

(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)

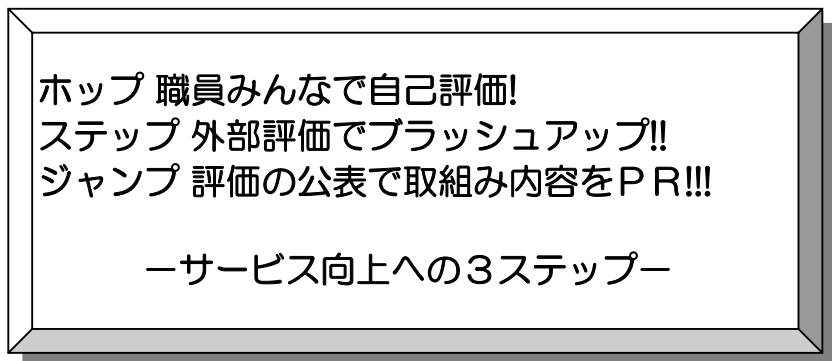
I. その人らしい暮らしを支える

- (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



【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 10 月 2 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) 12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	3873800373
事業所名	グループホーム宇和ひまわり
(ユニット名)	A棟
記入者(管理者)	
氏名	土居 ひとみ
自己評価作成日	令和 5 年 9 月 10 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 笑顔ある生活</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 口腔内のチェックができていない 定期的に行えるように、利用者にあわせ無理のないようチェックを行うようにしている。異常があれば受診に繋げている 避難訓練が職員だけになっている コロナ感染対策により避難訓練に地域の人をよぶことができていない</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して20年目が経過した事業所は、田園風景に囲まれた静かな住宅街に立地し、季節の移り変わりを感じながら、心地良い環境の中で利用者は穏やかな生活を送ることができる。管理者を含めて、良好な職員同士の関係が築かれ、日頃から行事の企画のほか、利用者のより良い支援内容などを、気軽に職員間で話し合うことができている。感染対策を行いながら、地域の王子神社の夏祭りの輪抜けに参加したり、月1回ドライブをして、ひまわりなどの季節の花を見に行ったりするなど、徐々に地域との交流を再開させながら、利用者の楽しみのある生活に繋げている。食事の際には、職員は利用者と一緒に同じメニューの食事を摂ることができ、訪問調査日には、利用者から「この食事は美味しいです」などの言葉が聞かれるなど、栄養バランスの取れたハンバーグなどの食事を美味しくいただくことができた。また、家族との様々な機会を通して、管理者や職員は信頼関係を築けるような支援を心がけ、毎月担当職員が利用者の様子を記載した手紙を送付するなど、家族に喜ばれている。さらに、管理者は職員とのコミュニケーションを大切に考え、気軽に相談に応じるなど、職員は、意見や要望を伝えやすい環境と感じている。職員から出された希望体には可能な限り対応するとともに、有給休暇も取得することができるなど、法人・事業所として、働きやすい職場環境づくりに努めている。職員のスキルアップや感染対策の意味合いを含めて、定期的に事業所ではユニット間の職員の異動を行い、いずれの職員も両ユニットでの勤務に対応できるようにするなど、管理者のリーダーシップのもと、職員が一丸となり、利用者のより良い支援に繋げることができている。</p>
---------------------------	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人に聞いたり、家族から情報を聞いたりして職員で共有している	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族へ聞き取りを行い、意向や暮らし方の希望などを確認している。意向などの聞き取りが難しい利用者には、「元気にいたい、楽し過ごしたい」など、分かりやすい例を提示するなどの工夫を行い、家族等から聞き取りをしている。入居後も、日々の生活支援や家族の面会時などを通して、職員は利用者一人ひとりの思いなどの把握に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	表情や仕草などをみて検討している	/	/	/	
		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。	○	家族や知人から話を聞き職員間で話し合いをしている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個別の暮らしの状況用紙に記録し全員が把握できるようにしている	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	思い込みにならないように職員で話し合いをしている	/	/	/	
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。	○	入所前に本人・家族から情報を聞き取り記録している サービス利用していた施設等からの情報を聞くようにしている	/	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族からこれまでの暮らし方などを聞き取り、「暮らしの情報シート」へ記載し、職員間で共有をしている。また、以前利用していた介護サービス事業所などの関係者や介護支援専門員から、これまでの暮らしの現状のほか、サービスの利用経緯などを聞くこともある。さらに、病院の担当者からサマリーの提供を受けて、健康状態などの把握もしている。
		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。	◎	定期的にあセスメントを行い、現状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)	○	個別の介護記録に記入し職員で共有し把握できるように努めている	/	/	/	
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。	◎	本人の行動や話などにより、職員間で意見交換をし必要な支援を考えている	/	/	○	把握した利用者の情報をまとめた「暮らしの情報シート」をもとに、カンパレンスや申し送りなどを活用して、担当職員を中心に、利用者本人の視点を大切に考えながら、より良い支援に向けて検討をしている。また、課題が見られた場合には、必要に応じて、利用者や家族にも支援方法などの相談を行い、以後の支援に反映させている。
		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。	○	アセスメントを行い会議で話し合い課題の把握ができるようにしている	/	/	/	
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。	○	本人から思いや要望を聞きケアプランを作成している	/	/	/	初回の介護計画は、事前に把握した情報をもとに、計画作成担当者が計画を作成している。計画の更新時には、月1回の職員会議を活用して、担当職員が中心となり、事前に利用者や家族から意見を聞くほか、必要に応じて医療関係者から意見をもらい、情報を収集し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。訪問調査日には、職員から、「活職がない利用者」に、無理なくできることを職員間で再度検討し、日中活動の声かけを多くする」などの意見を聞くことができた。
		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。	○	本人、家族の意向を取り入れ、会議で話、介護計画を作成している	○	/	/	
		c	重度の利用者に対して、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。	○	他の利用者と一緒に過ごせるよう誘導している	/	/	/	
		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。	○	家族との連絡をとり協力してもらっている	/	/	/	

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
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。	○	介護計画をいつでも確認できるようにし、会議で話し合い共有している	/	/	/	○ 介護計画は、利用者個々の介護記録ファイルに綴じられ、職員は記録の記載時など、いつでも計画を確認することができる。また、介護計画に沿ったケアが実践できたかを確認できるように、介護記録の記載時に、支援内容に番号を付けて記載するほか、利用者が発した言葉も記録に残されている。管理者は、「日々、利用者の大きな変化が見られないことが多く、一人ひとりの細かな変化までは記録できていない」と感じている。
		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。	○	個々に変化があれば細かく記録し、申し送りで全員が把握できるようにして支援している	/	/	/	
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。	◎	月に1回見直しをしている	/	/	/	◎ 介護計画は、長期目標を3か月に1回、短期目標を1か月で見直しをしている。新たな要望や変化が見られない場合にも、毎月担当職員がモニタリングを行い、利用者一人ひとりの現状確認を行うとともに、月1回ユニット毎の全ての職員で開催する職員会議の中で話し合いをしている。また、退院時や利用者の状態の変化が見られた場合には、利用者や家族、関係者を交えて話し合い、現状に即した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。	◎	月に1回見直しをし報告・確認をしている	/	/	/	
		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。	○	変化に応じ、本人・家族と話し合って介護計画を作成するようにしている	/	/	/	
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。	◎	月に1回の会議を行っている 緊急の場合は、申し送り等で話し合い共有している	/	/	/	◎ 月1回の職員会議を活用して、利用者一人ひとりの課題解決などに向けて職員間で話し合いをしている。日々の朝夕の申し送りの中で、日々の変化の対応方法のほか、緊急案件のある場合に話し合い、職員間で共有をしている。また、話し合われた内容は、会議録や介護日記に記録を残すとともに、参加できなかった職員には回覧し、確認後に押印してもらうなど、共有できるように努めている。
		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。	◎	意見はよく出ている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	職員の希望休をさせて全員参加できるようにしている 急に出れない時は会議記録を確認してもらい 様により子供のいる職員も参加できるよう日中に行っている	/	/	/	
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)	◎	毎日の申し送りをする 休みの職員は介護日記を確認しサインをもらっている	○	/	◎ 介護日記を事業所の情報伝達の媒体として活用し、日々の朝夕の申し送りを行い、職員間で必要な情報を共有している。介護日記の確認後に、職員は押印するとともに、押印がない職員には、管理者から個別に声をかけるなど、確実な情報共有に繋げている。	
(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。	○	本人の訴えでしたい事を支援する 訴えない利用者には聞き取りをする	/	/	/	◎ 飲み物や着る服、月2回の「お楽しみの日」の食事内容など、日々の暮らしの様々な場面で、職員は利用者自らが自己決定できるよう支援している。また、掃除や食事の後片付けなどを手伝ってもらった場合には、必ず「ありがとうございました」などと感謝の言葉を伝え、利用者の笑顔が見られるほか、次回から手伝ってもらえることも多い。また、職員は声かけをして、好きな食事や昔話などの話題を提供したり、ちぎり絵などの作品を職員と一緒に作成したり、お楽しみ日に好みのメニューを提供して利用者の活き活きとした言動を引き出すなど、楽しみのある生活が送れるような雰囲気づくりに努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	食べたい物を聞き献立に取り入れ、入浴前は着たい服を選んでもらっている	/	/	/	
		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)	○	食事や入浴に時間のかかる方にあわせ、排泄や起床など本人にあわせるよう心がけている	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりにしている。	○	本人が出来る事、得意な事をしてもらい、楽しみをもってもらよう誘導している	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や全身の反応をみながら、思いを汲みとるようにしている	/	/	/	
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)	○	会議や研修で報告・話し合いをしている 排泄など耳元で声掛けをするなどの対応をしている	○	○	○	◎ 利用者の人権や尊厳などを研修等で学び、職員は理解している。トイレ誘導などの声かけは、周りの利用者に気付かれないように、さりげなく声かけをしたり、利用者自身がトイレのドアを閉め忘れていた場合には、フォローしたりするなど、プライバシーへ配慮した支援も行われている。また、居室に入室する際に、職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、利用者の不在時にも、事前に利用者に声をかけ、了承を得てから入室するなどの対応を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。	◎	個別に対応し気を付けている 男性が嫌な利用者は、入浴など女性が対応するようにしている	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室する時は、本人に声掛けを行い了解を得ている	/	/	/	
		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。	○	勉強会を行っている	/	/	/	

