

(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 2 月 6 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871100263
事業所名	グループホーム なぎさ
(ユニット名)	せとユニット
記入者(管理者)	
氏名	中田 こずえ
自己評価作成日	令和 4 年 11 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 地域との交流 穏やかな環境と安全、安心の確保</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1.特別な変化があった時の記録だけでなく、その変化に気づくための目標として日常の場から得られる情報を中心に記録し利用者の様子を把握する。 ・記録に関して会話や言葉のやり取りを細かく記録するように随時話し合いをし、少しずつ同じ方向性を持って変化が出てきている。目標達成にはまだ時間がかかるが、新たな取り組みに繋がるような記録になるよう、ますます観察力を高め、関わりを持つ日常にしていきたい。 2.運営推進会議や家族会に参加できなかったご家族に報告や、意見を聞く取り組みをし、事業所の運営に生かす。 ・運営推進会議や家族会の資料はご家族全員に配布している。また、コロナ禍にて直接ご意見を聞く機会が少ないが、定期的にご意見、ご要望記録用紙を配布するなどし、意見を出していただけるように努めている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山市北部の海岸沿いに立地する事業所は、中庭に松や桜が植えられているほか、花壇や菜園も整備され、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。近くの海岸から、晴れた日には瀬戸内海の島々の絶景を眺めることができる。法人として、市内に複数の特別養護老人ホームやグループホームなどの経営を展開しており、新たに異動してきた管理者のもと、理念にある「和」を重要視した支援を実践をしているところである。コロナ禍において、利用者や家族のほか、職員と職員家族が感染の防止対策を周知・徹底した取り組みが行われ、利用者の安心安全な生活を支援しており、管理者と職員は、「できることをしていこう」と奮闘している。また、法人・事業所として、介護ソフトが導入され、職員間の情報共有のほか、記録などの負担軽減にも繋がっており、働き方改革の対応などの働きやすい職場環境づくりに努め、長年勤務する職員も多い。</p>
---	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくてきている ○ほぼできていない △時々できていない ×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。	○	利用者とのコミュニケーションを大切に考え、会話の中から表情等から気持ちを汲み取るようにしている。	○	△	○	日常生活の中で、職員は利用者から、思いや意向を把握しよう努めている。把握した情報は、アセスメントシート等に記録を残すほか、個別記録に、職員はできるだけ利用者本人が発した言葉をそのまま記載するよう心がけている。
		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。	○	ご家族の方に情報をいただいたり、思いを汲み取る努力をしている。	△	△	△	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時や来社時に近況報告し、ご家族からも意見をいただいている。	△	△	△	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個人記録や気付きノートに記入し情報共有している。	△	△	△	
		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。	○	記録には本人の言葉として残すようにしている。表情等も観察し、思いを汲み取るようにしている。	△	△	△	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時に本人や家族より情報をいただき、又生活の中で会話を交え、より詳しく聞き取るようにしている。	△	△	△	入居時に、アセスメントシートを活用して、管理者が利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。以前利用していた在宅や施設の関係者から、情報を聞くこともある。また、日常生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともある。現状の心身状況などを聞き取り、詳細な記録を残すことができているが、コロナ禍もあり、情報が得られる機会が限られ、馴染みや生活歴に関する情報が少ない状況となっている。今後は、入居後の情報の追加や情報の更新の仕組みづくりを行うなど、より細やかに馴染みや生活歴の把握が行われることを期待したい。
		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。	○	生活の場面から見聞きし、現状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)	○	一人一人のプランに関するチェック表をつけ、日々の変化を記入するなど把握している。	△	△	△	
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。	○	日々の様子を観察し、本人の立場になって考え検討している。	△	△	○	事前に聞き取りをした情報のほか、介護保険の認定調査票などを使用した情報収集の後に、ユニット会を活用して、管理者から職員に課題や支援の方向などを提起しながら話し合い、より良いサービス提供に検討している。
		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。	○	ケアプラン作成時に職員は気づきを出し合い、課題を明確にできるよう努めている。	△	△	△	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人からの聞き取りや、生活の中での表情や言動にて本人の思いを把握し反映できるようにしている。	△	△	△	
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人や、ご家族の意見や要望などを伺い、介護看護で話し合いを持ち作成している。	○	△	○	日常生活の中で、職員は利用者から意見を聞くほか、コロナ禍において、家族からは、事前に電話連絡時や来社時を活用して意見を聞いている。また、アセスメント情報や把握した情報をもとに、毎月実施するユニット会などを活用して、職員から意見やアイデアなどを出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者や家族、職員の意見が反映された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。	△	その方らしい生活ができるようご家族と密に連絡を取り合いながら計画を立てている。	△	△	△	
		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。	△	入居者全ての介護計画には盛り込まれていないが、日常的支援の中で協力を得られる体制を築いている。	△	△	△	

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
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。	○	カンファレンスやユニット会で話し合ったことは記録し、情報の共有に努めている。	/	/	/	◎ 各ユニットには、9名分のファイリングされた介護計画が置かれ、職員がいつでも確認できるようになっている。また、利用者ごとに、計画に応じた支援内容がリスト化され、パソコンやタブレットを活用して、計画に沿った日々のサービスの実践の有無などをチェックすることができている。さらに、利用者の発した言葉や行動、職員の気づきなども特記事項等に記載することができている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画に沿うケアを心掛けている。プランに関する一つ一つのケアについてチェック表を作成し、状況確認を行っている。特記すべき事項は特記情報共有している。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	長期は1年、短期は6ヶ月で見直しているが、状態に変更があればその都度見直しを行っている。	/	/	/	◎ 入居後間もない利用者には、仮の介護計画を作成し、翌月のケアの実施状況を勘案して、計画の見直しが行われている。その後、6か月に1回介護計画の見直しをしている。月1回実施するユニット会の中で、利用者一人ひとりの現状を確認するためのモニタリングが行われている。モニタリングは、ケアチェック表の確認のみに留まらず、利用者や家族の満足度の確認をするほか、職員間で検討を行い、評価やコメントを残すことができている。また、利用者の状況に応じて、臨機応変に計画の見直しが行われ、訪問調査日には、変化時等に見直された計画の記録等を確認することができた。
		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。	○	月に一度はモニタリングを行い、ユニット会等でも話し合いをして現状を確認している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	ご家族等にも現状報告と意見を伺い必要であれば見直し作成している。	/	/	/	
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。	○	ユニット会は月1回行っている。緊急案件がある場合はその都度話し合いを行っている。アクシデントやヒヤリハット報告は翌申し送り時に検討するようにしている。	/	/	/	○ 月1回ユニット会を開催し、利用者の現状確認や情報共有のほか、課題などの話し合いが行われている。また、アクシデント発生などの緊急案件のある場合には、管理者やユニットリーダーを中心に話し合うとともに、次回の申し送り時に、その時の緊急対応などの報告を行い、職員間で共有をしている。さらに、会議に参加する職員の参加率を上げるために、ユニット会は、利用者の見守りをしながら、ユニット内にある食堂スペースで実施するなどの工夫をしている。加えて、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらうなど、職員間で情報を共有している。
		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。	○	意見や情報交換等自由に行っている。	/	/	/	
		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。	○	全職員は参加出来ていないが可能なかぎり参加している。参加できなかった職員は記録を読むことで会議の内容を把握している。口頭でも説明している。	/	/	/	
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)	○	朝夕の申し送り、日誌、個人記録や伝達ノート、伝言板などを活用している。緊急時にはリーダーからの連絡にて全ての職員に伝わるようにしている。	◎	/	○ 日々、朝夕の申し送りを実施している。また、出勤時等に、職員は申し送りノートや日誌を確認するとともに、重要事項は、ホワイトボードに記載するほか、SNSのLINE機能を活用した情報共有も行われている。さらに、SNSの活用の際に、利用者の個人情報の取り扱いほか、職員の労働時間の管理上の課題などもあり、管理者等は、検討の必要性を再認識している。	
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	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。	○	どんな事がしたいか利用者に関心しながら対応している。	/	/	/	◎ 着る服や飲み物、レクリエーションへの参加の有無、したいことなどの日常生活の些細なことから、職員は利用者に声をかけ、自己決定してもらえようように取り組んでいる。また、職員は利用者の好きな話題を出したり、得意なレクリエーションを実施したりするなどの工夫を行い、活き活きとした表情で、楽しみのある生活が送れるよう支援している。さらに、日々の利用者の様子は、日誌に記録を残すこともできている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	レクリエーションへの参加や衣類の選択、飲み物の温冷等生活の様々な場面で選択する機会を作っている。	/	/	/	
		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された支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	基本的な流れは決まっているが、一人一人に合わせた支援を行っている。入浴は利用者にあつた温度や入浴時間を確保し、就寝時間も利用者に合わせて対応している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	個々の生活歴の中から元気になるような話題で言葉がけ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。	○	意思疎通が難しい方でも表情を確認しながら思いを感じ取るように努力している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にされた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は定期的に勉強会を行い、言葉かけに関しては特に重点を置いている。職員間で気になる言葉かけ等気をつけるよう意識している。	◎	◎	○	定期的な勉強会を実施し、職員は人権や尊厳などを学び、理解促進に努めている。時には、気になる声かけなどが見られるものの、職員間で注意し合うほか、意識して利用者の人権や尊厳などを重視したケアを実践することができている。また、居室への入退室の際には、ノックや声かけをしてから入室をすることができているが、居室の不在時に、事前に声かけをせずに入室してしまう場面も見られるため、管理者は指導や注意喚起をしている。今後は、共有空間とプライバシーのある個別空間の境界を意識したケアが行われることを期待したい。
		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。	△	プライバシーに配慮した介助を行っている。	/	/	/	
		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。	○	ノックや声掛けをし、了解を得て入室している。清掃等で入室する場合にも理由を伝えて入室するように心掛けている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報やプライバシーについて年に数回勉強会を行っている。職員会でも折に触れ重ねて理解を深めている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	昔の事や昔の道具を覚えていたことが多く、職員も良い勉強になっている。	/	/	/	職員は利用者同士の性格や関係性などを把握し、配席などの考慮をしている。トラブルになりそうな場合には、早期に職員が間に入るほか、利用者の言葉を代弁しながら、良好な関係が築けるよう支援している。また、利用者同士で励ましの声をかけ合ったり、洗濯物たみなどを一緒に手伝ったりするなど、支え合いや助け合いをする場面も見られ、職員は温かく見守りを行っている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	安全を確認しながら出来る限り見守っている。危険が予測されるような時には間に入っている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、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)。	○	利用者同士の関係性を把握し、声掛けしながらトラブルや孤立しないように支援している。利用者同士の支えあいは出来る限り見守っている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった場合、記録し職員が共有している。原因を探り、トラブルを未然に防げるようにしている。	/	/	/	
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。	△	ご家族の話聞きながら、情報を重ね把握に努めているが十分には出来ていない。	/	/	/	
		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。	×	現在はコロナ禍により直接的な関わりを自粛している為、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)	△	毎日のように屋外の散歩を心掛けており、利用者の楽しみとなっている。現在は病院受診以外、不要不急の外出は自粛している為、外出支援は出来ていない。	×	○	○	コロナ禍において、事業所には外出制限を設けられ、外出できる機会は減少している。法人として、遠出などの外出行事の開催のほか、利用者が外部の人との接触は禁止されているが、日々職員は感染対策を図りながら、事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、少しでも気分転換が図れるような支援に努めている。
