

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
“愛媛県地域密着型サービス評価”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和5年9月14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)	11	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	2		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

※事業所記入

事業所番号	3870103946
事業所名	グループホーム 四葉のクローバー
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏 名	飯田 将磨
自己評価作成日	R5 年 8 月 1 日

【事業所理念】※事業所記入 グループ理念 健康・愛情・幸福・希望 基本方針 利用者様、利用者の家族様、 職員の安全、安心、安らぎ 接遇方針 丁寧語を使う 伝わる挨拶をする 清潔を持つ	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 ご利用者の希望にそったケアを目指すことを目標にしたが、コロナ感染防止の為、外出希望など感染者数が減少している時期に数名のご利用者しか希望であった「買い物」に行く事ができなかった。ご家族との交流を希望されるご利用者もいたが窓越しで会う等の支援しか行えなかった。制限もあったが満足して頂くにはいたらなかったと感じる。原因に柔軟性にかけていた為、反省している。できなかった部分を今後の課題とする。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 玄関前スペースの左側に面会室を新設している。共用空間の床を張り替えリフォームをしていた。 季節行事（七夕、夏祭り、ミニ運動会、クリスマス等）は、職員が利用者の楽しみそうなことを計画して行っている。 法人全体で「帰ろうか宣言」を掲げ、就業終了時間15分前から業務が終わっていたら帰ることをすすめている。有給休暇取得率80%達成に向けて取り組んでいる。勤続年数毎に連休がプラスされる。また、今年から誕生日休暇を導入している。
---	---	--

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。	○	プランの更新時にご利用者に確認し把握している。	◎		○	入居時、アセスメントシートの項目に沿って本人や家族から希望を聞き取り、まとめている。 入居後、1ヶ月程度は、日々の中で得た新たな情報を用紙に書きためて、1ヶ月後の介護計画見直しにつなげている。
		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。	○	家族からの情報や表情・仕草・行動からご利用者の視点で検討している。				管理者は、今後、利用者一人ひとりの希望に沿った支援に取り組みたいと考えている。さらに、個々の思いや意向を見る化するためのアセスメントに工夫してみてほしい。
		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。	○	プラン更新時など面会が難しい状況もあり電話で情報を得ている。				
		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。	○	ケアプランやご利用者の発言など記録に残し共有している				
		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。	○	本心はわからないこともあるがコミュニケーションを取る中で留意している。				
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。	○	来所された際や電話などの際に情報を収集している。			○	入居時、本人や家族から聞き取り、アセスメントシートに生活歴、仕事歴、性格、趣味などについて記入している。追記・備考欄に、趣味や大切にしてきたことなどの詳細を記入している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態（身体面・精神面）や有する力（わかること・できること・できそうなこと等）等の現状の把握に努めている。	○	日々の生活の中で行動、会話などから把握に努めている。				
		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務めている。（生活環境・職員のかかわり等）	△	変化のある方は把握できているが全員は把握できていない。				
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。	○	毎月のミーティングで情報を共有し検討している。全員参加ではない。			○	介護計画の見直し時期に、ケアマネジャー、管理者、主任、利用者個々の担当者等でカンファレンスを行っている。
		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。	○	ミーティング議事録等から把握に努めている。				
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。	△	ご利用者の意向に近づけたいが、集団生活の為、出来ていない事もある。				
		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。	△	プランの作成時にご利用者、ご家族の意見を反映し作成に心掛けているが、職員の意見に偏ってしまう事もある。	○		○	新たな取り組みとして、家族に「意向に関するお願い」（意向を聞く用紙）を計画見直し時期に送付して、意向を出してもらい、計画に反映している。 新型コロナウイルス感染症まん延に伴い、活動量が減った利用者について、脚力低下がみられ、家族から散歩の協力の申し出があり、計画に反映したケースがある。 医療依存度が高い利用者については、医師の助言等を反映したケースがある。
		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。	△	入浴がシャワー浴になってしまう事もある。ご家族との情報交換をし反映できる様に努めている				
		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。	×	地域の人達との協力体制が盛り込まれた内容になっていない。				
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。	○	タブレット、個人ファイルに各ご利用者のプランを保管してい、把握できている。			△	介護計画の変更点があれば、ミーティング記録に記入して周知している。タブレット端末で計画内容を確認できるようになっている。さらに、職員が介護計画内容の理解が深まるように、計画作成にかかわるような取り組みに工夫してはどうか。
