

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4年11月16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)	16	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	3		

※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	3894000078
事業所名	グループホームさくらさく
(ユニット名)	もり
記入者(管理者)	
氏名	片山 陽子
自己評価作成日	4 年 10 月 12 日

【事業所理念】※事業所記入 さくらさく季節のように、あたたかい介護と笑顔を送ります	【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 入所してから知れた情報を、共有しきれなかったり、見落としてしまうことがあったので、気付きノートを活用し、細目に記入することでみんなが共有できるようになっていった。また、ご家族が、事業所の運営上の事柄や出来事を知らない意見が多かったので、広報誌に事業所理念や、事柄を掲載するようになっていった。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 地元の農家から米を購入している。料理やお菓子づくりが上手な職員が複数いる。おせち料理は職員が手づくりしている。冬は「包丁汁」、夏は「冷汁」を献立に採り入れている。 週に3~4回、午後からの入浴を支援している。リフトを設置しており、終末期を過ごす利用者も週に2回は湯舟で温まれるよう支援を行っている。 代表者は週に3回ほど事業所に来て、利用者一人ひとりに挨拶をして話をしている。また、職員に話しかけて話を聞いている。さらに、年2回、職員と面談を行っている。有給休暇取得をすすめ、希望休みも取りやすいように配慮をされており、この一年間では、職員の入れ替わりはほぼない。
--	--	--

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。	◎	入所時やケアプランの見直し時、また、日々の会話の中からも、ご本人、ご家族様から希望や要望を聞けるように努めている	○		○	介護計画作成前に、「利用者の希望や不満」について、本人に記入してもらったり、職員が本人に聞き取って記入したりして把握に取り組んでいる。
		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。	◎	質問の仕方を工夫したり、本人の立場になり、考える様になっている。				
		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。	○	プラン見直し時や、更新時は、家族に電話で話を伺っている				
		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。	◎	個人の介護記録に、具体的な会話内容などを主に記入し、職員間で共有している				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	思い込みや決めつけではないか、職員間で意見を出し合っている				
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。	○	入居時に家族様やケアマネージャーから情報を得ている。入所後にも聞ける方には話を伺っている。				入居時、家族等に聞き取り、「基本情報に関する項目」シートに生活史、家族状況、生活状況等を記入している。入居後に聞いたことがあれば介護経過記録(日々の介護記録)に記入している。
		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。	◎	毎月のモニタリングや、日々の生活の中で気づいたことや、向上できそうなことを見つくと、職員間で共有し実現に向けている				さらに、馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境についても具体的に情報収集して、職員で共有するための取り組みに工夫してはどうか。
		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)	◎	不安になったり、落ち着かなくなった時の状況を介護記録に記入し、把握できるようにしている。また、職員間の申し送りでも伝えている。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	ケアプラン見直し時や、カンファレンスで本人が望まれていることは何かをみんなで話し合い、検討している			○	サービス担当者会議(ユニット会時に行う)時は、前回の介護計画やモニタリング表をもとにして話し合っている。
		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。	○	日々のケアの中での様子や、モニタリングなどを共有し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。	○	聞き取りが可能な方には聞き取り、聞き取りが困難な方には、以前の話を思い出したり、その人の立場になり、意向を導き出している				
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご本人やご家族の意向を踏まえ、医師や看護師にも相談し、話し合い、それを元に意見を取り入れている	○		△	事前に聞いておいた家族の意向を踏まえて、サービス担当者会議時に職員で話し合い、主に職員の提案やアイデアを反映して計画を作成している。聞き取り時期を迎えた利用者の計画には、医師や看護師の意見を反映している。
		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。	○	孤立しないように、フロアで他者と一緒に過ごせられるように支援し、光・音・香りでも生活感を感じてもらっている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	コロナ禍できる事を地域の方や家族にお願いし、盛り込まれた内容になっている				
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。	◎	介護計画書を介護記録に取り入れ、常に確認できる様になっている			◎	サービス担当者会議(ユニット会時に行う)時に、職員も計画作成にかかわり、把握、理解につなげている。介護経過記録(日々の介護記録)に、介護計画の内容を転記して共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケアプランに基づいた記録ができるように用紙も工夫し、記録している。また、毎月モニタリングを行い、状況確認している			△	介護経過記録に、介護計画の目標に振っている記号番号と支援内容を文章で記録している。さらに、モニタリングを行いやすいような記録方法に工夫してはどうか。

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。	◎	何事もなければ6か月に1度見直ししている			◎	管理者が期間を管理しており、3~6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。	◎	毎月1回、モニタリングを行っている			○	利用者個々の担当職員が介護記録の内容をみて、月1回、モニタリングを行っている。	
