

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!!!

—サービス向上への3ステップ—

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3年9月28日

【アンケート協力数】※評価機関記入

令和3年2月9日 集計

家族アンケート	(回答数)	10	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	1		

※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	3871400226
事業所名	アクティブライフ宇和
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏名	松本 史恵
自己評価作成日	令和3年8月26日

<p>【事業所理念】※事業所記入 地域に開けた施設作りをし、その人らしい人生を共に考え、笑顔ある生活を送れるお手伝いをする。</p>	<p>【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 コロナの為面会が禁止になり、運営推進会議なども文章でしか行えていない。避難訓練は1月と3月にホーム内にて行う予定。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 茶道の先生をしていた利用者には、時々、お願いで、おやつのお茶を点でてもらっている。道具は家族に相談して持参してもらった。その際、お菓子は手作りしている。誕生会や節分、夏祭り等の季節行事を捉えて楽しむ機会をつくっている。 食事作りについては、調理や後片付けは利用者と一緒に行っており、季節ごとに旬や山菜等、利用者に馴染みのある食材を使用している。 週に2～3回、入浴ができるように支援している。個々に声をかけて入浴の有無、時間帯(午前か午後)を聞き、自分で決めて入れるよう支援している。「出る時に呼ぶよ」と言う人には、そっと安全確認する等して支援している。</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。	○	入居時やケアプラン作成前には必ず本人、家族に聞き取りをしている。日々の生活の中で発している希望や意向も記録し、スタッフ間で共有、ケアプランへも反映している。	○		○	入居時に聞き取った希望や意向は入居者情報シートに記入している。その後は、毎月、アセスメントシートの食事、入浴、活動等の項目に沿って、現状や意向をまとめている。	
		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。	○	聞き取りが困難な方は、対応した時の反応を見て思いをくみ取るようにしている。モニタリングの際には本人にとっての利益や幸福、安楽なども考慮している。					
		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。	△	家族や親戚の方から話は聞いているが、友人等には聞けていない。					
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	支援経過やアセスメント用紙に記録している。					
		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。	○	本人主体であることを常に留意し、話し合っている。					
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。	○	入居前に生活歴等については聞き取りをしている。			○	入居時、本人や家族から聞いた、生活歴や暮らしの様子等を入居者情報シートに記入している。家族がこれまでの暮らしについて文章にしてくれることもある。	
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(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。	○	常に把握に努めている。本人の力の発揮が出来るようにしている。					
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	家族からの聞き取りや本人の様子を見て把握するようにしている。					
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	同上					
		e	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している。	○	日々の様子や変化も記録し、把握に努めている。					
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。	○	常に本人の視点で話し合っている。			○	サービス担当者会議には、利用者本人も参加している。毎月作成するアセスメントシート等をもとにして検討している。	
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人、家族の意向を踏まえスタッフ間で話し合い決まった支援内容を本人に伝え同意を得ている。					
		c	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を明らかにしている。	○	行えている。					
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。	○	反映されている。					
		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。	○	反映し作成している。	○		○	サービス担当者会議には職員のほかに、必要に応じて法人の理学療法士等が参加しており、助言等を計画に反映している。家族には電話で聞き、意向を反映している。	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	認知や身体レベルが重度の方は安心、安全が第一で慣れ親しんだ元気があった頃の暮らしや過ごし方とはかけ離れているが、今現在での安らぎや楽しみについては内容に含まれている。					
		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。	○	家族等、役割を分担し、介護計画に記している。					
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。	○	スタッフ各自で介護計画を確認し、押印するようになっている。またいつでも見れるようにファイルしている。			○	新たに介護計画を作成した際には、職員個々が内容を確認して計画書に押印するしきみをつくっている。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護記録に日々記入するようになっている。申し送り時や日誌を活用して変化や状況を共有し、支援している。			△	計画にそって実践した内容は、ケア記録(個人記録)に記入しているが、記入は少なく、その内容を探さなければならない。	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的な内容を個別に記録している。	○	個別の介護記録にすべて記入している。			△	ケア記録(個人記録)に記入しているが、記入は少なく、その内容を探さなければならない。	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	個人記録やアセスメント用紙へ記入するようになっているが、気づきや工夫を行っていても記入が少ない。			△	ケア記録(個人記録)に記入しているが、記入は少なく、その内容を探さなければならない。	