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
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。	◎	洗濯物干しや洗濯物たたみ、掃除など毎日できる事を職員と一緒にし、感謝の言葉をかけている	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握し、配席を考慮するほか、トラブルが発生しそうな場合には、早期に職員が間に入り、移動して話を聞くなどの対応をしている。また、利用者が「寒くないように」と、他の利用者の服装を気にかけて、気遣う声かけをし合うなど、利用者同士の助け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。	○	職員が理解し、利用者同士が助け合えるよう支援している	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	仲の良い利用者同士が係れるよう席を考えたり、職員も係わりが持てるような機会を作り孤立しないようにしている	/	/	○	
		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。	○	トラブルになりそうな時は、職員が入り声掛けをしている	/	/	/	
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。	○	本人、家族から聞き取り、記録し把握に努めている	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	友人が面会に来られる 外出時、馴染みの所にドライブをしている	/	/	/	
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ない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	月に1回は外出の機会を設けている 天気の良い日は散歩やベランダで過ごせるようにしている 利用者が外に出たい時は一緒に出ている	○	○	◎	事業所では、利用者が気分転換を図り、楽しみのある生活が送れるように、毎月ユニット毎に外出等の企画を行い、車でドライブをして、ひまわりなどの季節の花を見に行ったり、地域の祭りに出かけたりするなどの支援が行えるようになってきている。また、天気の良い日には、事業所周辺で散歩するほか、ベランダに出て、外気浴をしながらおやつを食べるなどの工夫も行われている。
		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。	○	家族の方に美容室や食事に連れていってもらっている	/	/	/	
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。	○	職員間で状態の変化や要因など話し合うようにしている	/	/	/	入居時に、利用者からできることなどを聞き取るほか、日々の支援の中で、職員は利用者のできることやできそうなことの把握に努め、申し送り時などを活用して、職員間で共有をしている。また、病院受診の際の外出時には、早めに利用者へ声をかけて着替えや身支度をしてもらうなど、職員は見守りや待付介護を心がけるとともに、できない部分を一緒に行うなどのさりげない支援にも努めている。さらに、利用者へ洗濯物干しを手伝ってもらうこともあり、洗濯バサミで洗濯物を器用に挟むことで、手指の運動やリハビリにも繋がっている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	毎日のバイタルチェックを行い身体の状態把握をし、一連の動作が自分で出来るよう声掛け支援している	/	/	/	
		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)	○	残存機能を引き出し出来る事はなるべく本人にしてもらうよう声掛け見守りをしている	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	その人らしい役割がもてるよう個々に聞き取りを行い把握するようにしている	/	/	/	洗濯物干しや掃除、食器の下膳など、職員は利用者の得意なことやできることを見つけ、一人ひとりの役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、日々の活動の説明をするほか、得意な編み物や縫い物の役割を担う利用者もいる。
		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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	その人にあった役割を持ち日々行ってもら	○	○	◎	

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。	○	本人の希望を取り入れている				事業所では、重度な利用者を含めて、朝と夜に必ず着替えてもらうほか、起床時に身だしなみや整容を整えるなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。中には、毎朝電気シェーバーを使用して、自分で剃削りする利用者もおり、職員が剃り残しを確認するなどのフォローをしている。また、食事の際に、エプロンはなるべく使用せずにタオルで代用するほか、食べこぼしなどで衣服に汚れが見られた場合には、さりげなく拭き取ったり、居室に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。	
		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。	○	着慣れた服を用意してもらっている					
		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。	○	本人と話をしながら支援するようにしている					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	季節にあった服をたのしめるよう声掛け支援している					
		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バしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	衣類の汚れは早めに着替えてもらい、整容の乱れなど、傷つけない声掛け心がけている	◎	○	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	毛染めやパーマをしたい方は、家族にも協力してもらい行きたい所に行ってもらう					
		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。	○	清潔を心がけている 定期的に散髪を行う			○		
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	利用者の観察を行いながら、職員と一緒に食事をする					
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。	○	利用者の観察を行いながら、職員と一緒に食事をする				地域のスーパーから食材を配達してもらい、管理者がこれまで提供してきた食事内容をベースに、栄養バランスなどを考慮した献立を作成し、利用者と一緒に、下膳やテーブル拭き、野菜の皮むきなどのできることを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。季節に応じて、正月におせち料理を作ったり、旬の冷や汁や鯛めしなどの提供も行い、利用者に喜ばれている。また、利用者の誕生日のほか、月2回「お楽しみの日」を設けて、利用者から出されたリクエストメニューを提供している。時には、パフェなどのおやつ作りを利用者と一緒にもできる。茶碗や湯飲みなどの食器類は、入居時に自宅から馴染みのある物を持参して、使用することができているほか、食器類の破損等が見られれば、利用者や家族に了承を得て、事業所が用意した使いやすい物を使用することもできる。食事の際に、職員は利用者へ見守りや介助を行いながら、利用者と一緒朝昼晩の3食とも同じ食事を摂ることができている。さらに、利用者は、日中にリビングで過ごすことが多く、調理風景のほか、調理時の音や匂いを感じることができ、訪問調査日には、当日の昼食に出されたハンバーグを焼く音や匂いがリビングに漂っていた。献立の内容までは、職員間で話し合うことはできていないが、利用者の食事の摂取量や水分量を確認したり、利用者のリクエストメニューを聞いたりすることはできている。必要に応じて、病院受診時などに主治医から、食事形態などのアドバイスを受けることができている。今後は、栄養士などの専門職から献立のアドバイスを受ける機会を設けるなど、バランスの取れた食事の提供が行われることも期待される。	
		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。	○	利用者それぞれが出来る事を職員も一緒にやっている			○		
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	利用者それぞれが出来る事をしてもらっている 食べたい物を聞いたり、後片づけをされたりしてやりがいをまたれている					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所前に家族や本人から聞いた内容を職員で共有している					
		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、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	◎	普段の話の中で、好きな食べ物や昔食べていた物など聞き、献立に取り入れるようにしている 季節感のある食材と取り入れ、苦手な物がある人は別の物を作っている			◎		
		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)	○	利用者にあわせた調理を行う 水分にトロミをつけたり、柔らかくし工夫している					
		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。	○	今まで使用していた物を持って来てもらっている			○		
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	職員と利用者と一緒に食事をし見守りをしている サポートが必要な利用者の方は、職員が隣に座るようにしている			◎		
		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。	◎	台所が近く、料理の匂いを感じることができる		◎	◎		
		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。	○	その人にあわせた量を提供して、水分量のチェックもしている					
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	こまめに水分の声掛けをし、甘い飲み物を出して、不足しないよう心がけている					
		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。	○	旬の野菜を取り入れ、お汁は具を多くしている			○		
		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。	○	まな板は、肉、野菜、魚を分けている					