		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。	○	入院時や状態が変化した場合は、新たにプランを作成している			○	退院した際等、身体状態に変化があった場合に見直しを行っている。 看取り支援期間は、毎月計画を見直しして支援している。	
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。	○	毎月カンファレンスを行い、緊急要件があった場合は臨時の会議を行うこともある			◎	月1回、夜間帯に集まりユニット会(ケアカンファレンス含む)を行っている。 職員の利用者への対応で気になることがある等、話し合う必要がある場合は、随時会議を行い議事録を作成している。	
		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。	○	管理者、リーダーが司会進行し、活発な意見ができるように努めている					
		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。	◎	職員が一番集まることができる場所で行い、夜勤、遅出以外は全員参加となっている			◎	職員は、夜間の方が集まりやすいようで、毎月3週目の水曜日~金曜日で職員の休み希望のない日を選び、日程を決めている。議事録は個々に確認して押印するしくみをつくっている。	
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)	◎	議事録をとり、閲覧できるようにしている。また、会議後に参加できなかった職員には、口頭でも伝えている	○		○	例えば、家族からの連絡事項は、連絡ノートに記入して申し送っている。確認した職員は押印するしくみをつくっている。また、毎朝、両ユニットの職員が集まり朝礼を行ってお互いのユニットの様子や予定を伝えている。	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	○	コロナ禍で叶えてあげていない事もあるが、おやつ時や食事後にゆっくりと話を聞いている					
		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)	◎	様々な場面で自己決定できるような声掛けを行い、服薬など自分で出来るようにしている			○	職員は、室内での活動を定める時には「どうしますか」と利用者聞きながら決めている。	
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	無理強いせず、できる限り本人のペースで過ごせるように努めている。急がせず、声掛けのタイミングも考えている					
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	生活歴を知り、ご本人が笑顔になれるような事を会話に取り入れたらしている			○	家族のこと、仕事のこと等、個々の関心ごとを話題にして笑顔を引き出すようにしている。 敬老会には、町内の店のお弁当を注文した。魚を多く使用して、味付けも利用者の口に合い好評のようだった。 花紙を丸めて季節の壁画作品をつくることを楽しんでいる。	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	○	日々のケアの中で、表情や反応を観察し、表情がよくなるように工夫している					
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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であらかじめ介護や誘導の声をしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	社外研修や施設内で権利擁護の勉強会を定期的に行っている。また、常に意識できるように休憩室や職員トイレには、言ってはいけない言葉や行動の掲示をしている	○	◎	◎	半年に1回、法人代表者が勉強会を開催しており、職員は、身体拘束や虐待防止等について学んでいる。2か月に1回、ユニット会の前に、職員2名ずつがそれぞれのテーマで資料を用意し、勉強会を行っている。今年度は認知症ケアに関することについて重点的に勉強をしている。 朝礼時には理念を唱和している。	
		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。	○	入浴時は安心できる声掛けを行っている。また、トイレ使用時、間違えて開けない様に、利用者様にも分かるように工夫している。また、排泄の声掛け時には他者に聞こえないよう気を付けている。					
		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。	○	入室時は声掛けを行い、ご本人の承諾を得ている				○	ベッド上で長時間を過ごす利用者の居室に入室する際には、本人に声をかけながら入室していた。
		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。	◎	入社時に説明と契約を交わし、法令順守の勉強会も行っている					
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者をご介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求め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。	○	洗濯を干したり、畳んだり手伝って頂いた時は、感謝の気持ちを伝えるようにしている。また、調理法を教わってもある					
		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。	◎	日々の生活の中で、助け合っている姿を見ることがあり、優しさや思いやりを実感している					
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、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様に席の配置を考えている。普段からの関係性を知り、仲の良い方は席を隣にしたり、孤立しない様に職員が間に入り、交流を図っている			○	みんなで作業したり風船ハレーをしたりする等、テーブルを囲んで活動する場面を多くつくっている。 男性利用者同士で将棋を指すような機会をつくっている。 終末期を過ごす利用者の様子を見に行く際には、利用者と一緒に話に行ってもらえませんか」と誘っている。利用者はやさしい言葉をかけてあげよう。	
		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。	○	職員が間に入ることでトラブル回避に努めているが、トラブル時にはお互いの言い分を聞いたり、距離をおいたりなどで解消に努めている					
12	馴染みの人や場所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。	○	入所時にご本人、ご家族様から話を聞いている。また、本人からも日々の会話で聞いたりしている					
		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いた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	以前は自宅に行ったりしていたが、コロナ禍で馴染みの場所には行けず、友人や家族のガラス越しの面会は行ってあり、いつでも顔が見えたり、話ができるようになっている					
