するが、なかなか意思がつかめない。表情や発言から、読み取ろうとするが難しい。	/	/	/	
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)	△	人権や尊厳についての勉強はし、気を付けているが配慮が足りないことがある。	○	○	○	人権や尊厳について、年1～2回勉強会を実施して、職員は学んでいる。また、外部研修に参加した際には、事業所内で伝達を実施するなど、他の職員にもフィードバックをしている。時には、耳の遠い利用者には、職員が大きな声を出してトイレへ誘導したり、職員体制の不備により、排泄助動時にフロアから見えるように、トイレの扉を少し開けて助動したりする場面も見られ、管理者は、前回の目標達成計画に取り上げて、配慮した支援が行われるよう職員間で取り組んでいる。さらに、利用者の居室への出入りの際には、職員はノックや声かけなどの配慮を行い、入室することができている。
		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。	○	トイレやお風呂の時は入り口を閉めて介助を行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室にいるときはノックをしてはいるようにして、部屋のものには極力動かさないようにしている。	/	/	/	
		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。	○	外部で話すときは情報漏えい気をつけ、個人名など出さないように気を付けている。	/	/	/	

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。	○	出来ることはどんどんお願ひし、協力していただいている。その時に話しながら教えてもらったりしている。	/	/	/	事業所では、しっかりしている利用者と重度の利用者との間に温度差があり、イライラしている利用者の様子が見られた場合には、早期に職員が間に入り、場所を移動してもらったり、利用者の話しを聞いたりするなどの対応をしている。また、年齢が若い利用者には、孤立しないように職員が声をかけたり、仲の良い利用者同士と一緒に過ごしたりできるように、近くに配席をするなどの考慮をしている。
		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。	○	利用者同士の関係性を大切に出来るように努めている。	/	/	/	
		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)。	○	利用者同士の関係を把握し、席を変えるなどしてトラブル防止に努めている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがおきたときはその都度声掛けを行い解消に取り組んでいる。	/	/	/	
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。	△	本人や家族との会話の中で本人を取り巻く人間関係の把握に努めている。	/	/	/	
		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。	×	コロナの為、制限されており出来ていない。	/	/	/	
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)	○	外に散歩に行くように声掛けし取り組んでいる。嫌がる方は時間を置いたりなどして出来るだけ外に出られるように努めている。	○	△	○	コロナ禍以前は、利用者と一緒に町内に買い物に出かけたり、中学校の運動会などに参加したりすることができていたが、コロナ禍において、外出などの行動制限が設けられているため、車での外出は病院受診のみに留まっている。コロナ禍においても、事業所が山間部の分譲地にある立地を活かして、日頃から事業所周辺を散歩したり、駐車場にある自販機にジュースを買いに行ったりするなど、利用者が屋外に出て、気分転換が図れるよう支援している。また、車いすの利用者もユニット間を繋ぐ広いデッキに出て、日光浴などを行うことができている。さらに、一人で外に出る利用者もおり、職員が後ろからついて歩くなどの見守りをすることもある。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナの為、出来ていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	職員によって対応のばらつきがあり、変化に気づけていないことがある。	/	/	/	更衣や洗身など、利用者のできることは自分でしてもらい、職員は極力手を出さず、見守りをしている。洗濯物干しやたみ、調理の手伝い、食器拭きなど、職員は利用者ができることを継続できるよう声かけをしている。壁や手すりなどを、伝い歩きができる利用者には、自分で時間が掛かっても歩いてもらい、職員は安全に配慮しながら見守りをしている。また、リビングでは、自転車のペダルこぎや水を入れたペットボトルを活用した筋トレ、体操、計算問題などを取り入れ、職員は利用者の心身機能の維持に努めている。さらに、片麻痺のある利用者が、自分で入浴の準備を行い、車いすを使用して自分で浴室に向かうなど、職員は利用者の自立支援にも取り組んでいる。
		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。	○	リハビリ体操、口腔体操を行い残存能力が残せるように努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来ることや出来そうなことは見守りを行っている、状態によって付き添いは行っている。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	1人1人が出来ることを把握してその人の役割や楽しめる事を提供している。	/	/	/	調理の手伝いや後片付け、洗濯物干しやたみなどのほか、洗濯物の乾き具合をデッキに見に行く、荷物運びや庭の草引きなど、職員は利用者一人ひとりに得意な定着した役割を担ってもらえるよう支援している。また、職員は気軽に声をかけて、利用者に手伝ってもらった場合には、「ありがとうございます、また手伝いをお願いします」などの感謝の言葉を伝えていくこともあり、それぞれの楽しみごとや役割にも繋がっている。
		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。	○	出来ることを見つめ、役割としておねがひすることで生き生きとした生活が出来るよう取り組んでいる。	○	△	○	

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。	△	衣服や髪形など職員が決めていることが多い。自分で決められる方はして頂いている。				利用者自身でトイレに行った後に、服の汚れや乱れなどが見られた場合には、職員は他の利用者に分からないように支援を行い、服装などを整えている。男性利用者には、髭剃りを自分でしてもらい、職員は剃り残しなどのサポートをしている。また、重ね着などの衣服の調整も、利用者の様子を見ながら、職員は声をかけ、着替えてもらうなどの対応をしている。訪問調査日には、食事の際に、利用者の食べこぼしなどをさりげなくフォローする職員の様子を見ることができた。さらに、重度な状態の利用者にも、居室からリビングに出る際には、整容や更衣などの身だしなみが整えられ、訪問調査日には違和感のある装いなどをしていない利用者の姿は見られなかった。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	△	家族様を持ってこられた服を使用している。あまり好みを聞くことがない。				
		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。	○	自己決定がしにくい方は、職員が耳を傾けられるように努力している。				
		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。	×	エアコンなど空調があるため、冬服の方が多い。季節に合った服装を着られている方は少ない。				
		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)	○	服の汚れなどさりげなく着替えをするようにしている。		○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	施設で決まっている理髪店を利用している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	△	出来る範囲整容などで支援しているが本人らしさは保てられていない。			○	
		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。	○	食事の大切を理解し十分に時間をとれるようにしている。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	一部の利用者には料理や、片付けなどして頂いている。ゴボウそぎや包丁研ぎなど出来ることはして頂いている。			○	法人内のグループホームが順番に、1か月分の献立を持ち回りで作成し、それをベースにして、事業所で献立をアレンジしながら調理をしている。おやつは、事業所で独自に決めることができ、手作りなどの工夫された物が提供されている。また、献立表が届く際には、事業所内にある献立委員会で話し合い、アレルギーのある利用者には、別メニューで代替の食材を用意するなどの対応を行い、週1回食材を発注して、事業所に届けられている。調理や後片付けなどを手伝ってもらいながら、調理専属のパート職員を中心に手作りされた食事は、利用者に喜ばれている。茶碗や湯飲み、箸等は、自宅から持参してもらうほか、破損した場合には、家族に用意してもらったり、誕生日などにプレゼントしたりするなど、利用者一人ひとりの専用の使いやすい物を使用している。コロナ禍以前は、利用者と同じ食卓を囲むことができていたが、現在は感染対策で、利用者の食事中は見守りやサポートに専念して、職員は時間をずらして少し離れた場所で食事を摂っている。重度な状態の利用者も、食事前にはリビングに出て、対面キッチンから調理の様子や匂いが感じられるほか、食事前に口腔体操などを実施し、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。さらに、食べ残しがあった利用者には、職員がその原因を確認するとともに、食事の量や調理方法などを、献立委員会の中で検討している。
		b	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	買い物には出かけられていない。				
		c	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	アレルギーについては、事前に確認し職員が目録場所に記載している。				
		d	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の野菜や家族様から持ってきていただいた果物や野菜を取り入れられている。			○	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、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)	○	1人1人の状態を見ながら食事形態を変えている。歯の少ない方でも、出来るだけ食べやすいように工夫している。				
		f	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	茶碗や湯飲みなど使いやすいものを使っていたいでいる。			◎	
		g	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	その時の状態に合わせて見守りをおこない、食べこぼしをとる等、さりげないサポートをしている。			○	
		h	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	△	重度な状態であっても体調が良ければ食堂に出てきてもらっている。その日の料理を伝えるなどして雰囲気づくりに努めている。		○	○	
		i	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。	○	状態に応じて、量や回数などを工夫している。食事・水分チェック表に記入し工夫している。				
		j	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。	○	水分摂取量の少ない方は、あらかじめおいておき、いつでも飲める状態を作っている。				
		k	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	△	適宜に話し合いを行っているが、栄養士のアドバイスを受けていない。			○	
l	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	使用前に材料を取り出すようにしている。時期に合わせて作る時間も変えている。使用後は漂白剤で消毒している。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの重要性を理解し、1日3回しっかり行っている。	/	/	/	前回の目標達成計画に挙げて、利用者一人ひとりの口腔内の健康状況の把握できるよう取り組んでいる。自分で歯磨きができる利用者にも、必ず月1回は聞き取りを含めて、口腔内の確認を行い、記録に残すことができている。毎食後に、職員は利用者に声をかけ、リビングにある洗面台で歯磨きなどの口腔ケアを実施している。訪問調査日には、職員が利用者一人ひとりに歯ブラシなどの口腔ケア用品を手渡ししながら、声かけをする様子を見ることができた。また、義歯は夜間に預かり、洗浄液に浸けるなどの清潔保持に努めている。さらに、利用者の訴えや口腔内に異常が見られた場合には、家族に説明した上で、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。	○	口腔状態を記録に残している。月に一度口の中に異常がないか確認している。	/	/	/	
		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。	×	歯科医や歯科衛生士からのアドバイスを受けていない。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	食後は毎回義歯を外してブラッシングをしていただいている。	/	/	/	
		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、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)	○	必要に応じて歯科医に来ていただいている。	/	/	○	
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。	○	心身に与えるダメージについては理解しているが、状態によって使用を進めている。納得したうえで使用していただいている。	/	/	/	事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本として、支援をしている。一日中テープ止めの紙おむつを使用している利用者もおり、ベッド上でおむつを交換することが多いが、2人体制で介助を行い、安心安全になるべくトイレで排泄することができるような支援に努めている。また、パッドや紙おむつなどの排泄用品の使用や変更について、利用者の排泄状況や用品の適性を職員間で話し合い、家族に相談するとともに、了承を得て使用などの対応をしている。中には、長時間トイレに座る利用者もおり、職員はベースに合わせた支援に努めるとともに、時々声をかけて、状態を確認することもある。
