

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 10 月 30 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)	(依頼数)	18名
地域アンケート回答数			

※事業所記入

事業所番号	3890500303
事業所名	グループホームかがやき
(ユニット名)	虹ユニット
記入者(管理者)	
氏名	阿部 容子
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 6 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 笑顔で共に生き生きと</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 目標① 入室時は必ず声掛けし、了承を得て入室をする 結果→ 入居者の在室・不在室に関わらず、お声掛けは実施し許可は得ているが、ノックで知らせてはいない 目標② 口腔内の清潔保持、状態の把握を丁寧に実施する 結果→ 歯科衛生士や訪問歯科の協力を得て口腔内の清潔保持に努めるも羞恥心から口腔内は見せてくだらない方もおり完全とは言えない 目標③ ご家族に日々の様子が分かる内容を検討し、報告する機会を増やす 事業所の運営内容など細目に報告する 結果→ 目標に掲げたが実践できていない 目標④ 家族・地域にサービス評価の取組みを理解して頂く 結果→ コロナ感染対策の一貫で交流する機会が減っており、実践できていない 目標⑤ 地域ケアの拠点として機能が活かされるようにする 結果→ コロナ感染対策の一環で地域との交流ができていない</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 新居浜市東部の海浜地区にある事業所は、東側に東浜公園が隣接し、リビングの窓から公園の様子などを眺めることができる。複合施設の1階部分に事業所はあり、2階に特別養護老人ホームと短期入所施設が併設されている。共用空間は広々とした構造で、建物の外観も、日本的で温かみのある馴染みやすさを感じられ、利用者はゆったりとした環境の中で生活を送ることができる。玄関スペースには、囲炉裏や木目調の家具が設置され、家庭的な雰囲気でも訪者を迎えてくれる。現在は休止しているが、コロナ禍以前には、月1回認知症カフェを開催し、地域との交流拠点として機能することができていた。また、地区の自治会のほか、近隣の福祉施設と災害発生時の協定を締結し、支援体制を整えている。さらに、法人・事業所として、職員の教育や研修体制を構築し、管理者と個別面談の中で、職員から就業状況や意向を伝える機会を設けるとともに、内部や外部の研修にも参加する機会を多く持つことができていた。加えて、職員が高い意識をもって支援に取り組めるように、ユニット毎で目標を定め、職員が見える場所に貼り出し、目標達成に向けて取り組んでいる。法人の50周年を記念して制作されたポロシャツには、めぐりんのキャラクターが印刷され、統一感が窺えるなど、職員が一体となって利用者へのより良い支援が行われている。</p>
-------------------------------	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	日々の関わりや会話の中から、希望や思いを把握しようと努めている。希望や思いはモニタリングに記入し職員間で共有している。			◎	
		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。	○	本人の性格やこれまでの生活歴などを理解し、本人の立場になった視点で検討している。				日々の関わりの中で、職員は利用者から、思いや暮らし方の希望などを聞くよう努めている。
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	コロナ感染症の影響にて、面会制限があり家族などに直接会っての話は殆ど出ていない。電話等で話す機会に聞いている。				新たに得られた情報は、毎月作成するモニタリングシートや経過記録に記録を残し、職員間で共有をしている。これまでに、利用者から「大島へ行きたい」という希望が出され、外出が難しくても、大島名産の白芋を使用したメニューを考えるなど、利用者の思いに少しでも応えられるように職員間で検討し、対応したこともある。
		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。	○	思いなどは、モニタリングに記入し職員間で共有している。				
		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。	○	ご利用者の思いなどは記入し、見落とさないようにしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所前に、ご本人やご家族、担当ケアマネージャーから情報収集を行い、フェイスシート等に記入し職員間で共有している。			◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、フェイスシートやアセスメントシートを活用して、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。入居後にも、家族の来訪時や電話連絡時を活用して情報を聞くほか、生活を送る中で、利用者から新たな情報を聞くこともある。新たに把握した情報は、申し送りノートに記載するとともに、利用者毎の24時間シートの見直しを行うなど、ユニット会を活用して、職員間で情報を共有している。これまでに、家族からの情報で、利用者が寒がりだということ把握し、使い慣れた毛布を持参してもらったこともある。
		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。	○	ご利用者に関わる中で、心身の状態や有する力の現状把握に努めている				
		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)	○	関わりの中や、24時間シートを定期的に更新し生活の流れ等の把握に努め、職員間で情報共有し話し合いをしている。				
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。	○	現状を踏まえ、ご本人のやりたいこと、希望又は何が必要かユニット会や、日々の業務の中で協議し検討している。			○	利用者から出された「ドライブ、外出したい」という要望に対して、ユニット会を活用して、職員間で話し合い、可能な範囲で対応をしている。ユニット会に参加できない職員には、事前に意見を聞き、全ての職員が利用者のより良い支援に向けた話し合いに、参画できるよう工夫をしている。
		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。	○	課題を明確にし、ご本人がより良く暮らすために何が必要か、どのような支援が必要か協議している。				
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。	○	ご利用者に聞く、また、生活の中で不便な事を把握し改善しその人らしい生活が出来るような計画をたてている。				
		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。	○	ご利用者との関わりや介助の中で知り得た情報や家族には面会時や電話にて状況報告し要望を聞き、職員間で協議し作成している。			○	計画作成担当者を中心に、利用者や家族から意見を聞くほか、アセスメント情報のほか、職員から出された意見を取りまとめ、介護計画を作成している。重度の利用者には、計画の作成時に、主治医を交えて話し合い、医療的助言を計画の中に反映することもできている。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	寄り添い、優しい声掛けをし、その人らしい生活が出来る為にどうしたらいいか協議し作成している。				
		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。	△	施設での生活の内容が多く、ご家族や地域の方の協力が盛り込まれないようはあまりない。				

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。	○	利用者一人ひとりの介護計画を把握・理解し、職員間で共有し支援している。	/	/	/	◎ 法人・事業所として、介護ソフトが導入され、タブレットを活用して、介護計画の内容を確認することができる。日常の支援記録も入力でき、計画に沿ったサービスの実施内容も確認が行いやすくなっているが、タブレットを活用して共有することが多くなっているため、管理者は「職員間での情報共有のほか、詳細な記録の記載や確認までは不十分な状況になっている」と感じている。定期的に、利用者毎の担当職員を中心に、介護計画の目標やサービスの実施内容のモニタリングを行い、計画作成担当者等が評価や確認を行い、利用者の現状などを確認している。
		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。	○	モニタリングで、1ヶ月の評価を行っている。介護計画に沿った支援が出来るように話し合いを行っている。	/	/	/	○
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。	○	6ヶ月に1回、または利用者の状態の変化に応じて介護計画の見直しを行っている。	/	/	/	◎
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月のモニタリングで現実把握に努めている。ユニット会や日々の業務の中で協議し検討を行っている。	/	/	/	◎
		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。	○	利用者の心身の状態や生活の状態に変化が生じた場合、ご家族に報告しカンファレンスを行い、随時見直しを実施している。	/	/	/	○
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。	○	ユニット会や何かあれば都度話し合いを実施し、職員間で意見交換や課題解決を実施している。	/	/	/	○
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	利用者ごとの近況の状態報告し、それについて話し合いを行っている。職員が情報や気づき等を発言できるような雰囲気を作り、意見交換を行っている。	/	/	/	◎
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	夜勤以外の職員は参加出来るように、日程を調整し会議を実施している。会の議事録を作成し、不参加の職員、別のユニットの職員にも回覧し周知を図っている。また、決定事項は申し送りノートや口頭でも伝達している。	/	/	/	○
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)	○	申し送りノートの活用、口頭での伝達、メモやカレンダーの記入などで職員全員が情報を共有できるようにしている。	/	/	/	◎

(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。	△	出来る限り叶えられるように努めているが、職員の数や業務、利用者への対応に追われてできないことがある。	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	その日着る衣服や入浴後に着用する衣服を出来る限り選択してもらっている。本人の好みの食べ物や消耗品など教えてもらい購入している。	/	/	/	○
		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)	○	食事や入浴時間はほぼ決まっているが、それ以外のご利用者のベースに可能な限り合わせた支援を行っている。起床や、食事も無理はせず、本人の時間に合わせた支援を行うように努めている。	/	/	/	◎
		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。	○	ご利用者の得意な事、出来る事を積極的に頂き、都度感謝の気持ちを伝えている。	/	/	/	○
		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。	○	ご利用者の発する言葉、表情や反応などから、本人の意向を読み取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をかけないよう配慮、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、勉強会などで学び、日々の業務の中で利用者に対する声掛けや態度などについて意識し、行動している。声掛けの配慮やさりげない声掛けを行うように努めている。	/	/	/	◎
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	さりげない声掛けで、トイレ誘導や入浴への声かけを行っている。不安や羞恥心、プライバシー等に配慮し介助に努めている。	/	/	/	◎
		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。	○	入室の際、ノックをしたり、ご利用者の許可を得て入室するようにしているが、ご利用者が、入室していない時など、できていない時がある。	/	/	/	○
		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。	○	勉強会や研修などで、プライバシーの保護や個人情報の漏洩について学び、理解を図り防止に努めている。	/	/	/	◎

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。	○	日々の生活の中で、食事の下膳、お盆拭き、洗濯物干し、たたみ、居室の掃除などの家事のお手伝いを職員と一緒に実施し、都度感謝の気持ちを伝えている。				リビングには、4台のテーブルが置かれているほか、セカンドリビングスペースが設けられ、仲の良い利用者同士でゆったりと会話をしたり、ぬり絵や脳トレのレクリエーションをしたりするなど、利用者は思い思いの場所で、自由に過ごすことができる。また、洗濯物たたみの際に、利用者同士で声をかけ合ったり、お互いに励ましの声かけをしたりするなど、助け合いや支え合う場面も見られる。さらに、居室で休まれている利用者が、リビングに出てきた際に、「来て」と声をかけるなど、日頃から声をかけ合うこともできている。加えて、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席を考慮するなど、トラブルが起こらないよう配慮も行われている。
		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。	○	ご利用者が共に支え合い、助け合って暮らしていくこと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)。	○	ご利用者同士の関係性を把握し、リビングでの座席や活動する時に、気を配り配置し、トラブルなく良い関係性を保てるように努めている。トラブルが生じた場合は、職員がすぐに間に入り、険悪な雰囲気にならないように努めている。利用者同士が支え合えるような支援に努めている。				
		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。	○	ご利用者間で、トラブルが生じた場合には、職員がすぐに間に入り、話を聞いたり、場所を変える等にて対応している。その後、様子観察を行い、不安が解消しているか確認を行っている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	ご本人やご家族から、名前や関係性を教えてもらい、本人を取り巻く人間関係の把握に努めているが、馴染みの場所等についてはあまり把握できていない。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナ感染症の影響にて、面会や外出に制限あり、ご利用者が大切にしていた人や場所との関わりが保てておらず、途切れないような支援は出来ていない。				
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)	△	コロナ感染症の影響にて、ご利用者の希望に沿った買い物などの外出は出来ていないが、外気浴や散歩は実施している。また、ドライブなどの計画を立て、外に出る機会を作っている。				○ コロナ禍が続く、大きなイベントや人の集まる場所への外出は控えているが、なるべく利用者が外出できる機会を持ってもらえるように、感染対策を講じながら、事業所周辺を散歩したり、ドライブする機会を多くして、季節の花や景色を見に行ったりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。ドライブなどの外出は、利用者に喜ばれている。また、地域の文化祭などの催しに、利用者と一緒に出かけると計画している。管理者は、コロナなどの感染対策が落ち着いた際に、「利用者や家族からの出されたニーズに、より幅広く応えていきたい」と考えている。
		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。	×	家族や地域の方やボランティアの協力を得た外出はできていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に関する外部研修をオンラインで受講したり、施設内部での勉強会にて認知症について学び、ユニット内で状態の変化が著しいご利用者について話し合いを実施し、要因を探り取り除くケアに努めている。				事業所として、利用者一人ひとりの心身機能を把握し、着替えや入浴の際などの日常の様々な場面で、職員は声をかけ、過剰な支援を行わないよう心がけている。また、掃除や洗濯物たたみのほか、季節の飾り付けなどの手伝ってもらうほか、5メートル毎に表示がある壁を目安にししながら、歩行訓練を促すなど、利用者の心身機能の維持にも繋げている。
		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。	○	勉強会などにて、学び理解を深めている。バイタル測定や日々の関わりの中での小さな変化も見逃さないようにしている。お手伝いや日々の生活の中で、出来ることをして頂き維持・向上を図れるように支援している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	日常生活において、利用者個々に「できること、できそうなこと」を探り、できることに関してはして頂けるような声掛けを行い、して頂き、必要な介助を実施している。その時の状況に合わせてできることを継続できるように支援している。				
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ご利用者の性格や特徴を把握し、楽しみや役割を考慮している。職員の考えを、押しつけないように努めている。				洗濯物たたみや清掃、お盆拭きなど、職員は声をかけ、利用者に行えることや得意な役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、日めくりカレンダーをめくることを日課にしている利用者もいる。また、編み物をする利用者には、職員が糸を通すなどを準備を行い、楽しみながら編み物や縫いをしてもらったり、自分からお盆拭きを自発的に手伝ってくれたりするなど、張り合いを持ちながら、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。また、秋の地方祭には、新居浜太鼓祭りの太鼓台の来訪があり、利用者は楽しみに待つとともに、大変喜ばれている。
		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。	○	ご利用者個々の状態の把握に努め、できることはして頂き役割や楽しみを持ち張り合いのある生活を送って頂けるように支援している。				