		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。	×	コロナ禍のため外出支援はできていない。	/	/	/	
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。	○	認知症について定期的に勉強会を行っており知識や理解を深めている。状態の変化がある場合は特に寄り添い、一人一人についてユニット会や日々の話し合いの中で意見を出し合いケアを行っている。	/	/	/	更衣や整容、レクリエーション時の貼り絵など、利用者自身にできることは時間がかかってもしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけた支援に取り組んでいる。また、職員はできない部分の介助をしたり、利用者と一緒にしたりするなどの対応もしている。さらに、日々の散歩や体操のほか、個別リハビリなどを取り入れて、利用者の心身機能の維持や向上に努めている。
		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。	○	勉強会を開き、理解に努めている。運動のみならず、日常の中でリハビリが自然に出来るように取り組んでいる。	/	/	/	
		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)	○	残存能力を活かせるようにできるだけ自分でできることはしていただくように見守っている。	◎	/	○	
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。	○	一人一人の楽しみや希望を汲み取り役割を担ってもらっている。又その時々判断にて出番を作っている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、調理の下ごしらえ、食器拭き、野菜の収穫などの様々な場面で、職員は利用者に声をかけ、役割を担ってもらえるよう支援している。また、得意なことのほか、できることの役割や出番づくりにも努めている。さらに、外出する機会が減っている代わりに、事業所内で行う行事を多く取り入れ、月1回以上の行事を開催し、季節のイベントやゲーム大会を開催するなど、利用者の楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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。	○	認知症が進行してもその時にできる事、できそうな事をさせていただいたり、得意なことを把握し出番を作るようにしている。コロナ禍にてホーム内のみとなっている。	○	○	○	

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
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。	○	洋服やアクセサリー等自ら選び日に何度も着替えをされる方もおられる。その人らしいおしゃれが出来るよう心がけている。				自分で服を選び、着替えや整容を整えることのできる利用者もいる。中には、服装や整容などの乱れも見られ、職員がさりげなく声をかけるなどのフォローをしていることもあり、利用者家族等アンケートの結果からも、高い評価を得ている。また、食べこぼしなどの服装の汚れが見られた場合には、居室へ移動してもらい、着替えなどの対応をしている。さらに、重度の場合にも、同様のケアをする予定であるが、現在、事業所には重度の利用者はいない。
		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。	○	入居時に馴染みの衣類や物を持ってきていただき、ご自分の好みで整容できるよう支援している。				
		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。	○	利用者との話や様子で気持ちを汲み取り本人と相談しながら考えている。				
		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。	○	利用者の好みや意向を尊重した服装が楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	汚れ等は居室に誘導し着替えていただいたり本人の気持ちを大切にしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	新型コロナウイルス感染症防止対策にて外出禁止としている為、全利用者には施設訪問理容を利用できるよう支援している。				
		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。	○	理容師は希望に沿う髪型にしてください。状態に合わせて本人らしさが保てるようにしている。			○	
		h	職員の髪型は、食事の準備の妨げにならないよう配慮している。	○	理解し、楽しみながら食事ができるよう状態に合わせて支援している。				
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。	○	理解し、楽しみながら食事ができるよう状態に合わせて支援している。				法人の栄養士が、旬の食材や利用者の好みを取り入れながら、献立を作成している。コロナ禍において、外出制限が設けられているため、職員は食材などの買い出しに出かけることなく、業者に発注した食材が届けられるようになっている。各ユニットで、利用者に調理の下ごしらえや配膳、下膳などを手伝ってもらいながら、職員が調理している。食器類は、入居時に利用者は使い慣れた物を持ち込み、使用している。アレルギーや苦手な食材のある場合には、代替えの食材を用意するなどの対応をしている。食事の際に、事業所ではコロナ禍の感染対策のほか、働き方改革もあり、職員は声かけやサポートするなどの対応をしているが、食事は利用者と別々の時間に食べるようになっている。また、利用者は共有空間で食事を摂っており、調理の音や匂いなど、五感で食事を楽しんでもらうこともできている。さらに、職員間で調理方法や味付けなどを話し合い、栄養士からアドバイスをもらうこともできている。加えて、令和5年度から、利用者の意見を法人の栄養士に伝える取り組みの開始を予定している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	献立作りや食材選びは栄養士が行っている。調理等ほとんど出来なくなっている。おやつパーティー時のデコレーションやおはぎ作りなどは一部の利用者のみ行った。			△	
		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。	○	毎食前の「いただきます」の挨拶やテーブル拭き等役割として人の役に立っている喜びを持っていただけるようにしている。				
		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。	○	本人や家族からの情報等をもとに代替品等用意している。				
		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。	○	献立作りは法人内の栄養士が季節感や栄養面を考慮し作成を担っている。利用者に関心を取りを行い、要望や不都合等情報交換している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼、嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	利用者の状態に合わせた形態をとっており、見た目も考慮しつつ、食べやすいように工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	馴染みのコップ、箸等を持参していただいている。状態に合わせた軽い物や滑らないもの等使いやすい物を使用している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	食事は一緒に食べていない。介助をしながら一人一人見守り声掛けなどサポートしている。			△	
		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。	○	調理の音やにおいを感じていただきながら、好きな事をして待っていただいている。食材を見て頂いたり、話をしながら、食事が楽しみになるよう配慮している。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	カロリーや栄養バランスについては栄養士が管理している。食事、水分量をチェックしており、水分摂取が難しい方は代替品等で対応している。				
		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。	○	食事形態の工夫や代替品等摂取で摂取量が増えるようにしている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士がバランスのとれた献立を作成しており、調理方法についてもレシピあり、レシピに沿って調理している。			○	
		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。	○	手洗いを励行し、毎日ハイター消毒等食中毒の予防を行っている。食材は新鮮な物をほぼ毎日配達がある。				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	勉強会等を行っており、職員は口腔ケアの重要性を理解している。	/	/	/	職員は勉強会で学ぶほか、歯科医や歯科衛生士からアドバイスをもらい、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、職員は声をかけて、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施しており、必要に応じて、見守りや介助をしている。また、職員は介助が必要な利用者の口腔内の状況の確認をすることができているが、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の状況までは、十分に確認することができていない。今後は、週1回や月2回などを決めて、定期的に全ての利用者の口腔内の状況をj確認して把握し、記録に残すとともに、異常が見られた場合には、早期の歯科受診等に繋げられることを期待したい。さらに、毎日の口腔ケアは、利用者のできることをしてもらいながら、しっかりとケアを行うことができている。
		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。	△	充分には把握できていない。不具合が生じると協力歯科医院に往診をお願いしている。	/	/	△	
		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。	△	勉強会や歯科医、歯科衛生士から口腔ケアについての助言、指導を受け、口腔ケアの方法を勉強している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後の洗浄や夜間は義歯洗浄剤を使用。義歯の手入れが適切に行えるよう見守り、声掛けしている。	/	/	/	
		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)	○	毎食後の口腔ケアへの誘導、見守りをし、清潔を保てるように支援している。異常時には協力歯科医院に往診をお願いしている。	/	/	◎	
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。	○	理解している。自立した排泄に繋がるよう、職員は排泄パターンの把握に努めて誘導、介助を行っている。	/	/	/	事業所では、利用者がトイレでの排泄を基本とした支援が行われている。訪問調査日には、日中に職員が全ての利用者のトイレ誘導を行い、排泄ケアを実践している様子を確認することができた。また、事業所として、安易にオムツに頼らない支援を心がけ、利用者一人ひとりのリズムに合わせた声かけやトイレ誘導をすることができている。さらに、排泄状況の記録などは、介護ソフト内に残され、全ての職員が状況を共有できるようにしている。
		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。	○	理解している。毎日排便チェックをし、必要であれば緩下剤の服用も看護師に相談している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表を記入しており職員間で共有している。	/	/	/	
		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々の状態にあった支援を行っている。	◎	状態に合わせてできるだけトイレでの排泄ができるよう支援している。紙パンツから布パンツに変更等もプランに入れている。	◎	/	◎	
		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。	◎	カンファレンスやユニット会等で話し合いの機会を作り話し合っている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的の声かけの他に動きや表情を見て声かけ誘導している。	/	/	/	
		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。	○	利用者の状態に応じて、自分で処理できる方にはできるだけ使いやすい物を選択している。時間帯でパッドを変えるなど、本人やご家族とも相談し選択している。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の状態に合わせて、夜間のみ紙パンツ使用や尿量の多い時間のみ大パッドを使用したりしている。	/	/	/	
		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)	◎	通常のリハビリとは別に散歩の声かけをしたり運動をさせていただいたり腹部マッサージ等を行っている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	一般浴、リフト浴で週2回入浴している。入浴できない時は別の日に入浴していただいている。時間帯、温度等要望に沿うよう入浴していただいている。	◎	/	○	利用者は、週2回以上入浴することができる。利用者の入浴チェック表に基づいて、入浴できる曜日や時間が決められているが、利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる長さなど、柔軟に対応をしている。利用者が希望する場合には、希望に沿った入浴回数や時間帯の対応などを、職員間で検討することを期待したい。また、入浴を拒む利用者には、無理強いをせず、入浴する日にちを変更したり、時間帯や職員を変えて声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができている。さらに、利用者の状態に応じて、個別浴槽とリフトのある浴槽を使い分け、安心安全な入浴を支援している。
		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。	◎	入浴時に職員と会話等しながら落ち着い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。	◎	状態にあわせて可動域制限のある方もできる事はしていただき、できない事は支援している。	/	/	/	
		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、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	理由を聞いたり、時間をおいての声かけや職員が変わって声かけしている。	/	/	/	
		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。	◎	朝夕のバイタルチェックとは別に入浴前にも観察を行い、必要があれば看護師と相談し、可否を決定している。	/	/	/	

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。	◎	睡眠チェック表を記入したり職員で共有できるようにしている。	/	/	/	事業所では、約4割の利用者が、睡眠導入剤などを服用しているが、日中の様子や睡眠の状況に応じて、医師や看護師に相談をしながら、減薬や服薬の中止にも努めている。また、散歩やレクリエーションなどの日中の活動量を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう努めている。さらに、昼寝や休息を取り入れることもあるが、夜間に眠れない利用者には、日中に極力起きて過ごしてもらうなどの工夫もしている。