		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。	○	日々身体を動かすことや、水分をとることを心掛けている。	/	/	/	
		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)	○	排泄の回数や、量など記録している。	/	/	/	
		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。	○	オムツの使用や種類を考え、見守りや介助を行っている。	◎	/	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	会議で排泄を困難にしている原因を話し合っ改善に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	利用に合わせて早めの声かけをして予防に努めている。	/	/	/	
		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。	△	職員が利用者合った紙パンツやパッドを進めて家族様に相談している。許可を得たものを使用している。	/	/	/	
		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。	○	利用者に適したものを使用している。	/	/	/	
		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)	△	便秘薬も使用しているが、運動や腹部マッサージなどして、自然排便を促すように努めている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	週に2～3回職員の都合で入れてしまっている。	◎	/	○	1日に3人程度、午前中の時間帯を活用して、利用者は週2～3回入浴をすることができる。事業所では、入浴できる曜日を固定しておらず、職員は利用者に声をかけ、ベースに合わせてゆったりとした入浴支援に努めている。利用者の希望に応じて、湯温や浴槽に浸かる時間など、職員は柔軟に対応をしている。また、個別浴槽のため、湯船に浸かることができない利用者には、シャワー浴や足浴などの対応をしている。さらに、一人で入浴できる利用者には、午後の時間帯に入浴してもらっているほか、長時間かけて、ゆっくりと入浴している利用者もおり、職員は見守りしている。
		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。	△	職員によってはゆっくり入浴できるように提供することが出来ない。	/	/	/	
		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。	○	洗髪や洗身などできることはして頂いている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	声掛けに工夫をしたり、時間をずらして入って頂くようにしている。	/	/	/	
		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。	○	入浴前にバイタルチェックを行い、健康状態を確認している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間見守りをして記録し把握している。				事業所では、極力服薬に頼らない支援に努めており、体操や散歩などの日中の活動量を増やしたり、日光浴をしたりすることで、利用者の生活リズムを整え、夜間に良眠できるよう支援している。夕食後に、リビングでうたた寝などをとする利用者があるが、しばらくリビングで過ごした後に居室に戻り、就寝の準備をしている。また、夜間に眠れない利用者には、リビングで職員と一緒に会話などをしながら過ごすとともに、眠くなってから居室に誘導するなどの対応をしている。さらに、不眠が続く場合には、利用者の体調面を考えて、看護師と連携しながら医師と相談し、服薬に繋がることもある。	
		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。	○	日中に出来るだけ活動していただき、夜間ぐっすり眠れるように心掛けている。					
		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。	○	看護師とは連携している。眠前役は基本的に頼らないようにしている。			○		
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	体調に合わせて昼寝や休息をとってもらうよう心掛けていく。					
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	×	本人が電話や手紙を書くなどの機会はほとんどない。					
		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。	×	電話や手紙は出来ていない。					
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	出来ていない。					
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	届いた手紙などは本人に渡し、届いたことを家族様には伝えている。					
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	電話をかけることはないが、家族から手紙は届くことがある。					
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	お金を持つことの大切さを理解しているがトラブルにならないように施設で預かっている。					
		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。	×	コロナの為、出来ていない。					
		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。	○	ご家族様が許可をいただいている方のみ財布を使用している。お金を所持して使えるように支援している。					
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	家族様と相談して使い方や所持方法を話し合っている。					
		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)。	○	お小遣い帳作成している。毎月、領収書とともに家族様に送っている。					
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	△	サービスの多様化までは至っていない。	◎		○	コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられ、外出などの対応できない要望も多くなってきている。事業所では、利用者一人ひとりの外出希望の対応など、企画として実施することを検討していたが、感染状況により実施が左右されている。また、遠くの専門医等の受診は家族に同行支援をお願いしているが、かかりつけの病院受診は事業所で対応している。	
<b>(3) 生活環境づくり</b>										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関は施錠せずいつでも開けられるように開放している。	◎		○	◎	事業所は、山間部の分譲地の中に建てられ、落ち着いた平屋の日本家屋の外観が、来訪者の目を引きつけてくれている。また、道路沿いの垣根の植栽が、紅葉して訪問者の目を楽しませてくれている。さらに、道路に面した広々とした玄関の格子戸は開放され、近隣住民が入りしやすい雰囲気を感じられる。

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くような設えになっていない等。)	○	unnecessaryなものはなるべく置かないようにしている。廊下に入居者の作品など飾っている。	○	○	○	玄関ホール正面には広々としたデッキが広がり、両ユニットから車いすの利用者も自由に出入りできるようになっている。リビングには、南面道路に面して大きなガラス窓が設置され、温かい採光が差し込んで明るく、掃除や換気も行き届き、見晴らしの良い快適な空間となっている。また、リビングに面して対面キッチンが設置され、職員は利用者との会話を楽しみながら、食事の用意をしている。小上がりの畳コーナーがあるほか、レクリエーションの道具などを、利用者が自由に取り出せるように置いている。壁には、写真付きで職員が紹介されているほか、笑顔の木に利用者の写真や職員の子ども写真なども貼られ、家庭的な雰囲気も感じられる。さらに、壁面には、コスモスの貼り絵や丸めた紙で作成した夜の事業所の作品、利用者のぬり絵などが飾られ、利用者や来訪者は季節を感じることもできる。
		b	利用者にとって不快な音や臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	食べこぼしや汚れがある際はこまめに掃除をしている。	/	/	/	
		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。	○	食事のにおいや家事の音など生活感のある暮らしを心掛けている。散歩の途中で花を持ち帰り飾りつけもしている。	/	/	/	
		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。	○	フロアのソファや畳など好きなところで過ごしてもらっている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	以前から使っていたものを持ってきていただき使用している。(枕や仏壇)等	◎	/	○	居室には、エアコンや洗面台が完備されているほか、ベッドやタンスなどが備え付けられている。利用者は、テレビや仏壇、目覚まし時計などを自由に持ち込み、居心地良く過ごせるように工夫されている。
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、安全かつ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下、トイレ、浴室には手すりを設置し、安全に移動できるようにしている。テラスではベンチをおいて休めるようにしている。	/	/	/	○ 事業所は、建物内部からテラスまでバリアフリー構造で、廊下も広く車いすを使用している利用者も、自由に移動しやすい環境が整えられている。また、動線上には手すりが設置されているほか、トイレや浴室も分かりやすく表示をしている。さらに、各居室には表札が掛けられているほか、ドアにも名前を貼り、利用者の作品や好きだった物などを目印にするなど、利用者が認識しやすいように自立支援を目指した環境となっている。
		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)	△	新聞や雑誌など自由においているが、刃物など危険なものを出していない。	/	/	/	
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)	○	鍵をしないように努力し、スタッフが速めに察知し見守りを行っている。	◎	◎	◎	職員は、玄関や出入り口に鍵をかけることの弊害は理解しており、日中に玄関は開放されている。ユニットの出入り口には、センサーチャイムが取り付けられ、自由に出入りする利用者を職員は認識しやすくなっている。訪問調査日にも、外に出た利用者その後を職員がついて歩き、疲れた利用者を車で迎えに行くこともエピソードを聞くことができた。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	家族には入居時に説明をしている。家族より施錠してほしいとの希望はしていない。	/	/	/	
(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。	△	全てにおいて把握できていない。アセスメントなどには詳細記入している。	/	/	/	
		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。	○	毎朝、バイタルチェックを行い、異常があれば再検したり記録をしっかりとっている。	/	/	/	
		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。	○	医療連携看護師にいつでも連絡できるようにしている	/	/	/	
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。	○	ほとんどの入居者が事業所の協力医療機関を入居時にかかりつけ医に変更している。	◎	/	/	
		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。	○	家族の同意のもと、協力医療機関の受信、往診を行っている。	/	/	/	
		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。	○	ほとんどの受診は施設で対応している。異常があれば電話で報告している。	/	/	/	

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。	○	入院時には情報提供書を作成し、入院先に渡すようにしている。				
		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。	△	訪問や電話にて相談委員や看護師、ご家族様に経過や様子を聞くようにしている。日頃からは出来ない。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	週に1回医療連携の訪問時に日常の様子で少しでも変化があれば報告している。訪問看護を利用している際もこまめに報告している。				
		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。	○	医療連携や訪問看護師は24時間いつでも連絡できるようにしている。				
		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。	○	週一で医療連携看護師に状態の確認を行っている。変化が見られた時は報告し、指示を仰いでいる。				
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。	△	薬の副作用等について全部は理解できていない。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬は1回分ごとに分けて用意している。飲み忘れがないように二重チェックをしている。				
		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。	○	常に体調変化に気を付け、異常が見られた時は医療連携に相談している。				