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
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。	○	研修や会議で話し合いをしている				職員は、口腔ケアの重要性を理解している。利用者の状況に応じて、毎食後等に、職員は声をかけ、1日3回口腔ケアを実施するとともに、見守りや仕上げ磨きなどのサポートをしている。中には、起床時や就寝前などを含め、今までの習慣もあり、1日5～6回の歯磨きをする利用者もいる。また、自身で歯磨きを管理することが難しい利用者には、職員が預かり、夜間に洗浄するなどの清潔保持に努めている。口腔ケアのサポートを行う利用者の口腔内の状況を確認することはできているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは確認できていないこともあるため、定期的に全ての利用者の口腔内の健康状態を確認することも期待される。さらに、口腔内の異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	出来る範囲で口の中をチェックしている				
		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。	○	研修を受け職員間で共有し支援できるようにしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	見守り声掛けを行い自分で出来る範囲をしてもらい、仕上げを職員が行うようにしている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	○	なるべく自分で出来るよう見守り声掛けを行う 出来ない部分の補助をする その時に口腔内チェックをし異常があれば受診をしてもらう				
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。	◎	なるべくオムツを使用しないようトイレの声かけ誘導をする				事業所では、「排泄はトイレで行うこと」を基本として、可能な限り、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。排泄チェック表を活用して、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、適切な支援に努めている。中には、こまめに職員が声かけなどをすることにより、布パンツを使用して過ごしている3名の利用者もいる。また、利用者の排泄状況に応じて、毎月の職員会議の中で、紙パンツや尿取りパッドなどの適切な排泄用品の使用を職員間で話し合うとともに、利用者や家族へ相談の上で使用している。
		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。	◎	会議で話し合っている				
		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)	○	個別の排泄チェック表で記録し把握できるようにしている				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレの声かけ誘導をし、失禁をなくす事を心がけ、オムツの必要性を会議で話し合いをしている	◎		○	
		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。	○	会議で話し合っている				
		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。	◎	個々にあわせてトイレの声かけ誘導している				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	おむつ使用する時は、家族と相談している 本人が選択できる場合は、好みの物を使用している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	状態にあわせている				
		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)	◎	食べ物や飲み物の工夫をしている				
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)。	○	出来るだけ希望があれば、入ってもらい ゆっくりお湯につかりたい方は、ゆっくりしてもらい、ぬるめ熱めなど対応している	◎		○	事業所では入浴できる日にちや曜日を決めていないが、午後の時間帯を基本として、利用者の希望を聞きながら、少なくとも週2～3回入浴できるよう支援している。利用者の希望が出された場合には、予定日以外に入浴を可能としているほか、湯の温度や湯船に浸かる時間などにも、可能な範囲で柔軟に対応している。また、排泄などの汚染があった場合には、シャワー浴に対応するなど、時間帯に関係なく清潔保持に努めている。さらに、浴室にはリフトが設置され、利用者の状態に応じて使い分け、安心安全な入浴の支援にも努めている。
		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。	○	気分よく入ってもらえるよう支援している				
		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。	○	出来るところは洗ってもらい、後は介助している				
		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。	○	毎日声かけをしていく 今までの習慣や時間帯を考え誘導する				
		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。	○	バイタルチェックを行い、入浴後の状態観察と水分補給を行っている				

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。	○	睡眠状態を記録し把握できている	○	○	○	事業所には、主治医と相談して、眠剤を服用している利用者もいるが、一人ひとりの睡眠状況を記録に残し、職員が状況を把握した上で、日中の過ごし方や活動量を増やすなどの支援内容を工夫することで、なるべく薬に頼らず、夜間に安眠できるよう支援している。訪問調査の時点では、夜間の不眠者はおらず、良眠することができている。
		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。	○	日中の活動を誘導したり、話をしたりし夜間良眠できるようにしている	○	○	○	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中、体操やレクなどの活動に参加してもらいが、寝れない場合は医師に相談している	○	○	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	自室で過ごしたい希望や体調で休んでもらっている	○	○	○	
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。	○	携帯をもたれている方があり毎日家族と話をされる	○	○	○	
		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。	○	手紙や電話の声掛けし、見守りしながらされる	○	○	○	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話をかけたいと訴えがあり、話をしてもらっている	○	○	○	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	返事を書いてもらえるよう声かけ誘導している	○	○	○	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話のお願いをし協力してもらっている	○	○	○	
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。	○	自分で管理できる方は所持され、職員は支援している	○	○	○	
		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。	○	協力してもらっている	○	○	○	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	本人の希望でお金を持たれる方がおられる 欲しい物があると職員と一緒に買い物に行く	○	○	○	
		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。	○	お金を使う時は、家族に相談している	○	○	○	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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)。	○	現金預かり帳をつくり、毎月コピー送っている 預り金については入所前に家族に説明している	○	○	○	
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。	◎	体調変化があり急な病院受診が必要時、職員で対応している	○	○	◎	コロナ禍が続き、難しい外出支援などもあるが、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で、その時々ニーズに柔軟な対応に努めている。感染対策を行いながら、職員が病院受診の同行支援をしたり、利用者から出された「家に帰って片付けをしたい」という要望に対して、家族の協力を得て、一緒に一時帰宅をしてもらったりするなどの対応も行われ、利用者や家族に喜ばれている。
(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、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	周りに花を植えている 玄関には季節の花を活け、外から見えるようになっている	◎	○	○	事業所は市道沿いにあり、自家用車等で来訪しやすくなっている。花壇には花を植え、明るい雰囲気となっている。また、玄関前は整理整頓が行われ、ベンチを置くなど、利用者や家族が快適に座って、くつろげるようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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狭風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていない等。)	○	季節の花を活けたり、写真を飾ったりしている	○	○	○	事業所内には、コスモスの貼り絵が飾られているほか、ユニットの出入りに、利用者の顔写真と誕生日が書かれたボードを設置するなど、家庭的で心地良い空間づくりが行われている。また、テーブルのほか、リビングなどの至る所には、職員が持参した季節の花を、利用者が生けて飾っている。さらに、共用空間は整理整頓が行われ、掃除や換気が行き届き、明るく清潔感もあるなど、快適な空間となっている。
		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。	○	毎日、掃除・換気に気をつけている	/	/	/	
		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。	○	利用者に季節の花を活けてもらう	/	/	/	
		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。	○	自由に過ごせるよう支援している	/	/	/	
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。	◎	馴染みの物を持って来てもらっている テレビを持って来られている方もあり、自室で観て過ごされる	○	/	○	居室には、エアコンやベッドなどの備品が備えられるとともに、利用者は馴染みの物を持ち込むこともできる。訪問調査日には、感染対策のために居室へ入室することができず、整頓が行き届いた居室に、仏壇や観葉植物が置かれているほか、家族の写真や帽子などが飾られることができた。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレの場所がわかりやすいように表示している 玄関には椅子を置き自分で靴がはけるようにしている	/	/	○	居室の入り口には表札が掛けられているほか、トイレと大きく表記するなど、利用者が混乱しないような工夫が行われている。また、車いすを使用する利用者であっても、食事の際に、いすに座り直して食事を摂れるようにしているほか、ソファの近くには、立ち上がりが行いやすい福祉用具を置くなど、一人ひとりの残存能力を活かせるような環境づくりにも努めている。
		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)	◎	雑誌やアルバムなど取りやすく自由にみられるようにしている	/	/	/	
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)	○	玄関の戸が開いたら音がなり、外に出るとわかるようにし、鍵をかけなくていいようにしている 落ち着かれない時は話をし気分転換が出来るようにし、一緒に外を歩いて落ち着かれるの待つようにする	◎	◎	◎	代表者と職員は、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関やユニット出入り口に鍵をかけておらず、夜間のみ防犯のために、21時から5時まで玄関の施錠をしている。また、各ユニット出入り口には、センサーチャイムが取り付けられ、利用者の出入りの際に、職員は気付きやすくなっている。中には、外出願望のある利用者もおり、無理に制止することはせずに、職員が寄り添って話しを聞いたり、一緒に外に出て歩いたりするなど、気分転換を図れるような支援にも努めている。
		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。	○	入所時家族に説明している	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	申し送りや会議で情報を共有できる	/	/	/	/
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日のバイタルチェックを行い、状態を記録し、早めに発見出来るよう心がけている	/	/	/	
		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。	○	訪問看護に来てもらい相談でき、体調管理に努めている	/	/	/	
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。	○	家族や本人の希望を聞いている	◎	/	/	/
		b	本人及び家族等の希望を大切に、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。	○	かかりつけ医に相談し、本人家族の希望を取り入れ適切な医療を受けられるよう支援している	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	退院は家族との連絡をし合意を得るようし、受診の結果報告は電話をしている	/	/	/	

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
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。	○	情報提供をしている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院と相談している				
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。	○	訪問看護師に相談している				
		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。	○	訪問看護ステーションに相談できる				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	訪問看護に来てもらい健康管理・招待は変化に対応出来るようにしている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	処方箋を介護記録につけて、いつでも確認できるようにし、状態の変化があれば医師に情報提供している				
		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。	○	名前の確認、服薬の確認をしている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の観察をしている				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時説明している 状態変化により、家族と相談している				事業所では、看取り支援の対応は行われておらず、入居時に、終末期の対応を利用者や家族へ丁寧に説明し、理解を得ている。利用者が重度化した場合は、事業所で対応できる範囲で、訪問看護などを活用した支援に努めている。また、事業所での対応が難しくなった場合には、家族や主治医、関係者を交えて話し合い、他の施設・事業所へ転居するなど、今後の方針を検討している。多くの利用者は、病院や他の施設へ転院をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	家族や医師・本人と話し合って今後の事を決めている	○		○	
		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。	○	医療機関と相談しながら、職員と会議で話し合いをし出来るだけの支援をしている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	契約時に説明し、理解を得るようにしている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療機関や家族と相談し、出来るだけ支援していく 他施設との連絡をする				
		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)	○	相談があれば話し合えて出来るだけの支援をしている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	外部・内部研修参加し会議で報告し学ぶ機会をつくっている				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	研修参加や会議での話し合いなど対応・実践している				
		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、随時対応している。	○	職員が取り入れた情報を伝え共有し、対応出来るよう努めている				
		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に支援している。	◎	玄関にマスク・消毒を常備し、職員は清潔保持徹底を心がけている				

