

# 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12月17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) 14	(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	3890101540
事業所名	グループホームいしい和泉
(ユニット名)	つばき
記入者(管理者)	
氏名	河本 幸恵
自己評価作成日	R3.10.18

<p><b>【事業所理念】※事業所記入</b> 思いやりを大切にし、その人らしい暮らしを支えていきます。</p>	<p><b>【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</b> 目標達成計画①介護計画に基づいた日々の支援(言葉・表情・エピソード等)が個別に記録できるように努める。 目標達成に向けた具体的な取り組み内容 ①記録の書き方の研修をおこなう。 ②定期的な記録の見直しを管理者及びリーダーが中心に行う。必要に応じて研修を継続する。 <b>評価 記録の書き方の研修は、行っているが日々の支援(言葉・表情・エピソード等)が個別に記録をとることができていない。</b> 目標達成計画② 普段の食事の中に旬の食材や昔ながらの美味しいもの利用者にとってなじみの食べ物などが取り入れられるよう努めていく。 目標達成に向けた具体的な取り組み内容 定期的に利用者に参加していただける会議を開催し、なじみの食べ物等献立づくりに反映できる機会をつつていく。 <b>評価 利用者が食べたいものをメニューへの反映を時々できているが不十分である。</b></p>	<p><b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b> 毎月、ユニット会時には、言葉遣いや態度について、一人づつ、自分のこと、また、他職員のことで気づいたことを発表し、みなで振り返りをしている。管理者は、「ていねいな介護」を提供できるように職員に話している。 職員が自分自身を評価するしくみや職員が管理者を評価するしくみをついている。年1回、利用者には、「環境面、生活面、職員の対応などについて」等、アンケートを実施し具体的に意見を聞いている。 娘さんとの話の中で、男性利用者の奥様の誕生日を祝おうということになり、奥様には内緒で娘さんが花束を用意してくれて、男性利用者(ご主人)から奥様に誕生日の花束をプレゼントするサプライズに協力したような事例がある。男性利用者は、おしゃべりな人でもあり、当日は、スーツにネクタイで花束を渡せるようにサポートした。</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
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
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。	○	チェックシートや利用者様のアンケートを活用し、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	◎	◎	要介護認定更新時に合わせて、チェックポイントシート(アセスメントシート)の食事、入浴などの項目にそって、本人の意向等を聞き記録している。毎年1月頃に、暮らしの希望等の項目に沿って、利用者アンケートを取っている。	
		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。	△	本人視点での検討は不十分である。				
		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。	△	家族が来られた時、電話で定期的に日々の生活を報告できているが、本人の思いについての話し合いは不十分。				
		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。	△	共有化する為の記録が不十分				
		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。	△	個々の職員の視点の相違点をアセスメントする場が少なく、本人の思いを汲み取る方法を模索中。				
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。	○	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、本人や家族から聞くことができている。			介護情報シートに生活歴等を記入している。こだわりが強い利用者については、本人からの訴えや日頃のかわかりから情報を得て、用紙に「～が好き」「～が嫌い」「入浴は○時から」など、具体的に記録している。	
		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)の現状の把握に努めている。	○	毎月のユニット会において現状の把握に努めている。				
		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。	△	個々の職員の把握度合い(能力)によって異なっている。				
		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・職員のかかわり等)	△	本人の心の変化の把握には、努めているが、職員の関わり方に差があるため不十分				
		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。	△	生活リズムの把握には努めているが、変化がある場合、日報(生活記録)申し送りが上手く活用できていない。				
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。	○	本人の視点で検討する努力はしている。			ケアカンファレンスを行う際には、こだわりなどを記録した用紙やチェックポイントシートをもとに検討している。	
		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。	○	本人の求めている支援とは何かを検討する場を持っている。				
		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。	△	職員間の話し合い後、課題を業務に反映できるよう努力している。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	△	本人の思いや意向が十分反映されているとは言えない。			聞いておいた家族の意向等を踏まえて、ケアカンファレンスで話し合い、職員の意見やアイデアを反映して計画を作成している。必要に応じて医療関係者の意見等を反映している。	
		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。	△	家族・その他の関係者との話し合いが十分できていない。	○			
		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。	×	重度の利用者様は当ユニットには在籍していません。				
		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。	○	介護計画はできているが、実際には実行されていない。				
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。	○	介護計画を生活記録と一緒にファイルすることで内容の把握・理解に努め、職員間で共有できるように努めている			ユニット毎に1冊のファイルに介護計画と生活記録を綴じて共有している。	
		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記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	△	介護計画に沿ってのケア実践・記録や状況確認は、不十分である			介護計画は、#1.心身について、#2.活動についてに分けて作成しており、生活記録(介護記録)には、記号番号と行ったことを記録しているが、さらに、モニタリングにつなげやすいような記録に工夫してはどうか。	
		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。	△	個別記録は、不十分である			生活記録に記入することになっているが、記録量は少ない。	
		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。	△	職員の気づきや工夫・アイデアがユニット会で話し合われても利用者全員のことでなく、個別の記録が不十分			ユニット会時に話し合っているが、さらに、日々の支援につなげられるような取り組み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。	○	介護計画の期間に応じて見直しを行っている			◎	利用者台帳を作成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回も評価を行い、現状確認に努めている			○	月に1回、個々の担当職員が介護計画のモニタリングを行い、現状確認を行っている。
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	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に努めている			○	看とり支援時や退院時など、身体状態変化がみられた時に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。	○	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できている。			◎	月1回、ユニット会を行い議事録を作成している。緊急案件(事故報告等)があれば、その日の申し送り時に話し合っている。