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
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。	◎	行えている。			◎	一覧表にして期間を管理しており、6カ月毎に見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	月に1回評価を行い、現状確認が行えている。			○	毎月、利用者個々の担当職員がアセスメントシートの項目に沿って1ヶ月間の本人の様子をまとめて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。	◎	状態変化に応じ見直しを行い介護計画を作成している。			○	退院等、利用者に状態変化があったような場合に見直しを行っているが、この一年間では事例がない。
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。	○	都度話し合っているが、緊急案件は話し合いの内容を会議記録されておらず個人記録にのみ決定内容を簡潔に記入している。			○	法人からの伝達事項等があれば、書面でスタッフ会を行っている。その他は、朝夕の申し送り時を捉えて話し合っており、決まったことは申し送りノートで伝達している。
		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。	×	入居者の対応もしつつ、少人数での会議の為落ち着いて行っていない。				
		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、工夫している。	×	少人数でケアしている為、休み、当直、非番者の参加は無理強いできない。日時は伝えているが出勤職員のみで不参加者は意見提出してもらっている。会議の為の残業は手当てでも困難。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	申し送りで伝え、日誌や記録用紙にも記入している。			○	書面でスタッフ会を行った際には、議事録を作成しており、申し送りノートで議事録を確認するよう伝えている。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	申し送りを朝、夕1日2回行っている。重要なことは日誌にも記入し、出勤したら各自で確認し押印するようにしている。			○	家族からの伝言、医療に関すること、本人の変化、業務のこと等は日誌で申し送っている。
		b	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)	◎	同上		○		
(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。	○	生活の中で発した希望で対応出来る事は叶えるようにしている。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	衣類やおやつなど場面場面で自己決定を促している。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	利用者が思いや希望を伝えるように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	本人に合わせた声掛けをしている。				
		d	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)	△	入居者のタイミングでの支援は出来ていなかった。				
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	△	職員不足、コロナもあり本人様が望む支援が出来ていない。			○	事業所の室内で、そうめん流しをしたり、運動会やミニ夏祭りをしたりして利用者が楽しむ機会をつくっている。時には、食事をお弁当箱に詰めて、気分を変えて食べられるように工夫している。
		f	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。	○	ジェスチャーや筆談でのやりとりをしている。				
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。	○	言葉掛けが悪くなる時があり、態度にださないように意識はしていた。		○	○	日々の中で気になるような場面があれば、管理者やケアマネジャーが注意をしている。朝夕の申し送り時を捉えて、身体拘束や虐待防止についての話し合いの場を持っている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさずさな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	職員の相手がなにもされない人だと入居者が同時に立った場合にせかず様な声掛けになる事があった。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	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。	◎	トイレ時確認が必要な人は確認後扉やカーテンをして介助した。				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室に入るときは入居者の方に一言声掛けして了解をえている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		e	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。	◎	しっかり情報が漏れないようにしている。				
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、利用者に向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。	◎	入居者の方に昔の知恵など調理の時に教えてもらい勉強になっている。				
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	洗濯物干しやたたみなど行ってもらい一人一人が支えあって暮らしていけるように援助しているがされない方は全くされない。				
		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)。	△	仲の良い入居者様を同士をソファに座らせたが他者の悪口を言われトラブルになりそうになった。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	△	一度、他者のティッシュを間違えて取りトラブルになりそうになったが席を変えて対応した。				