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
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。	○	来訪時や手紙で本人の様子を伝え、家族にしてもらいたい事など相談している	/	/	/	以前は、事業所として、春と秋の2回家族会を開催し、家族が利用者と一緒に外出する機会を設けることができていたが、現在は感染対策のため、家族会の開催を自粛している。今後、管理者は「感染状況を見ながら、家族会を再開していきたい」と考えている。また、毎月ひまわりだよりを発行するとともに、担当職員が利用者の近況を書いた手紙を添えて送付し、利用者の生活の様子が分かるような工夫をしている。感染対策を講じた上で、チェックシートで安全を確認し、15分程度の家族との面会を可能としている。さらに、利用者の状態に変化があった場合のほか、担当者会議の前には、家族に連絡して意見や要望などを聞き、対応をしている。事業所便りを活用して、報告しているものの、家族会が開催されていないことや、家族が来訪する機会が減っていることもあり、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた事業所の出来事などが十分に家族へ伝わっていないことが窺えるため、手紙を活用して新入職員や職員の異動を紹介したり、ほとんど異動がない場合にはその旨を伝えたりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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)	○	家族会を年2回行っていたが、中止状態である 再開を検討中	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月の手紙やひまわりだよりなど送付している 面会時に声掛けをし話をするようにしている	○	/	○	
		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)	○	面会時や手紙等で近況報告し現在の状況を理解してもらい、良い関係に努力している	/	/	/	
		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)	○	ホームだよりで伝えている	×	/	△	
		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。	◎	リスクに対しての説明を行い、対応についても話し合っている	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時には声掛けし、状況説明をし意見が言いやすいようにしている	/	/	◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時説明し理解してもらっている	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	家族との話し合い、その後の支援をしている	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議で説明している	/	/	○	事業所として自治会に加入していないが、地方祭である五つ鹿踊りや輪投げ祭へ利用者と一緒に参加するなど、地域との交流が図れるようになってきている。以前は、地域の保育園の園児と交流をしたり、ボランティアを受け入れたりすることもできていたが、感染対策もあり、現在は自粛している。地域の公民館から、文化祭や活動などへの参加を促され、管理者は検討をしている。今後は、感染状況を確認しながら、徐々に地域との交流を再開していくことも期待される。
		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)	○	地方祭に参加するようにしている 散歩時は挨拶している	/	/	○	
		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。	○	馴染みの関係ができています	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	前のアパートの子供たちが来てくれることがある	/	/	/	
		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。	○	前のアパートの子供たちが来てくれることがある いつも挨拶をしている	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	定期的にボランティアの方にきてもらっていた	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を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)。	○	美容室に出かけている そこで働いている方など利用者に気を付けてもらっている	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	参加してもらっている 民生委員の方にも声掛けしている	×	/	△	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催が続いていたが、直近2回の会議は、利用者の参加までできていないものの、感染対策を行った上で、対面での会議開催ができるようになってきている。会議は、家族や公民館長、市の担当者、他の事業所の管理者などの参加を得て開催している。会議では、利用者の様子や事業所の状況を報告している。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事業所の取り組みについて、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、全ての家族へ会議の開催案内を送付したり、会議の終了後には、会議に参加できなかった家族を含めて議事録を送付したりするなど、より多くの参画を得ながら有意義な会議となることを期待したい。また、会議では、事業所の活動報告が主となっているため、参加メンバーからの意見や提案について、話し合えるような機会が設けられ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。	○	会議で報告している 書類の送付をしているので、あまり意見が聞けていない	/	◎	○	
		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。	○	出席出来るよう意見を聞いている	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	会議で話し合っている	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	ひまわりだよりで伝えるようにした 玄関先の見える所に掲示している	/	△	○	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 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。	○	研修計画を立てている	/	/	/	定期的に、事業所には施設長代理の来訪があり、管理者や職員から話を聞くほか、意見や要望を聞くこともできている。これまでに、職員から出された要望に応じて、業務負担を軽減するために、入浴用のリフトを導入したり、事業所内の危険箇所センサーを設置したりするなどの対応をしてもらうことができている。また、日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションを大切に考え、気軽に相談に応じるなどの対応をしていることもあり、職員は意見や要望を伝えやすい環境だと感じている。さらに、事業所では、研修計画をもとに研修を実施し、職員のスキルアップを図るとともに、資格取得を促すなど働きがいに繋がる支援も行われている。加えて、事業所として、職員から出された希望休に可能な限り対応するとともに、有給休暇も取得することができるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		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。	○	テーマを提供し学習できる機会をつくるよう計画している	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	個々の勤務状況など考え、給与・賞与に反映している	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会に加入し研修会に参加している	/	/	/	
		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。	○	職員の相談にのっている	/	○	○	
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。	○	会議で勉強会をしている 職員の言葉かけや態度などの話し合いをし、声を掛け合い対応するようにしている	/	/	◎	職員は研修で学び、虐待や不適切な言動の防止などを理解している。時には、利用者が危険な行動を取ろうとした際に、「ちょっと待って」などの叱咤に職員が大きな声で制止してしまうことも見られるため、管理者は、その都度個別に注意喚起をしている。また、職員間の良好な関係が築かれ、不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うことができている。
		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。	○	会議で話し合っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の態度や言葉かけなど注意し、不適切な場合は話しをする	/	/	/	
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。	○	研修で学び報告するようにしている	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	会議で話し合っている	/	/	/	
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	具体的な対応状況を伝え理解を得るようする	/	/	/	

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
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。	○	勉強会を行っている 相談があれば対応・支援する	/	/	/	
		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。	○	相談できる体制を築いている	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアル作成している 時々勉強会をしている	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	会議で勉強・話し合うようにしている	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	申し送りや会議で報告・対応策を話し合っている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	申し送りで気を付ける事を伝える	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情があった場合は対応し、職員間での話し合いをする	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	対応し会議で話をする	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対し、家族との面談を行い、改善・対策の話し合いをし納得してもらえよう努めている	/	/	/	
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)	○	面会の時や電話で意見がないか聞いている	○	/	○	日々の支援の中で、職員は利用者から意見を傾聴するよう心がけ、意見が出された場合には、申し送り時などを活用して職員間で共有するとともに、可能な範囲で対応をしている。中には、管理者に直接意見を言いにくる利用者もいる。家族には、面会時や電話連絡した際に、意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は事業所運営のほか、利用者へのより良い支援方法など、職員から出された意見を聞くことを大切に考えている。これまで、職員から出された要望から、会社と相談して、刻み食に対応したミキサーのほか、未然に転倒を防止するためのセンサーマットを購入するなど、必要に応じて迅速な対応を行い、サービスの質の向上や、働きやすい環境づくりにも繋げることができている。
		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。	○	日頃よりコミュニケーションをとり声掛けしている	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	管理者が報告している	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	会議で意見が出たり、個人的に意見を言う事があり検討している	/	/	◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	会議で話し合っている	/	/	/	外部評価の自己評価は、職員会議等の中で話し合い、管理者を中心に作成している。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告するとともに、全ての家族に送付をしている。集合形式の会議の中で、前回の評価結果の報告はできておらず、感染対策で面会などの制限が設けられていることもあり、目標達成状況の取り組み状況のモニターの働きかけまではできていない。今後は、集合形式の会議の開催時に、サービスの評価結果や目標達成計画を報告したり、サービス評価の取り組みの目的や意義を説明したり、目標達成へ向けた取り組み状況のモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、家族の理解を得ながら、より良いサービス提供に反映されていくことも期待される。
		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。	○	職員全員で課題に取り組んでいる 感染症で目標達成出来ていない事もある	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で報告している	△	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	会議で報告している	/	/	/	

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアル作成し職員に伝えている	/	/	/	事業所として、各種マニュアルを整備し、職員に周知している。事業所では、年2回火災などを想定した避難訓練を実施している。コロナ禍が続き、家族や地域住民との合同訓練までは実施できていない。また、管理者等は、定期的に地元の消防団に挨拶に行くなど、平時から連携を図りながら、有事に備えた協力支援体制が築けるように取り組んでいる。家族会が開催できていないことや家族の来訪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家族から十分な理解が得られていないことが窺え、管理者は、令和6年度に開催する訓練の開催時から、家族や地域住民への参加協力の案内を予定していることもあり、今後は家族会や運営推進会議等を活用して災害の備えを話し合うなど、安全安心な取り組みを理解してもらえるように、周知方法の検討を行うとともに、実践が行われ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に、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回想定を変えて訓練している	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検を行い、出来るだけ備蓄に努めている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防団との係わり連絡している	×	○	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	伊方原発所の災害想定で市の訓練に参加した	/	/	/	
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)	○	認知症カフェを開催していた。今後の開催検討している	/	/	/	以前は、事業所として、年2回ひまわりカフェ(認知症カフェ)を開催し、地域における相談の場としても活用されていた。現在は、感染対策で開催を休止しているが、管理者は、今後のカフェの再開を予定しており、徐々に地域のケア拠点としての活動が再開されることも期待される。また、研修や会議に参画する機会は減少しているものの、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連携を図ることができている。
		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。	○	相談があればその都度対応している	/	○	○	
		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)	○	認知症カフェをしていた。今後再開したい	/	/	/	
		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。	○	受け入れに協力できる	/	/	/	
		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)	○	地域の行事に参加している	/	/	○	