		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。	○	管理者やユニット長を中心に、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ができています。				
		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。	○	夜に参加できない職員が多いため、職員の意見を聞きながら、開催日時や場所等を決めていく。				
		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。	○	話し合った内容は会議録にまとめたり、申し送りノートを活用し、職員全員が確認し、正確に伝えることに努めている			◎	閲覧が必要な内容は、各自申し送りファイルの表で確認し、確認したら○を付けるしくみをつくっている。
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。	○	日報や申し送りノート・口頭伝達を確認し共有できるように努めている			◎	例えば、家族からの伝達事項は業務日報に記入して確認後、サインするしくみをつくっている。
		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)	○	朝と夕方に申し送りを行っている。重要な情報は申し送りノートに記入し、全ての職員に伝わるようにしている。		◎		
<b>(2) 日々の支援</b>									
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。	○	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うことができている。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	選択肢を分かりやすく伝え一緒に考えている。			○	利用者個々に好きなカットフルーツを選び、パフェのデコレーションをして、おやつを楽しむ機会をつくった。
		c	利用者が思いや希望を表現す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。	△	希望を言いやすいような雰囲気作りと信頼関係を築けるようにしている。				
		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)	△	利用者様個人に合わせて介助しているが、職員の都合を優先してしまつ時がある。				
		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。	○	利用者様の言葉や表情を引き出せるように心がけている。			○	この一年間では、室内で楽しむ機会づくりにも力を入れて取り組んだ。職員が、お相撲さんや牛の衣装をして、おやつを配った際には、利用者の笑い声がよく聞こえたようだ。
		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。	○	少しの表情や動作を見逃さないように常に意識している。				
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。	○	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、常に意識して行動できている。	◎	◎	○	毎月、ユニット会時に、身体拘束、虐待に関する委員会、勉強会を行い人権や尊厳について学んでいる。勉強会の中で、言葉遣いや態度について、一人ずつ、自分のこと、また、他職員のことでも気づいたことを発表し、みんで振り返りを行っている。管理者は、「ていねいな介護」を提供できるように職員に話している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさま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。	○	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさま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うことができている。			○	職員は、利用者一言かけからかかわっていた。
		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。	○	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うことができている。				
		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。	○	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うことができている。			○	入室時には、声をかけてから入室している。
		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。	○	利用者のプライバシーの保護や個人情報の漏洩について理解している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者や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。	○	会話や趣味等から勉強させていただくことがある。				
		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。	○	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られる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)	○	利用者様同士がトラブルや孤立しないように注意を払い、そうなりそう時は移動してもらふなどの配慮に努めている			○	自分の肩をたくしぐさをする男性利用者を見て、他利用者がその人の肩をたたいてあげるような場面がある。男性はお礼にと言って、たたいてくれた人の肩をたたいてあげるような場面もある。ソファに、2人で座って長い時間一緒に新聞チラシをみているような場面がみられた。
		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。	○	利用者様同士のトラブルに気づき、すばやく対応でき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
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。	○	利用者一人一人の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。	△	全ての人を把握はできていない。				
		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。	×	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。	△	面会は、緩和している。いつでも気軽に訪れられる工夫は、不十分				
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)	△	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みに努めている	○	○	△	梅津寺や総合公園などにドライブしているが、外出する機会が少ない。
		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。	×	現在、地域の人やボランティアの人のとの交流がない。				散歩したり、ベランダで過ごしたりしているが、機会は少ない。 さらに、今後は、散歩やひなたぼっこを積極的に支援して利用者、職員の気分転換を図ってほしい。
		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。	×	今はコロナの影響でできていない。			△	
		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。	△	本人の希望をお聞きし、コロナの状況を見て普段は行けないような場所(総合公園)に出かけられるように支援はできているが、家族や地域の人々と協力はできていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症や行動心理症状について勉強し、介護現場で生かしていく。その方に応じてアセスメントをおこない要因を探り、取り除かれるよう努めている。				
		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。	○	認知症の人の身体面の機能低下の特徴を理解し、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みに努めている				
		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「できること」「できないこと」については見守ったり、一緒にやっている。	○		○	