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、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	ご利用者の好み服装、髪型などを把握している。				起床時に、職員は声をかけ、利用者自身で服の着替えや、髪型などの整容を整えてもらうとともに、できない部分のフォローをしている。中には、自分専用の化粧水を使用するなど、おしゃれに気を配っている利用者もいる。食事の際に、利用者の了承を得て、エプロンを着用してもらうこともあり、利用者の羞恥心に配慮して、介護用のエプロンを使用することなく、布性のエプロンを選択して使用してもらうことができている。また、2か月に1回訪問理容の来訪があり、好みの髪型に整えてもらうことができている。毛染めやパーマなどの希望がある場合には、家族の協力を得て、美容室に出かけたり、ヘアウィッグを着用して、自分らしさの表現として、おしゃれを楽しんだりする利用者もいる。さらに、重度の利用者にも好みの服を着てもらい、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	入所時や入所後に、家族に依頼しご本人の好みの服や着慣れた衣服を持って来て頂き、着用してもらっている。				
		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。	△	自己決定がしにくいご利用者には、ご本人に意見をきくようにしているが、職員が選んでしまっていることがある。				
		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。	○	その時々に応じた服装ができるように支援している。外出時はいつもと違う衣類を着用してもらっている。				
		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)	○	衣類に食べこぼしや汚れがあれば、なるべく早く更衣して頂くように支援している。食べこぼしの多いご利用者には、食事時や水分補給時にエプロンやタオルを使用して頂いている。			◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	施設と契約している訪問理容で散髪している。				
		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。	○	その時の状況に合わせた服装や身だしなみを整える支援を行い、本人らしさを保てるようにしている。				
		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。	○	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さは理解している。		
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。			△	委託業者の為、献立、食材選びは行っていない。月に数回ある、ユニット調理の時は、調理可能なご利用者と共に調理を行っている。			○	
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。			△	ユニット調理の時に、調理して頂きご利用者の力の発揮や達成感に繋げている。感謝の言葉を忘れないようにしている。				
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。			○	入所前の聞き取りや日々の生活の中で、ご利用者の好き嫌いの把握に努めている。				
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ものを取り入れている。			△	委託業者による、献立の為直接は取り入れられていないが給食委員会や施設栄養士を通して、要望や意見を委託業者に伝えている。			○	
f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、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)			○	ご利用者個々の咀嚼や嚥下状態を職員間で話し合い、栄養士と相談しご利用者の咀嚼や嚥下状態に合わせた調理方法の食事を提供している。				
g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。			○	ご利用者個々が、使いやすい食器やコップを使用してもらっている。				
h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。			○	コロナ感染症の影響にて、職員は一緒にテーブルでの食事は中止し、別で食事を摂るようにしているが、他の職員が利用者の側にて、見守りや声かけや、さりげない介助を行い、混乱なく、個々のペースで摂ることができるように支援している。			○	
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。			△	主食はユニット内で炊飯し、ご飯が炊けるにおいを感じて頂いている。定期的にユニット調理で副食をユニット内で調理し匂いや会話を通じて待ち遠しくなる雰囲気作りをしている。			○	
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。			○	栄養スクリーニングを実施し、栄養状態を把握している。食量や水分摂取量を記録、確認し必要なカロリーや水分量を把握し少ないようなら声掛けなど行っている。				
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。			○	食量や水分量の確認はできおり、摂取不足の場合はこまめに摂取を促している。食事摂取量が少ない場合は栄養補助食品を提供するなど工夫している。				
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。			○	委託業者の栄養士による献立品目のカロリー計算ができている。栄養スクリーニングによる栄養数値の管理にてアドバイスをもらっている。			◎	
m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。			○	委託業者は施設内調理場の衛生管理を実施し食中毒や感染症予防に努めている。また、こまめな消毒を実施している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	口腔衛生管理体制加算を取得しており、口腔ケアの重要性は理解している。歯科衛生士から指導を受けており、勉強会等にて学び職員間で共有している。	/	/	/	勉強会で学ぶとともに、歯科衛生士等から指導を受け、職員は口腔ケアの重要性を理解している。各居室にある洗面台に口腔ケア用品を用意し、毎食後に職員は声をかけ、歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。義歯を着用している利用者には、夜間に預かり、義歯ケースに保管するとともに、洗浄液に浸けて清潔保持をしている。また、口腔内に異常が見られた場合には、早期の訪問歯科診療に繋げている。さらに、歯科ノートを作成し、利用者の口腔内の健康状況を職員間で把握できるようにしているが、現在、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の状況までは確認することができていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の状況が確認できるように、職員間で検討することを期待したい。
		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。	△	ご本人が口腔ケアをされる方については、把握できていない場合がある。(本人が拒否する場合がある)	/	/	△	
		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。	○	歯科衛生士から指導を受け、口腔ケアの方法など学んでいる。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	ご自身で出来ない方の義歯の洗浄、消毒、保管管理支援をしている。	/	/	/	
		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)	○	歯磨きの声かけや歯ブラシなどを準備するなどして口腔内の清潔が保てるように支援し、ご自身で行えない方については介助している。また口腔内の異常時には訪問歯科に報告し診て頂いている。	/	/	○	
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。	○	勉強会等にて排泄に関する知識を得ており、理解している。出来るだけトイレでの排泄が出来るよう支援している。	/	/	/	事業所では、水分補給や運動、腹部マッサージなどを取り入れているが、定期的に緩下剤を服用している多くの利用者がいる。中には、重度化に伴い、おむつを使用している1名の利用者があるものの、布パンツで過ごすことのできている6名の利用者もいる。また、介護ソフト以外に、見落としかないように排泄チェックシートを活用して、利用者一人ひとりの排泄状況を把握し、状態に合わせた排泄支援を行うことができている。入居後に、職員がこまめな声かけやトイレ誘導等を行うことにより、紙パンツの使用から、布パンツに変更できた利用者もいる。さらに、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように、ユニット会やミニカンファレンスを活用して、職員間で話し合うとともに、家族に相談をしている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	食事内容、水分量、運動量が要因となり便秘になる。また、膨満感や不快感から精神的不安定に繋がる事を理解している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	ご利用者個々の排泄パターンの把握に努めている。排泄が自立している方の排便や量の全ては把握できていない。	/	/	/	
		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。	○	ご利用者の排泄パターンに合わせて、トイレの声掛けや誘導を実施している。パットの種類や誘導時間、回数等の検討は随時行っている。	/	/	◎	
		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。	○	トイレでの排泄が上手に行えるよう検討し、声掛けのタイミングや介助方法を工夫している。	/	/	/	
		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。	○	ご利用者個々の排泄パターンに合わせ、さりげない声掛けや誘導、介助を実施している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツの変更や使用する場合、職員間で協議しご家族に相談の上、適切なオムツを使用できるよう支援している。日中はなるべくペイトイレで排泄ができるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	ご利用者の状態に合わせて、オムツやはくパンツなどを使い分けている。	/	/	/	
		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)	○	ヤクルトや牛乳の飲用。水分補給、運動や腹部マッサージなどで、なるべく自然排便を促している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日は決めず、ご利用者の希望になるべく合わせている。時間は日中の活動状況や、人数に合わせて頂く場合が多い。	/	/	○	週2〜3回、利用者は入浴することができる。一人の入浴ごとに湯の入れ替えまでではできていないが、清潔に配慮し、湯船のお湯をかけ流しにするとともに、湯が汚れた場合には入れ替えをしている。季節に応じて、ゆず湯にするなど、少しでも利用者が入浴を楽しめるような工夫をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、無理強いすることなく、別の日に入浴してもらったり、タイミングを変えて声をかけたりするなどの対応を行い、少なくとも週2回は入浴してもらうことができている。また、洗髪や洗身などのできることは、利用者自身にしてもらい、職員はできない部分のサポートをしている。さらに、職員の勤務体制や事業所の行事により、入浴対応できない日があるものの、基本的に、毎日の入浴支援を予定している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	個別に一人ずつ、ゆっくりとくつろぎ、リラックスして入浴できるよう支援している。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	更衣、湯舟への出入り、洗髪、洗身などできる場合はなるべくご本人にして頂き、声掛けや見守り、一部介助にて安心して入浴できるよう支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否がみられる場合には、原因や理由を考え、日にちを変更したり、声掛けの内容やタイミング等を工夫している。	/	/	/	
		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。	○	入浴前後の健康状態の確認を行っている。看護師に相談し判断してもら場合もある。	/	/	/	

