

(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 3 月 2 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) 18名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3890600376
事業所名	グループホーム春のうらら
(ユニット名)	菜の花
記入者(管理者)	
氏名	前川 裕紀
自己評価作成日	令和 4 年 12 月 7 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 「その人らしさを大切にしたい ホームを目指します」</p> <p>【ユニット目標】 「感謝の気持ちを言葉でつたえよう」</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>①前回と状態が変わったところはわかりやすい様にアセスメント表の文章の色を変えて対応した。ケアプランを変更する際はユニット全体で話し、細かく記録に残すことで全員がしっかりと把握出来る様に努めた。 ②日々の口腔ケアをする中で1人1人の口の中の状態をしっかりと観察し、口腔内の清潔が保てたと共に義歯に不具合などの早期発見が出来た。 ③スタッフの入退職に関しては定期的な電話や広報紙でご家族に報告出来た。 ④コロナの運営推進会議は行っていないが、ホームでの取り組みや入居者の日々の状態は適宜ご家族に細かく伝えるように努めた。また、インスタグラムやホームページを作成し、情報発信に努めた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>大洲市郊外の高台にある開設15年目を迎える事業所は、自然豊かで敷地も広く、開放的となっている。来訪者から、「ゆったりして、とても落ち着く雰囲気である」などの好評を得ている。ユニット間には、事業所自慢のデッキが設置され、天気の良い日には利用者が自由に出入りして、自然を楽しむこともできている。訪問調査日現在、事業所前の道路の拡張工事中で通行制限が設けられていたが、拡張工事後には、大型バスも離合できる道幅の確保が予定されている。また、令和3年に代表者の交代があったが、新代表と管理者、職員が一丸となり、利用者がストレスなく、自宅で行っていたことを継続できるような支援にも取り組んでいる。「外出先で歩けるように、大きな花を育てる」などの利用者一人ひとりの立てた目標が実現できるように、楽しみのある生活や意欲を引き出すことができるような支援も行われている。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ケアプラン見直し時に、定期的に希望や以降の把握に努めている。	○	/	○	入居時に、面談室で5～10分程度の時間を設けて、管理者等は利用者から1対1で、思いや意向を確認している。事業所として、自宅で行っていたことが継続できるような支援に努めている。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	把握が困難な方に対しては、本人の気持ちになって考える様、スタッフ一人一人が注意している。	/	/	/			
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族に対して近況や状態の報告を行い、面会時や電話で意向を聞いている。	/	/	/			
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。	○	定期的にカンファレンスを行い、話し合った内容の記録をしている。	/	/	/			
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。	○	カンファレンスで意見を出し合い、一人の意見になら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。	◎	入居前から家族や利用施設に聞き取りを行い、情報収集を行っている。	/	/	○	入居前に、管理者等は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境などの聞き取りをしている。以前利用していた居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員から情報を収集するとともに、医療関係者から、サマリーなどの提供を受けることもある。また、管理者は、コロナ禍において聞き取りのアセスメント情報が不十分だと感じており、家族から新たな情報を電話で聞くほか、日々の生活の中で、利用者から情報を把握するよう努めている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	毎月のカンファレンスや、ケアプラン見直し時、状態の変化があった時にはアセスメントを行い把握できている。	/	/	/			
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)	◎	毎日の申し送りや、ノートにて一人ひとりの変化や違いについて職員間で共有に努めている。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人や家族から都度意向を聞き、本人の視点で検討している。	/	/	○	事前に情報を把握したアセスメントシートやサマリー、フェイスシート等の情報をもとに、職員間で利用者がどのように暮らしていきたいか、何を求めているのかを利用者の視点で検討している。
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。	○	カンファレンスで意見を出し合い、課題の把握に努めている。	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	担当者から意見を聞き、アセスメントを行いプランに反映できる様作成している。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、アセスメント情報や把握した情報をもとに、カンファレンスの中で職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。家族からは、「今までどおりでお願いします」などの意見が多くっており、利用者の馴染みの生活が継続できるように、「外出先で歩く、大きな花を育てる」などの意向を取り入れるとともに、日常生活の中で、楽しみや役割を持って生活ができるように、限られた社会資源も活用しながら、より良い計画の作成に努めている。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人や家族に意向を伺い、カンファレンスで話し合っている。また、ケアマネジャーにも意見やアドバイスを聞いている。	/	/	○			
c	重度の利用者に対してでも、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度の方に対してでも、家族から情報収集を行い、慣れ親しんだ暮らしが出来る内容になる様努めている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族の協力を取り入れた内容になっている方もいるが、できていない方もいる。また、地域の協力は盛り込まれていない。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	ケアプラン作成後、申し送りにて伝え確認・サインをしてもらっている。	/	/	/	○ 事業所では、日々の経過記録表と介護計画と一緒にファイリングされ、記録する際に、職員は必ず目録やサービス内容を確認しながら記載できるようになっている。また、日動は黒字、夜間は赤字、医療的なことは青字と使い分けて、分かりやすく記録に残すことができている。前回の外部評価の受審から、詳細な記録を残せるように取り組んでおり、訪問調査日には、「この日は日赤で手術したんでよ、今度はいつ行くの」などの利用者の発した言葉などの記録を確認することができた。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎月モニタリングを行い、評価し記録を行っている。	/	/	/	
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。	◎	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。担当職員が、月1回経過記録等を確認しながら、モニタリングを実施して、利用者の現状を確認している。また、状態の変化のあった場合には、必要に応じて、現状に即した計画の見直しをしている。先日行われた実地指導の際に、「3か月で状態変化のない方が多いようなら、6か月での計画の見直しでも構わない」とのアドバイスを受け、今後は6か月に1回の見直しへの移行を予定している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のカンファレンスで状態の確認を行い、話し合っている。	/	/	/	
		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。	◎	変化があった場合は都度家族に報告を行い、必要に応じて見直しを行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	緊急性が高い場合は、電話でスタッフに報告したり、当日の勤務者内で話し合いを行っている。	/	/	/	月1回全ての職員が参加するスタッフ会議を実施して、業務連絡や勉強会などを実施した後、分かれてユニット会を実施して、利用者の現状確認や話し合いをしている。また、緊急案件があった場合には、当日の出動職員で話し合いをして対応するとともに、スタッフ会議の中でも報告をしている。さらに、参加できなかった職員には、議事録を閲覧してもらい、確認後には押印を残すようにしている。
		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。	△	意見が出やすい雰囲気作りには努めているが、なかなか意見が出せない職員に対して、聞き取りが不十分な事がある。	/	/	/	
		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。	◎	毎月第三火曜日の18時に開催しており、ほぼ全員参加できている。欠席をしたスタッフに対しては、記録しているノートの確認をしてもらっている。	/	/	/	
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)	△	重要な情報は、申し送りやノートを使い共有できているが、家族とのやり取りはまでは伝達が不十分な事がある。また、申し送りが途中で止まっている事もある。	○	/	△	申し送りノートや会議録を閲覧してもらい、職員の確認後には押印する仕組みづくりを行い、職員間の情報共有に努めている。管理者は、全ての職員が閲覧できたかを確認しているが、閲覧方法や押印などが内容により統一できていないことが見受けられたため、確実な情報共有が行われるように、口頭伝達のほか、重要事項や家族との連絡を記録に残すなど、統一した情報共有ができるように、職員間で検討することを期待したい。
(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。	△	その日の勤務人数によってはできていない。	/	/	/	日頃から、職員は利用者「○○にしますか」などと声をかけ、自分で自己決定してもらえりような支援に努めている。訪問調査日には、ソファやテーブル席に座って利用者同士が会話をすするほか、テレビ鑑賞や塗り絵、トイレで気持ち良く歌を歌うなど、思い思いの時間を過ごす利用者の様子を見ることができた。また、玄関先で、男性職員がひな人形の七段飾りの飾り付けを行い、飾った後には利用者が鑑賞しながら微笑ましい様子が見られたほか、ひな祭りの歌を合唱し、大きな拍手が湧き上がっていた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	その日の洋服選びや、行きたい場所の確認など都度行っている。	/	/	/	
		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)	○	ひとり一人のペースに合わせた起床や就寝を行っている。また、食事時間をずらす等の支援を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	常に笑顔を引き出せる声掛けに努めている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	意思疎通が困難であっても表情や反応を見極めて意向の把握に努めている。	/	/	/	
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」「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、自立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	定期的な職場内研修を行い、スタッフ全員が理解できる様努めている。	○	◎	○	年1回以上、職員は人権や尊厳などを学び、意識した言動に努めている。また、居室の入室時に、職員はノックや声かけをしてから、入室をしている。中には、視覚障がいのある利用者もおり、他の利用者がノックや声かけをせずに入室しないように、ドアに「ノックしてから入って下さい」という表示を行うなどの配慮も行われている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	トイレ時のさりげない見守りや確認。入浴時の羞恥心に配慮した声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	○	入室時にはノックを行っている。また、掃除等で入室する時は、都度本人に確認を行っている。	/	/	/	
		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。	○	プライバシーの保護について、職場内研修を定期的に行いスタッフ全員の理解・順守に努めている。	/	/	/	

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。	◎	ひとり一人に役割を持って施設で生活を送ってもらえる様努めている。家事などの手伝いをしてもらい、協力しながら生活を送ってもらっている。				事業所では、利用者同士の良好な関係が築かれ、大きなトラブルは発生していない。中には、お世話好きの利用者もあり、入居後に間もない利用者のほか、来訪者に気さくに話しかけてくれ、職員は助かっている。また、言い合いなどの些細なトラブルが大きにならないように、早期に職員が仲介して利用者の話しを聞いたり、配席を考慮したりするなどの対応をしている。さらに、職員は声かけをすることにより、利用者が孤立することなく、生活を送ることができている。
		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。	◎	スタッフが間に入り、良好な関係が築けるよう努めている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	トラブルにならないようスタッフが間に入っている。また、楽しく過ごせるよう席の工夫を都度行っている。				