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。	△	利用者様一人ひとりの楽しみごとや役割、出番を把握できるように努めている				季節に応じて、利用者と職員で模造紙に貼り絵などして作品をつくっている。調査訪問日には、来年の干支の真の絵に花紙を貼って作品をつくっていた。 歌を歌ったり、お笑い番組をみたりして、利用者が笑ったり、楽しんだりする時間をつくっている。 一日に1回は、利用者が笑う場面をつくることを意識して取り組んでいる職員がいる。
		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。	△	コミュニケーションを大切に、それぞれの楽しみ(貼り絵・水やり等)ごとや役割・出番(洗濯たたみ・お盆拭き等)を作れるように努めている	○	◎	○	
		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。	×	地域の中で役割や出番・楽しみ・張り合いが持てるようにできていない。				
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。	○	身だしなみやおしゃれについて会話したりすることも多い。				利用者として話しをしながら、そっと洋服の襟を直しているような場面がみられた。居室にいた利用者が居間のテーブル席に着いた際、職員は、本人に声をかけてから櫛で髪を梳いていた。  利用者からの希望に応じて、職員が毛染めを行っているようなケースがある。 訪問美容師が来てくれており、利用者に希望を聞きながらカットをしてくれている。
		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支援している。	○	服装など一緒に考えたり、選んで頂いたりしている。				
		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。	○	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ができています。				
		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。	△	外出や行事に合わせたその人らしい服装を支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり、髪や顔のケアが上手にできる(髯、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	プライドを大切にできたり、髪や顔のケアが上手にできるよう支援している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	×	本人の望む店にいけない。				
		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。	○	利用者様を尊重してできるだけ本人らしさが保てるようにしている。				

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	
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。	○	個人の食べ物を聞いたり、季節の食材を取り入れたり、誕生日にはお祝いメニューにしている。					
		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。	△	個人の食べたい物などを聞いているが、調理の手伝いは、あまりできていない。				利用者は、味見や盛り付けにかかわることはあるが、食事一連のプロセスにかかわる機会は少ない。利用者と職員で餃子を手づくりした。	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	お盆拭きなどですんで手伝って下さる。					
		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。	△	苦手なもの把握ができていない。					
		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。	○	季節のものは取り入れている。				△	節分などの行事食や誕生日の食事は、利用者に献立の希望を聞いているが、さらに、利用者にとって昔なつかしいものなども採り入れ食事を楽しんでみてはどうか。
		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、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	彩りよく盛り付けできている。刻みの人も盛り付け出来ている。					
		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。	◎	ご自分の物を使って頂いている。お箸も茶碗も個人の物がある。				◎	入居時には、茶碗や湯飲み、箸を持参してもらい、傷んだり、状態に合わなくなったりした場合は、家族や事業所が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。	○	コロナ禍なので一緒に食事をしていないがひとりひとりのご様子にあわせてサポートを行っている。				△	利用者の食事中、職員は、サポートに徹している。
		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。	○	今日の料理は何と聞かれたり、会話しながら作っている。			◎	◎	対面式のオープンキッチンで食事をつくる様子が見えたり、においがしたりしていた。
		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。	○	個人的に水分量を記入している。お茶ゼリーなどを作って食べてもらっている。					
		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。	◎	おやつ時にヤクルト・その方の嗜好に応じたゼリーを作るなど低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。					
		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。	○	月一回のユニット会で話し合っている。				△	行事食の内容などについて、職員で話し合っ決めていく。献立のマンネリ化などを感じているが、旬の食材の使い方や料理のアイデアなど情報収集して採り入れてほしい。
		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。	○	一日の終わりに調理器具や布巾などを消毒している。					
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。	○	誤嚥性肺炎の防止に繋がることを知っている必要性、重要性も理解している。					
		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。	△	本人の訴えがない限り口の中の把握は不十分である。				○	口腔ケア時に確認して、必要時には歯科医につなげている。
		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。	○	医師から歯磨きの仕方やお口のケアについて参考書類を頂いている。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	食後口腔ケアを行い、夜は外していただいてポリドント等につけている。					
		e	利用者の力を引き出ししながら、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)	○	声掛けにて利用者様にご協力いただける限り行ってもらっている。				○	毎食後、口腔ケアの支援を行っている。昼食後、職員が声かけや誘導を行い、利用者は洗面所で歯磨きを行っていた。
		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。	○	本人の訴えがあったとき等歯科医に往診してもらっている。					

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
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。	○	本人が不快に思わないように使用を心がけている。				検討が必要な利用者については、排泄状況についてアセスメントしてユニット会時に考察し、排泄用品やサイズなどについて検討している。
		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。	○	水分・運動・食事量により便秘につながることを理解し支援に努めている。				
		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)	○	トイレ誘導の方は把握できているが、ご自分で行かれる方はあまり把握できていない。				
		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。	○	だいたいできている。	◎		◎	
		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。	○	声掛けを行ったり、水分を摂ってもらったりしている。				
