

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 9 月 19 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890500220
事業所名	グループホームふたばの森
(ユニット名)	1階ユニット どんぐり
記入者(管理者)	
氏 名	高橋 俊道
自己評価作成日	令和 5 年 7 月 10 日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
利用者とともに、楽しく笑顔のある暮らし ①1日1日、その時その時を大切に、 ②生活者を大切に思う心(愛) ③ありがたみを受け入れる ④利用者一人ひとりの思いを大切に する。	コロナ禍にて目標達成計画及び取組について実践出来ずじまいである。コロナウイルスが5類に変更され、さまざまな制限が緩和された現在、早期に自己評価の実施及び外部評価を行い、再度取り組んで行きたいと考えている。	新居浜市郊外の住宅街にあり、事業所周辺に木が茂り、鳥のさえずりが聞こえたり、気持ちのよい風が通ったりするなど、のどかな環境となっている。管理者は事業所の設計当初から携わり、ユニット内の動線が分かりやすいように居室やトイレを配置したほか、1階と2階を同じ配置や色調にし、ユニット間を移動する利用者が混乱しないようにしている。また、コンセントの位置を使いやすい高さに設置したり、ストレッチャーが入るエレベーターにしたりするなど、利用者が安心安全に暮らせるような環境になっている。さらに、法人・事業所として、各職員が受講したい研修や取得したい資格などの目標を提出してもらい、職員のスキルアップに努めるほか、内部研修の充実も図り、2か月に1回外部講師を招聘したり、職員へのヒヤリハットの提出を意識づけたりするなど、職員教育にも力を入れている。加えて、事業所の方針で、「事業所は自由な生活空間」と考え、一律のルールやスケジュールを管理せずに、利用者や家族から出された要望を基本的に断らない姿勢を持ち、どう要望に応えられるかを検討した上で、実現可能な範囲で積極的に対応をしている。訪問調査日には、調理の手伝いやごみ捨て、洗濯物たたみなど、様々な役割を担ったり、テレビを見ながら談笑したりするなど、穏やかな表情で楽しみのある生活を送る利用者の様子を見ることができた。訪問調査を行った相談室には、利用者の笑顔の写真がたくさん掲示され、事業所の家庭的で温かな雰囲気を感じることもできた。

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。	○	日常会話の中や普段の生活習慣から希望や意向の把握に努めている。	◎	/	○	入居時に、センター方式の「私の姿と気持ちシート」を活用し、管理者等は利用者や家族から、思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。入居後にも、日常会話や普段の生活習慣から、職員は利用者の思いや意向を把握するよう努めている。また、思いを言い表すことが困難な利用者には、表情やしぐさなどから思いをくみ取るよう努めている。さらに、面会時や電話連絡時を活用して、家族から意向などの確認をしている。新たに把握した情報は、介護ソフトの支援経過記録にデータで入力し、職員間で共有をしている。
		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。	○	日々の関わりの中での利用者の表情やしぐさで検討している。	/	/	/	
		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。	○	家族等の来所時に短時間であるが話し合いの機会をなるべく設けている。	/	/	/	
		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。	○	日々の会話や表情等を経過記録に入力し、職員間で共有している。及び気づきを申込記録等で共有している。	/	/	/	
		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。	△	本人との会話等を職員間で話し合い、独善的にならないように留意している。	/	/	/	
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。	○	入居前の面接時の聞き取り、アルバム等を持参してもらい日常会話の中から左記項目の聞き取りを行っている。	/	/	○	入居前に行う面談で、管理者等は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりなどの聞き取りをしている。可能な利用者には、アルバムを持参してもらい、具体的な情報の確認をしている。また、以前利用していた介護サービス事業所等の関係者や介護支援専門員から、サービスの利用経緯や状況などの情報を聞くほか、病院の担当者からサマリーの提供を受けることもある。把握した情報はアセスメントシートに記録し、職員間で共有をしている。さらに、入居後の日常会話などから得られた新たな情報は、支援経過記録に入力するほか、申し送り簿を活用して、職員間で共有をしている。
		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。	○	日常的な生活状況の観察の中から、有する力の把握に努めている。	/	/	/	
		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努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	経過記録や生活記録に左記の観察内容を入力、記録し把握につとめている。	/	/	/	
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。	△	ニーズ等の分析は行っているが、本人の視点とほかがたいのではないか。今後、視点のありようを検討していきたい。	/	/	○	介護計画の見直しの際に、事前に利用者や家族から意見を聞くとともに、病院受診時に主治医から指示やアドバイスをもらっている。把握した情報をもとに、月1回の職員会を活用して、計画作成担当者が中心に、より良いサービスが提供できるよう、職員間で検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	職員会にて話し合い、明らかにしている。	/	/	/	
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。	○	本人の思いを聞き取り作成している。	/	/	/	介護計画の作成の際には、利用者や家族、主治医から聞いた意見や指示のほか、利用者の状態をアセスメント情報としてまとめ、職員会で検討した上で、計画作成担当者が介護計画を作成している。訪問調査日の計画の確認では、ニーズやサービス内容が、個別的な内容になっていない計画が見受けられたため、利用者一人ひとりのその人らしさを大切にしたい計画の作成に向けて、職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	ことあるごとに話し合い、意見やアイデアを取り入れるように配慮している。	◎	/	○	
		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。	△	画一的な内容で不十分であるとする。	/	/	/	
		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。	△	家族等の協力については可能な場合は盛り込まれているが、地域は現在は発掘中である。	/	/	/	

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
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。	○	ファイルに綴じ共有している。				○ 事業所には、既に介護ソフトが導入され、各種記録を職員がタブレットやパソコンを使用してデータを入力し、計画も含めて職員間で共有しやすくなっている。また、介護計画に沿ったサービスの提供の有無の記録も残せるようになっている。さらに、介護計画やアセスメントシートを綴った個別ファイルをスタッフルームや多目的室に置き、職員はいつでも内容を確認できるようにしている。
		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。	○	ケアの実績を記録化し共有、日々の支援につなげている。				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	要介護認定有効期限ごとに見直しを行っている。			◎	介護計画は、3か月～6か月に1回見直しをしている。週1回、飲み込みなどの口腔機能や栄養状態の確認するとともに、月1回の職員会を活用して、利用者一人ひとりの現状確認を行うなど、定期的に利用者の様子を確認し、計画作成担当者が評価することもできている。また、利用者の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合には、随時家族や主治医に報告して意見をもらった上で職員間で話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		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。	○	朝礼や職員会等で利用者ごとに話し合いを行っている。			◎	
		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。	○	状態変化時は随時、本人、家族等に連絡し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。	○	職員会等で定期的に行っている。			◎	事業所では、申し送り時や職員会などの機会に、利用者一人ひとりの課題等の解決に向けて、職員間で話し合いをしている。なるべく多くの職員が職員会に参加できるように、事前に管理者は日程調整をしている。また、緊急対応が必要な場合には、その日の出勤職員と管理者で話し合い、迅速に対応している。話し合われた内容は、申し送り簿や職員会の会議録に記録を残し、参加できなかった職員が確認を行い、正確な伝達に努めている。
		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。	△	会議に進行については、もうひと工夫が必要であるとする。				
		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。	△	会議日程については、なるべく多くの職員が参加できるように勤務表作成時に配慮している。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	朝礼時の申し送り及び申し送り簿の確認等で伝達できるようにとっている。	◎		◎	職員間で情報伝達すべき内容は、日々の申し送り時に口頭で伝達をしている。また、申し送り簿にも記録を残し、確認後に職員はサインするなど、確実な情報伝達に繋がっている。事業所では、介護ソフトが導入されてから約2年半が経過し、職員は「些細な情報共有も行いやすくなった」と感じている。さらに、重要な伝達事項がある場合には、職員への一斉メールの機能を活用して、管理者が情報を送信して職員間で共有することもでき、出勤していない職員にも確実に情報が伝わるよう工夫している。
(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。	△	利用者の申し出に応じて対応できることは実施するように努力している。				○ 利用者から希望が出された場合には、職員間で検討を行い、できるだけ早く叶えられるよう心がけている。中には、利用者が広告を見ながら、「ビザが食べたい」という発言が聞かれ、その日のうちにビザを注文して食べてもらうこともでき、大変喜ばれている。また、着る服や飲み物、家事作業、起床時間などの日々の暮らしの様々な場面で、職員は利用者1人に声をかけ、選択できるよう支援している。さらに、判断や理解が難しい利用者には、二者択一などに選択肢を絞り、職員は実際の飲み物を見てもらうなど、表情やしぐさを観察しながら選択してもらいやすい支援に努めている。加えて、日頃から職員は、利用者一人ひとりに応じた声かけに配慮し、訪問調査日には、利用者同士がテレビを見ながら談笑したり、職員と一緒にごみ出しや野菜を切ったりするなど、利用者の活き活きとした表情を見ることができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	衣服や飲み物の選択等を機会をもうけているが、職員側で決定してしまう場面もみられる。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	左記の日課については、なるべく一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っているが、業務及び職員側の都合で誘導してしまう場面もある。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者に応じた言葉かけに配慮し取り組んでいる。				
		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支援している。	△	表情や動作等の観察を行い、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。				
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)	○	法人の事業理念や内部学習会で学ぶ機会あり。常に意識して行動するように努めている。	◎	○	○	事業所では、人権や尊厳、プライバシーなどをテーマに取り上げて内部研修を実施し、職員の理解促進に努めている。中には、愛称で呼ばれないと反応しない利用者もおり、職員は馴れ馴れしくなりすぎないように、気を付けながら対応をしている。また、職員は居室を利用者専用のプライバシーのある空間と認識し、居室への入室時にはノックや声かけをして同意を得てから入室するとともに、利用者の不在時にも、事前に声かけをしてから入室することができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	トイレの扉の閉め忘れのときがあり、配慮が足りない場合もまれに見られる。				
		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。	○	入退室時には必ず同意をもらい、扉の閉閉には常に配慮を行っている。			◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報保護については入職時に誓約、遵守している。				