		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っているが具体的な行えていない事がある。			○	介護計画の支援内容に番号を振っており、介護記録にその番号と実践状況を記録している。

項目 No.	評価項目	小 目 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
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。	○	以前は3ヶ月に一度だったが現在は6ヶ月に一度見直しを行っている			◎	ケアマネジャーが、一覧表にして計画見直しの時期を管理している。
		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。	◎	毎月一度モニタリングを行い現状の確認を行っている			○	毎月、利用者個々の担当職員が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。	○	退院後や状態の変化があった場合はプランの見直しを行っている			○	毎月のミーティング時には、介護計画に関係なく、利用者の現況について話し合っているが、さらに、介護計画の現状確認も併せて行っているかどうか。
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。	○	緊急を要する場合は、現場にいる職員で検討している。緊急でない場合は申し送りノート、ミーティングを開いている。			△	月に1回、ユニットごとに、その日の勤務職員(4人程度)でミーティングを行っている。
		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。	△	ミーティングは行っているが出勤している職員のための意見交換が行えていない。				ミーティングは、出勤職員のみで行っており、その日が休みの職員は参加していない。
		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。	○	コロナ感染拡大を防ぐ為、全員のミーティング参加は行えていない。毎月レジュメを配布し、「ご利用者について」業務について意見を記入、出た意見を元にミーティングを行い、議事録を閲覧している。			△	事前に、利用者・業務について話し合いたい内容を記入しておくくみをつくっている。 チームを育てていくために、多くの職員がミーティングに参加できるよう取り組んでほしい。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	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)	○	アプリを活用し、パソコン、タブレットから全員が確認できるようにしている。	○		◎	家族からの連絡事項や業務連絡については、タブレットの申し送り欄や掲示板に入力している。職員が確認したら、既読済みとして名前が表示されるしくみになっている。業務の変更等などは、申し送りノートで伝達している。
(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。	△	「その日したいこと」の把握は行えていない。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な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)	○	訪問パンの時はお好きなパンを選んでもらっている。外出の際はご自分で着替えを準備される方も居られる。			○	毎週水曜日に移動パントリーが来ており、利用者がおやつ用のパンを選ぶよう支援している。
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	職員側の決まり事を優先している事が多いが、入浴の曜日変更など希望があれば検討し変更している。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	ご利用者の趣味や好きな事を話題にコミュニケーションを図れている。			○	カラオケを行う際には、職員もタンバリンや鈴を鳴らして場を盛り上げたり、一緒に歌ったりして楽しむ雰囲気をつくっている。
		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。	△	表情や言動を見て無理強いない様にケアに努めている				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	△	講義などで学んだことを活かして配慮しているが耳の聞こえにくいご利用者へ大きい声で声掛けしてしまっている事がある。	○	◎	○	月1回、内部研修として、資料を回覧して、職員個々に感想コメントを書くくみをつくっている。プライバシーや身体拘束に関する内部研修時に人権や尊厳について学んでいる。また、法人の接遇方針を提示し、職員が意識して取り組めるようにしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄など耳元で周りに聞かれない様配慮している。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	居室に入る際は必ずノックし入っている。掃除などリビングに居られるご利用者へ要件を伝えずノックはしているが訪室する事がある。			○	職員は、利用者に許可を得てから入室していた。
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	研修資料などを活用し学び、遵守している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者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。	○	テーブル拭きや新聞折り、掲示物の作成などお願ひ感謝の言葉で伝える様にしている。				
		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。	○	理解できている。				
		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)	○	掲示物作成やレクリエーションなどご利用者どうしが関わりを持てるような場面を作っている。気が合わないご利用者同士を無理に同じ空間に居合わせるのではなく時間をずらすなど対応している。			○	利用者の誕生日のプレゼントは、他の利用者から渡してもらうようにしている。 季節の掲示物は、利用者で協力し合って仕上っている。 利用者間でトラブルになりそうな場面がみられたが、職員が仲に入ってそれぞれに対応をしていた。
		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。	○	ボードを置き目が合わない様に対応した事例もある。席替えなど行っている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	入居時にアセスメントを取っている。入居後もコミュニケーションの中で知る事もある。意思疎通が難しく、家族様との関わりが少なかったご利用者に対して把握できていない事が多い。				