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	
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について把握している。	○	全ては把握出来ていないが、把握するように努めている。				/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	把握するように努めている。					
		c	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くなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナもあり外出できていない。					
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナの為面会禁止で会えていない。					
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、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)	×	人員不足、コロナでなかなか外出できていないが施設の敷地内の散歩くらいしか出来ていない。	△	×	△	家族と病院受診に出かける人がいる。系列のデイケアに通っている人がいる。その他は、敷地内の散歩等を支援しているが、さらに、利用者の気分転換を図る意味からも支援に工夫できないだろうか。	
		b	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。	×	外出はコロナの為出来ていない。				敷地内で散歩やひなたぼっこをしたり、菜園で野菜の収穫をしたりできるよう支援している。	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	コロナの為施設の敷地内を時間がある時に散歩している。			○		
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	行きたい場所の聞き取りはしているが外出は出来ていない。					
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	一人一人のケアプランをしっかり見て理解しケアを行っている。					週に2回、朝食用パンの配達があり、その際にパンを運んでくれることが役割の利用者がいる。男性利用者は、食事作りより、おやつ作りの方がすすんで行ってくれるようで、一緒につくったりお願いしたりして支援している。
		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。	◎	毎日利用者の観察をしっかり行い状態把握に努め、何か変化があればその都度対応出来るようにしている。					
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	時間がない時など本人が出来ることまでやってしまう事があった。	○		○		
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。	○	毎日の生活、ケアプランを見て本人の楽しいことを提供するように努めている。				茶道の先生をしていた利用者に、時々、お願いして、おやつ時間にお茶を点でてもらっている。道具は家族に相談して持参してもらった。その際、お菓子は手作りしている。誕生会や節分、夏祭り等の季節行事を捉えて楽しむ機会をつくっている。	
		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、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。	○	本人さんが自信を持てるように出来る事をして頂いている。	○	△	○		
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	コロナもあり、地域との交流が出来ていない。					
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。	◎	お風呂上りや外出時は本人の希望の髪の設定をしている。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪型や服装、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。	○	髪型は本人様に聞いてもどがいでもいいといわれた。服装は一緒に選べるようにしている。					
		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。	○	利用者と一緒にタンスまで行き本人が選んだ服にしている。					
		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めるよう支援している。	×	コロナの為外出出来ていない。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	朝起床してから整容し、朝食後口の周囲を拭いている。	○		○		評価困難
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	今のところ本人様が望んでいないが希望があればその都度対応している。					
		g	重度な状態であっても、髪型や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人様が着たい服を選んでもらい、着替えるようにしている。			○		月1回、訪問理容を利用している。理容師は、本人に希望などを聞きながら散髪をしてくれている。衣類がほしい等、本人から希望があれば家族に伝え購入や持参をお願いしている。

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
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。	◎	利用者一人一人の状態把握に努めその人にあった食事を提供し観察している。				食事は注文して配達してもらっている。献立は職員が立てている。調理や後片付けは利用者と一緒にしている。 季節に応じた献立を立てて食材を注文している。また、季節ごとに筍や山菜等、利用者に馴染みのある食材を使用している。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 献立係の職員が献立のバランスなど、食事全体について管理をしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	買い物や食材選びは注文配達のためできていない。調理や後片付けは一緒に行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	利用者様が役に立っていると感じられそうにされている。				
		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。	○	出来るだけ本人様の食べたいといわれる物を提供出来るようにしている。				
		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。	○	季節感を感じさせる旬の食材を使った献立作りが出来ている。				
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	おいしいような盛り付けをして提供できている。ただ嚥下状態が悪くなったら刻みやミキサーなど対応している。				
		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。	◎	使用している。			評価困難	
		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。	△	利用者のペースで食べられていても早く終わらせたい為介助して食べさせていることがある。			評価困難	
		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。	○	会話をしながら入居者様にどんな味付けが良いか聞きながら調理する事を心がけている。		○	評価困難	
		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。	○	毎日食事量や水分量をチェックしている。				
		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。	○	食事や水分が取れない方には本人の好みの物やゼリー、缶詰などを提供している。				
		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。	○	1ヶ月に1回献立を考えているが栄養士のアドバイスは受けていない。			○	
		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。	○	使用した調理用具は塩素系洗剤で消毒を行っている。食品の賞味期限も使用前にチェックしている。				
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。	○	職員は講習等受講し口腔ケア等の基本的な知識と重要性は理解している。				食後の口腔ケア時に職員が目視して異常等があれば歯科受診等につなげている。 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	義歯の利用者には毎日ポリドントを行ない歯磨きが上手に出来ていない利用者には介助しているが指示が通らない利用者は口が開けられず舌の確認が出来ていない。			○	
		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。	○	講習会や自分たちが歯科受診時に指導を受け日々のケアに生かされている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯利用者には毎日ポリドントで入れ歯ケアできている。				
		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等)	△	虫歯等で歯ブラシ介助が必要な利用者には介助出来ている。虫歯の進行を食い止めるために薬剤で口腔洗浄を進めている。			評価困難	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	食事時の利用者の様子や訴えから歯科受診が必要ならば家族に連絡している。				