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)	○	季節感も感じてもらえるように、ドライブしたり、近隣を散歩したりしている	○	×	○	事業所の周辺を散歩をしたり、駐車場に出ておやつを食べたり、時には、昼食をお弁当にして外で食べている。 正月には初詣に出かけた。 ドライブでは、利用者それぞれの出身地を訪ねた。	
		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。	△	外出支援はコロナ禍で職員のみとなっているが、以前はご家族様にも協力して頂いていた					

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。	○	個々にあった介護方法が見いだせるように、職員間で話し合ったり、勉強会を行っている						
		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。	◎	レクリエーションで身体を使ったレクを行ったり、毎日、ラジオ体操や足踏み運動を行っている。食事前には口腔体操を取り入れている				毎日、ラジオ体操や足踏み体操を行えるよう支援している。節分の恵方巻は自分の分は自分で巻くように用意して、男性利用者も自分で巻いて食べた。また、ホットプレートでおやつをつくることもあり、その様子を事業所たよりに載せている。		
		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)	○	利用者様の出来ることを、職員が牽けてしまわないように気を付け、その都度声掛けできることはお願している	○		○			
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	個々の楽しみや、何が出来るかを把握し、お手伝いなどをお願いしている。場面、場面で役割が持てるように支援している				居室の窓から見える「草が気になる」と言って、外に出て草引きをする利用者があり、職員は、「ありがとう」とお礼を伝えている。針仕事が得意な利用者は自分のズボンの裾上げをしている。歌が好きな利用者には、「歌って聞かせてほしい」とお願して歌ってもらっている。		
		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。	○	それぞれが出来る事、得意な事してもらったり、会議でも何が出来るか話し合ったりしている	○	○	○			
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。	○	服のこだわりなど日常の中から、把握している。自身で服を選ばれる方は、季節にあった服を着るようにアドバイスしている						
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	自身で好きなように選んでいただけるように居室にタンスや鏡などを置いてある						
		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。	○	更衣介助時に着心地や、色の好みを聞きながら表情も確認している						
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節ごとに家族様に協力していただき、衣類の持ってきていただいている。外出時や催し物がある時は、相談しながら選んで頂いている						
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	毎朝や入浴後はクシでブラッシングしてもらっている。常にティッシュペーパーをおいて自分でもすぐに使えるようにしている。さりげなくカバーもしている	○	◎	○	○	利用者は、清潔で季節に合った洋服を着て過ごしていた。	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	入所時には利用者様や家族に行きつけの美容院を聞くようにしている。美容師さんが変わってしまう場合も大丈夫か聞いている					2〜3か月に1回、訪問美容師が来てくれており、本人にどのくらい切るか希望を聞いてカットしてくれている。	
		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。	○	本人に似合う髪型を美容師と相談し、季節にあった長さにしてもらっている。また、ペットで過ごせることが多くても、服に着替えていただき本人らしさが保てるように工夫している				○	家族が季節ごとに衣類の入れ替えをしてきている。	
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。	○	食事ができるまでの音や、匂いを感じてもらいながら、職員も一緒に楽しむようにしている						
		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。	○	食材の下処理や、洗い物、台拭きなどできることは一緒にやっている。食べたい物などを伺っている			○	法人の栄養士が立てた献立を参考にして、職員で献立を立てている。食材は、注文して配達をお願いしている。また、移動スーパーでも食材の買い物をしている。調理等は職員が行っている。利用者には、野菜の下ごしらえや食器洗い・拭き等をお願している。		
		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。	○	下膳をしたり、手伝って頂いた時は感謝の気持ちを伝え、自身や達成感につなげられる様にしている						
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所時にアレルギーや、好き嫌いの有無を確認し、日常の中でも把握するように努めている						
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味を取り入れている。	○	献立は栄養士が作成しているが、野菜は産直市場に買い物に行き、旬の野菜を使った料理が楽しめるようにしている。懐かしい食材等も取り入れている			◎		地元の農家から米を購入している。料理やお菓子づくりが上手な職員が複数いる。おせち料理は職員が手づくりしている。冬は「包子汁」、夏は「冷汁」を献立に採り入れている。利用者は「懐かしい」と言って喜ばれるようだ。家族から齧の差し入れがあり、職員がさばいて、刺身等にしてみんなで食べた。調査訪問日の昼食は、鯛めしと鯛汁には柚子を浮かべていた。	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法として、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)	○	個々に合わせて、お粥にしたり、キザミ食にしたりしている						
		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。	○	使い慣れた物を持ってきていただいている。また、状態に応じて使いやすい食器にしている			◎		入居の際には、食器や箸を持ち込み、そのあと、壊れたりしたら事業所で個人に合うものを用意している。	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員も同じテーブルで、一緒に食事を食べ、様子を見守っていたが、コロナ感染予防で現在は中止している。見守りは行い、さりげなくサポートしている				△	利用者の食事中は介助して、後で順番に別の場所で同じものを食べている。	