		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。	◎	トラブルに対しては、速やかに解決が出来る様対応している。				
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。	○	家族や担当のケアマネージャーから、可能な限り情報収集を行い把握に努めている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	新型コロナウイルス感染防止対策の為、気軽に訪れてもらえる様な対応はできていない。家族からの要望に対しては、都度検査を行いながら対応している。				
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)	○	外出は行っていないが、天気の良い日にはテラスへ出て日光浴を行ったりできる様取り組んでいる。	×	×	○	コロナ禍において、敷地外に外出する機会は減っているが、日常的に、ユニット間にあるテラスに出て、散歩や外気浴をしたり、歌を歌ったりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。車いすの利用者も同様の支援が行われている。コロナ禍以前は、市内のこのぼりや季節の花を見に行くほか、個別に希望する外出を支援することもできていた。管理者は、コロナ禍が落ち着いたら、外出行事や個別の外出支援などの再開を予定している。
		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。	×	新型コロナウイルス感染防止対策の為、外出支援はほとんど行っていない。				
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。	○	定期的な職場内研修を行い、理解に努めている。				利用者のできることやできそうなことを把握し、自分でできることはしてもらい、職員は見守りや一緒に行い、できない部分を介助するなどの対応をしている。また、日々の着替えや洗濯物たたみなどの生活リハビリのほか、散歩や体操などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	◎	毎日の体操や、手伝いや作業を日課として行っている。				
		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している。(場面づくり、環境づくり等)	◎	ひとり一人の残存機能を維持できる様取り組んでいる。	○		○	
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。	◎	ひとり一人の把握を行い、その人に合ったレクや手伝いをしてもらい、役割を持った生活を送ってもらっている。				洗濯物たたみや台拭き、食器拭き、めだかの餌やりなど、職員は声をかけて、利用者の得意なことやできることを役割や出番として担ってもらえるような支援に取り組んでいる。利用者の得意なことが日課のように定着しており、それぞれの楽しみや役割に繋がっている。中には、高齢化や重度化に伴い、できる役割が少なくなっているものの、日めくりカレンダーをめくったり、カーテンの開け閉めをしたり、塗り絵を綴りに綴るなど、少しでも利用者役割を担ってもらえることできている。
		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。	◎	ひとり一人の好きな事、得意な事の把握を行い取り組んでいる。	○	◎	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	身だしなみについて、本人や家族から意向を聞き把握できている。	/	/	/	起床時に、自分で服を選んで着替えをしている利用者もいる。整容の乱れや汚れが見られた場合には、職員は小さな声で声をかけ、さりげなくフォローしたり、居室に移動してもらい、着替えてもらったりするなどの対応をしている。また、重度な状態の利用者にも、家族に好みの服を用意してもらうほか、時や場所などを考えて、担当職員を中心に、その人らしさが保てるような支援に努めている。
		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に整えられるように支援している。	◎	一人ひとりの希望を聞きながら、髪型についても配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	自己決定がしにくい方に対しては、無理強いないように注意しながらアドバイスを行っている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しむよう支援している。	◎	季節や温度に合わせた服装が出来る様支援している。	/	/	/	
		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)	◎	プライドを傷つけない声掛けや対応に努めている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	以前は本人の行きたい美容室に行っていたが、新型コロナウイルス感染対策の為、施設の訪問理容を利用してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	2か月に1度訪問理容に来てもらい、重度の方でも本人らしさが保て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。	◎	食事は楽しみの一つであることをスタッフは理解し業務を行っている。	/	/	/	
17	食事を楽しむことのできる支援	b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	現在は業者が配達する調理済みの物を提供している為、調理は行っていない。	/	/	△	事業所では職員不足の解消のために、2年前から業者の管理栄養士が立てたバランスのよい献立の配食サービスを利用しており、事業所で炊飯と汁物を作り、湯煎等をしたおかずを盛り付けて、利用者に食事を提供している。利用者は、普通食と軽食を選ぶようになっていく。利用者は、食器洗いやテーブル拭きなどのできることを手伝っている。また、利用者が食べることを楽しめるように、行事食を取り入れ、配食サービスを止めて、職員が買い出しに出かけて、利用者の好みのバラ寿司などを提供したり、おやつを手作りしたりするなどの工夫をしている。アレルギーや苦手な食材のある場合には、代替え品を用意するなどの対応をしている。茶碗や湯飲み、コップ等は、入居時に使い慣れた物を持参してもらうほか、利用者に合わせて、事業所が準備した使いやすい物を使用している。コロナ禍以前は、食事の際に、利用者と同じ食卓を囲み、職員と一緒に食事をすることができていたが、現在は見守りやサポートを行い、別々に食事を摂るようになっている。管理者は、コロナ禍が落ち着いたいたら、元に戻すことを考えている。
		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。	×	現在は、調理に関してはすべてスタッフがやっている。	/	/	/	
		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、アレルギーの確認や好き嫌いの確認・把握を行っている。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	×	食事に関しては外部の業者を利用している為、献立の作成を行っていない。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	嚥下状態に合わせ、可能な限り普通食で提供できる様努めている。	/	/	/	
		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。	◎	状態に合わせた箸、茶碗選びを行っている。	/	/	○	
		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防止対策の為、現在は一緒にではなく別々で食事をとっている。	/	/	△	
		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。	○	会話の中で今日の献立について話をし、楽しみを持ってもらえる様になっている。	○	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事については外部業者の調理済みの食事を提供しているが、1日のカロリー計算を行っている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事が少ない方に対しては、食べやすい補助食品を検討・提供を行っている。	/	/	/	
		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。	○	献立についてスタッフで話し合う事は無いが、栄養については主治医や訪問看護師に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。	◎	食材については、調理済みの物が届き提供している。その他の器具については定期的に消毒を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	△	口腔ケアについては、定期的な勉強会は行っていないが、カンファレンスで議題にあげ話し合う事はある。				毎食後に、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いる。必要に応じて、職員は見守りやサポートを行い、時には磨き直しなどの支援をすることもある。前回の外部評価の受審から、全ての利用者の口腔内の観察に取り組みしており、痛みや異常、義歯の不具合が生じた場合には、早期の訪問歯科診療に繋げることができるようになってきている。また、義歯は夜間に取り外して、洗浄をするようにしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	入居時には確認を行うが、定期的な把握は行っていない。			○	
		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による口腔ケアの学びの場は行っていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	特に夜間就寝前の義歯の手入れは、適切に行えている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	異常を感じたときには、歯科医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。	◎	安易にオムツにしない等、カンファレンスで話し合い理解に努めている。				事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。利用者の排泄パターンに応じて、職員は声かけやトイレ誘導をしている。中には、布パンツで過ごすことができる利用者も数名おり、夜間のみパッドを使用することもある。また、布パンツだった利用者が尿失禁が多くなり、ユニット会の中で検討を行い、家族とも相談した上で、紙パンツへ移行したケースもあり、適切な排泄用品が使用できるよう支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘の原因、影響について各自が学習理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表にて確認を行い、パターンを把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	状態に合わせて検討を行っている。トイレで用を足すことを基本として指導を行っている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	アセスメントを行い、カンファレンスで検討した事を実践し取り組んでいる。				
		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。	◎	排泄チェック表の確認や申し送りで情報を共有し、対応できている。				
		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。	○	完全に変更するのではなく、試した結果を家族に報告し確認をとってから対応している。				
		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。	◎	状態に合わせて、下着とオムツを使い分けて対応している。				
		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)	◎	水分が少ない方にたいしては、本人が好んで飲んでもらえる物を探り、薬以外で排泄を促せるよう取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	希望があれば順番や時間帯の配慮は行っているが、スタッフの人数によっては希望の日の入浴が行っていない。	◎		○	1日に各ユニットで3人程度、14時～17時半の時間帯に、利用者は週2～3回入浴することができる。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、柔軟に対応している。また、同性の入浴介助の希望にも、対応することができる。さらに、入浴を拒む利用者には、無理強いをせずに、時間帯や人を変えて、声かけするなどの工夫を行い、入浴してもらえるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	一人ひとりに合わせて、くつろいで入浴が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。	◎	本人のADL、残存機能に合わせた入浴が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。	◎	無理強いせず、時間や日にち、声を掛けるスタッフを変える等の工夫を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前にはバイタルチェックを行い、異常がある時には入浴を見合わせている。また、時間を置き再検を行っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	2時間毎の巡視を行い、睡眠状態の把握を行っている。また、記録し状態を申し送りにて行っている。	/	/	/	約半数の利用者が眠剤などを服用しているが、事業所では安易に薬剤に頼ることなく、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、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。中には、夜間に眠れない利用者もあり、職員がゆっくりと話を聞いたり、温かい飲み物を提供したりするなどの対応をしている。また、医師に利用者の様子を報告して相談しながら、総合的な睡眠の支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	都度原因を検討し、昼夜逆転にならないよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	原因を探り、場合によっては主治医に相談し対応している。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	個別にベツタイムを取ってもらう等対応している。	/	/	/	