		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。	○	できるだけ日中声をかけし活動量を増やしていただくようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中の活動量をできるだけ増やすようレクの参加を促したり、必要であれば医師、看護師と相談しながら支援している。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者により昼寝をされたり居室でゆっくり過ごせる時間が持てるようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	携帯電話を使用される方はいないが、施設の電話でのやり取りをされる方もおられる。手紙を出す支援は出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	手紙については決めつけている部分はある。電話については要望があれば職員から電話をし、話をさせていただいている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話をかけるよう公衆電話を中央玄関に置いてある。ユニットの電話も使っている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	届いた手紙については利用者に届け、確認してもらっている。返信が必要で困難な場合には家族様に対応してもらっている	/	/	/	
		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。	○	本人が電話したい場合は直接電話をしてもらったり、施設から家族に電話をお願いしている。	/	/	/	
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。	×	使うことの大切さや意味は理解しているが、機会は少ない。	/	/	/	
		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。	×	買い物先の理解、協力は得られていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	本人はお金を持っておらず、必要に応じて小口から出し、使えるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	入居時には家族に説明し理解を得ている。	/	/	/	
		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)。	◎	毎月小口現金出納帳を確認していただき同意を得ている。	/	/	/	
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。	△	希望に沿えるように話し合いながら柔軟に対応できるようにしているが、新型コロナウイルス感染症対策のため外出等の支援が出来ていない。	◎	/	△	コロナ禍において、事業所には外出や面会の制限が設けられ、対応できない要望を増えているが、利用者や家族の要望には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、通院の同行支援などの対応はできているものの、外部との接触があるニーズに対応することができていない。今後は、コロナ禍の感染状況を見計らいながら、できる限り柔軟な対応をしたり、法人本部と検討を行いながら、制限の緩和や代替の対応方法を確立するなどの取り組みが行われることを期待したい。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関内に生花、造花や観葉植物などを置き雰囲気作りを努めている。	◎	○	◎	玄関の周りには、こまめな清掃や整理整頓が行われている。また、植物の手入れも行き届き、家族や近隣住民が来訪しやすい雰囲気づくりが行われている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に字状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寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	共有空間は南側に面し明るい居住空間となっている。広々としたリビングでテレビや新聞を見たりしてくつろぐことができている。庭の木々や花を見て季節を感じることができている。	◎	◎	◎	共用空間の天井は高く、大きな掃き出し窓から採光が入り、明るい。また、オープンキッチンの周りには、いす席やソファ席が置かれ、利用者は思い思いに過ごすことができる。さらに、事業所内から、利用者はスロープを使用して、中庭に出ることができるようになっている。共有空間の掃除は行き届き、整理整頓も行われている。加えて、中庭には松や桜が植えられ、職員は剪定や水やりなどをするほか、花壇や菜園も整備され、利用者や来訪者は季節を感じることができる。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	建物の構造上日ざしが強い時があるがカーテンで調整している。毎日清掃や換気を行っている。					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節にあった飾りつけや花等居心地よく過ごせるよう工夫している。					○
		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。	◎	気のあう方と過ごせたり、離れて一人になれるように席を離したり、ホールや食堂の席の配置や席順等居場所を工夫している。					
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。	◎	家庭で使っていた家具や人形、写真を持参され、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎		◎	居室と居室の間に、双方から入れるトイレがあり、2名の利用者の共有トイレが設置されている。居室には、洗面台やベッド、床頭台などが備え付けられている。中には、家族の写真やぬいぐるみ、塗り絵の作品などを飾られ、居心地の良い空間づくりをしている利用者もいる。	
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。	○	居室には色分けしたシートを貼ったり、名前のプレートを付け、自分の居室が分かり易い工夫をしている。さり気なく見守り、混乱や失敗は防げるよう声掛けしている。				各居室には表札が付けられているほか、トイレや浴室の分かりやすい表記が行われ、利用者が認識しやすい工夫をしている。また、表示は利用者が分かりやすいように、利用者の目線の高さに合わせて設置をしている。さらに、手すりを設置するほか、移動しやすい動線を確保するなど、できるだけ利用者が自立した生活が送られるような工夫が行われている。	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	家庭に近いようにしているが、危険な物は置かないようにしている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、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)	○	施錠は朝夕決まった時間にしており、日中は開放している。外出については声をかけあい、見守っている。玄関にはセンサーを使用し察知している。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関の施錠はしておらず、コロナ禍において、来訪者には、インターホンなどで対応するようになっている。また、夜間は防犯のため、玄関等の施錠をしている。両ユニットの間は解放され、利用者は自由に行き来できるようになっている。さらに、玄関にはセンサーが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを分かりやすくなっている。加えて、利用者は自由に中庭などの屋外に出ることもでき、センサー等を活用して、利用者が屋外へ出ようとする様子を確認しながら、職員が付き添って、敷地内を散歩するなどの配慮が行われている。	
		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。	○	帰宅願望の強い利用者の家族には状態報告し話し合っている。					
(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。	◎	利用者の病歴や現病の把握に努めている。					
		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。	◎	日々の状態報告に努めており、変化があった場合には記録に残し、情報を共有している。					
		c	気になることがあれば看護師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。	◎	変化があれば看護師、主治医に連絡し、状況により主治医や協力病院の受診等の対応をしている。					
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。	◎	希望する医療機関があれば受診できるように手続きをし、情報提供している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人や家族の希望を大切にし、主治医と連携を取りながら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。	◎	受診には家族に付き添っていただき情報共有するようになっている。家族付き添いが困難な場合は管理者、看護師にて受診し、受診結果を報告、記録している。					

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。	◎	日頃の様子や支援方法を情報提供している。				
		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。	○	情報交換や相談を行っている。				
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。	◎	看護職は24時間常に連絡がとれる体制になっており、変化のある時は看護師に相談し、アドバイスを受けている。				
		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。	◎	看護師、医師と24時間常に相談できる体制ができています。				
		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。	◎	朝夕のバイタル測定や健康観察を行い早期発見に努めている。体調不良時や急変時看護師や医師と連携を図り、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。	○	薬の説明書のファイルを作り、いつでも確認できるようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服薬は2名の職員でチェックしている。服薬後の空袋で服薬漏れがないかチェックし、空袋も服薬2日分を保存している。				
		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。	○	服薬で状態に変化があった場合には看護師に連絡、記録に残している。				
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。	◎	入居時に重度化、終末期の支援については説明し、理解いただいている。状態の変化があった際には改めて家族と多職種と話し合いを行い、家族の意向を確認しながら主治医と連携し看取りまでの支援を行っている。				事業所には、「看取りに関する指針」「重度化対応に関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることなどを説明している。また、状態の変化があった場合には、段階に応じて、利用者や家族、医師、看護師等の多職種で話し合い、方針を共有している。さらに、訪問調査年の前年には、1名の看取り介護を経験している。医療行為などが必要となった場合には、法人内の他の施設や病院等へ転院する利用者も多い。加えて、指針に沿って、看取りに関する勉強会も行われているが、中には、看取り支援の経験のない職員もいる。看取り支援時の記録からも、利用者や家族の意向を丁寧に確認し、多職種が連携の上で、重度化に対応していることを確認することができた。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	家族と多職種と話し合いを持つ機会を設け、方針を共有している。	○		◎	
		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。	◎	終末期の対応については、職員の不安を聞き取り、看護職、介護職でどのような支援をしていけばよいのか話し合い職員全員が共有するようにしている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	出来ること出来ないことを、説明し理解を得ている。				
		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。	◎	重度化した場合について家族と多職種で話し合いの場を設け、検討や準備を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	変化の有る場合は家族に説明し、精神的にも支援できるよう努めている。				
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。	○	勉強会を行い、定期的に学んでいる。早期発見、早期受診をするようにしている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成しており、勉強会で実技講習を行っている。				
		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。	◎	随時情報収集を行い、全職員が共有できるよう回覧を行っている。現在はコロナウイルス感染防止に努め、職員会や勉強会でも最新情報を報告して対策を取っている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は手洗い、うがいを励行し、毎日出勤時に手指消毒、検温、マスクを着用している。利用者においては清潔の保持を支援している。来客者の居住区画への出入りは禁止している。				

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。	○	来荘時には状況を報告し、対応については相談している。家族の希望も聞きつつ、協力していただいている。	/	/	/	法人・事業所として、コロナ禍の感染対策のために面会制限が設けられ、集合形式での家族会のほか、家族が参加できる行事の開催は自粛している。以前は、家族会の開催時に、事業所内の出来事や行事などの説明するほか、卒炊きを実施して一緒に食べたり、お茶会を開催したりするなど、家族同士が交流を図ることもできていたが、コロナ禍で書面開催となっている。また、感染状況を見ながら、家族とのガラス越しやパーテーション越しの面会にも対応をしている。日頃から管理者は、「事業所の近くに来た時には、気軽に立ち寄ってください」などと、家族に声かけをしている。さらに、2か月に1回、担当職員が書いた手紙に写真を添えて家族に送付して、利用者の様子を家族へ伝えるとともに、意向を聞く用紙を配布する工夫をしているが、あまり返信はない状況となっている。加えて、定期的に、法人の機関誌を送付するほか、必要に応じて、その都度や電話連絡時や来訪時を活用して、細やかに利用者の様子を報告している。今後は、家族から意見や要望が伝えやすいように、さらなる環境整備が行われ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)	△	現在は新型コロナウイルス感染症対策の為、家族参加の行事を行っていない。家族会についても文書開催とさせていただいた。	x	/	△	
		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、利用者の暮らし方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)	○	法人発行の広報誌にて写真や活動内容をお知らせしている。また、ご家族が喜んでくださる担当者から写真付きの手紙にて2ヶ月に一度状態や様子をお知らせしている。家族来荘時には近況を具体的にお知らせするようにしている。	◎	/	○	
		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)	△	来荘時や面会時に関係性の理解に努めている。良い関係を継続していただきたく情報共有している。新型コロナ感染症対策にて面会制限があり、十分に面会できていない。	/	/	/	
		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)	○	職員の異動や担当変更については定期的に文書で報告している運営上の事柄については運営推進会議、家族会にて文書報告をしている。	/	○	◎	
		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対応策を話し合っている。	○	面会時や来荘時に説明や話し合いをし、理解していただいている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	来荘時や電話で状況を報告し、気がかりな事がないか等話す時間をいただいている。新型コロナ感染症対策にて居住区画への入出入りは禁止しており、面会にも制限を設けている。	/	/	△	