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けっ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を築いている。	○	利用者からの協力の申し出等から職員が助けられる場面も見られる。				職員は、利用者同士の関係性を把握している。トラブルが発生しそうな場合には、職員が早期に間に入って声をかけをしたり、利用者と一緒にその場を移動してもらったりするなど、関係性の悪化防止に努めている。管理者は、「今までの利用者の生活スタイルは、一人ひとり異なるので誰かが悪いわけではない。利用者を否定しないで、あるがままを受け入れるようにしたい」などと考えている。また、利用者が孤立しないように、積極的に職員はコミュニケーションを図るとともに、他の利用者と良好な関係が持てるよう支援している。さらに、歩行不安定な利用者に対して、他の利用者が「こけられんよ」と気遣う声をかけをしたり、手を引いて一緒に歩いたりするなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。
		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。	○	利用者間で支援し合う場面もみられ、職員側が教えられることも多い。				
		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)。	○	利用者間の関係を把握し、左記のような支援になるようにさりげなく居場所の誘導を行ったり、言葉かけを行っている。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り関係の修正と他利用者にも配慮した言葉かけを行っている。				
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。	△	家族以外の情報はまだまだ不足している。把握方法について検討が必要である。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	左記については可能な限り支援している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	散歩等の外出は希望にそうように配慮はしているが、業務や職員の都合ですべてのニーズに対応できていない。	○	○	○	天候の良い日には、事業所周辺を散歩したり、敷地内の落ち葉を拾ったりするなど、外に出て気分転換が図れるよう支援している。また、重度の利用者も、可能な範囲で外に出て、散歩や外気浴などを行っている。さらに、ドライブでの外出行事の際に、あじさいや芍薬などの花を見に出かけることもある。中には、自治会主催のサロンに、参加している利用者もいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	自治会への参加については、地域の人々の協力を得られている。				
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。	○	それぞれの職員が観察の強化及び結果の共有を行い対応することで、BPSDの拡大回避を行っている。				入居時、センター方式の「私ができること、私ができないこと」シートを活用して、職員は利用者一人ひとりの心身機能などを把握している。日々の支援の中で、職員は利用者一人ひとりのより具体的にできることやできそうなおことの把握に努め、申し送り時などを活用して、職員間で情報を共有している。また、日常生活の中で、利用者自身ができることしてもらい、職員は声かけや見守りをするともに、できない部分はさりげなくフォローするような支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	利用者ごと機能低下について理解し、状態に応じた支援内容を行い、機能維持に取り組んでいる。				
		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)	○	役割の能力や依頼内容の見極めを行い、失敗のおそれがあるところのみ、さりげなく支援を行っている。	◎		○	
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。	△	活動的な一部の利用者は概ね把握できている。得手不得手に配慮しながら一緒に作業を行っている。				ごみ捨てや洗濯物たたみ、調理の下ごしらえ、盛り付けなど、職員は利用者の得意なことやできる役割や出番を見つけ、担ってもらえるよう支援している。また、編み物や裁縫、歌を歌うなど、利用者一人ひとりの好きなことや得意なことを把握し、日々職員と一緒に行うことで、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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。	○	本人の意向にそって作業に参加していただいている。	◎	○	◎	

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
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。	○	面会時に家族等から衣類等の好みを確認している。				事業所では、朝と夜に必ず利用者に着替えてもらい、メリハリのある生活が送れるよう支援している。中には、好みの衣服を選んだり、化粧をしておしゃれを楽しんだりするなど、自分で身だしなみを整えることのできる利用者もいる。また、食事の際には、エプロンを使用することはしておらず、食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、職員はさりげなくティッシュで拭き取ったり、居室へ移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、月1回訪問美容の来訪があり、好みの髪型に整えてもらうほか、馴染みの理髪店に出かける利用者もいる。加えて、重度な状態の利用者にも、家族に好みの服を持って来てもらったり、以前の写真を参考にして髪型を整えたりするなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	家族の協力のもと準備している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスを等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定が可能な時期の状態を勘案し支援している。				
		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。	○	目的に応じた衣類の選択を支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	△	カバーは行っているが、言葉かけや修正時さりげなくはできていないのではないかな。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	家族の了承を得て、なじみの理容店に行っている利用者もいる。				
		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。	△	家族からの聞き取りや意向にそって支援している。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事支援の意味を職員各自が把握し理解している。				献立作成は外部業者に委託し、1階ユニットでは配食サービスを利用して業者から調理された食事が配達され、職員が湯煎と盛り付けをして、利用者に食事を提供している。2階のユニットでは、3日に1回程度職員が食材の買い出しに出かけ、利用者と一緒に調理をしている。訪問調査日には、もやしの根取りをしたり、人参を切ったり、盛り付けをするなど、職員と一緒に料理を楽しむ利用者の様子を見ることができた。また、日曜日には、利用者のリクエストメニューを取り入れ、好きなカレーライスやばら寿司などを提供し、利用者に喜ばれている。入居時に、アレルギーの有無や苦手の食材を把握し、苦手の食材等がある場合には、代替品を用意している。食器類は、事業所の使いやすい物を使用している。食事の際に、感染予防もあり、職員は利用者と一緒に食事を摂っていないが、見守りやサポートをするほか、利用者と談笑しながら食事が楽しめるよう支援している。さらに、リビングにいとキッチンから調理の匂いや音を感じられるほか、日付と献立を書いたボードを利用者の座位の目の高さに置き、職員が食事前にメニューを伝えるなど、全ての利用者が食事を待ち遠しく思えるような工夫をしている。加えて、利用者一人ひとりの食事量や水分摂取量を日々記録に残し、気になることは申し送り時などを活用して職員間で話し合うとともに、必要に応じて、食の形態の対応や、食事の量などの調整をしている。
		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。	△	なるべく利用者に参加してもらっているが、職員が実施してしまうこともある。			○	
		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。	△	利用者の意向や自主性を尊重し参加の機会を設けている。自分の役割と認識している利用者もおられる。				
		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。	○	面接時の聞き取り 経過観察から把握している。				
		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がらの味などの等を取り入れている。	△	献立は業者依頼しているが、事業所独自で追加メニューにて対応している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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)	○	左記のような状態に応じて、配慮、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。	○	利用者ごとの認知能力及び身体機能に応じて工夫している。			○	
		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。	△	見守り、サポートは行っているが、コロナ感染対策により、利用者と離れて交代で食事をとっている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	食事前には、調理のにおいや音があり、献立の内容等の言葉かけにて配慮している。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	献立は業者に依頼している。また、水分摂取は個人差はあるも1日1200ml以上確保できるように取り組んでいる。				
		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。	○	利用者の好みに応じて摂食可能な献立やジュース等を複数準備して摂取の促しを行っている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	業者に献立を依頼している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	まな板や布巾等は毎日消毒を行うとともに食材は前日に購入している。				