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。	○	入居時や状態の変化に応じて本人、家族と話し合い、意向を把握し、意向に沿って支援している。				事業所には、「重度化及び看取りに関する指針」があり、入居時に家族等に対応できることを説明している。利用者の状態に変化が見られた場合には、家族や主治医を交えて関係者と話し合い、今後の方針を共有している。また、利用者の状況に応じて、訪問看護師と連携しながら、利用者や家族に寄り添った支援に取り組んでいる。さらに、事業所では多くの看取り支援を経験するとともに、職員には看取り支援などの勉強会を実施し、職員への理解促進や負担軽減に努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者と話し合い、方針を共有している。	△	状態の変化時には臨時でカンファレンスを開催し、方針を決めている。	○		○	
		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。	○	カンファレンスを行い、本人の思いや家族の意向に沿いながら、自分達のできることを話し合って支援している。				
		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。	△	家族には方針や対応については説明を行っている。重度化した場合には出来る範囲のことを説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々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。	○	職員だけでなく家族の協力を得たり、医療職も含めたチームケアで最後までその人らしく生きられるように支援している。				
		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)	○	家族の不安や不満があった時にはしっかり思いを聞くようにしている。出来るだけ家族の望みに添えるように支援している。				
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。	○	定期的な研修や勉強会を開いている。				
		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。	△	感染対策、コロナ対策のマニュアルを作成しているが訓練は行っていない。				
		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。	○	インターネットなどで情報を得ている。				
		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。	○	出勤時、退勤時、手洗い等徹底している。玄関にはマスクや消毒液をおいている。				

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	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	コロナウイルスの為、面会など来る機会が減り、本人さんと関わる時間も減った為、あまりできていない。				コロナ禍以前は、地域住民に参加協力をしてもらい、芋炊き会や夕涼み会などを開催し、多くの家族が参加して、交流を図ることができていた。コロナ禍において、外部からの行事参加は制限され、家族が参加できる行事の開催は自粛している。また、事業所には面会制限が設けられ、家族と顔を合わせる機会も減ってきているが、感染状況を見計らいながら、玄関先などの面会にも対応をしている。さらに、3か月に1回、担当職員が写真を添えて、利用者の様子を書いた手紙を送付するとともに、状態変化時には、電話で連絡している。事業所の運営上の事柄や職員の異動に関しては、運営推進会議の中で報告を行い、家族の理解が得られている。加えて、面会時や電話連絡時を活用して、職員は利用者の近況を伝えて、家族から意見や要望を聞くよう努めるとともに、3か月に1回モニタリングで評価する際に、家族の満足度などの評価を聞いている。	
		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)	×	コロナウイルスの為、家族同士の交流は出来ていない。	○		○		
		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)	△	面会時や電話に、手紙などに悩み事などないか記載している。何かあれば相談されている。家族が知りたい具体的な内容までは把握できていない。	○		○		
		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)	△	利用者のことは電話で伝えているが関係は築くまでは出来ていない。					
		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)	○	広報の新聞で、行事報告や異動など報告している。	◎		◎		
		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。	△	家族様に起こりうるリスクについては説明しているが全部は出来ていない。					
		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)	△	広報や手紙などで要望や気になる点がないか確認を行っているが、要望はほとんどない。					○
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)	○	入居契約時にしっかりと説明をし、同意をいただいている。契約内容に変更があるときには、説明会を設け、出席できない方には電話連絡にて説明を行い、同意をいただいている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	入居契約時に退去される場合についての説明もしている。本人、家族は希望したところにつづけている。					
<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、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。	○	開所時から地元の理解を得ている。昔は行事等、参加していただいていたが、コロナウイルスが流行っている為出来ていない。		○		コロナ禍以前は、地域の秋祭りや中学校の運動会などに利用者と一緒に参加したり、年2回道作りなどの奉仕作業に参加協力したり、事業所の芋炊き会や夕涼み会に、地域住民を招待するなど、地域住民と交流できる機会が多く設けられていた。また、保育園児と交流することもできていた。コロナ禍において、地域行事の開催の減少や縮小され、奉仕作業などは継続して協力しているもの、回覧板が回ってくる程度となっている。さらに、事業所周辺の散歩などの際には、近隣住民に積極的に挨拶や声をかけている。利用者が一人で歩いていると、近隣住民が事業所に連絡を入れてくれるなどの継続して良好な関係も築かれている。	
		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)	×	コロナウイルスの為、出来ていない。		△	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	以前と変わらない為、増えていない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	軽く挨拶などはするが、立ち寄り遊びには来ていない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	一部の方が、畑で採れた野菜など頂いたり、玄関先でお会いしたときはお話をしている。					
		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)	×	コロナウイルスの為、出来ていない。					
		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)。	○	吉鹿、南予畜産等の業者を利用しお野菜やお肉など持ってきていただいている。移動理髪店など活用し3か月に一回髪を切っている。					

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
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。	×	コロナウイルスの為、開催できていない。	○	△	○	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっている。運営推進会議の参加メンバーと全ての家族に議事録を送付し、利用者の様子やサービスの実際、職員研修の具体的な内容、職員の異動等の報告を行い、家族や地域住民から事業所運営や活動などの理解が得られている。また、意見交換ができるように、送付した資料には質問や要望、助言などを書いてもらう項目も設けているものの、十分に活用されていない状況となっている。
		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を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	コロナウイルスの為、開催は出来ていないが、レジメにて報告している。	△	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	コロナウイルスの為、開催できていない。	○	△	○	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は職員と話し合いで作成したものを見える場所に提示している。	△	△	△	
		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。	△	理念を作成したときに運営推進会議にて公表しているが、全部は出来ていない。	○	△	△	
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。	△	代表者に代わって管理者が職員一人一人に合った研修を選んで参加できるようにしている。	△	△	△	医師である法人の代表者は、定期的に往診で来訪があり、利用者や職員の意見を聞くとともに、管理者から事業所の現状報告が行われている。年2回職員の人事考課の評価があり、管理者は職員との個別面談を行い、意見を聞いている。また、日頃から現場に出て職員と一緒に業務に従事しながら、職員の話しを聞いたり、相談に応じたりするとともに、職員の希望休の取得を促し、ストレス軽減に努めている。事業所では、慢性的な人員不足から、職員への業務の負担が大きくなり、退職する職員が出るなどの悪循環に繋がっている。職員は、グループホームでの仕事にやりがいを感じながら、利用者の見守りやサポートなどに取り組んでいるものの、人員不足から利用者にできないサービスが発生しているほか、有給休暇が1日も取得できていない職員も存在する現状もあり、法人と協力しながら、職員採用や人事異動などの対応を行い、職員の働きやすい職場環境が整備されることを期待したい。さらに、法人全体で年2回勉強会が実施されるほか、事業所内の勉強会を実施して、職員のスキルアップに努めている。
		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。	×	計画的なOJTは出来ていない。	△	△	△	
		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。	×	勤務状況を把握できていない。職員の異動も多くモチベーションが下がっている。	△	△	△	
		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)	×	コロナウイルスの為、他事業者、同業者との交流は行っていない。	△	△	△	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	△	年5回年次有給休暇とれる仕組みになっている。	○	○	△	
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。	○	高齢者虐待防止の研修に参加している。年に1回勉強会を開き学ぶ機会を備えている。	△	△	○	高齢者虐待防止法について、年1回職員は内部研修で学ぶとともに、3か月に1回実施する高齢者虐待防止委員会の中で、日常ケアの検討会を開催し、職員間で話し合いをしている。また、不適切なケアや声かけについても、職員は意識した対応をしている。さらに、不適切な行為を発見した場合には、職員は対応方法や手順を理解している。中には、繰り返し解決できない事案もあり、法人の部長に報告するとともに、ユニット会の中で、繰り返し話し合いをしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ケアカンファレンスなどで、日々の介護について振り返っている。	△	△	△	
		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。	△	職員の疲労やストレスが利用者に影響する前に管理者に報告はしているが、その後が分からない。	△	△	△	
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。	△	年1回勉強会を開いているが、全部は把握できていない。	△	△	△	
		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。	○	定期的な委員会を設置し話し合いを行っている。	△	△	△	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	△	家族からの要望はない。	△	△	△	

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
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。	×	年1回勉強会を開くがすべての職員が理解できていないわけではない。				
		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。	○	成年後見人代理人で司法書士方と連携している。				
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。	△	マニュアルは作成しているが、全員には周知できていない。				
		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。	×	救命救急の訓練を行っていたが現在はコロナウイルスの為、出来ていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	ヒヤリハットを利用し、毎月の会議の時に話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者の状態を見て考えられるリスクについて検討し、事故防止に取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情対策マニュアルは作成しているが職員への周知は出来ていない。				
		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。	△	現在、苦情の連絡は来ていない。苦情があった際は職員と対応策を話し合いその結果を伝えている。				
		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。	△	現在、苦情の連絡は来ていない。苦情があった際は職員と対応策を話し合いその結果を伝えている。				