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
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。	○	職員は講習会等で基本的な知識は身につけている。				夕の申し送り時、日中の様子を夜勤者に伝えたり、朝の申し送り時、夜間の様子を日勤者が伝えたりして検討している。トイレ誘導のタイミングが合うことで、パッドのサイズを小さくして対応しているようなケースがある。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	同上				
		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)	○	日々の排泄の記録を細かくつけており、下剤等利用し調整している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	利用者一人ひとりの記録をつけており必要に応じ対応している。	○			
		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。	△	医師やナースに相談し利用者それぞれに最善の方法を取れるようスタッフ間で話し合い対応している。				
		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。	○	声掛けや見回り時にそれぞれの様子をみながら行っている。				
		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。	○	利用する場合はご家族も含めみながら話し合っている。				
		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。	○	ケアプラン等でスタッフ全員が共有できるようにしている。				
		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)	○	声掛け等で利用者に歩行を進めたり、スタッフも一緒に行っている。				
		20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	デイケア等の予定を見ながら最善はつくしている。	◎	
b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。			○	バスクリンや利用者が希望されるシャンプーやリンスを使うように対応している。				
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。			○	本人の体調をみながら出来なないことをサポート出来ている。				
d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。			○	日を変更したりスタッフを変えたりして対応している。				
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。			○	日々のバイタルチェックを行い入浴後には水分補給も行っている。				
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。	○	日々記録が出来ている。				薬剤を使用する利用者については、医師と相談しながら支援している。入居間もない利用者には、日中、「夜、眠れた？」と聞くなどして、精神面にも配慮し安眠につなげている。「眠れない」と言う人には、他利用者が「私もそうだったよ」と話を聞いてくれるような場面もみられるようだ。
		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。	○	昼夜逆転などの症状がみられる利用者にはデイケアをすすめて医師にも相談している。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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。	△	出来るだけ薬剤に頼らず支援を考えるが共同生活に支障が出来るようなら医師に相談している。				
		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。	○	本人の体調や訴えに応じ休んでいただいている。				
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。	○	本人の希望に対応している。				
		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。	○	文字の書ける利用者にはハガキや年賀状等書いていただいている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ダイヤル出来ない方には変わりに介助。時間帯によるが対応している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	手紙やハガキが届けば音読必要な人には介助している。				
		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。	○	手紙やハガキはほとんどない。家族理解のもと携帯電話利用される方が多い。				

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		
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	△	理解できている。フタッフ同行で買い物に近くの商店に行くことがあったが今はコロナの為出来ない。						
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	コロナで外出は受診、デイケア以外出来ない。						
		c	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。	×	同上						
		d	「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。	×	同上						
		e	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。	×	同上						
		f	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)。	○	施設で家族の同意をえて代金払っている。						
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	利用者の症状や進行状況に応じ支援内容の見直し等を行っている。	○		△	重度認知症デイケアに通っている利用者がいる。受診時に介護タクシーの手配をするケースがある。日用品の買い物は職員が代行している。		
(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。	△	日々掃除を行い、花壇には花や畑には野菜を育てている。コロナの為今のところ面会出来ない。	◎	◎	△	広い駐車場があり、法人障害者施設と併設している。玄関ドアには面会中止の貼り紙をしていた。玄関まわりは事業所の印象でもあり、親しみやすい雰囲気作りに向けて、さらに、取り組んでどうか。		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない暖かな共用空間等、家庭的な雰囲気をそよよげな感じになっていないか等。)	○	花瓶に季節の花をいけたりしている。	○		△	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	○	毎日掃除している。日差しが強い時はカーテン等で調整できている。				評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	△	テレビや新聞等提供している。					評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	各自個室の部屋を持ち一人になれる場所はある。						
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	扉やカーテンを設置している。						
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。	○	危険な物以外利用者様の気に入られている物は持ち込めている。	○			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
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、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。	○	日々の生活の中でそれぞれの出来ることをスタッフと行っている。				評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	薬や爪切り等は施設が管理し必要に応じて提供している。						
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手にとれるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほろろ、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・雑誌・テレビなどは自由に見ることができている。						
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を理解している。(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)	○	危険な場所以外は鍵はかけていない。	◎	◎	◎	◎	職員は「鍵をかけないことが当たり前」と認識しており、日中は玄関、ユニット入口ともに鍵をかけず対応している。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施設を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	入居時家族さんと話し合いは行っている。						
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけるなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	扉の開閉が分かるセンサーがついている。						
(4) 健康を維持するための支援											
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	ケアプラン等いつでも見ることが出来現状の変化についても話し合っている。						
		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。	◎	電子カルテを導入しており細かく記入出来ている。						
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医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。	◎	医師やナースへのホットラインが構築出来ている。						