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)	◎	管理者が説明し、同意してもらっている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居について入居時に説明している。また、状態の変化に伴いその都度説明を行い、法人内の特養へ移動がスムーズにできるようにしている。	/	/	/	
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 ※文書の説明 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。	○	設立から少しずつ機会を増やし、積み重ねている。	/	◎	/	
		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)	x	新型コロナウイルスのため地域との交流は自粛している。地域の方も新型コロナウイルスの感染防止に理解をいただいている。関係が途切れないように努めている。	/	○	○	
		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」。	△	コロナの影響により交流は自粛しているが、顔馴染みの関係は継続できている。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	現在はコロナの影響により行事等の地域交流を自粛している。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	地域住民との日常的な交流はできていないが、挨拶程度は行えている。現在はコロナの影響もあるが、意図しから挨拶をしている。	/	/	/	
		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)	x	現在はコロナの影響により外部との交流支援を自粛している。	/	/	/	
		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)。	△	コロナの影響により機会が少なくなっている。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	○	2ヶ月に一度の開催はできているが、現在はコロナウイルス感染防止のため文書開催としている。	○	/	○	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。書面開催においても、利用者の状況や行事、利用者懇談会、避難訓練、外部評価の評価結果などを、会議の参加メンバーや家族に資料を送付することができている。議事録はファイルに綴り、事業所内の誰でも見られるところに置いている。意見を出してもらおうように取り組んでいるが、出される意見は少ないため、アンケート形式で意見を収集したり、出された意見に対して、丁寧に説明したりするなど、書面開催においても、有意義な会議となることも期待される。
		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。	○	運営推進会議で自己評価、外部評価、目標達成計画や取り組みについて報告を行っている。文書開催の為、意見は減っている。議事録の公表は出来ている。	/	◎	○	
		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。	○	文書開催の為、たくさんの方に配布し目を通していただいている。	/	/	○	
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。	△	「地域との交流、穏やかな環境と安全安心の確保」という理念をもとに理念が実践できるよう日々取り組んでいる。地域との交流がコロナ禍に出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	ユニット玄関に理念を掲示し、わかりやすいようにしている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 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。	○	代表者は管理者を通して、職員一人ひとりの力量を把握している。新型コロナウイルス感染症対策にて外部研修は自粛しているが内部の研修は実施している。	/	/	/	法人・事業所として、年間の研修計画を立てて、毎月15～30分と決めて勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。法人内の他の事業所から異動してきた管理者は、以前に現事業所で業務に従事していた経験もあり、年1回職員との個別面談を実施するほか、日常的にも意見を聞くなど、何でも言い合える良好な関係が築かれている。また、コロナ禍において、他の施設長を兼ねる法人理事長が来訪する機会がほとんどないものの、週1回実施する法人の管理者会等で、管理者を通して、職員から出された意見を伝えることもできる。さらに、働き方改革や働きやすい職場環境づくりにも取り組んでおり、長年働く職員も多い。
		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。	○	職員の勉強会や年6回の勉強会を通じてスキルアップを図っている。日常業務を通して互いにアドバイスしながらスキルアップに努めている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	定期的に人事考課を行い、職員個々の努力を認めている。提案により職場環境の改善なども行っている。	/	/	/	
		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)	○	管理者の地域の各種会議、交流会への参加は、新型コロナウイルス感染症対策にて自粛している。情報は頂き、職員で共有している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	必要に応じて話し合う機会を設けたり、アドバイスをしたりしている。	○	◎	○	
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。	○	年間研修計画に組み込み、勉強会等で繰り返し理解を深めている。発見した場合は管理者に報告するようにしている。	/	/	○	虐待防止等を勉強会で学び、職員は理解している。委員会や勉強会、申し送り等の中でも、不適切な行為などを話し合い、職員は意識した対応に努めている。また、気になる言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、申し送り時等に、職員へ周知するとともに、注意喚起が行われている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	管理者はユニットに入り利用者と関わりを多く持ち、申し送り時や職員会でケアについて話し合う機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	管理者は職員の様子に注意を払いその都度面接の機会を持っている。	/	/	/	
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。	○	年間研修計画に沿って繰り返し理解を深めている。	/	/	/	
		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。	○	身体拘束について身体拘束廃止委員会や勉強会を繰り返し行っている。職員一人一人が理解できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	弊害や対応について随時説明し理解いただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解し、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	成年後見制度について勉強会を行っているが、さらに理解できるように努めたい。家族から相談、要望があれば管理者が相談にのり、支援する体制は出来ている。				
		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。	◎	地域包括センターや社協とはいつでも相談できる関係づくりが出来ている。				
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。	○	急変時マニュアルの作成があり、勉強会を開き実践訓練を行っている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	勉強会で実技講習を行い、実践力を身に付ける努力をしている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットやアクシデント報告書を作成し、翌申し送り時に検討し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。	◎	カンファレンスやユニット会で利用者個々の状態やリスクについて話しあう機会を設けている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情対応マニュアルはあるが職員の理解や検討については不足している。				
		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。	○	苦情があった場合は管理者に報告し、管理者に対応報告等するようにしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があった場合はマニュアルに沿って対応できるようにしている。				
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)	○	日常的または利用者懇談会で定期的に意見を聞いている。家族来荘時には意見を願っている。	◎		○	日常生活の中で、職員は利用者から意見や要望の聞き取りをしている。年1回利用者懇談会を実施し、意見を聴取しているが、良い意見しか出されない状況となっている。家族から、電話連絡時や来訪時に意見を聞くほか、運営推進会議の資料送付時にも意見を聞く機会を設けている。また、年1回実施する職員との個別面談のほか、日常的に管理者は意見を十分に聞くことができ、必要に応じて、出された意見をサービスの質の向上に繋げている。
		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。	△	契約当初には行っているがその後の情報提供が出来ていない。				
		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。	○	代表者は毎週1回の管理者会で管理者と情報交換している。必要があれば職員と話す機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	管理者は申し送りに参加し、利用者の状態やケアについて把握し、随時検討している。職員の意見や提案等も申し送り時や随時聞く機会を持っている。			◎	
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。	○	毎年ほぼ全員で自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は全ての職員で取り組み、各ユニットのリーダーを中心に作成をしている。また、ユニット会等を活用して、サービスの評価結果等を職員へ報告し、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、評価結果は運営推進会議で報告しているものの、目標達成計画や計画の取組み状況などを、会議録から確認することまではできなかった。今後は、継続的な関わりの中で、目標達成への取組み状況を報告して意見を聞いたり、コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーや家族に取組み状況の確認などをモニターを呼びかけて、意見をもらったりするなどの工夫が行われ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。	○	評価を通して新たな課題も見えており、改善を含め話しあう良い機会となっている。課題や目標を明確にし改善に取り組んでいる。				
		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。	○	家族会や運営推進会議資料にて報告確認をもらっている。		○	○	
		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。	○	運営推進会議資料にて取り組みの成果について報告している。				

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)	○	様々な災害発生を想定したマニュアルの作成している。いつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	法人・事業所として、様々な災害のマニュアル等を整備し、職員に周知している。年間計画を立て、様々な場面や災害を想定して避難訓練を実施するとともに、記録を残すこともできている。コロナ禍以前は、地域住民の協力を得て、合同の訓練を実施することもできていた。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年間計画で様々な災害、時間帯を想定し、全職員が順次訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	○	備蓄品や、消火設備は定期的点検等行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署立ち合いのもと日中、夜間想定した避難訓練をしている。運営推進会議時に訓練結果を報告している。法人内の他事業所とも情報交換している。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域との協力体制を築いている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	△	運営推進会議の資料や広報誌にて発信している。研修や、介護教室などは新型コロナウイルス感染症対策にて出来ていない。	/	/	/	事業所として、地域住民から相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。コロナ禍以前は、保育園児と交流するほか、中学生の職場体験の受け入れにも協力することができていたが、現在は中止している。また、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加する機会は減っているものの、連携を図ることはできている。コロナ禍において、管理者は、他の機関との協働を注視している。
		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。	△	問い合わせがあれば相談に応じている。	/	×	○	
		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)	×	新型コロナウイルス感染症対策にて、現在は開放はしていない。	/	/	/	
		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。	×	新型コロナウイルス感染症対策にて、実習の受け入れはない。	/	/	/	
		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)	△	情報交換はあるが協働での地域活動は自粛している。	/	/	○	

(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 2 月 6 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871100263
事業所名	グループホーム なぎさ
(ユニット名)	たかなわユニット
記入者(管理者)	
氏名	中田 こずえ