		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。	◎	フロアキッチンで調理し、音や匂いを感じ取れるようにしている。また、献立をボードに記載し、分かるようにしている			○	◎	居間にいると、台所で食事をつくる様子や音、においを感じられる。キッチンカウンターのホワイトボードに職員が献立を書き、食前の口腔体操後に内容を伝えている。また、利用者が献立をみに来るようなこともある。	
		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。	○	チェック表に記入し、毎日の水分量や食事が確認できるようにしている						
		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。	◎	チェック表を確認し、食事や水分が少ない場合は、ご本人が食べたいものを中心に摂取できるように工夫している						
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	味付けや、調理方法等、話し合って工夫している					○	利用者の状態に合わせた食事をつくれるように、職員同士で話し合い、献立を変更したりしている。
		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定期的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	調理器具は毎日消毒し、食材は新鮮なものを購入している						

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。	○	勉強会や職員間で話し合っており、理解している				口腔ケア時に目視しており、異常等があれば歯科受診につなげている。
		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。	○	毎食後口腔ケアを行い、必要に応じては歯科医にも見てもらっている。難しい利用者様は、舌の色の確認をするなどして工夫はしている			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	受診の際にはアドバイスを受け、職員間で共有できるように受診ノートに記入している				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	夜間は外し、消毒液につけている				
		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)	○	口腔ケアの声掛けを毎食後行い、清潔保持に努めている。マウスウォッシュを使用している方もいる			○	
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。	○	排泄委員を中心に、状態に応じてオムツの見直しをおこなっている。失敗したときのダメージの方を心配する職員もいたが、失敗時の対応も職員が上手くできる様になっていった				職員の気づきなどがあれば、排泄委員の職員と一緒に検討して見直しを行っている。ユニツ会時には委員から変更点等の報告がある。
		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。	○	理解できており、運動や水分量、内服薬の副作用などにも気を付けている				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表を活用している				
		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。	○	トイレ誘導の声掛けや、排泄委員を中心に、定期的に見直しができるようにしている	◎		○	
		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。	○	職員間で話し合い、主治医や看護師にも相談しながら取り組んでいる				
		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。	◎	排泄チェック表を活用し、声掛けや誘導を行っている				
		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、どういった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。	○	家族様には状況を説明し、使用許可を得ている。サイズ感などはご本人と相談しながら使用している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	状態に応じて使い分けている。また、日中、夜間も使い分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	起床時の飲用や、こまめな水分補給、適度な運動を心掛け、自然排便が促されるように取り組んでいる				
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)。	○	時間帯や、曜日は職員の都合になりがちだが、ご本人に確認しながら、温度や長さなど希望に添えるように努めている	◎		○	週に3~4回、午後からの入浴を支援している。リフトを設置しており、終末期を過ごす利用者も週に2回は湯舟で温まれるよう支援を行っている。冬時期にはゆず湯を楽しんでいる。
		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。	○	くつろげられるように入浴剤を使用したり、ご本人好みの温度にしている				
		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。	◎	見守り行いながら、自分で出来ることはしていただいている				
		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、無理強いはせず、気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	無理強いはせず、タイミングをみて声掛けしたり、時間帯などの工夫をしている				
		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。	◎	入浴前には必ずバイタル測定し、顔色等確認している				
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。	◎	夜勤者が、介護記録に記入し把握できている				不眠が続き、睡眠導入剤を増やし様子をみたが、本人にふらつきがみられたため、使用量をもとに戻し、現在、レクリエーションの参加をすすめたり、車いすを自走して移動することを支援したりして安眠につなげている事例がある。 事業所は天窓や居間の大きい窓から日中は採光があり明るく、日が暮れていく様子がよくわかる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動で何かできないか、その都度話し合ったり、居眠りが少なくなるように声掛けを頻回にするなどの工夫をしている				
		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。	○	安易に薬剤に頼るのではなく、日中の過ごし方を検討したり、それでも夜間不眠が続く場合は、医師や看護師に相談している			○	
		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。	◎	休息されたいときは居室で休んでいただいている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	電話の取次ぎや、希望時には電話をかけている				