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。	○	口腔ケアの重要性を十分に理解している。				月2回、事業所では歯科医の往診や歯科衛生士の来訪があり、利用者の口腔内の健康状況を確認してもらうことができている。また、歯科医等から指示やアドバイスをもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は利用者の口腔内の様子を確認し、異常が見られた場合には、早期の治療に繋げている。また、食後には、職員は利用者に声をかけ、リビングまたは居室にある洗面台に移動してもらい、口腔ケアを実施している。利用者の状態に応じて見守りをするほか、磨き残しがないようにサポートをしている。さらに、義歯のある利用者には、夕食後に預かり、洗浄剤に浸けるなどの清潔保持に努めている。
		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。	○	食後の口腔ケア時に確認し把握している。			◎	
		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。	○	往診医や歯科衛生士等の助言を共有しとりこんでいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯の洗浄等は利用者の能力に応じて支援し、消毒等は職員が行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	可能な利用者は見守りを行い、不備な部分をさりげなく支援している。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	オムツ使用のダメージについては十分に理解している。				事業所では、トイレで利用者が排泄することを基本に支援をしている。職員は、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、定期的に声をかけ、トイレ誘導などの支援をしている。こまめに声かけやトイレ誘導をすることにより、紙パンツから布パンツに変更することのできた利用者もあり、現在も数名の利用者が布パンツで生活を送ることができている。また、利用者の状態に合ったパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように職員間で話し合うとともに、利用者や家族に相談しながら、適切な用品を選択できるよう支援している。さらに、体操や散歩を取り入れたり、飲み物や食物繊維を摂取してもらったりするなどの工夫を行い、利用者の自然排便を促すよう取り組んでいる。
		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。	○	程度の運動や水分不足等の原因や不快感から気分不安定への影響について理解し日々観察配慮を行っている。				
		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)	○	利用者ごとの排泄状態を観察、記録にとり習慣やパターンを把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	△	原則、トイレでの排泄を支援している。オムツ使用者については、その都度、職員間で話しあいを行っている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	利用者ごとのさまざまな要因、誘因を職員間で検討し排泄支援時にとりいれ支援する取り組みを行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録表から排泄パターンの把握及びしぐさ等から徴候を観察し誘導を行うようにとりこんでいる。				
		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。	△	職員間で検討したものを家族に説明して対応している。本人の意向を確認しているとはいえない。				
		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)を適時使い分けしている。	○	排尿量や排泄頻度に応じて使い分けしている				
		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)	○	さまざまな飲食物や、オリゴ糖、プルーン等を使用したり、散歩等の運動の働きかけを行い自然排便を促す取り組みを行っている。				
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)。	△	ほぼ職員の都合で行っている。見直しが必要である。	◎		○	最低週2～3回、利用者が入浴することができる。希望する利用者には、毎日の入浴のほか、夕方の時間帯の入浴にも対応できるようになっているが、職員の都合とならざるを得ない場合もある。また、湯の温度や湯船に浸かる時間、好みのシャンプーの使用なども、希望に応じて柔軟に対応をしている。さらに、冬場には保温のために入浴剤を使用したり、湯船にゆずを浮かべたりするなど、利用者が入浴を楽しむような工夫をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、無理強いすることなく、日にちや時間を変更するなど、気持ちよく入浴できるよう工夫をしている。また、1階にはリフト浴が設置され、状態によって使い分け、利用者が安心安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	利用者ごとにくつろいだ入浴ができるように配慮している。				
		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。	○	入浴中の事故もなく、安全にも配慮出来ている。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	拒む場合は支援者を変更したり、時間をおいたり工夫を行っているが、ほとんどの利用者が拒まず入浴されている。				
		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。	○	入浴前は、バイタルや検温、表情等を確認し入浴の促しを行っている。入浴後は水分補給時に状態の変化についての確認を行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	概ねの入睡時刻と夜間巡回等を記録にとり睡眠パターンを把握している。				主治医と相談し、事業所には睡眠導入剤や安定剤を服用している利用者もいるが、職員は日中の過ごし方や支援内容を工夫することなるべく薬に頼らず、夜間に安眠できるよう支援をしている。中には、支援内容を工夫することにより、入居前から服用していた薬の量を減らすことができた利用者もいる。また、夜間に眠れず、ふらつきや転倒の恐れがある利用者もいるが、ベッドの代わりに床にマットを敷き詰めたり、ベッドの横にマットレスを敷いたりするなど、起床時の転倒による事故防止にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	△	言葉かけにて不安要因の排除や日中の活動量を調整するような支援に心がけている。				
		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。	△	やむを得ず安定剤を服用している利用者については、受診ごとに主治医に相談しながら減量についての方案を検討している。			○	
		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。	○	利用者の申出や表情に応じて休息、昼寝等の支援を行っている。				
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。	○	意向や状態に応じて家族の協力のもと行っている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	意向に応じて支援を行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	気兼ねなくできているとは言いがたい。				
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	○	手紙等受け取った場合は、能力に応じて返信するか、電話等を使用して音信がとれるように工夫している。				
		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。	△	利用者側からの発信については理解と協力を依頼しているが、家族からの連絡については依頼が不十分である。				
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。	○	大切さを理解している				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	買い物先で気軽に言葉かけを行ってくれることから理解や協力が得られていると判断する。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	△	本人に所持の意向がある場合は、家族に理解と協力をお願いして所持については支援を行っている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	必要に応じ、その都度、話し合いの機会をもうけている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	法人の預金規定に基づき管理し、購入物については事前に確認同意を得ている。また、毎月末に出納状況と残高を文書で報告してる。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	依頼事項や意向については、まず実施可能か検討し可能な限り柔軟に対応するように取り組んでいる。	◎		◎	管理者は、利用者や家族の要望に、可能な限り柔軟に対応するよう心がけ、食べたい物を買に行ったり、いちじく狩りや道後温泉などの行きたい場所に出かけたりするなどの支援に努めている。また、遠方の専門医の受診に対応するほか、他県へのお墓参りへの同行支援など、職員は計画的に対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	門扉、玄関等は施錠せず、いつでも気軽に出入りできるように工夫している。	◎	◎	◎	事業所の周辺には木が茂り、鳥がさえずりが聞こえたり、気持ちの良い風が通ったりするなど、のどかな環境となっている。また、敷地内には広い駐車場があり、家族等は来訪しやすい環境となっている。さらに、玄関の内外には数台のベンチが置かれ、利用者や家族等は座ってくつろぐことができる。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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。)	○	過剰な管理は行わず、生活感が感じられる家庭的な雰囲気づくりにつとめている。	◎	○	○	リビングは広く、キッチンや食事のテーブル、洗面台が設置されているほか、いすやソファアーに座ってテレビを見たり、雑誌を読んだりするなど、利用者は思い思いの場所でゆったりとくつろぐことができる。リビングの窓から入る採光は明るく、風通しが良いほか、掃除も行き届き、快適な空間となっている。壁には新居浜祭りのポスターが掲示され、窓から眺められる景色で季節を感じながら、利用者が居心地良く過ごせるよう工夫されている。
		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。	○	利用者が眩しくないようにカーテンで調整している。なるべく不快な音がたないように配慮している。	/	/	○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の花を飾ったり、窓をあけることでその季節ののにおいを感じてもらっている	/	/	○	
		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。	○	思い思いの場所ですごせるようにしていただいている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	本人が居心地よく過ごせるように家族の理解と協力のもと自由にもちこんでいただいている。	◎	/	○	居室には、ベッドやエアコン、防災カーテン、洗面台などが備え付けられている。職員は、利用者や家族と相談しながら、使い慣れていた家具やテレビを持ち込んで配置するほか、ぬいぐるみや陶器のお雛様を飾るなど、利用者が居心地良く過ごせるような空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつ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。	○	トイレは場所がわかりやすいように生活動線上に配置している。	/	/	◎	居室の入り口には、氏名が書かれた表札が設置されているほか、トイレのドアには、トイレの文字と数種類のトイレのマークを表示し、利用者が混乱しないよう工夫している。建物はバリアフリー構造で、利用者の動線が確保され、一部分に手すりが設置できない場所もあるものの、ソファアーが置かれた部分を利用者が伝い歩きをするほか、歩行器を置くなど、安心安全な環境を整えている。また、利用者の認知状態に合わせて、個別のタンスの引き出しに、「くつした・パジャマ」などのラベルを貼り、中に入っている物が分かりやすい工夫を行い、できる限り自立した生活が送れるよう支援している。さらに、リビングには、利用者が手の届くところに新聞や雑誌、団扇が置かれている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	生活用具は利用者がいつでも手に取れるように眼のつくところに配置している。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態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)	○	防犯のための夜間をのぞき、どこにも施錠はせず、自由に出入りをしてもらっている。	◎	◎	◎	職員は内部研修などを通して、鍵をかけることの弊害を理解し、日中に門扉を解放し、玄関の施錠は行われていない。夜間のみ防犯のため、玄関の施錠をしている。日頃から、利用者は事業所周辺を散歩したり、ベンチに腰をかけて外気浴をしたりするなど、頻繁に屋外へ出ることができ、閉塞感なく過ごすことができている。訪問調査日には、玄関のドアは開いた状態で、庭に出て会話をしたり、落ち葉を拾ったりする利用者の様子を見ることができた。また、外出願望のある利用者には、職員が寄り添って話を聞いたり、一緒に外を歩いたりするなどの対応をしている。入居直後の利用者に対して、職員は十分な見守りに徹するとともに、必要に応じて、ユニットの入り口にセンサーを設置し、利用者の出入りを分かりやすいようにしている。
		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。	○	入居時に説明を行い、施錠による弊害と施錠しないリスク及び完全確保対策については説明を行い、理解を得るように取り組んでいる。	/	/	/	
(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。	○	事前面接時の聞き取り記録や受診時の記録等で把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	一人ひとりの変化の徴候を観察・把握し記録化している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	看護職員に相談し専門的な助言を受ける体制が重篤化の回避に努めている。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	関係構築ができている入居前からのかかりつけ医への受診を支援するようにしている。	◎	/	/	
		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。	○	上記のほか、特定の診療科へ受診する必要がある場合は、事前に本人及び家族に診療先の希望を確認している。	/	/	/	
		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。	○	入居契約時に説明とともに、受診時ごとの合意を得られるように確認を行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の際には、合意のもと必ずサマリーと作成し、必要な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。	○	医療機関でのカンファレンスに参加できる場合は、退院時の受入要件について協議し、早期に退院できるように情報交換を行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等へ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。	○	医療連携で来所する看護師に体調の変化や利用者ごとの気づきを報告、対応方針について相談している。				
		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。	○	医療連携体制あり。				
		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。	○	日々のバイタルチェックや状態変化時は、必要に応じ看護職員に相談・助言を受け、早期に受診できる対応を行っている。				
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、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。	△	調剤薬局から薬剤情報を受け取りファイル化しているが、職員によって理解にバラつきがある。情報提供については逐次行っている。				
		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。	○	薬剤のセットから服薬支援までに、重複チェックが行えるような仕組みを行い誤薬防止に取り組んでいる。				
		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。	○	かかりつけ医に処方時、副作用の微候、観察ポイントを確認し観察の強化に努めている。				
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、状態変化ごとに本人、家族に今後の方針について話し合いを行っている。				事業所では、今までに6名の看取り介護を経験している。事業所では、「利用者の重度化した場合における対応に係る指針」を整備し、入居時に、管理者等は利用者や家族に対応できることなどの説明を行い、同意を得ている。利用者の体調が急変した際には、再度家族に意向を確認するとともに、主治医や看護師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。終末期には、週3回午前中に勤務している看護師が、主治医と情報共有することで、他の職員も不安なく支援できる体制が整っている。管理者は、「今後も、事業所での看取りを希望する利用者に対応していく方針だが、往診可能な医師の確保が課題である」と考えている。
		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。	○	医療支援が必要な場合は、受診時に医療機関で話し合いを行い方針の共有を行っている。	○		○	
		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。	○	利用者ごとに、職員の思い、終末期に対する理解度及び力量、体制について勘案し見極めを行っている。				
		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。	○	利用者の状態ごとに事業所の「できること・できないこと」の説明を行い理解が得られるように努めている。				
		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。	○	柔軟に対応できるように、往診医の確保も出ている。				
		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)	○	来所時にその日の状態を報告するとともに、利用経過についての思い出を語りながら家族の心情を汲み取るように努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	法人の内部学習会等に参加し対応及び予防策について定期的に学んでいる。				
		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。	△	感染対策のマニュアルは作成してあるが、手順についての訓練は行われていないのが現状である。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	各機関からの最新情報の収集に努め、対策要領については必要に応じ取り入れている。				
		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。	○	職員は出勤時に手洗い・嗽を実施する取り決めがある。来訪者のために入り口に手洗い・嗽ができる設備を設置している。				

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。	○	外出時や事業所内行事、散髪等の実施時に家族の参加、協力を得て共に支えられる関係を築いている。(コロナ緩和時)	/	/	/	コロナ禍が続き、そうめん流しや芋炊き会などの家族が参加する行事の開催は中止しているものの、利用者と家族との面会は中止せずに、玄関やユニットの入り口での面会に対応をしている。また、毎月利用者の写真や日常の様子を記載した手紙を家族に送付するとともに、3か月に1回広報誌を発行している。さらに、行事や設備改修、機器の導入、職員の異動などの事業所の運営上の事柄や出来事は、その都度報告をしている。新人職員が入職した場合には、広報誌等に写真を添えて紹介をしている。家族の来訪時に、管理者は積極的に声をかけ、利用者の近況を伝えて意見や要望を聞くなど、気軽に相談ができるような信頼関係づくりに努めている。
		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)	○	事業内外の行事には参加のお誘いをして、参加の場面や機会をもうけている。(コロナ感染対策緩和時)	○	/	○	
		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)	○	法人広報誌の発送と月1回の1ヶ月間の近況報告の手紙を送付している。	◎	/	○	
		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)	△	面会時の状態を観察し関係性を探り、必要に応じて近況や現在の状態を説明して認知症の状態についての説明を行い家族が認知症の状態について理解できるように努めている。	/	/	/	
		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)	○	機会ごとに報告を行っている。	○	/	○	
		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。	○	病気や事故についての発生リスクについては、その都度説明を行っている。	/	/	/	
		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)	○	コロナ感染対策による面会時の制限はあるが、自由に来ていただいている。	/	/	○	
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)	○	入居時の利用契約時には、時間をかけ具体的に説明を行い理解、納得を得られるように取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	左記のような退居事例はない、退居の場合は本人及び家族が納得の退居先が決定できるまで協議、調整を行う予定である。	/	/	/	
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。	○	事業開始前には住民説明会を開催し地域の理解を図っている。	/	◎	/	法人として、事業所の開設前に住民説明会を開催し、地域住民から事業所の運営などの理解を得ている。法人・事業所として、自治会にも加入し、以前は地域の盆踊りや夏祭り、清掃などの行事に、利用者と一緒に参加することができていた。コロナ禍が続き、現在は地域行事が縮小され、近隣住民と交流できる機会は少ないが、事業所周辺の散歩時に、近隣住民と挨拶や会話を交わすことができている。中には、自治会主催のサロンに参加している利用者もいる。今後管理者は、「スーパーやコンビニなどに、利用者の理解を広げるために働きかけ、関係を深める取り組みを行うとともに、利用者が豊かな人付き合いの中で、暮らせるようにしたい」などと考えている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	コロナ禍により地域への参加はできていないが、日常的な挨拶はできている。	/	○	○	
		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。	○	利用者が敷地外へ出られた時、近隣住民が保護、連絡をいただいた事例から左記のような理解者が少しづつ増えてきているのではないかと感じている。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	×	地域の方々たちが立ち寄り遊びに来られる事例はほぼなく、今後の課題と考えている。	/	/	/	
		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。	○	事業所近辺での散歩時は挨拶を交わしたり、地域行事についての情報交換を行っている。	/	/	/	
		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)	×	ボランティアの方に車椅子等の整備、清掃に來所していただいたことはあったが、現在はほぼなし。今後の課題と考えている。	/	/	/	
		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)。	△	外出時に左記のような諸施設を活用し理解を協力を得られるように働きかけている。	/	/	/	