自己評価作成日	令和 4 年 11 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 地域との交流 穏やかな環境と安全、安心の確保</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1.特別な変化があった時の記録だけでなく、その変化に気づくための目標として日常の場から得られる情報を中心に記録し利用者の様子を把握する。 ・記録に関して会話や言葉のやり取りを細かく記録するように随時話し合いをし、少しずつ同じ方向性を持って変化が出てきている。目標達成にはまだ時間がかかるが、新たな取り組みに繋がるような記録になるよう、ますます観察力を高める、関わりを持つ日常にしていきたい。 2.運営推進会議や家族会に参加できなかったご家族に報告や、意見を聞く取り組みをし、事業所の運営に生かす。 ・運営推進会議や家族会の資料はご家族全員に配布している。また、コロナ禍にて直接ご意見を聞く機会が少ないが、定期的にご意見、ご要望記録用紙を配布するなどし、意見を出していただけるように努めている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山市北部の海岸沿いに立地する事業所は、中庭に松や桜が植えられているほか、花壇や菜園も整備され、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。近くの海岸から、晴れた日には瀬戸内海の島々の絶景を眺めることができる。法人として、市内に複数の特別養護老人ホームやグループホームなどの経営を展開しており、新たに異動してきた管理者のもと、理念にある「和」を重要視した支援を実践をしているところである。コロナ禍において、利用者や家族のほか、職員と職員家族が感染の防止対策を周知・徹底した取り組みが行われ、利用者の安心安全な生活を支援しており、管理者と職員は、「できることをしていこう」と奮闘している。また、法人・事業所として、介護ソフトが導入され、職員間の情報共有のほか、記録などの負担軽減にも繋がっており、働き方改革の対応などの働きやすい職場環境づくりに努め、長年勤務する職員も多い。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくてきている ○ほぼできてている △時々できていない ×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。	○	日常の会話や関わりの中で表情や動きなどに注目し、思いを汲み取るようにしている。	○	/	/	日常生活の中で、職員は利用者から、思いや意向を把握しよう努めている。把握した情報は、アセスメントシート等に記録を残すほか、個別記録に、職員はできるだけ利用者本人が発した言葉をそのまま記載するよう心がけている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	今までの暮らしぶりを参考に本人の立場に立て、職員で検討している。ご家族からの聞き取りもしている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族等面会時には近況をお伝えし話し合う時間を持っている。ご家族等からも助言や意見をいただいている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	行動や言葉、表情等記録に残し職員で共有している。	/	/	/	
		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。	○	職員は一人で判断することなく情報を共有しながら、職員の個性を生かし、多方面からの働きかけにて新たな発見ができるよう心がけている。	/	/	/	
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。	◎	入居時に本人やご家族、以前の施設等から情報をいただいている。又来荘の都度話をいただくことで情報を積み重ねている。	/	/	△	入居時に、アセスメントシートを活用して、管理者が利用者や家族と面談を行い、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。以前利用していた在宅や施設の関係者から、情報を聞くこともある。また、日常生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともある。現状の心身状況などを聞き取り、詳細な記録を残すことができているが、コロナ禍もあり、情報が得られる機会に限られ、馴染みや生活歴に関する情報が少ない状況となっている。今後は、入居後の情報の追加や情報の更新の仕組みづくりを行うなど、より細やかに馴染みや生活歴の把握が行われることを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日常生活、特に不穏時に寄り添うことやレクリエーション等を通じて心身状態の把握に努めている。又家事や軽作業と一緒にすることで有する力を見極めている。	/	/	/	
		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)	◎	日々職員間で話し合い変化等記録している。チェック表を利用しながら把握している。	/	/	/	
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。	○	ケアプラン作成時には今まで把握した情報をもとに本人、ご家族の意見、全職員の意見交換を行っている。	/	/	○	事前に聞き取りをした情報のほか、介護保険の認定調査票などを使用した情報収集の後に、ユニット会を活用して、管理者から職員に課題や支援の方向などを提起しながら話し合い、より良いサービス提供に検討している。
		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。	◎	検討した内容から課題を明らかにしてケアプランに反映させている。	/	/	/	
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。	○	日常生活の中での言動や表情から汲み取った思いや意向を反映させている。	/	/	/	日常生活の中で、職員は利用者から意見を聞くほか、コロナ禍において、家族からは、事前に電話連絡時や来訪時を活用して意見を聞いている。また、アセスメント情報や把握した情報をもとに、毎月実施するユニット会などを活用して、職員から意見やアイデアなどを出し合いながら話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、利用者や家族、職員の意見が反映された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。	○	日々のケアについては毎月のユニット会や日々の業務の中でも時間をとり話し合っている。本人や家族の意向を踏まえ、看護介護共同で作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	ご家族との情報交換や職員間での話し合いを繰り返し、その人らしい暮らしが出来るような内容となっている。	/	/	/	
		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。	△	全員の介護計画には盛り込まれていないが、家族や地域との協力体制はできている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	カンファレンスやユニット会で検討しており、日々チェックするなどし、理解、共有できている。	/	/	/	◎ 各ユニットには、9名分のファイリングされた介護計画が置かれ、職員がいつでも確認できるようになっている。また、利用者ごとに、計画に応じた支援内容がリスト化され、パソコンやタブレットを活用して、計画に沿った日々のサービスの実践の有無などをチェックすることができている。さらに、利用者の発した言葉や行動、職員の気づきなども特記事項等に記載することができている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	チェック表に記録し、日々の状況を具体的に確認できるようにしている。月末にはモニタリングを施行し、翌月につなげている。	/	/	/	
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。	◎	長期目標は1年、短期目標は6ヶ月で見直している。状態の変化があった場合はその都度見直している。	/	/	/	◎ 入居後間もない利用者には、仮の介護計画を作成し、翌月のケアの実施状況を勘案して、計画の見直しが行われている。その後、6か月に1回介護計画の見直しをしている。月1回実施するユニット会の中で、利用者一人ひとりの現状を確認するなどのモニタリングが行われている。モニタリングは、ケアチェック表の確認のみに留まらず、利用者や家族の満足度の確認をするほか、職員間で検討を行い、評価やコメントを残すことができている。また、利用者の状況に応じて、臨機応変に計画の見直しが行われ、訪問調査日には、変化時等に見直された計画の記録等を確認することができた。
		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。	◎	月に1回のモニタリングを行い現状確認を行っている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	心身状態の変化が生じた場合は見直しし、新たに計画作成している。入居間もない方については、1ヶ月～2ヶ月程度で見直している。	/	/	/	
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回ユニット会を行っている。緊急案件がある場合は話し合いをしている。アクシデントやヒヤリハットは翌申し送り時に報告検討している。	/	/	/	○ 月1回ユニット会を開催し、利用者の現状確認や情報共有のほか、課題などの話し合いが行われている。また、アクシデント発生などの緊急案件のある場合には、管理者やユニットリーダーを中心に話し合うとともに、次回の申し送り時に、その時の緊急対応などの報告を行い、職員間で共有をしている。さらに、会議に参加する職員の参加率を上げるために、ユニット会は、利用者の見守りをしながら、ユニット内にある食堂スペースで実施するなどの工夫をしている。加えて、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらうなど、職員間で情報を共有している。
		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。	○	職員から積極的な意見が出され、利用者のケアの見直しや業務の改善に繋がっている。	/	/	/	
		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。	○	各ユニット1名は利用者の見守りに残る。それ以外の職員は最も参加しやすい時間を予定している。会議録の作成は徹底されており、また、口頭での伝達も出来ている。	/	/	/	
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)	○	朝夕の申し送り、申し送りに出ない職員へは記録の確認、口頭での伝達等で伝わるようにしている。連絡ノートや伝言板を使用したり、緊急時にはリーダーから直接情報伝達をしている。	◎	/	○ 日々、朝夕の申し送りを実施している。また、出勤時等に、職員は申し送りノートや日誌を確認するとともに、重要事項は、ホワイトボードに記載するほか、SNSのLINE機能を活用した情報共有も行われている。さらに、SNSの活用の際に、利用者の個人情報の取り扱いほか、職員の労働時間の管理上の課題などもあり、管理者等は、検討の必要性を再認識している。	
(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。	△	その日、その日したい事を出来る範囲で支援している。コロナ禍にて、外出支援が出来ていない。	/	/	/	◎ 着る服や飲み物、レクリエーションへの参加の有無、したいことなどの日常生活の些細なことから、職員は利用者に声をかけ、自己決定してもらえるように取り組んでいる。また、職員は利用者の好きな話題を出したり、得意なレクリエーションを実施したりするなどの工夫を行い、活き活きとした表情で、楽しみのある生活が送れるよう支援している。さらに、日々の利用者の様子は、日誌に記録を残すこともできている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	飲み物の温冷、衣類の選択、レクリエーションの参加、レクリエーションの種類、散歩コースなど生活の中の様々な場面でその都度選択できる機会を設けている。	/	/	/	
		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)	○	一日の流れはほぼ決まっているが、その中でそれぞれのタイミングで声かけ等を行っている。食事や入浴には個々のペースで行えるように十分な時間を取っている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(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。	○	和やかな雰囲気の中、集団レクを取り入れ身体を動かしたり、個別レクの提供、個々への声かけ、一緒に何かをすることで熱中したり笑顔を引き出せるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	散歩や他ユニットからの声かけなど多方面から刺激し、反応や表情にて思いを汲み取るようにしている。家族との情報交換や入居からの暮らしぶりなどを参考に本人の立場に立って思いをつかもうとしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	人権、尊厳についての勉強会は年間数回行い、特に言葉かけについては常々意識するように指導している。プライバシーに配慮した言葉かけや態度を意識した行動に努めている。	◎	◎	○	△ 定期的な勉強会を実施し、職員は人権や尊厳などを学び、理解促進に努めている。時には、気になる声かけなどが見られるものの、職員間で注意し合うほか、意識して利用者の人権や尊厳などを重視したケアを実践することができている。また、居室への入退室の際には、ノックや声かけをしてから入室をすることができているが、居室の不在時に、事前に声かけをせずに入室してしまう場面も見られるため、管理者は指導や注意喚起をしている。今後は、共有空間とプライバシーのある個別空間の境界を意識したケアが行われることを期待したい。
		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。	○	プライバシーに配慮し、介助には注意している。入浴については完全な個別入浴をしている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	プライバシーの場所であることは理解し、ノックして入室させてもらっているが、不在時の清掃時等了解を得てないこともある。	/	/	/	
		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。	○	年に数回勉強会を開き、理解、知識を深めている。職員会でも折に触れ取り上げている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	家事を助けてもらったり、昔からの行事、風習等について教えてもらい、感謝している。	/	/	/	職員は利用者同士の性格や関係性などを把握し、配席などの考慮をしている。トラブルになりそうな場合には、早期に職員が間に入るほか、利用者の言葉を代弁しながら、良好な関係が築けるよう支援している。また、利用者同士で励ましの声をかけ合ったり、洗濯物たみなどを一緒に手伝ったりするなど、支え合いや助け合いをする場面も見られ、職員は温かく見守りしている。
		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。	○	お互いに声をかけあうなどしているので、安全を確認しながら可能な限り見守っている。危険が予測されるような時には間に入っている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	頼んだり頼まれたり誉めたり、誉められたり、いたわりあう関係ができています。世話役の方が職員に助言をして下さったり、皆に声をかけてくれることもしばしばある。	/	/	/	
		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。	○	利用者同士の関わりについては注意深く観察し、トラブルが起こりそうな時は間に入っている。又その情報を共有している。	/	/	/	
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。	○	生活歴や本人、ご家族、今まで関わった事業所の方から情報を重ねている。ご本人やご家族からの話などから馴染みの人や場所について情報を重ねている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	地域の行事には積極的に参加を支援していたが、新型コロナウィルスのため外出を自粛している。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	新型コロナウィルスの感染予防のため病院受診を除き外出は自粛しているが、施設の庭先までは毎日のように散歩を行い、外気に触れることで心身のリフレッシュを行っている。	×	○	○	コロナ禍において、事業所には外出制限を設けられ、外出できる機会は減少している。法人として、遠出などの外出行事の開催のほか、利用者が外部の人との接触は禁止されているが、日々職員は感染対策を図りながら、事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、少しでも気分転換が図れるような支援に努めている。
		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。	×	新型コロナウィルス感染症対策のため外出支援はできていない。	/	/	/	