		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。	○	暑中見舞いを家族に出すのに、文と一緒に考えたりした				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があれば電話している				
		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。	○	ご本人にお渡ししている。お礼の電話ができるようにも支援している				
		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。	◎	電話をかけることを相談し、ご家族様には了承を得ている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	意味や大切さの理解はあるが、施設の決まりでご本人が所持できていない				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	コロナの感染防止のため、買い物に行く頻度が減ったため、移動スーパーに来てもらうようお願いした				
		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。	○	希望に応じて自身で持たれている方もいたが、現在はいない				
		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。	○	過去の金銭トラブルから施設では所持が禁止だが、どうしても望まれる方は家族様と相談し、どういう方法がいいのか検討している				
		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)。	○	預り金がある利用者様は、定期的に出納帳の確認をさせていただいている(現在はいない)				
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。	◎	急な外出や、受診の対応、検査等にご家族が付き添えない場合など柔軟に支援を行っている	◎		◎	家族の都合に合わせて、利用者の病院受診に付き添い支援している。利用者の入院時は、車の乗れない家族には、事業所で洗濯物等の世話をしている。看取り時期は、家族に喪具等を用意して、いつでも面会でき療養もできることを伝えている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	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。	○	玄関前の花壇には、花を植えて親しみやすい雰囲気作りをしている。また、駐車スペースも3台以上は確保している	◎	◎	◎	事業所の周辺は、田園と、裏には桜の木がたくさんある山があり、年間を通して季節を感じられる環境にある。玄関前には花壇があり、季節の花を整備している。駐車場は広く、玄関までスロープをつけている。
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、必要なものを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。)	◎	陽当たりの良い場所にソファを置き、くつろげられるようにしている。また、季節の花を飾ったり、壁画や折り紙での作品が子供向けにならないように気を付けている	○		◎	居間は、天井の高い造りで、天窓があり、開放感がある。腰壁には、ユニットによっては、季節の飾りを付けていた。窓際にソファを置いていた。掲示板に「11/〇に誕生会をします」と案内を貼っていた。
		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。	○	空気清浄機やオゾンの設置、換気を細目に行っている。朝、夕と掃除も行っている。芳香剤も場所によっては使用している			◎	居間の窓は大きく、自然光で室内は明るい。掃除が行き届き、オゾン発生脱臭装置を設置している。
		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。	○	窓越しから景色を見てもらひ季節感が感じれる様にしているフロア内には季節の花を飾ったり、行事ごとの時は、飾りつけをしたりしている			◎	職員が持参した花を利用者と活けて各所に飾っていた。窓から田んぼや畑、木々が見えて季節の移り変わりがよくわかる。クリスマスの時期にはツリーを飾っている。
		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。	◎	フロアには和室を設けたり、ソファを置いて好きな場所で過ごせるように工夫している				
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。	◎	タンスや布団など使い慣れたものを持参していただいている。家族の写真を飾っている方もいる	○		○	タンスや布団、家族の写真を飾っている人がいる。終末期を過ごす利用者は、ベッドの高さを上げて居間の様子が見えるようにしていた。
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。	◎	手すりや至る所に設置し、バリアフリーで歩行器でも安心して移動ができる様にしている。また、フロアには大きなカレンダーを飾り、日にちが分かるようにしている。自分の物と分かるように名前を書いている			○	トイレの入り口には、ビクトグラムのトイレのマークを貼っていた。
		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)	◎	色鉛筆や将棋など好きな時にできる様にテーブルや、畳の上に置いている				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態に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)	◎	勉強会やカンファレンス時に度々話し、共通認識を図っている。夜間以外は施錠をしていない。利用者様も好きな時に出ていかれている	◎	◎	◎	日中、玄関やユニット入口は開錠している。半年に1回、法人代表者が勉強会を開催しており、虐待防止についての勉強会時に、鍵をかけることの弊害について学んだ。「魚を干したかったかな?」と言って玄関まで行く利用者さんがいるが、外の様子を見て戻っていくようだ。職員は止めることなく見守っている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	家族様にも理解して頂ける様に入所時に説明している				
(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。	○	カルテや受診ノートを活用し、把握に努めている				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝バイタル測定し、更衣時や入浴時には全身観察している。気になったことは介護記録や日記に記録している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	気になる事があれば看護師に相談している				

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