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)	△	玄関に意見箱を設置し機会を作っているが利用されていない。	○		○	日々の関わりの中で、職員は利用者へ声をかけて意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族には、電話連絡時や来訪時に意見や要望を聞くよう努めている。また、事業所内には意見箱が設置されているものの、家族が来訪する機会が減少していることもあり、ほとんど活用されていない状況となっている。さらに、管理者は、業務カンファレンスやユニット会などを活用して、職員の意見や提案を聞く機会を持ち、出された意見を利用者本位の支援に繋がられるよう検討している。
		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。	△	玄関に意見箱を設置し機会を作っているが利用されていない。契約時に苦情の受付窓口については説明を行っている。				
		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。	△	現場に足を運ぶことがあるが、意見や要望を言うことは少ない。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聞く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	△	業務カンファレンスや年2回の査定時に話を聞く機会を作っている。			○	
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。	○	職員が個別に自己評価を行い、職員全員で意見を出し、時間をかけて評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み、管理者やホーム長等が意見を取りまとめ、ユニット毎に作成をしている。また、事業所では、毎年自己評価を行い、新たな目標達成計画を作成して、職員と一緒に達成に向けて取り組んでいる。さらに、サービスの評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告し、家族の理解を得ているが、目標達成に向けた取組みの状況までは報告できていない。コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーや家族に、目標達成に向けた取組みの状況を報告したり、モニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、サービス評価の取組みの意見をもりながら、さらなるサービスの質の向上に努めることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を通して現状や課題を明らかにし、目標を達成計画を作成、取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	インターネットで公開している。また、運営推進会議のメンバーには会議の際に報告をしている。	○	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	評価結果と目標達成計画、目標の達成状況などを運営推進会議で報告している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	毎年、火災、地震、土砂などの訓練を行っている。マニュアルの見直しも行い、話し合いを行っている。	/	/	/	事業所では、火災や地震、土砂災害を想定した避難訓練を計画的に実施している。コロナ禍以前は、近隣住民に協力してもらい、合同訓練を実施することができていたものの、現在は呼びかけを自粛して、職員が近隣住民の代役を担い、参加協力を想定した訓練が行われている。また、訓練の実施状況も運営推進会議の中で写真付きで報告することもできている。コロナ禍以前から、継続して災害への備えについて、地域や家族の理解を得ながら、協力支援体制づくりが行われている。
		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。	○	日勤帯、夜間帯に分けマニュアルを作成し訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備や避難経路は訓練時にチェックしている。非常食や持ち出しリストなども作って確認できている。	/	/	/	
		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。	×	コロナウイルスの為、合同訓練は行えていない。	○	○	○	
		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)	×	コロナウイルスの為、出来ていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	コロナウイルスの為、出来ていない。広報誌のみである。	/	/	/	地区の回覧板を活用して、3か月に1回地域仕様の事業所新聞を回覧してもらい、認知症などの相談ができることを周知している。コロナ禍において、他機関と連携した地域活動の実施できていないものの、運営推進会議の中で事業所内で実施した研修内容を報告したことが啓発に繋がりを、相談が寄せられ対応をしたこともある。コロナ禍の収束後には、地域包括支援センターや他のグループホーム等と協力しながら、さらなる認知症ケアなどの広報啓発などの活動が行われることを期待したい。法人・事業所として、町行政や地域包括支援センター、他のグループホーム等の会議や研修に参加する機会は少ないものの、連携や協力を図ることはできている。
		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。	△	広報誌にて、相談の呼びかけを行っている。	/	△	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	事業所を開放しているが、コロナウイルスの為、出来ていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	受け入れ態勢は出来ているが、コロナウイルスの為、出来ていない。	/	/	/	
		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)	△	みちづくり等、一部の地域行事に参加できている。	/	/	○	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

- (1)ケアマネジメント
- (2)日々の支援
- (3)生活環境づくり
- (4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 10 月 25 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 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	3893600019
事業所名	グループホーム慶雲
(ユニット名)	西棟
記入者(管理者)	
氏名	山本修司
自己評価作成日	令和 4 年 10 月 10 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家族や地域との絆を大切にしている</li> <li>・明るい笑顔で話を聴く</li> <li>・明るい笑顔で介護をする</li> </ul>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天気の良い日は本人の体調を見ながら、テラスなどへの散歩の声掛けを行い、車いすの方を歩行可能な方が押して頂くなど、数人で交流が出来るように工夫しながら支援するように努めている。</li> <li>・感染症対策委員会を定期的に行い感染症に対する対応の見直しや、いざ感染症が流行った際に迅速な対応が出来るように話し合いを行っている。</li> </ul>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>町中心部から少し離れた山間部の分譲地に入ると事業所があり、落ち着いた平屋の日本家屋が来訪者の目を引きつけてくれる。管理者が兼務するサテライトの事業所も隣接しており、日常的に、利用者は事業所間を行き来できるようになっている。道路に面した広い窓からは、事業所内で利用者が活動する様子を見ることもできる。玄関を入ると、両ユニットに挟まれた広いテラスが広がっており、利用者は自由に出て、外気浴などを楽しむことができる。事業所では、利用者の自由な暮らしと自立支援に取り組んでおり、訪問調査日には、活き活きと台所に立つ利用者や、車いすで入浴準備をして浴室に向かう利用者の様子を見ることもできた。また、訪問調査中に、利用者が一人で外出する様子が見られたが、職員が後をつけて歩き、疲れた頃に車で迎えに行ったエピソードを聞くこともできた。コロナ禍において、地域行事に参加する機会は減少しているが、以前から事業所で実施する手炊き会や夕涼み会に近隣住民を招待して交流したり、事業所の避難訓練に参加協力してもらったり、職員が地域の道作りに協力するなど、良好な関係が築かれ、地域にも受け入れられている。さらに、母体の法人は医療機関で、積極的な看取り支援は、家族の安心にも繋がっている。職員不足は否めないが、事業所では毎年自己評価を行い、新たな目標達成計画を立てて、サービスの質の向上に向けて取り組んでいる。</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。	○	意思疎通が出来る方ほどのように過ごしたいかを日常生活の中で聞き取るようにし、得られた情報はカンファレンスなどをで職員間で共有している。	◎	/	/	町中心部から少し離れた山間部の分譲地に入ると事業所があり、落ち着いた平屋の日本家屋が来訪者の目を引きつけてくれる。管理者が兼務するサテライトの事業所も隣接しており、日常的に、利用者は事業所間を行き来できるようになっている。道路に面した広い窓からは、事業所内で利用者が活動する様子を見ることもできる。玄関を入ると、両ユニットに挟まれた広いテラスが広がっており、利用者は自由に出て、外気浴などを楽しむことができる。事業所では、利用者の自由な暮らしと自立支援に取り組んでおり、訪問調査日には、活き活きと台所に立つ利用者や、車いすで入浴準備をして浴室に向かう利用者の様子を見ることもできた。また、訪問調査中に、利用者が一人で外出する様子が見られたが、職員が後をつけて歩き、疲れた頃に車で迎えに行ったエピソードを聞くこともできた。コロナ禍において、地域行事に参加する機会は減少しているが、以前から事業所で実施する手炊き会や夕涼み会に近隣住民を招待して交流したり、事業所の避難訓練に参加協力してもらったり、職員が地域の道作りに協力するなど、良好な関係が築かれ、地域にも受け入れられている。さらに、母体の法人は医療機関で、積極的な看取り支援は、家族の安心にも繋がっている。職員不足は否めないが、事業所では毎年自己評価を行い、新たな目標達成計画を立てて、サービスの質の向上に向けて取り組んでいる。
		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。	△	意思疎通が困難な方などは、表情やコミュニケーションなどから思いを把握するように努めている	/	/	/	日々の暮らしの中で、職員は利用者と同じ向き合い、一人ひとりの思いや意向を聞き取るよう努めている。テラスに出た際などに、「何かしたいことはないか」など、職員はさりげない会話の中から、利用者の思いを聞いている。また、聞き取った内容は、気づきシートや介護記録に記録を残すとともに、職員間で共有している。
		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。	△	電話などで連絡をした際に関心などしているが、面会の制限をしているため十分な話し合いなどは出来ない。	/	/	/	
		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。	○	普段の会話の中で本人の思いを引き出そうとするが、伝えられない方も居るため、十分な記録は出来ない。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	決めつけでの介護にならないように意思疎通が出来ない方でも思いを汲み取れるように努力している	/	/	/	
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。	○	入居前の事前調査や日々の関わりの中で引き出すなどの努力をしている	/	/	/	入居の際に、管理者等は自宅等を訪問して、利用者や家族と面談を行い、事前調査表を記載してもらうほか、フェイスシートやアセスメントシートを活用して、生活環境や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から、サービス利用の経過や利用者のこだわりなどの情報を聞いたり、病院からサマリーなどの提供を受けたりすることもある。また、入居後に、利用者から新たな情報を聞くこともあり、新たな情報はアセスメントシート等に赤字で追記して、職員間で共有している。
		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)の現状の把握に努めている。	○	アセスメントなどを元に現在の残存能力などの把握に努めている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	個別の記録に日々の様子などを記録し、日中や夜間の過ごし方や様子を周知できるようにしている	/	/	/	
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。	○	ケアカンファレンス内で話し合い、本人の求めているものを本人視点で検討できるように努力している	/	/	/	日々の暮らしの中で、職員は新たな気づきを、気づきシートに記載するほか、計画作成担当者が独自のアセスメントシートに、医療や精神、食事、排泄、基本動作、入浴、整容等の項目ごとに、利用者の状況や今後の可能性を記載して、職員間で共有している。また、入居後に作成した介護計画は、1か月で見直しを行うとともに、その後は3か月に1回利用者の意見や現状、家族の意向を確認しながら、利用者本人の視点に立って、職員間でより良いサービスを検討している。
		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。	○	ケアカンファレンスで話し合った課題などをプランに反映できるように努めている	/	/	/	
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。	○	意思疎通困難な方も少しでも思いが反映できるように努力している	/	/	/	入居時に、管理者等は利用者や家族と話し合い、新たな環境での暮らしの希望などを聞き取りながら、介護計画を作成している。また、計画の更新時には、事前に利用者や家族、関係者から意見を聞くほか、アセスメントやモニタリング等から得られた情報をもとに、担当職員が暫定のプランを作成し、担当者会議の中で職員間で話し合い、意見等を取りまとめて、計画作成担当者が介護計画を作成している。現在は、担当者会議に家族などの外部の関係者が参加できておらず、事前に意見を聞くようにしている。さらに、利用者や家族の意見や意向が反映された介護計画となるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	電話などをした際に意見などをお聞きしている。「お任せします」などと言われる際も、具体的にお聞きするように努めている。	○	◎	/	