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。	◎	認知症については年間何度も繰り返し勉強会を行い、知識や理解を深めている。状態変化ある時は特に寄り添い、ユニット会又は日常の話し合いの中で情報を共有し、ケアを行っている。	/	/	/	更衣や整容、レクリエーション時の貼り絵など、利用者自身にできることは時間がかかってもしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけた支援に取り組んでいる。また、職員はできない部分の介助をしたり、利用者と一緒にしたりするなどの対応もしている。さらに、日々の散歩や体操のほか、個別リハビリなどを取り入れて、利用者の心身機能の維持や向上に努めている。
		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。	◎	時間をとってのリハビリ、又は生活の中で残存機能を活かせるようリハビリを行っている。看護師、介護士が情報共有しながら状態の変化に対応している。	/	/	/	
		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)	◎	できる事、得意な事に関しては積極的に行ってもらっている。出来るかもしれないと思うことに関しては声かけややり方を伝えて、一緒にしたり、見守っている。	◎	/	○	
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。	◎	一人一人の楽しみや希望を汲み取り役割を担ってもらっている。又その時々判断にて出番を作っている。	/	/	/	洗濯物干しやたみ、調理の下ごしらえ、食器拭き、野菜の収穫などの様々な場面で、職員は利用者に声をかけ、役割を担ってもらえるよう支援している。また、得意なことのほか、できることの役割や出番づくりにも努めている。さらに、外出する機会が減っている代わりに、事業所内で行う行事を多く取り入れ、月1回以上の行事を開催し、季節のイベントやゲーム大会を開催するなど、利用者の楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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。	○	日常的に一人一人と関わり本人の楽しみや喜びを把握できるよう努めている。新型コロナ感染症対策の為ホーム内のみの取り組みとなっている。	○	○	○	

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	
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。	○	本人の好みや習慣を尊重しつつ過度の重ね着等については助言している。整容についても声かけ、見守り等で出来る限り自立支援している。				自分で服を選び、着替えや整容を整えることのできる利用者もいる。中には、服装や整容などの乱れも見られ、職員がさりげなく声をかけるなどのフォローをしていることもあり、利用者家族等アンケートの結果からも、高い評価を得ている。また、食べこぼしなどの服装の汚れが見られた場合には、居室へ移動してもらい、着替えなどの対応をしている。さらに、重度の場合にも、同様のケアをする予定であるが、現在、事業所には重度の利用者はいない。	
		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。	○	一人ひとりの今までの習慣や有する能力に応じて支援している。					
		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。	○	生活歴や入居からの暮らし、家族からの聞き取り等を参考に本人の立場に立って一緒に考えている。					
		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。	○	利用者の好みの服装で外出支援をしていたが、新型コロナウイルスのため外出支援は自粛している。施設内での服装のアドバイスはできている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	居室に誘導し整えている。		◎	◎		◎
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	新型コロナウイルス感染症にて外出自粛している。利用者全員が施設に訪問してもらう理髪店で施設で行っている。					
		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。	○	ご家族の要望も考慮しながら本人らしい髪型や、服装ができるよう支援している。					○
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事についても勉強会を行い、大切さを理解している。					
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。	○	食事についても勉強会を行い、大切さを理解している。					
		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。	×	献立、買い物、食材の調達は同一法人内の栄養士にて行っておりできていない。好みや要望は栄養士に報告、相談している。調理は出来ない。				△	
		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。	△	以前は職員と話しながら後片付けをすることで、利用者の力を発揮できていたが、現在は行っていない。食事前の献立読み、「いただきます」の挨拶など役割を持ってもらっている。					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時に本人、家族から聞き取りし、把握している。アレルギーについては全職員で確認している。					
		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を取り入れている。	○	献立は同一法人内他施設栄養士にて作成し、季節感や旬の食材、アレルギーに対する配慮をしている。献立についての要望や不都合など連絡しあっている。				○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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)	◎	一人ひとりの咀嚼・嚥下状態に合わせて形態を変えている。食器の大きさ、深さ、重さなども考慮している。キザミ食も色取りを残し盛り付けている。					
		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。	◎	ほとんどの方は入居の際に使い慣れた湯呑、箸を持参され使用している。状態に合わせ、使いやすい物を使用している。				◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	食事は一緒にしていない。介助をしながら全体を見守り、さりげなくサポートを行っている。					△
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	珍しい食材を見て頂いたり、音や匂いの中で生活している。食事前には食堂に集まり、おいしい匂いを感じながら口腔体操を施行したり、献立を読み上げてもらったりしている。			◎		◎
		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。	○	栄養バランスやカロリーは栄養士が管理している。摂取量の少ない方や取りにくい方についてはチェック表を作成し、一日通して達成できるように支援している。					
		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。	◎	食事の形態を変えてみたり、好みの物の提供、時間をゆっくり声かけしながら、摂取してもらっている。					
		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。	○	献立は栄養士が作成し、レシピを活用している。栄養士とは日常的に情報交換している。					○
		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。	◎	食中毒予防の勉強会を年間回数実施。生鮮食品はほぼ毎日配達され、手洗いやハイター消毒等こまめに施行している。					

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。	○	口腔ケアの重要性については勉強会を開催し、理解を深めている。毎食後個々に口腔ケアが行えるよう支援している。				職員は勉強会で学ぶほか、歯科医や歯科衛生士からアドバイスをもらい、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、職員は声をかけて、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施しており、必要に応じて、見守りや介助をしている。また、職員は介助が必要な利用者の口腔内の状況の確認をすることができているが、自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の状況までは、十分に確認することができていない。今後は、週1回や月2回などを決めて、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認して把握し、記録に残すとともに、異常が見られた場合には、早期の歯科受診等に繋げられることを期待したい。さらに、毎日の口腔ケアは、利用者に行えることをしてもらいながら、しっかりとケアを行うことができている。
		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。	△	一人一人を細かく把握できていない。不具合があれば協力歯科医に往診していただいている。			△	
		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口腔ケアについての助言、指導を受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後洗浄、夕食後は洗浄剤を使用。本人の不十分なところは介助している。				
		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)	○	毎食後利用者に合わせて洗面所への誘導、歯磨き、義歯の手入れ、うがい等支援している。不具合や、異常が生じた場合はご家族へ連絡し、協力歯科医への往診を依頼している。			◎	
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。	○	可能な限りパットを使わないように排泄パターンを把握し、時間誘導している。パット使用者に対してはプライバシーに配慮している。				事業所では、利用者がトイレでの排泄を基本とした支援が行われている。訪問調査日には、日中に職員が全ての利用者のトイレ誘導を行い、排泄ケアを実践している様子を確認することができた。また、事業所として、安易にオムツに頼らない支援を心がけ、利用者一人ひとりのリズムに合わせた声かけやトイレ誘導をすることができている。さらに、排泄状況の記録などは、介護ソフト内に残され、全ての職員が状況を共有できるようにしている。
		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。	◎	理解し、毎日排便チェック表で排便状況を把握し、状況に応じて看護師と相談している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表にてパターンは把握できている。				
		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。	◎	トイレでの排泄を基本としており、全員トイレ又はポータブルトイレを使用している。また、状態によりパット等を変更している。状況をみてユニット会で変化のある方については支援方法の変更など検討している。			◎	
		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。	◎	パターンを把握し誘導している。下肢筋力の低下を要因と考えリハビリを積極的に取り組んでいる。				
		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。	◎	パターンを把握し誘導している。個々に誘導時間や回数を設定しつつ、状況に合わせて随時話し合い失敗を防ぐようにしている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	自立の方には本人の使いやすいものを提案し、使用してもらっている。一日の排泄量(失禁量)に応じて時間帯でパットを変えるなど、家族に相談、報告しながら使用している。				
		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)を適時使い分けしている。	◎	個々に布パンツ、紙パンツ、パットの大きさ等検討し使い分けしている。日中、夜間でも変えている。				
		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)	○	ヨーグルトや牛乳、食物繊維で十分な水分量が摂取できるようにしている。腹部マッサージ等も施行している。				
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)	△	全員の利用者の希望通りにできていない。曜日、回数は大体決めてはいるがご本人の要望で変更することは多々ある。長さや温度は好みにそって入浴できるよう支援している。	◎		○	利用者は、週2回以上入浴することができる。利用者の入浴チェック表に基づいて、入浴できる曜日や時間が決められているが、利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる長さなど、柔軟に対応している。利用者が希望する場合には、希望に沿った入浴回数や時間帯の対応などを、職員間で検討することを期待したい。また、入浴を拒む利用者には、無理強いをせず、入浴する日にちを変更したり、時間帯や職員を変えて声かけをしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうことができている。さらに、利用者の状態に応じて、個別浴槽とリフトのある浴槽を使い分け、安心安全な入浴を支援している。
		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。	◎	職員と1対1で話をする時間にもなっている。個浴でゆっくりしていただいている。				
		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。	○	衣類の着脱、洗身等できているところはしていただき、出来ない所は介助している。状態によりリフト浴施行している。				
		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、無理強いをせず、気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	強く拒む時は無理強いをせず、時間や日にちを変えて声かけし、気持ちよく入浴していただくようにしている。				
		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。	◎	バイタル測定や健康状態を確認し、入浴している。入浴後変化がないか確認している。				

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。	◎	チェック表や夜勤からの記録、申し送り等にて把握している。	/	/	/	事業所では、約4割の利用者が、睡眠導入剤などを服用しているが、日中の様子や睡眠の状況に応じて、医師や看護師に相談をしながら、減薬や服薬の中止にも努めている。また、散歩やレクリエーションなどの日中の活動量を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう努めている。さらに、昼寝や休息を取り入れることもあるが、夜間に眠れない利用者には、日中に極力起きて過ごしてもらうなどの工夫もしている。
		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。	○	日中の活動性を高め、生活のリズムを整えるよう散歩や個別のレク等への働きかけを行っている。	/	/	/	
		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。	△	日中は個別に好きな活動ができるよう関わっている。薬剤を希望し頼っている方もいる。	/	/	○	
		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。	○	身体状況を見て働きかけに於いては、自分のペースでされる方等個別に対応している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	利用者が家族に連絡を希望される場合、ユニットの電話にてお話ができるよう支援している。手紙やはがきの受け取りは支援しているが出すことは出来ない。	/	/	/	