		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、これまで大切にきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	感染症の蔓延防止の為、行えなかった。通院している病院など定期的に受診が必要な場合は家族様同行で行かれる事はある。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	感染蔓延対策の為、頻繁には行えなかったが、感染状況に応じて、買い物やドライブなど外出支援を行った。	○	回答なし	△	高浜までドライブして、海を見ながらアイスクリームを食べたり、近くのスーパーに買い物に出かけ、おやつや衣類、お惣菜を買ったりすることを支援している。また、日々の中では、近くの公園まで散歩したり、玄関先のベンチでひなたぼっこしたりできるよう支援しているが、機会は少なく、同じ人への支援になっているようだ。
		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。	×	定期受診など家族様に協力を得て行えた。ボランティアや地域の人の協力を得ての支援はできなかった。				

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
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。	○	変化があった場合は職員、協力医療機関へ相談しケアに努めた				食器拭きや台拭きをしたり、洗濯物たたみをしたりする場面をつくっている。 手を洗いに洗面所まで歩くなど、日常の中で歩く機会を意識してつくっている。 輪投げや積み木などで遊んだり、テーブルにホットプレートを出しておやつをつくらして日々の活動の中で機能維持に取り組んでいる。 午前中は、みなで体操する時間を持っている。その他は、一人ひとりの状態に応じて、階段の上り下り、立ち上がり、つま先立ち等を行うことを支援している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	研修資料で学んび、毎日ラジオ体操、口腔体操を実施し機能低下予防に取り組んでいる。				
		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)	△	極力介助しないでやっているが、つい手が出てしまいがち介助してしまうことがある。	○		○	
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、コミュニケーションの中から把握に努めている				男性利用者の中には、新聞折りが日課になっている人がいる。 職員が男性利用者と将棋やオセロゲームをする様子を事業所便りに載せていた。 季節行事(七夕、夏祭り、ミニ運動会、クリスマス等)は、職員が利用者の楽しめそうなことを計画して行っている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、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。	△	ゲームに参加して頂いたり、おやつ作りを一緒に行うなどして役割や出番を作っている。頻度は多くはない。	○	◎	○	
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。	△	服装は着やすい服や洗濯がしやすい服になっている。				利用者は、季節に合った清潔な服装で過ごしていた。 家族が用意した衣類を使用している。 誕生日のプレゼントに、本人の好きな色のベストをプレゼントした様子を事業所便りに載せていた。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	△	入居時に持ってきた服を着まわしている。理美容の際に本人と相談し切っている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と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。	○	季節感のある服装と一緒に選ぶなど行っている。				
		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めるよう支援している。	○	ある服の中からはなるが行事や行き先に合わせ衣服を選んで頂いている				
		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)	○	髭剃りが上手くいかないご利用者には介助している。食べこぼしなど服が汚れた場合はそれとなく声掛けし更衣を促している	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望のあるご利用者には行っているが希望がない方に関しては訪問美容で対応している。				
		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。	○	寝癖を直すなど対応している。訪問美容の際は希望通りに切っている			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	研修資料等から学んでいる。一人ひとりの食事形態なども把握し提供出来ている				職員の人手不足のこともあって6月から食事は、業者の調理済みのおかずの宅配を利用しており、職員が湯煎等して配膳している。 朝食と、毎食のご飯、汁物は手づくりしている。 管理者は、今後、11月を最後に、事業所で調理するように戻したいと話していた。 利用者は、台拭きや食器拭きを行っている。 決まった献立で食事が届くため、利用者の好みや昔なつかしいものを採り入れることは難しい。 買い物に出かけた際に、お惣菜を買う利用者がいる。 敬老の日には、赤飯、てんぷらを職員が手づくりして祝った。 ハロウィンにはバイキング形式にして食事を楽しんだ。 茶碗や湯飲みは入居時に持参してもらったものを使用している。また、個々の状態に合わせて事業所のものを使用している。 利用者の食事中は介助に徹して、そのあとで持参した弁当を食べている。 2階ユニットは、小さなホワイトボードに献立を記入しており、午前中の体操が終わった後に、説明している。 汁物をつくるにおいがする。 献立のバランス、調理方法等については業者に任せている。
		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。	△	外注の為行えていない。おやつ作りなど一緒に参加し行う事もあるが頻回ではない			×	
		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。	△	つきの袴とりのお盆拭き、テーブル拭きなど声掛けで行っているが同じご利用者になって閉まっている				
		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。	○	日々の食事状態を踏まえ苦手なもの好きな物を把握できている。				