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
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。	×	コロナ禍のため書面会議のみである。	×	/	△	コロナ禍が続き、運営推進会議は、家族や民生委員、NPO法人の代表者、特別養護老人ホームの施設長等の参画を得て、書面開催となっていたが、令和5年7月から集合形式での会議の開催をしている。今後管理者は、今までの参加メンバーに加えて、利用者や介護支援専門員、入居待機者の家族などの参加を考え、幅広く声かけをした会議の開催を予定している。書面開催時の会議録は、参加メンバーにも送付をしていないが、ファイルに綴じて玄関に置き、来訪者は確認できるようになっている。集合形式の会議開催ができていないことが続いていたこともあり、利用者家族等アンケート結果から、運営推進会議を活かした取り組みに対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は多くの家族の参加が得られるように、運営推進会議の開催日時を再検討したり、卒炊き会や避難訓練などの行事の開催に合わせて会議を開催したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	×	コロナ禍のため書面会議のみである。報告はできていない。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	今後の取り組みをして検討中である。	/	○	/	
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に取り組んでいる。	○	職員の話し合いの中で事業所理念をつくり、日々の実践が理念に基づいたものになるように取り組んでいる。	/	/	/	
		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、家族には利用開始時に事業理念の説明を行っているが、より理解を深めるために働きかけが必要である。地域の人たちには伝えられていないのが現状である。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	職員のケアの実勢と力量及び本人の希望等を踏まえ、計画的に法人内外の研修参加を行っている。	/	/	/	医師である代表者が事業所に来訪することは少ないが、法人として、職員の親睦会を開催したり、定期的にストレスチェックを実施するなど、職員のストレス軽減に向けて取り組んでいる。年度始めに管理者は、各職員から資格取得や研修参加などの希望を提出してもらい、法人内外の研修の受講を計画したり、資格取得などの職員の目標が実現できるように、配慮して勤務調整をしたりするなど、職員のスキルアップできるような支援に努めている。さらに、職員同士の関係性も良好で、有給休暇の取得を推奨するなど、働きやすい職場環境づくりに配慮されている。
		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、実務での気づきや必要な知識についてその場その場でアドバイスを行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	法人の処遇改善計画に基づき職場環境・雇用条件の整備に努めている。	/	/	/	
		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)	○	市の介護支援専門員連絡会や相互研修には、参加を促し交流の機会をもうけ、意識の向上につながるよう働きかけている。	/	/	/	
		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。	○	法人での親睦会を定期に開催し参加したり、健康診断時にはストレスチェックを行っている。	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	法人の内部学習会で定期的に学ぶ機会をもうけ、具体的な内容の理解に努めている。	/	/	○	定期的に、身体拘束や虐待の防止などの内部研修を実施し、職員の理解促進に努めている。不適切なケアが見られた場合には、管理者に報告するとともに、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。現在管理者は、「利用者の状態が安定していることや職員体制が整っていること、業務内容にゆとりがあることなどから、職員にかかる負担やストレスが少ないため、日々の介護を振り返りや職員間で話し合うことが、虐待防止に繋がっている」などと考えている。
		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。	△	日々のケアについて職員ごとに確認を行っているが、ケアの実践につながるような働きかけに工夫が必要である。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	法人の規程により定期的にストレスチェックを行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	○	法人内の内部学習会において定期的に学ぶ機会があり理解を深めている。	/	/	/	
		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。	○	職員会等で該当するような事例については、その都度話し合う機会をもうけている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	左記のような事例はない。	/	/	/	

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
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。	○	学ぶ機会はもうけているが、職員の理解にはバラつきがある。				
		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。	△	必要に応じ制度が利用できるように関係機関との情報交換は行っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	対応マニュアルは作成してあるが、内容についての周知は不十分である。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	定期的な訓練は行われてはいない。				
		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。	△	ヒヤリハット報告の件数が少なく、リスクマネジメントについての見直しが必要である。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	職員会等で利用者の状態に応じ、リスクや危険について検討し事故発生防止に取り組んでいる。				
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。	△	マニュアルは作成しているが、職員の理解にバラつきがある。				
		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。	△	家族からの苦情事例はないが、地域からの苦情については、法人代表者に報告するとともに、マニュアルの手順にそって対応を行った。				
		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。	×	苦情事例はないが、前向きな対応と関係づくりを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	利用者には、普段の日常会話から意見や要望を聞き取るように取り組んでいる。	◎		○	日々のコミュニケーションの中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、食べたい物の購入や行きたい場所へ外出するなど、その都度可能な範囲で対応をしている。面会時や電話連絡時に、管理者等は家族から意見や要望を聞くよう努めており、意見を伝えてくれることも多い。また、玄関に意見箱を設置しているが、今までに意見が投函されたことはない。さらに、管理者は職員とのコミュニケーションを図ることを大切に考え、話しやすさ、相談しやすい環境づくりに努めている。年1回管理者は職員との個別面談で意見を聞くほか、出された意見は内容に応じて職員会の中で話し合い、利用者本位の支援ができるように検討をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	契約当初のみでの情報提供である。				
		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。	○	法人代表者は定期的に来所し、職員の要望や提案を聞く機会に努めている。				
		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。	△	職員個別の気づきや意見を取り入れ、利用者本位の支援を実践できるように努めている。			○	
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。	△	自己評価は年1回全職員で実施している。意義や目的の理解については不十分である。				外部評価の自己評価は、年1回全ての職員で取り組んでいるが、管理者は、「サービス評価の意義や目的を、職員は十分に理解できていない」と感じている。コロナ禍が続き、集合形式の運営推進会議を開催することができていなかったこともあり、サービスの評価結果と目標達成計画等を、家族や運営推進会議の参加メンバーに報告できておらず、目標達成状況の取り組み状況のモニターについても、感染対策もあり働きかけができていない。今後は、集合形式の運営推進会議の開催する際に、サービスの評価結果と目標達成計画の報告したり、サービス評価の取り組みの目的や意義を再度説明したり、目標達成へ向けた取り組み状況のモニターを呼びかけて協力してもらいなど、さらなる理解を促せるような取り組みが行われることを期待したい。
		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。	○	目標達成計画を作成し目標達成に向けてとりにくんでいる。計画達成の実現にはさらなる取り組みが必要であった。				
		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。	×	取り組みのモニターをしてもらっていない。	○	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	運営推進会議では、取り組みの成果についての報告は行えていない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	△	対応マニュアルは作成してあるが、内容についての周知は不十分である。	/	/	/	年2回、消防署の協力を得て、日中や夜間を想定した避難訓練を利用者と一緒に実施し、利用者一人ひとりの避難能力などを確認や把握に努めている。また、災害発生時の協力体制として、隣接している同法人の特別養護老人ホームと連携できているほか、地元の自治会と災害発生時等の防災協定を締結している。さらにも、法人・事業所として、水や食料品などの備蓄品を用意している。コロナ禍が続き、家族の来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、家族や近隣住民、運営推進会議メンバーに参加協力を呼びかけて、合同で避難訓練を実施したり、広報誌に避難訓練の様子を掲載したり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載するなど、家族等への安心安全な取り組みを理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画している。	○	年2回昼夜ごとの避難訓練を実施したり、実動なしの想定訓練と利用者の避難能力の理解や把握に目的とした訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	○	消防設備や避難経路の点検は専門業者委託、非常食や備品、物品の点検は管理者が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。	△	地域自治会とは防災協定を交わし、協力、支援体制を確保しているが、利用者が参加する合同訓練はまだ行っていない。	×	○	○	
		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)	△	年1回地域防災訓練には、職員を派遣し地域の災害対策に取り組んでいる。	/	/	/	
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)	△	地域の研修や集会等には、要請にて管理者及び職員の派遣を行っている。	/	/	/	月2～3件、事業所には地域住民等から相談が寄せられ、快く対応をしている。また、管理者は介護サービス相談員研修の講師として協力するとともに、事業所として、看護師等の養成学校の実習生の受け入れに協力したりするなど、地域の認知症ケア拠点としての機能を果たすことができるよう取り組んでいる。また、研修や会議に参画する機会は減っているものの、市行政や地域包括支援センター、地域密着型サービス協会等との連携を図れるよう努めている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入居相談には、可能なかぎり相談者の都合に合わせて相談支援を行っている。	/	○	○	
		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)	×	左記のような事業所の開放は行っていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	研修事業等の実習の受入については、利用者及び家族の了承のもと受け入れに協力している。	/	/	/	
		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)	△	各関係機関との連携に取り組んでいる。要請があれば地域活動の参加協力を行う予定である。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 ジャンプ 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 9 月 19 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890500220
事業所名	グループホームふたばの森
(ユニット名)	2階ユニット くるみ
記入者(管理者)	
氏 名	高橋 俊道
自己評価作成日	令和 5 年 7 月 10 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 利用者とともに、楽しく笑顔のある暮らし ①1日1日、その時その時を大切に、 ②生活者を大切に ③ありがとう ④利用者一人ひとりの思いを大切に する。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 で実践出来ずじまいである。コロナウイルスが5類に変更され、さまざま制限が緩和された現在、早期に自己評価の実施及び外部評価を行い、再度取り組んでいきたいと考えている。	【コロナ禍にて目標達成計画及び取組について】 コロナ禍にて目標達成計画及び取組について、再度取り組んでいきたいと考えている。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 新居浜市郊外の住宅街にあり、事業所周辺に木が茂り、鳥のさえずりが聞こえたり、気持ちの良い風が通ったりするなど、のどかな環境となっている。管理者は事業所の設計当初から携わり、ユニット内の動線が分かりやすいように居室やトイレを配置したほか、1階と2階を同じ配置や色調にし、ユニット間を移動する利用者が混乱しないようにしている。また、コンセントの位置を使いやすい高さに設置したり、ストレッチャーが入るエレベーターにしたりするなど、利用者が安心安全に暮らせるような住環境になっている。さらに、法人・事業所として、各職員が受講したい研修や取得したい資格などの目標を提出してもらい、職員のスキルアップに努めるほか、内部研修の充実も図り、2か月に1回外部講師を招聘したり、職員へのヒヤリハットの提出を意識づけたりするなど、職員教育にも力を入れている。加えて、事業所の方針で、「事業所は自由な生活空間」と考え、一律のルールやスケジュールを管理せずに、利用者や家族から出された要望を基本的に断らない姿勢を持ち、どう要望に応えられるかを検討した上で、実現可能な範囲で積極的に対応をしている。訪問調査日には、調理の手伝いやごみ捨て、洗濯物たたみなど、様々な役割を担ったり、テレビを見ながら談笑したりするなど、穏やかな表情で楽しみのある生活を送る利用者の様子を見ることができた。訪問調査を行った相談室には、利用者の笑顔の写真がたくさん掲示され、事業所の家庭的で温かな雰囲気を感じることもできた。