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。	○	申し送りなどで把握できている。	/	/	/	訪問調査時点で、事業所には眼剤の服用をしている7名の利用者がある。利用者の状態を医師や看護師に報告して相談するとともに、必要な助言をもらいながら、できるだけ眠剤などの服薬に頼らず、夜間に利用者が安眠できるような支援に努めている。中には、居室の明かりを、自分が眠りやすいように調整している利用者もいる。また、不眠が続く利用者には、日中になるべくリビングに出て過ごしてもらうとともに、体操や散歩などの日中の活動時間を多く確保するなど、生活リズムを整える工夫をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	お手伝いや散歩などで、日中の活動量を増やしている。夜間十分休めるよう声をかけている。	/	/	/	
		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。	○	夜間トイレ覚醒以外良眠されている方が多い。不眠や浅眠の場合日中の活動や出来事を職員間で協議、検討しているが、どうしても場合は医師に相談し薬の処方や量の変更してもらっている。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	ご利用者の希望に沿い、居室で休息や昼寝など頂いており、室温や明るさなどにも配慮している。	/	/	/	
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。	△	ご利用者の希望があれば、ご家族へ電話をかけているがほとんどない。手紙のやり取りはできていない。	/	/	/	
		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。	○	年賀状はご家族に出している。援助が必要な利用者には職員が代筆している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	ご利用者の希望があれば、電話するようになっているが希望なくかけることはない。	/	/	/	
		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。	○	届いた手紙などはご本人確認して頂き、必要なら声掛けし電話やFAXにて返事など行っている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	ご本人の希望で、本人や職員が電話をかけることがあるかもしれないと事前に説明し理解を協力を得ている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	お金を使う大切さは理解しているが、ご利用者は殆ど所持していない。紛失や盗難防止の為入所時にご家族より預り金として預かり金庫で保管している。(少しのお金を所持している方はいる。)	/	/	/	
		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。	×	感染症対策により外出に制限があり、ご利用者本人買い物と一緒にいけない。必要に応じて職員が希望の物を聞き購入している。	/	/	/	
		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。	×	金銭をご自分で管理しているご利用者はおらず、働きかけもしていない。個々の希望に応じて買い物している。預り金でお金を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。	△	入所時にご家族に預り金の説明を行っている。ご利用者の希望する好みの物を購入できるようにしている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	預り金規定に基づき、入出金状況を定期的にご家族へ報告、連絡及び相談を行っている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	ご利用者やご家族から相談があれば柔軟なサービスや支援が提供できるようにしている。職員間でも話し合い、柔軟なサービスの多機能化に取り組んでいる。	/	/	/	◎ コロナ禍が続き、外出などの制限を設けられていたが、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応している。これまでに、利用者の兄弟のお通夜に出席できるよう支援を行い、利用者から「最期のお別れができた」と、感謝の言葉をもらったこともある。また、終末期には、遠方の家族が深夜に事業所への来訪があり、居室で利用者や過ごしてもらえように対応したこともある。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	玄関ホールには、囲炉裏のイメージで腰掛けられるスペースがあり座って話ができる環境である。また、ユニットの外に縁台を設置し、外気浴ができる環境を作っている。	/	/	/	○ 複合施設の1階に事業所はあり、広い駐車場に面した玄関は、2階にある特別介護老人ホーム用で、反対側に事業所の玄関があるため、車で来訪した場合には少し分りにくくなっている。建物の横には東浜公園があり、建物の外観からも落ち着いた雰囲気が感じられる。また、玄関スペースには囲炉裏や日本人形などが置かれ、木調家具が設置されるなど、落ち着いた空間となっている。

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
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。)	○	家庭的な雰囲気づくりをし、ご利用者の安全や使用しやすい環境に配慮している。			○	広い共用空間には動線が確保されているほか、テレビが2台置かれ、利用者はテーブル席やソファに座り、ゆったりと過ごすことができる。建物の東側には公園があり、大きな掃き出し窓から十分な採光が入り、明るく空間となっている。日差しが眩しすぎる場合には、カーテンを半分程度閉めるなどの調整をしている。また、季節の飾り付けをするほか、利用者が制作したカレンダーも飾られ、季節を感じられるようにしている。畳スペースが設けられているが、現在は利用者の暮らしに活用されていないため、今後の有効利用ができるように、職員間で検討することも期待される。さらに、共用空間の清掃のほか、整理整頓が行き届き、新聞や脳トレ、色塗りのペンなどの用具が置かれ、利用者は自由に取れるようになっている。
		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。	○	音や光、空調に配慮し閑居整備や掃除を実施している。			○	
		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。	○	生活感や、季節感を感じるものを取り入れるように心がけている。その時期に応じた壁画を飾ったりして居心地良く過ごし、生活して頂け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。	○	個々にソファや談話コーナー等の好きな場所で過ごして頂けるよう工夫している。				
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。	○	入所時にご自宅で使用していたものや、馴染みのあるもの等をなるべく持って来て頂き、居心地よく過ごせるよう居室の環境作りには配慮している。			○	居室には、クローゼットや洗面台などが備え付けられている。利用者は、馴染みの物のほか、使い慣れたタンスやいすなどを持ち込むことができる。また、広々とした居室は清掃も行われ、清潔感がある。
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。	○	安全に移動できるように手すりを設置し、車椅子でも十分に移動できる広い廊下やトイレのスペースを確保している。居室の入口には表札をつけ、トイレや浴室の入口は目立つ位置に大きく表示している。			○	事業所内は整理整頓が行き届き、車いすでも動きやすい十分な動線が確保されている。居室の入り口には名札が掛けられているほか、トイレの表示も大きく、目線に合わせた高さで貼るなどの工夫を行い、利用者が認識しやすいようにしている。また、レクリエーションの道具や新聞などが、利用者の手の届く場所に置かれている。
		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)	△	裁縫道具や包丁、電気ポット等は職員が管理している。新聞や雑誌、レクリエーションのもの等は、いつでも手に取れる場所に置いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、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)	○	鍵をかけ、閉じ込めることの弊害を職員は理解している。ユニットの出入り口に鈴や動きを察知するアラームを設置させて頂き、ユニット内には高い位置にミラーを設置し、人の出入りがわかるようにしている。ご利用者がユニットの外に出られた場合、行動を制止せず危険がなければそっと見守りし、自由にしてもらっている。			○	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることにより、利用者にも精神的な影響が及ぶことを理解している。玄関には、利用者や来訪者の出入りに気付きやすいように、大きな音の鳴るセンサーチャイムを設置している。また、ユニットの出入り口は、職員が一人体制となる時間帯以外は開放している。中には、自分の居室に鍵をかける利用者もいる。さらに、ユニット内には、死角対策のミラーが取り付けられ、職員は利用者の行動を察知しやすいような工夫も行われている。
		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。	○	入所時に、ご家族には日中の開錠についての姿勢や意味、それに伴うリスク等を説明し同意を得ている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時に得た情報や、その後の家族への聞き取りによる情報を確認し把握に努めている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	バイタル測定、食事や水分量、排泄状況、体重など個別に記録し日々チェックしている。顔色、表情、口調に変化ないか細心の注意を心掛け、変化に気づいた場合には他の職員にも伝達し記録を実施している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になる事があれば、看護師に相談できる環境にあり、異変や急変時には対応や指示を仰いでいる。				
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。	○	入所時にこれまでの受診状況を確認し、ご利用者やご家族が希望する医療機関へ受診又は往診して頂いている。				
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	かかりつけ医がいけない場合は協力医療機関を含め選択して頂いており、適切な医療が受けられるようにしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	定期的受診は基本ご家族にお願いしているが、ご利用者の状態によっては職員が同行している。受診結果はご家族より報告を受け職員で共有している。				

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。	○	入院時担当医や看護師にサマリーの提供を行い、その他の留意点などは口頭で説明している。				
		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。	○	協力医療機関との連携はとれている。また、電話などで経過や様子を聞くようにしている。				
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。	○	看護師が常勤しており、異変を感じた場合や気づいたことは看護師に相談している。必要時はご家族に相談しかかりつけ医に相談している。				
		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。	○	何か異変があった場合はすぐに協力医療機関(十全総合病院)に連絡できる体制が出来ている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	日々の健康管理を実施し「いつもと違う」と感じた場合は、すぐに他職員、看護師に報告し様子観察を行い、早期発見・早期治療に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	服薬している薬を把握し、処方通りの服薬管理できている。また、服薬変更があった場合には申し送りや記録等で確認しており、状態の経過や変化についても記録し、報告相談を行っている。				
		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。	○	2名体制でチェックを実施し、服薬忘れや誤薬防止の取り組みを行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の表情や発語、活動、食事などの状態に注意し、変調のある場合には看護師に報告、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。	○	入所時にご利用者が重症化し看取りの必要が生じた場合の説明を詳しく実施し、同意を得ている。その後状態変化があればご家族に相談し、意向や支援内容について話し合いを実施するようにしている。				○ 事業所では、「看取りに関する方針」を整備し、積極的な看取り支援が行われている。重度化や利用者の状態が変化した場合には、家族等に意向を確認するとともに、医師や看護師、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。訪問調査時点で、事業所には看取り支援中の利用者があり、チーム体制で支援に取り組んでいる。定期的に、看取り支援に関する勉強会を実施して、職員の知識や技術を習得を図るとともに、不安軽減にも努めている。また、介護ソフトなどに支援経過の記録した利用者情報を活用しながら、多職種で話し合い、支援計画を立てた上で支援が行われている。利用者の容態が変化した場合には、その都度職員間で話し合い、支援内容の見直しをしている。看取り支援の経験のない職員が、安心してケアに関わることができるように、看取りの利用者専用の申し送りノートを作成し、こまめな状況などの情報共有が行われている。家族との連携も回り、以前よく聞いていた歌謡曲を流すなどの心理的ケアも行われている。今後は、事前のカンファレンスの実施のみに留まらず、看取り支援後にも職員間で振り返りを行うなど、家族や職員が前向きに進むことができるな支援が行い、次回の看取り支援に活かしていくことも期待される。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	必要に応じて看護師やかかりつけ医との話し合いの場を設け、それぞれの役割や、出来ることなどを確認し支援内容を検討している。				
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	看取り期について知識を得よう努めている。看取りの経験は少なく職員の力量に格差はあるが見極めるように努めている。				
		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。	○	丁寧な説明を心がけている。重度化や看取りの時期になると、更に詳細な説明や話し合いを持つように努めている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	ご家族が施設で終末期を希望されている場合、かかりつけ医に往診対応の依頼、終末期医療をしていない場合はご家族と相談し在宅専門医に変更を依頼する場合がある。				
		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)	○	ご家族の思いや心情を受け止め、コミュニケーションをしっかりとる事に留意し、相談しやすい関係づくりを努めている。				
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。	△	感染症について、委員会や勉強会にて予防策や早期対応策を学んでいるが、新型コロナウイルス、インフルエンザやノロウイルス対策が多い。				
		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。	△	感染症対策マニュアルやフローチャートを作成している。インフルエンザやノロウイルスに関しては動画を参考に学び、訓練を実施している。				
		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。	○	協力病院の医師に地域の感染状況の確認や、行政の感染状況をネット等で確認し、感染症発生について最新の情報を入手するように努め、随時対応するよう努めている。				
		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、ご利用者には外出後の手洗い、うがいを励行している。食事前におしぼりでの手拭きの実施、来訪者には手洗い、消毒、マスク着用を依頼している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	変わったことがあれば、電話にて報告行っているが十分とは言えない。	/	/	/	コロナ禍が続き、家族との関係づくりの方法が限られているが、必ず月1回、電話で職員が家族に利用者の様子を伝え、意見や要望を聞いている。また、定期的に法人の機関誌を発行するとともに、写真付きの事業所便りを発行して家族に送付し、利用者の様子や事業所の出来事等が分かるようにしている。運営推進会議の中で、職員の入退職や異動を報告することができるが、家族が来訪することが少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や職員の入退職などに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は事業所便りの中で新入職員の紹介をしたり、感染状況を確認しながら家族会を再開して状況を報告したり、職員の異動が少ない場合にはその旨を伝えるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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)	×	感染症対策により面会や外出に制限があり、ご家族の施設の活動などの参加はない。	/	/	○	
		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)	△	ご家族の知りたい内容や聞きたいことは何か探るように努めているが、具体的な内容は把握できていない。年3回「かがやき便り」を送り、ご利用者の日々の様子や写真、職員からのメッセージを伝えている。また、機関紙の送付やブログ更新にて日々の様子をもてらえるようにしている。	/	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご家族のご利用者に対する思いを把握し、職員が出来るサポートを考え今まで通りの関係が保てる、または関係性の再構築に繋がる支援に努めている。	/	/	/	
		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)	△	行事などについては郵便物などで伝えているが、職員の入・退職や異動については報告できていない。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	ご利用者それぞれに何らかのリスクは存在する事はご家族に説明している。リスク回避対応策やリスクマネジメントについてご家族と話し合うようにしている。	/	/	/	
		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)	△	面会制限があり、電話での報告や聞き取りを行っているが十分な聞き取りや定期的な連絡はあまりできていない。来訪時には声かけを行い、日々の様子等お伝えしている。	/	/	○	
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)	○	契約時は丁寧な説明を心がけ、内容をしっかりと理解して頂いた上で同意を頂けるように努めている。また、料金に変更があった際には、理由や内容を文章でお知らせし、個別に説明し同意を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居を検討する状況になった場合、ご家族と十分な話し合いを重ね同意を得るように努めている。納得が出来るような対応、支援をしている。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立準備段階や運営推進会議で地域の方に対して、事業所の説明を実施し、理解を得よう努めている。	/	/	/	コロナ禍以前に、複合施設として、月1回認知症カフェを開催し、地域住民等との交流できる場や相談支援の場として役立てることができていたが、現在は感染対策のため、地域住民を交えた開催は自粛している。また、移動販売の来訪のほか、運動会などの行事に利用者と一緒に参加することもできていたが、現在は感染対策で活動や受け入れを休止している。時には、事業所周辺の散歩時に、地域住民と挨拶を交わすこともある。管理者は、「コロナ禍の落ち着いた際に、地域と交流できる機会を増やしていきたい」と考え、利用者と一緒に文化祭などの行事への参加を予定している。
		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。(日常的なおつきあい、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域行事や、イベントへの参加、地域の方が施設の行事に参加すること等は行っていない。日常的な挨拶は行っている。	/	/	○	
		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。	×	地域の方が、見守りや支援してくれることはない。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の方の来所はない状態である。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	地域の方との交流はできていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	ボランティア等の訪問もない状態である。	/	/	/	
		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)。	△	地域の方々との交流はあまり出来ていないが、関係性は保っている。	/	/	/	

