

(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 4 年 8 月 18 日

#### 【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890101672
事業所名 (ユニット名)	グループホーム なでしこ 新城ユニット
記入者(管理者) 氏名	高本 誠子
自己評価作成日	令和 4 年 7 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 居心地の良い優しさの中で自分らしく 住み慣れた地域で心穏やかに</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. 新型コロナ感染症予防の観点から外出等の行事や面会ができなくなっているため、ストレスを溜め込まないよう気晴らしが出来る工夫をするという目標をたて、施設内での行事を充実していくために行事計画を見直しクリスマス会やゲーム大会を実施した。利用者全員が参加することができ、競い合ったり歓声を上げたりして普段とは違う表情を見せながら楽しいひと時を過ごすことができた。 2. 以前からおやつパーティーは実施していたが各自が好きな物を選んでもらうだけであったので、自ら調理することによってより楽しさや喜びを感じてもらおうという目標をたて、クレープや東京ケーキを作るおやつパーティーを開催した。ご自分でクレープの中身を選んだり巻いたりすることで「またすぐにしてね」等と言われ喜ばれていたが、実際に利用者の方に調理していただくまでには至っていない。今後、安全面にも考慮しながら調理に参加できるよう工夫していきたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部から離れた幹線道路の近くに事業所は立地しており、地域に馴染みのある「新城(しんじょう)・恵良(えりょう)」という山の名称を、ユニット名としている。コロナ禍において、法人・事業所として、外出や面会の制限が設けられており、外出支援が激減しているものの、事業所では屋内で実施できる行事を見直し、屋内でボールを投げて距離を競うゲーム大会を実施したり、プチ運動会やクリスマス会などのイベントを増やしたり、ヨーヨー釣りやおもちゃの金魚すくいなどの夏祭りを実施するなど、利用者に楽しみのある生活が送れるよう支援している。また、利用者と一緒にクレープや東京ケーキづくりをして、一緒に食べることを楽しむおやつパーティーを実施するなどの工夫もしている。さらに、介護計画の目標やサービス内容に、個別のリハビリメニューを取り入れて、一緒に足上げをしたり、個別に歩行訓練を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持に努めている。便秘の場合にはいらいらする利用者が見られるため、薬剤で排便をコントロールしたりするなど、可能な限り自然な排便を促すような支援に努めている。加えて、日中には、各ユニット1名の利用者に寄り添う担当職員を決めて支援に努めており、利用者や家族の満足度にも繋がっている。</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
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日々の関わりの中で、利用者一人ひとりの思いを引き出すような声掛けをし、希望の意向を把握できるように努力している。	◎	/	◎	
		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。	◎	職員間で情報交換し、様々な視点から検討していくよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	コロナウイルス感染防止の為面会を中止した時期もあり、直接会って話合うことが減ってきているので、手紙や電話連絡等で近況報告し、話し合う機会を持つよう努めている。	/	/	/	入居前に、管理者等が自宅や他の施設を訪問して、利用者や家族と面談を行い、思いや意向などの聞き取りをしている。同法人の他の施設のショートステイの利用などから入居に繋がることも多く、コロナ禍において、自宅等の訪問ができなため、来訪時に、利用者や家族から思いなどの聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、職員は利用者にも声をかけて、思いを引き出すよう努めている。さらに、把握した内容は、パソコンやタブレットを活用して、法人独自のアセスメントシートに記録している。
		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。	○	特記事項は記録に残し、共有していけるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	情報を共有し、意見を交えることで、本人の思いを思い込みで見落とさないよう留意している。	/	/	/	
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。	◎	入居時に利用者様本人やご家族様から話を聞き、以前利用していた施設から情報を得ている。またご家族様が来所された時にも話をすることで、情報収集している。	/	/	◎	入居前に、法人独自のアセスメントシートを活用して、管理者等が自宅や他の施設を訪問して、利用者や家族と面談を行い、現状や生活歴などの聞き取りをしている。また、以前利用していた他の施設の関係者から情報を聞いたり、病院からサマリーなどの提供を受けたりすることも。さらに、日々の生活の中で、職員は利用者にも声をかけて、新たな情報を聞くよう努めているほか、家族には電話連絡や来訪時を活用して、確認や新たな情報の聞き取りをしている。加えて、把握した内容は、法人独自のアセスメントシートに記録して、職員間で情報共有をすることも、計画の更新時には、新たな情報に更新をしている。
		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。	◎	日々寄り添う介護を実践する中で、利用者様の利用者様の現状把握ができるよう努力している。	/	/	/	
		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)	◎	記録を残し、情報を共有することで利用者様一人ひとりの生活リズムを把握している。	/	/	/	
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。	○	記録や職員間での情報をもとに利用者様一人ひとりが何を求めているのかを把握し本人の視点にたが検討している。	/	/	○	コロナ禍において、事前に職員が利用者や家族、関係者から情報を聞くほか、把握した情報をもとに、職員間で気づきやアイデアを出し合いながら、利用者の立場に立て話し合い、課題等の把握に努めている。
		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。	◎	検討した内容をもとに、より良く暮らしていけるために家族とも相談しながら課題の把握に努めている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	利用者の思いや意向を普段の言葉や行動から汲み取り、思いや意向が反映された内容になるように努めている。	/	/	/	
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ユニット会や日々の職員間での情報を共有し、本人様や家族とも話をしていく上で意向を汲み取り、ケアプランに反映している。	○	/	○	コロナ禍において、利用者や家族、関係者が参加したカンファレンスを実施することができないため、事前に職員は利用者や家族から、思いや意向を聞くほか、医師などの関係者から意見や指示などの聞き取りをしている。また、申し送り時を活用してカンファレンスを開催して、事前に把握した情報をもとに、出された意見を交えて職員間で話し合い、ユニットリーダーである計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。さらに、家族から出された「外を歩かせてほしい」などの意見や、利用者懇談会で出された意見や要望を反映した計画となるよう努めている。
		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。	○	今現在重度の方はいないが生活観を知り、把握していくことでその人らしい過ごし方ができるよう努めている。	/	/	/	
		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。	△	家族の協力体制は、全員ではないが盛り込まれている。コロナウイルス感染症防止の為、地域の協力体制は取り入れる事が出来ていない。	/	/	/	

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	
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。	◎	カンファレンス後には必ず職員に口頭で説明後、特に注意して欲しい所には注意書きを加えファイリングし、いつでも確認できるようにしている。	/	/	/	◎ 介護計画の内容は、ユニット会の中で、ユニットリーダーから変更事項や気をつけて支援する点などの説明を行い、職員は計画を把握している。また、ユニットの全ての利用者の介護計画をファイルにまとめて、職員がいつでも確認できるようにしている。さらに、職員はタブレット端末内のワークシートを活用して、詳細なリハビリなどのサービス内容を確認して支援するとともに、サービスの実施の有無のチェックや実施できなかった理由を記録に残すことができている。特記事項の欄も設けられており、職員から出された気づきやアイデアなどの詳細な内容を記録に残すこともできている。加えて、介護ソフトを導入して、記載する事項が増えたものの、詳細な気づきなどの記録が、利用者のサービスの質の向上に繋がっている。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	介護計画を把握した上で関り、毎月モニタリングすることによって、日々の支援につなげているよう努めている。	/	/	/	◎	
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。	◎	半年ごとに見直しを行っている。また、状態の変化があった場合には、その都度見直しをしている。	/	/	/	◎	
		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。	◎	担当者が毎月モニタリングを実施し、ユニットリーダーが再度確認することで、現状確認をしている。	/	/	/	◎	
		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。	○	状態に変化が生じた場合には、速やかに見直しを行い、現状に合った計画を作成し見直すようにしている。	/	/	/	○	
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。	◎	月一回ユニット会を行い、問題等が発生した場合には、その都度話し合っている。	/	/	/	◎	
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	話しやすい雰囲気づくりをし、経験の浅い職員からも意見が出るよう工夫している。	/	/	/	○	
		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。	◎	全ての職員が対象であり、開催日時や場所にも工夫しており、会議の記録は専用ファイルに綴じており、口頭でも再度伝えるようにしている。	/	/	/	○	
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)	◎	日々の申し送りにて情報伝達を行い、重要な情報は必ず目にする場所に記入して伝達できるように工夫している。	○	/	/	◎ 日々の朝夕の申し送りを口頭で実施するとともに、連絡帳などを活用して、職員間で情報共有をしている。また、出勤時に職員は、連絡帳やタブレットを確認して、チェック欄に印を付けることが、習慣化されている。さらに、チェック漏れのある場合には、ユニットリーダーが該当職員に声をかけて確認してもらうなど、確実な情報伝達に繋がっている。	
<b>(2) 日々の支援</b>										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	日々コミュニケーションを取っていくことで、利用者一人ひとりのしたい事を把握できるよう努めるとともにできる限り支援している。	/	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	日々の暮らしの中で、自己決定できるような声掛けの仕方をし、利用者様を選べるよう支援している。	/	/	/	◎	
		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)	○	食事や入浴についてはほぼ決まった時間に声掛けしているが、その日の体調や気分に合わせて臨機応変に対応している。利用者のペースを大切に、個別ケアができるよう努めている。	/	/	/	/	
		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。	○	関わる際には表情や声のトーン等にも気を付け、利用者が楽しく生活していけるよう支援するよう努力している。職員の情報共有もしている。	/	/	/	/	○
		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ができるよう支援している。	◎	あまり自発的に意思表示をしない方の場合でも関わる中で表情や仕草等から思いを汲み取りながら支援している。	/	/	/	/	/
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、自立たざりげない言葉かけや対応等)	○	勉強会でも人権や尊厳について取り上げて学んでおり、利用者のプライバシーに配慮した声掛け、態度ができるよう意識し、行動できるように努めている。また、利用者様一人ひとりに対して敬意を払い尊厳をもって関わっていくよう努めている。	○	○	○	◎ 年間の研修計画の中に、高齢者権利擁護などをテーマに取り上げて、職員は人権や尊厳などを学んでいる。中には、地声の大きい職員が、「あぶない、○○さん、立つたらいかんよ!」などと、きつい口調で話す職員が見られるほか、リハビリの際に、悪気はないものの「こうやってするよ!」と発してしまう職員も見られ、管理者等は該当職員を観察しながら確認を行い、指導や注意喚起をしている。また、居室への入室の際には、職員はノックや声かけをして入室するとともに、不在時にも、「掃除で入りますね、洗濯物が紛れて、たんすの中を見せてくださいね」などの声かけをして了承を得た上で、入室をしている。	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	プライバシーに配慮しながらの個別介助を行っている。	/	/	/	/	
		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。	○	洗濯物を持っていくときや掃除をする時などには、一言声を掛けてから入室するように心掛けている。	/	/	/	/	
		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。	◎	勉強会で取り上げ学んでいる。	/	/	/	/	