		c	重度の利用者に対してでも、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。	○	体調の良い日はフロアに出たいただき、他の利用者、職員と関わりが持てるようにし、慣れ親しんだ暮らしに近づけるように努めている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	一部の利用者には家族様の協力が盛り込まれているが、地域との協力は盛り込めていない	/	/	/	

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
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。	○	月1回のケアカンファレンスでの見直し、介護記録内に短期目標を記入して見れるようにしている	/	/	/	◎ 一人ひとりの介護計画の内容は、毎月実施するケアカンファレンスの中で話し合い、職員間で共有するとともに、利用者毎の日々の介護記録の様式の上の部分には、短期目標とサービス内容が転記され、記録時にも確認できるようになっている。また、職員は、計画に沿ったケアの内容を具体的に記録を残すとともに、介護記録の下部分にある気づきの欄への記載や、利用者の表情を観察して、5段階での評価が行われている。さらに、毎月目標毎に、サービスの実施状況と達成状況を評価するとともに、3か月に1回家族の意向を聞く際には、家族の満足度を確認して、記録に残している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	介護計画に沿った実践・記録は出来ている。申し送りや個別での把握は出来ているが、全体の共有までには至っていない	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	状態や目標の期間に応じて、ケアカンファレンスで介護計画の見直しを行っている	/	/	/	◎ 入居して間もない初回の介護計画は1か月で見直しをするほか、それ以降は短期目標の期間に応じて、3～6か月に1回見直しをしている。新たな要望や変化が見られない場合にも、毎月実施するケアカンファレンスの中で、利用者の現状確認をしている。また、毎月のモニタリングでは、担当職員がアセスメントの項目ごとにサービスの実施状況や利用者の現状を確認するとともに、管理者等が総合評価を実施している。さらに、心身や暮らしの状態に変化が生じた場合には、状況に応じて関係者で話し合い、状況に即した新たな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。	○	ケアカンファレンス時にモニタリングを行い、確認を行っている	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	身体状態の変化があった際には、随時のケアカンファレンスを行いケアプランの見直しを行うようにしている	/	/	/	
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。	○	月1回のケアカンファレンスと状態の変化が見られた時は随時のケアカンファレンスを行っている	/	/	/	○ 事業所では、月1回ユニット毎にケアカンファレンスを実施して、利用者の状況確認や意見交換などが行われている。また、隣接する系列の事業所と合同で、月1回業務カンファレンスが行われ、職員間で情報共有をしている。さらに、緊急案件があった際には、その都度随時で話し合いをしている。カンファレンスは、全ての職員を参加対象としており、事前調整をして開催日を決め、日勤帯の業務終了後に会議を開催し、参加した職員には時間外手当を支給するなど、会議に参加しやすいよう工夫されている。加えて、参加できなかった職員を含めて、全ての職員にカンファレンスの会議記録を確認してもらい、押印やサインをすることで情報共有に努めている。
		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。	○	お互いの気付きや考えなどを率直に話し合い、お互いに活発に意見交換ができています	/	/	/	
		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。	○	ケアカンファレンスは全ての職員が参加出来る時間、日時に行っており、職員が周知できるように記録に残している	/	/	/	
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)	○	職員同士で申し送りを必ず行い情報の共有を図っている	○	/	/	○ 日々の申し送りの際には、口頭で伝達をしている。また、業務的な内容は申し送りノートに記載するほか、利用者のケアなどは業務日誌に記録され、職員は出勤時等に確認を行い、確認後には、押印やサインをする仕組みがあり、確実な情報伝達に繋がっている。
<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。	○	傾聴し出来るだけ叶えるように努力している。	/	/	/	○ 職員は、一人ひとりの思いや意向に添えるように、着る服や飲み物、運動、レクリエーションなど、暮らしの様々な場面で、職員は利用者に声をかけて、自己決定できるよう支援している。更衣の際に、利用者に衣服を選んでもらうほか、自分で選ぶことができない利用者には、二者択一などの選択肢を絞って提示し、「どれにしますか」などの声をかけ、表情やしぐさから読み取るなどの工夫をしている。また、リビングで利用者一人ひとりがめり絵や運動などを運び、好きなレクリエーション活動を行う様子も見られる。さらに、職員は調理の手伝いや荷物運びなど、利用者のやりたいことや得意なお手伝いをしてもらい、「ありがとう」などの感謝の言葉を伝えている。訪問調査日には、利用者が台所で調理の下ごしらえを担い、活き活きと包丁を使用して野菜を切っているほか、エプロンを付けて、調理の手伝いなどの出番を待っている利用者の様子を見ることができた。
		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)	△	衣服など自己決定できるような機会を作るようにしているが、一部の方だけで全員には出来ていない	/	/	/	
		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)	△	一人一人に合わせた介護が出来るように努めているが、職員のペースになっている場面もある	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人の得意な事や興味があるようなことを行えるように声かけし、発言や表情などを引き出すように、プランに盛り込むことで実践できるようにしている	/	/	/	
		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。	○	意思疎通の困難な方は表情や身振り手振り等を通して本人の思いを汲み取れるように努めている	/	/	/	
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)	○	利用者の尊厳を大事にして、言葉かけや態度に気を付けて対応するよう努めている	○	○	○	人権や尊厳について、年1～2回勉強会を実施して、職員は学んでいる。また、外部研修に参加した際には、事業所内で伝達を実施するなど、他の職員にもフィードバックをしている。時には、耳の遠い利用者には、職員が大きな声を出してトイレへ誘導したり、職員体制の不備により、排泄助動時にフロアから見られるように、トイレの扉を少し開けて助動したりする場面も見られ、管理者は、前回の目標達成計画に取り上げて、配慮した支援が行われるよう職員間で取り組んでいる。さらに、利用者の居室への出入りの際には、職員はノックや声かけなどの配慮を行い、入室することができる。
		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。	○	排泄や入浴時にはしっかりとドアを開けて介助にあたるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	居室に入る際はノックをして入り、居室に居ない場合も本人に入ることを声かけて入室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。	○	研修などで理解し個人情報漏洩防止に努めている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者へ助けを求め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。	○	食事後の食器拭きや洗濯物たたみ等出来ることは手伝って頂いており、都度感謝の言葉を伝えている				事業所では、しっかりしている利用者と重度の利用者との間に温度差があり、イライラしている利用者の様子が見られた場合には、早期に職員が間に入り、場所を移動してもらったり、利用者の話しを聞いたりするなどの対応をしている。また、年齢が若い利用者には、孤立しないように職員が声をかけたり、仲の良い利用者同士と一緒に過ごしたりできるように、近くに配席をするなどの考慮をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	助け合って生活する事の大切さを理解出来ている				
		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)。	○	喧嘩などをされている時は間に入り仲裁をしている。利用者同士の折り合いが悪く、トラブルが続く時は席の入れ替えをして距離を置くように対応している。仲の良い方向士が、隣り合って会話が出来るように配慮もしている				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者同士がトラブルにならないような席の配置などに出来るように努めている				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	家族関係の把握は出来ているが、知人などの把握は不十分などところがある				
		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。	△	家族様との電話などのやり取りは出来ているが、知人の方や友人の方との交流は出来てなく最近では特に難しい状況にある				
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、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気の良い日はテラスや外へ散歩に出かけるなどしているが、外出などは感染症の影響で出来ない	○	△	○	コロナ禍以前は、利用者と一緒に町内に買い物に出かけたり、中学校の運動会などに参加したりすることができていたが、コロナ禍において、外出などの行動制限が設けられているため、車での外出は病院受診のみに留まっている。コロナ禍においても、事業所が山間部の分譲地にある立地を活かして、日頃から事業所周辺を散歩したり、駐車場にある自販機にジュースを買いに行ったりするなど、利用者が屋外に出て、気分転換が図れるよう支援している。また、車いすの利用者もユニット間を繋ぐ広いデッキに出て、日光浴などを行うことができています。さらに、一人で外に出る利用者もおり、職員が後ろからついて歩くなどの見守りをする事もある。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	協力要請が難しく十分には出来ていない。家族様には受診介助などの協力をして頂いている方もいる				
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。	○	認知症について研修などに参加して学び、その方に合った声掛けや対応をするように努力している				更衣や洗身など、利用者のできることは自分でしてもらい、職員は極力手を出さず、見守りをしている。洗濯物干しやたたみ、調理の手伝い、食器拭きなど、職員は利用者ができることを継続できるよう声かけをしている。壁や手すりなどを、伝い歩きができる利用者には、自分で時間が掛かっても歩いてもらい、職員は安全に配慮しながら見守りをしている。また、リビングでは、自転車のペダルこぎや水を入れたペットボトルを活用した筋トレ、体操、計算問題などを取り入れ、職員は利用者の心身機能の維持に努めている。さらに、片麻痺のある利用者が、自分で入浴の準備を行い、車いすを使用して自分で浴室に向かうなど、職員は利用者の自立支援にも取り組んでいる。
		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。	○	研修などで勉強しリハビリ体操やレクリエーション、毎日の生活動作を通して身体機能の維持に努めている				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	できること、できそうなことを把握し見守りや一緒にいき、本人の意欲を維持できるように努めている	◎		◎	
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。	○	生活歴や習慣等をもとに一人一人が楽しめたり役割を持って参加できるように努めている				調理の手伝いや後片付け、洗濯物干しやたたみなどのほか、洗濯物の乾き具合をデッキに見に行く、荷物運びや庭の草引きなど、職員は利用者一人ひとりに得意な定着した役割を担ってもらえるよう支援している。また、職員は気軽に声をかけて、利用者へ手伝ってもらった場合には、「ありがとうございます、また手伝いをお願いします」などの感謝の言葉を伝えていることもあり、それぞれの楽しみごとや役割にも繋がっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	一人一人の状態を把握し、それぞれが張り合いを持てるような役割分担が出来るように努めている	○	△	○	

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
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。	○	その方らしい身だしなみになるように声をかけたり、見守るように努めている				利用者自身でトイレに行った後に、服の汚れや乱れなどが見られた場合には、職員は他の利用者に分からないように支援を行い、服装などを整えている。男性利用者には、髭剃りを自分でしてもらい、職員は剃り残しなどのサポートをしている。また、重ね着などの衣服の調整も、利用者の様子を見ながら、職員は声をかけ、着替えてもらうなどの対応をしている。訪問調査日には、食事の際に、利用者の食べこぼしなどをさりげなくフォローする職員の様子を見ることができた。さらに、重度な状態の利用者にも、居室からリビングに出る際には、整容や更衣などの身だしなみが整えられ、訪問調査日には違和感のある装いなどを行っている利用者の姿は見られなかった。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	△	入浴時等に声をかけて衣類などを選んでもらっているが、全員に対しては十分に行えていない				
		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。	○	答え易いように声かけを行うなどして、少しでも本人の気持ちを取り戻せるように努めている				