		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。	○	手紙については、要望もなく、出来ないと決めつけている部分もある。電話については利用者が家族に連絡したいと要望があれば、番号を聞くなどし、職員が電話をしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話口に出られたらゆっくりと話せるよう配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	一緒に見て話を聞いている。手紙をいただいた様子等報告しているが本人からは連絡できていない。	/	/	/	
		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。	△	電話で話せる方については了解を得て掛けている。家族からの電話もお願いしているが全員ではない。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解しているが所持しているのは一部のみ。	/	/	/	
		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。	△	買い物は職員が代行しているが、買い物先の理解や協力を得る働きかけは出来ない。	/	/	/	
		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。	△	一部の利用者以外、利用者はお金を所持しておらず、必要に応じて小口より使えるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	話し合いにより小口現金として預かっている。使徒についても相談している。	/	/	/	
		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)。	◎	預かり時には領収証を発行し預かっている。一月ごとに締めて、小口現金出納帳を確認している。	/	/	/	
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。	△	新型コロナウイルス感染症のため、外出に関する支援が出来ていない。	◎	/	△	コロナ禍において、事業所には外出や面会の制限が設けられ、対応できない要望を増えているが、利用者や家族の要望には、可能な範囲で柔軟に対応している。また、通院の同行支援などの対応はできているものの、外部との接触があるニーズに対応することができない。今後は、コロナ禍の感染状況を見計らいながら、できる限り柔軟な対応をしたり、法人本部と検討を行いながら、制限の緩和や代替の対応方法を確立するなどの取り組みが行われることを期待したい。
(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。	○	インターホンやセンサーにてすぐに出迎えられるようにしている。玄関周りは毎日清掃し、花等を飾るようにしている。	◎	○	◎	玄関の周りは、こまめな清掃や整理整頓が行われている。また、植物の手入れも行き届き、家族や近隣住民が来訪しやすい雰囲気づくりが行われている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
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、家庭的な雰囲気を持っており、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。)	○	共有空間は天井が高く、窓から日ざしが差し込み明るい。リビングは椅子席、ソファ席の思い思いの場でくつろぐことができるようにしている。大きな窓から庭の木々や季節ごとの花を楽しむことができる。	◎	◎	◎	共用空間の天井は高く、大きな掃き出し窓から採光が入り、明るい。また、オープンキッチンの周りには、いす席やソファ席が置かれ、利用者は思い思いに過ごすことができる。さらに、事業所内から、利用者はスロープを使用して、中庭に出ることができるようになっている。共有空間の掃除は行き届き、整理整頓も行われている。加えて、中庭には松や桜が植えられ、職員は剪定や水やりなどをするほか、花壇や菜園も整備され、利用者や来訪者は季節を感じることができる。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	日ざしの強い時間はカーテンにて調整している。毎日清掃や換気を行っている。					○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節にあった壁面飾りをしている。窓から見える所に四季折々の花を楽しめるようにしている。玄関内に季節の行事ごとの写真を掲示し話題づくりをしている。						○
		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。	◎	自由にまたは声かけし、思い思いの場所で過ごせるようにしている。一緒にレクを楽しんだり、共有スペースで一人でテレビを見たり出来るようにしている。						
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。	◎	使い慣れたタンスなどの家具や家族写真、本や編み物の道具、好きなぬいぐるみなどを持ち込んでいただき、居心地の良い空間になるよう努めている。	◎		◎	居室と居室の間に、双方から入れるトイレがあり、2名の利用者の共有トイレが設置されている。居室には、洗面台やベッド、床頭台などが備え付けられている。中には、家族の写真やぬいぐるみ、塗り絵の作品などを飾られ、居心地の良い空間づくりをしている利用者もいる。		
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	シーツ交換などその都度お手伝いをお願いしている。ご家族と話し、居室内の危険なものについては相談し、場合によっては持ち帰ってもらうなど環境を改善している。失敗や混乱を最小にするため事前に関わっている。				各居室には表札が付けられているほか、トイレや浴室の分かりやすい表記が行われ、利用者が認識しやすいよう工夫をしている。また、表示は利用者が分かりやすいように、利用者の目線の高さに合わせて設置をしている。さらに、手すりを設置するほか、移動しやすい動線を確保するなど、できるだけ利用者が自立した生活が送られるような工夫が行われている。		
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	本、雑誌など目につく所に置いており、自由に取れない人には声かけている。						
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	身体拘束については身体拘束廃止委員会や年間回数勉強会を行い、内容や弊害について理解している。玄関の入り口は鍵をかけることなく見守っている。玄関にセンサー設置している。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関の施錠はしておらず、コロナ禍において、来訪者には、インターホンなどで対応するようになっている。また、夜間は防犯のため、玄関等の施錠をしている。両ユニットの間は解放され、利用者は自由に行き来できるようになっている。さらに、玄関にはセンサーが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを分かりやすくしている。加えて、利用者は自由に中庭などの屋外に出ることもでき、センサー等を活用して、利用者が屋外へ出ようとする様子を確認しながら、職員が付き添って、敷地内を散歩するなどの配慮が行われている。		
		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。	○	施錠を望む家族もいたが、話し合いの上理解いただいている。						
(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。	○	病歴については個人ファイルに記載している。現病、服薬についても個々にまとめ把握している。						
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日朝タバイタル測定し、平常値を把握し異常の早期発見に努めている。毎日の測定値、変化などを記録している。						
		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。	◎	看護職員は24時間連絡がとれる体制になっておりすぐに指示が受けられるようになっている。状況により主治医や協力病院への受診等で対応している。						
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人、家族の希望にて受診できるように情報提供するなど支援している。	◎					
		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。	◎	本人や家族の希望を大切に主治医と連携を取りながら支援している。						
		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。	◎	受診には家族に付き添ってもらい情報共有するようにしている。家族付き添いが困難な場合は管理者、看護師にて受診し、受診結果を報告、記録している。						

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。	◎	入院の際には普段の状態や支援方法等、情報提供している。				
		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。	○	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。				
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。	◎	看護職は24時間常に連絡がとれる体制になっており、気軽に相談することができている。看護師は介護職も兼任しており一人一人を十分に把握しているため、指示もスムーズである。				
		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。	◎	看護職員、協力医療機関共に24時間いつでも連絡をとれる体制ができている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	朝夕、ばいばいするくらい健康観察を行い早期発見に努めている。看護師から主治医、協力病院へとスムーズに支援できる体制になっている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	個々の薬の目的、副作用、用法、用量についてはユニットにファイルしており、常に確認できるようにしている。本人の状態変化や経過など医師、看護師や家族と情報共有している。				
		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。	○	薬局の協力にて一包化、日付、朝昼夕、名前を印字してもらい、声に出して読み、2名の職員でチェックしている。服薬後も空袋に残っていないか、服薬漏れがないかチェックし、空袋も服薬2日分を保存している。				
		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。	◎	日頃から体調の変化については注意し、観察しており、薬の作用についても看護職、介護職が連携している。				
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。	◎	入居時に重度化、終末期の支援については説明し、理解いただいている。状態の変化があった際には改めて家族と多職種と話し合いを行い、家族の意向を確認しながら主治医と連携し看取りまでの支援を行っている。				事業所には、「看取りに関する指針」「重度化対応に関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることなどを説明している。また、状態の変化があった場合には、段階に応じて、利用者や家族、医師、看護師等の多職種で話し合い、方針を共有している。さらに、訪問調査年の前年には、1名の看取り介護を経験している。医療行為などが必要となった場合には、法人内の他の施設や病院等へ転院する利用者も多い。加えて、指針に沿って、看取りに関する勉強会も行われているが、中には、看取り支援の経験のない職員もいる。看取り支援時の記録からも、利用者や家族の意向を丁寧に確認し、多職種が連携の上で、重度化に対応していることを確認することができた。
		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。	◎	職員はあり方について勉強会を行い、理解を深めている。本人や家族の思いを大切に、方針を相談している。また、段階に応じて話し合いを重ねている。	○		◎	
		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。	◎	終末期の対応については、職員の不安を聞き取り、看護職、介護職でどのような支援をしていけばよいのか話し合い職員全員が共有するようになっている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	本人、家族の意向とホームでできる事、できない事を説明し、理解いただいた上で方針を決定してもらっている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を固めながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	重度化した場合、家族と多職種と連携を固めながら話し合いを積み重ねている。職員の不安の軽減や変化時の対応に備えている。				
		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)	○	一日一日の状態を伝えたり、思い出話をしたりする中で話しやすい雰囲気づくりをしている。				
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。	○	感染症についての勉強会を行い、理解を深めている。手洗いうがいを励行し、新型コロナ、インフルエンザ予防接種を行っている。不調の際には、早期に受診療養するようにしている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成している。対応できるよう勉強会で繰り返し行っている。				
		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。	◎	随時情報収集し、全職員で共有できるよう回覧や職員会、勉強会を行っている。新型コロナウイルスの感染防止のため、最新情報を取り入れながら感染予防対策を行っている。				
		d	職員は手洗いうがいがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は手洗いうがいを励行し、毎日出勤時に手指消毒、検温、マスクを着用している。利用者においては清潔の保持を支援している。来客者の居住区画への出入りは禁止している。				

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。	○	来荘時には状況を報告し、対応については相談している。家族の希望も聞きつつ、協力していただいている。	/	/	/	法人・事業所として、コロナ禍の感染対策のために面会制限が設けられ、集合形式での家族会のほか、家族が参加できる行事の開催は自粛している。以前は、家族会の開催時に、事業所内の出来事や行事などの説明するほか、卒炊きを実施して一緒に食べたり、お茶会を開催したりするなど、家族同士が交流を図ることもできていたが、コロナ禍で書面開催となっている。また、感染状況を見ながら、家族とのガラス越しやパーテーション越しの面会にも対応をしている。日頃から管理者は、「事業所の近くに来た時には、気軽に立ち寄ってください」などと、家族に声かけをしている。さらに、2か月に1回、担当職員が書いた手紙に写真を添えて家族に送付して、利用者の様子を家族へ伝えるとともに、意向を聞く用紙を配布する工夫をしているが、あまり返信はない状況となっている。加えて、定期的に、法人の機関誌を送付するほか、必要に応じて、その都度や電話連絡時や来訪時を活用して、細やかに利用者の様子を報告している。今後は、家族から意見や要望が伝えやすいように、さらなる環境整備が行われ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)	×	現在は新型コロナウイルス感染症対策の為、家族参加の行事を行っていない。家族会についても文書開催とさせて頂いた。	×	/	△	
		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、利用者の暮らし方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)	◎	法人発行の広報誌にて写真や活動内容をお知らせしている。また、ご家族が喜んでくださる担当者から写真付きの手紙にて2ヶ月に一度状態や様子をお知らせしている。家族来荘時には近況を具体的にお知らせするようにしている。	◎	/	○	
		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)	○	本人や家族の話や面会時の様子などから関係性の理解に努めている。本人の状態や対応について説明し理解を得ている。	/	/	/	
		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)	○	職員の異動や担当変更については定期的に文書で報告している運営上の事柄については運営推進会議、家族会にて文書報告をしている。	○	/	◎	