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。	△	書面開催での会議が多かったが、開催時は、地域の方などの参加あり。			△	コロナ禍が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、令和5年度に入り、利用者や家族の参加までできていないものの、集合形式の会議開催ができるようになってきている。会議では、事業所の活動報告のみに留まらず、看取りや身体拘束などの研修要素も取り入れるなどの工夫をしている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営推進会議の取り組みに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、感染状況を見計らいながら、全ての家族に会議の参加案内を送付したり、家族会等の中で、運営推進会議の意義や目的を再度説明をしたり、家族に議事録を送付して意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	ご利用者の近況や活動の様子を報告している。外部評価実施後には、評価結果や今後の目標等の報告もしている。書面や会議の際も意見を頂きサービスの向上に活かしている。			○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	日程や時間帯を工夫するなど、配慮している。				
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	法人理念とは別にかがやきの理念をユニット内に掲示し、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。				
		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。	△	ユニット内のよく見える場所に掲示しているが、説明は行っていない。				
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。	○	外部研修にはあまり参加できていないが、法人内部研修や勉強会に参加できるよう取り組んでいる。				医師である代表者の来訪は少ないものの、複合施設の施設長が頻繁に来訪し、管理者や職員から意見を聞くことができる。コロナ禍が続く中でも、事業所内で勉強会を実施するほか、職員への外部研修の参加を促し、スキルアップを図れるよう支援している。外部研修の参加は、職員が新たな情報を得るほか、刺激が受けられることを大切に考えている。また、研修の参加者による伝達講習までは実施できていないものの、研修報告書を作成し、振り返る機会を設けている。さらに、定期的に管理者等は職員との個別面談を行い、職員の就業状況や意向などを把握するとともに、困ったことやしんどいと感じたことは、その都度管理者等に相談できるようになっている。加えて、年1回ストレスチェックを実施し、必要に応じて産業医のカウンセリングを受けることができ、職員が心身ともに健康に仕事に従事できるようにしている。半年毎に、職員のストレス軽減や、次世代リーダーの育成を目的に、一部の職員の勤務ユニットを変更することもある。
		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。	△	計画的には行っていない。				
		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2回の人事考課と賞与支給時に、職員個々と直接面接を実施し、職員の希望や意向を聞き環境改善や指導を実施している。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。（事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加）	×	相互研修や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。	○	半年ごとに1～2名のユニットメンバーの変更を実施している。毎年、ストレスチェックを実施している。			◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	研修や勉強会などに参加し理解を図っている。特に「不適切なケア」については、具体的に説明・理解している。			○	年1回虐待防止に関する勉強会を実施するとともに、外部研修の参加を促し、職員の理解促進に努めている。研修内容は報告書に残し、参加できなかった職員にも回覧を行い、情報共有が図られている。また、不適切なケアを発見した場合には、管理者等に報告するとともに、該当職員に確認した上で、指導や注意喚起を行い、施設長にも報告をしている。今後は、日々の支援の振り返りや話し合う機会を設けて、虐待や不適切な言動の防止に努めるとともに、継続して職員への周知や注意喚起が行われることも期待される。
		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。	△	日々の支援の中で気になる発言や行動については報告を聞くようにしている。振り返りや話し合う機会はあまりとれていない。				
		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。	○	ストレスチェックを実施し、職員のストレスの状況を確認している。カウンセリング制度を導入しており、必要な職員は専門家へ相談できる仕組みとなっている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束委員会を設置し、職員は身体拘束を正しく理解できるように努めている。また、運営推進会議での身体拘束の勉強会や職員全体に向けた勉強会も開催している。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	職員採用時には身体拘束廃止の冊子を渡し、理解を得よう努めている。身体拘束廃止委員会終了後、議事録を各部署に配布し職員全体の理解を深めている。				
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご利用者の安全を憂慮し、身体拘束を希望するご家族もいらっしゃるが、ご利用者の心身に及ぼす影響を説明し理解を得よう努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、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。	△	管理者と一部の職員は理解しているが、全ての職員が理解しているとは言えない。成年後見人のパンフレットは施設玄関の棚に入れており必要に応じて情報を提供している。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携体制は築けていない。				
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。	△	各種マニュアルは作成し配備しているが、周知できていると言えない。				
		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。	△	勉強会は開催しているが、訓練はできていない。				
		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。	△	簡易ヒヤリハットを記入し、事故を未然に防げるよう努めているが記入が少ないと感じている。				
		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。	○	ご利用者、それぞれのリスクについて職員間で話し合い検討し、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、苦情発生時にはその都度苦情内容によって対応している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には、手順に沿い誠意を持ち迅速に対応しており、経過や対策について話し合っている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対し迅速な対応を行い、納得を得られるよう努めている。改善や取り組みや結果について詳しく説明している。				
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)	○	意見箱の設置、日常の中で職員が意見を聞くようにしている。運営に関する意見はほぼない。			○	事業所には意見箱が設置され、家族から意見を収集できるよう配慮しているが、これまで意見が投函された事例はない。意見が投函された場合には、職員間で話し合い共有するとともに、投函した家族に対して、回答を行うようにしている。家族には、電話連絡時や来訪時を活用して、意見や意向などを聞くようにしている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。さらに、職員は、主任や管理者に意見や要望などを伝えることができ、特に利用者の支援に関する提案は、職員間で話し合い、一丸となって取り組んでいる。
		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。	△	入所時はできているが、それ以外では実施していない。				
		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。	○	申し送りや報告書、委員会などで話を聞き、不明な点は現場で聞いている。				
		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。	○	年2回面談の機会を設け、意見や要望を聞いている。ユニット会議に参加しケアプランに沿った支援について検討している。			◎	
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。	△	2年に1回取り組んでいるが、職員全員では取り組めていない。				管理者を中心に、外部評価の自己評価を作成するとともに、サービスの評価結果は、玄関スペースに置き、閲覧できるようにしている。また、ユニット会等の中で、評価結果の報告を行い、職員間で目標達成に向けて取り組んでいる。今後は、現在玄関に置いている外部評価の関連資料を、新しいものに更新をしたり、目標達成に向けた取り組み状況の確認などの運営推進会議の参加メンバーや家族にモニターを呼びかけたりするなど、サービス評価の取り組みに対して、家族からより理解を得られるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	○	評価の結果を踏まえて、目標達成計画を作成し、達成に向けて取り組んでいる。				
		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。	△	目標達成計画の報告は出来ているが、取り組みのモニターはしていない。			△	
		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。	○	年間の部署目標をあげ、毎月目標の反省を実施し目標達成に向け取り組んでいる。				

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
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)	△	地域に沿ったBCPや感染対策BCPを作成し、各部署へ配布している。今後はBCPシミュレーションを実施予定。	/	/	/	複合施設・事業所として、各種災害マニュアルを整備するとともに、年3回昼夜や火災、地震などを想定した避難訓練を実施している。複合施設は、市行政から福祉避難所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意することができている。また、津波3.7mが想定される場所に複合施設は立地し、地区の自治会のほか、近隣の福祉施設と災害発生時の協定を結び、支援体制を整えているが、コロナ禍が続いてこともあり、現在は合同訓練の実施までは行われていないため、今後はネットワークづくりのほか、合同訓練の実施に向けた検討が行われることを期待したい。利用者家族等アンケート結果から、事業所の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、感染状況を見計らいながら、家族に訓練への参加を呼びかけたり、集合形式の家族会を活用して災害への取り組みを伝えたり、訓練の様子を事業所便りや手紙で周知するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	○	日中や夜間帯に火災を想定し、年2回の消防訓練を実施している。また、地震を想定した防災訓練を年1回実施している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検している。いつでも使用できるように備品や設備のメンテナンスやチェックを行っている。	/	/	/	
		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。	△	消防署立ち合いの訓練を実施している。近隣施設との協力体制はとれている。合同の訓練はできていない。	/	/	○	
		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)	△	県のシェイクアウト訓練は実施出来ているが、ネットワークづくりや共同訓練には至っていない。	/	/	/	
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)	△	依頼があれば、高校にて行われる介護教室に参加し、情報を発信しているが、地域の集まりなどには参加できていない。	/	/	/	コロナ禍以前は、複合施設・事業所として、認知症カフェ(めぐみカフェ)を開催し、地域住民に参加協力してもらうこともできていたが、現在は感染対策で休止をしている。令和5年度から、生徒や学生のワークキャンプの受け入れを予定していたが、夏の感染拡大で受け入れを中止している。管理者は、「コロナ禍の収束後には、音楽療法やダンスのボランティアに訪問してもらったり、近隣の保育園との交流したりすることを再開したい」と考えている。また、法人本部や他の施設・事業所と連携して、市行政や地域包括支援センターなどと連携を図ることができている。複合施設には、居宅介護支援事業所が併設されていないこともあるが、相談を待たずに留まらず、認知症カフェを再開したり、事業所から地域に声をかけたりするなど、協働した活動や地域のケア拠点としての機能の情報発信が行われることも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入所申し込みや併設の特養ショートステイご利用の方を通じ、相談支援を実施している。	/	/	△	
		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)	×	施設内でカフェ開催は実施するも、事業所の開放、活用には至っていない。	/	/	/	
		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。	×	新型コロナ5類になるもクラスター等の予防の為、地域との交流はできていない。	/	/	/	
		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)	×	新型コロナ5類になるもクラスター等の予防の為、地域との交流はできていないが、地域の感染状況を判断し地域イベント参加などを予定している。	/	/	○	

(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!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 10 月 30 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)	(依頼数)	18名
地域アンケート回答数			