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。	◎	地域の行事や風習、暮らしの豆知識を教えてもらったり、家事を手伝ってもらうことで感謝し合う関係性を築いている。				洗濯物たたみやお盆拭きなどを手伝ってもらった場合には、職員から利用者に「ありがとう、助かった。またお願いします」などの感謝の言葉を伝えている。また、積極的に発言できない利用者に対して、他の利用者が職員に「トイレに行きたいよ」と代弁してあげたり、少し洗濯物たたみが遅い利用者を手伝ったり、利用者同士で、「がんばろうな、がんばってよ」と励ましの言葉をかけ合うなど、助け合いや支え合う場面も見られる。さらに、耳の遠い利用者が、他の利用者として「何を言ってるのよ」と、言い合いになることが見られるため、早期に職員が利用者の間に入るとともに、利用者同士の関係性を把握して、配慮を考慮するなど、トラブルを未然に防ぐよう努めている。加えて、日中には各ユニット1名の利用者に寄り添う担当職員を決めて支援に努めており、利用者や家族の満足度にも繋がっている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士、助け合って暮らして行く関係性を築くことの大切さを理解している。				
		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)。	◎	利用者同士の関係性を把握しており、トラブルを未然に防ぐ努力をしている。また、利用者同士が関わり合い支え合えるよう支援している。				
		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。	◎	トラブルが発生しないように常に見守りを行っているが、トラブルが起きてしまった場合には、その解消に努め利用者に不安や不快感を与えないよう支援している。				
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。	○	生活歴を把握し、本人や家族からも情報を引き出し、より把握できるように努めている。				
		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。	△	コロナウイルス感染防止の為外出も面会も十分に行えないため、手紙を出したり電話をする等によって関係が途切れないよう支援している。				
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、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナウイルス感染防止の為戸外に出かけることはないが、気候が良い時期には毎日のように中庭に出て花に水をやったり、外気浴を楽しんだり外に出る機会を作っている。	○	×	△	コロナ禍において、事業所では外出制限を継続しており、外出は病院受診のほか、中庭で外気浴をしたり、花の水やりをしたり、玄関前の駐車場等の敷地内を散歩する程度に留まっている。また、中庭には、利用者は普段履きのまま、いつでも出ることができるようになっている。強化された外出制限の方針があるものの、感染状況を見計らいながら、利用者のことを考えて、ドライブをして車窓の中から景色を眺めたり、人手が少ない公園に出かけたりするなど、少しでも敷地外の外出支援ができるように、法人・事業所として検討することを期待したい。加えて、外出支援が激減している代わりに、事業所では屋内で実施できる行事を見直し、屋内で利用者同士が競うゲーム大会を実施したり、クリスマス会などのイベントを増やしたり、玄関前のスペース等を活用して、ヨーヨー釣りやおもちやの金魚すくいなどの夏祭りを実施するなど、利用者を楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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。	×	ボランティアや認知症サポーター等の協力を得て外出支援は行ったことがない。				
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。	○	認知症については、勉強会や研修会で理解を深めている。一人ひとりの利用者に対して、ユニット会で検討してケアを行っている。				事業所では、全ての利用者の介護計画の目標やサービス内容に、個別のリハビリメニューを取り入れて、一緒に足上げをしたり、個別に歩行訓練を実施したりするなど、下肢の筋力低下の予防に努めるとともに、家事などの生活リハビリを取り入れながら、利用者の心身機能の維持に努めている。また、職員は勉強会や外部研修で認知症のことを学び、不穏な行動などの原因を追求しながら、より良いサービス提供に努めている。さらに、利用者に自分で行えることはしてもらい、できそうなことは職員が見守りをして、一緒に実施したりするなど、手を出しすぎないような待つ介護が実施できるよう取り組んでいる。
		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。	◎	利用者一人ひとりの状態に合わせてリハビリを実施し、日常生活を営む中で動作を通して機能の維持、向上が図れるよう努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	傍に付き添い、見守りを行いながら出来ない事だけを手伝ったり、一緒に行うような介助方法をしている。	◎		○	
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。	○	コミュニケーションをしっかりすることで楽しみやできることを把握し、役割をもって生活できるよう支援している。				洗濯物たたみやテーブル拭き、お盆拭き、もやしの根取りなどの調理の下ごしらえなど、職員は利用者一人ひとりに合わせた役割を担ってもらえるよう支援している。また、手芸が得意な利用者には、タオルがほつれないように縫ってもらったり、以前に尺八の師匠をしていた利用者には、毎日演奏してもらい、みんなで歌を歌ったりするなど、得意なことを活かした出番や役割づくりにも努めている。さらに、認知症状の進行や高齢化に伴い、年々できることは減ってきているものの、カーテンの開閉やタオルたたみなど、少しでもできることをしてもらい、張り合いや喜びを感じてもらえるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	利用者の楽しみごとを把握し、張り合いや喜びのある毎日が過ごせるよう、日々できそうなこと、笑顔が見られたことに着目するよう努めている。	◎	◎	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	その人らしいおしゃれや身だしなみができるよう今までの生活や好みを優先しながら支援している。				毎朝、自分で服を選び、着替えることのできている利用者もいる。男性利用者は、電気シェイパーで上手に髭剃りをするとともに、大きな尺八を他の利用者の前で吹く場合には、身だしなみを整えている。また、定期的に、訪問理容の来訪があり、好きな髪型などの整容をしている。さらに、整容の乱れや食べこぼしなどが見られた場合には、「しみになったら大変なので、洗濯をしとこか」などの職員が上手な声かけをして、居室等へ移動して着替えてもらうなどのサポートをしている。
		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支援している。	○	本人の好みで整えられるよう支援しながら気候に合わせた服装ができるよう配慮している。				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	利用者と一緒に考えたりアドバイスをしながら気持ちに沿った支援を行っている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事の際には、その人に合った服装が楽しめるよう意向を聞きながら一緒に選ぶなどの支援をしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくてカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	プライドを傷つけないように、またプライバシーにも配慮しながら支援している。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	特に希望の店に行きたいと言われる方が居らず、理髪店の施設訪問時にカットを要望される。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人らしさが保てるように支援している。			○	
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。	○	食事の意味や大切さを理解している。				法人の栄養士が、利用者の好みや旬の食材を取り入れた献立を作成するとともに、業者へ発注を行い、毎日食材が事業所へ届けられるようになっている。事業所に届けられる献立には、食材や調味料等は記載されているものの、調理方法までは記載されていないため、職員間で話し合ったり、利用者に教わったりしながら、各ユニットのキッチンで職員が調理しており、手作りの食事は利用者には喜ばれている。利用者には、もやしの根取りやつくしの搾取り、しめじ割き、テーブル拭き、食器拭き、下膳など、できることを手伝ってもらっている。また、利用者に食事が楽しみになるように、土用の丑の日には、旬のうなぎを提供したり、利用者と一緒にクレープや東京ケーキづくりをして、一緒に食べることを楽しむおやつパーティを実施したりするなどの工夫もしている。食器類は、入居時にコップなどの使い慣れた物を持参してもらったほか、誕生会でプレゼントした茶碗やはしを使用してもらうとともに、事業所で用意した使いやすい食器を使用している。利用者の状態に合わせて、刻みやミキサー食などの食の形態にも対応するとともに、食欲がわくような彩りを考えた盛り付けにも努めている。食事の際には、コロナ禍や働き方改革もあり、職員はサポートや見守りに徹しており、休憩時間などに別々に食事をしている。さらに、アレルギーのある利用者はいないものの、嫌いな物がある場合には代替えの食材などを用意している。カウンターキッチンで調理しており、利用者は調理の音や匂いを感じることができている。加えて、残食が多かった場合や、味付けが合わなかった場合には栄養士に伝えて、献立から取り除いてもらうなどの対応をしている。
		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。	△	献立や食品選びについては法人内の栄養士が行っている。栄養士には食事の状況や好みなど報告している。後片付けについては利用者と共にやっている。			○	
		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。	○	もやしの根取りや食器拭きは手伝ってもらっており、役割を持つことで達成感につなげられるように努めている。				
		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。	◎	入居時にアレルギーの有無を把握し、別のものに対応している。好き嫌いについても職員間で情報を共有している。				
		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よいもの等を取り入れている。	○	献立についての好みや食べにくい物等随時報告し、栄養士にて季節感や彩りに配慮し献立を立てている。			○	
		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て調理方法とつつ、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)	○	利用者の身体機能に合わせた調理方法で提供しており、盛り付けも食欲が湧くよう配慮している。				
		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。	○	入居時に持参する方は少ない。状態に合わせて使いやすい物を使用している。			○	
		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。	△	職員は一緒に食事を摂っていないが、食事介助1名、全体の見守り1名の体制で一人一人をさりげなくサポートしている。おやつパーティーなど行事の時には見守りしながら一緒に食べるようにしている。			○	
		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。	◎	今現在、重度の方はいないが、その場合にはキッチンが一番近い場所にいていただき、調理の音や匂いを感じられるよう配慮している。	◎		◎	
		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。	○	利用者一人ひとりの摂取状態を把握し、きちんと補えるよう支援している。				
		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。	◎	食事が少ない方にはラコールを提供したり、代替食を用意し、栄養が無理なく確保できるようにしている。好みの飲み物等それぞれに準備している。				
		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。	○	献立は栄養士が作成し、アドバイスを受けている。調理方法等については、その都度職員間で話し合いながら調理している。利用者に教えて頂く時もある。			○	
		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。	◎	毎日新鮮な食材が配達され、調理器具についてもハイター消毒を行っている。				