(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!!
 シャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【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 10 月 2 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) 12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	3873800373
事業所名 (ユニット名)	グループホーム宇和ひまわり B棟
記入者(管理者) 氏名	土居 ひとみ
自己評価作成日	令和 5 年 9 月 10 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 笑顔ある生活</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 口腔内のチェックができていない 定期的に行えるように、利用者にあわせ無理のないようチェック をを行うようにしている 異常があれば受診に繋げている だけになっている</p> <p>定期的に行えるように、利用者にあわせ無理のないようチェック コロナ感染対策により避難訓練に地域の人をよぶことができていない 避難訓練が職員</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して20年目が経過した事業所は、田園風景に囲まれた静かな住宅街に立地し、季節の移り変わりを 感じながら、心地良い環境の中で利用者は穏やかな生活を送ることができる。管理者を含めて、良好な職 員同士の関係が築かれ、日頃から行事の企画のほか、利用者のより良い支援内容などを、気軽に職員間 で話し合うことができている。感染対策を行いながら、地域の王子神社の夏祭りの輪抜けに参加したり、月 1回ドライブをして、ひまわりなどの季節の花を見に行ったりするなど、徐々に地域との交流を再開させなが ら、利用者の楽しみのある生活に繋げている。食事の際に、職員は利用者と一緒に同じメニューの食事を 摂ることができ、訪問調査日には、利用者から「この食事は美味しいです」などの言葉が聞かれるなど、 栄養バランスの取れたハンバーグなどの食事を美味しくいただくことができた。また、家族との様々な機会 を通して、管理者や職員は信頼関係を築けるような支援を心がけ、毎月担当職員が利用者の様子を記載し た手紙を送付するなど、家族に喜ばれている。さらに、管理者は職員とのコミュニケーションを大切に考え、 気軽に相談に応じるなど、職員は、意見や要望を伝えやすい環境と感じている。職員から出された希望休 には可能な限り対応するとともに、有給休暇も取得することができるなど、法人・事業所として、働きやすい 職場環境づくりに努めている。職員のスキルアップや感染対策の意味合いを含めて、定期的に事業所では ユニット間の職員の異動を行い、いずれの職員も両ユニットでの勤務に対応できるようにするなど、管理者 のリーダーシップのもと、職員が一丸となり、利用者のより良い支援に繋げることができている。</p>
---------------------------	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人に聞いたり、家族から情報を聞いたりして職員で共有している	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族へ聞き取りを行い、意向や暮らし方の希望などを確認している。意向などの聞き取りが難しい利用者には、「元気にいたい、楽しく過ごしたい」など、分かりやすい例を提示するなどの工夫を行い、家族等から聞き取りをしている。入居後も、日々の生活支援や家族の面会時などを通して、職員は利用者一人ひとりの思いなどの把握に努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	表情や仕草などをみて検討している	/	/	/	
		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。	○	家族や知人から話を聞き職員間で話し合いをしている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	個別の暮らしの状況用紙に記録し全員が把握できるようにしている	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	思い込みにならないように職員で話し合いをしている	/	/	/	
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。	○	入所前に本人・家族から情報を聞き取り記録している サービス利用していた施設等からの情報を聞くようにしている	/	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族からこれまでの暮らし方などを聞き取り、「暮らしの情報シート」へ記載し、職員間で共有をしている。また、以前利用していた介護サービス事業所などの関係者や介護支援専門員から、これまでの暮らしの現状のほか、サービスの利用経緯などを聞くこともある。さらに、病院の担当者からサマリーの提供を受けて、健康状態などの把握もしている。
		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。	◎	定期的にあセスメントを行い、現状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)	○	個別の介護記録に記入し職員で共有し把握できるように努めている	/	/	/	
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。	◎	本人の行動や話などにより、職員間で意見交換をし必要な支援を考えている	/	/	○	把握した利用者の情報をまとめた「暮らしの情報シート」をもとに、カンパレンスや申し送りなどを活用して、担当職員を中心に、利用者本人の視点を大切に考えながら、より良い支援に向けて検討をしている。また、課題が見られた場合には、必要に応じて、利用者や家族にも支援方法などの相談を行い、以後の支援に反映させている。
		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。	○	アセスメントを行い会議で話し合い課題の把握ができるようにしている	/	/	/	
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。	○	本人から思いや要望を聞きケアプランを作成している	/	/	/	初回の介護計画は、事前に把握した情報をもとに、計画作成担当者が計画を作成している。計画の更新時には、月1回の職員会議を活用して、担当職員が中心となり、事前に利用者や家族から意見を聞くほか、必要に応じて医療関係者から意見をもらい、情報を収集し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。訪問調査日には、職員から、「活気がない利用者」に、無理なくできることを職員間で再度検討し、日中活動の声かけを多くする」などの意見を聞くことができた。
		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。	○	本人、家族の意向を取り入れ、会議で話、介護計画を作成している	○	/	/	
		c	重度の利用者に対して、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。	○	他の利用者と一緒に過ごせるよう誘導している	/	/	/	
		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。	○	家族との連絡をとり協力してもらっている	/	/	/	

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
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。	○	介護計画をいつでも確認できるようにし、会議で話し合い共有している	/	/	/	○ 介護計画は、利用者個々の介護記録ファイルに綴じられ、職員は記録の記載時など、いつでも計画を確認することができる。また、介護計画に沿ったケアが実践できたかを確認できるように、介護記録の記載時に、支援内容に番号を付けて記載するほか、利用者が発した言葉も記録に残されている。管理者は、「日々、利用者の大きな変化が見られないことが多く、一人ひとりの細かな変化までは記録できていない」と感じている。
		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。	○	個々に変化があれば細かく記録し、申し送りで全員が把握できるようにして支援している	/	/	/	
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。	◎	月に1回見直しをしている	/	/	/	◎ 介護計画は、長期目標を3か月に1回、短期目標を1か月で見直しをしている。新たな要望や変化が見られない場合にも、毎月担当職員がモニタリングを行い、利用者一人ひとりの現状確認を行うとともに、月1回ユニット毎の全ての職員で開催する職員会議の中で話し合いをしている。また、退院時や利用者の状態の変化が見られた場合には、利用者や家族、関係者を交えて話し合い、現状に即した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。	◎	月に1回見直しをし報告・確認をしている	/	/	/	
		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。	○	変化に応じ、本人・家族と話し合って介護計画を作成するようにしている	/	/	/	
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。	◎	月に1回の会議を行っている 緊急の場合は、申し送り等で話し合い共有している	/	/	/	◎ 月1回の職員会議を活用して、利用者一人ひとりの課題解決などに向けて職員間で話し合いをしている。日々の朝夕の申し送りの中で、日々の変化の対応方法のほか、緊急案件のある場合に話し合い、職員間で共有をしている。また、話し合われた内容は、会議録や介護日記に記録を残すとともに、参加できなかった職員には回覧し、確認後に押印してもらうなど、共有できるように努めている。
		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。	◎	意見はよく出ている	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	職員の希望休をさせて全員参加できるようにしている 急に出れない時は会議記録を確認してもらい 様により子供のいる職員も参加できるよう日中に行っている	/	/	/	
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)	◎	毎日の申し送りをする 休みの職員は介護日記を確認しサインをもらっている	○	/	◎ 介護日記を事業所の情報伝達の媒体として活用し、日々の朝夕の申し送りを行い、職員間で必要な情報を共有している。介護日記の確認後に、職員は押印するとともに、押印がない職員には、管理者から個別に声をかけるなど、確実な情報共有に繋げている。	
(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。	○	本人の訴えでしたい事を支援する 訴えない利用者には聞き取りをする	/	/	/	◎ 飲み物や着る服、月2回の「お楽しみの日」の食事内容など、日々の暮らしの様々な場面で、職員は利用者自らが自己決定できるよう支援している。また、掃除や食事の後片付けなどを手伝ってもらった場合には、必ず「ありがとうございました」などと感謝の言葉を伝え、利用者の笑顔が見られるほか、次回から手伝ってもらえることも多い。また、職員は声かけをして、好きな食事や昔話などの話題を提供したり、ちぎり絵などの作品を職員と一緒に作成したり、お楽しみ日に好みのメニューを提供して利用者の活き活きとした言動を引き出すなど、楽しみのある生活が送れるような雰囲気づくりに努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	食べたい物を聞き献立に取り入れたり、入浴前は着たい服を選んでもらっている	/	/	/	
		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)	○	食事や入浴に時間のかかる方にあわせ、排泄や起床など本人にあわせるよう心がけている	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人が出来る事、得意な事をしてもらい、楽しみをもってもらよう誘導している	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や全身の反応をみながら、思いを汲みとるようにしている	/	/	/	
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)	○	会議や研修で報告・話し合いをしている 排泄など耳元で声掛けをするなどの対応をしている	○	○	○	◎ 利用者の人権や尊厳などを研修等で学び、職員は理解している。トイレ誘導などの声かけは、周りの利用者に気付かれないように、さりげなく声かけをしたり、利用者自身がトイレのドアを閉め忘れていた場合には、フォローしたりするなど、プライバシーへ配慮した支援も行われている。また、居室に入室する際に、職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、利用者の不在時にも、事前に利用者に声をかけ、了承を得てから入室するなどの対応を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。	◎	個別に対応し気を付けている 男性が嫌な利用者は、入浴など女性が対応するようにしている	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室する時は、本人に声掛けを行い了解を得ている	/	/	/	
		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。	○	勉強会を行っている	/	/	/	