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。	◎	定期的な家族との電話支援を行っている。本人が遠慮しないような声掛けを行っている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	家族との電話の機会がある時は、声を聞いてもらう等の支援をしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	気兼ねなく電話ができるよう、スタッフから声を掛けている。	/	/	/	
		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。	◎	手紙が届いた時には、確認してもらい電話を掛けるよう対応している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族によっては難しい場合もあるが、入居時に家族に確認を行っている。	/	/	/	
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。	◎	スタッフとしては、お金を所持する事大切さは理解している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	新型コロナウイルス感染防止対策の為、買い物等外出できていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	場合によっては少額のお金の預かりを行う事もあるが、基本的には施設での預かりは行っていない。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に預かりは行っていない事の説明を行っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	施設での預かりを行っていない事の説明を行い同意を得ている。	/	/	/	
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。	△	新型コロナウイルス感染防止対策の為、柔軟な支援の取り組みができなくなっている。	○	/	△	コロナ禍以前は、家族との急な外出や外泊、お墓参りなど、柔軟に対応することができていたが、現在は、外出支援など対応できないものが増えてきている。コロナ禍が落ち着いた際に、管理者は、「利用者や家族から出された要望に対して、柔軟な支援に取り組みたい」などと考えている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	平屋作りで玄関も広く、出入りしやすい環境になっている。	◎	○	○	事業所の玄関は広く、開放感がある。訪問調査日には、玄関フロアにひな人形が飾られ、利用者がほっこりしている姿を見ることができた。また、玄関脇の庭木は、職員がこまめに手入れを行っている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じ、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に季節向けの飾りつけをしていて、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。)	◎	共用空間には入居者の方の作品や、季節感のあるものを展示している。温度調節やリビングで音楽を流し、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	◎	○	フロアや廊下は広く、落ち着いた雰囲気が感じられる。フロアの一角には畳スペースがあり、洗濯物たたみの場所として、利用者に活用されている。また、事業所内は掃除が行き届き、清潔感がある。さらに、壁面には利用者と職員が一緒に作ったちぎり絵のほか、餅つきなどの行事写真が飾られているほか、玄関フロアにはひな人形も飾られ、利用者や来訪者は四季の移ろいを感じる事ができる。
		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。	○	毎朝の掃除や、汚れやすい場所は特にこまめに掃除している。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節ごとに展示物を入れ替え、季節を感じて頂け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。	◎	気の合う方同士で過ごせるよう席の配置の工夫や、リビングには和室があり、一人になれる空間の工夫も行っている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	本人の使い慣れたものがあれば、自由に持ってきてもらっている。	○		○	居室には、ベッドやタンス、車いすでも使用できる洗面台、エアコンが設置されている。利用者は使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、タンスやテレビ、家族写真、位牌などを持ち込み、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	施設内には手すりの設置をしており、見守りしながら自立した生活が安全に送れる様工夫している。				○ 利用者が、移動しやすいうように動線が確保され、廊下などには不要な物は置かず、整理整頓が行われている。廊下やトイレ、脱衣所には、手すりが取り付けられており、利用者が安全に自分のことが行えるよう支援している。また、居室の入り口には、漢字やひらがな表記の表札を付け、自分の部屋を認識しやすいうようにしている。さらに、テーブルの角にスポンジカバーを付けたり、手作りのつえ置きを作成したりするなどの工夫も行われている。
		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)	○	常時手の届く場所には置いていないが、定期的な声掛けを行い新聞や雑誌等が行える様にしている。				
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、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけることなく済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	職場内研修で学ぶ機会を作り、スタッフ全員の理解に努めている。玄関の施錠は夜間のみで、日中は、玄関・ユニット出入口の施錠は行っていない。	◎	◎	○	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関やユニット出入口を開放し、利用者は自由にユニット間などを行き来できるようになっている。また、防犯対策のために、フロアからモニターを活用して、玄関先の様子が分かるようになっている。さらに、夜間は防犯のために、19時から6時まで、玄関等の施錠をしている。加えて、外出願望のある利用者もいるが、一度屋外に出てから、中に入ってくる場合も多くある。
		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。	○	施錠を望む家族はいるが、今後安全面や自由な暮らしについて、理解が得られるよう話し合っていく。				
(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。	○	カードexにて一人ひとりの現病についてはファイルし確認できるようにしている。また、主治医からの注意事項等Drノートに記録し、確認のサインをもらい把握を行っている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝のバイタルチェックや、本人への確認を行っている。異常や訴えがあれば記録に残している。				
		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。	◎	主治医の往診が、個別と全体で1回、訪問看護が週1回あるので、都度相談ができるようになっている。また、異常時には主治医と24時間電話できるようになっている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受診状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	◎	入居時に家族に確認を行い、希望の病院へ通院できる様支援している。	◎			
		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。	◎	かかりつけ医との関係を築き、往診・受診の結果内容を家族に説明したうえで、適切な医療が受けられるよう支援している。				
		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。	◎	通院の結果報告を都度行い、家族の合意を得られるよう努めている。				

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
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、病院と連携を図り情報提供を行っている。また、定期的に経過や状態の確認を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院と連携し、早期退院ができるよう協議を行っている。				
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。	◎	訪問看護師が確認できる共有記録を作り、常に状態の変化や異常の相談ができるようにしている。また、主治医には24時間電話での相談ができる体制を整えている。				
		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。	◎	主治医と訪問看護師とは、24時間電話連絡が出来る体制を整えている。				
		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。	◎	異常時・急変時の対応が速やかに行える様、医療連携体制を整えている。				
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。	○	居宅療養管理指導で、薬剤師と連携体制を整えている。内服薬ファイルを作成し整理している。また、都度経過に関しては主治医に報告している。				
		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。	○	内服薬セット時には、スタッフが2人で確認を行い、飲み忘れや誤薬を防ぐように努めている。				
		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。	◎	服薬による状態の変化を観察し、主治医や薬剤師に相談しながら対応している。				
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。	◎	入居時に看取りの意向の確認を行い、状態の変化の段階ごとに、都度意向の確認を行っている。				事業所として、「重度化した場合における看取り指針」が整備され、入居時に、家族等に対応できることなどを説明している。また、重度化した場合には、利用者と家族の意向を確認しながら、主治医を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、看取り支援時には、医師を中心に話し合いを進めながら、穏やかな最期を迎えられるように取り組んでいる。加えて、職員に対して、看取りの勉強会も実施し、利用者への看取り時の知識の習得のほか、職員の不安などの軽減にも努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	職員、主治医、訪問看護師と話し合い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。	◎	年1回の職場内研修を行い知識を深めている。職員の思いについては十分ではない。				
		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。	◎	意向の確認時に、できること・できないことの詳細な説明は十分に行っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々より良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を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。	○	状態や状況に合わせて、特老の申し込み家族と相談し、検討を行っている。				
		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)	◎	家族からの相談や、負担が軽減できる様努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	定期的に職場内研修を行い、学ぶ機会を作っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成しているが、日ごろの訓練は十分ではない。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	行政からの情報を確認し、随時対応を行っている。				
		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。	◎	毎朝、勤務前の手洗いうがいを徹底している。入居者や来訪者に対しても随時アルコールでの手指消毒を行っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	家族と喜怒哀楽をともにできるよう、施設の新聞の発行や、インスタグラムの開設を行い日々の様子の報告ができるよう努めている。				コロナ禍以前は、事業所の夏祭りや芋炊き会に、家族の参加を呼びかけて、交流を図ることもできていたが、現在は開催を自粛している。コロナ禍の収束後には、管理者は家族交流会などの再開を予定している。また、2か月に1回うらら便りの送付に合わせて、事業所内で実施した行事写真を家族へ送付して、利用者の様子を伝えている。前回の外部評価の受審の後から、週1回職員が家族に利用者の様子を電話連絡するようになり、気がかりなことや意見、希望を聞くよう努め、出された意見から、事業所便りの発行や内容の要望などにも対応をすることができている。面会は予約制で、抗原検査を実施後に陰性であれば、家族との面会を可能にしている。さらに、代表者の交代時には、事業所便りの中で、挨拶付きの報告をしている。事業所便りなどを活用して、行事報告や新入職員の紹介などを行っているものの、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の退職や交代を家族に報告したり、事業所の出来事を報告したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、利用者家族等アンケートには、全ての家族に回答をもらうことができている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	新型コロナウイルス感染防止対策の為、家族同士の交流の場の提供等できていない事が多い。	×		△	