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。	○	日常会話の中から希望や意向の把握に努めて、家族の面会前後に意向の聞き取りを行っている。	◎	/	○	入居時に、センター方式の「私の姿と気持ちシート」を活用し、管理者等は利用者や家族から、思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。入居後にも、日常会話や普段の生活習慣から、職員は利用者の思いや意向を把握するよう努めている。また、思いを言い表すことが困難な利用者には、表情やしぐさなどから思いをくみ取るよう努めている。さらに、面会時や電話連絡時を活用して、家族から意向などの確認をしている。新たに把握した情報は、介護ソフトの支援経過記録にデータで入力し、職員間で共有をしている。
		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。	△	ケア時に職員個々で感じたこと等の情報を職員間で共有して判断しているが、不十分ではないかと思われる。	/	/	/	
		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。	○	面会時や電話連絡時などに話し合いの機会をもうけている。	/	/	/	
		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。	○	生活記録や経過記録に記入して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。	△	職員間の申し送りや経過記録を参照して見落とさないように注意しているが、十分に配慮ができていないと言いがたい。	/	/	/	
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。	○	入所前の生活歴や面会時の家族からの会話などで汲み取っている。	/	/	○	入居前に行う面談で、管理者等は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりなどの聞き取りをしている。可能な利用者には、アルバムを持参してもらい、具体的な情報の確認をしている。また、以前利用していた介護サービス事業所等の関係者や介護支援専門員から、サービスの利用経緯や状況などの情報を聞くほか、病院の担当者からサマリーの提供を受けることもある。把握した情報はアセスメントシートに記録し、職員間で共有をしている。さらに、入居後の日常会話などから得られた新たな情報は、支援経過記録に入力するほか、申し送り簿を活用して、職員間で共有をしている。
		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。	○	生活動作の状態や家事作業時の動作の観察にて把握に努めている。	/	/	/	
		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努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	利用者ごとの体調、なんらかの阻害感等、不快と感じる要因と感情変化との相関を観察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。	△	ニーズ等の分析は行っているが、本人の視点ととはいいがたいのではないか。今後、視点のありようを検討していきたい。	/	/	○	介護計画の見直しの際に、事前に利用者や家族から意見を聞くとともに、病院受診時に主治医から指示やアドバイスをもらっている。把握した情報をもとに、月1回の職員会を活用して、計画作成担当者が中心に、より良いサービスが提供できるよう、職員間で検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	職員会にて話し合い、明らかにしている。	/	/	/	
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。	○	利用者の思いを組み込んで作成している。	/	/	/	介護計画の作成の際には、利用者や家族、主治医から聞いた意見や指示のほか、利用者の状態をアセスメント情報としてまとめ、職員会で検討した上で、計画作成担当者が介護計画を作成している。訪問調査日の計画の確認では、ニーズやサービス内容が、個別的な内容になっていない計画が見受けられたため、利用者一人ひとりのその人らしさを大切にしたい計画の作成に向けて、職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	職員会等の話しあいの上で作成している。	◎	/	○	
		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。	○	生活リズムを大きく変化させず、ほどよく刺激がある生活が送れている。本人の現在の状況も把握できている。	/	/	/	
		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。	△	家族にもそれぞれの生活があり難しい場合が多い。地域の人となると尚更難しい。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	支援経過記録に綴じ込み共有しやすいように工夫している。				○ 事業所には、既に介護ソフトが導入され、各種記録を職員がタブレットやパソコンを使用してデータを入力し、計画も含めて職員間で共有しやすくなっている。また、介護計画に沿ったサービスの提供の有無の記録も残せるようになっている。さらに、介護計画やアセスメントシートを綴った個別ファイルをスタッフルームや多目的室に置き、職員はいつでも内容を確認できるようにしている。
		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。	○	毎日の記録や日々変化があれば伝達共有を行い支援につなげている。				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じで見直しを行っている。	○	計画作成担当者が期間ごとに計画を見直しを取り組みについて職員に説明している。			◎	介護計画は、3か月～6か月に1回見直しをしている。週1回、飲み込みなどの口腔機能や栄養状態の確認するとともに、月1回の職員会を活用して、利用者一人ひとりの現状確認を行うなど、定期的に利用者の様子を確認し、計画作成担当者が評価することもできている。また、利用者の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合には、随時家族や主治医に報告して意見をもらった上で職員間で話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		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。	○	職員会にて計画作成担当者が中心となり現状の確認を行い共有をはかっている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変化が生じた場合は、状況に応じ計画を見直ししている。			◎	
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。	○	その都度、話し合いの機会をもうけている。			◎	事業所では、申し送り時や職員会などの機会に、利用者一人ひとりの課題等の解決に向けて、職員間で話し合いをしている。なるべく多くの職員が職員会に参加できるように、事前に管理者は日程調整をしている。また、緊急対応が必要な場合には、その日の出勤職員と管理者で話し合い、迅速に対応している。話し合われた内容は、申し送り簿や職員会の会議録に記録を残し、参加できなかった職員が確認を行い、正確な伝達に努めている。
		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。	△	職員は自身の意見をはっきり言っているのかわからないため、もうひと工夫が必要ではないかと考える。				
		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。	○	議事録と口頭での説明で対応している。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送り簿や職員間の口頭伝達で共有している。	◎		◎	職員間で情報伝達すべき内容は、日々の申し送り時に口頭で伝達をしている。また、申し送り簿にも記録を残し、確認後に職員はサインするなど、確実な情報伝達に繋がっている。事業所では、介護ソフトが導入されてから約2年半が経過し、職員は「些細な情報共有も行いやすくなった」と感じている。さらに、重要な伝達事項がある場合には、職員への一斉メールの機能を活用して、管理者が情報を送信して職員間で共有することもでき、出勤していない職員にも確実に情報が伝わるよう工夫している。
(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。	○	常日頃職員間で話し、努力している。				○ 利用者から希望が出された場合には、職員間で検討を行い、できるだけ早く叶えられるよう心がけている。中には、利用者が広告を見ながら、「ビザが食べたい」という発言が聞かれ、その日のうちにビザを注文して食べてもらうこともでき、大変喜ばれている。また、着る服や飲み物、家事作業、起床時間などの日々の暮らしの様々な場面で、職員は利用者へ声をかけ、選択できるよう支援している。さらに、判断や理解が難しい利用者には、二者択一などに選択肢を絞り、職員は実際の飲み物を見てもらうなど、表情やしぐさを観察しながら選択してもらいやすい支援に努めている。加えて、日頃から職員は、利用者一人ひとりに応じた声かけに配慮し、訪問調査日には、利用者同士がテレビを見ながら談笑したり、職員と一緒にごみ出しや野菜を切ったりするなど、利用者の活き活きとした表情を見ることができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	入浴時など衣類の選択や家事作業時の促し時に作業内容の選択の確認を行っている。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に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)	△	1日の生活リズムは決まっているが個々に合わせたタイミングで起床したり等、出来る限り思いを汲み取るように支援しているが1日の流れがほぼ決まっているため職員側の都合が優先される事も多い				
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うろおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	△	利用者個々になじみの言葉かけに心がけ楽しんでもらったり、昔を思い出してもらったりしている。明るい雰囲気作りを心掛けている。				
		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ができるよう支援している。	△	表情などを見て利用者の反応を探っているが、利用者 本人がどのように思っているのかわからない。意向にそった暮らしができるように心がけている。				
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)	△	利用者一人ひとりの人格を尊重した対応に心掛け、言葉かけをしプライバシーの保持に努めているが稀に、馴れ合い的な言動があるのではないかとと思われる。	◎	○	○	事業所では、人権や尊厳、プライバシーなどをテーマに取り上げて内部研修を実施し、職員の理解促進に努めている。中には、愛称で呼ばないとか反応しない利用者もあり、職員は馴れ馴れなりすぎないよう、気を付けながら対応をしている。また、職員は居室を利用者専用のプライバシーのある空間と認識し、居室への入室時にはノックや声かけをして同意を得てから入室するとともに、利用者の不在時にも、事前に声かけをしてから入室することができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	トイレの扉の閉め忘れのときがあり、配慮が足りない場合もまれに見られる。				
		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。	○	左記のプライバシーに配慮しながら介助を行っている。			◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報保護については入職時に誓約、遵守している。				