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
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。	○	口腔ケアの必要性、重要性を理解し、食後の口腔ケアをしっかり行うように努めている。	/	/	/	職員は勉強会で学ぶとともに、往診時に歯科医から指導をしてもらうなど、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、職員は声をかけて、居室の洗面台で利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施しており、必要に応じて、見守りや介助をしている。また、自分で歯磨きができる利用者を含めて、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認することができている。さらに、異常や不具合が生じた場合には、歯科医の往診に繋げている。加えて、義歯は毎食後に洗浄するとともに、夕食後には預かって、洗浄液に浸けている。歯ブラシも週1回ハイターに浸けるなど、衛生面にも配慮をしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	口腔内の状態について把握している。	/	/	◎	
		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。	○	歯科往診時に指導してもらい、正しくケアしていけるように努力している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自分で出来る所は行ってもらい、不十分なところは介助している。	/	/	/	
		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に、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	利用者自身がケアした後、きちんとケアできているか確認し、口腔内の清潔が保てるよう努めている。不具合がある場合には歯科往診をして頂いている。	/	/	○	
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。	◎	排泄の自立が心身に与える影響を理解しており、紙パンツを布パンツに、パッドは小さい物へ移行していけるように努めており、成果が出ている。	/	/	/	日中に事業所では、全ての利用者がトイレで排泄できるよう支援している。夜間には、トイレに起きることを嫌い、眠剤の服薬とおむつを使用している利用者もいる。また、事業所として、利用者のおむつやパッドなどの排泄用品の使用の違和感や、蒸れることを考慮して、職員は排泄パターンのほか、2時間おきに声かけをして、こまめなトイレ誘導をするなどの支援を行い、紙パンツから布パンツに、パッドの大きさを徐々に小さいものに変更するなどの成果もあげることができている。さらに、座位が保てるように、下肢筋力のリハビリを取り入れている。加えて、牛乳やヨーグルトなどの水分を多く摂取するとともに、トイレに座っている時に、腹部マッサージをしたり、便秘の場合にはいらいらする利用者が見られるため、薬剤で排便をコントロールしたりするなど、可能な限り自然な排便を促すような支援に努めている。
		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。	○	便秘の原因や影響について理解し、支援していけるよう努めている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	日々記録を残し、排泄パターンは把握できている。	/	/	/	
		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。	◎	基本的に排泄はトイレで行っており、必要に応じてパッドを使用しているが、ユニット会等で話し合い見直しを行い成果が出ている。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	声掛けし、トイレ誘導を行っている中で、排泄間隔を知り、改善できるように取り組んでいる。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	利用者一人ひとりのパターンを把握し、早めに声掛け誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	○	失禁回数や量を把握し、利用者に合ったものを使用していけるよう提案し支援している。	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	◎	利用者一人ひとりに合わせて使い分けるようにしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	しっかりと水分を摂り、日常動作で身体を動かすよう促している。必要があれば腹部マッサージを施行している。	/	/	/	
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)	○	入浴回数や時間帯は決まっているが、希望があれば日をずらして対応している。温度や長さについては、利用者の好みに合わせている。	/	◎	○	利用者は、週2回入浴することができる。午前の入浴支援を基本としているものの、毎日の入浴や入浴回数を増やすことを希望する利用者まではいない。利用者の希望に合わせて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、柔軟に対応している。また、入浴用チェアをスライドさせる入浴設備はあるものの、座位が保てなくなった場合には、清拭などの支援にならざるを得ない状態となっている。中には、入居前から入浴を拒む利用者がいたものの、職員は日にちや時間帯を変更して声かけをしたり、職員を交代して、上手に声かけをして入浴を促したりする工夫をするなど、職員間で上手に情報を共有しながら、スムーズな入浴支援に繋げている。さらに、入浴してもらった場合には、「気持ちいい」などの利用者の声も聞かれ、職員と会話したり、歌を唄ったりするなど、ゆったりリラックスした入浴ができるよう取り組んでいる。加えて、長湯をしすぎないように、浴室には5分ごとに音が鳴るような設定が行われ、職員は入浴の長さを把握しやすくなっている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	完全に個別での入浴を行っており、くつろいで入浴できるように支援できている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の残存能力を活かしながら安全で安心して入浴できるように支援している。	/	/	/	
		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。	◎	気持ちよく入浴できるよう声掛け等に工夫し、入浴を拒否する方はいない。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前には必ずバイタル測定を行い、健康状態を確認している。入浴後にも異常がないか観察している。	/	/	/	

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
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。	◎	時に変化はあるものの記録を残し、情報を共有することで把握できている。				入居前から、眠剤などの服薬してきた利用者が、夜にぐっすりと寝るために希望して、継続して服薬をしている。また、昼夜逆転をしている利用者には、職員間で原因を究明するとともに、体調面を考えて、医師に相談して服薬に繋げるなど、睡眠状態が改善された事例もある。さらに、職員が2時間おきに、利用者の入眠状態を把握するとともに、不眠の利用者がいた場合には、必ず申し送り事項として伝達するようにしている。加えて、日中の活動量を増やしたり、歩行や外気浴を取り入れたりするなど、現在全ての利用者が、夜間に安眠を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。	○	日中は離床し活動することで、今現在不眠の方はいない。				
		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。	○	薬に頼らず安眠できるよう日中の過ごし方を工夫している。利用者自身が服薬を希望している場合もあり医師と相談しながら支援している。			○	
		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。	◎	日中も様子を見ながら休息を勧め心身を休める場が取れるよう働きかけている				
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している。	○	電話を掛けたい時には職員が支援している。利用者様によっては手紙のやり取りができるように支援している。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	広報誌を送付する際にご家族に手紙を書いてもらったり、絵手紙の塗り絵をしている方には文面を書いて郵送したりして支援し、利用者もご家族も共に喜ばれている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話で話したいとの要望があれば、対応している。居室にて子機を使って話して頂くなど配慮している。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	手紙やハガキが届くことはあまりないが、届いたときには返事が書けるよう支援している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力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。	○	コロナウイルス感染予防のため面会ができないので電話等で連絡を取ることに理解していただいている。はがきや手紙を送ったり持って来られたりするご家族もいる。				
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。	×	理解しているが、所持していない。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	必要物品は職員が代行しており、日常的に買い物する機会はない。				
		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。	△	一方的に決めつけてはいないが、所持はできていない状態である。要望や必要に応じて預かり金から使えるようにしている。				
		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。	◎	小口現金として預かり、本人の希望する品物を購入している。日常的な消耗品以外は家族に了解を得て購入している。				
		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)。	◎	小口現金の管理方法やルールについては明確にしている。1か月ごとに出納帳の確認を家族に行ってもらっている。				
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。	△	本人や家族の状況に応じて対応し、柔軟な支援ができるよう努めている。コロナ感染症の影響にて出ていない部分もある。	◎		○	コロナ禍において、事業所には外出や面会の制限が設けられているものの、利用者や家族の要望には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、年2回利用者懇談会もあり、意見や要望を聞いて、対応をしている。さらに、家族等から要望が出された場合には、管理者が買い物の代行をしたり、病院への同行支援にも対応したりしている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		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。	○	玄関前のピロティを大きくすることで雨の日の出入りもやすく、ベンチを置き近隣の方々にも親しみやすい建物になっている。コロナ禍にてピロティにて接客することがある。	◎	◎	◎	事業所は幹線道路から少し入った道路沿いに立地しており、駐車場も広く、開放的である。また、玄関の近くにはベンチが置かれ、利用者や来訪者が休憩をすることもできるようになっている。さらに、玄関周辺は整理整頓され、玄関のガラス扉で、外から中の様子も見えやすくなっていると、玄関前の屋根も広く、雨の日にも来訪しやすくなっている。

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、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に季節の飾り付けをしていたり、必要なものが置いていない寂風質な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	共有の空間は家庭的な心地良さがある。また、ホールからすぐに中庭に出ることも出来るため外気に触れ気分転換を行うことも出来るようになっている。	◎	◎	◎	広くて明るい共用空間は、開放感が感じられるほか、開設当初から輻射式で身体にもやさしい冷暖房設備が導入され、清掃や消毒、換気も行き届き、快適な空間となっている。また、建物の中心部には、ゴムマットを敷いた広い中庭があり、普段履きのまま、利用者はいつでも自由に出て過ごすことができ、設置されているベンチに座って、外気浴や会話を楽しむこともできる。さらに、壁には利用者と一緒に作成した季節の飾り付けを行い、利用者や来訪者に季節感を味わえるようにしている。加えて、事業所内には、相談室やイベントホールも設けられており、職員は利用者が思い思いの場所で、自由に過ごすことができるよう支援している。
		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。	◎	掃除は毎日行い、換気もしっかり行っている。利用者が気持ちよく過ごせる空間を作っている。			◎	
		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。	○	季節感を感じることができるよう壁面の飾りや利用者の作品を飾ることで心地よく過ごせるよう努めている。			◎	
		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。	○	利用者が思い思いに過ごせるよう配慮し、各居室はホールに面しているため、居室で過ごして頂いても人の気配を感じることができる。				
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。	◎	使い慣れたものや習慣を活かし、居心地良く過ごせるよう努めている。楽器や編み物の道具、自宅でしていた脳トレ等を持ち込んでいただき今までしていたことができるようにしている。	◎		○	居室には、ベッドや床頭台、タンスなどが備え付けられている。使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、机やイス、テレビなどを持ち込み、居心地の良い空間づくりをしている。また、たんすなどの収納があることもあり、すっきりと片づけられている居室も見られる。
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。	◎	段差のない床、壁には手すりがついており、トイレ等にも案内があるため安全でできるだけ自立した生活が送れるよう配慮した作りになっている。浴室はADL浴槽に手身体状況に合わせての入浴ができるようになっている。			○	トイレや浴室などには、利用者が混乱しないように、大きく分かりやすい表示をしている。また、自室が分かりにくい利用者が、他の利用者の居室に間違えて入るトラブルもあるため、大きく名前を表示するとともに、職員が付き添って、居室へ行くなどの対応をしている。さらに、共用空間には、新聞や手芸道具、職員が作成した歌の本などを置き、利用者が自由に手に取れるようにしている。加えて、廊下などには手すりが設置されているほか、バリアフリー構造で、利用者が移動しやすいようになっている。
		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)	○	手芸道具や趣味の本、新聞等が生活空間の中にあり、活動意欲を高められるよう支援している。				
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、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)	◎	鍵を掛けることの弊害を理解しており、自由に行き来できるようになっている。	◎	◎	○	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。中には、入居前に徘徊で探した経験のある家族から、安全面から玄関等の施錠を求める声が出されるものの、管理者等は丁寧な説明を行い、理解を求めている。また、現在のコロナ禍と、玄関を空いたすきに、すぐに事業所内に野良猫が入っていることもあり、自動ドアの電源を切り、来訪者にはインターホンで対応をしている。また、ユニットの入り口には、センサーが設置されており、職員は利用者の出入りが分かりやすくなっている。さらに、外出願望のある利用者には、職員が寄り添い、中庭や敷地内を散歩するなどの対応をしている。加えて、夜間は防犯のため、19時から5時まで、玄関の施錠をしている。
		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。	◎	入口センサーを使用する事で安全を確保しており、家族へ説明し、家族の理解を得ている。				
(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。	○	ファイルに情報を綴じており、いつでも確認することができるようにしている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日朝タバイタルを測定を行うことで、身体の状態の異常を早期に発見できるよう留意しており、記録に残している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	◎	看護師といつでも連携をとることができ、指示を仰ぐことができる。医師にも状態に応じて連絡し、往診や受診の対応が出来るようになっている。				
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。	◎	利用者の受診状況を把握し、本人、家族が希望する医療機関に受診できるよう支援している。	◎			
		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。	◎	本人及び家族等の希望を大切にしながら適切な医療が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。	◎	通院方法や受診結果の報告については本人や家族の合意が得られるようきちんと話し合っている。				