		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)	◎	定期的な家族への電話で、日ごろの様子の報告を行っている。また、2か月ごとの新聞の発行や、インスタグラムの開設の案内を行っている。	○		○	
		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)	○	認知症状の説明等、必要時には行っている。				
		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)	○	職員の異動や退職についての報告は行っていない。	×		△	
		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。	◎	リスクについては説明したうえで、必要なセンサー等の使用について理解を得ている。				
		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)	◎	気がかりな事や、意見等あれば、気軽に電話で確認してもらえる様話をしている。			○	
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)	○	契約前に料金等の説明を行い納得を得てから契約を行っている。				
		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。	○	退去先については、病院の地域連携室との連携で出来る限り退去後の支援に努めている。				
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。	△	新型コロナウイルス感染防止対策の為、地域の方を呼んで説明する機会の場を作れていない。		◎		事業所として、地域の自治会には加入していないが、コロナ禍以前は、地域の清掃に協力するほか、地域の祭りの際に、わたがしの出店をしたり、利用者の作った作品の展示したりするなど、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、地域行事の開催もなく、交流できる機会が減少しており、近隣住民と挨拶や会話を交わす程度に留まっている。管理者は、コロナ禍が落ち着いた際に、地域住民との交流を再開したいと考えている。
		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)	○	新型コロナウイルス感染防止対策の為、地域への行事の参加は行えていない。感染状況に合わせて、民生委員の訪問を依頼している。		△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	地域の方との交流の場の減少に伴い、以前よりも少なくなっている。				
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の方の日常的な訪問はない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	ご近所の方には積極的に挨拶を行うよう努めている。				
		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感染流行以降は、ボランティア等の受け入れを行っていない。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	新型コロナウイルス感染流行以降は取り組めていない。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	運営推進会議の記録は行っているが、新型コロナウイルス感染症防止対策の為、参加はしてもらっていない。	x	/	○	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。会議の参加メンバーや家族に、会議録を送付している。また、地区の区長の変更があり、新たな参加メンバーを迎えている。会議では、利用者の様子やサービスの実際などを報告することはできているが、意見を聞くまでには至っておらず、書面開催においても参加メンバーや家族の意見を聞くなど、有意義な会議となるように、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を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	記録には残しているが、公表はできていない。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	x	外部の参加は行っていない。	/	/	○	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念に基づいて、全員が認識できる様目につきやすい場所に掲示している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	x	家族や地域の方へ理念の説明は不十分である。	/	○	○	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	スタッフ一人ひとりの経験や力量に合わせた、webでの研修を導入している。	/	/	/	月1回事業所に代表者の来訪があり、スタッフ会議に出席して、管理者や職員からの意見を聞いている。代表者が交代した際に、職員との個別面談を行い、一人ひとりの意見や意向を伝えることもできている。また、代表者は県外に在住しており、管理者が事業所の運営管理などを取りまとめ、代表者へ報告している。さらに、勉強会を実施して職員のスキルアップに努めるとともに、管理者自らが手本となって、日々の支援や利用者との接し方を示すなどの指導を行い、見習ってくれる職員も増えてきている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	webでの研修を導入し、スキルアップが行える様取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	所長と管理者が連携を図り、一人ひとりの金状況の把握をしてもらい、働きやすい環境づくりに取り組んでもらっている。	/	/	/	
		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)	△	新型コロナウイルス感染症防止対策の為、グループホーム連絡会での交流の減少があり不十分である。	/	/	/	
		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。	○	待遇面の改善や、有休消化等の環境づくりに取り組んでもらっている。	/	/	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	毎月職場内研修に参加してもらい、スタッフと一線に理解を深めてもらっている。	/	/	○	身体拘束や虐待の防止など、委員会を中心に勉強会を開催し、職員は学んでいる。また、事業所として、不適切ケアの職員アンケートを実施し、職員自身の振り返りに繋げている。さらに、アンケートの結果により、管理者は職員との個別面談を行い、意見を聞くなどの対応をしている。過去に、利用者の呼び方を職員間で話し合ったこともあり、徐々に意識した呼び方ができるようになってきている。加えて、不適切ケア等を発見した場合には、職員同士で注意し合えるようになってきている。
		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。	△	業務以外でも話し合う機会作りを努めているが、不十分である。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	スタッフの入居者へのケアについて日常的に確認を行っている。	/	/	/	
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。	△	すべてのスタッフへの理解は不十分である。	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束委員会を設置し、2か月ごとの話し合いを行っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	要望はないが必要に応じて、施設として身体拘束をしない取り組みを行っている事を説明し理解してもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	必要な情報の提供は行い、相談があれば説明している。				
		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。	○	地域包括支援センター以外との繋がりはないが、必要に応じて連携を行っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルの作成を行い、各ユニットに置き確認できるようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	年に1回、消防署員による講習を受けている。				
		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。	○	なかなかヒヤリハットが出ない事が多く、検討が必要である。				
		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。	○	毎月のカンファレンスで、個別のリスクや危険について検討している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応については、管理者が行い対応する事は理解している。玄関に苦情ボックスの設置や、電話での対応を行っている。				
		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。	○	苦情はないが、あった場合には市町村にも窓口がある事の説明を行っている。				
		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。	○	苦情はないが、速やかに対応できる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)	◎	ケアプランの見直し時に、電話で意向・要望の確認を行っている。	○		○	日常生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、対応をしている。利用者から入浴順の希望が出され、迅速に対応をしている。家族には、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くようにしている。また、事業所内には意見箱が設置されているが、コロナ禍で家族の来訪する機会が少ないこともあり、ほとんど意見が入らない状況となっている。さらに、職員の意見はスタッフ会議やユニット会の中で聞いているが、あまり意見が出されず、管理者も日常業務をしており、日々の支援の中で、その都度声をかけて、職員から意見等を聞くようにしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	契約時以外での公共の窓口の案内は行っていない。				
		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。	○	いつでも電話で意見が言える様定期的に呼びかけてもらっている。月に1回は施設に来てもらっている。				
		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。	△	業務に追われ、時間が作れていない。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	自己評価の取り組みは不十分である。				自己評価は、管理者を中心に作成している。コロナ禍で、集合形式の運営推進会議が開催されていないこともあり、参加メンバー等に、サービスの評価結果と目標達成計画を報告することができていない。今後は、集合形式の運営推進会議の中で、サービス評価に取り組みの目的や意義を説明したり、コロナ禍の収束後には、家族や会議の参加メンバーに、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、さらなるサービスの質の向上に活かすことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	個別の自己評価は不十分である。				
		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。	×	外部に対しての報告は行っていない。	○	○	△	
		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。	△	ユニットごとの目標に対しての成果の確認は行っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	各マニュアルの作成を行っている。				事業所として、各種防災マニュアルを整備し、職員に周知している。定期的に、様々な時間帯や災害を想定した避難訓練を実施している。訓練の際に、地域の消防団に協力依頼をしている。コロナ禍もあり、近隣住民と合同の避難訓練までは行うことができていない。また、伊方原子力発電所から、事業所が30キロ圏内にあることから、原子力防災訓練にも協力するともに、災害発生時には松山市へ避難するようになっている。さらに、事業所の土砂災害の可能性やハザードマップなどを市行政へ問い合わせたところ、「事業所から動かない方が良い」とのアドバイスももらっている。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、訓練の様子の写真を事業所内に掲載したりするなど、家族への安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、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。	◎	2か月ごとに避難訓練を実施し、さまざまな時間帯を想定した訓練を行っている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	消火設備の点検は定期的に行っている。非常食の点検は不十分である。				
		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。	△	地域住民を巻きこんでの避難訓練は行えていない。	×	◎	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	原子力避難訓練に参加している。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	現在は行えていない。				コロナ禍以前は、地区の夏祭りや、事業所内の様子を写真で紹介したり、通りかかった地域住民から、「ここはどんな所ですか」と聞かれ、対応したりすることはあったが、コロナ禍もあり、地域住民からほとんど相談が寄せられない状況となっている。管理者は、相談があった場合には、適切に対応していくことを予定している。また、コロナ禍の収束後には、以前できていた地域や関係団体などとの交流の再開を予定している。今後は、地域のケア拠点として、事業所ができることを検討しながら、関係団体と協働の活動が実現できるように、職員間で検討することを期待したい。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター、グループホーム連絡会等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	×	地域に対しての支援は行えていない。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	現在は事業所の開放は行っていない。				