		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。	○	季節に合った服装を着て頂けるように声かけを行うなどしている				
		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している。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	食べこぼし等は都度拭き取りを行い、汚れが目立つときは更衣等の声掛けをしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	施設で利用している出張美容師の方にお任せしている				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	身だしなみを整えて本人らしく過ごせるように努めている			○	
		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。	○	研修や勉強会を通して学んで理解するようにしている				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	研修や勉強会を通して学んで理解するようにしている				法人内のグループホームが順番に、1か月分の献立を持ち回りで作成し、それをベースにして、事業所で献立をアレンジしながら調理をしている。おやつは、事業所で独自に決めることができ、手作りなどの工夫された物が提供されている。また、献立表が届いた際には、事業所内にある献立委員会で話し合い、アレルギーのある利用者には、別メニューで代替の食材を用意するなどの対応を行い、週1回食材を発注して、事業所に届けられている。調理や後片付けなどを手伝ってもらいながら、調理専属のパート職員を中心に手作りされた食事は、利用者に喜ばれている。茶碗や湯飲み、箸等は、自宅から持参してもらうほか、破損した場合には、家族に用意してもらったり、誕生日などにプレゼントしたりするなど、利用者一人ひとりの専用の使いやすい物を使用している。コロナ禍以前は、利用者と同じ食卓を囲むことができていたが、現在は感染対策で、利用者の食事中は見守りやサポートに専念して、職員は時間をずらして少し離れた場所で食事を摂っている。重度な状態の利用者も、食事前にはリビングに出て、対面キッチンから調理の様子や匂いが感じられるほか、食事前に口腔体操などを実施し、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしている。さらに、食べ残しがあった利用者には、職員がその原因を確認するとともに、食事の量や調理方法などを、献立委員会の中で検討している。
		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。	○	買い物や献立作りまでは一緒に行っていないが、片付けなどは一緒に行っている			○	
		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。	○	出来る方には簡単なお手伝いはして自身や達成感へと繋がるように努めている				
		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。	○	入所時に本人や家族からアレルギーや嫌いな食べ物などの聞き取りを行って把握に努めている				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	○	旬の物を取り入れて、季節感などを感じて頂けるような献立になるように努めている			○	
		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て調理方法として、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)	○	食事を食べやすいように一人一人の状態を見ながら、食事形態をかえ、美味しく見えるような盛り付けにしている				
		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。	○	昔から使い慣れたものを使用は出来ていないが、その方専用の食器を用意して頂いている			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	現在は感染症対策の為に同じテーブルでの食事を避けているが、傍について様子を見ながらサポートするようにしている			○	
		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。	○	目が不自由な方に分かり易く献立の話をしたり、匂いの方から席に座って頂いて感じて頂けるようにしている	○		○	
		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。	○	しっかりとしたカロリー計算は出来ていないが、バランスよく食べれるような献立作りをしたり、一人一人に合わせた水分摂取を行い記録している				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	水分摂取の少ない方には、時間を空けての声掛けや水分の種類を代えて提供するなどして摂取できるように努めている				
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。	○	栄養士のアドバイスは受けていないが、定期的に献立委員で集まり話し合いをしている			○			
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。	○	食材ごとにまな板の使い分けや、使用後に消毒などをして食中毒にならないように努めている						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	口腔ケアの必要性や重要性を研修や勉強会などで学び理解している	/	/	/	前回の目標達成計画に挙げて、利用者一人ひとりの口腔内の健康状況の把握できるよう取り組んでいる。自分で歯磨きができる利用者にも、必ず月1回は聞き取りを含めて、口腔内の確認を行い、記録に残すことができている。毎食後に、職員は利用者に声をかけ、リビングにある洗面台で歯磨きなどの口腔ケアを実施している。訪問調査日には、職員が利用者一人ひとりに歯ブラシなどの口腔ケア用品を手渡ししながら、声をかけをする様子を見ることができた。また、義歯は夜間に預かり、洗浄液に浸けるなどの清潔保持に努めている。さらに、利用者の訴えや口腔内に異常が見られた場合には、家族に説明した上で、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。	○	口腔ケア時等に口腔内の状態を把握するように努めている	/	/	/	
		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。	△	直接的な歯科医等からの指導は受けていない	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎日1回入れ歯洗浄剤を使用している	/	/	/	
		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)	○	毎食後口腔ケアの際に声かけを行ったり、自分で困難な方は義歯洗浄を介助している	/	/	/	
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。	○	尿意や便意が無い方にもトイレ誘導を行っている。日中はトイレでの排泄が出来るようにしている	/	/	/	事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本として、支援をしている。一日中テープ止めの紙おむつを使用している利用者もおり、ベッド上でおむつを交換することが多いが、2人体制で介助を行い、安心安全になるべくトイレで排泄することができるような支援に努めている。また、パッドや紙おむつなどの排泄用品の使用や変更について、利用者の排泄状況や用品の適性を職員間で話し合い、家族に相談するとともに、了承を得て使用などの対応をしている。中には、長時間トイレに座る利用者もおり、職員はベースに合わせた支援に努めるとともに、時々声をかけて、状態を確認することもある。
		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。	○	勉強会などで学んで、理解するように努めている	/	/	/	
		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)	○	個別の排泄チェックを行い把握するようにしている	/	/	/	
		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。	○	ケアカンファレンスなどで話し合い、本人の状態にあった排泄用品の使用をしている	◎	/	○	
		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。	○	ケアカンファレンスなどで話し合い、対応や改善を行っている	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	定期的な誘導を行ったり、本人の排泄パターンを把握してトイレ介助などを行うように努めている	/	/	/	
		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。	△	時間帯によって使い分けをしているが、本人の好みに合った仕様については十分対応できていない	/	/	/	
		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。	○	一人一人に合った紙パンツの使用などを行っている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	個人の状態に合わせた対応をするように努めているが、緩下剤を使用しないと排便困難な方もいる	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	希望に沿った入浴が出来るように努めているが、施設側の時間帯に合わせた入浴対応になっている	◎	/	○	1日に3人程度、午前中の時間帯を活用して、利用者は週2～3回入浴をすることができる。事業所では、入浴できる曜日を固定しておらず、職員は利用者へ声をかけ、ベースに合わせてゆったりとした入浴支援に努めている。利用者の希望に応じて、湯温や浴槽に浸かる時間など、職員は柔軟に対応をしている。また、個別浴槽のため、湯船に浸かることができない利用者には、シャワー浴や足浴などの対応をしている。さらに、一人で入浴できる利用者には、午後の時間帯に入浴してもらっているほか、長時間かけて、ゆっくりと入浴している利用者もおり、職員は見守りをしている。
		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。	○	個々のペースで入浴し、少しでもくつろげるように努めている	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	安心して入浴できるように支援や本人の届かない範囲の介助を行っている	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴を拒否された方の話を聴き時間をずらして声をかけたり、日を改めるようにしている	/	/	/	
		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。	○	その日の状態を把握し入浴介助にあたるようにしている	/	/	/	

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間の記録をもとに、個々の睡眠パターンの把握に努めている				事業所では、極力服薬に頼らない支援に努めており、体操や散歩などの日中の活動量を増やしたり、日光浴をしたりすることで、利用者の生活リズムを整え、夜間に良眠できるよう支援している。夕食後に、リビングでうたた寝などををする利用者がいるが、しばらくリビングで過ごした後に居室に戻り、就寝の準備をしている。また、夜間に眠れない利用者には、リビングで職員と一緒に会話などをしながら過ごすとともに、眠くなってから居室に誘導するなどの対応をしている。さらに、不眠が続く場合には、利用者の体調面を考えて、看護師と連携しながら医師と相談し、服薬に繋がることもある。
		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。	△	日中に運動やレクリエーションに参加して頂き生活リズムを整えられるよう工夫しているが、十分な原因把握は出来ていない				
		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。	○	日中の過ごし方や生活リズムなどを把握して、個々に合った睡眠パターンが保てるように努めている			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	本人の様子に合わせて居室やフロアなどで休んで頂くような声かけを行っている				
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している。	○	手紙でのやり取りをされている方は居ないが、電話の希望がある方には希望時に家族に取り次ぎ、話して頂いている				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	希望されない方への働き掛けをするようには努めているが、あまり希望される方は居ない状態				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	希望される方は電話出来るように取り次いでいるが、一部の方だけが電話されている状態				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は本人に渡して見て頂き、家族にも届いたことを伝えている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族に電話をかけて良いかを確認し、可能な時間帯なども聞くようにして対応して頂くようにしている				
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。	○	所持することの大切さの理解はしているが、金銭管理によるトラブル回避などの為施設にて預かせて頂いている				
		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。	○	現在は外への買い物を控えている為に、働きかけは行ってないが出張販売などの利用を再開する際は改めて協力依頼をする予定				
		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。	○	入居時等に家族と相談し本人が所持したいなどの時は、所持することで起こりうるトラブルなどを相談して、家族に了解を得るようにしている				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	家族と相談して所持方法を決めているが、施設での管理を希望される方が多い				