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けっ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。	○	人生の先輩であり学ばせていただくことが多い。利用者より昔話を聞いたり、利用者が他利用者の動きなどを職員に伝え、介護上助けられる場面もある。				職員は、利用者同士の関係性を把握している。トラブルが発生しそうな場合には、職員が早期に間に入って声かけをしたり、利用者と一緒にその場を移動してもらったりするなど、関係性の悪化防止に努めている。管理者は、「今までの利用者の生活スタイルは、一人ひとり異なるので誰かが悪いわけではない。利用者を否定しないで、あるがままを受け入れるようにしたい」などと考えている。また、利用者が孤立しないように、積極的に職員はコミュニケーションを図るとともに、他の利用者と良好な関係が持てるよう支援している。さらに、歩行不安定な利用者に対して、他の利用者が「こけられんよ」と気遣う声かけをしたり、手を引いて一緒に歩いたりするなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。
		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。	○	共助の場面(手引きしようとされたり、譲り合い、声を掛け合う等)を見られる。先の大切さは、ほぼ理解されている。				
		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)。	○	利用者が孤立することなくコミュニケーションを取れるように支援している。利用者同士の関係性を把握し、時には職員が仲介し良好な関係性を支援している。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者同士のトラブルになりそうな雰囲気を感じ察して、職員が間に入り、混乱を回避し安心できるような言葉かけを行っている。				
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。	△	家族以外の情報は不足している。把握方法について検討が必要である。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍で中断していた自治会サロンは、コロナ5類への変更を受けて6月より再開となる。サロン終了後は知人とも会話しながら帰路につく。				
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)	△	ウォーキングやごみ捨てに行くなど、少しでも外気浴できるように努めている。(暑い時期、感染症時期は控える事がある)	○	○	○	天候の良い日には、事業所周辺を散歩したり、敷地内の落ち葉を拾ったりするなど、外に出て気分転換が図れるよう支援している。また、重度の利用者も、可能な範囲で外に出て、散歩や外気浴などを行っている。さらに、ドライブでの外出行事の際に、あじさいや芍薬などの花を見に出かけることもある。中には、自治会主催のサロンに、参加している利用者もいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	実施事例がない。				
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。	○	取り組み、実践している。				入居時、センター方式の「私ができること、私ができないこと」シートを活用して、職員は利用者一人ひとりの心身機能などを把握している。日々の支援の中で、職員は利用者一人ひとりのより具体的にできることやできそうなおことの把握に努め、申し送り時などを活用して、職員間で情報を共有している。また、日常生活の中で、利用者自身ができることしてもらい、職員は声かけや見守りをするとともに、できない部分はさりげなくフォローするような支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	筋力低下防止に足上げ運動や体操を実施しながら体を動かし体力、筋力の低下を防げるように支援している。				
		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)	△	配慮はしているが、見守る事や、励ます声掛けも行っているが、つい職員が行ってしまうこともある。	◎		○	
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。	△	利用者ごとの意向や得意なことに配慮しながら一緒に作業を行っている。				ごみ捨てや洗濯物たたみ、調理の下ごしらえ、盛り付けなど、職員は利用者の得意なことやできる役割や出番を見つけ、担ってもらえるよう支援している。また、編み物や裁縫、歌を歌うなど、利用者一人ひとりの好きなことや得意なことを把握し、日々職員と一緒に行うことで、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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。	△	得意なことを把握し、編み物、裁縫、歌、下ごしらえ、洗濯物たたみ等、一人ひとり参加できるよう支援している。	◎	○	◎	

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
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。	△	外出時には、みだしなみの支援をさりげなく行っている。				事業所では、朝と夜に必ず利用者に着替えてもらい、メリハリのある生活が送れるよう支援している。中には、好みの衣服を選んだり、化粧をしておしゃれを楽しんだりするなど、自分で身だしなみを整えることのできる利用者もいる。また、食事の際には、エプロンを使用することはしておらず、食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、職員はさりげなくティッシュで拭き取ったり、居室へ移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。さらに、月1回訪問美容の来訪があり、好みの髪型に整えてもらうほか、馴染みの理髪店に出かける利用者もいる。加えて、重度な状態の利用者にも、家族に好みの服を持って来てもらったり、以前の写真を参考にして髪型を整えたりするなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	△	家族の協力にて準備、支援を行っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	促し時の表情を観察しながら、本人の気持ちにそった支援に配慮している。				
		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。	○	一緒に目的に応じた衣類の選択を支援をしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたりさ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)	△	さりげなくは行えていないのではないかな。今後、取り組んでいく。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	可能な利用者にはなじみの店にいけるように支援している。また、1か月に1度美容師さんが来られる。一人ひとりに好みを聞き対応している。				
		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。	△	現在入居中の利用者さんは自分で好みのものを選ばれている。				
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。	○	食事をするまでのプロセスの重要性について、理解している。				献立作成は外部業者に委託し、1階ユニットでは配食サービスを利用して業者から調理された食事が配達され、職員が湯煎と盛り付けをして、利用者に食事を提供している。2階のユニットでは、3日に1回程度職員が食材の買い出しに出かけ、利用者と一緒に調理をしている。訪問調査日には、もやしの根取りをしたり、人参を切ったり、盛り付けをするなど、職員と一緒に料理を楽しむ利用者の様子を見ることができた。また、日曜日には、利用者のリクエストメニューを取り入れ、好きなカレーライスやばら寿司などを提供し、利用者に喜ばれている。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、苦手な食材等がある場合には、代替品を用意している。食器類は、事業所の使いやすい物を使用している。食事の際に、感染予防もあり、職員は利用者と一緒に食事を摂っていないが、見守りやサポートをするほか、利用者と談笑しながら食事が楽しめるよう支援している。さらに、リビングにいとキッチンから調理の匂いや音を感じられるほか、日付と献立を書いたボードを利用者の座位の目の高さに置き、職員が食事前にメニューを伝えるなど、全ての利用者が食事を待ち遠しく思えるような工夫をしている。加えて、利用者一人ひとりの食事量や水分摂取量を日々記録に残し、気になることは申し送り時などを活用して職員間で話し合うとともに、必要に応じて、食の形態の対応や、食事の量などの調整をしている。
		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。	○	可能な限り利用者の参加を支援している。			○	
		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。	○	利用者の能力に応じて作業ごとに参加の機会を設けている。失敗回避の促しや達成感につながるような言葉かけに留意している。				
		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。	○	入居前事前面接や利用経過時の観察等から概ね把握している。				
		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がらの味などの等を取り入れている。	△	献立は外注業者へ依頼しているが、追加で利用者の個別ニーズ対応の工夫を行っている。毎週日曜は利用者さんが好きなちらし寿司を提供している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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、いろいろや器の工夫等)	○	利用者の状態に応じて工夫している。体調にも配慮しながら食べる量やバランス、一人ひとりの状態や力に応じた支援をしている。				
		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。	○	利用者ごとの使いやすいものを提供、使用している。			○	
		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。	○	現在は一緒に食べることを中止しているが、隣に座り、献立の話題や摂食の促しを行いながらサポートしている。			○	
		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。	○	食事前には、調理のにおいや音あり、献立の内容等の言葉かけにて配慮している。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	献立作成時のカロリーを計算して作成している。また、水分摂取は1日1500ml以上確保できるように取り組んでいる。無理なく飲水していただけるように100ccずつに分けて提供している。				
		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。	○	食事量が少ない場合は好みのものの提供や飲み物は複数の飲物を準備し低栄養や脱水にならないよう工夫している。				
		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。	○	献立や食材は業者へ依頼している。さらに季節や利用者の意向に応じて工夫している。食事量も毎日確認し記録している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	まな板や布巾等は毎日消毒を行うとともに食材は冷凍保管で食前に解凍している。				