		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。	○	利用者の行動をなるべく把握し、排泄できるようにしている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	家族の了承は得られているが、本人の意見を聞いたり、本人や家族と話し合いはあまりできていない。				
		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。	○	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつを適時使い分けている。				
		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)	○	なるべく水分やヨーグルト等で自然に排便できるようにしている。				
		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)	○	体調によっては入浴日を変更することはあっても他は決まっている。	◎	
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。			○	本人の希望に添って入浴できていると思う。				
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。			○	なるべく本人ができることをやらせようようにしている。				
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。			○	入居者様に話をして理解し、入浴してもらっている。				
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。			○	入浴後も身体の変化を見逃さないようにしている。				
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。	○	利用者の睡眠パターンは把握できている。				退院時に、睡眠導入剤の処方がある場合は、服用して数日間様子を見た。職員から、「必要のないのではないか」という意見等があり、医師に相談して服用しないことを試した。状況が変わらないことを確認してから睡眠導入剤の使用中止にした事例がある。
		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。	○	夜間きちんと睡眠をとっていただけるように日中は起きてもらっている。				
		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。	○	医師と相談し、薬剤の服用に関して相談することができている。				
		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。	○	各居室にてとれるような環境にあると思う。				
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。	○	本人の意向や家族からの電話のやり取りは、できている。				
		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。	○	必要な手助けができるようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人の希望に添えられるようにできていると思う。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫は不十分。				
		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。	○	できていると思う。				

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
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。	○	ご本人様の欲求を満足させる為、大切な役割があり、重要だと理解している。				/
		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。	×	コロナ禍で利用者と買い物に出かけられていない。				
		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。	×	コロナにより安心して買い物に行けなくなり、必要のものは職員が利用者にお聞きし購入している。				
		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。	×	「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は不十分。				
		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。	○	お金の所持は行っていない。				
		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)。	○	お金の所持は行っていない。				
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。	○	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むことができている。	◎		◎	娘さんとの話の中で、男性利用者の奥様の誕生日をお祝いということになり、奥様には内緒で娘さんが花束を用意してくれて、男性利用者(ご主人)から奥様に誕生日の花束をプレゼントするサブライズに協力をしたような事例がある。男性利用者は、おしゃべりな人もあり、当日は、スーツにネクタイで花束を渡せるようにサポートした。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
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。	○	気軽に入れるように季節の花を玄関に置いていたり、建物周囲には畑があり、花や野菜などが植えられている。	◎	◎	○	閑静な住宅街にある事業所で、事業所の前には看板を立て、まわりに花を植えている。グループホームは、建物の2階部分に位置するため、親しみやすさという点からは工夫がほしい。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を持っており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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っくり再現しているかなど)。	○	共用の空間には利用者が制作した季節感のある貼り絵や飾り付けがされており、物品や装飾も家庭的である。	◎	◎	○	玄関内にクリスマスツリーを飾っていた。居間等のしつらは、木目調を基調として、落ち着いた色合いで、壁掛けの大幅なテレビを設置している。ソファは、テレビの方に向けて2~3人がけのものを置いている。
		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。	○	利用者にとって深い音や光、臭いがないよう配慮されており、掃除も行っている。			○	テレビは、一日を通して点いていた。テーブル席の椅子にはテニスボールを履かせて消音に工夫していた。
		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。	◎	毎月季節感が出るよう貼り絵や飾りつけ、お花が生けられている。			△	空気清浄機を各所に設置している。掃除が行き届き、気になるような臭いは感じなかった。居間に窓がないため、照明を使用して明るさの調節をしている。
		d	気の合う利用者同士で思い通りに過ごせたり、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。	○	テーブル席を自由に移動されたり、ソファやカウンター席で独りになられたり、居場所の工夫はされている。				園芸、遊び、貼り絵などの活動を行う時には、職員が準備して提供している。利用者の活動意欲を触発するような環境作りについても話し合ってみてはどうか。
		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。	◎	共用空間から直接トイレ・浴室が見えないレイアウトになっている。使用するときは必ずドアを閉めている。				
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。	◎	本人様の慣れ親しんだ物や趣味の道具・楽器・音楽等あり、本人様が居心地よく過ごせる環境になっている。	◎		○	自宅では床に布団を敷いて寝ていたような利用者には、ベッドの高さを一番低くして使用できるように配慮している。
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、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。	○	職員が見守りながら「できること」や「わかること」を活かして自立した生活が送れるよう配慮や工夫している。			○	居室の入り口の暖簾は、家族に用意してもらったものを掛けており、目印になっている。
		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。	◎	不安や混乱・失敗を招くような物品については場所を移動し、見えない工夫がされている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に入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)	○	誤飲や怪我に結びつくような危険なものは置かれていないが、毎日新聞やチラシはいつでも手に取れるよう置かれている。				