		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)。	○	毎月お小遣い帳のコピーを家族に送付するようしており、本人等の希望で預り金から購入する場合は家族に相談して購入をするようにしている				
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。	○	家族などから希望がある際は、安全面などを考慮しながら可能な限り希望に添えるように支援に取り組んでいる	◎		○	コロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられ、外出などの対応できない要望も多くなってきている。事業所では、利用者一人ひとりの外出希望の対応など、企画として実施することを検討していたが、感染状況により実施が左右されている。また、遠くの専門医等の受診は家族に同行支援をお願いしているが、かかりつけの病院受診は事業所で対応をしている。
<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。	○	玄関は日中はいつでも出入りできるように施錠せず網戸などにしており気軽に来て頂けるようにしている	◎	○	◎	事業所は、山間部の分譲地の中に建てられ、落ち着いた平屋の日本家屋の外観が、来訪者の目を引きつけてくれている。また、道路沿いの垣根の植栽が、紅葉して訪問者の目を楽しませてくれている。さらに、道路に面した広々とした玄関の格子戸は開放され、近隣住民が出入りしやすい雰囲気を感じられる。

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。)	○	利用者の作品や写真などを壁に掲示したり、季節に応じた飾りつけをするなどして、心地よい空間づくりに努めている	○	○	○	玄関ホール正面には広々としたデッキが広がり、両ユニットから車いすの利用者も自由に出入りできるようになっている。リビングには、南面道路に面して大きなガラス窓が設置され、温かい採光が差し込んで明るく、掃除や換気も行き届き、見晴らしの良い快適な空間となっている。また、リビングに面して対面キッチンが設置され、職員は利用者との会話を楽しみながら、食事の用意をしている。小上がりの畳コーナーがあるほか、レクリエーションの道具などを、利用者が自由に取り出せるように置いている。壁には、写真付きで職員が紹介されているほか、笑顔の木に利用者の写真や職員の子ども写真なども貼られ、家庭的な雰囲気も感じられる。さらに、壁面には、コスモスの貼り絵や丸めた紙で作成した夜の事業所の作品、利用者のぬり絵などが飾られ、利用者や来訪者は季節を感じることもできる。
		b	利用者にとって不快な音や臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	不快に思わないように換気や掃除を行っている				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	職員が季節の花を持って来たり、散歩の際に草花を採取されて飾る方もおられて、視覚や嗅覚などでも感じられるように努めている				
		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。	○	ソファなどをフロア内に設置し好きな場所で過ごせるようにしている				
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。	○	入居時に家族と相談し本人が馴染みのある物などがあれば持って頂いて頂いても良いことをお伝えしている	◎		○	居室には、エアコンや洗面台が完備されているほか、ベッドやタンスなどが備え付けられている。利用者は、テレビや仏壇、目覚まし時計などを自由に持ち込み、居心地良く過ごせるように工夫されている。
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」「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。	○	手すりを設けていたり、トイレなどが分かるように目印を設置するなどして、自立した生活が少しでも送れる様に努めている				○ 事業所は、建物内部からテラスまでバリアフリー構造で、廊下も広く車いすを使用している利用者も、自由に移動しやすい環境が整えられている。また、動線上には手すりが設置されているほか、トイレや浴室も分かりやすく表示をしている。さらに、各居室には表札が掛けられているほか、ドアにも名前を貼り、利用者の作品や好きだった物などを目印にするなど、利用者が認識しやすいように自立支援を目指した環境となっている。
		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)	○	趣味の物や眼鏡や手帳用品はすぐ手に取れるような場所に置いて置き、新聞や本も気軽に読めるように置いてある				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態に暮らしていること、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ることなく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)	○	日中は玄関やフロアに鍵をかけないようにしており、出入り自由にしてあるので各棟での利用者の行き来もある	◎	◎	◎	職員は、玄関や出入り口に鍵をかけることの弊害は理解しており、日中は玄関は開放されている。ユニットの出入り口には、センサーチャイムが取り付けられ、自由に出入りする利用者を職員は認識しやすくなっている。訪問調査日にも、外に出た利用者その後を職員がついて歩き、疲れた利用者を車で迎えに行くこともエピソードを聞くことができた。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時に日中はカギをかけないことを説明し、希望される家族様にも説明をさせて頂いている				
(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。	○	既往歴をシートにまとめて見たら判る様にしている				
		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。	○	バイタルサイン以外にも食事量や水分量などを個別に記録して、業務日誌にも変わった事や気付いたことがあれば記録を必ず行っている				
		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。	○	気になる事があれば看護師や主治医に電話で伝える事や、往診時に報告することで、相談にのってもらっている				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	入居時にかかりつけ医の有無を確認し家族や本人の希望に添えるように支援している	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	協力医院にかかりつけ医になってもらい適切な医療を受けられるように支援している				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診後に何か異常などがあれば家族に連絡し、特に異常が見つからなければ、定期的な連絡時に一緒にお伝えする				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には情報提供書を作成して、入院先に渡している				
		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。	○	入院された時は、電話などで担当の看護師に経過や症状を聴くようにしている				
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。	○	週に1回医療連携看護師の訪問時に日常で少しでも変化があれば報告している。訪問看護を利用している際も報告するようにしている				
		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。	○	24時間いつでも医療連携看護師と連絡が出来るようになっている				
		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。	○	日頃の健康管理や医療面での相談や助言をしてもらっている。気になることがあれば随時相談し、指示を仰ぐようにしている				
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。	○	薬の説明などをファイリングし各職員がわかるようにしているが、十分な理解は出来てない。本人の状態に変化などがあれば主治医に相談している				
		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。	○	袋の色分け、名前の記入、食前食後で袋に分けるようにし、服薬時は複数で確認するようにしている				
		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。	○	薬を飲まれる前に主治医に副作用などの確認をしている。また、服薬後は異常がないかを状態観察を行い、異常時は直ぐに対応できるようにしている				
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。	○	入居時に家族に説明を行い、その後状態変化に応じて家族と話し合いをして意向や希望を伺っている				事業所には、「重度化及び看取りに関する指針」があり、入居時に家族等に対応できることを説明している。利用者の状態に変化が見られた場合には、家族や主治医を交えて関係者で話し合い、今後の方針を共有している。また、利用者の状況に応じて、訪問看護師と連携しながら、利用者や家族に寄り添った支援に取り組んでいる。さらに、事業所では多くの看取り支援を経験するとともに、職員には看取り支援などの勉強会を実施し、職員への理解促進や負担軽減に努めている。
		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。	○	家族の意向や希望を、主治医や職員にも伝えて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。	○	状況変化に応じてケアカンファレンスを行い、ケアの方向や内容を家族の意向を踏まえながら相談している				
		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。	○	家族との話し合いの中で、できること、できないことを説明し理解をいただくようにしている。				
		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回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。	○	職員だけでなく家族の協力をお願いしたり、医療職も含めたチームケアで最後までその人らしく生きられるように考えている				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	遠方でなかなか面会などに来れない家族の方にも話を聴き、望みに沿った支援が出来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。	○	定期的に感染症についての勉強会を実施して、繰り返し学習をしている				
		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。	△	感染症用のマニュアルと処置道具をまとめた物を作成しており、対応できるようにしているが、十分な訓練は出来ていない				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	テレビやネットから新しい情報を得るようにしている				
		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。	○	出勤時、退勤時、手洗いなどしっかりとるようにしている。玄関にはマスクや消毒をおいている				

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。	△	コロナ感染防止のため、面会などの制限を行っているため、本人さんと関わる時間が減りあまり出来ていない	/	/	/	コロナ禍以前は、地域住民に参加協力をしてもらい、芋炊き会や夕涼み会などを開催し、多くの家族が参加して、交流を図ることができていた。コロナ禍において、外部からの行事参加は制限され、家族が参加できる行事の開催は自粛している。また、事業所には面会制限が設けられ、家族と顔を合わせる機会も減ってきているが、感染状況を見計らいながら、玄関先などの面会にも対応をしている。さらに、3か月に1回、担当職員が写真を添えて、利用者の様子を書いた手紙を送付するとともに、状態変化時には、電話で連絡している。事業所の運営上の事柄や職員の異動に関しては、運営推進会議の中で報告を行い、家族の理解が得られている。加えて、面会時や電話連絡時を活用して、職員は利用者の近況を伝えて、家族から意見や要望を聞くよう努めるとともに、3か月に1回モニタリングで評価する際に、家族の満足度などの評価を聞いている。
		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)	×	感染症予防のため出来ていない	○	/	○	
		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)	△	面会時や電話で話した際にお聞きするようにしている。家族が知りたい具体的な内容までは十分に把握できていない	○	/	○	
		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)	△	利用者の状態などは電話や手紙などで伝えているが、関係を築くまでは出来ていない状態	/	/	/	
		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)	○	家族への新聞内で行事や異動などの報告を報告している	◎	/	◎	
		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。	△	起こりうるリスクについて説明をしているが十分な説明には至っていない	/	/	/	
		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)	△	新聞や手紙などで要望や、気になる点などを確認しているが、具体的な要望は出てきていない	/	/	○	
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)	○	入居契約時に説明を行い同意をいただくようにしている。契約内容に変更がある場合は、直接面会時などや、電話での説明をさせていただき同意をいただくようにしている	/	/	/	
		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支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	入居時に退去に至る場合の説明をして、同意をいただいている	/	/	/	