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
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。	◎	洗濯物干しや洗濯物たたみ、掃除など毎日できる事を職員と一緒にし、感謝の言葉をかけている	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握し、配席を考慮するほか、トラブルが発生しそうな場合には、早期に職員が間に入り、移動して話を聞くなどの対応をしている。また、利用者が「寒くないように」と、他の利用者の服装を気にかけて、気遣う声かけをし合うなど、利用者同士の助け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。	○	職員が理解し、利用者同士が助け合えるよう支援している	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	仲の良い利用者同士が係れるよう席を考えたり、職員も係わりが持てるような機会を作り孤立しないようにしている	/	/	/	
		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。	○	トラブルになりそうな時は、職員が入り声掛けをしている	/	/	/	
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。	○	本人、家族から聞き取り、記録し把握に努めている	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	友人が面会に来られる 外出時、馴染みの所にドライブをしている	/	/	/	
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)	◎	月に1回は外出の機会を設けている 天気の良い日は散歩やベランダで過ごせるようにしている 利用者が外に出たい時は一緒に出ている	○	○	◎	事業所では、利用者が気分転換を図り、楽しみのある生活が送れるように、毎月ユニット毎に外出等の企画を行い、車でドライブをして、ひまわりなどの季節の花を見に行ったり、地域の祭りに出かけたりのなどの支援が行えるようになってきている。また、天気のいい日には、事業所周辺で散歩するほか、ベランダに出て、外気浴をしながらおやつを食べるなどの工夫も行われている。
		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。	○	家族の方に美容室や食事に連れていってもらっている	/	/	/	
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。	○	職員間で状態の変化や要因など話し合うようにしている	/	/	/	入居時に、利用者からできることなどを聞き取るほか、日々の支援の中で、職員は利用者のできることやできそうなことの把握に努め、申し送り時などを活用して、職員間で共有をしている。また、病院受診の際の外出時には、早めに利用者に声をかけて着替えや身支度をしてもらうなど、職員は見守りや待つ介護を心がけるとともに、できない部分を一緒に行うなどのさりげない支援にも努めている。さらに、利用者に洗濯物干しを手伝ってもらうこともあり、洗濯バサミで洗濯物を器用に挟むことで、手指の運動やリハビリにも繋がっている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	毎日のバイタルチェックを行い身体の状態把握をし、一連の動作が自分で出来るよう声掛け支援している	/	/	/	
		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)	○	残存機能を引き出し出来る事はなるべく本人にしてもらう声掛け見守りをしている	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	その人らしい役割がもてるよう個々に聞き取りを行い把握するようにしている	/	/	/	洗濯物干しや掃除、食器の下膳など、職員は利用者の得意なことやできることを見つけ、一人ひとりの役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、日々の活動の説明をするほか、得意な編み物や縫い物の役割を担う利用者もいる。
		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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	その人にあった役割を持ち日々行ってもら	○	○	◎	

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、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の希望を取り入れている				事業所では、重度な利用者を含めて、朝と夜に必ず着替えてもらうほか、起床時に身だしなみや整容を整えるなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。中には、毎朝電気シェーバーを使用して、自分で剃りをする利用者もおり、職員が剃り残しを確認するなどのフォローをしている。また、食事の際に、エプロンはなるべく使用せずにタオルで代用するほか、食べこぼしなどで衣服に汚れが見られた場合には、さりげなく拭き取ったり、居室に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。	
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	着慣れた服を用意してもらっている					
		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。	○	本人と話をしながら支援するようにしている					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	季節にあった服をたのしめるよう声掛け支援している					
		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バしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	衣類の汚れは早めに着替えてもらい、整容の乱れなど、傷つけない声掛け心がけている	◎	○	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	毛染めやパーマをしたい方は、家族にも協力してもらい行きたい所に行ってもらう					
		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。	○	清潔を心がけている 定期的に散髪を行う					○
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	利用者の観察を行いながら、職員と一緒に食事をしている				地域のスーパーから食材を配達してもらい、管理者がこれまで提供してきた食事内容をベースに、栄養バランスなどを考慮した献立を作成し、利用者と一緒に、下膳やテーブル拭き、野菜の皮むきなどのできることを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。季節に応じて、正月におせち料理を作ったり、旬の冷や汁や鯛めしなどの提供も行い、利用者に喜ばれている。また、利用者の誕生日のほか、月2回「お楽しみの日」を設けて、利用者から出されたリクエストメニューを提供している。時には、パフェなどのおやつ作りを利用者と一緒にもできる。茶碗や湯飲みなどの食器類は、入居時に自宅から馴染みのある物を持参して、使用することができるほか、食器類の破損等が見られれば、利用者や家族に了承を得て、事業所が用意した使いやすい物を使用することもできる。食事の際に、職員は利用者へ見守りや介助を行いながら、利用者と一緒朝昼晩の3食とも同じ食事を摂ることができている。さらに、利用者は、日中にリビングで過ごすことが多く、調理風景のほか、調理時の音や匂いが感じることができ、訪問調査日には、当日の昼食に出されたハンバーグを焼く音や匂いがリビングに漂っていた。献立の内容までは、職員間で話し合うことはできていないが、利用者の食事の摂取量や水分量を確認したり、利用者のリクエストメニューを聞いたりすることはできている。必要に応じて、病院受診時などに主治医から、食事形態などのアドバイスを受けることができている。今後は、栄養士などの専門職から献立のアドバイスを受ける機会を設けるなど、バランスの取れた食事の提供が行われることも期待される。	
		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。	○	利用者それぞれが出来る事を職員も一緒にやっている					○
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	利用者それぞれが出来る事をしてもらっている 食べたい物を聞いたり、後片づけをされたりしてやりがいをまたれている					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所前に家族や本人から聞いた内容を職員で共有している					
		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、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	◎	普段の話の中で、好きな食べ物や昔食べていた物など聞き、献立に取り入れるようにしている 季節感のある食材と取り入れ、苦手な物がある人は別の物を作っている					◎
		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)	○	利用者にあわせた調理を行う 水分にロミをつけたり、柔らかくし工夫している					
		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。	○	今まで使用していた物を持って来てもらっている					○
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	職員と利用者と一緒に食事をし見守りをしている サポートが必要な利用者の方は、職員が隣に座るようにしている					◎
		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。	◎	台所が近く、料理の匂いを感じることができる			◎		◎
		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。	○	その人にあわせた量を提供して、水分量のチェックもしている					
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	こまめに水分の声掛けをし、甘い飲み物を出して、不足しないよう心がけている					
		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。	○	旬の野菜を取り入れ、お汁は具を多くしている					○
		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。	○	まな板は、肉、野菜、魚を分けている					