※事業所記入

事業所番号	3890500303
事業所名 (ユニット名)	グループホームかがやき 絆ユニット
記入者(管理者) 氏名	柚山 純代
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 6 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 笑顔で共に生き生きと</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 目標① 訪室時は必ず声掛けし、了承を得て入室をする 結果→ 入居者の在室・不在室に関わらず、お声掛けは実施し許可は得ているが、ノックで知らせてはいない 目標② 口腔内の清潔保持、状態の把握を丁寧に実施する 結果→ 歯科衛生士や訪問歯科の協力を得て口腔内の清潔保持に努めるも羞恥心から口腔内は見せてくだらない方もおり完全とは言えない 目標③ ご家族に日々の様子が分かる内容を検討し、報告する機会を増やす 事業所の運営内容など細目に報告する 結果→ 目標に掲げたが実践できていない 目標④ 家族・地域にサービス評価の取組みを理解して頂く 結果→ コロナ感染対策の一貫で交流する機会が減っており、実践できていない 目標⑤ 地域ケアの拠点として機能が活かされるようにする 結果→ コロナ感染対策の一環で地域との交流ができていない</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 新居浜市東部の海浜地区にある事業所は、東側に東浜公園が隣接し、リビングの窓から公園の様子などを眺めることができる。複合施設の1階部分に事業所はあり、2階に特別養護老人ホームと短期入所施設が併設されている。共用空間は広々とした構造で、建物の外観も、日本的で温かみのある馴染みやすさを感じられ、利用者はゆったりとした環境の中で生活を送ることができる。玄関スペースには、囲炉裏や木目調の家具が設置され、家庭的な雰囲気であらゆる来訪者を迎えてくれる。現在は休止しているが、コロナ禍以前には、月1回認知症カフェを開催し、地域との交流拠点として機能することができていた。また、地区の自治会のほか、近隣の福祉施設と災害発生時の協定を締結し、支援体制を整えている。さらに、法人・事業所として、職員の教育や研修体制を構築し、管理者と個別面談の中で、職員から就業状況や意向を伝える機会を設けるとともに、内部や外部の研修にも参加する機会を多く持つことができている。加えて、職員が高い意識をもって支援に取り組めるように、ユニット毎で目標を定め、職員が見える場所に貼り出し、目標達成に向けて取り組んでいる。法人の50周年を記念して制作されたポロシャツには、めぐりんのキャラクターが印刷され、統一感が窺えるなど、職員が一体となって利用者へのより良い支援が行われている。</p>
-------------------------------	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	日々の関わりや会話の中から、希望や思いを把握しようと努めている。希望や思いはモニタリングに記入し職員間で共有している。			◎	
		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。	○	これまでの生活歴や性格を理解し、本人の立場になった視点で検討している。				日々の関わりの中で、職員は利用者から、思いや暮らし方の希望などを聞くよう努めている。
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	△	コロナ禍で、面会制限があり直接会っての話はほとんど出ていない。電話等で話す機会がある時に話を聞いている。				新たに得られた情報は、毎月作成するモニタリングシートや経過記録に記録を残し、職員間で共有をしている。これまでに、利用者から「大島へ行きたい」という希望が出され、外出が難しくても、大島名産の白芋を使用したメニューを考案するなど、利用者の思いに少しでも応えられるように職員間で検討し、対応したこともある。
		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。	○	思いなどは、モニタリングに記入し職員間で共有している。				
		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。	○	ご利用者の思いなどは記入し、見落とさないようにしている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所前に、ご本人やご家族、担当ケアマネージャーから情報収集を行い、フェイスシート等に記入し職員間で共有している。			◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、フェイスシートやアセスメントシートを活用して、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。入居後にも、家族の来訪時や電話連絡時を活用して情報を聞くほか、生活を送る中で、利用者から新たな情報を聞くこともある。新たに把握した情報は、申し送りノートに記載するとともに、利用者毎の24時間シートの見直しを行うなど、ユニット会を活用して、職員間で情報を共有している。これまでに、家族からの情報で、利用者が寒がりだということ把握し、使い慣れた毛布を持参してもらったこともある。
		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。	○	職員一人一人がご利用者と接しながら、有する力の現状把握に努めている。				
		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)	○	24時間シートを定期的に更新し、生活の流れ等を把握しユニット会等で活用し話し合いをしている。				
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。	○	現状を踏まえ、ご本人のやりたいこと希望は何かをユニット会で協議し検討している。			○	利用者から出された「ドライブ、外出したい」という要望に対して、ユニット会を活用して、職員間で話し合い、可能な範囲で対応をしている。ユニット会に参加できない職員には、事前に意見を聞き、全ての職員が利用者のより良い支援に向けた話し合いに、参画できるよう工夫をしている。
		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。	○	課題を明確にし、ご本人がより良い暮らしが出来る為何が必要かユニット会で協議している。				
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。	○	ご利用者に聞き、また生活の中で不便な事は改善し、その人らしい生活ができるよう計画をたてている。				
		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。	○	日々の関わりの中や介助中に知り得た情報、家族には面会時や電話にて現状報告し、要望を伺ってユニット会で協議し作成している。			○	計画作成担当者を中心に、利用者や家族から意見を聞くほか、アセスメント情報のほか、職員から出された意見を取りまとめ、介護計画を作成している。重度の利用者には、計画の作成時に、主治医を交えて話し合い、医療的助言を計画の中に反映することもできている。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	寄り添い、優しい声掛けをし、その人らしい生活ができるように計画を作成している。				
		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。	△	施設での生活に関しての内容が多く、ご家族や地域の人の協力が盛り込まれた内容はあまりない。				