		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て、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を取り入れている。	△	行事食などでは行う事があるが頻度が少ない。			△	
		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て、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いれどりや器の工夫等)	△	ひとりひとりの状態に合わせて現場で相談し、キザミやミキサー食にしている。食べやすさを重視してしまいがちな点や工夫欠ける事がある				
		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。	○	入居時に使い慣れた食器など持参して頂き行っている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事と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。	○	食事を一緒にには取っていないが職員中は職員が2名いる為、声掛けなどサポートできている			×	
		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。	○	対面キッチンの為、調理の音や匂いなどで調理の雰囲気を感じて頂ける様対応している。調理中にご利用者と会話しながら作る事もある。	○		△	
		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。	○	食事量を記録にしている為、表を元に量の調整等を行っている。水分摂取量が少ない方には表を作成し、目安を作り摂取して頂ける様に介助している				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量、必要に応じて水分摂取表を作成し形態や回数など工夫し対応している。				
		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。	×	外注の為、業者に任せになり話し合いなど行えていない。			×	
		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。	○	食材は冷蔵、冷凍で保管し使用前には痛んでいないか、賞味期限は切れていないかを確認し調理して。まな板など消毒し使用している				

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。	○	勉強資料、講習などから学んでいる				口腔ケア時に確認しており、異常を発見した場合は、訪問歯科の受診につなげている。 口腔内の健康に関する研修を受け、異常にいち早く気づくことができるようになったようだ。
		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。	△	介助が必要なご利用者は確認できているが、介助の必要ではないご利用者の把握は来っていないご利用者もいる			○	
		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。	○	提携している歯科より毎月資料を配布して頂き、支援に活かしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔ケアの声掛け、毎週1回ボリデントを活用し消毒している				
		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)	○	声掛けし日々、口腔ケアを行っている。ブラシを用いて口腔ケアが難しい方にはうがいをして頂くなど対応している。ご利用者より訴えや口腔ケア時に異常があれば歯科に相談し生診対応出来ている			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	勉強資料を通して学んでいる。				布パンツで過ごしていた人が骨折し、ベッド上で過ごすことになったため、職員で話し合い、おむつ使用に変更したが、本人はおむつに排泄はせず、トイレでの排泄を強く希望した。骨折のこともあり、主治医とも相談して、日中、夜間についても、トイレ(ポータブル含む)で排泄ができるよう支援しているケースがある。現在は、布パンツで過ごしている。
		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。	○	資料を通して学んでいる。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排便・排便の兆候等)	○	排便チャック表やご利用者の様子から把握に努めている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	基本はトイレへ誘導し排泄を促している。体調の変更によって誘導が難しくなった場合はオムツなど対応しているが体調の回復に合わせ誘導に切り替えている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	△	水分補給など原因とかんがえられる事を職員間で相談し検討しているが、下剤を使用する事が多い。				
		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。	○	下剤を使用している場合やトイレに行かれていないご利用者には声掛けしトイレを促し誘導している。				
		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。	△	オムツ、パッドを使用する場合は家族様へは相談しているが、ご利用者への確認は行えていない。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	ひとりの一人の状態応じて出来ている				
		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)	△	水分を多くとるなど対応しているが薬を頼る事が多い				
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)。	△	温度や湯に浸かっている時間などは希望に沿っているが時間帯や回数は決まっている	◎		△	週2回、午前中の中入浴を支援している。 入居間もない利用者で入浴を嫌がる人について、家族に相談したところ、自宅に連れ帰り、風呂に入ることの協力があつた。その後は、徐々に職員が支援を工夫して事業所での入浴ができるようになっていく。さらに、利用者の入浴の習慣や状況などみながら個々のタイミングに合わせた入浴支援にも工夫を重ねてほしい。
		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。	○	体調に合わせ支援している。入浴剤を選んでもらい入浴している				
		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。	○	自分で出来る範囲は自分で行うように声掛けし支援している				