		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対応策を話し合っている。	○	状態報告をし、考えられるリスクに対しての取組みや不慮の出来事について理解いただけるよう話している。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	来荘時や電話で状況を報告し、気がかりな事がないか等話す時間をいただいている。新型コロナ感染症対策にて居住区画への入出入りは禁止しており、面会にも制限を設けている。	/	/	△	
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)	○	管理者から説明し、理解納得をしてもらっている。	/	/	/	
		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。	○	契約時に退居についての説明を行っている。状態の変化に伴い、説明を重ね法人内の特養への移動する体制は出来ている。	/	/	/	
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 ※文書の説明 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。	○	設立から少しずつ機会を増やし、積み重ねている。	/	◎	/	コロナ禍以前は、地域の秋祭りや七夕、福祉祭りなど、利用者と一緒に多くの地域行事に参加して、地域住民と交流を図ることもできていた。コロナ禍において、外出や面会の制限が設けられ、地域住民と交流できる機会は減少している。また、事業所周辺の散歩時に、地区の区長等に挨拶するほか、職員が個人レベルでの地区行事の参加協力に留まっている。コロナ禍の収束後には、地域行事への参加やボランティアの受け入れするなど、早期に地域との交流が再開できることを期待したい。
		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)	△	新型コロナウイルスのため地域との交流は自粛している。地域の方も新型コロナウイルスの感染防止に理解をいただいている。関係が途切れないように努めている。	/	○	○	
		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」。	△	新型コロナウイルスのため交流を自粛しているが、地域との関係は維持できている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	現在はコロナの影響により行事等の地域交流を自粛している。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	新型コロナウイルス感染症対策の為、一日常的なおつきあいは出来ていない。あいさつ程度となっている。	/	/	/	
		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)	×	新型コロナウイルスのため外部との交流を自粛している。	/	/	/	
		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)。	×	新型コロナウイルス感染症対策のため関係づくりを深めることはできていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	○	2ヶ月に一度の運営推進会議は新型コロナウイルス感染症対策のため文書開催とし、利用者、家族、区長、民生委員などに配布し意見を願っている。	○	/	○	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。書面開催においても、利用者の状況や行事、利用者懇談会、避難訓練、外部評価の評価結果などを、会議の参加メンバーや家族に資料を送付することができている。議事録はファイルに綴り、事業所内の誰でも見られるところに置いている。意見を出してもらうように取り組んでいるが、出される意見は少ないため、アンケート形式で意見を収集したり、出された意見に対して、丁寧に説明したりするなど、書面開催においても、有意義な会議となることも期待される。
		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。	◎	運営推進会議で自己評価、外部評価、目標達成計画や取り組みについて調査報告を作成、配布している。また、議事録は公表している。	/	◎	○	
		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。	○	文書開催の為、多くの方に目を通していただいている。	/	/	○	
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。	△	「地域との交流、穏やかな環境と安全安心の確保」という理念に基づき、ゆっくりとした流れの中で思い思いの生活ができるよう関わっている。新型コロナ感染症対策にて地域との関りは少なくなっている。	/	/	/	/
		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。	◎	玄関に利用者に書いてもらった理念を掲示。各ユニットにも大きく掲示し、意識づけしている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 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。	△	内部研修については年間計画をたて、月2回ずつ行っている。資格取得以外の外部への研修は自粛している。	/	/	/	法人・事業所として、年間の研修計画を立てて、毎月15～30分と決めて勉強会を実施し、職員のスキルアップに努めている。法人内の他の事業所から異動してきた管理者は、以前に現事業所で業務に従事していた経験もあり、年1回職員との個別面談を実施するほか、日常的にも意見を聞くなど、何でも言い合える良好な関係が築かれている。また、コロナ禍において、他の施設長を兼ねる法人理事長が来訪する機会がほとんどないものの、週1回実施する法人の管理者会等で、管理者を通して、職員から出された意見を伝えることもできる。さらに、働き方改革や働きやすい職場環境づくりにも取り組んでおり、長年働く職員も多い。
		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。	○	その時、その時のタイムリーな題材を取り入れながら知識を深めたり、実技を行いスキルアップに繋げている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	管理者やユニットリーダーによる人事考課や管理者との情報交換にて代表者は個々を把握できるよう努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	管理者は地域の各種会議、交流会に参加しネットワーク作りを行っていたが、新型コロナ感染症対策にて出席を自粛し、その機会がほとんど作れていない。情報があれば職員に回覧し共有している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	代表者は管理者から、管理者はユニットリーダーや職員から話を聞く機会を設け、改善に取り組んでいる。代表者は必要時には職員との面談も実施している。	○	◎	○	
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。	○	年間研修計画に組み込み、繰り返し勉強している。具体的な事例をあげての理解も努めている。虐待や不適切なケアについては相互に注意しあい、行為が起こった時には管理者やユニットリーダーに報告するようにしている。	/	/	○	虐待防止等を勉強会で学び、職員は理解している。委員会や勉強会、申し送り等の中でも、不適切な行為などを話し合い、職員は意識した対応に努めている。また、気になる言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、申し送り時等に、職員へ周知するとともに、注意喚起が行われている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	申し送り時や職員会等で日々のケアについての気づきや指導を行い皆で共有検討している。	/	/	/	
		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。	○	代表者、管理者は日常的にユニットの様子に注意を払いその都度面接の機会を持っている。	/	/	/	
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。	○	年間研修計画に組み込み繰り返し理解を深めている。	/	/	/	/
		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、話し合う機会を揃えている。	○	身体拘束について身体拘束廃止委員会や勉強会を繰り返し行っている。不適切なケアについては具体的に日々のケアに照らし合わせながら、勉強会、話し合いの機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	弊害や他の対応策について提案し理解いただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解し、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	年間研修計画に組み込み繰り返し理解を深めている。過去に成年後見制度に関わったことあり、必要があれば情報提供や相談にのれるよう勉強会にて理解を深めている。				
		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。	○	地域包括センターや社協と相談できる関係づくりが出来ている。				
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。	○	急変時のマニュアルを作成しており、勉強会で対応について実践している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	勉強会で実技講習で実践力を身に付けるべく努力をしている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットやアクシデント報告書を作成し、翌申し送り時に報告、検討し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。	○	カンファレンスやユニット会で利用者個々の状態や危険について話し合う機会を設けている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情マニュアルはあるが職員の理解や検討については不足している。				
		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は管理者に報告し、管理者にて対応報告等するようにしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情のあった際にはマニュアルに沿って対応できるようにしている。常々関係づくりを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	利用者からは日常的に聞くようにしている。年1回利用者懇談会を設け、詳しく聞き取りしている。ご家族には来荘の都度、要望や意見を願っている。	◎		○	日常生活の中で、職員は利用者から意見や要望の聞き取りをしている。年1回利用者懇談会を実施し、意見を聴取しているが、良い意見しか出されない状況となっている。家族から、電話連絡時や来訪時に意見を聞くほか、運営推進会議の資料送付時にも意見を聞く機会を設けている。また、年1回実施する職員との個別面談のほか、日常的に管理者は意見を十分に聞くことができ、必要に応じて、出された意見をサービスの質の向上に繋げている。
		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。	△	契約当初に公的な窓口の情報提供を行っているが、それ以後に情報提供はしていない。				
		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。	○	代表者は毎週1回の管理者会で管理者と情報交換している。必要があれば職員と話す機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	管理者は申し送りに参加し、利用者の様子やケアについて把握し、一緒に検討している。職員の意見や提案等も申し送り又は随時聞く機会を持っている。			◎	
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。	○	サービス評価の意義や目的を理解し毎年ほぼ全員で自己評価に取り組んでいる。				外部評価の自己評価は全ての職員で取り組み、各ユニットのリーダーを中心に作成をしている。また、ユニット会等を活用して、サービスの評価結果等を職員へ報告し、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、評価結果は運営推進会議で報告しているものの、目標達成計画や計画の取組み状況などを、会議録から確認することまではできなかった。今後は、継続的な関わりの中で、目標達成への取組み状況を報告して意見を聞いたり、コロナ禍の収束後には、会議の参加メンバーや家族に取組み状況の確認などをモニターを呼びかけて、意見をもらったりするなどの工夫が行われ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。	○	外部評価結果を共有し、課題や目標を設定し、出来ることから改善している。				
		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してもらっている。	○	運営推進会議にて、包括、運営推進委員、家族等に報告している。	○	○	○	
		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。	○	取組みや成果については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)	○	様々な災害発生を想定したマニュアルの作成がありいつでも見れるようになっている。	/	/	/	法人・事業所として、様々な災害のマニュアル等を整備し、職員に周知している。年間計画を立て、様々な場面や災害を想定して避難訓練を実施するとともに、記録を残すこともできている。コロナ禍以前は、地域住民の協力を得て、合同の訓練を実施することもできていた。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年間計画を立てており、様々な災害、時間帯を想定し、全職員が順次訓練を経験している。	/	/	/	
		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。	○	消火設備の点検等行っている。非常用食料の賞味期限等定期的な点検を行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署指導のもと日中、夜間想定した避難訓練をしている。訓練への地域住民や家族の参加は中止している。法人内の他事業所とも訓練内容について情報交換している。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域との協力体制を築いている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げてい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)	△	運営推進会議の資料や広報誌にて発信している。研修や、介護教室などは新型コロナウイルス感染症対策にて出来ていない。	/	/	/	事業所として、地域住民から相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。コロナ禍以前は、保育園児と交流するほか、中学生の職場体験の受け入れにも協力することができていたが、現在は中止している。また、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加する機会は減っているものの、連携を図ることはできている。コロナ禍において、管理者は、他の機関との協働を注視している。
		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。	△	電話や来所された方には随時入居やその他の相談に応じている。	/	×	○	
		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)	×	新型コロナウイルス感染症対策にて出来ていない。	/	/	/	
		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。	×	新型コロナウイルス感染症対策にて出来ていない。	/	/	/	
		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)	△	連携は取れているが、新型コロナウイルス感染症対策にて地域活動等出来ていない。	/	/	○	