		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。	×	新型コロナウイルス感染防止対策の為、現在は受け入れを行っていない。				
		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)	×	新型コロナウイルス感染防止対策の為、協力は不十分である。			○	

(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 3 月 2 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) 18名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3890600376
事業所名	グループホーム春のうらら
(ユニット名)	つくしんぼ
記入者(管理者)	
氏名	永尾大輔
自己評価作成日	令和 4 年 12 月 7 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 その人らしさを大切にしたい ホームを目指します。</p> <p>【つくしんぼユニット目標】 みんな仲良く 思いやりの心を 大切に! ?和顔愛語?</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>①前回と状態が変わったところはわかりやすい様にアセスメント表の文章の色を変えて対応した。ケアプランを変更する際はユニット全体で話し、細かく記録に残すことで全員がしっかりと把握出来る様に努めた。 ②日々の口腔ケアをする中で1人1人の口の中の状態をしっかりと観察し、口腔内の清潔が保てたと共に義歯に不具合などの早期発見が出来た。 ③スタッフの入退職に関しては定期的な電話や広報誌でご家族に報告出来た。 ④コロナの運営推進会議は行っていないが、ホームでの取り組みや入居者の日々の状態は適宜ご家族に細かく伝えるように努めた。また、インスタグラムやホームページを作成し、情報発信に努めた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>大洲市郊外の高台にある開設15年目を迎える事業所は、自然豊かで敷地も広く、開放的となっている。来訪者から、「ゆったりして、とても落ち着く雰囲気である」などの好評を得ている。ユニット間には、事業所自慢のデッキが設置され、天気の良い日には利用者が自由に出入りして、自然を楽しむこともできている。訪問調査日現在、事業所前の道路の拡張工事中で通行制限が設けられていたが、拡張工事後には、大型バスも離合できる道幅の確保が予定されている。また、令和3年に代表者の交代があったが、新代表と管理者、職員が一丸となり、利用者がストレスなく、自宅で行っていたことを継続できるような支援にも取り組んでいる。「外出先で歩けるように、大きな花を育てる」などの利用者一人ひとりの立てた目標が実現できるように、楽しみのある生活や意欲を引き出すことができるような支援も行われている。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	外出などは行っていないが、花が好きな方とテラスで花を育てたり、各自の希望を都度アセスメントしている。	○	/	○	入居時に、面談室で5～10分程度の時間を設けて、管理者等は利用者から1対1で、思いや意向を確認している。事業所として、自宅で行っていたことが継続できるような支援に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	入居してから現在までの様子を確認したり、入居前の状態をご家族に聞くなどして対応している。	/	/	/	
		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。	○	定期的にご家族に連絡して本人の入居までの暮らし、今後の希望について伺っている。	/	/	/	
		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。	◎	都度ユニット会で話し、記録を残している。	/	/	/	
		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。	○	課題が出たときなどは総合的に判断出来るように家族に聞いたりユニットで話し合いを行っている。	/	/	/	
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いたこと、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。	◎	入居時のアセスメントで今までの生活歴や趣味、育ってきた環境などについて聞いている。また、入居までに使われていた介護サービスのスタッフから状態を聞いている。	/	/	○	入居前に、管理者等は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境などの聞き取りをしている。以前利用していた居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員から情報を収集するとともに、医療関係者から、サマリーなどの提供を受けることもある。また、管理者は、コロナ禍において聞き取りのアセスメント情報が不十分だと感じており、家族から新たな情報を電話で聞くほか、日々の生活の中で、利用者から情報を把握するよう努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々状態の変化がないか観察し、変わったところがあれば記録している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	いつどのような対応をして結果どうなったか記録し、申し送っている。	/	/	/	
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。	○	情報はユニット内で共有し、都度話し合いを行っている。	/	/	○	事前に情報を把握したアセスメントシートやサマリー、フェイスシート等の情報をもとに、職員間で利用者がどのように暮らしていきたいか、何を求めているのかを利用者の視点で検討している。
		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。	○	課題に基づきケアプランを作成し、ケアプランを基に日々入居者と関わっている。	/	/	/	
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。	○	定期的にあセスメントし、必要な支援をタイムリーに提供している。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、アセスメント情報や把握した情報をもとに、カンファレンスの中で職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。家族からは、「今までどおりでお願いします」などの意見が多くなっており、利用者の馴染みの生活が継続できるように、「外出先で歩く、大きな花を育てる」などの意向を取り入れるとともに、日常生活の中で、楽しみや役割を持って生活ができるように、限られた社会資源も活用しながら、より良い計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人、家族に生活の希望を伺ったうえでユニット内で話し合いケアプランを作成している。	○	/	○	
		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。	○	入居までの様子をご家族に伺い本人の希望に近づけるように努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	コロナの影響で外部とのかかわりはほとんど行っていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ケアプランを個人記録と共にファイリングし、ケアプランに沿って記録している。	/	/	/	○ 事業所では、日々の経過記録表と介護計画と一緒にファイリングされ、記録する際に、職員は必ず目標やサービス内容を確認しながら記載できるようになっている。また、日動は黒字、夜間は赤字、医療的なことは青字と使い分けて、分かりやすく記録に残すことができている。前回の外部評価の受審から、詳細な記録を残せるように取り組んでおり、訪問調査日には、「この日は日赤で手術したんでしょ、今度はいつ行くの」などの利用者の発した言葉などの記録を確認することができた。
		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。	◎	ケアプランに関する内容を実践した時は、記録に青いアンダーラインを引いている。	/	/	/	
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。	◎	変わりがなければ3か月に一度、入院などがあればその都度見直しを行っている。	/	/	/	○ 介護計画は、3か月に1回見直しをしている。担当職員が、月1回経過記録等を確認しながら、モニタリングを実施して、利用者の現状を確認している。また、状態の変化のあった場合には、必要に応じて、現状に即した計画の見直しをしている。先日行われた実地指導の際に、「3か月で状態変化のない方が多いようなら、6か月での計画の見直しでも構わない」とのアドバイスを受け、今後は6か月に1回の見直しへの移行を予定している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月モニタリングを行うと共に新たな希望がないか伺っている。	/	/	/	
		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。	◎	入院など入居者に変化があった時は都度話し合いをし、ケアプランを作り直している。	/	/	/	
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。	◎	月に一度のユニット会に加えて、状態の変化があった時は都度スタッフ間で話し合いを行っている。	/	/	/	○ 月1回全ての職員が参加するスタッフ会議を実施して、業務連絡や勉強会などを実施した後、分かれてユニット会を実施して、利用者の現状確認や話し合いをしている。また、緊急案件があった場合には、当日の出動職員で話し合いをして対応するとともに、スタッフ会議の中でも報告をしている。さらに、参加できなかった職員には、議事録を閲覧してもらい、確認後には押印を残すようにしている。
		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。	◎	全員が意見を言うように促し、チーム全員でしっかりと検討し日々の業務にあたっている。	/	/	/	
		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。	◎	スタッフ会をする日を1か月前には決めて置き、全員が参加出来る様にしている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートに記入したり、朝の申し送りで情報伝達している。	/	/	○	△ 申し送りノートや会議録を閲覧してもらい、職員の確認後には押印する仕組みづくりを行い、職員間の情報共有に努めている。管理者は、全ての職員が閲覧できたかを確認しているが、閲覧方法や押印などが内容により統一できていないことが見受けられたため、確実な情報共有が行われるように、口頭伝達のほか、重要事項や家族との連絡を記録に残すなど、統一した情報共有ができるように、職員間で検討することを期待したい。
(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。	△	スタッフの不足により難しくなっているが、1人1人に寄り添った対応をしている。	/	/	/	○ 日頃から、職員は利用者「○○にしますか」などと声をかけ、自分で自己決定してもらえりような支援に努めている。訪問調査日には、ソファやテーブル席に座って利用者同士が会話をするほか、テレビ鑑賞や塗り絵、トイレで気持ち良く歌を歌うなど、思い思いの時間を過ごす利用者の様子を見ることができた。また、玄関先で、男性職員がひな人形の七段飾りの飾り付けを行い、飾った後には利用者が鑑賞しながら微笑ましい様子が見られたほか、ひな祭りの歌を合唱し、大きな拍手が湧き上がっていた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	理解力が低下している方にも、「はい」「いいえ」で答えられるような問いかけをしている。	/	/	/	
		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)	○	起床・就寝に関しては、本人が自宅でされてきた生活サイクルを大切にしている。	/	/	/	
		d	利用者の生き生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。	◎	1人1人の訴えを傾聴し、本人の興味がある話題を提供している。	/	/	/	
		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。	○	ちょっとした表情の変化を見逃さないようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、自立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	トイレなどの声掛けも耳元で他者に聞こえないようにするように配慮している。	/	◎	/	○ 年1回以上、職員は人権や尊厳などを学び、意識した言動に努めている。また、居室の入室時に、職員はノックや声かけをしてから、入室をしている。中には、視覚障がいのある利用者もおり、他の利用者がノックや声かけをせずに入室しないように、ドアに「ノックしてから入って下さい」という表示を行うなどの配慮も行われている。
		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。	○	同性介護を希望される方には同性介護で対応できている。	/	/	/	
		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。	○	入室時には必ず一声かけてから入室するようにしている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	勉強会などをして、プライバシー保護に関する認識を高めている。	/	/	/	

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。	○	1人1人の得意な分野を探り、役割を持って過ごしてもらっている。				事業所では、利用者同士の良好な関係が築かれ、大きなトラブルは発生していない。中には、お世話好きの利用者もあり、入居後に間もない利用者のほか、来訪者に気さくに話しかけてくれ、職員は助かっている。また、言い合いなどの些細なトラブルが大きにならないように、早期に職員が仲介して利用者の話しを聞いたり、配席を考慮したりするなどの対応をしている。さらに、職員は声かけをすることにより、利用者が孤立することなく、生活を送ることができている。