		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。	○	無理強いする事はしない。ご家族に協力してもらおうとおも				
		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。	◎	8時前後のはかかるバイタルを確認しご利用者にも体調の確認を行い入浴している。入浴後も水分摂取をしている				
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。	○	記録から把握している				服薬する利用者については、主治医に相談しながら支援している。 夜間、就寝までの間は、居間でテレビを見ながらおしゃべりしたり、お茶を飲んだりして過ごしている。ひとりで寝ることが不安な利用者については、テレビや照明を点けておくようにしている。
		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。	△	日中は極力、離床して過ごして頂いている。				
		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。	○	往診時や必要に応じて主治医へ相談し対応の検討を行っている			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	ご利用者の体力も考え個別に取り組んでいる。				

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
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	ご利用者の希望でご家族へ連絡する等対応している。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	ご利用者から希望が無い場合は職員からは行っていない				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望がある時は時間帯を配慮し電話を行っている				
		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。	○	お礼の電話を行っている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話の希望があるご利用者に関しては事前にご家族へ相談している。ご家族から電話を掻き立ててくれることもある				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	持つことの大切さは理解できている				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	近所のスーパーへ買い物で行く事があるが買い物の理解は得ていない。				
		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。	○	入居時にご家族と相談し対応している。外出支援の際は支払いを行うなど支援している				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	使用する場合はご家族へ報告し確認してから使用している。				
		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き、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）。	◎	施設で預かり毎月、出納帳をお渡ししている				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	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。	×	散歩、外出など希望があったがコロナ渦の為行えていなかった。	◎		○	家族の都合がつかないような時には、職員が病院受診の付き添いをしている。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	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。	○	門扉は夜間以外開放している。毎日玄関を掃除を行っている。庭にはベンチも置いている	○	◎	○	門扉は開放していた。 玄関前スペースの左側に面会室を新設している。 玄関前はスロープを設置している。
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。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか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か等。）	○	季節に合った掲示物や写真など飾っている。	○	◎	○	共用空間の床を張り替えリフォームをしていた。 壁には掲示板をいくつか付けており、写真や季節の飾りを付けていた。 2階ユニットを出た場所に神棚を祭っている。手を合わせる利用者もいるようだ。
		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。	○	必要以上に大きい音など立てない様に配慮している。掃除は毎日行っている			◎	昼食中、テレビを消していた。 掃除は、職員が毎日行っており、清潔に保っている。 気になる音や光、臭いは感じなかった。
		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。	○	毎月季節を感じられる掲示物や写真など飾るようにしている			△	居間の窓から外の様子がよく見える。 室内の見える場所にものは少なく、掃除が行き届き、清潔に保たれているが、季節感や生活感を感じるものは少ないように感じた。利用者にとっての居心地のよい空間づくりという観点から環境づくりに工夫できることはないだろうか。
		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。	○	リビングでは思い思いに過ごされている。テレビ前にはソファもあり活用されるご利用者もおられる				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	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。	○	使い慣れた寝具や家具を持って来られている	○		○	ベッドとタンス、パイプハンガーが備え付けあり、それぞれに、テレビを置いたり、小物を置いたりしていた。 居室入り口の戸には、明かり取りが付いており、廊下からの光が気になる人には、戸の前に暖簾を掛けていた。
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。	○	トイレの位置や居室には名札を掛けるなど工夫している			○	居室の入り口の低い位置にネームプレーをかけている。 トイレには、カラーのトイレのピクトグラムを表示している。さらに、立体的に表示して離れた場所からでもわかりやすいようにしていた。