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。	○	ご利用者それぞれの介護計画をまとめており、日々確認している。	/	/	/	◎ 法人・事業所として、介護ソフトが導入され、タブレットを活用して、介護計画の内容を確認することができる。日常の支援記録も入力でき、計画に沿ったサービスの実施内容も確認が行いやすくなっているが、タブレットを活用して共有することが多くなっているため、管理者は「職員間での情報共有のほか、詳細な記録の記載や確認までは不十分な状況になっている」と感じている。定期的に、利用者毎の担当職員を中心に、介護計画の目標やサービスの実施内容のモニタリングを行い、計画作成担当者等が評価や確認を行い、利用者の現状などを確認している。
		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。	○	介護計画の取り組みを、ケース記録に記入しモニタリングで1ヶ月の評価を行っている。介護計画に沿った支援ができるように話し合っている。	/	/	/	○
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。	○	6か月に1回、または状況の変化に応じて介護計画の見直しを行っている。	/	/	/	◎
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月のモニタリングにて現状把握に努め、2ヶ月に1回のユニット会で協議検討を行っている。	/	/	/	◎
		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。	○	心身の状態や生活の状態に変化が生じた場合、ご家族に報告しカンファレンスを行い随時見直しを実施している。	/	/	/	○
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。	○	2ヶ月に1度ユニット会を開催し、職員間の意見交換や課題解決を実施している。何かあれば都度ミニカンファレンスを実施している。	/	/	/	○
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	会議進行が個別の状況報告し、それについて話し合いを行っている。また、職員一人一人が発言できるような雰囲気を作っている。	/	/	/	◎
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	日程の調整をし、夜勤以外の職員は参加できるようにしている。ユニット会議事録を作成し、不参加の職員、別ユニットにも回覧し周知を図っている。また、決定事項は口頭でも伝達している。	/	/	/	○
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)	○	申し送りノートの活用、口頭伝達、メモやカレンダーの記入などで職員全員が情報を共有できるようにしている。	/	/	/	◎
(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。	△	出来る限り叶えられるよう努めているが、職員の数や業務に追われてできないこともある。	/	/	/	/
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	その日着る衣服や入浴後の衣服を出来る限り選択してもらっている。また、本人の好みの食べ物や消耗品などを教えて頂き購入している。	/	/	/	○
		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)	○	食事や入浴時間はほぼ決まっているが、それ以外は可能な限りご利用者のペースに合わせた支援を行っている。	/	/	/	◎
		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。	○	ご利用者の得意なこと、出来る事を積極的にして頂き、都度感謝の気持ちを伝えている。	/	/	/	○
		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に支援している。	○	ご利用者の表情や、発する言葉、反応などから意向を汲み取るよう努めている。	/	/	/	/
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。(人前であからさまな介護や誘導の声をかけないよう配慮、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勉強会や研修で学んでいる。また日々の生活の中で他のご利用者にわからないような会話や声かけに配慮しながら介助を行っている。	/	/	/	◎
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	さりげない声掛けでトイレ誘導や入浴を促している。不安や羞恥心、プライバシーに配慮しさりげない介助に努めている。	/	/	/	◎
		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。	○	入室の際には必ずノックをしたり、ご本人の許可を取って入室しているが、できていない時もある。	/	/	/	○
		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。	○	研修や勉強会等にて、プライバシーの保護や個人情報の漏洩について理解を回り、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。	○	日々の生活の中で、食事の片付けや洗濯物干しや、たみ等の家事のお手伝いを職員と一緒に実施し都度感謝の気持ちを伝えている。	/	/	/	リビングには、4台のテーブルが置かれているほか、セカンドリビングスペースが設けられ、仲の良い利用者同士でゆったりと会話をしたり、ぬり絵や脳トレのレクリエーションをしたりするなど、利用者は思い思いの場所で、自由に過ごすことができる。また、洗濯物たたみの際に、利用者同士で声をかけ合ったり、お互いに励ましの声かけをしたりするなど、助け合いや支え合う場面も見られる。さらに、居室で休まっていた利用者が、リビングに出てきた際に、「来たて」と声をかけるなど、日頃から声をかけ合うこともできている。加えて、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席を考慮するなど、トラブルが起こらないよう配慮も行われている。
		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。	○	ご利用者が共に支え合い、助け合って暮らしていくことの大切さを職員は理解している。	/	/	/	
		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)。	○	ご利用者同士の関係性を把握し、食事の座席や活動する時の配置に気を配り、トラブルなく良い関係性が保てるよう努めている。トラブルが生じたり、険悪な雰囲気になった場合にはすぐに職員が間に入り、鎮静化するように努めている。また、支え合えるような支援に努めている。	/	/	/	
		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。	○	トラブルが生じた場合には、すぐに職員が間に入り話を聞いたり、場所を変える等して気分転換を図っている。その後の様子観察を行い、不安が解消しているか確認している。	/	/	/	
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。	△	ご本人やご家族から名前や関係性を教えてもらい本人を取り巻く人間関係の把握に努めているが、地域や馴染みの場所等についてはある程度しか把握できていない。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナ禍で面会や外出に制限があり、ご利用者がこれまで大切にしていた人や場所との関わりが途切れないような支援はあまり出ていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	コロナ禍の影響あり、頻度は少ないがご利用者の希望を聞き、ドライブや外出の計画をたて外に出る機会を作っている。また、時期や天候にもよるが、外気浴や外周散歩など実施し、戸外に出る時間を作っている。	/	/	/	○ コロナ禍が続く、大きなイベントや人の集まる場所への外出は控えているが、なるべく利用者が外出できる機会を持ってもらえるように、感染対策を講じながら、事業所周辺を散歩したり、ドライブする機会を多くして、季節の花や景色を見に行ったりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。ドライブなどの外出は、利用者に喜ばれている。また、地域の文化祭などの催しに、利用者と一緒に出かけることを計画している。管理者は、コロナなどの感染対策が落ち着いた際に、「利用者や家族からの出されたニーズに、より幅広く応えていきたい」と考えている。
		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。	△	ご家族には受診に協力いただいている。地域の人やボランティアの協力を得た外出は実施できていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	施設内の勉強会で認知症について学んだり、ユニット会にて状態の不安定なご利用者について話し合い、要因を探り支援の工夫に努めた。	/	/	/	事業所として、利用者一人ひとりの心身機能を把握し、着替えや入浴の際などの日常の様々な場面で、職員は声をかけ、過剰な支援を行わないよう心がけている。また、掃除や洗濯物たたみのほか、季節の飾り付けなどの手伝ってもらうほか、5メートル毎に表示がある壁を目安にししながら、歩行訓練を促すなど、利用者の心身機能の維持にも繋げている。
		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。	○	勉強会や研修に参加し理解を深めている。日常の観察やバイタル測定から、小さな変化も見逃さないようにしている。お手伝いや作業をしていただくことで自然に維持・向上を図れるように支援している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	日常生活において、利用者個々の「できること、できそうなこと」を探り、できることはしていただき、必要な介助を実施している。日によって差がある為、その時の状況に合わせてできることを継続できるように支援している。	/	/	/	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ご利用者個々の性格や特徴を把握し、楽しみや役割を考慮している。	/	/	/	洗濯物たたみや清掃、お盆拭きなど、職員は声をかけ、利用者に行えることや得意な役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、日めくりカレンダーをめくることを日課にしている利用者もいる。また、編み物をする利用者には、職員が糸を通すなどを準備を行い、楽しみながら編み物や縫いをしてもらったり、自分からお盆拭きを自発的に手伝ってくれたりするなど、張り合いを持ちながら、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。また、秋の地方祭には、新居浜太鼓祭りの太鼓台の来訪があり、利用者は楽しみに待つとともに、大変喜ばれている。
		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せるように、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。	○	ご利用者個々の状態把握に努め、出来事は協力してもらい、役割や楽しみを持った張り合いのある日々を過ごせ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、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	ご利用者の好み服装や、髪型などを把握している。	/	/	/	起床時に、職員は声をかけ、利用者自身で服の着替えや、髪型などの整容を整えてもらうとともに、できない部分のフォローをしている。中には、自分専用の化粧水を使用するなど、おしゃれに気を配っている利用者もいる。食事の際に、利用者の了承を得て、エプロンを着用してもらうこともあり、利用者の羞恥心に配慮して、介護用のエプロンを使用することなく、布性のエプロンを選択して使用してもらうことができている。また、2か月に1回訪問理容の来訪があり、好みの髪型に整えてもらうことができている。毛染めやパーマなどの希望がある場合には、家族の協力を得て、美容室に出かけたり、ヘアウィッグを着用して、自分らしさの表現として、おしゃれを楽しんだりする利用者もいる。さらに、重度の利用者にも好みの服を着てもらい、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	入所時や入所後に好みの服や着慣れた衣服を持って来ていただき着て頂いている。	/	/	/	
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	一緒に洋服選びをしたり、アドバイスしているが、職員が選んでしまっていることもある。	/	/	/	
		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。	○	その時々に合わせて服装ができるように支援している。	/	/	/	
		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ーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	衣服に食べこぼしや汚れがあれば、なるべく早くに更衣して頂くよう支援している。また、食べこぼしの多い利用者にはエプロンを使用して頂いている。	/	/	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	施設と契約している訪問理容で散髪している。	/	/	/	
		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。	○	その日、その時にあった服装や身だしなみを整える支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	食事の一連のプロセスの意味や大切さは理解している。	/	/	/	
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。	○	食事の一連のプロセスの意味や大切さは理解している。	/	/	/	複合施設の調理室で、委託業者が調理した食材が各ユニットに届けられ、事業所内で炊飯や盛り付けを行い、利用者に食事を提供している。業者の栄養士が、カロリー計算のほか、栄養バランスを考えた献立を作成するとともに、利用者の嚥下能力に応じて、食の形態にも対応している。利用者一人ひとりの食札が用意され、禁忌食材や食事形態が表示され、アレルギーの有無や苦手な食材のある場合には、代替えの食材を用意している。お代わりなどの希望のある利用者には、食事の量を多くして配膳したり、2時間を上限として、食事の時間帯をずらしたりするなど、出された希望には柔軟に対応している。食器類は、利用者の状況などに応じて、使いやすい物を使用してもらっている。各ユニットにはキッチンがあり、利用者が体調不良の場合には、お粥のほか、柔らかい食事などを職員が調理し、提供することもある。また、各ユニットで調理の日を設け、利用者に手伝ってもらいながら、職員が好みのメニューを調理することもある。感染対策もあり、食事の際に職員は見守りやサポートに専念し、利用者とは別に食事を摂るようになっていく。さらに、食事中は、テレビを消すことで安全に食事に集中して食べることができ、職員が利用者の変化に気付きやすいようにしている。加えて、定期的に給食委員会を開催し、食量や献立などを話し合い、業者に伝えることもできている。入居前に、食の進まなかった利用者が、他の利用者と一緒に食べることで、食事の状況が改善された事例もある。
		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。	△	委託業者の為、調理はユニット調理の日のみ実施している。献立作り、食材選びは行っていない。後片付けは、その時のご利用者の状態によりして頂いている。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	ユニット調理の時に、調理して頂き力の発揮、達成感に繋げている。また、感謝の言葉を必ず伝えている。	/	/	/	
		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。	○	入所前の聞き取りや、日々の生活を通じご利用者の好き嫌いを把握するよう努めている。アレルギーのある方は禁止食材を除くなど十分配慮している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのもの等を取り入れている。	△	委託業者による献立の為、給食委員会や施設の栄養士を通して要望や意見を委託業者へ伝えている。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、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)	○	委託業者の為、利用者の状態を職員間で協議し栄養士と相談し利用者の咀嚼・嚥下に合わせた調理方法の食事を提供している。また、茶碗が持ちにくい方には、主食をおにぎりにして提供している。	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	茶碗や湯のみ等はご利用者一人ひとりが使いやすい大きさや形のものを使用してもらっている。	/	/	/	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	新型コロナウイルス感染症対策で、職員が一緒にテーブルで食事する事は中止しているが、近くでの見守りや声かけ、介助、食べこぼし等へのさりげないサポートは行っている。	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	△	主食はユニット内で炊飯し、ご飯の炊ける匂いを感じて頂いている。定期的にユニット調理で、ユニット内での副食の調理を実施し、匂いや会話にて雰囲気づくりをしている。	/	/	○	
		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。	○	栄養スクリーニングを実施し栄養状態を把握している。食事量や水分量を記録し必要なカロリーや水分を確認し摂取を促している。	/	/	/	
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量や水分量の確認はできおり、摂取不足の場合はこまめに摂取を促している。食事摂取量が少ない場合は栄養補助食品を提供するなど工夫している。	/	/	/	
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。	○	委託業者の栄養士による献立品目のカロリー計算ができている。栄養スクリーニングによる栄養数値の管理にてアドバイスをもらい実施している。	/	/	◎			
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。	○	委託業者は施設内調理場の衛生管理を実施し食中毒や感染症予防に努めている。また、こまめな消毒を実施している。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	口腔衛生管理体制加算を取得しており、口腔ケアの重要性は理解している。歯科衛生士から指導を受けており、勉強会等にて学び職員間で共有している。				勉強会で学ぶとともに、歯科衛生士等から指導を受け、職員は口腔ケアの重要性を理解している。各居室にある洗面台に口腔ケア用品を用意し、毎食後に職員は声をかけ、歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。義歯を着用している利用者には、夜間に預かり、義歯ケースに保管するとともに、洗浄液に浸けて清潔保持をしている。また、口腔内に異常が見られた場合には、早期の訪問歯科診療に繋げている。さらに、歯科ノートを作成し、利用者の口腔内の健康状況を職員間で把握できるようにしているが、現在、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の状況までは確認することができていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の状況が確認できるように、職員間で検討することを期待したい。	
		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。	△	ご本人が口腔ケアをされる方については、把握できていない場合がある。(本人が拒否する場合がある)			△		
		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。	○	歯科衛生士から指導を受け、口腔ケアの方法など学んでいる。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	ご自身で出来ない方の義歯の洗浄、消毒、保管管理支援をしている。					
		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)	○	歯磨きの声かけや歯ブラシなどを準備するなどして口腔内の清潔が保てるように支援し、ご自身で行えない方については介助している。また口腔内の異常時には訪問歯科に報告し診て頂いている。					○
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。	○	勉強会等にて排泄に関する知識を得ており、理解している。出来るだけトイレでの排泄が出来るよう支援している。				事業所では、水分補給や運動、腹部マッサージなどを取り入れているが、定期的に緩下剤を服用している多くの利用者がいる。中には、重度化に伴い、おむつを使用している1名の利用者があるものの、布パンツで過ごすことのできている6名の利用者もいる。また、介護ソフト以外に、見落としかないように排泄チェックシートを活用して、利用者一人ひとりの排泄状況を把握し、状態に合わせた排泄支援を行うことができている。入居後に、職員がこまめな声かけやトイレ誘導等を行うことにより、紙パンツの使用から、布パンツに変更できた利用者もいる。さらに、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように、ユニット会やミニカンファレンスを活用して、職員間で話し合うとともに、家族に相談をしている。	
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	食事内容、水分量、運動量が要因となり便秘になる。また、膨満感や不快感から精神的不安定に繋がる事を理解している。					
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	ご利用者個々の排泄パターンの把握に努めている。排泄が自立している方の排便や量の全ては把握できていない。					
		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。	○	ご利用者の排泄パターンに合わせて、トイレの声掛けや誘導を実施している。パットの種類や誘導時間、回数等の検討は随時行っている。					◎
		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。	○	トイレでの排泄が上手に行えるよう検討し、声掛けのタイミングや介助方法を工夫している。					
		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。	○	ご利用者個々の排泄パターンに合わせて、さりげない声掛けや誘導、介助を実施している。					
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツの変更や使用する場合、職員間で協議しご家族に相談の上、適切なオムツを使用できるよう支援している。日中はなるべくベトトイレで排泄ができるよう支援している。					
		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。	○	ご利用者の状態に合わせて、オムツやはくパンツなどを使い分けしている。					
		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)	○	ヤクルトや牛乳の飲用。水分補給、運動や腹部マッサージなどで、なるべく自然排便を促している。					
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日は決めず、ご利用者の希望になるべく合わせている。時間は日中の活動状況や、人数に合わせて頂く場合が多い。			○	週2〜3回、利用者は入浴することができる。一人の入浴ごとに湯の入れ替えまでではできていないが、清潔に配慮し、湯船のお湯をかけ流しにするとともに、湯が汚れた場合には入れ替えをしている。季節に応じて、ゆず湯にするなど、少しでも利用者が入浴を楽しめるような工夫をしている。中には、入浴を拒む利用者もおり、無理強いすることなく、別の日に入浴してもらったり、タイミングを変えて声をかけたりするなどの対応を行い、少なくとも週2回は入浴してもらうことができている。また、洗髪や洗身などのできることは、利用者自身にしてみたい、職員はできない部分のサポートをしている。さらに、職員の勤務体制や事業所の行事により、入浴対応できない日があるものの、基本的に、毎日の入浴支援を予定している。	
		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。	○	個別に一人ずつ、ゆっくりとくつろぎ、リラックスして入浴できるよう支援している。					
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	更衣、湯舟への出入り、洗髪、洗身などできる場合はなるべくご本人にして頂き、声掛けや見守り、一部介助にて安心して入浴できるよう支援している。					
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否がみられる場合には、原因や理由を考え、日にちを変更したり、声掛けの内容やタイミング等を工夫している。					
		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。	○	入浴前後の健康状態の確認を行っている。看護師に相談し判断してもら場合もある。					