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。	◎	入院の際には細かく情報を提供している。				
		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。	◎	安心して治療し、早く退院できるよう情報交換や相談を行っている。				
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に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	日常の関わりの中で得た情報や気づきを看護師に伝え相談している。必要に応じて看護師から主治医に相談している。				
		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。	◎	24時間いつでも看護師に相談できる体制になっている。状況に応じて看護師から主治医にへ24時間連絡できるようになっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日のバイタル測定や観察によって早期に変化を発見し、それにじた支援ができるよう連携体制を整えている。				
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。	○	利用者の服用する薬についてファイルしており、それをいつでも確認できるようになっている。				
		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。	◎	薬を服用する際には必ず氏名、日付等を声に出し、2名の職員で確認することで誤薬を防いでいる。				
		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。	◎	常に様子観察を行っており、薬が変更になった時には特に留意し、主治医にも報告している。				
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。	◎	入居時に重度化、終末期について説明しており、状態変化があるごとに家族と話し合い意向を確認しながら方針を共有できるようにしている。				事業所には、「看取りに関する指針」「重度化対応に関する指針」があり、入居時に、重度化や終末期などに対応できることなどを、利用者や家族に説明している。利用者が座位を取れず、湯船に浸かれなくなった場合には、事業所に十分な入浴設備が整っていないために、清拭等の対応にならざるを得ないこともあり、状態の変化や要介護度4以上になった場合には、職員から家族に対応できる範囲などの説明を行い、法人内の他の施設への申し込みなどを促すようしている。さらに、利用者や家族が、事業所での生活の継続を希望する場合には、医師などの関係者で方針を共有した上で、住み慣れた事業所での看取り介護の支援も可能となっており、開設から5年目で、3名の看取り介護を経験している。加えて、法人で兼務している看護師や、協力医との24時間体制での連携を図ることもできており、看取り介護時には、夜中に看護師が居室を覗いてくれるなどの支援をすることもできている。法人で共有の介護ソフトを導入していることもあり、どの施設や事業所に居ても、管理者等は情報共有や状況を確認することができ、何かあった場合には連携を図ることもできている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期のケアについては、関係機関全体で話し合い、方針を共有できるようにしている。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	終末期の対応について職員の思いを汲み取り、何処まで支援できるか見極めながら進めるようにしている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	本人や家族には、ここで出来る事、出来ない事について理解してもらえよう説明している。				
		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。	○	連携を図りチームで支援していける体制を整えられるようにしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族への心理的支援も行っているようにしている。				
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。	○	感染症の予防や対応について勉強会で取り上げ学んでいる。				
		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。	○	マニュアルを作成し、勉強会を行うことで職員全員が対応できるように努めている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	常にインターネット等で最新情報を入手し、取り入れていくよう努めている。				
		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支援している。	○	職員は手洗いやうがい、出勤時には着替えを徹底しており、利用者や来訪者についても手洗い、手指消毒をして清潔が保持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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
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。	○	来荘後または電話にて状況を伝え、希望を聞きながら対応について相談すること、関係を築けるよう努力している。	/	/	/	コロナ禍において、法人・事業所として、外出や面会制限が続いており、家族の来訪する機会が減少している。コロナ禍以前は、年2回家族会を実施して、家族への説明や一緒におやつを食べてもらうなどの交流を図ることができていたものの、現在は開催を自粛している。また、家族の要望に応じて、遠方の家族の来訪時に、少しずつ窓越しやビニールシート沿いの面会にも対応したり、遠くから利用者の様子を見てもらったりする対応もでき出したものの、法人の方針で面会制限の強化が続いており、コロナ禍の感染状況を見計らいながら、制限を緩和した面会に対応をしたり、SNS機能を活用したオンライン面会などの工夫をしたりするなど、管理者会などで話し合い、利用者や家族のことを優先に考え、柔軟な対応ができることを期待したい。また、担当職員が、2か月に1回利用者の状況報告を記載した手紙を送付しているほか、電話連絡時や来訪時を活用して、利用者の近況を伝えている。さらに、年5回法人の利用者の様子の写真を掲載した機関紙「高純」を、家族に送付している。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナウイルス感染防止の為活動の参加等はお断りしている。	○	/	△	
		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)	○	来荘時や電話にて近況を報告したり、広報誌等を発送する際には近況報告の手紙に写真をつけて送付することで日常の様子を具体的に伝えている。	○	/	○	
		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)	○	本人と家族との関係の理解に努めており、よりよい関係を築いていけるような支援ができるよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	事業所の運営上の事柄や出来事があれば、その都度報告できるようにしている。	◎	/	○	
		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ながら対応策を話し合っている。	○	来荘時や電話連絡の都度利用者の状態を伝え、起こりうるリスクについて説明し、対応策について話すよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	新型コロナウイルス感染防止の為ユニットやホールの出入り、面会は中止しているが、来荘時に近況を報告したり、定期的に状況報告として手紙を送付している。変化があればその都度連絡し、気軽に相談してもらえよう努力している。	/	/	○	
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)	◎	管理者から説明を行い、理解、納得してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	退居時には具体的な説明を行い、納得のいく退居先に移れるよう支援している。	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立段階から事業所の目的や役割などを説明する機会を作り理解を図っている。	/	◎	/	
		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)	×	コロナウイルス感染防止の為地域の行事の中止や参加の自粛などで出来ていない。コロナウイルス終息後には地域とつながりながら暮らしに行けるよう努めていきたい。	/	×	△	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	×	コロナウイルス感染防止の為地域との交流が全くなっている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナウイルス感染防止の為地域との交流が全くなっている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもつうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナウイルス感染防止の為地域との交流が全くなっている。挨拶を交わす程度で立ちよって頂くことはできていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	コロナウイルス感染防止の為地域との交流が全くなっているが、菊を育てている方が施設の玄関先に持って来てくださり、それを見て利用者の方々は喜ばれている。	/	/	/	
		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)。	△	コロナウイルス感染防止の為地域との交流が全くなっている。交流が全くなっている。今現在、理容店の方のみ協力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
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、地域の人の参加がある。	○	コロナウイルス感染防止対策のため会議の開催は全て文書開催とした。	△	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、地区役員、地区社協、高齢クラブ、地域包括支援センター、市担当者などの参加協力を得て、偶数月に開催をしている。コロナ禍において、会議は文書開催となっているものの、参加メンバーや全ての家族には、利用者の状況や行事などを伝えるほか、詳細な資料を作成して、避難訓練や避難確保計画、外部評価のサービスの評価結果などを報告することができている。参加メンバーから、「特別な意見はない」と言われるものの、特段の意見や要望の収集はできていないため、会議資料の送付の際に、返信用封筒を添付して、アンケート形式で意見や要望を聞いたり、近隣の参加メンバーに資料を持参して、直接意見を聞いたりするなど、文書開催においても、意見や要望を聞き、サービスの質の向上に反映さ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。	◎	利用者やサービスの実施、取り組み状況を文書として作成し、説明している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	文書開催であるため、都合の良い時間に郵送した文書に目を通していただいている。	/	/	◎	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	日々理念に基づいた実践が日常的に行っているよう努めている。	/	/	/	
		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。	△	玄関ホールとユニット内に掲示しているが、コロナウイルス感染防止のため外部の方は施設内に立ち入ることができない。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	社内研修や勉強会を計画し、実践している。コロナウイルス感染症の影響にて資格獲得以外の外部研修は自粛している。	/	/	/	
		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。	○	知識を深め、実技を取り入れる事で分かりやすく、理解し、スキルアップできるような取り組みをしている。	/	/	/	
		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。	○	人事考課や管理者と情報交換を行うことで個々の状況を把握し、向上心を持って働けるように努めている。	/	/	/	
		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)	△	管理者は各種会議、交流会に参加し、ネットワーク作りを行っていたが、今年度もコロナ感染症の影響にて開催がなかつたり自粛等により参加できていない。文書の情報提供を受け職員へも閲覧するなどしている。	/	/	/	事業所として、年間の研修計画を立てるとともに、職員会を活用して、毎月勉強会を資料配布等で実施するほか、2か月に1回社内研修会を実施し、職員のスキルアップに努めている。社内研修会では、2名の職員が講師役を務めて、テーマに沿った実技講習をモデル役とともに実践して、介護マニュアル等の見直しにも繋げている。また、法人の代表者である理事長は、他の施設の施設長を兼ねており、コロナ禍において、事業所を来訪する機会ほとんどないものの、週1回法人で開催される管理者会に管理者が参加して、職員の意見や要望などを伝えることもできるようになっている。さらに、日頃から管理者は、日勤業務を職員と一緒にしていることもあり、職員の声かけや必要に応じて、悩み相談などの面談を実施するなど、話しやすい雰囲気づくりに努め、風通しの良い職場環境づくりに努めている。加えて、働き方改革で、職員の休憩時間をしっかりと確保するとともに、希望休や有給休暇を取得できることもあり、職員は働きやすい職場と感じている。今までは、法人の施設や事業所間の人事異動はほとんどなかったものの、今年4月から、風通しの良い職場にするために、年1回人事異動を実施するように変更している。
		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。	◎	健康診断にてストレスチェックを実施。管理者から情報を得ることで改善に取り組んでいる。働き方改革に力を入れている。	◎	◎	◎	
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。	○	社内研修にて学びながら理解していくように努めている。	/	/	◎	年間の研修計画の勉強会の中に、高齢者虐待防止などをテーマに取り上げて、職員は学び、理解をしている。また、3か月に1回、身体拘束廃止委員会を開催して、職員間で話し合い、職員の振り返りや啓発に繋げている。さらに、不適切な言動を発見した場合には、職員同士で声をかけ合うとともに、直接伝えづらい場合には、ユニットリーダーや管理者に報告をしている。管理者等は、該当職員の様子を観察して確認をしながら、注意喚起などの対応をしている。加えて、事業所では些細な利用者の内出血や傷なども見逃すことなく、利用者自身が指でかいて付けたと思われる小さな内出血などを含めて発見をした際には、事故報告書を職員が作成して、職員間への周知を行い、原因究明や再発防止に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	毎日の申し送り、職員会にて日々のケアについて振り返り話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	日常的に職員の様子に注意を払い、ケアに影響していないか点検している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体的拘束廃止委員会や勉強会にて学び、正しく理解していけるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	勉強会にて学んだ事を現場の状況に照らし合わせ話し合う機会を作るようにしている。	/	/	/	
		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促している。	○	弊害について説明し、対応について具体的に示すことで理解して頂いている。	/	/	/	