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。	◎	入所時に希望をうかがい、町内であれば希望される病院受診を行えるように支援している	◎			
		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。	◎	ご本人、家族の希望に沿った受診ができています				
		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。	◎	個人の受診ノートを作成しており、共有できるようにしている。受診結果の報告は、受診に同行した職員が、細目に家族様に報告している				
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、施設での生活などの情報提供書を提出している				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院での様子を入院中に電話で伺ったり、洗濯物をとりに行った際に聞いたりした。早期の退院を伝えている				
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。	◎	施設の看護師に日頃細目に相談している。また、往診を受けている利用者もいて、その際には、医師や看護師にも気づきや、気になる事を伝えている				
		b	看護職も訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	看護師にいつでも相談できる。また、在宅診療を受けている利用者様もいるのでいつでも相談できる				
		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な体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎朝バイタル測定を行い、異常時は看護師に報告している				
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。	○	薬剤情報提供書をカルテにはさみ、いつでも確認できる様にしていく。状態等は個人の介護記録に記載し、特変時は日誌にも記入している				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬のダブルチェックを行い、服用時には名前と日付けを声に出して言いながら確認している				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬の状況や、副作用がないかなど本人の観察を行っている				
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。	◎	看取りの指針を定め、入居時に説明を行い、同意を得ている。状態変化と共に、今後どうするかを家族と相談している				看護師資格を有する職員を中心に勉強会を開き、職員の不安解消に取り組んだ。また、看取り支援についてのマニュアルを作成している。終末期を過ごす利用者について、職員は毎朝、手足浴を支援している。本人はとてもちよきょうにするようだ。また、リンゴジュースが好きだったことをもとに、調子のよい時には、少しだけ口にできるように支援している。家族がいつでも会えるように支援しており、寝泊まりができるよう寝具等を用意している。
		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。	○	現在、看取りを行っている。看取りを行う前に、主治医、ご家族様、事業所の三者で話し合いを行っている。職員にはカンファレンス等で方向性を共有し勉強会も持っている	◎	◎		
		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。	○	看取りの経験がない職員が多く、職員が不安に思っている事や、力量を把握している。勉強会を行っている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	看取りの指針を定め、入居時に説明を行い、理解してもらっている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を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。	◎	利用者様の状態を見ながら、看護師や在宅医に相談し、連携を整えている				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族様の気持ちを受け止め、電話等で話を聞いている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	勉強会を行っている。マスク着用や、手洗い、手指消毒は徹底している。				
		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。	○	eラーニングの動画を職員全員に見てもらったり、感染症発生時を想定した訓練もやっているが、全員が参加できていない				
		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。	○	行政からのメールや、医療機関を通じて情報を入手し取り入れている。また、南宇和災害医療のラインで職員数名連携できるようにしている				
		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。	◎	玄関、フロア入り口に洗面所がある。洗面所には手洗い方法を掲示しており、消毒液、ペーパータオル設置してある				

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		
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。	○	家族様にはこまめに連絡をとり、誕生会や敬老会の行事には参加をお願いしていたが、コロナの影響で面会ができなため、電話での対応が現在中心となっている				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。 新しい取り組みとして、利用者個々の担当職員がそれぞれの日常の様子を手紙に書き、家族に報告しており、家族から好評のようだ。年に数回は、写真をアルバムにして渡している。 利用者の定期受診の報告は行っていないが、薬の変更や専門医の受診等については、当日の勤務者が報告することになっている。その内容は個別の受診ノートに記録している。 事業所たより、事業所理念を明記している。また、行事や新人職員は写真を載せて紹介している。運営推進会議報告書を送付して行事、予定、研修等について報告している。 さらに、家族への運営に関する報告には、運営推進会議時の報告と併せて工夫してはどうか。 窓越し面会やオンライン面会ができるようにしている。利用者個々の担当職員が主に、家族とのやり取りを担当しており、家族に意見や要望はないか聞いている。		
		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)	○	コロナ禍ではあるが、可能な限り、面会をお願いをしている。窓越しからの面会、オンラインでの面会など。	○				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な内容を把握して、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く。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	広報誌を季節ごとに発行している。また、電話の際には様子を細かく伝えていく。毎月、現況報告を、請求書と一緒に同封してもらった。	○	◎			◎	