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。	○	申し送りにて把握できている。				訪問調査時点で、事業所には眼剤の服用をしている7名の利用者がある。利用者の状態を医師や看護師に報告して相談するとともに、必要な助言をもらいながら、できるだけ眼剤などの服薬に頼らず、夜間に利用者が安眠できるような支援に努めている。中には、居室の明かりを、自分が眠りやすいように調整している利用者もいる。また、不眠が続く利用者には、日中になるべくリビングに出て過ごしてもらうとともに、体操や散歩などの日中の活動時間を多く確保するなど、生活リズムを整える工夫をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	お手伝いや散歩などで、日中の活動量を増やしている。夜間十分休めるよう声をかけている。				
		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。	○	夜間トイレ覚醒以外良眠されている方が多い。不眠や浅眠の場合日中の活動や出来事を職員間で協議、検討しているが、どうしても場合は医師に相談し薬の処方や量の変更をもらっている。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	ご利用者の希望に沿い、居室で休息や昼寝など頂いており、室温や明るさなどにも配慮している。				
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。	△	ご利用者の希望があれば、ご家族へ電話をかけているがほとんどない。手紙のやりとりはできていない。				
		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。	○	年賀状はご家族に出している。援助が必要な利用者には職員が代筆している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	ご利用者の希望があれば、電話するようになっているが希望なくかけることはない。				
		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。	○	届いた手紙などはご本人確認して頂き、必要なら声掛けし電話やFAXにて返事など行っている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	ご本人の希望で、本人や職員が電話をかけることがあるかもしれないと事前に説明し理解を協力を得ている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	お金を使う大切さは理解しているが、ご利用者は殆ど所持していない。紛失や盗難防止の為入所時にご家族より預り金として預かり金庫で保管している。(少しのお金を所持している方はいる。)				
		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。	×	感染症対策により外出に制限があり、ご利用者本人買い物と一緒にいけない。必要に応じて職員が希望の物を聞き購入している。				
		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。	×	金銭をご自分で管理しているご利用者はおらず、働きかけもしていない。個々の希望に応じて買い物している。預り金でお金を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。	△	入所時にご家族に預り金の説明を行っている。ご利用者の希望する好みの物を購入できるようにしている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	預り金規定に基づき、入出金状況を定期的にご家族へ報告、連絡及び相談を行っている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	ご利用者やご家族から相談があれば柔軟なサービスや支援が提供できるようにしている。職員間でも話し合い、柔軟なサービスの多機能化に取り組んでいる。				◎ コロナ禍が続き、外出などの制限を設けられていたが、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応している。これまでに、利用者の兄弟のお通夜に出席できるよう支援を行い、利用者から「最期のお別れができた」と、感謝の言葉をもらったこともある。また、終末期には、遠方の家族が深夜に事業所への来訪があり、居室で利用者や過ごしてもらえように対応したこともある。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	玄関ホールには、囲炉裏のイメージで腰掛けられるスペースがあり座って話ができる環境である。また、ユニットの外に縁台を設置し、外気浴ができる環境を作っている。				○ 複合施設の1階に事業所はあり、広い駐車場に面した玄関は、2階にある特別介護老人ホーム用で、反対側に事業所の玄関があるため、車で来訪した場合には少し分りにくくなっている。建物の横には東浜公園があり、建物の外観からも落ち着いた雰囲気が感じられる。また、玄関スペースには囲炉裏や日本人形などが置かれ、木調家具が設置されるなど、落ち着いた空間となっている。

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
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。(天井や壁に季節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。)	○	家庭的な雰囲気づくりをし、ご利用者の安全や使用しやすい環境に配慮している。			○	広い共用空間には動線が確保されているほか、テレビが2台置かれ、利用者はテーブル席やソファに座り、ゆったりと過ごすことができる。建物の東側には公園があり、大きな掃き出し窓から十分な採光が入り、明るい空間となっている。日差しが眩しすぎる場合には、カーテンを半分程度閉めるなどの調整をしている。また、季節の飾り付けをするほか、利用者が制作したカレンダーも飾られ、季節を感じられるようにしている。畳スペースが設けられているが、現在は利用者の暮らしに活用されていないため、今後の有効利用ができるように、職員間で検討することも期待される。さらに、共用空間の清掃のほか、整理整頓が行き届き、新聞や脳トレ、色塗りのペンなどの用具が置かれ、利用者は自由に取れるようになっている。
		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。	○	音や光、空調に配慮し閑居整備や掃除を実施している。			○	
		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。	○	生活感や、季節感を感じるものを取り入れるように心がけている。その時期に応じた壁画を飾ったりして居心地良く過ごし、生活して頂け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。	○	個々にソファや談話コーナー等の好きな場所で過ごして頂けるよう工夫している。				
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。	○	入所時にご自宅で使用していたものや、馴染みのあるもの等をなるべく持って来て頂き、居心地よく過ごせるよう居室の環境作りには配慮している。			○	居室には、クローゼットや洗面台などが備え付けられている。利用者は、馴染みの物のほか、使い慣れたタンスやいすなどを持ち込むことができる。また、広々とした居室は清掃も行われ、清潔感がある。
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。	○	安全に移動できるように手すりを設置し、車椅子でも十分に移動できる広い廊下やトイレのスペースを確保している。居室の入口には表札をつけ、トイレや浴室の入口は目立つ位置に大きく表示している。			○	事業所内は整理整頓が行き届き、車いすでも動きやすい十分な動線が確保されている。居室の入り口には名札が掛けられているほか、トイレの表示も大きく、目線に合わせた高さで貼るなどの工夫を行い、利用者が認識しやすいようにしている。また、レクリエーションの道具や新聞などが、利用者の手の届く場所に置かれている。
		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)	△	裁縫道具や包丁、電気ポット等は職員が管理している。新聞や雑誌、レクリエーションのもの等は、いつでも手に取れる場所に置いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること)の異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	鍵をかけ、閉じ込めることの弊害を職員は理解している。ユニットの出入り口に鈴や動きを察知するアラームを設置させて頂き、ユニット内には高い位置にミラーを設置し、人の出入りがわかるようにしている。ご利用者がユニットの外に出られた場合、行動を制止せず危険がなければそっと見守りし、自由にしてもらっている。			○	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることにより、利用者にも精神的な影響が及ぶことを理解している。玄関には、利用者や来訪者の出入りに気付きやすいように、大きな音の鳴るセンサーチャイムを設置している。また、ユニットの出入り口は、職員が一人体制となる時間帯以外は開放している。中には、自分の居室に鍵をかける利用者もいる。さらに、ユニット内には、死角対策のミラーが取り付けられ、職員は利用者の行動を察知しやすいような工夫も行われている。
		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。	○	入所時に、ご家族には日中の開錠についての姿勢や意味、それに伴うリスク等を説明し同意を得ている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時に得た情報や、その後の家族への聞き取りによる情報を確認し把握に努めている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	バイタル測定、食事や水分量、排泄状況、体重など個別に記録し日々チェックしている。顔色、表情、口調に変化ないか細心の注意を心掛け、変化に気づいた場合には他の職員にも伝達し記録を実施している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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、看護師に相談できる環境にあり、異変や急変時には対応や指示を仰いでいる。				
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。	○	入所時にこれまでの受診状況を確認し、ご利用者やご家族が希望する医療機関へ受診又は往診して頂いている。				
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	かかりつけ医がいけない場合は協力医療機関を含め選択して頂いており、適切な医療が受けられるようにしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	定期的受診は基本ご家族にお願いしているが、ご利用者の状態によっては職員が同行している。受診結果はご家族より報告を受け職員で共有している。				

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。	○	入院時担当医や看護師にサマリーの提供を行い、その他の留意点などは口頭で説明している。				
		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。	○	協力医療機関との連携はとれている。また、電話などで経過や様子を聞くようにしている。				
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。	○	看護師が常勤しており、異変を感じた場合や気づいたことは看護師に相談している。必要時はご家族に相談しかかりつけ医に相談している。				
		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。	○	何か異変があった場合はすぐに協力医療機関(十全総合病院)に連絡できる体制が出来ている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	日々の健康管理を実施し「いつもと違う」と感じた場合は、すぐに他職員、看護師に報告し様子観察を行い、早期発見・早期治療に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	服薬している薬を把握し、処方通りの服薬管理できている。また、服薬変更があった場合には申し送りや記録等で確認しており、状態の経過や変化についても記録し、報告相談を行っている。				
		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。	○	2名体制でチェックを実施し、服薬忘れや誤薬防止の取り組みを行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の表情や発語、活動、食事などの状態に注意し、変調のある場合には看護師に報告、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。	○	入所時にご利用者が重症化し看取りの必要が生じた場合の説明を詳しく実施し、同意を得ている。その後状態変化があればご家族に相談し、意向や支援内容について話し合いを実施するようにしている。				○ 事業所では、「看取りに関する方針」を整備し、積極的な看取り支援が行われている。重度化や利用者の状態が変化した場合には、家族等に意向を確認するとともに、医師や看護師、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。訪問調査時点で、事業所には看取り支援中の利用者があり、チーム体制で支援に取り組んでいる。定期的に、看取り支援に関する勉強会を実施して、職員の知識や技術を習得を図るとともに、不安軽減にも努めている。また、介護ソフトなどに支援経過の記録した利用者情報を活用しながら、多職種で話し合い、支援計画を立てた上で支援が行われている。利用者の容態が変化した場合には、その都度職員間で話し合い、支援内容の見直しをしている。看取り支援の経験のない職員が、安心してケアに関わることができるように、看取りの利用者専用の申し送りノートを作成し、こまめな状況などの情報共有が行われている。家族との連携も回り、以前よく聞いていた歌謡曲を流すなどの心理的ケアも行われている。今後は、事前のカンファレンスの実施のみに留まらず、看取り支援後にも職員間で振り返りを行うなど、家族や職員が前向きに進むことができる支援が行い、次回の看取り支援に活かしていくことも期待される。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	必要に応じて看護師やかかりつけ医との話し合いの場を設け、それぞれの役割や、出来ることなどを確認し支援内容を検討している。				
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	看取り期について知識を得よう努めている。看取りの経験は少なく職員の力量に格差はあるが見極めるように努めている。				
		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。	○	丁寧な説明を心がけている。重度化や看取りの時期になると、更に詳細な説明や話し合いを持つように努めている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	ご家族が施設で終末期を希望されている場合、かかりつけ医に往診対応の依頼、終末期医療をしていない場合はご家族と相談し在宅専門医に変更を依頼する場合がある。				
		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)	○	ご家族の思いや心情を受け止め、コミュニケーションをしっかりとる事に留意し、相談しやすい関係づくりを努めている。				
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。	△	感染症について、委員会や勉強会にて予防策や早期対応策を学んでいるが、新型コロナウイルス、インフルエンザやノロウイルス対策が多い。				
		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。	△	感染症対策マニュアルやフローチャートを作成している。インフルエンザやノロウイルスに関しては動画を参考に学び、訓練を実施している。				
		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。	○	協力病院の医師に地域の感染状況の確認や、行政の感染状況をネット等で確認し、感染症発生について最新の情報を入手するように努め、随時対応するよう努めている。				
		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、ご利用者には外出後の手洗い、うがいを励行している。食事前におしぼりでの手拭きの実施、来訪者には手洗い、消毒、マスク着用を依頼している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	変わったことがあれば、電話にて報告行っているが十分とは言えない。				コロナ禍が続き、家族との関係づくりの方法が限られているが、必ず月1回、電話で職員が家族に利用者の様子を伝え、意見や要望を聞いている。また、定期的に法人の機関誌を発行するとともに、写真付きの事業所便りを発行して家族に送付し、利用者の様子や事業所の出来事等が分かるようにしている。運営推進会議の中で、職員の入退職や異動を報告することができるが、家族が来訪することが少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や職員の入退職などに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は事業所便りの中で新入職員の紹介をしたり、感染状況を確認しながら家族会を再開して状況を報告したり、職員の異動が少ない場合にはその旨を伝えるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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)	×	新型コロナ対策により面会や外出に制限があり、ご家族の施設の活動などの参加はない。			○	
		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)	△	ご家族の知りたい内容や聞きたいことは何か探るように努めているが、具体的な内容は把握できていない。年3回「かがやき便り」を送り、ご利用者の日々の様子や写真、職員からのメッセージを伝えている。また、機関紙の送付やブログ更新にて日々の様子をもてらえるようにしている。			○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご家族のご利用者に対する思いを把握し、職員が出来るサポートを考え今まで通りの関係が保てる、または関係性の再構築に繋がる支援に努めている。				
		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)	△	行事などについては郵便物などで伝えているが、職員の入・退職や異動については報告できていない。			○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	ご利用者それぞれに何らかのリスクは存在する事はご家族に説明している。リスク回避対応策やリスクマネジメントについてご家族と話し合うようにしている。				
		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)	△	面会制限があり、電話での報告や聞き取りを行っているが十分な聞き取りや定期的な連絡はあまりできていない。来訪時には声かけを行い、日々の様子等お伝えしている。			○	
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)	○	契約時は丁寧な説明を心がけ、内容をしっかりと理解して頂いた上で同意を頂けるように努めている。また、料金に変更があった際には、理由や内容を文章でお知らせし、個別に説明し同意を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居を検討する状況になった場合、ご家族と十分な話し合いを重ね同意を得るように努めている。納得が出来るような対応、支援をしている。				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立準備段階や運営推進会議で地域の方に対して、事業所の説明を実施し、理解を得よう努めている。				コロナ禍以前に、複合施設として、月1回認知症カフェを開催し、地域住民等との交流できる場や相談支援の場として役立てることができていたが、現在は感染対策のため、地域住民を交えた開催は自粛している。また、移動販売の来訪のほか、運動会などの行事に利用者と一緒に参加することもできていたが、現在は感染対策で活動や受け入れを休止している。時には、事業所周辺の散歩時に、地域住民と挨拶を交わすこともある。管理者は、「コロナ禍の落ち着いた際に、地域と交流できる機会を増やしていきたい」と考え、利用者と一緒に文化祭などの行事への参加を予定している。
		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。(日常的なおつきあいや、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域行事や、イベントへの参加、地域の方が施設の行事に参加すること等は行っていない。日常的な挨拶は行っている。			○	
		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。	×	地域の方が、見守りや支援してくれることはない。				
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の方の来所はない状態である。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	地域の方との交流はできていない。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	ボランティア等の訪問もない状態である。				
		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)。	△	地域の方々との交流はあまり出来ていないが、関係性は保っている。				