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
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。	○	勉強会にて学ぶことで理解を深めており、利用者や家族からの相談に対し情報提供している。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括センターや社協からは定期的に情報を頂いたり、運営推進会議で意見を頂くなど連携できている。				
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。	○	急変や事故発生時に備えマニュアルを作成し、社内研修会にて学んでいる。				
		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。	○	社内研修会にて実践力を身に付けることができるよう、努力している。経験不足の職員には個別に指導することで身に付けられるよう努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故が発生した場合には事故報告書を作成し、検討会にて話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	ユニット会や日々の業務の中で利用者一人ひとりの状態から起こりうるリスクについて話しあい事故防止に努めている。ヒヤリハットを作成しリスクを減らすよう努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応のマニュアルは作成しており、苦情の際にはマニュアルに沿って対応できるように話し合っている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情が寄せられた場合には管理者に報告し、速やかに手順に沿って対応できるようにしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があった場合にはマニュアルに沿って対応できるようにしている。				
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)	○	利用者の意見や要望について日頃から聞き取りや話す時間を、行動から読み取るように寄り添う時間をとっている。	○		◎	日々の生活の中で、担当職員を中心に、利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。年2回、利用者懇談会もあり、職員は利用者に声をかけて意見や要望を聞き取り、対応の結果も伝えている。また、家族には、電話連絡時や来訪時を活用して、職員から利用者の近況を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。さらに、日々の業務の中で、管理者は職員に声をかけて意見を聞いたり、面談をして悩みなどの相談に応じたりしていることもあり、話しやすい良好な関係が築かれており、必要事項は法人の管理者会で伝えるなど、柔軟な対応ができている。
		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。	△	契約時に公的な窓口の情報の情報提供を行っており、玄関ホールの掲示板での掲示を行っている。				
		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。	△	代表者はほとんど来ていないが、管理者を介して必要に応じ話す機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	管理者は職員一人一人と話す機会を持ち、利用者本位のケアをしていけるよう検討している。			◎	
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。	○	サービス評価の意義や目的を理解しており、自己評価にも取り組んでいる。				外部評価は全ての職員で取り組み、ユニット毎にユニットリーダーが取りまとめ、管理者に確認の上で作成している。また、職員会や運営推進会議等の中で、サービスの評価結果、目標達成計画などを報告するとともに、取組み状況なども報告をしている。また、全ての家族に運営推進会議の報告を送付して、サービスの評価結果なども伝えることができている。コロナ禍以前は、家族等の来訪の際に、取組み状況のモニターに協力してもらい、意見や感想を聞くこともできていたものの、コロナ禍において面会制限もあり、現在はモニターの実施を自粛している。
		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。	○	評価結果を踏まえ、目標達成計画を作成し、実現可能な目標から達成していくよう努めている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価結果は運営推進会議で報告。今後の取り組みのモニターになってもらっている。	○	○	○	
		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。	○	外部評価の結果も踏まえて取り組んでいるところである。目標達成状況について運営推進会議にて報告している。				

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)	◎	災害の発生を想定した対応マニュアルは作成しており、職員全員が周知できるよう努力している。				事業所では、昼夜を想定した避難訓練を実施するとともに、風水害などを想定した防災訓練も実施している。また、市行政から事業所は福祉避難所に指定され、食料や水などの備蓄品を確保している。さらに、ハザードマップの対象地域にあり、水防法に基づく避難確保計画を作成している。コロナ禍以前には、地域の自主防災組織と合同訓練を実施することができていた。加えて、法人として、災害時の連携・協力体制も取れており、過去に豪雨等の発生した際には、実際に他の施設の利用者を振り分けて、事業所で受け入れをした経験もある。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	マニュアルに基づき避難訓練を計画し、消防立ち合いも訓練を実施している。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消火設備や避難経路の点検等を行っており、非常食料、備品も備えている。				
		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。	△	コロナウイルス感染防止の為に地域住民参加の訓練は実施できていないが、協力体制の確保はできている。運営推進会議でも話し合いを行っている。	○	○	○	
		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)	△	以前は地区の自主防災会からの案内にてネットワーク作りや共同訓練に参加させてもらったが、コロナウイルス感染防止の為今年度は参加できていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	コロナウイルス感染症予防のため実際に会議を開催したり啓発活動等は行っていないが、運営推進委員会では認知症ケアについて課題にしたり、地域の方からの質問等には対応している。				コロナ禍において、地域住民が事業所に来訪することはほとんどないものの、電話で相談が寄せられた場合には、管理者等が快く対応をしている。コロナ禍以前は、月1回地域のコーラスグループに、イベントホールを開放したり、地域の民生委員を対象として、介護保険や事業所の説明をしたりするなど、地域へも協力をすることができていた。また、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加する機会は減っているものの、連携を図ることはできている。
		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。	△	電話や来所などで入居に関する相談など随時受けている。コロナウイルス感染症防止のため、施設内の見学等は行っていない。		x	○	
		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)	x	以前は月に1度コーラスの人たちが集う場として活用していたが、コロナウイルス感染症防止のため地域との交流は全く出来ていない。				
		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。	x	協力体制はあるが、コロナウイルス感染症防止のため受け入れは困難な状態である。				
		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)	△	現在はコロナ感染症対策のため行えていないが、イベント、行事に参加したり、来訪していただいたり、今後もっと多くの事業所等との連携を密にしていきたい。随時市町や包括支援センターから情報提供していただいている。			○	