		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)	○	ご本人と家族様がより良い関係を築いていけるように、家族様と話し合っ支援している。また、家族様は何を望まれているか伺っている	○					
		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)	○	さくらさくよりで新人職員の紹介や、機器の導入の報告等行っている。また、運営推進会議の中でも一年間の行事計画や、実施報告を行い、家族様にも書面で通知している	○		△			○
		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された対応策を話し合っている。	○	入居時には説明するとともに、その後も必要に応じて対応策などを話し合っている	○					
		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)	○	定期的な連絡をとり、要望等伺うようになっている。利用者様が電話を掛けた際にも変わって頂き、心配などないか伺う様にしている	○					○
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)	◎	法人代表から契約や重要事項を時間をかけて説明している						
		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。	○	利用者様の容態に応じて、一番良い方法を検討し、家族様も納得がいくように支援している						
III. 地域との支え合い											
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	事業所の計画段階から自治会へのアプローチを行い、公民館で事業計画や、内容の説明をし、理解を図った			◎			
		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)	○	地区入りし、組長さんに挨拶に伺い、回覧板で施設の紹介と働きかけしている。地区の清掃時には事業所から、飲み物の提供をして関係性を深められる様に働きかけている		×		○		
		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。	○	近隣に民家が少ないが、運営会議のメンバーを通じて少しずつ増えている。近隣を散歩中は話しかけられることもある	○					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	以前は花を持ってきたり、見学に来たりがあったが、面会規制で今はない。回覧板を持ってきてもらっている	○					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	民家が少ないが、挨拶等はしたり、散歩時には声をかけてもらったりしている	○					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	敬老会など、行事には呼びかけ協力をお願いしていたが、コロナ禍で今年も残念ながらできなかった。近隣のスーパーにお願いし、移動スーパーにきていただくようになった	○					
		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、日頃から理解を深め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)。	○	移動スーパーに来てもらい、好きな物が自由に選べるようになった。消防署にはお願いして、消火訓練などおこなってもらい、出向けない利用者様の散髪は美容院に来ていただいている	○					
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。	○	コロナ禍で現在は書面での報告だが、各運営推進会議の委員さんには、個別に訪問し、現況の報告を口頭でしている	○			△		
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	利用者様の近況報告は都度行っている。また、外部評価の結果の報告も行っている。議事録はいつでも誰でも閲覧できるように玄関先に設置している			◎	△		
		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。	○	現在はコロナ禍で書面での報告だが、以前はテーマに合わせてメンバーを増やしたり、出席率が高い時間帯を考えたりしていた	○			◎		

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
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。	◎	理念を玄関正面に掲示し、毎朝の朝礼でも職員が理念を唱和している				
		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。	◎	目に入りやすいように正面玄関に掲示し、施設のパフレットにも記載している。広報誌にも毎回掲載している	○	◎		
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。	◎	施設内では定期的に勉強会を実施し、研修にも行くようにしていたが、今は、コロナ禍で、オンラインでの研修を受けたりしている				代表者は週に3回ほど事業所に来て、利用者一人ひとりに挨拶をして話をしている。また、職員に話しかけて話を聞いている。さらに、年2回、職員と面談を行っている。有給休暇取得をすすめ、希望休日も取りやすいように配慮をしており、この一年間では、職員の入れ替わりはほぼない。
		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。	○	議題を各自が決めたり、管理者と相談し決めたり職員間での勉強会も行っている。職員のモチベーションがどうかも常々観察し、コミュニケーションを図っている				
		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。	○	度々施設に訪れ、職員と話したり、勤務状況を確かしている。年に2回の人事考課制度を実施し、一人一人面談も行っている				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会の加入や、研修を通じて交流が図れるように努めている				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	度々の訪問で、管理者、職員への声掛けや様子を伺っている。また、職員が話しかけやすい雰囲気づくりに努めている	○	○	◎	
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。	○	施設内でも毎年勉強会を行い、不適切なケアがどういったことなのかを、ユニット内にも掲示し、認識できるようにしている			○	半年に1回、法人代表者が勉強会を開催しており、虐待防止についての勉強会時に不適切なケアを発見した時の対応方法や手順についての勉強をしている。
		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。	○	毎朝の申し送りや、月1のカンファレンス以外にも、臨時会議を開き、ケアの方法を話し合ったりしている				