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。	△	書面開催での会議が多かったが、開催時は、地域の方などの参加あり。			△	コロナ禍が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、令和5年度に入り、利用者や家族の参加までできていないものの、集合形式の会議開催ができるようになってきている。会議では、事業所の活動報告のみに留まらず、看取りや身体拘束などの研修要素も取り入れるなどの工夫をしている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営推進会議の取り組みに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、感染状況を見計らいながら、全ての家族に会議の参加案内を送付したり、家族会等の中で、運営推進会議の意義や目的を再度説明をしたり、家族に議事録を送付して意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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。	○	ご利用者の近況や活動の様子を報告している。外部評価実施後には、評価結果や今後の目標等の報告も行っている。書面や会議の際も意見を頂きサービスの向上に活かしている。			○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	日程や時間帯を工夫するなど、配慮している。				
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	法人理念とは別にかがやきの理念をユニット内に掲示し、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。				
		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。	△	ユニット内のよく見える場所に掲示しているが、説明は行っていない。				
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。	○	外部研修にはあまり参加できていないが、法人内部研修や勉強会に参加できるよう取り組んでいる。				医師である代表者の来訪は少ないものの、複合施設の施設長が頻繁に来訪し、管理者や職員から意見を聞くことができる。コロナ禍が続く中でも、事業所内で勉強会を実施するほか、職員への外部研修の参加を促し、スキルアップを図れるよう支援している。外部研修の参加は、職員が新たな情報を得るほか、刺激が受けられることを大切に考えている。また、研修の参加者による伝達講習までは実施できていないものの、研修報告書を作成し、振り返る機会を設けている。さらに、定期的に管理者等は職員との個別面談を行い、職員の就業状況や意向などを把握するとともに、困ったことやしんどいと感じたことは、その都度管理者等に相談できるようになっている。加えて、年1回ストレスチェックを実施し、必要に応じて産業医のカウンセリングを受けることができ、職員が心身ともに健康に仕事に従事できるようにしている。半年毎に、職員のストレス軽減や、次世代リーダーの育成を目的に、一部の職員の勤務ユニットを変更することもある。
		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。	△	計画的には行っていない。				
		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2回の人事考課と賞与支給時に、職員個々と直接面接を実施し、職員の希望や意向を聞き環境改善や指導を実施している。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。（事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加）	×	相互研修や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。	○	半年ごとに1～2名のユニットメンバーの変更を実施している。毎年、ストレスチェックを実施している。			◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	研修や勉強会などに参加し理解を図っている。特に「不適切なケア」については、具体的に説明・理解している。			○	年1回虐待防止に関する勉強会を実施するとともに、外部研修の参加を促し、職員の理解促進に努めている。研修内容は報告書に残し、参加できなかった職員にも回覧を行い、情報共有が図られている。また、不適切なケアを発見した場合には、管理者等に報告するとともに、該当職員に確認した上で、指導や注意喚起を行い、施設長にも報告をしている。今後は、日々の支援の振り返りや話し合う機会を設けて、虐待や不適切な言動の防止に努めるとともに、継続して職員への周知や注意喚起が行われることも期待される。
		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。	△	日々の支援の中で気になる発言や行動については報告を聞くようにしている。振り返りや話し合う機会はありません。				
		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。	○	ストレスチェックを実施し、職員のストレスの状況を確認している。カウンセリング制度を導入しており、必要な職員は専門家へ相談できる仕組みとなっている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束委員会を設置し、職員は身体拘束を正しく理解できるように努めている。また、運営推進会議での身体拘束の勉強会や職員全体に向けた勉強会も開催している。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	職員採用時には身体拘束廃止の冊子を渡し、理解を得よう努めている。身体拘束廃止委員会終了後、議事録を各部署に配布し職員全体の理解を深めている。				
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご利用者の安全を憂慮し、身体拘束を希望するご家族もいらっしゃるが、ご利用者の心身に及ぼす影響を説明し理解を得よう努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解し、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。	△	管理者と一部の職員は理解しているが、全ての職員が理解しているとは言えない。成年後見人のパンフレットは施設玄関の棚に入れており必要に応じて情報を提供している。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携体制は築けていない。				
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。	△	各種マニュアルは作成し配備しているが、周知できていると言えない。				
		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。	△	勉強会は開催しているが、訓練はできていない。				
		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。	△	簡易ヒヤリハットを記入し、事故を未然に防げるよう努めているが記入が少ないと感じている。				
		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。	○	ご利用者、それぞれのリスクについて職員間で話し合い検討し、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、苦情発生時にはその都度苦情内容によって対応している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には、手順に沿い誠意を持ち迅速に対応しており、経過や対策について話し合っている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対し迅速な対応を行い、納得を得られるよう努めている。改善や取り組みや結果について詳しく説明している。				
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)	○	意見箱の設置、日常の中で職員が意見を聞くようにしている。運営に関する意見はほぼない。			○	事業所には意見箱が設置され、家族から意見を収集できるよう配慮しているが、これまで意見が投函された事例はない。意見が投函された場合には、職員間で話し合い共有するとともに、投函した家族に対して、回答を行うようにしている。家族には、電話連絡時や来訪時を活用して、意見や意向などを聞くようにしている。また、日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。さらに、職員は、主任や管理者に意見や要望などを伝えることができ、特に利用者の支援に関する提案は、職員間で話し合い、一丸となって取り組んでいる。
		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。	△	入所時はできているが、それ以外では実施していない。				
		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。	○	申し送りや報告書、委員会などで話を聞き、不明な点は現場で聞いている。				
		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。	○	年2回面談の機会を設け、意見や要望を聞いている。ユニット会議に参加しケアプランに沿った支援について検討している。			◎	
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。	△	2年に1回取り組んでいるが、職員全員では取り組めていない。				管理者を中心に、外部評価の自己評価を作成するとともに、サービスの評価結果は、玄関スペースに置き、閲覧できるようにしている。また、ユニット会等の中で、評価結果の報告を行い、職員間で目標達成に向けて取り組んでいる。今後は、現在玄関に置いている外部評価の関連資料を、新しいものに更新をしたり、目標達成に向けた取り組み状況の確認などの運営推進会議の参加メンバーや家族にモニターを呼びかけたりするなど、サービス評価の取り組みに対して、家族からより理解を得られるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	○	評価の結果を踏まえて、目標達成計画を作成し、達成に向けて取り組んでいる。				
		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。	△	目標達成計画の報告は出来ているが、取り組みのモニターはしていない。			△	
		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。	○	年間の部署目標をあげ、毎月目標の反省を実施し目標達成に向け取り組んでいる。				

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
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)	△	地域に沿ったBCPや感染対策BCPを作成し、各部署へ配布している。今後はBCPシミュレーションを実施予定。	/	/	/	複合施設・事業所として、各種災害マニュアルを整備するとともに、年3回昼夜や火災、地震などを想定した避難訓練を実施している。複合施設は、市行政から福祉避難所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意することができている。また、津波3.7mが想定される場所に複合施設は立地し、地区の自治会のほか、近隣の福祉施設と災害発生時の協定を結び、支援体制を整えているが、コロナ禍が続いていることもあり、現在は合同訓練の実施までは行われていないため、今後はネットワークづくりのほか、合同訓練の実施に向けた検討が行われることを期待したい。利用者家族等アンケート結果から、事業所の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、感染状況を見計らいながら、家族に訓練への参加を呼びかけたり、集合形式の家族会を活用して災害への取り組みを伝えたり、訓練の様子を事業所便りや手紙で周知するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	○	日中や夜間帯に火災を想定し、年2回の消防訓練を実施している。また、地震を想定した防災訓練を年1回実施している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検している。いつでも使用できるように備品や設備のメンテナンスやチェックを行っている。	/	/	/	
		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。	△	消防署立ち合いの訓練を実施している。近隣施設との協力体制はとれている。合同の訓練はできていない。	/	/	○	
		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)	△	県のシェイクアウト訓練は実施出来ているが、ネットワークづくりや共同訓練には至っていない。	/	/	/	
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)	△	依頼があれば、高校にて行われる介護教室に参加し、情報を発信しているが、地域の集まりなどには参加できていない。	/	/	/	コロナ禍以前は、複合施設・事業所として、認知症カフェ(めぐみカフェ)を開催し、地域住民に参加協力してもらうこともできていたが、現在は感染対策で休止をしている。令和5年度から、生徒や学生のワークキャンプの受け入れを予定していたが、夏の感染拡大で受け入れを中止している。管理者は、「コロナ禍の収束後には、音楽療法やダンスのボランティアに訪問してもらったり、近隣の保育園との交流したりすることを再開したい」と考えている。また、法人本部や他の施設・事業所と連携して、市行政や地域包括支援センターなどと連携を図ることができている。複合施設には、居宅介護支援事業所が併設されていないこともあるが、相談を待たずに留まらず、認知症カフェを再開したり、事業所から地域に声をかけたりするなど、協働した活動や地域のケア拠点としての機能の情報発信が行われることも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入所申し込みや併設の特養ショートステイご利用の方を通じ、相談支援を実施している。	/	/	△	
		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)	×	施設内でカフェ開催は実施するも、事業所の開放、活用には至っていない。	/	/	/	
		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。	×	新型コロナ5類になるもクラスター等の予防の為、地域との交流はできていない。	/	/	/	
		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)	×	新型コロナ5類になるもクラスター等の予防の為、地域との交流はできていないが、地域の感染状況を判断し地域イベント参加などを予定している。	/	/	○	