		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。	◎	出来ない事はお互いが支えあうようにスタッフが懸け橋となれるように努めている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	入居者同士の相性などを見つつ、交流が出来るように配慮している。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルになりそうな時はスタッフが間に入り対応する。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	本人や家族に聞いて本人が大切にしている人や場所の把握に努めている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	現在コロナの影響により積極的な外出や面会は行えていない。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	外出は出来ないが、テラスに出る日光浴などを行ってもらい、リフレッシュしてもらっている。	×	×	○	コロナ禍において、敷地外に外出する機会は減っているが、日常的に、ユニット間にあるテラスに出て、散歩や外気浴をしたり、歌を歌ったりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。車いすの利用者も同様の支援が行われている。コロナ禍以前は、市内のこのぼりや季節の花を見に行くほか、個別に希望する外出を支援することもできていた。管理者は、コロナ禍が落ち着いたら、外出行事や個別の外出支援などの再開を予定している。
		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。	△	現在外出は行えていない。				
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。	○	事業者が契約しているネットの勉強サイトを見て各自が勉強したりスタッフ会で学んでいる。				利用者のできることやできそうなことを把握し、自分でできることはしてもらい、職員は見守りや一緒に行い、できない部分を介助するなどの対応をしている。また、日々の着替えや洗濯物たたみなどの生活リハビリのほか、散歩や体操などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	◎	失禁が増えている方でも積極的トイレ誘導を行い、排尿を促している。また、全介助の方でも食事時に箸を持ってもらい少しでも自力摂取が出来るように見守りを行っている。				
		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)	○	日頃の生活の中の生活リハビリを大切に、出来る事は最大限自分でしてもらっている。	○		○	
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。	◎	日々の生活の中で出来る家事や手伝いを依頼し、行ってもらっている。				洗濯物たたみや台拭き、食器拭き、めだかの餌やりなど、職員は声をかけて、利用者の得意なことやできることを役割や出番として担ってもらえるような支援に取り組んでいる。利用者の得意なことが日課のように定着しており、それぞれの楽しみや役割に繋がっている。中には、高齢化や重度化に伴い、できる役割が少なくなっているものの、日めくりカレンダーをめくったり、カーテンの開け閉めをしたり、塗り絵を縦りに縦じるなど、少しでも利用者に役割を担ってもらえるように努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	本人の好きな物を適宜アセスメントし、少しでも行えるように努めている。	○	◎	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、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。	○	服装は本人の好みに任せており、本人や家族の選んだ馴染みの物を着てもらっている。	/	/	/	起床時に、自分で服を選んで着替えをしている利用者もいる。整容の乱れや汚れが見られた場合には、職員は小さな声で声をかけ、さりげなくフォローしたり、居室に移動してもらい、着替えてもらったりするなどの対応をしている。また、重度な状態の利用者にも、家族に好みの服を用意してもらうほか、時や場所などを考えて、担当職員を中心に、その人らしさが保てるような支援に努めている。
		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。	◎	家にある昔からきている馴染みの服を持ってきてもらい、着てもらっているようにしている。	/	/	/	
		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。	○	本人が迷わないように「はい」「いいえ」で答えられるように問いかけ工夫している。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	外出はほとんど行っていないが、夕方にはほとんどの方がパジャマに更衣して休んでいる。	/	/	/	
		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)	◎	衣類は汚れたらすぐに更衣を行い、身だしなみに配慮している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	外出が出来ない為、訪問理容に依頼している。	/	/	/	
		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。	◎	スタッフが本人の好みを基に介助している。	/	/	○	
		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。	◎	食事は楽しみであるので季節感のあるものを提供している。	/	/	/	
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。	◎	食事は楽しみであるので季節感のあるものを提供している。	/	/	/	事業所では職員不足の解消のために、2年前から業者の管理栄養士が立てたバランスのよい献立の配食サービスを利用しており、事業所で炊飯と汁物を作り、湯煎等をしたおかずを盛り付けて、利用者に食事を提供している。利用者は、普通食と軽食を選ぶようになっていく。利用者は、食器洗いやテーブル拭きなどのできることを手伝っている。また、利用者が食べることを楽しめるように、行事食を取り入れ、配食サービスを止めて、職員が買い出しに出かけて、利用者の好みのバラ寿司などを提供したり、おやつを手作りしたりするなどの工夫をしている。アレルギーや苦手な食材のある場合には、代替え品を用意するなどの対応をしている。茶碗や湯飲み、コップ等は、入居時に使い慣れた物を持参してもらうほか、利用者に合わせて、事業所が準備した使いやすい物を使用している。コロナ禍以前は、食事の際に、利用者と同じ食卓を囲み、職員と一緒に食事をすることができていたが、現在は見守りやサポートを行い、別々に食事を摂るようになっている。管理者は、コロナ禍が落ち着いたら、元に戻すことを考えている。
		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。	△	今は食事は外部に発注している。	/	/	△	
		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。	△	いもたきなどのイベント時は一緒に調理してもらうようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	事前にアレルギーを聞き、代替品を提供している。	/	/	/	
		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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	△	献立作りは外部に依頼して行ってもらっている。	/	/	○	
		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)	○	主食をご飯にするかパンにするかなど本人の希望に沿って提供している。	/	/	/	
		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。	◎	自宅で使っていた馴染みの物を持ってきてもらっている。	/	/	○	
		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。	×	コロナ対策の為スタッフは個別に入居者に背を向けて食事をしている。	/	/	△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	今日の献立がなんであるか声掛けし、調理の見守りをしてもらうなどしている。	/	/	○	
		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。	◎	摂取カロリーが十分でない方に関しては、補食やおやつを提供している。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	水分摂取量が少ない方に関しては、飲まれる時に多めにしたりこまめに声掛けしている。	/	/	/	
		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。	△	食事は外部に発注している。	/	/	○	
		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。	○	調理時の手洗い、消毒を徹底している。	/	/	/	

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。	◎	毎食後口腔ケアを行ってもらい、口の中を清潔に保っている。	/	/	/	毎食後に、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いる。必要に応じて、職員は見守りやサポートを行い、時には磨き直しなどの支援をすることもある。前回の外部評価の受審から、全ての利用者の口腔内の観察に取り組みしており、痛みや異常、義歯の不具合が生じた場合には、早期の訪問歯科診療に繋げることができるようになってきている。また、義歯は夜間に取り外して、洗浄をするようにしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に歯の状態のチェックを行っている。	/	/	○	
		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。	△	医師からは学べていないが、勉強会を行い、知識を高めている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	自立の方には声掛けし、介助がいる方は介助にて清潔に保ってもらっている。	/	/	/	
		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)	◎	介助がいる方に関しても近くで見守り、声掛けを行いなるべく自分でしてもらっている。	/	/	○	
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。	○	なるべく布パンツで対応できるように都度検討している。	/	/	/	事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。利用者の排泄パターンに応じて、職員は声かけやトイレ誘導をしている。中には、布パンツで過ごすことができる利用者も数名おり、夜間のみパッドを使用することもある。また、布パンツだった利用者が尿失禁が多くなり、ユニット会の中で検討を行い、家族とも相談した上で、紙パンツへ移行したケースもあり、適切な排泄用品が使用できるよう支援している。
		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。	○	各自が学んで理解している。	/	/	/	
		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)	○	トイレに行かれた時間などを記録し、アセスメントしている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	尿意が不確かな方も排泄パターンに応じてトイレへ誘導し、トイレでの排泄を促している。	◎	/	○	
		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。	◎	排尿に時間がかかる方に対しても付き添ってゆっくり座ってもらいトイレでの排泄を促している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄パターンを記録し、記録や表情などを見ながらトイレ誘導を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	尿量のチェックを行い、その量に応じたパッドを提供している。	/	/	/	
		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。	◎	尿量のチェックを行い、その量に応じたパッドを提供している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	便秘の方には牛乳やヨーグルトを提供している。	/	/	/	
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)	△	長さは自由に出来ているが、入浴の時間帯や回数は勤務状態により制限がある。	◎	/	○	1日に各ユニットで3人程度、14時～17時半の時間帯に、利用者は週2～3回入浴することができる。利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、柔軟に対応している。また、同性の入浴介助の希望にも、対応することができている。さらに、入浴を拒む利用者には、無理強いをせずに、時間帯や人を変えて、声かけするなどの工夫を行い、入浴してもらえるよう支援している。
		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。	○	マンツーマンで、バスクリンなどを使用し、入浴してもらっている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	洗身、洗髪は声掛けにて行ってもらい出来ない所のみ介助している。	/	/	/	