(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 4 年 8 月 18 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3890101672
事業所名 (ユニット名)	グループホーム なでしこ 恵良ユニット
記入者(管理者) 氏名	高本 誠子
自己評価作成日	令和 4 年 7 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 居心地の良いやさしさの中で自分らしく 住み慣れた地域で心穏やかに</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. 新型コロナ感染症予防の観点から外出等の行事や面会ができなくなっているため、ストレスを溜め込まないよう気晴らしが出来る工夫をするという目標をたて、施設内での行事を充実していくために行事計画を見直しクリスマス会やゲーム大会を実施した。利用者全員が参加することができ、競い合ったり歓声を上げたりして普段とは違う表情を見せながら楽しいひと時を過ごすことができた。 2. 以前からおやつパーティーは実施していたが各自が好きな物を選んでもらうだけであったので、自ら調理することによってより楽しさや喜びを感じてもらおうという目標をたて、クレープや東京ケーキを作るおやつパーティーを開催した。ご自分でクレープの中身を選んだり巻いたりすることで「またすぐにしてね」等と言われ喜ばれていたが、実際に利用者の方に調理していただくまでには至っていない。今後、安全面にも考慮しながら調理に参加できるよう工夫していきたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部から離れた幹線道路の近くに事業所は立地しており、地域に馴染みのある「新城(しんじょう)・恵良(えりょう)」という山の名称を、ユニット名としている。コロナ禍において、法人・事業所として、外出や面会の制限が設けられており、外出支援が激減しているものの、事業所では屋内で実施できる行事を見直して、屋内でボールを投げて距離を競うゲーム大会を実施したり、プチ運動会やクリスマス会などのイベントを増やしたり、ヨーヨー釣りやおもちゃの缶魚すくいなどの夏祭りを実施するなど、利用者を楽しみのある生活が送れるよう支援している。また、利用者と一緒にクレープや東京ケーキづくりをして、一緒に食べることを楽しむおやつパーティーを実施するなどの工夫もしている。さらに、介護計画の目標やサービス内容に、個別のリハビリメニューを取り入れて、一緒に足上げをしたり、個別に歩行訓練を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持に努めている。便秘の場合にはいららする利用者が見られるため、薬剤で排便をコントロールしたりするなど、可能な限り自然な排便を促すような支援に努めている。加えて、日中には、各ユニット1名の利用者に寄り添う担当職員を決めて支援に努めており、利用者や家族の満足度にも繋がっている。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	入所時に利用者と家族の思いや希望を聞き、把握した上で関り、日常の動作や会話を通して意向をくみ取る様努めている。	◎	/	◎	入居前に、管理者等が自宅や他の施設を訪問して、利用者や家族と面談を行い、思いや意向などの聞き取りをしている。同法人の他の施設のショートステイの利用などから入居に繋がることも多く、コロナ禍において、自宅等の訪問ができないため、来訪時に、利用者や家族から思いなどの聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、職員は利用者にも声をかけて、思いを引き出すよう努めている。さらに、把握した内容は、パソコンやタブレットを活用して、法人独自のアセスメントシートに記録している。
		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。	◎	職員が自分自身に置き換え、その人の立場になって考えるようにしている。又、生活歴なども参考に検討している。	/	/	/	
		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。	○	ご家族等の面会時、近況を伝え話し合う時間をもっていたが、コロナ感染症対策の為面会制限を直接話す機会は減っている。電話やご家族の来所時に話している。	/	/	/	
		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。	○	本人の行動、表情、言葉等は日々の記録で残し、全職員いつでも見れるようになっている。	/	/	/	
		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。	○	本人の思いを第一に話し合っているが、職員の思いの方が時と場合によって優先してしまう時がある事があるので注意している。	/	/	/	
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。	◎	入所時に、生活歴・趣味等をご家族や本人に聞いたり、以前の施設から情報を頂き参考にしている。また、コロナ感染症防止のため、面会制限をされており、回数は減っているがご家族等の来社の都度話しをし情報収集に努めている。	/	/	◎	入居前に、法人独自のアセスメントシートを活用して、管理者等が自宅や他の施設を訪問して、利用者や家族と面談を行い、現状や生活歴などの聞き取りをしている。また、以前利用していた他の施設の関係者から情報を聞いたり、病院からサマリーなどの提供を受けたりすることもある。さらに、日々の生活の中で、職員は利用者にも声をかけて、新たな情報を聞くよう努めているほか、家族には電話連絡や来訪時を活用して、確認や新たな情報の聞き取りをしている。加えて、把握した内容は、法人独自のアセスメントシートに記録して、職員間で情報共有をするとともに、計画の更新時には、新たな情報に更新をしている。
		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。	◎	日常生活の中で趣味活動やレクリエーション等を通してその人のできる事を把握し、有する力を見極め役割などに繋げている。	/	/	/	
		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)	◎	言動、状態、表情等をパソコン内に記録してそれを申し送ったり職員が記録を見て共有している。	/	/	/	
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。	○	把握した情報をもとにケアプランを作成し、毎月モニタリングをして、本人の立場になって考えながら職員間で話し合いをしている。	/	/	○	コロナ禍において、事前に職員が利用者や家族、関係者から情報を聞くほか、把握した情報をもとに、職員間で気づきやアイデアを出し合いながら、利用者の立場に立て話し合い、課題等の把握に努めている。
		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。	◎	情報を共有し、検討した内容をもとにして、課題として取り上げている。	/	/	/	
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。	○	事前の聞き取り調査や日々の暮らしの中で、思いや意向をくみ取りプランを立てている。	/	/	/	
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	課題や日々のケアについては担当者やユニット会で話し合い、ご家族の意見も参考にしアイデアを出し合い反映して再度プランの見直し作成している。	○	/	○	コロナ禍において、利用者や家族、関係者が参加したカンファレンスを実施することができないため、事前に職員は利用者や家族から、思いや意向を聞くほか、医師などの関係者から意見や指示などの聞き取りをしている。また、申し送り時を活用してカンファレンスを開催して、事前に把握した情報をもとに、出された意見を交えて職員間で話し合い、ユニットリーダーである計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。さらに、家族から出された「外を歩かせてほしい」などの意見や、利用者懇談会で出された意見や要望を反映した計画となるよう努めている。
		c	重度の利用者に対してでも、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。	○	現在重度の方の利用はないが、個々に合わせて慣れ親しんだ暮らし方や過ごし方が出来るよう努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族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。	△	家族の協力体制は、全員ではないが盛り込まれている。コロナウイルス感染症防止のため、地域の協力体制は取り入れることができていない。	/	/	/	

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
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。	◎	介護計画内容をいつでも職員が見えるよう、机の上に置きプランのチェックを毎日している。	/	/	/	◎ 介護計画の内容は、ユニット会の中で、ユニットリーダーから変更事項や気をつけて支援する点などの説明を行い、職員は計画を把握している。また、ユニットの全ての利用者の介護計画をファイルにまとめて、職員がいつでも確認できるようにしている。さらに、職員はタブレット端末内のワークシートを活用して、詳細なリハビリなどのサービス内容を確認して支援するとともに、サービスの実施の有無のチェックや実施できなかった理由を記録に残すことができている。特記事項の欄も設けられており、職員から出された気づきやアイデアなどの詳細な内容を記録に残すこともできている。加えて、介護ソフトを導入して、記載する事項が増えたものの、詳細な気づきなどの記録が、利用者のサービスの質の向上に繋がっている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	実施出来たかどうか、毎日チェックして(ワークシート利用)毎月モニタリングすることで日々の支援に繋げている。	/	/	/	◎
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。	◎	長期目標は一年、短期目標は六か月で見直しを行っている。状態の変化や、認定期間終了の場合その都度見直しをしている	/	/	/	◎
		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。	◎	毎月末には、モニタリングを行い、現状を把握している。	/	/	/	◎
		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。	◎	状態に変化が生じた場合は、その都度見直しを行い、検討し新しいプランを作成している。	/	/	/	○
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。	○	解決すべき課題を毎月ユニット会で検討している。緊急案件がある時は会議を開催し、アクシデントやヒヤリハットは報告書を作成しその日に検討し対策を立てている。	/	/	/	◎
		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。	◎	他人の意見は否定せず、受け止めた上で自分の意見を言うようにしているが、いつも発表者は限られてしまうことが多い	/	/	/	◎
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	すべての職員を対象としている。利用者の安定した、最も集まりやすい時間に開催している。	/	/	/	○
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)	◎	全てパソコン入力のため、パソコンを開けるといつでも見れる状態であり又印刷してそれぞれ保存している。朝夕の申し送りで伝えている。	○	/	/	◎
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	その日の会話の中で、したいことの把握は出来るが勤務体制上できない事もある。希望が叶うよう努力はしている。コロナ感染症の影響にて外出などが叶えられない。	/	/	/	/
		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)	○	着たい服、座る場所、食べたいもの等自己決定の出来るものは選んでもらうよう心掛けている。	/	/	/	◎
		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)	○	一日の流れがほぼ決まっており、職員の都合で声掛けさせようともあるが、食事や、入浴、排泄はその人のペースやタイミングに合わせた支援を行っている。	/	/	/	◎
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	ゲームやレクリエーション、趣味の活動などを通して活き活きとした言動を引き出すことができている。又職員との世間話等にも笑顔で会話を楽しんでいる。	/	/	/	○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	顔元や表情の観察をして、本人の思いをくみ取り支援を心掛けている。家族との情報交換や昔の暮らしぶりなどを参考にしてその人の立場になって支援をするようにしている	/	/	/	/
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)	○	人権・尊厳について、勉強会や社内研修で取り上げ、学ぶことができている。言葉かけも勉強会などで幾度も取り上げ指導し意識するようになっている。	○	○	○	◎
		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。	△	プライバシーに配慮した声掛けを行うようにしているが、意思疎通が困難な時など大きな声を出してしまう職員がいる。	/	/	/	◎
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時、ノックをしてから入るようにして、本人が居ない場合は必ず本人に了承を得てから入室するよう心掛けているが、意思疎通困難な方には断りを入れず入室してしまっている。	/	/	/	◎
		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。	◎	年に数回、勉強会をして理解と知識を深めている。	/	/	/	/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、利用者によって助けられたり教えられたり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者は人生の先輩という事を頭に入れ、日常の会話の中で参考になる言葉や、教えていただくことが多々ありお互い良い関係作りができている。				洗濯物たたみやお盆拭きなどを手伝ってもらった場合には、職員から利用者へ「ありがとう、助かった。またお願いします」などの感謝の言葉を伝えていく。また、積極的に発言できない利用者に対して、他の利用者が職員に「トイレに行きたいよ」と代弁してあげたり、少し洗濯物たたみが遅い利用者を手伝ったり、利用者同士で、「がんばろうな、がんばってよ」と励ましの言葉をかけ合うなど、助け合いや支え合う場面も見られる。さらに、耳の遠い利用者が、他の利用者として「何を言ってるのよ」と、言い合いになることが見られるため、早期に職員が利用者の中に入るとともに、利用者同士の関係性を把握して、配慮を考慮するなど、トラブルを未然に防ぐよう努めている。加えて、日中には各ユニット1名の利用者へ寄り添う担当職員を決めて支援に努めており、利用者や家族の満足度にも繋がっている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士が支え合っている姿を見て、ほほえましいという気持ちで見守っている。理解している。				
		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、世話役の利用者によりまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	◎	利用者同士、仲間意識が生まれお互いの世話をしたり、手助けをしたり、励ます姿を見受けるところがある。性格の合う方同士の場作りをして、世話役の利用者に役割分担してもらっている。				
		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より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対し、お互いの話を良く聞き対応している。職員間で情報を共有し、未然に防げるよう関り、他の利用者により不安や支障がないよう配慮している。				
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。	○	入所時、情報を収集をして生活歴の把握し、家族や知人の来訪時にも話を聞き把握するようにしている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナウイルス感染症防止策にて外出等自粛の為、出掛けていることは来ていない。手紙や電話にて関係が途切れないよう支援している。				
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)	△	コロナウイルス感染症防止策の為、現在外出はしていない。両ユニット間の中庭に利用者が自由に外に出れるようになっている。天気の良い日はベンチに座って歌を唄ったり、話をしたり交流の場があり、外の空気を吸うことができる。	○	×	△	コロナ禍において、事業所では外出制限を継続しており、外出は病院受診のほか、中庭で外気浴をしたり、花の水やりをしたり、玄関前の駐車場等の敷地内を散歩する程度に留まっている。また、中庭には、利用者は普段履きのまま、いつでも出ることができるようになっている。強化された外出制限の方針があるものの、感染状況を見計らいながら、利用者のごことを考えて、ドライブをして車窓の中から景色を眺めたり、人手が少ない公園に出かけたりするなど、少しでも敷地外の外出支援ができるように、法人・事業所として検討できることを期待したい。加えて、外出支援が激減している代わりに、事業所では屋内で実施できる行事を見直し、屋内で利用者同士が競うゲーム大会を実施したり、クリスマス会などのイベントを増やしたり、玄関前のスペース等を活用して、ヨーヨー釣りやおもちやの金魚すくいなどの夏祭りを実施するなど、利用者へ楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		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。	×	コロナウイルス感染症防止のため行っていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症については、勉強会や研修会で理解を深めている。ひとりひとりの利用者に対して、ユニット会で検討してケアを行っている。				事業所では、全ての利用者の介護計画の目標やサービス内容に、個別のリハビリメニューを取り入れて、一緒に足上げをしたり、個別に歩行訓練を実施したりするなど、下肢の筋力低下の予防に努めるとともに、家事などの生活リハビリを取り入れながら、利用者の心身機能の維持に努めている。また、職員は勉強会や外部研修で認知症のことを学び、不穏な行動などの原因を追求しながら、より良いサービス提供に努めている。さらに、利用者自身にできることはしてもらい、できそうなのは職員が見守りをして、一緒に実施したりするなど、手を出しすぎないような待つ介護が実施できるよう取り組んでいる。
		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。	◎	プランの中に取り入れ、毎日リハビリとして施行したり、または日常動作や作業の中で自然な動きを通して維持向上が図れるよう取り組んでいる。				
		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)	○	職員がその人の能力を見極め、できるだけ自分で出来ることは自力できるように持って行き、危険な時はすぐ手助け出来るよう見守りしている。又それぞれに役割を持って頂き少しでも出来ることをして頂いている。	◎		○	
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。	○	生活歴、日常動作を把握し、活動の中で好きなことが出来るよう支援し、洗濯たたみや、カーテン開け閉め、お盆拭き等人の役に立つという場面を作っている。				洗濯物たたみやテーブル拭き、お盆拭き、もやしの根取りなどの調理の下ごしらえなど、職員は利用者一人ひとりに合わせた役割を担ってもらえるよう支援している。また、手芸が得意な利用者には、タオルがほつれないように縫ってもらったり、以前に尺八の師匠をしていた利用者には、毎日演奏してもらい、みんなで歌を歌ったりするなど、得意なことを活かした出番や役割づくりにも努めている。さらに、認知症状の進行や高齢化に伴い、年々できることは減ってきているものの、カーテンの開閉やタオルたたみなど、少しでもできることをしてもらい、張り合いや喜びを感じてもらえるような支援にも取り組んでいる。
		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。	◎	認知症対応等を勉強会で学び理解を深めている。日々一人一人好きなことをしていただいている。塗り絵をする方は日々進歩があり、楽しみにつながっている。又洗濯物たたみ等それぞれに役割を担っていただいている。	◎	◎	○	