		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）	△	新聞は誰でも取れる場所においている。安全配慮しすべてが手に取れる場合においては無い				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）	○	玄関、ユニット入り口は必ず開放している。	◎	回答なし	◎	日中は、玄関やユニット出入り口は、鍵をかけていない。 鍵をかけることの弊害については、身体拘束についての内部研修（資料研修）時に理解を深めている。この一年間では、利用者がひとりで出かけていったようなことがあり、今後、離脱訓練などを行いたいと管理者は考えていた。 2階ユニットの出入り口には、鈴を付けて出入り時に鳴るようにしていた。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	ご家族へは契約時ご説明し了承を得ている。万が一施設の外へ出られた場合の対応を説明している、				
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	アセスメントより把握している。入居後にご家族から知る事もある				
		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。	○	細かな変化があれば記録に残し送りを行い情報の共有をしている。				
		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。	◎	FAXなど活用し24時間相談できる環境である。				

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
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。	○	希望があれば希望にそった医療機関へ受診している	◎			
		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。	◎	希望するかかりつけ医院と連携し、本人の状態や様子を伝える等、適切な医療を受けられる様に支援している				
		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。	◎	職員が受診して際は必ず結果を家族から報告を受けている				
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。	○	入居時は介護サマリーを作成し情報提供を行っている。				
		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。	◎	退院に向けての情報交換、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。	◎	協力医療機関が24時間対応できる体制を取っている				
		b	看護職もしく訪問看護師、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時間いつでも連絡できるようになっている				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	○	毎日バイタルをはかっている。変化があれば主治医へ相談し早期に治療できるよう支援している				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	ご利用者の変化は記録に残し、ご家族、主治医へ報告している				
		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。	○	二重、三重のチェックを行い飲み忘れがないように取り組んでいる				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の状態確認している。食事量、排泄チェックを行っている。変更時は主治医へ報告している				
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。	○	入居時の年齢は状態に合わせ説明している。入居後も段階ごとに報告しご家族の意向を確認し共有している				入居時、家族には、看とり介護についての同意書に基づき、事業所でできること、できないことなどについて説明している。その後、主治医が看取りの時期と判断したら、主治医、家族、職員で話し合い方針を共有している。この一年間では、2名の利用者の看取りを支援した事例がある。家族が時間を気にせず利用者とゆっくり過ごせるように配慮をした。
		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。	○	本人やご家族の希望を伺い、職員、かかりつけ医院と相談し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。	○	ご家族の希望を優先している。職員へ看取りを行う際は看取りを行う方針である事は説明している。				
		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。	○	契約時に当事業所での重度化及び終末期の話を必ず行い了承を得る様になっている。状況によって再度説明し了承をえている				
		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。	○	薬の調整や食べられるものをご家族にお願ひするなど状況に応じて検討し準備を行っている				
		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)	○	ご家族が安心して頂ける様に声掛けなど行っている。				
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。	○	勉強資料で学んでいる				
		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。	△	勉強資料など目を通してはいるが、日頃からの訓練は行っていない。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	コロナ感染が生じた際は保健所からの指示に従い対応を行った。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	出勤時は検温、うがいをし食事作りの前は必ず手洗い、うがいを行っている。来所者には検温、マスク、手の消毒をおこなっている				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時、入電時には一方的な報告だけでなくご家族の思いや希望など伺い、一緒に支えあえる関係を築けている				家族との面会について制限がある時期であり、取り組みについて評価することができない。 月1回、利用者個々の担当職員が手紙に写真を添えて状況報告を行っている。 年4回、事業所便り(ユニット別)を家族に送付している。 床の張り替えや面会室の設置については法人の方から家族に報告している。 事業所便り(ユニット別)にて、行事を報告したり、職員紹介をしたりしている。