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。	○	口腔ケアの重要性を十分に理解している。				月2回、事業所では歯科医の往診や歯科衛生士の来訪があり、利用者の口腔内の健康状況を確認してもらうことができている。また、歯科医等から指示やアドバイスをもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は利用者の口腔内の様子を確認し、異常が見られた場合には、早期の治療に繋げている。また、食後には、職員は利用者に声をかけ、リビングまたは居室にある洗面台に移動してもらい、口腔ケアを実施している。利用者の状態に応じて見守りをするほか、磨き残しがないようにサポートをしている。さらに、義歯のある利用者には、夕食後に預かり、洗浄剤に浸けるなどの清潔保持に努めている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に確認し、状態変化時には職員で共有を行っている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	往診医や歯科衛生士等の助言を共有し取り組んでいる。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	△	ほぼ職員が実施している。夜間は義歯を預かり毎日の消毒を行い清潔保持に努めている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	△	可能な利用者は見守りを行い、不備な部分をさりげなく支援している。			○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	左記を理解して可能な限りトイレでの排泄を心がけている。自尊心を傷つけないよう、また、自立を妨げないように心掛けている。				事業所では、トイレで利用者が排泄することを基本に支援をしている。職員は、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、定期的に声をかけ、トイレ誘導するなどの支援をしている。こまめに声かけやトイレ誘導することにより、紙パンツから布パンツに変更することのできた利用者もあり、現在も数名の利用者が布パンツで生活を送ることができている。また、利用者の状態に合ったパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように職員間で話し合うとともに、利用者や家族に相談をしながら、適切な用品を選択できるよう支援している。さらに、体操や散歩を取り入れたり、飲み物や食物繊維を摂取してもらったりするなどの工夫を行い、利用者の自然排便を促すよう取り組んでいる。
		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。	△	職員の認識にバラつきがあり、理解が不十分であると思われる。				
		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)	○	利用者ごとの排泄状態を観察、記録にとり習慣やパターンを把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	可能な限りトイレでの排泄を支援している。オムツ使用者については、都度、職員間で話しあい、必要性や適切性について検討している。	◎		○	
		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。	○	利用者ごとのさまざまな要因、誘因を職員間で検討し排泄支援時にとりいれ支援する取り組みを行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録表から排泄パターンの把握及びしぐさ等から徴候を観察し誘導を行うように取り組んでいる。				
		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。	△	本人の意向ではなく、職員間で協議したものを提案してしまっている。				
		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)を適時使い分けしている。	○	排泄状況と陰部の皮膚状態を観察し、適時使い分けを行っている。				
		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)	○	自然排便を目指し、積極的な水分補給や食物繊維、乳製品等を取り入れた飲水の提供、体操や歩行などの運動を行っている。また、医師に相談し服薬の調整を行い個々に応じた便秘予防に取り組んでいる。				
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)。	△	曜日は職員が決めている。温度は希望、要望に沿った支援をしている。好みのシャンプーを使用する人もいれば夕食後に入られる利用者もおられる。	◎		○	最低週2～3回、利用者が入浴することができる。希望する利用者には、毎日の入浴のほか、夕方の時間帯の入浴にも対応できるようになっているが、職員の都合とならざるを得ない場合もある。また、湯の温度や湯船に浸かる時間、好みのシャンプーの使用なども、希望に応じて柔軟に対応をしている。さらに、冬場には保温のために入浴剤を使用したり、湯船にゆずを浮かべたりするなど、利用者が入浴を楽しめるような工夫をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、無理強いすることなく、日にちや時間を変更するなど、気持ちよく入浴できるような工夫をしている。また、1階にはリフト浴が設置され、状態によって使い分け、利用者が安心安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	個浴でゆったりと入浴していただけのように配慮している。				
		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。	○	利用者の状態能力に応じて支援を行っている。ご自分で出来るところは見守りを行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴に対しての拒否的な利用者が今のところ居られないが、体調に応じ、日にちを変更するなど臨機応変に対応している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には、バイタルチェックや表情の観察を行い入浴の見極めを行っている。入浴後は表情や動作から状態の変化の観察を行っている。水分補給も行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	入床及び概ねの入眠時刻の観察と夜間帯は巡回にて睡眠パターンを記録に取り把握している。				主治医と相談し、事業所には睡眠導入剤や安定剤を服用している利用者もいるが、職員は日中の過ごし方や支援内容を工夫することなるべく薬に頼らず、夜間に安眠できるよう支援をしている。中には、支援内容を工夫することにより、入居前から服用していた薬の量を減らすことができた利用者もいる。また、夜間に眠れず、ふらつきや転倒の恐れがある利用者もいるが、ベッドの代わりに床にマットを敷き詰めたり、ベッドの横にマットレスを敷いたりするなど、起床時の転倒による事故防止にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動量を上げるように工夫した取り組みを行っている				
		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。	○	入居前に薬剤を使用していた利用者については、なるべく減量していくように日課の検討を行い支援に心がけている。			○	
		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。	○	傾眠の多い利用者は、個別に一時的にベッド臥床の誘導を行っている				
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。	△	意向がある場合は状況に応じて支援を行っている。携帯電話を持っている利用者には自由に使用していただいている。				
		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。	○	手紙が困難な場合は代筆したり、電話使用時に近位で円滑に会話ができるように促し等の支援を行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	いつでも電話できるように伝えている。居室にてゆっくりと話していただいている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	○	家族等から誕生日や記念日に手紙やプレゼント等が届いた場合は、利用者が御礼の電話をかける支援を行っている。				
		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。	○	利用開始時は、なるべく電話や手紙をくれるようお願いしている。				
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。	△	職員によって認識にバラつきがあるのではないと思われる。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	買い物先で気軽に言葉かけを行ってくれることから理解や協力が得られていると判断する。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	本人に所持の意向がある場合は、家族に理解と協力をお願いして所持については支援を行っている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	必要に応じ、その都度、話し合いの機会をもうけている。				
		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）。	○	法人の預金規定に基づき管理し、購入物については事前に確認同意を得ている。また、毎月末に出納状況と残高を文書で報告してる。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	依頼事項や意向については、まず実施可能か検討し可能な限り柔軟に対応するように取り組んでいる。	◎		◎	管理者は、利用者や家族の要望に、可能な限り柔軟に対応できるよう心がけ、食べたい物を買いに行ったり、いちじく狩りや道後温泉などの行きたい場所に出かけたりするなどの支援に努めている。また、遠方の専門医の受診に対応するほか、他県へのお墓参りへの同行支援など、職員は計画的に対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	門扉、玄関等は施錠せず、いつでも気軽に出入りできるように工夫している。また、気候・天候がよい場合は玄関ドアを開いた状態にしていることも多い。	◎	◎	◎	事業所の周辺には木が茂り、鳥がさえずりが聞こえたり、気持ちの良い風が通ったりするなど、のどかな環境となっている。また、敷地内には広い駐車場があり、家族等は来訪しやすい環境となっている。さらに、玄関の内外には数台のベンチが置かれ、利用者や家族等は座ってくつろぐことができる。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	過剰な管理は行わず、生活感が感じられる家庭的な雰囲気づくりにつとめている。	◎	○	○	リビングは広く、キッチンや食事のテーブル、洗面台が設置されているほか、いすやソファーに座ってテレビを見たり、雑誌を読んだりするなど、利用者は思い思いの場所でゆったりとくつろぐことができる。リビングの窓から入る採光は明るく、風通しが良いほか、掃除も行き届き、快適な空間となっている。壁には新居浜祭りのポスターが掲示され、窓から眺められる景色で季節を感じながら、利用者が居心地良く過ごせるよう工夫されている。
		b	利用者に不快感や音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	△	室内の照度はカーテン等で調整している。天候のいい日は窓を開け外気を取り入れている。	/	/	○	
		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。	○	窓をあけることでその季節のにおいを感じてもらっている	/	/	○	
		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。	○	居室や居間で談笑したり、思い思いの場所ですごしてもらっている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	本人が居心地よく過ごせるように家族の理解と協力のもと自由にもちこんでいただいている。	◎	/	○	居室には、ベッドやエアコン、防災カーテン、洗面台などが備え付けられている。職員は、利用者や家族と相談しながら、使い慣れていた家具やテレビを持ち込んで配置するほか、ぬいぐるみや陶器のお雛様を飾るなど、利用者が居心地良く過ごせるような空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつ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。	○	トイレは場所がわかりやすいように生活動線上に配置している。献立のメニュー板に日付を記入している。	/	/	◎	居室の入り口には、氏名が書かれた表札が設置されているほか、トイレのドアには、トイレの文字と数種類のトイレのマークを表示し、利用者が混乱しないよう工夫している。建物はバリアフリー構造で、利用者の動線が確保され、一部分に手すりが設置できない場所もあるものの、ソファが置かれた部分を利用者が伝い歩きをするほか、歩行器を置くなど、安心安全な環境を整えている。また、利用者の認知状態に合わせて、個別のタンスの引き出しに、「くつした・パジャマ」などのラベルを貼り、中に入っている物が分かりやすい工夫を行い、できる限り自立した生活が送れるよう支援している。さらに、リビングには、利用者が手の届くところに新聞や雑誌、団扇が置かれている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	生活用具は、利用者がいつでも手に取れるように眼のつくところに配置している。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、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)	○	居室に鍵をかける行為が虐待にあたる事だと理解している。防犯の夜間を除き、どこにも施錠はせず、自由に入出入りをしてもらっている。非常口については向こうが階段のため施錠している。	◎	◎	◎	職員は内部研修などを通して、鍵をかけることの弊害を理解し、日中に門扉を解放し、玄関の施錠は行われていない。夜間のみ防犯のため、玄関の施錠をしている。日頃から、利用者は事業所周辺を散歩したり、ベンチに腰をかけて外気浴をしたりするなど、頻繁に屋外へ出ることができ、閉塞感なく過ごすことができている。訪問調査日には、玄関のドアは開いた状態で、庭に出て会話をしたり、落ち葉を拾ったりする利用者の様子を見ることができた。また、外出願望のある利用者には、職員が寄り添って話を聞いたり、一緒に外を歩いたりするなどの対応をしている。入居直後の利用者に対して、職員は十分な見守りに徹するとともに、必要に応じて、ユニットの入り口にセンサーを設置し、利用者の出入りを分かりやすいようにしている。
		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。	○	入居時に説明を行い、施錠による弊害と施錠しないリスク及び完全確保対策については説明を行い、理解を得るように取り組んでいる。	/	/	/	
(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。	○	事前面接時の聞き取り記録や受診時の記録等で把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	一人ひとりの変化の徴候を観察・把握し記録化している。	/	/	/	
		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。	○	事業所勤務看護職員に相談し専門的な助言を受け体制が重篤化の回避に努めている。また、往診医には気軽に相談できる関係を築けている。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	関係構築ができている入居前からのかかりつけ医への受診を支援するようにしている。	◎	/	/	
		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。	○	上記のほか、特定の診療科へ受診する必要がある場合は、事前に本人及び家族に診療先の希望を確認している。	/	/	/	
		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。	○	入居契約時に説明とともに、受診時ごとの合意を得られるように確認を行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の際には、合意のもと必ずサマリーと作成し、必要な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。	○	医療機関でのカンファレンスに参加できる場合は、退院時の受入要件について協議し、早期に退院できるように情報交換を行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等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。	○	看護師に体調の変化や利用者ごとの気づきを報告、対応方針について相談している。				
		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。	○	医慮連携体制あり。				
		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。	○	日々のバイタルチェックや状態変化時は、必要に応じ看護職員に相談・助言を受け、早期に受診できる対応を行っている。				
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、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。	△	調剤薬局から薬剤情報を受け取りファイル化している。服用している薬の内容、副作用について理解している。				
		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。	○	薬剤のセットから服薬支援までに、重複チェックが行えるような仕組みを行い誤薬防止に取り組んでいる。				
		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。	○	かかりつけ医に処方時、副作用の微候、観察ポイントを確認し観察の強化に努めている。				
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、状態変化ごとに本人、家族に今後の方針について話し合いを行っている。				事業所では、今までに6名の看取り介護を経験している。事業所では、「利用者の重度化した場合における対応に係る指針」を整備し、入居時に、管理者等は利用者や家族に対応できることなどの説明を行い、同意を得ている。利用者の体調が急変した際には、再度家族に意向を確認するとともに、主治医や看護師、職員を交えて話し合い、方針を共有している。終末期には、週3回午前中に勤務している看護師が、主治医と情報共有することで、他の職員も不安なく支援できる体制が整っている。管理者は、「今後も、事業所での看取りを希望する利用者に対応していく方針だが、往診可能な医師の確保が課題である」と考えている。
		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。	○	医療支援が必要な場合は、受診時に医療機関で話し合いを行い方針の共有を行っている。	○		○	
		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。	○	利用者ごとに、職員の思い、終末期に対する理解度及び力量、体制について勘案し見極めを行っている。				
		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。	○	利用者の状態ごとに事業所の「できること・できないこと」の説明を行い理解が得られるように努めている。				
		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。	△	柔軟に対応できるように、往診医の確保について今後の検討課題と考えている。				
		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)	○	来所時にその日の状態を報告するとともに、利用経過についての思い出を語りながら家族の心情を汲み取るように努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	法人の内部学習会等に参加し対応及び予防策について定期的に学んでいるが、すべての職員が参加できてはいない。				
		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。	△	感染対策のマニュアルは作成してあるが、手順についての訓練は行われていないのが現状である。今後、速やかに対応できるように訓練し、体制を整えておく必要がある。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	各機関からの最新情報の収集に努め、対策要領については必要に応じ取り入れて随時対応している。				
		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。	△	職員は出勤時に手洗い・嗽を実施する取り決めがある。来訪者のために入り口に手洗い・嗽ができる設備を設置している。				