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々の観察や、事故報告書を提出し話し合っている。声掛けなど問題がある時は、個別に注意している				
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。	○	共通認識を図るため、勉強会で学び、日々のケアの中で疑問に思ったことは話し合うようにしている。身体拘束委員会は全員が交代で参加するようにし、理解できている				
		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。	◎	カンファレンス以外にも、身体拘束委員会で、各ユニットでの現場の状況で疑問に思ったことや、対応方法など話すため、メンバーを職員全員が受け持つように交代制にしている				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	入居時には説明し理解を図っている。最近は施設の方針を理解していただき要望を聞かなくなった				
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。	○	ほとんどの職員が勉強不足であるが、研修に参加するようにしている				
		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。	○	今の所、ケースはないが、必要があれば相談や協力依頼ができるようにしている				
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。	○	マニュアルを作成し、周知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。	○	消防署の救急救命講習を受けるなどし、実践力を身に付けられるように努めている。看護師にも応急手当を日頃、聞いたりしている				
		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。	○	ヒヤリハット報告書にまとめ、対応策をみんなで検討している。事故防止委員会を中心に、再発防止に努めている				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	日々のケアの中で気づきがあれば、申し送りで早急に話し合い、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。	○	マニュアルは作っていないが、苦情の報告書は作成し、職員が全員周知できるようにしている。カンファレンスで話し合っている				
		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。	○	苦情に対して、誠意を持って対応している				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば、みんなで話し合うようにしている				

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
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)	◎	担当制にし、意見や要望を自ら聞くようにしている。また、話しやすい雰囲気や環境づくりに努めている	○		○	七夕の折には、短冊に要望などを書く利用者がいる。利用者個々の担当職員が家族とのやり取りの窓口になっており、意見や要望はないか聞いている。 管理者は、日々職員とケアに取り組みながら個々の声を聴いている。年2回、職員は40項目ほどの自己チェックを行い、それをもとに面談時に職員の話も聞いている。
		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。	○	苦情相談窓口について説明し、電話や来訪時にも伺うようにしている				
		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。	◎	毎週訪問し、職員と話せる機会をつくっている				
		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。	○	毎朝の朝礼時や、カンファレンス時には職員一人一人に意見を聞くようにしている。また、個別に話す機会を設け意見交換している。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	サービス評価の意義を説明し、年2回行っている				外部評価実施後は、評価結果を送付し報告した。モニターをしてもらうような取り組みは行っていない。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価は職員全員に報告し、現状や課題を明らかにしている				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議の各メンバーや、家族様全員に報告している	○	◎	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの成果は、運営推進会議や、カンファレンスで確認している。また、ご家族様からの感想も聞いている				
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)	○	マニュアルを作成し、いつでも見える場所に置くようにしている				年2回、避難訓練を行っており、内1回(今春)は、消防署の協力を得て行っている。さらに、地域との協力・支援体制の確保に向けて具体的に話し合うような取り組みをすすめてほしい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	日勤帯や夜間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、総合防災会社に頼んで、定期的に行っている				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署や、運営推進会議のメンバーとは連携は図れている	△	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域ケア研究会による勉強会や、ネットワークづくりに一部職員ではあるが参加している				
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)	○	以前に比べると広報誌を配布し情報発信に取り組んでいる				看護師資格を有する職員が地域の人からの相談を受けている。 地域包括支援センター主催のオンライン研修に参加しているが、他には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。	○	地域の方の家族が認知症状がでて困っている相談を受け、相談支援を行った		×	○	
		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)	△	現在はコロナ禍で出来ない状況である				
		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。	△	協力はしたいが、依頼がない				
		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)	○	管理者会には参加し連携を図っている。医療連携もとれており、カンファレンスには参加している。また、包括センター主催の活動等にも参加している			△	