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
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	入居前のかかりつけ医や専門の受診をしている。	○			
		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。	○	利用者様の状態など家族に報告している。その上で受診している。				
		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。	○	結果報告などしっかり行っている。				
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。	○	入院時のサマリーなど細かくかいている。				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	退院時後の状態が病院からの情報とは全く違うことがある。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	情報が最後まで伝わっていないことがある。				
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。	○	何かあればすぐに相談している。				
		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。	○	出来ている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるように体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	協力医療機関に相談している。また、検査が必要な場合は、適したい医療機関への紹介もされている。				
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ている。	○	変更等があった場合スタッフ間で話し合う時間をもっている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	△	飲み忘れがないか再度確認できるようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	様子観察を行い、気づきがあればその都度記録している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、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。	○	眠前薬や精神薬は特に気をつけている。				
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。	○	話し合いを設け意向確認を行い、職員・看護師・医師で方針共有できている。				この一年間では、看とり支援の事例はないが、状態変化時には、家族、主治医、ケアマネジャー、看護師と話し合う場を持ち、方針を共有することになっている。 新型コロナウイルス感染症対策の期間であっても終末期であれば、人数制限して家族が面会できるようにしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	△	すべての医療機関に集まっていた話し合いを行っている。	○	○		
		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。	○	ホームで行える支援内容を明確にしている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	理解と同意をえて対応している。				
		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。	○	概ね整っている。				
		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)	○	終末期に現れるであろう症状や状態についても説明している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	マニュアルがあり、いつでも見れるようにしている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	訓練は行っていないが、常に必要物品は揃っている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	保健所からの最新情報は直ぐに入手できている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	上記同様できている。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は出勤時にはうがい・手洗いを徹底している。				