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。	○	外出時や、散髪等の実施時に家族の参加、協力を得て共に支えられる関係を築いている。(コロナ緩和時)				コロナ禍が続き、そうめん流しや芋炊き会などの家族が参加する行事の開催は中止しているものの、利用者と家族との面会は中止せずに、玄関やユニットの入り口での面会に対応をしている。また、毎月利用者の写真や日常の様子を記載した手紙を家族に送付するとともに、3か月に1回広報誌を発行している。さらに、行事や設備改修、機器の導入、職員の異動などの事業所の運営上の事柄や出来事は、その都度報告をしている。新人職員が入職した場合には、広報誌等に写真を添えて紹介をしている。家族の来訪時に、管理者は積極的に声をかけ、利用者の近況を伝えて意見や要望を聞くなど、気軽に相談ができるような信頼関係づくりにも努めている。
		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)	○	個別の外出の依頼や希望の支援については協力していただいている。 家族同士の交流については今後の課題である。	○		○	
		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)	○	法人広報誌の発送と月1回の1ヶ月間の近況報告の手紙を送付している。	◎		○	
		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)	○	面会時の状態を観察し関係性を探り、必要に応じて近況や現在の状態を説明して認知症の状態についての説明を行い家族が認知症の状態について理解できるように努めている。				
		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)	○	面会来所時や月ごとの近況報告及び法人の広報誌等でお知らせをしている。	○		○	
		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対応策を話し合っている。	△	病気や事故についての発生リスクについては、その都度説明を行っている。				
		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)	△	面会時には積極的に言葉かけを行い、なにげない会話の中から希望や意向を引き出すように努めている。			○	
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)	○	入居時の利用契約時には、時間をかけ具体的に説明を行い理解、納得を得られるように取り組んでいる。				
		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。	○	左記のような退居事例はない、退居の場合は本人及び家族が納得の退居先が決定できるまで協議、調整を行う予定である。				
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。	○	事業開始前には住民説明会を開催し地域の理解を図っている。		◎		法人として、事業所の開設前に住民説明会を開催し、地域住民から事業所の運営などの理解を得ている。法人・事業所として、自治会にも加入し、以前は地域の盆踊りや夏祭り、清掃などの行事に、利用者と一緒に参加することができていた。コロナ禍が続き、現在は地域行事が縮小され、近隣住民と交流できる機会は少ないが、事業所周辺の散歩時に、近隣住民と挨拶や会話を交わすことができている。中には、自治会主催のサロンに参加している利用者もいる。今後管理者は、「スーパーやコンビニなどに、利用者の理解を広げるために働きかけ、関係を深める取り組みを行うとともに、利用者が豊かな人付き合いの中で、暮らせるようにしたい」などと考えている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	コロナ禍により地域への参加はできていないが、日常的な挨拶はできている。		○	○	
		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。	○	利用者が敷地外へ出られた時、近隣住民が保護、連絡をいただいた事例から左記のような理解者が少しづつ増えてきているのではないかと感じている。				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄りたり遊びに来たりしている。	×	地域の方々が立ち寄りたり遊びに来られる事例はほぼなく、今後の課題と考えている。				
		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。	○	事業所近辺での散歩時は挨拶を交わしたり、地域行事についての情報交換を行っている。				
		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)	×	ボランティアの方に車椅子等の整備、清掃に来所していただいたことはあったが、現在はほぼなし。今後の課題と考えている。				
		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)。	△	外出時に左記のような諸施設を活用し理解を協力を得られるように働きかけている。				

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
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。	×	コロナ禍のため書面会議のみである。	×	/	△	コロナ禍が続き、運営推進会議は、家族や民生委員、NPO法人の代表者、特別養護老人ホームの施設長等の参画を得て、書面開催となっていたが、令和5年7月から集合形式での会議の開催をしている。今後管理者は、今までの参加メンバーに加えて、利用者や介護支援専門員、入居待機者の家族などの参加を考え、幅広く声かけをした会議の開催を予定している。書面開催時の会議録は、参加メンバーにも送付をしていないが、ファイルに綴じて玄関に置き、来訪者は確認できるようになっている。集合形式の会議開催ができていないことが続いていたこともあり、利用者家族等アンケート結果から、運営推進会議を活かした取り組みに対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は多くの家族の参加が得られるように、運営推進会議の開催日時を再検討したり、卒炊き会や避難訓練などの行事の開催に合わせて会議を開催したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	△	コロナ禍のため書面会議のみである。報告はできていない。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	今後の取り組み課題である。	/	○	/	
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。	○	職員の話し合いの中で事業所理念をつくり、日々の実践が理念に基づいたものになるように取り組んでいる。	/	/	/	
		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、家族には利用開始時に事業理念の説明を行っているが、より理解を深めるために働きかけが必要である。地域の人たちには伝えられていないのが現状である。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	職員のケアの実勢と力量及び本人の希望等を踏まえ、計画的に法人内外の研修参加を行っている。	/	/	/	医師である代表者が事業所に来訪することは少ないが、法人として、職員の親睦会を開催したり、定期的にストレスチェックを実施するなど、職員のストレス軽減に向けて取り組んでいる。年度始めに管理者は、各職員から資格取得や研修参加などの希望を提出してもらい、法人内外の研修の受講を計画したり、資格取得などの職員の目標が実現できるように、配慮して勤務調整をしたりするなど、職員のスキルアップできるような支援に努めている。さらに、職員同士の関係性も良好で、有給休暇の取得を推奨するなど、働きやすい職場環境づくりに配慮されている。
		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、実務での気付きや必要な知識についてその場その場でアドバイスを行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	法人の処遇改善計画に基づき職場環境・雇用条件の整備に努めている。	/	/	/	
		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）	○	市の介護支援専門員連絡会や相互研修には、参加を促し交流の機会をもうけ、意識の向上につながるよう働きかけている。	/	/	/	
		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。	○	法人での親睦会を定期に開催し参加したり、健康診断時にはストレスチェックを行っている。	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	法人の内部学習会で定期的に学ぶ機会をもうけ、具体的な内容の理解に努めている。	/	/	○	定期的に、身体拘束や虐待の防止などの内部研修を実施し、職員の理解促進に努めている。不適切なケアが見られた場合には、管理者に報告するとともに、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。現在管理者は、「利用者の状態が安定していることや職員体制が整っていること、業務内容にゆとりがあることなどから、職員にかかる負担やストレスが少ないため、日々の介護を振り返りや職員間で話し合うことが、虐待防止に繋がっている」などと考えている。
		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。	△	日々のケアについて職員ごとに確認を行っているが、ケアの実践につながるような働きかけに工夫が必要である。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	法人の規程により定期的にストレスチェックを行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	法人内の内部学習会において定期的に学ぶ機会があり理解を深めている。	/	/	/	
		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。	○	職員会等で該当するような事例については、その都度話し合う機会ををもうけている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	×	左記のような事例はない。	/	/	/	

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
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。	△	学ぶ機会はもうけているが、職員の理解にはバラつきがある。 情報提供や相談に乗る支援は行っている。				
		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。	△	必要に応じ制度が利用できるように関係機関との情報交換は行っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	△	対応マニュアルは作成してあるが、内容についての周知は不十分である。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	定期的な訓練は行われてはいない。				
		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。	△	ヒヤリハット報告の件数が少なく、リスクマネジメントについての見直しが必要である。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	職員会等で利用者の状態に応じ、リスクや危険について検討し事故発生防止に取り組んでいる。				
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。	△	マニュアルは作成しているが、職員の理解にバラつきがある。				
		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。	△	家族からの苦情事例はないが、地域からの苦情については、法人代表者に報告するとともに、マニュアルの手順にそって対応を行った。				
		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。	×	苦情事例はないが、前向きな対応と関係づくりを行っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	利用者には、普段の日常会話から意見や要望を聞き取るように取り組んでいる。	◎		○	日々のコミュニケーションの中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、食べたい物の購入や行きたい場所へ外出するなど、その都度可能な範囲で対応をしている。面会時や電話連絡時に、管理者等は家族から意見や要望を聞くよう努めており、意見を伝えてくれることも多い。また、玄関に意見箱を設置しているが、今までに意見が投函されたことはない。さらに、管理者は職員とのコミュニケーションを図ることを大切に考え、話しやすく、相談しやすい環境づくりに努めている。年1回管理者は職員との個別面談で意見を聞くほか、出された意見は内容に応じて職員会の中で話し合い、利用者本位の支援ができるように検討をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約当初のみでの情報提供である。				
		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。	○	法人代表者は定期的に来所し、職員の要望や提案を聞く機会に努めている。				
		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。	△	職員個別の気づきや意見を取り入れ、利用者本位の支援を実践できるように努めている。			○	
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。	○	自己評価は年1回全職員で実施している。意義や目的の理解については不十分である。				外部評価の自己評価は、年1回全ての職員で取り組んでいるが、管理者は、「サービス評価の意義や目的を、職員は十分に理解できていない」と感じている。コロナ禍が続き、集合形式の運営推進会議を開催することができていなかったこともあり、サービスの評価結果と目標達成計画等を、家族や運営推進会議の参加メンバーに報告できておらず、目標達成状況の取り組み状況のモニターについても、感染対策もあり働きかけができていない。今後は、集合形式の運営推進会議の開催する際に、サービスの評価結果と目標達成計画の報告したり、サービス評価の取り組みの目的や意義を再度説明したり、目標達成へ向けた取り組み状況のモニターを呼びかけて協力してもらいなど、さらなる理解を促せるような取り組みが行われることを期待したい。
		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。	△	目標達成計画を作成し目標達成に向けてとりにくんでいる。計画達成の実現にはさらなる取り組みが必要であった。				
		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。	×	取り組みのモニターをしてはもらっていないかった。	○	○	△	
		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。	×	運営推進会議では、取り組みの成果についての報告は行っていない。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	△	対応マニュアルは作成してあるが、内容についての周知は不十分である。	/	/	/	年2回、消防署の協力を得て、日中や夜間を想定した避難訓練を利用者と一緒に実施し、利用者一人ひとりの避難能力などを確認や把握に努めている。また、災害発生時の協力体制として、隣接している同法人の特別養護老人ホームと連携できているほか、地元の自治会と災害発生時等の防災協定を締結している。さらにも、法人・事業所として、水や食料品などの備蓄品を用意している。コロナ禍が続き、家族の来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、家族や近隣住民、運営推進会議メンバーに参加協力を呼びかけて、合同で避難訓練を実施したり、広報誌に避難訓練の様子を掲載したり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載するなど、家族等への安心安全な取り組みを理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年2回昼夜ごとの避難訓練を実施したり、実動なしの想定訓練や利用者の避難能力の理解や把握に目的とした訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	△	消防設備や避難経路の点検は専門業者委託、非常食や備品、物品の点検は管理者が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。	△	地域自治会とは防災協定を交わし、協力、支援体制を確保しているが、利用者が参加する合同訓練はまだ行えていない。	×	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	年1回地域防災訓練には、職員を派遣し地域の災害対策に取り組んでいる。	/	/	/	
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)	△	地域の研修や集会等には、要請にて管理者及び職員の派遣を行っている。	/	/	/	月2～3件、事業所には地域住民等から相談が寄せられ、快く対応をしている。また、管理者は介護サービス相談員研修の講師として協力するとともに、事業所として、看護師等の養成学校の実習生の受け入れに協力したりするなど、地域の認知症ケア拠点としての機能を果たすことができるよう取り組んでいる。また、研修や会議に参画する機会は減っているものの、市行政や地域包括支援センター、地域密着型サービス協会等との連携を図れるよう努めている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入居相談には、可能なかぎり相談者の都合に合わせて相談支援を行っている。	/	○	○	
		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)	×	左記のような事業所の開放は行えていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	研修事業等の実習の受入については、利用者及び家族の了承のもと受け入れに協力している。	/	/	/	
		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)	△	各関係機関との連携に取り組んでいる。要請があれば地域活動の参加協力を行う予定である。	/	/	○	