29	鍵をかけたケアの取り組み	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。(鍵をかけたままの状態であることの異常性、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)	◎	全ての職員が居室やユニットの出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵はかけていない。	◎	◎	◎	玄関やユニット入り口は、鍵をかけていない。毎月、ユニット会時に身体拘束等について学ぶ時間を持っている。職員は鍵をかけた、ケアでカバーすることが当たり前との認識で取り組んでいる。
		b	鍵をかけた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。	○	鍵をかけた自由な暮らしについて家族の理解を得ているが、自由の大切さと安全確保について話し合いはあまりできていない。				
		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たままでも自由に出入りできる(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	玄関はいつでも自由に出入りできるよう鍵はかけていないが、開閉で音が鳴るよう工夫されている。				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	△	利用者一人ひとりの病歴や現病・留意事項について把握できている職員とできていない職員がいる。				/
		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。	○	利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常バイタルサインを早期に発見できるように注意して記録に残している。				
		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、重症化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になることがあれば、主治医に連絡し、その都度対応している。				

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。	○	利用者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できている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	本人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支援できている。				
		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。	○	通院の仕方や受診結果の報告、情報の伝達や共有のあり方について必要に応じて本人や家族等の合意を得ている。(日報・医療ファイルにて共有)				
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、特にストレスや負担軽減できる内容を含む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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院関係者と連携をとり、情報交換や相談ができています。				
		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。	○	主治医と日頃から連携をとれている。				
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。	○	日常のかかわりの中で得た情報や気づきを訪問看護士等にお伝えしている。				
		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。	○	看護職もしくは訪問看護士協力の医療機関等に24時間いつでも気軽に相談できる体制が整っている。				
		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。	◎	利用者の日頃から身体状態の観察を行っており、特変があれば医療機関と連携をとり、早期発見・治療を行っている。				
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ている。	△	職員全員が利用する薬の目的や副作用・用法・用量を理解が不十分である。				
		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。	○	医師の指示通り服薬できるよう薬のチェック表を作成し、三度の服薬確認を行っている。				
		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。	◎	日頃から服薬による変化や副作用、排泄チェック等身体状態の観察を記録し、確認している。				
		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。	◎	身体状態の経過や変化は毎日記録し、特変あれば家族や医療関係者に情報提供している。				
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。	◎	重度化した場合や終末期のあり方についてその都度本人、家族と話し合いを行い、方針をたて共有している。				入居時に看取りの指針を説明し、本人や家族の希望を聞いている。 状態変化時には、再度、意向を確認して、「いざという時にどうするか」ということも含めて、家族や医療関係者、職員で話し合い方針を共有している。 この一年間では、家族が宿泊などして付き添い、一緒に看とりを支援したような事例がある。
		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。	◎	重度化、終末期カンファレンスを行い、医療関係者と連携をとりながらその方針を職員と共有している。	◎	◎		
		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。	○	管理者は職員の思いや力量を把握し、どこまでの支援ができるのか見極めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	本人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られている。				
		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。	○	ターミナル期をより良く暮らせるために家族や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が整えられている。				
		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)	○	面会時や電話連絡によって状態報告を行い、不安に感じていることを気軽に話せるよう支援ができています。				
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。	△	定期的に感染症の勉強会を行い、具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について学んでいるが、全員参加できていない。				
		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。	△	感染症が発生した場合に速やかに手順に沿った対応ができるような訓練に努めている。				
		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。	△	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るよう努力しているが不十分。				
		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。	○	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できるよう体制を整えている。				
		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。	◎	職員は手洗いやうがい等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できている。				



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	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、本人を支えていく関係を築くことができている。				
		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)	△	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は不十分				