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。	○	好みの色や、スタイルを把握して更衣時等付き添い、アドバイスなどを行っている。過度に重ね着したり、順番が違う時は助言している。	/	/	/	毎朝、自分で服を選び、着替えることのできている利用者もいる。男性利用者は、電気シェイパーで上手に髭剃りをするとともに、大好きな尺八を他の利用者の前で吹く場合には、身だしなみを整えている。また、定期的に、訪問理容の来訪があり、好きな髪型などの整容をしている。さらに、整容の乱れや食べこぼしなどが見られた場合には、「しみになったら大変なので、洗濯をしとこか」などの職員が上手な声かけをして、居室等へ移動して着替えてもらうなどのサポートをしている。
		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。	○	散髪の際は、本人の要望を聞き要望に沿えるような髪型にしてもらっている。	/	/	/	
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	生活歴や家族からのアドバイスをいただき、利用者本人の気持ちになって支援していくようにしている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	本人に意見を聞き、一緒に考え行事等に合わせた服装を支援している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にでき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)	○	本人の気持ちを大切にしながら、居室やトイレに誘導し、整容、更衣等を行っている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	施設訪問の理髪店を希望され、好みの髪形にてもらっている。特に望む店への要望無し。	/	/	/	
		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。	○	以前の好みを考え、またご家族の意見も聞きその人らしい髪型や服装を支援している。	/	/	○	
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。	○	食事や、食事介助方法等の勉強会を行い、理解することに努めている。	/	/	/	法人の栄養士が、利用者の好みや旬の食材を取り入れた献立を作成するとともに、業者へ発注を行い、毎日食材が事業所へ届けられるようになっている。事業所に届けられる献立には、食材や調味料等は記載されているものの、調理方法までは記載されていないため、職員間で話し合ったり、利用者には教わったりしながら、各ユニットのキッチンで職員が調理しており、手作りの食事は利用者には喜ばれている。利用者には、もやしの根取りやつくしの搾取り、しめじ割き、テーブル拭き、食器拭き、下膳など、できることを手伝ってもらっている。また、利用者に食事が楽しみになるように、土用の丑の日には、旬のうなぎを提供したり、利用者と一緒にクレープや東京ケーキづくりをして、一緒に食べることを楽しむおやつパーティーを実施したりするなどの工夫もしている。食器類は、入居時にコップなどの使い慣れた物を持参してもらったほか、誕生会でプレゼントした茶碗やはしを使用してもらうとともに、事業所で用意した使いやすい食器を使用している。利用者の状態に合わせて、刻みやミキサー食などの食の形態にも対応するとともに、食欲がわくような彩りを考えた盛り付けにも努めている。食事の際には、コロナ禍や働き方改革もあり、職員はサポートや見守りに徹しており、休憩時間などに別々に食事をしている。さらに、アレルギーのある利用者はいないものの、嫌いな物がある場合には代替えの食材などを用意している。カウンターキッチンで調理しており、利用者は調理の音や匂いを感じることができている。加えて、残食が多かった場合や、味付けが合わなかった場合には栄養士に伝えて、献立から取り除いてもらうなどの対応をしている。
		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。	△	食材選び献立、材料の調達等は、同一法人内の栄養士が行っている。栄養士は利用者の好みや季節感を取り入れ献立作成している。食器拭き、テーブル拭き等は一部の利用者で行っている。	/	/	○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	もやしの根取り、豆の皮むき、つくしの搾取り等簡単な下ごしらえを皆で話しながらすことで楽しむことができ、自分の食べた食器の片付け等を行うことで満足感を得ることができている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所時に本人、家族に聞き取りをして把握している。アレルギーに対しては全職員が把握できるように注意事項として伝達し、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、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	○	アレルギーに対しては、代替え食品で対応しているが、献立は同一法人内の栄養士が作成しているため、連絡を取り合い季節感のあるものになっている。要望を伝え献立に反映させている。	/	/	○	
		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て調理方法としつつ、おいしい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)	◎	利用者の一人一人の状態に合わせて形態を変えている。状態に変化があれば、即申し送り等で話し合いその場で変更通達している。(状態を把握しながら元に戻す)器や盛り付けで美味しく見える工夫をして彩りよく提供している。	/	/	/	
		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。	○	数名は今まで使用していたものを使用している。持参のない方は施設で用意した使いやすいものを使用。	/	/	○	
		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。	△	職員は一緒に食事を摂ることはしていないが、食卓には一緒に座り介助をしたり、さりげなく見守りやサポートを行っている。おやつパーティーなど特別な日には職員と一緒に食卓を囲み同じものを食べる事で楽しみが増している。	/	/	○	
		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。	◎	生活の場が、調理場と一体になっているので匂い、音等が伝わりやすく調理者との会話も楽しみ家庭的雰囲気の食事を待っている。	◎	/	◎	
		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。	○	毎食摂取量、水分量の記入をして記録を残し把握できている。食事・水分も一日通して確保できるようにしている。	/	/	/	
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事量の少ない人には、高カロリー飲料を提供したり、食べやすいように形態を替えたり、時間を置いて勧めたり工夫して摂取を試みている。水分は本人の好きな飲み物を提供したり、タイミングを工夫し提供している。	/	/	/	
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立は栄養士が作成し、材料を調達しているため、食材の良し、悪し又摂取状況については随時報告して相談している。アドバイスも受けている。	/	/	○	
		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。	◎	食中毒予防の勉強会を実施しており消毒を細目に行っている。生鮮食品に関しては、ほぼ毎日配達されている。どの食品も加熱し、果物等はまな板包丁を替えている。	/	/	/	