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
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。	○	研修や会議で話し合いをしている				職員は、口腔ケアの重要性を理解している。利用者の状況に応じて、毎食後等に、職員は声をかけ、1日3回口腔ケアを実施するとともに、見守りや仕上げ磨きなどのサポートをしている。中には、起床時や就寝前などを含め、今までの習慣もあり、1日5～6回の歯磨きをする利用者もいる。また、自身で歯磨きを管理することが難しい利用者には、職員が預かり、夜間に洗浄するなどの清潔保持に努めている。口腔ケアのサポートを行う利用者の口腔内の状況を確認することはできているが、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは確認できていないこともあるため、定期的に全ての利用者の口腔内の健康状態を確認することも期待される。さらに、口腔内の異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	出来る範囲で口の中をチェックしている				
		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。	○	研修を受け職員間で共有し支援できるようにしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	見守り声掛けを行い自分で出来る範囲をしてもらい、仕上げを職員が行うようにしている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	○	なるべく自分で出来るよう見守り声掛けを行う 出来ない部分の補助をする その時に口腔内チェックをし異常があれば受診してもらう				
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。	◎	なるべくオムツを使用しないようトイレの声かけ誘導をする				事業所では、「排泄はトイレで行うこと」を基本として、可能な限り、職員は声かけやトイレ誘導などの支援をしている。排泄チェック表を活用して、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、適切な支援に努めている。中には、こまめに職員が声かけなどをすることにより、布パンツを使用して過ごしている3名の利用者もいる。また、利用者の排泄状況に応じて、毎月の職員会議の中で、紙パンツや尿取りパッドなどの適切な排泄用品の使用を職員間で話し合うとともに、利用者や家族へ相談の上で使用している。
		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。	◎	会議で話し合っている				
		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)	○	個別の排泄チェック表で記録し把握できるようにしている				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレの声かけ誘導をし、失禁をなくす事を心がけ、オムツの必要性を会議で話し合いをしている	◎		○	
		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。	○	会議で話し合っている				
		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。	◎	個々にあわせトイレの声かけ誘導している				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	おむつ使用する時は、家族と相談している 本人が選択できる場合は、好みの物を使用している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	状態にあわせている				
		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)	◎	食べ物や飲み物の工夫をしている				
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)。	○	出来るだけ希望があれば、入ってもらい ゆっくりお湯につかりたい方は、ゆっくりしてもらい、ぬるめ熱めなど対応している	◎		○	事業所では入浴できる日にちや曜日を決めていないが、午後の時間帯を基本として、利用者の希望を聞きながら、少なくとも週2～3回入浴できるよう支援している。利用者の希望が出された場合には、予定日以外に入浴を可能としているほか、湯の温度や湯船に浸かる時間などにも、可能な範囲で柔軟に対応している。また、排泄などの汚染があった場合には、シャワー浴に対応するなど、時間帯に関係なく清潔保持に努めている。さらに、浴室にはリフトが設置され、利用者の状態に応じて使い分け、安心安全な入浴の支援にも努めている。
		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。	○	気分よく入ってもらえるよう支援している				
		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。	○	出来るところは洗ってもらい、後は介助している				
		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。	○	毎日声かけをしていく 今までの習慣や時間帯を考え誘導する				
		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。	○	バイタルチェックを行い、入浴後の状態観察と水分補給を行っている				

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。	○	睡眠状態を記録し把握できている	○	○	○	事業所には、主治医と相談して、眠剤を服用している利用者もいるが、一人ひとりの睡眠状況を記録に残し、職員が状況を把握した上で、日中の過ごし方や活動量を増やすなどの支援内容を工夫することで、なるべく薬に頼らず、夜間に安眠できるよう支援している。訪問調査の時点では、夜間の不眠者はおらず、良眠することができている。
		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。	○	日中の活動を誘導したり、話をしたりし夜間良眠できるようにしている	○	○	○	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中、体操やレクなどの活動に参加してもらいが、寝れない場合は医師に相談している	○	○	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	自室で過ごしたい希望や体調で休んでもらっている	○	○	○	
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。	○	携帯をもたれている方があり毎日家族と話をされる	○	○	○	
		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。	○	手紙や電話の声掛けし、見守りながらされる	○	○	○	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話をかけたいと訴えがあり、話をしてもらっている	○	○	○	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	返事を書いてもらえるよう声かけ誘導している	○	○	○	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話のお願いをし協力してもらっている	○	○	○	
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。	○	自分で管理できる方は所持され、職員は支援している	○	○	○	
		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。	○	協力してもらっている	○	○	○	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	◎	本人の希望でお金を持たれる方がおられる 欲しい物があると職員と一緒に買い物に行く	○	○	○	
		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。	○	お金を使う時は、家族に相談している	○	○	○	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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)。	○	現金預かり帳をつくり、毎月コピー送っている 預り金については入所前に家族に説明している	○	○	○	
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。	◎	体調変化があり急な病院受診が必要時、職員で対応している	○	○	◎	コロナ禍が続き、難しい外出支援などもあるが、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で、その時々ニーズに柔軟な対応に努めている。感染対策を行いながら、職員が病院受診の同行支援をしたり、利用者から出された「家に帰って片付けをしたい」という要望に対して、家族の協力を得て、一緒に一時帰宅をしてもらったりするなどの対応も行われ、利用者や家族に喜ばれている。
(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、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	周りに花を植えている 玄関には季節の花を活け、外から見えるようになっている	◎	○	○	事業所は市道沿いにあり、自家用車等で来訪しやすくなっている。花壇には花を植え、明るい雰囲気となっている。また、玄関前は整理整頓が行われ、ベンチを置くなど、利用者や家族が快適に座って、くつろげるようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。)	○	季節の花を活けたり、写真を飾ったりしている	○	○	○	事業所内には、コスモスの貼り絵が飾られているほか、ユニットの出入り口に、利用者の顔写真と誕生日が書かれたボードを設置するなど、家庭的で心地良い空間づくりが行われている。また、テーブルのほか、リビングなどの至る所には、職員が持参した季節の花を、利用者が生けて飾っている。さらに、共用空間は整理整頓が行われ、掃除や換気が行き届き、明るく清潔感もあるなど、快適な空間となっている。
		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。	○	毎日、掃除・換気気をつけている				
		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。	○	利用者に季節の花を活けてもらう				
		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。	○	自由に過ごせるよう支援している				
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。	◎	馴染みの物を持って来てもらっている テレビを持って来られている方もあり、自室で観て過ごされる	○		○	居室には、エアコンやベッドなどの備品が備えられるとともに、利用者は馴染みの物を持ち込むこともできる。訪問調査日には、感染対策のために居室へ入室することができず、整頓が行き届いた居室に、仏壇や観葉植物が置かれているほか、家族の写真や帽子などが飾られることができた。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレの場所がわかりやすいように表示している 玄関には椅子を置き自分で靴がはけるようにしている			○	居室の入り口には表札が掛けられているほか、トイレと大きく表記するなど、利用者が混乱しないような工夫が行われている。また、車いすを使用する利用者であっても、食事の際に、いすに座り直して食事を摂れるようにしているほか、ソファの近くには、立ち上がりが行いやすい福祉用具を置くなど、一人ひとりの残存能力を活かせるような環境づくりにも努めている。
		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)	◎	雑誌やアルバムなど取りやすく自由にみられるようにしている				
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)	○	玄関の戸が開いたら音がなり、外に出るとわかるようにし、鍵をかけなくていいようにしている 落ち着かれない時は話をし気分転換が出来るようにし、一緒に外を歩いて落ち着かれるの待つようにする	◎	◎	◎	代表者と職員は、玄関等に鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関やユニット出入り口に鍵をかけておらず、夜間のみ防犯のために、21時から5時まで玄関の施錠をしている。また、各ユニット出入り口には、センサーチャイムが取り付けられ、利用者の出入りの際に、職員は気付きやすくなっている。中には、外出願望のある利用者もおり、無理に制止することはせずに、職員が寄り添って話しを聞いたり、一緒に外に出て歩いたりするなど、気分転換を図れるような支援にも努めている。
		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。	○	入所時家族に説明している				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	申し送りや会議で情報を共有できる				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日のバイタルチェックを行い、状態を記録し、早めに発見出来るよう心がけている				
		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。	○	訪問看護に来てもらい相談でき、体調管理に努めている				
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。	○	家族や本人の希望を聞いている	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、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。	○	かかりつけ医に相談し、本人家族の希望を取り入れ適切な医療を受けられるよう支援している				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	退院は家族との連絡をし合意を得るようし、受診の結果報告は電話をしている				

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
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。	○	情報提供をしている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院と相談している				
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。	○	訪問看護師に相談している				
		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。	○	訪問看護ステーションに相談できる				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	訪問看護に来てもらい健康管理・招待は変化に対応出来るようにしている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	処方箋を介護記録につけて、いつでも確認できるようにし、状態の変化があれば医師に情報提供している				
		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。	○	名前の確認、服薬の確認をしている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の観察をしている				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所時説明している 状態変化により、家族と相談している				事業所では、看取り支援の対応は行われておらず、入居時に、終末期の対応を利用者や家族へ丁寧に説明し、理解を得ている。利用者が重度化した場合は、事業所で対応できる範囲で、訪問看護などを活用した支援に努めている。また、事業所での対応が難しくなった場合には、家族や主治医、関係者を交えて話し合い、他の施設・事業所へ転居するなど、今後の方針を検討している。多くの利用者は、病院や他の施設へ転院をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	家族や医師・本人と話し合って今後の事を決めている	○		○	
		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。	○	医療機関と相談しながら、職員と会議で話し合いをし出来るだけの支援をしている				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	契約時に説明し、理解を得るようにしている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	医療機関や家族と相談し、出来るだけ支援していく 他施設との連絡をする				
		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)	○	相談があれば話し合えて出来るだけの支援をしている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	外部・内部研修参加し会議で報告し学ぶ機会をつくっている				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	研修参加や会議での話し合いなど対応・実践している				
		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、随時対応している。	○	職員が取り入れた情報を伝え共有し、対応出来るよう努めている				
		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に支援している。	◎	玄関にマスク・消毒を常備し、職員は清潔保持徹底を心がけている				