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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	変わったことがあればその都度報告をしている。受診は家族にお願いしている。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。 利用者個々の担当職員が、毎月、手紙を手書きして(写真付き)送付している。毎月の事業所便りは、6か月分まとめて送付している。 運営推進会議の報告書をすべての家族に送付している。行事については事業所便りでも報告している。 電話で話す際に聞いている。さらに、事業所は、新型コロナウイルス感染症が発生した時期から面会禁止の状態であるが、面会のあり方について工夫できることはないだろうか。家族の立場から検討してほしい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	○	コロナの為面会禁止中				
		c	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)	○	コロナの為中止中	○		評価困難	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、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)	◎	毎月お便りを作成して近況報告を行っている。	◎	◎	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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な内容を把握して報告を行っている。	○	家族からの問い合わせがあったときにはきちんと対応している。				
		f	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)	○	関係性についての理解は概ね出来ているが、再構築は出来ていない。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議で報告していたがコロナの為文章での報告になっている。	○		○	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	コロナの為にできていない。				
		i	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。	○	入居時にリスク説明を行っている。				
		j	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っている。	○	変化があれば随時連絡するようになっている。			△	
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。	○	契約時に説明を行っている。必要に応じて随時説明を行っている。				
		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。	○	適宜状態報告を行い、契約内容に基づきしっかりと説明した上で理解を得ている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	電話等での説明と文章にて確認いただき同意を得ようとしている。				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	○	概ね、理解していただいている。		○		自治会に加入しており、回覧板が回ってきている。回覧板は職員が次のお宅に回している。地元中学生、高校生の職場体験学習を受け入れた。夏に地域で行う古紙回収時には、収集場所として事業所の敷地を提供している。新型コロナウイルス感染症対策期間であっても地域とつながりを持てるよう事業所から発信できることはないだろうか。
		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)	△	自治会に参加していたがコロナの為参加できていない。		○	△	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	外出時には声をかけていただけなくなったが、コロナで外出できていない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナの為出来ていない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナの為出来ていない。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	毎年声掛けをしているが、コロナで受け入れが出来なかった。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	介護タクシーを利用し病院受診を行っている。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができよう、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)。	△	毎年消防署の人に来ていただき訓練していたがコロナの為にできていない。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	△	毎年行えていたが、コロナのため行えていない。	○		△	利用者の状況や活動を記した報告書を会議メンバーに送付している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	△	上記同様行えていない。			○	報告書で利用者の状況や活動を報告している。外部評価実施後は会議時に報告した。	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	上記同様行えていない。			○	×	利用者の状況や活動を報告しているが、意見や提案は受けておらず、サービスに活かしたり、結果を報告したりする取り組みに至っていない。
		d	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。		毎年工夫はしていたがコロナの為に行えていない。			○		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	運営推進会議の議事録は玄関においていつでも見れるようにしている。					
IVより良い支援を行うための運営体制										
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理解はしていると思う。					
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	理念を掲示はしているが説明はしていない。	○	△			
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	コロナの為に研修に行けていない。					
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	新しい職員が配属された時には指導担当をつけている。					
		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。	△	努めているようには思えない。					
		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)	△	しているかどうか分からない。					
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	年に一回ストレスチェックを行っているが、職員のストレスは溜まっていると思う。	○	○	△	ストレスチェックの実施し、必要な場合は、部署替えなどがある。ストレス軽減の工夫や環境づくりの取り組みは特にない。この一年間、異動はあるが、離職はない。	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	△	理解はしているつもりだがケアをしていく上で不適切と思われる対応をしている時もある。					
		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。	○	スタッフ会を行い意見を聞いている。					
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	不適切だと思われる時にはその都度職員間で声掛けし注意しあっている。			○	新人職員には、マニュアルに沿って説明をしている。朝夕の申し送り時に話し合う場を持つことがある。	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の顔色や日々の会話の中から注意しストレスがないか把握している。					
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。	△	理解しているが勉強不足である。					
		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。	△	不適切だと思われる時には職員間で声掛けし話しあいう場を作るように心がけている。					
		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。	○	理解を得られるように心がけている。					
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理解している。	△	理解はしているが勉強不足である。					
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	行えている。					
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	連携体制を築いている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	マニュアルを作成しており周知している。					
		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。	△	マニュアルの作成はあるも定期的な訓練は行っていない。					
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	△	事故報告書を通じて職員間で情報を共有し話し合いの場を作れていると思うがヒヤリハットに関してはやや不足していると思う。					
		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。	○	ホームでの生活を送ってもらう上でリスクや危険な面についてはその都度職員間で声掛けし事故防止に努めている。					
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成し対応、検討している。					
		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。	○	対応出来ている。					
		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。	○	前向きな話し合いと関係作りを心掛けている。					
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	△	訴え等ある場合には出来る範囲での対応しているがコロナの為制限がある。			○	日々の中で運営にかかわらず意見や要望を聞いている。利用者から「いつになったら出られる？」等の質問があり、法人のルールを説明している。	
		b	家族等が意見や要望、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)	×	コロナの為実施出来ない。	○		○	運営にかかわらず電話で意見や要望を聞いている。	
		c	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。	○	行えている。					
		d	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。	○	一緒に仕事をしその都度要望を聞いている。					
		e	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。	○	半年に一回面談を行い要望や意見を聞く機会を設けている。			◎	管理者は年2回、職員一人ひとりと面談を行っている。管理者は、職員と一緒にケアに当たっており、職員に声をかけるなど話しやすい雰囲気をつくっている。	
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。	○	取り組んでいる。					
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	活かせられるように心掛けている。					
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて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。	○	達成にむけて取り組んでいる。					
		d	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。	△	コロナの為行っていない。	△	△	△		外部評価実施後は運営推進会議時に結果を報告した。モニターをしてもらうような取り組みは行っていない。
		e	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。	△	コロナの為行っていない。					
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)	○	マニュアルの作成をしており周知している。					
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	×	コロナの為実施出来ない。					
		d	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。					
		e	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。	×	コロナの為実施出来ない。	△	×	×		前年度は1月、3月に自主防災訓練を行った。今年度は行っていない。地域住民等と連携したり、防災について話し合うような機会は持っていない。
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	コロナの為実施出来ない。					

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
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)	△	コロナの為、活動に制限がある。				特に取り組んでいない。
		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。	△	コロナの為、制限がある。		×	×	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェイベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	コロナの為、活用できていない。				
		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。	×	コロナの為、協力できていない。				特に取り組んでいない。
		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)	×	コロナの為、出来ていない。			×	