		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)	△	コロナ禍によりホームでの活動には参加できていない。	○		評価困難	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。
		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きめ、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)	○	広報誌や状況報告は行っている。	◎		○	電話やメールで本人の様子を報告している。2ヶ月に1回、広報誌で行事や誕生会、外出・日常の様子などを報告している。
		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内容を把握して報告を行っている。	○	生活記録は見るができることを伝えている。				
		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)	○	本人と家族との関係を理解し、より良い関係を築いていけるようにしている。				
		g	事業所の運営上の事務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)	○	運営推進会議等で報告できている。	○		○	運営推進会議の内容を家族用にまとめて送付している。
		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)	△	コロナ禍により機会を設けることができていない。				
		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された対応策を話し合っている。	○	リスクについて説明し、家族と共有できている。				
		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。	○	家族から希望があれば、意見を聞くようにしている。	◎			電話連絡の折りには、心配なことはないが聞いている。また、毎月の書類送付時の文章の中に、よかつたら電話をかけて来てほしいと書いている。毎週、電話をくれるような家族もいる。
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。	○	説明を行い、理解・納得を得ている。				
		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。	○	退去については利用者や家族等に具体的に説明し、納得のいく退去先に移れるように支援している。				
		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)	○	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、具体的に説明し、同意を得ている。				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
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。	○	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、理解を図ることができている。		○		
		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)	○	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うことができている。	◎	○	回覧板が回ってきている。ごみステーションの掃除をしている。事業所敷地入り口の看板横に掲示版があり、地域への発信ができる。現在は、併設小規模多機能事業所の紹介を掲示することが多い。秋祭りの折りには、獅子舞いが来てくれて利用者は見学した。	
		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。	△	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちはいるが不十分。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりはできていない。				
		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。	△	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は不十分。				
		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)	△	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は不十分。				
		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。	△	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に努めている。				
		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)。	△	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は不十分。				

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、地域の人の参加がある。	△	コロナ禍により文書での報告になることもあり、参加ができることが不十分	○		△	この一年間では、文書会議が多く、7月に1回、地域交流ルームで会議を行った。参加者は、町内会長、市の担当者等に限定されている。家族には議事録を家族用に作成して送付することに止まっている。	
		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。	◎	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について報告できている。			○	活動状況や利用者の近況報告を行っている。サービス評価については、目標達成計画について報告した。	
		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。	◎	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できている。			○	◎	ヒヤリ・ハットを集計して報告した際には、職員が気軽に書けるような様式の工夫について、メンバーからアイデアをもらい書式の改善につなげた。また、ヒヤリ・ハットの内容は、3日間申し送るしくみをつくり、事故防止の取り組みにもつなげた。
		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。	○	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・工夫できている。			◎		
		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を公表できている。					
<b>IVより良い支援を行うための運営体制</b>										
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、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取り組むことができている。					
		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。	△	利用者、家族、地域の人たちにも理念を伝える事はあまりできていない。	○	○			
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。	○	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みができている。					
		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。	○	管理者は、OJT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みができている。					
		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。	△	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・条件の整備は不十分。					
		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)	△	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は不十分。					職員の身体的負担軽減としてノーリフティングケアを採り入れている。また、食事作り専門職員を配置することも職員の負担軽減につながっている。休憩時間の確保、希望休みの取りやすさなどにも気を配っている。来年、職員に働きやすさに関するアンケートを取り、職員の考えを聞く予定がある。
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。	△	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みは不十分。	◎	◎	○				