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
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。	○	来訪時や手紙で本人の様子を伝え、家族にしてもらいたい事など相談している	/	/	/	以前は、事業所として、春と秋の2回家族会を開催し、家族が利用者と一緒に外出する機会を設けることができていたが、現在は感染対策のため、家族会の開催を自粛している。今後、管理者は「感染状況を見ながら、家族会を再開していきたい」と考えている。また、毎月ひまわりだよりを発行するとともに、担当職員が利用者の近況を書いた手紙を添えて送付し、利用者の生活の様子が分かるような工夫をしている。感染対策を講じた上で、チェックシートで安全を確認し、15分程度の家族との面会を可能としている。さらに、利用者の状態に変化があった場合のほか、担当者会議の前には、家族に連絡して意見や要望などを聞き、対応をしている。事業所便りを活用して、報告しているものの、家族会が開催されていないことや、家族が来訪する機会が減っていることもあり、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた事業所の出来事などが十分に家族へ伝わっていないことが窺えるため、手紙を活用して新入職員や職員の異動を紹介したり、ほとんど異動がない場合にはその旨を伝えたりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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)	○	家族会を年2回行っていたが、中止状態である 再開を検討中	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月の手紙やひまわりだよりなど送付している 面会時に声掛けをし話をするようにしている	○	/	○	
		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)	○	面会時や手紙等で近況報告し現在の状況を理解してもらい、良い関係に努力している	/	/	/	
		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)	○	ホームだよりで伝えている	×	/	△	
		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。	◎	リスクに対しての説明を行い、対応についても話し合っている	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時には声掛けし、状況説明をし意見が言いやすいようにしている	/	/	◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時説明し理解してもらっている	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	家族との話し合い、その後の支援をしている	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議で説明している	/	○	/	事業所として自治会に加入していないが、地方祭である五つ鹿踊りや輪投げ祭へ利用者と一緒に参加するなど、地域との交流が図れるようになってきている。以前は、地域の保育園の園児と交流をしたり、ボランティアを受け入れたりすることもできていたが、感染対策もあり、現在は自粛している。地域の公民館から、文化祭や活動などへの参加を促され、管理者は検討をしている。今後は、感染状況を確認しながら、徐々に地域との交流を再開していくことも期待される。
		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)	○	地方祭に参加するようにしている 散歩時は挨拶している	/	○	○	
		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。	○	馴染みの関係ができています	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	前のアパートの子供たちが来てくれることがある	/	/	/	
		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。	○	前のアパートの子供たちが来てくれることがある いつも挨拶をしている	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	定期的にボランティアの方にきてもらっていた	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を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)。	○	美容室に出かけている そこで働いている方など利用者に気を付けてもらっている	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	参加してもらっている 民生委員の方にも声掛けしている	×	/	△	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催が続いていたが、直近2回の会議は、利用者の参加までできていないものの、感染対策を行った上で、対面での会議開催ができるようになってきている。会議は、家族や公民館長、市の担当者、他の事業所の管理者などの参加を得て開催している。会議では、利用者の様子や事業所の状況を報告している。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事業所の取り組みについて、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、全ての家族へ会議の開催案内を送付したり、会議の終了後には、会議に参加できなかった家族を含めて議事録を送付したりするなど、より多くの参画を得ながら有意義な会議となることを期待したい。また、会議では、事業所の活動報告が主となっているため、参加メンバーからの意見や提案について、話し合えるような機会が設けられ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。	○	会議で報告している 書類の送付をしているので、あまり意見が聞けていない	/	◎	○	
		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。	○	出席出来るよう意見を聞いている	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	会議で話し合っている	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	ひまわりだよりで伝えるようにした 玄関先の見える所に掲示している	/	△	○	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 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。	○	研修計画を立てている	/	/	/	定期的に、事業所には施設長代理の来訪があり、管理者や職員から話を聞くほか、意見や要望を聞くこともできている。これまでに、職員から出された要望に応じて、業務負担を軽減するために、入浴用のリフトを導入したり、事業所内の危険箇所にセンサーを設置したりするなどの対応をしてもらうことができている。また、日頃から、管理者は職員とのコミュニケーションを大切に考え、気軽に相談に応じるなどの対応をしていることもあり、職員は意見や要望を伝えやすい環境だと感じている。さらに、事業所では、研修計画をもとに研修を実施し、職員のスキルアップを図るとともに、資格取得を促すなど働きがいに繋がる支援も行われている。加えて、事業所として、職員から出された希望休に可能な限り対応するとともに、有給休暇も取得することができるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。
		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。	○	テーマを提供し学習できる機会をつくるよう計画している	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	個々の勤務状況など考え、給与・賞与に反映している	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会に加入し研修会に参加している	/	/	/	
		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。	○	職員の相談にのっている	/	/	○	
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。	○	会議で勉強会をしている 職員の言葉かけや態度などの話し合いをし、声を掛け合い対応するようにしている	/	/	◎	職員は研修で学び、虐待や不適切な言動の防止などを理解している。時には、利用者が危険な行動を取ろうとした際に、「ちょっと待って」などの叱咤に職員が大きな声で制止してしまうことも見られるため、管理者は、その都度個別に注意喚起をしている。また、職員間の良好な関係が築かれ、不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うことができている。
		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。	○	会議で話し合っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の態度や言葉かけなど注意し、不適切な場合は話しをする	/	/	/	
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。	○	研修で学び報告するようにしている	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	会議で話し合っている	/	/	/	
		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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	具体的な対応状況を伝え理解を得るようする	/	/	/	

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
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。	○	勉強会を行っている 相談があれば対応・支援する	/	/	/	
		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。	○	相談できる体制を築いている	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアル作成している 時々勉強会をしている	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	会議で勉強・話し合うようにしている	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	申し送りや会議で報告・対応策を話し合っている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	申し送りで気を付ける事を伝える	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情があった場合は対応し、職員間での話し合いをする	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	対応し会議で話をする	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対し、家族との面談を行い、改善・対策の話し合いをし納得してもらえよう努めている	/	/	/	
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)	○	面会の時や電話で意見がないか聞いている	○	/	○	日々の支援の中で、職員は利用者から意見を傾聴するよう心がけ、意見が出された場合には、申し送り時などを活用して職員間で共有するとともに、可能な範囲で対応をしている。中には、管理者に直接意見を言いにくる利用者もいる。家族には、面会時や電話連絡した際に、意見や要望を聞くようにしている。また、管理者は事業所運営のほか、利用者へのより良い支援方法など、職員から出された意見を聞くことを大切に考えている。これまで、職員から出された要望から、会社と相談して、刻み食に対応したミキサーのほか、未然に転倒を防止するためのセンサーマットを購入するなど、必要に応じて迅速な対応を行い、サービスの質の向上や、働きやすい環境づくりにも繋げることができている。
		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。	○	日頃よりコミュニケーションをとり声掛けしている	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	管理者が報告している	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	会議で意見が出たり、個人的に意見を言う事があり検討している	/	/	◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	会議で話し合っている	/	/	/	外部評価の自己評価は、職員会議等の中で話し合い、管理者を中心に作成している。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告するとともに、全ての家族に送付をしている。集合形式の会議の中で、前回の評価結果の報告はできておらず、感染対策で面会などの制限が設けられていることもあり、目標達成状況の取り組み状況のモニターの働きかけまではできていない。今後は、集合形式の会議の開催時に、サービスの評価結果や目標達成計画を報告したり、サービス評価の取り組みの目的や意義を説明したり、目標達成へ向けた取り組み状況のモニターの協力を呼びかけて意見をもらうなど、家族の理解を得ながら、より良いサービス提供に反映されていくことも期待される。
		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。	○	職員全員で課題に取り組んでいる 感染症で目標達成出来ていない事もある	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で報告している	△	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	会議で報告している	/	/	/	

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアル作成し職員に伝えている	/	/	/	事業所として、各種マニュアルを整備し、職員に周知している。事業所では、年2回火災などを想定した避難訓練を実施している。コロナ禍が続き、家族や地域住民との合同訓練までは実施できていない。また、管理者等は、定期的に地元の消防団に挨拶に行くなど、平時から連携を図りながら、有事に備えた協力支援体制が築けるように取り組んでいる。家族会が開催できていないことや家族の来訪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家族から十分な理解が得られていないことが窺え、管理者は、令和6年度に開催する訓練の開催時から、家族や地域住民への参加協力の案内を予定していることもあり、今後は家族会や運営推進会議等を活用して災害の備えを話し合うなど、安全安心な取り組みを理解してもらえるように、周知方法の検討を行うとともに、実践が行われ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に、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回想定を変えて訓練している	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検を行い、出来るだけ備蓄に努めている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防団との係わり連絡している	×	○	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	伊方原発所の災害想定で市の訓練に参加した	/	/	/	
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)	○	認知症カフェを開催していた。今後の開催検討している	/	/	/	以前は、事業所として、年2回ひまわりカフェ(認知症カフェ)を開催し、地域における相談の場としても活用されていた。現在は、感染対策で開催を休止しているが、管理者は、今後のカフェの再開を予定しており、徐々に地域のケア拠点としての活動が再開されることも期待される。また、研修や会議に参画する機会は減少しているものの、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連携を図ることができている。
		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。	○	相談があればその都度対応している	/	○	○	
		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)	○	認知症カフェをしていた。今後再開したい	/	/	/	
		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。	○	受け入れに協力できる	/	/	/	
		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)	○	地域の行事に参加している	/	/	○	