		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。	◎	対応するスタッフを代えたり、時間をずらすなどに対応している	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前にバイタルチェックを行い、入浴後は水分補給をしてもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	入眠時間、睡眠状態を観察し、記録している。				約半数の利用者が眠剤などを服用しているが、事業所では安易に薬剤に頼ることなく、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、利用者が夜間に良眠できるよう支援している。中には、夜間に眠れない利用者もあり、職員がゆっくりと話を聞いたり、温かい飲み物を提供したりするなどの対応をしている。また、医師に利用者の様子を報告して相談しながら、総合的な睡眠の支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中夜間などを総合的に見て支援している。				
		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。	◎	日中はなるべくレクに参加したり、外気浴をする等工夫している。			○	
		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。	◎	居眠りがある時は自室にて休んでいただくようにしている。				
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支援をしている。	○	定期的に入居者に声掛けし、家族に連絡してもらっている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	文字、文章を書く練習をしたり定期的な声掛けし連絡してもらっている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	出来ている。				
		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。	○	出来ている。				
		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。	◎	コロナで面会が出来ていない為定期的に電話での連絡を行っている。				
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。	△	トラブル、紛失防止の為お金は基本的に持ち込まずに施設の立て替えで対応している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	買い物外出はコロナの影響で現在行っていない				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	どうしてもお金を持っておきたい方に関しては、リスクを十分に説明したうえで持ってもらっている。				
		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。	○	入居時によほどの事情がない限り立て替えにて対応する旨を伝えている。				
		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)。	○	支払いは立て替えにて行い、事務員が出納帳を記入している。				
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。	○	出来ている。	○		△	コロナ禍以前は、家族との急な外出や外泊、お墓参りなど、柔軟に対応することができていたが、現在は、外出支援など対応できないものが増えてきている。コロナ禍が落ち着いた際に、管理者は、「利用者や家族から出された要望に対して、柔軟な支援に取り組みたい」などと考えている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関は常に開けておき、玄関周辺の掃除も毎朝行っている。	◎	○	○	事業所の玄関は広く、開放感がある。訪問調査日には、玄関フロアにひな人形が飾られ、利用者がほっこりしている姿を見ることができた。また、玄関脇の庭木は、職員がこまめに手入れを行っている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じ、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	壁画や大きなカレンダーを中心に、入居者にとって親しみの持てる環境作りに配慮している。また、日々のレクで制作した物を展示したり日頃の様子が分かる写真を貼るなどしている。	○	◎	○	フロアや廊下は広く、落ち着いた雰囲気が感じられる。フロアの一角には畳スペースがあり、洗濯物たみの場所として、利用者に活用されている。また、事業所内は掃除が行き届き、清潔感がある。さらに、壁面には利用者と職員が一緒に作ったちぎり絵のほか、餅つきなどの行事写真が飾られているほか、玄関フロアにはひな人形も飾られ、利用者や来訪者は四季の移ろい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。	◎	毎朝掃除をし、手すりなどの拭き掃除をしている。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	壁画などを通して外出が出来なくても季節感を感じれる様に工夫している。			○	
		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。	○	フロアの近くに畳の場所があり、洗濯物たみなどをされる場所として使っている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入居の際など自宅の物を多く持って来てもらい、自宅に近い環境を作るように配慮している。	○		○	居室には、ベッドやタンス、車いすでも使用できる洗面台、エアコンが設置されている。利用者は使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、タンスやテレビ、家族写真、位牌などを持ち込み、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「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。	○	トイレや自室が一目で分かるように大きく表札を立てている。また、平屋で使い勝手がいい作りになっている。			○	利用者が、移動しやすいうように動線が確保され、廊下などには不要な物は置かず、整理整頓が行われている。廊下やトイレ、脱衣所には、手すりが取り付けられており、利用者が安全に自分のことが行えるよう支援している。また、居室の入り口には、漢字やひらがな表記の表札を付け、自分の部屋を認識しやすいうようにしている。さらに、テーブルの角にスポンジカバーを付けたり、手作りのつえ置きを作成したりするなどの工夫も行われている。
		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)	◎	入居の際、着やコップ、自室に置机などを持ってきてもらい落ち着いて過ごせるように配慮している。				
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ること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)	◎	夜間の防犯対策時以外は鍵などはせず自由に出入りできるようにしている。	◎	◎	○	職員は鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、玄関やユニット出入口を開放し、利用者は自由にユニット間などを行き来できるようになっている。また、防犯対策のために、フロアからモニターを活用して、玄関先の様子が分かるようになっている。さらに、夜間は防犯のために、19時から6時まで、玄関等の施錠をしている。加えて、外出願望のある利用者もいるが、一度屋外に出てから、中に入ってくる場合も多々ある。
		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。	◎	出入りは自由にし、鍵をかけてくれと希望する家族は現在いない。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	病歴などに関しては記録してまとめ、ファイリングしている。				
		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。	◎	異常に早く気付けるようにいつもと様子が違う時は細かく観察し、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。	◎	変わったことがあった時は訪問看護師や主治医の往診時に相談している。				
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。	◎	希望があれば入居までの掛かりつけ医の所へ受診できるように配慮している。	◎			
		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。	◎	希望があれば入居までの掛かりつけ医の所へ受診できるように配慮している。				
		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。	◎	スタッフが一緒に受診し、結果を家族に報告している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の際、ホームでの状態などを詳しく病院に伝えられている。				
		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。	◎	病院の地域連携室にこまめに連絡し、早期退院が出来るようにしている。				
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。	◎	事業所が契約している訪問看護ステーションとの連携の為、情報共有出来るノートを作成している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間いつでも連絡出来る訪問看護事業所、主治医がいる。				
		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。	◎	毎朝バイタルチェックを行い、全身状態の観察を適宜行っている。				
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。	◎	お薬手帳や服薬内容をまとめてファイリングしている。				
		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。	◎	服薬数のチェックを行い、日付の確認、飲んだ後の確認を行っている				
		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。	◎	薬が変わった時などは特に状態の観察を行い、目配り、気配りしている。				
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。	◎	家族とこまめに連絡し、話し合いを行い適宜プランやケアの仕方を再検討している。また、入居前の時期に大まかな希望を伺っている。				事業所として、「重度化した場合における看取り指針」が整備され、入居時に、家族等に対応できることなどを説明している。また、重度化した場合には、利用者と家族の意向を確認しながら、主治医を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、看取り支援時には、医師を中心に話し合いを進めながら、穏やかな最期を迎えられるように取り組んでいる。加えて、職員に対して、看取りの勉強会も実施し、利用者への看取り時の知識の習得のほか、職員の不安などの軽減にも努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	ケアスタッフ、訪問看護師との共有ノートを作り、状態に応じて主治医から家族に説明してもらっている。	○		○	
		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。	○	出来ている。				
		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。	◎	グループホームでは医療行為が行えないのでそのことは十分に説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	緊急時の連絡体制など都度確認している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	状態の変化は都度家族にこまめに連絡しているが、家族のメンタルケアまでは十分に行っていないかもしれない。				
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。	◎	施設内での会議の際などに勉強会を行い、知識を高めている。				
		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、感染が発生した際の対策をシミュレーションしている。				
		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。	○	出来ている。				
		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。	◎	毎朝の手洗い、うがい、消毒に加え1つのケア後は必ず手洗い、消毒している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	今はコロナの為行えていないが、以前は家族会を開催して交流していた。	/	/	/	コロナ禍以前は、事業所の夏祭りや芋炊き会に、家族の参加を呼びかけて、交流を図ることもできていたが、現在は開催を自粛している。コロナ禍の収束後には、管理者は家族交流会などの再開を予定している。また、2か月に1回うらら便りの送付に合わせて、事業所内で実施した行事写真を家族へ送付して、利用者の様子を伝えている。前回の外部評価の受審の後から、週1回職員が家族に利用者の様子を電話連絡するようになり、気がかりなことや意見、希望を聞くよう努め、出された意見から、事業所便りの発行や内容の要望などにも対応をすることができている。面会は予約制で、抗原検査を実施後に陰性であれば、家族との面会を可能にしている。さらに、代表者の交代時には、事業所便りの中で、挨拶付きの報告をしている。事業所便りなどを活用して、行事報告や新入職員の紹介などを行っているものの、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の退職や交代を家族に報告したり、事業所の出来事を報告したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、利用者家族等アンケートには、全ての家族に回答をもらうことができている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	今はコロナの為家族との外出や行事は行えていない。	×	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしふ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)	◎	普段の様子は広報紙やインスタグラム、写真などを送付して家族に伝えている。	○	/	○	