<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。	○	開設時より地元の理解を得ている。以前は季節行事などに地域の方に参加していただき様子の説明をしていたが、感染症対策を始めてからは出来ていない	/	○	/	コロナ禍以前は、地域の秋祭りや中学校の運動会などに利用者と一緒に参加したり、年2回道作りなどの奉仕作業に参加協力したり、事業所の芋炊き会や夕涼み会に、地域住民を招待するなど、地域住民と交流できる機会が多く設けられていた。また、保育園児と交流することもできていた。コロナ禍において、地域行事の開催の減少や縮小され、奉仕作業などは継続して協力しているもの、回覧板が回ってくる程度となっている。さらに、事業所周辺の散歩などの際には、近隣住民に積極的に挨拶や声をかけている。利用者が一人で歩いていると、近隣住民が事業所に連絡を入れてくれるなどの継続して良好な関係も築かれている。
		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)	△	地域の方にお会いしたら朝の挨拶や退社時にあいさつなどをさせてもらっているが、行事ごと等には現在参加できていない	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	以前と変わってないため増えてはいない	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	見かけたり会った際はあいさつなどをしているが、感染対策などの状況から立ち寄り、遊びなどは来られていない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	一部の方に畑で採れた野菜を頂いたり玄関先でお会いした時などに少しお話をさせていただいている	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	感染対策を行い始めてからは出来ていない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	地域の業者の方に食材を持ってきていただいたり、移動美容室を定期的に髪を切るために利用させてもらっている	/	/	/	

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
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。	×	現在は感染対策のため開催できていない	○	/	○	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっている。運営推進会議の参加メンバーと全ての家族に議事録を送付し、利用者の様子やサービスの実際、職員研修の具体的な内容、職員の異動等の報告を行い、家族や地域住民から事業所運営や活動などの理解が得られている。また、意見交換ができるように、送付した資料には質問や要望、助言などを書いてもらう項目も設けているものの、十分に活用されていない状況となっている。
		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。	△	現在は感染対策のため開催できていないが、レジメにして構成員の方に報告させてもらっている	/	◎	○	
		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。	×	現在は感染対策のため出来ていない	/	/	○	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	職員間で話し合った理念を日常的に取り組めるように見える箇所に掲示している	/	/	/	
		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。	△	フロア内に掲示はしているが面会や日常的な外部の方の出入りが少ないため十分には伝わっていない	○	△	/	
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。	○	管理者が職員一人一人に合った研修に参加できるようにしている	/	/	/	医師である法人の代表者は、定期的に往診で来訪があり、利用者や職員の意見を聞くとともに、管理者から事業所の現状報告が行われている。年2回職員の人事考課の評価があり、管理者は職員との個別面談を行い、意見を聞いている。また、日頃から現場に出て職員と一緒に業務に従事しながら、職員の話しを聞いたり、相談に応じたりするとともに、職員の希望休の取得を促し、ストレス軽減に努めている。事業所では、慢性的な人員不足から、職員への業務の負担が大きくなり、退職する職員が出るなどの悪循環に繋がっている。職員は、グループホームでの仕事にやりがいを感じながら、利用者の見守りやサポートなどに取り組んでいるものの、人員不足から利用者に行き届かないサービスが発生しているほか、有給休暇が1日も取得できていない職員も存在する現状もあり、法人と協力しながら、職員採用や人事異動などの対応を行い、職員の働きやすい職場環境が整備されることを期待したい。さらに、法人全体で年2回勉強会が実施されるほか、事業所内の勉強会を実施して、職員のスキルアップに努めている。
		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に取り組んでいる。	△	計画的なOJTは出来ていない	/	/	/	
		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。	△	年に2回の評価にて把握しようとしているが、職員の異動などが多く個々のモチベーション低下になりつつある	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	現在は感染対策のため他事業者や同業者との交流の機会はない	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	×	以前は忘年会などがあったが、現在はしていない	○	○	△	
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に参加したり、勉強会で学ぶ機会を設けている	/	/	○	高齢者虐待防止法について、年1回職員は内部研修で学ぶとともに、3か月に1回実施する高齢者虐待防止委員会の中で、日常ケアの検討会を開催し、職員間で話し合いをしている。また、不適切なケアや声かけについても、職員は意識した対応をしている。さらに、不適切な行為を発見した場合には、職員は対応方法や手順を理解している。中には、繰り返し解決できない事案もあり、法人の部長に報告するとともに、ユニット会の中で、繰り返し話し合いをしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ケアカンファレンスなどで日々のケアを振り返るようにしている	/	/	/	
		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。	△	職員のストレスなどが利用者に影響する前に声をかけるなどしているが十分ではない	/	/	/	
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。	△	勉強会などで学ぶ機会を設けているが十分な理解には至っていない	/	/	/	
		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。	○	委員会を定期的に開催し話し合いを行っている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	入居契約の際に身体拘束での弊害を伝え、しないようなケアに取り組んでいることを説明している	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	勉強会で学ぶ機会を設けているが十分な理解には至っていない				
		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。	○	成年後見人代理人で司法書士の方と連携をとっている				
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。	△	マニュアル作成はしているが全員には十分には伝わっていない				
		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。	×	定期的な救命救急の訓練を行っていたが、現在は感染対策のため出来ない				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットを元にケアカンファレンス等で話し合いをして再発防止に努めている				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	個々の状態を把握して、起こりうることの可能性を話し合い、事故防止に努めている				
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。	△	マニュアルは作成しているが、周知は十分ではない				
		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。	○	苦情を頂いた際は、職員間で周知し改善や防止の話し合いをしている				
		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。	○	苦情を頂いた際は職員間で話し合いを行い、防止策を伝えるようにしている				
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)	△	玄関に意見箱を設置しているが利用されていない	○		○	日々の関わりの中で、職員は利用者に声をかけて意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族には、電話連絡時や来訪時に意見や要望を聞くよう努めている。また、事業所内には意見箱が設置されているものの、家族が来訪する機会が減少していることもあり、ほとんど活用されていない状況となっている。さらに、管理者は、業務カンファレンスやユニット会などを活用して、職員の意見や提案を聞く機会を持ち、出された意見を利用者本位の支援に繋がられるよう検討している。
		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。	△	玄関に意見箱を用意しているが利用されていない				
		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。	△	現場への訪問はあるが、意見や要望を話すことは少ない。				
		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。	○	業務カンファレンス時や年2回の評価時に話を聴く機会を設けている			○	
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。	○	ユニット全員で話し合い、自己評価に挑んでいる				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み、管理者やホーム長等が意見を取りまとめ、ユニット毎に作成をしている。また、事業所では、毎年自己評価を行い、新たな目標達成計画を作成して、職員と一緒に達成に向けて取り組んでいる。さらに、サービスの評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の中で報告し、家族の理解を得ているが、目標達成に向けた取組みの状況までは報告できていない。コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーや家族に、目標達成に向けた取組みの状況を報告したり、モニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、サービス評価の取組みの意見をもりながら、さらなるサービスの質の向上に努めることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を元に施設の弱いところを見つけ、目標達成計画を作成している				
		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。	○	ネットの評価機関で公表している。また、運営推進会議での結果報告をしている	○	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	評価結果と目標達成計画等を運営推進会議内で報告している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	各災害のマニュアルを作成し訓練に取り組んでいる	/	/	/	事業所では、火災や地震、土砂災害を想定した避難訓練を計画的に実施している。コロナ禍以前は、近隣住民に協力してもらい、合同訓練を実施することができていたものの、現在は呼びかけを自粛して、職員が近隣住民の代役を担い、参加協力を想定した訓練が行われている。また、訓練の実施状況も運営推進会議の中で写真付きで報告することもできている。コロナ禍以前から、継続して災害への備えについて、地域や家族の理解を得ながら、協力支援体制づくりが行われている。
		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。	○	火災に対する訓練は日中と夜間想定での訓練を行っている	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備や避難経路は訓練時にチェックしている。非常食などは持ち出しリストなどを作成している	/	/	/	
		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。	×	感染対策のため現在は合同での訓練は出来ていない	○	○	○	
		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)	×	感染対策のため現在は出来ていない	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	感染対策のため地域への新聞のみの作成になっている	/	/	/	地区の回覧板を活用して、3か月に1回地域仕様の事業所新聞を回覧してもらい、認知症などの相談ができることを周知している。コロナ禍において、他機関と連携した地域活動の実施できていないものの、運営推進会議の中で事業所内で実施した研修内容を報告したことが啓発に繋がり、相談が寄せられ対応をしたこともある。コロナ禍の収束後には、地域包括支援センターや他のグループホーム等と協力しながら、さらなる認知症ケアなどの広報啓発などの活動が行われることを期待したい。法人・事業所として、町行政や地域包括支援センター、他のグループホーム等の会議や研修に参加する機会は少ないものの、連携や協力を図ることはできている。
		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。	△	地域への新聞内での呼びかけにとどまっている	/	△	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	感染対策のため十分な開放は出来ていない	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	受け入れる体制はあるが、現在は感染対策のため出来ていない	/	/	/	
		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)	△	地域の道作りなどの一部の地域行事には参加させてもらっている	/	/	○	