		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)	×	出来ていない	△		評価 困難	
		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〕	○	毎月のお手紙や変化があった場合にご家族へ連絡をとり報告している	○		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	ご家族から質問等があればお答えしているが積極的には出来ていない。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	職員の移動、退職に関しては説明できていない。設備改修、行事、機器の導入は第一保証人のみ報告している	○		○	
		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。	○	転倒のリスクなど変化とともに目面会時、入電の際に報告、説明している。				
		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)	×	来所時のご利用者の様子を報告している。コロナ禍の為、面会が可能になっても飲食を控えるなどあり居心地良い雰囲気はつくれなかった。			△	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約時に具体的に説明し納得している。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	ご利用者の状況の変化に合わせご家族へ報告を行い、主治医等の意見も踏まえご家族へ相談し納得いただいた上で退居をおこなっている				
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。	×	設立時は行っているがその後は行っていない。		○		職員は、事業所前の道沿いの掃除を続けており、通行する地域の人とあいさつなどとしている。 その他については、現在には、特に取り組みは行っていない。
		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)	△	近所の方との挨拶は行えている。行事への参加はおこなえていない		×	△	
		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。	×	地域への行事など参加できていない為増えていない。				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	出来ていない				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りてもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	近隣の方との日常的な挨拶はおこなえており、ご利用者、職員に差し入れを頂く事がある。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	外出、地域の方を交えた行事は行えていない				
		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)。	×	出来ていない				
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。	△	文書開催の為参加はない。民生委員、包括支援センターで実施している。ご家族への参加ができていなかった。	△		△	この一年間は、民生委員、地域包括支援センター担当者の参加を得て、会議を書面開催で行っている。利用者や家族は会議にかかわっていない。 9月から集まる会議を行う計画がある。 利用者の状況や行事(活動風景写真資料添付)について報告している。メンバーから活動風景の写真資料について、「コメントがあれば分かりやすい」と意見があり、その後、利用者の言葉や状況のコメントを入れている。 サービス評価についての報告は行っていない。
		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。	△	玄関にファイルを作り自由に見る事が出来る様にしている。		○	△	
		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、工夫などできなかった			回答 なし	

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
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。	○	共有の理念を作っている				
		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。	△	玄関に理念を額に入れ提示している。直接は説明する機会を作る事ができなかった。	○	△		
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。	△	インターネット上でいつでも職員の受けたい研修が受けられるようにしているが業務中に受ける事が難しい状況である。				法人全体で「帰ろうか宣言」を掲げ、就業終了時間15分前から業務が終わっていたら帰ることをすすめている。 有給休暇取得率80%達成に向けて取り組んでいる。 勤続年数毎に連休がプラスされる。また、今年から誕生日休暇を導入している。
		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。	△	内部研修資料を作成し回覧している				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	定時より15分前に退社できる取り組みがあり、残業が無いよう努めている。実際に残業をすることなく定時の15分前には退社出来ている職員が多い。				
		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)	×	外部との交流が持てなかった。				
		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。	○	有給取得率80%を目標に取り組んでいる。気軽に有給が取れている。	◎	◎	○	
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、これらが見逃されることのないよう注意を払い、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。	○	職員一人ひとりが気を付けている。万が一に不適切なケアが発見された場合は管理者へ報告する様に指導している。またどの様な対処方法があるかその都度話あっている			○	虐待防止の内部研修や3ヶ月ごとの委員会時に理解を深めている。 不適切なケアを発見した場合は、主任や管理者に報告することになっている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	その都度起こった問題について対処方法を考え話し合いは行っている。				