		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)	○	状態や今後の予測など分かる範囲で説明している。	/	/	/	
		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)	○	行事や退職などに関しては電話や広報誌で報告している。	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	現在の状態と今後の予測など本人の生活について話し、家族と一緒に本人がより良い生活が出来るように検討している。	/	/	/	
		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)	△	現在面会に制限をかけているので行えていない。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	入居前に管理者から利用料などの説明は十分に行っている。	/	/	/	
		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。	○	退居後の生活が円滑に行えるように状態を細かく次の事業所に引き継いでいる。	/	/	/	
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。	△	十分に行えているかは不明である。	/	◎	/	事業所として、地域の自治会には加入していないが、コロナ禍以前は、地域の清掃に協力するほか、地域の祭りの際に、わたがしの出店をしたり、利用者の作った作品の展示したりするなど、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、地域行事の開催もなく、交流できる機会が減少しており、近隣住民と挨拶や会話を交わす程度に留まっている。管理者は、コロナ禍が落ち着いた際に、地域住民との交流を再開したいと考えている。
		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)	△	以前は地域行事に参加出来ていたが、今はコロナの為参加が行えていない。	/	△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	△	増えているかどうかは分からない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	現在はコロナの為面会は予約とコロナの抗原検査をしないと行えない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りももらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	現在はコロナの為面会は予約とコロナの抗原検査をしないと行えない。	/	/	/	
		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)	△	以前はボランティアによく来てもらっていたが、今はコロナの為お断りしている状態。	/	/	/	
		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)。	△	現在積極的な取り組みは行えていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	以前は参加していたが、今はコロナの為中止している。	×	/	○	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。会議の参加メンバーや家族に、会議録を送付している。また、地区の区長の変更があり、新たな参加メンバーを迎えている。会議では、利用者の様子やサービスの実際などを報告することはできているが、意見を聞くまでには至っておらず、書面開催においても参加メンバーや家族の意見を聞くなど、有意義な会議となるように、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。	○	運営推進会議が行っていた時は報告と公表は行っていた。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	コロナのため現在は運営推進会議は行っていない。	/	/	○	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	玄関入り口と各ユニットに事業所理念を貼り、全スタッフが常に目に出来るようにしている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	スタッフは十分に把握しているが、入居者、家族には十分に伝えられてないかもしれない。	○	○	/	
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。	◎	事業所がネット契約しているサイトで個人のレベルに応じた研修を行っている。	/	/	/	月1回事業所に代表者の来訪があり、スタッフ会議に出席して、管理者や職員からの意見を聞いている。代表者が交代した際に、職員との個別面談を行い、一人ひとりの意見や意向を伝えることもできている。また、代表者は県外に在住しており、管理者が事業所の運営管理などを取りまとめ、代表者へ報告をしている。さらに、勉強会を実施して職員のスキルアップに努めるとともに、管理者自らが手本となって、日々の支援や利用者との接し方を示すなどの指導を行い、見習ってくれる職員も増えてきている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	行っている。	/	/	/	
		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。	○	処遇改善加算などがあれば都度支給している。	/	/	/	
		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)	△	現在はコロナの為交流が行っていない。	/	/	/	
		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。	○	人材は不足しているが、時間外で対応している。	○	○	○	
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。	○	定期的にホーム内での勉強会を行っている。	/	/	○	身体拘束や虐待の防止など、委員会を中心に勉強会を開催し、職員は学んでいる。また、事業所として、不適切ケアの職員アンケートを実施し、職員自身の振り返りに繋げている。さらに、アンケートの結果により、管理者は職員との個別面談を行い、意見を聞くなどの対応をしている。過去に、利用者の呼び方を職員間で話し合ったこともあり、徐々に意識した呼び方ができるようになってきている。加えて、不適切ケア等を発見した場合には、職員同士で注意し合えるようになってきている。
		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。	◎	毎月のスタッフ会に加え、日々の業務の中でコミュニケーションを図っている。	/	/	/	
		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。	○	出来ている。	/	/	/	
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。	△	管理者やケアマネは理解しているが、全スタッフが十分把握しているかは不明。	/	/	/	
		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。	○	明らかな拘束からどちらか判断がつきにくいような事例までを基にして定期的に勉強会を行っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	ホーム内での身体拘束は一切行わないと決めており、家族にも話している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、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。	△	十分に行っていない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	十分に行っていない。				
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。	◎	事故報告書のファイルの中にマニュアルをまとめた書類も一緒にファイリングし、常に目に入るようにしている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的に訓練を行い再確認している。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ職員全員が目を通すようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	リスクに関しては都度検討し、夜間のスタッフが1人の時の入居者の対応の優先順位も決めている。				
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。	○	マニュアルはあるが、スタッフ全員が把握しているかは不明。				
		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。	○	ご意見を頂いた時は施設内で話し合い、答える様に努めている。				
		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。	○	ご意見を頂いた時は施設内で話し合い、答える様に努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	玄関に意見箱を置いている。	○		○	日常生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、対応をしている。利用者から入浴順の希望が出され、迅速に対応をしている。家族には、面会時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くようにしている。また、事業所内には意見箱が設置されているが、コロナ禍で家族の来訪する機会が少ないこともあり、ほとんど意見が入らない状況となっている。さらに、職員の意見はスタッフ会議やユニット会の中で聞いているが、あまり意見が出されず、管理者も日常業務をしており、日々の支援の中で、その都度声をかけて、職員から意見等を聞くようにしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	面会時や定期的な電話で行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	出来ている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	定期的に行っている。			○	
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。	◎	毎年度末に行っている。				自己評価は、管理者を中心に作成している。コロナ禍で、集合形式の運営推進会議が開催されていないこともあり、参加メンバー等に、サービスの評価結果と目標達成計画を報告することができていない。今後は、集合形式の運営推進会議の中で、サービス評価に取り組みの目的や意義を説明したり、コロナ禍の収束後には、家族や会議の参加メンバーに、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、さらなるサービスの質の向上に活かすことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	行えている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	行えている。	○	○	△	
		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。	○	適宜行っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	マニュアルがあり、定期的に全スタッフに配布している。	/	/	/	事業所として、各種防災マニュアルを整備し、職員に周知している。定期的に、様々な時間帯や災害を想定した避難訓練を実施している。訓練の際に、地域の消防団に協力依頼をしている。コロナ禍もあり、近隣住民と合同の避難訓練までは行うことができていない。また、伊方原子力発電所から、事業所が30キロ圏内にあることから、原子力防災訓練にも協力するとともに、災害発生時には松山市へ避難するようになっている。さらに、事業所の土砂災害の可能性やハザードマップなどを市行政へ問い合わせたところ、「事業所から動かない方が良い」とのアドバイスをもらっている。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、訓練の様子の写真を事業所内に掲載したりするなど、家族への安心安全な取組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	夜間帯の訓練は行えていないが、その他の訓練は行えている。	/	/	/	
		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。	△	定期的に行っているが十分ではない。	/	/	/	
		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。	×	合同訓練は行えていない。	×	◎	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	合同訓練は行えていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	コロナの件もあり積極的には行えていない。	/	/	/	コロナ禍以前は、地区の夏祭りや、事業所内の様子を写真で紹介したり、通りかかった地域住民から、「ここはどんな所ですか」と聞かれ、対応したりすることはあったが、コロナ禍もあり、地域住民からほとんど相談が寄せられない状況となっている。管理者は、相談があった場合には、適切に対応していくことを予定している。また、コロナ禍の収束後には、以前できていた地域や関係団体などとの交流の再開を予定している。今後は、地域のケア拠点として、事業所ができることを検討しながら、関係団体と協働の活動が実現できるように、職員間で検討することを期待したい。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター、グループホーム連絡会等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	あまり行えていない。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	コロナの件もあり積極的には行えていない。	/	/	/	
		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。	△	コロナの件もあり積極的には行えていない。	/	/	/	
		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)	△	コロナの件もあり積極的には行えていない。	/	/	○	