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などのような行為なのかを理解している。	◎	月に1回研修会を開き、高齢者虐待や不適切なケアにあたるのは具体的などのような行為なのかを理解できている。					
		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。	◎	月に一回は会議を開き、日々のケアについて話し合いを行っている。					
		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。	○	毎月虐待や不適切なケアの振り返りを行い見逃されることがないように注意を払っている。			◎	毎月、ユニット会時に、虐待防止について学ぶ時間を作っており、全職員で無意識に行っていないかを確認し合っている。不適切なケアを発見した場合、職員は「管理者に報告して、その日の勤務職員で話し合う」とこと認識している。	
		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。	○	職員に声掛けをし、利用者へのケアに影響していないか確認している。					
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。	○	ほぼ全ての職員正しく理解しているが理解していない職員もいる。					
		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。	○	月に一度話し合う機会をつくっている。					
		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な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	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な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図ることができている。					
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。	×	ほとんどの職員が理解できていない。					
		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。	○	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をしたり、相談に乗ることができている。					
		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。	○	運営推進会議の参加等連携体制を築けるよう努めている。					

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	
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。	△	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ているが、周知できていない職員とできていない職員がいる。					
		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。	△	研修会は行っているが、訓練を定期的に行っていない。					
		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ることができる。					
		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。	◎	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、事故防止に取り組みができている。					
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。	△	苦情の理解できている職員とできていない職員がいる。					
		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。	○	速やかに手順に沿って行われている。					
		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。	○	サービス改善や納得をしていくながらしている。					
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)	○	運営推進会議時や1年に1回利用者アンケートの実施、日頃から個別に聞けるよう努めている			◎	年1回、利用者に「環境面、生活面、職員の対応などについて」等、アンケートを実施し具体的に意見を聞いている。	
		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)	○	家族同士の意見箱は個々最近ではコロナの影響で活用されていない。	◎		◎	面会時や電話で聞いている。	
		c	契約当初だけでなく、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。	○	苦情や相談は最近ではコロナの影響でわからない。					
		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。	×	職員の意見や要望はかなり少ない。					
		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。	○	管理者は職員一人ひとりの意見を提案等機会を設けている。				◎	ユニット会時や年2回の面談時に聞いている。職員が自分自身を評価するしくみや職員が管理者を評価するしくみをつくっている。
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。	○	年に2回自己評価を行っている。					
		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。	○	自己評価を元に事業所の現状や課題を明らかにしている。					
		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。	○	事業所全体で取り組みが行えている。					
		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してもらっている。	○	家族等に報告などを行っている。	△	◎	△	外部評価実施後の運営推進会議時に、目標達成計画について報告している。モニターしてもらった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。	○	運営推進会議等は実施されている。					
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)	△	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ているが、周知できていない職員とできていない職員がいる。					
		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。	○	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うことができる。					
		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。	○	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うことができる。					
		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。	○	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・支援体制を確保できている。	△	○	○		7月の運営推進会議時、水害を想定した避難訓練を行ったことを報告した際に、事業所の立地上、土のうを準備した方がよいとアドバイスもらった。事業所は、福祉避難所になっている。
		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)	△	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むは不十分。					

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)	△	認知症ケアの実践的な啓発活動は不十分である。				現在は特に取り組んでいない。    中学校の職場体験を受け入れた。
		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。	×	地域の民生員の方には、相談支援がある場合ご支援させていただきたいことを発信はしているが支援につながっていない。		○	×	
		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)	×	地域の人たちが集う場として活用できていない。				
		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。	△	コロナ感染状況によるが職場体験等の要請を受けている。				
		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)	△	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うことが不十分			△	