		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。	○	ストレスや疲れがケアに影響する事がある。日常的に注意し点検している。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	内部研修にて学び理解している				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	その都度起こった問題について対処方法を考え話し合いは行っている。				
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご家族からの要望はないが入居時に身体拘束について説明し身体拘束を行わない事を説明している				
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。	○	おおそ理解できている				
		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。	△	包括支援センターとの連携は取れているがそのほかの機関とは取れていない。				
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。	△	緊急時のマニュアル作成はしている。訓練等はおこなえていない				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	×	出来ていない				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告、ヒヤリハットはその都度作成し職員全員が確認している。その都度話し合っている				
		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。	○	一人ひとりのリスクに関してはカンファレンスなどで話あい、日ごろから気付きや変化について相談し検討を行い事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情があった場合は管理者に報告し管理者が対応するようにしている。				
		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。	○	管理者が対応するようにしているが必要とあれば市に相談する様にしている				
		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。	○	近年大きな苦情は発生していない。これまで同様に先方の考え方を理解し当方の考えを伝え、今後の改善方法を一緒に考えて行く方向で解決に向けて話し合う様に行う。				

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
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）	○	6ヶ月に一回意見や要望をご家族に聞いている。	○		△	利用者に運営についての意見等を聞くような機会は特に持っていない。 家族については、やり取りの中で聞くこともあるが、特に機会は持っていない。 管理者は、ミーティングの機会を捉えて職員の見解を聞いている。さらに、今後は、個別の面談なども行っていきたくと考えていた。職員のチームワークを育てる取り組みに期待したい。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	入居時に必ず説明を行っている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	定期的に足を運ばれている。意見を直接聞いている				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	△	会議の制限があり会話は少ない。			△	
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。	○	年に一回取り組んでいる。				特に取り組んでいない。
		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。	×	感染症の拡大もあり思ったように外出の希望などケアにいかせなかった。				
		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。	×	報告をおこなっていないかった。今後、包括支援センター、ご家族に報告しモニターを行って頂く。	○	×	×	
		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。	×	出来ていない。				
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）	○	マニュアル作成はしている。火災、風水の訓練は行っている。				自主避難訓練（5月・11月）を行っている。 地域との協力・支援体制に向けての取り組みは特にには行っていない。
		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。	△	火災訓練は行えている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	火災設備は年に一度定期点検を実施している。非常食も保管し点検している				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	コロナ禍の為、施設内での訓練になっている。合同の訓練や話し合う機会が作れていない。	△	×	△	
		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）	×	地域防災訓練や災害対策には参加できていない。				
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）	×	出来ていない。				玄関先のベンチで過ごしている時に、通行人から事業所のことを聞かれるようなことがある。 見学者の相談に乗っている。 さらに、今後は、事業所は認知症や介護についての相談を受けることができる場所であることを広く知らせていってほしい。
		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。	○	見学者の方から相談を受ける事がある。本人の状態に合わせ自施設を推進するのみではなく、より良い業態を定める様にしている		回答なし	△	
		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）	×	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。	×	出来ていない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	地域活動を協働しながら行う取り組みは出来ていない			×	