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。	○	口腔ケアに関しての勉強会を実施して、知識を得るようにしている。	/	/	/	職員は勉強会で学ぶとともに、往診時に歯科医から指導をしてもらうなど、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、職員は声をかけて、居室の洗面台で利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施しており、必要に応じて、見守りや介助をしている。また、自分で歯磨きができる利用者を含めて、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認することができる。さらに、異常や不具合が生じた場合には、歯科医の往診に繋がっている。加えて、義歯は毎食後に洗浄するとともに、夕食後には預かって、洗浄液に浸けている。歯ブラシも週1回ハイターに浸けるなど、衛生面にも配慮をしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後、ほとんどの人の口腔ケアの見守り介助をして口の中の確認を施行し把握するようにしている。	/	/	◎	
		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。	○	不具合が生じたら協力歯科医に連絡し、その都度口腔ケア方法を学び、良い歯ブラシを頂いたりして支援に結びつけている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後洗浄して、できにくい所は介助する。夕食後は、洗浄剤に一晩浸けておく。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	歯科医の指導を頂き、毎食後歯磨き、義歯洗浄の確認一部介助を行っている。出血のある方は血が出なくなるまで磨く事をすすめている。	/	/	○	
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。	◎	勉強会にて、排泄関連の事を学び理解している。可能な限りオムツやパットをしにくい様に工夫して、利用者にダメージを与えない様支援している。排泄パターンを把握し布パンツへと成果が上がっている。	/	/	/	日中に事業所では、全ての利用者がトイレで排泄できるよう支援している。夜間には、トイレに起きることを嫌い、眠剤の服薬とおむつを使用している利用者もいる。また、事業所として、利用者のおむつやパッドなどの排泄用品の使用の違和感や、蒸れることを考慮して、職員は排泄パターンのほか、2時間おきに声をかけて、こまめなトイレ誘導をするなどの支援を行い、紙パンツから布パンツに、パッドの大きさを徐々に小さいものに変更するなどの成果もあげることができている。さらに、座位が保てるように、下肢筋力のリハビリを取り入れている。加えて、牛乳やヨーグルトなどの水分を多く摂取するとともに、トイレに座している時に、腹部マッサージをしたり、便秘の場合にはいらいらする利用者が見られるため、薬剤で排便をコントロールしたりするなど、可能な限り自然な排便を促すような支援に努めている。
		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。	○	勉強会で学び、理解している。水分摂取や排便チェックをし、看護師と共有している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄の記録、チェックによってパターンの把握はできている。	/	/	/	
		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。	◎	トイレでの排泄を基本としており、日中は全員トイレ誘導を行っている。カンファレンスやユニット会にて、その人の状態にあった支援方法を検討している。	◎	/	◎	
		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。	○	排泄を困難にしている誘因や要因をユニット会等で話し合いチェック表でパターンを把握、トイレでの排泄を継続するためにも下肢筋力低下防止等のリハビリを施行している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	パターンを把握して個々に誘導時間や回数を設定して、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。	○	自立の方は本人の使いやすいものを選んで使用していただいている。本人・家族が「どれを使ってもいいか解らない」と言う方には一回の排尿量や回数に応じてパットの説明をして、支援している	/	/	/	
		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)を適時使い分けしている。	◎	一人一人状態に応じて、紙パンツ・パッド等の大きさを検討して使い分けるようにしている。日中と夜間も替えている。	/	/	/	
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)	○	毎日一本の牛乳摂取や間食に乳飲料・ヨーグルト等で水分補給をしている。入浴時は、腹部マッサージを試みている。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)	○	曜日、時間帯はほぼ決まっているが、体調や気分に合わせて変更もしている。温度や入浴は本人の希望に出来る限り合わせよう努力している。	◎	/	○	利用者は、週2回入浴することができる。午前の入浴支援を基本としているものの、毎日の入浴や入浴回数を増やすことを希望する利用者まではいない。利用者の希望に合わせて、湯の温度や湯船に浸かる時間など、柔軟に対応している。また、入浴用チェアをスライドさせる入浴設備はあるものの、座位が保てなくなった場合には、清拭などの支援にならざるを得ない状態となっている。中には、入居前から入浴を拒む利用者がいたものの、職員は日にちや時間帯を変更して声をかけたり、職員を交代して、上手に声をかけて入浴を促したりする工夫をするなど、職員間で上手にいった情報を共有しながら、スムーズな入浴支援に繋がっている。さらに、入浴してもらった場合には、「気持ちいい」などの利用者の声も聞かれ、職員と会話したり、歌を唄ったりするなど、ゆったりリラックスした入浴ができるよう取り組んでいる。加えて、長湯をしすぎないように、浴室には5分ごとに音が鳴るような設定が行われ、職員は入浴の長さを把握しやすくなっている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	個室で、ゆっくりとくつろいで入浴できるように配慮している。入浴時職員と会話をしたり歌を唄ったりしながら入浴している	/	/	/	
		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。	○	ADL浴槽を設置し、入居者の身体状況に応じて本人の力を活かしながら職員が一人でも安全に、入浴ができるよう支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	入浴したくない原因を把握して、時間帯を替えたり、声掛け方法を研究して入浴を勧めている。皆さん気持ちよく入浴されている。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前に必ず、バイタル測定をして前日等の心身状態の確認して、引継ぎをしている。入浴後必ず水分摂取を勧め、状態観察をしている。	/	/	/	

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
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。	◎	二時間毎の睡眠状態の記録をして、申し送り時不眠等の方の報告をしている。	/	/	/	入居前から、眠剤などの服薬してきた利用者が、夜にぐっすりと寝るために希望して、継続して服薬をしている。また、昼夜逆転をしている利用者には、職員間で原因を究明するとともに、体調面を考えて、医師に相談して服薬に繋げるなど、睡眠状態が改善された事例もある。さらに、職員が2時間おきに、利用者の入眠状態を把握するとともに、不眠の利用者がいた場合には、必ず申し送り事項として伝達するようにしている。加えて、日中の活動量を増やしたり、歩行や外気浴を取り入れたりするなど、現在全ての利用者が、夜間に安眠を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。	○	夜間不眠の方は、原因を探り昼夜逆転しているような方は日中の活動性を高めるように個別のレクや、散歩などしてリズムを整えている。	/	/	/	
		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、集団レク、または個々の状態に合わせて、好きな活動ができるように支援し、日中の活動性を高めている。医師に報告・相談しながら、状態に応じて薬の調整をいただいている。	/	/	○	
		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。	◎	個々の様子観察をして、状態に応じ臥床を勧めたり、自分で調節している方もいる。	/	/	/	
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している。	○	携帯電話を受け取り手紙の受け取りについては以前から支援している。コロナ禍となり、子機を使ってご家族と話しをしたり手紙を書く支援をしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	手紙を書く事を勧め、書いていただいたり、家族からかかってきた時には電話口に出ていただくような支援はしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話の子機で何処でも話ができるよう配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙や葉書は、職員も一緒に見て話を聞いたり、ご家族に見てもらったりしている。手紙を書く支援もしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人が電話を掛けることに対しては、家族に理解を得ている。家族からも決まった時間に電話が毎日かかって来たり、葉書も毎日下さる方がいる。	/	/	/	
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。	×	理解はしているが、本人がお金を所持している方はいない。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナウイルス感染症防止のため買い物は自粛している。又買い物先の理解や協力を得ることが出来ていない。	/	/	/	
		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。	△	一方的に決めつけてはいないが、所持はできていない状態である。要望や必要に応じて預かり金から使えるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	入所時話し合いにて、小口現金として預かっている。使徒については、本人や家族に相談説明している。	/	/	/	
		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)。	◎	金銭預かり時には、領収書を発行して預かっている。預かり金の規定あり。一月ごとに締めをして、小口現金出納帳、出費時の領収書残高等の確認をもらっている。	/	/	/	
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。	△	本人、家族からの要望があれば、可能な限り対応している。コロナ感染症の影響にて外出や面会の要望には応じていない。	◎	/	○	コロナ禍において、事業所には外出や面会の制限が設けられているものの、利用者や家族の要望には、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、年2回利用者懇談会もあり、意見や要望を聞いて、対応をしている。さらに、家族等から要望が出された場合には、管理者が買い物の代行をしたり、病院への同行支援にも対応したりしている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		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。	○	駐車場も広く、玄関前は、広い屋根付きピロティにしており、雨の日も車から濡れずに入れ、入り口はガラス扉4枚の自動ドアで、すぐ出迎えられるようにしている。	◎	◎	◎	事業所は幹線道路から少し入った道路沿いに立地しており、駐車場も広く、開放的である。また、玄関の近くにはベンチが置かれ、利用者や来訪者が休憩をすることもできるようになっている。さらに、玄関周辺は整理整頓され、玄関のガラス扉で、外から中の様子も見えやすくなっていると、玄関前の屋根も広く、雨の日にも来訪しやすくなっている。

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、家庭的な雰囲気を感じ、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寂風質な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	ホームの大部分は輻射式冷暖房設備を導入し、大空間空調ができ、無風・無音で温度のムラ無く、感染予防にも繋がりが、快適な生活ができている。居間から中庭が望め、開放感のある空間となっている。屋根は消音剤の採用で雨音の気にならない工夫をしている。中庭には、ゴムチップを敷き入居者が歩きやすく、両ユニット間の交流や日光浴の場となっている。	◎	◎	◎	広くて明るい共用空間は、開放感が感じられるほか、開設当初から輻射式で身体にもやさしい冷暖房設備が導入され、清掃や消毒、換気も行き届き、快適な空間となっている。また、建物の中心部には、ゴムマットを敷いた広い中庭があり、普段履きのまま、利用者はいつでも自由に出て過ごすことができ、設置されているベンチに座って、外気浴や会話を楽しむこともできる。さらに、壁には利用者と一緒で作成した季節の飾り付けを行い、利用者や来訪者に季節感を味わえるようにしている。加えて、事業所内には、相談室やイベントホールも設けられており、職員は利用者が思い思いの場所で、自由に過ごすことができるよう支援している。
		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。	◎	冷暖房も、無風・無音で、ナースコールはPHSで即座の対応をし騒音に留意している。毎日掃除機や、モップを使った清掃、換気にも十分配慮している。			◎	
		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。	○	季節に合った壁面飾りやカレンダー作りなどを行っている。			◎	
		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。	○	気の合う利用者同士で、好きな場所で過ごす事ができ共有スペースから全員の居室に行けるので、一人になりたい時はいつでも自由に居室に行き渡ることができる。				
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。	○	入所時に、家族や本人に相談して使い慣れた椅子や、自宅をよくしていた塗り絵や脳トレ、本等持ち込んで頂き、今までしていた事が続けられるよう工夫している。	◎		○	居室には、ベッドや床頭台、タンスなどが備え付けられている。使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、机やイス、テレビなどを持ち込み、居心地の良い空間づくりをしている。また、たんすなどの収納があることもあり、すっきりと片づけられている居室も見られる。
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。	○	居室及び食堂の場は同一の場所で、面積が68、47㎡あり、9名の入所者と職員が一同に会する十分な広さで、居間・各居室の状況を確認しやすく自立した生活ができるようレイアウトしている。廊下、トイレ全てに手すりを付け自立支援に繋げている。			○	トイレや浴室などには、利用者が混乱しないように、大きく分かりやすい表示をしている。また、自室が分かりにくい利用者が、他の利用者の居室に間違えて入るトラブルもあるため、大きく名前を表示するとともに、職員が付き添って、居室へ行くなどの対応をしている。さらに、共用空間には、新聞や手芸道具、職員が作成した歌の本などを置き、利用者が自由に手に取れるようにしている。加えて、廊下などには手すりや設置されているほか、バリアフリー構造で、利用者が移動しやすいようになっている。
		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)	◎	本、雑誌等は目につくところに置いており、手芸道具や歌本等はいつでも取りだせる所に置いている。危険なものは置いていない。				
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、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)	◎	職員は、拘束等の勉強会を開き学んで理解している。身体拘束委員会を作り、話し合いをしている。	◎	◎	○	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。中には、入居前に徘徊で探した経験のある家族から、安全面から玄関等の施錠を求める声が出されるものの、管理者等は丁寧な説明を行い、理解を求めている。また、現在のコロナ禍と、玄関を開いたときに、すぐに事業所内に野良猫が入っていることもあり、自動ドアの電源を切り、来訪者にはインターホンで対応をしている。また、ユニットの入り口には、センサーが設置されており、職員は利用者の出入りが分かりやすくなっている。さらに、外出願望のある利用者には、職員が寄り添い、中庭や敷地内を散歩するなどの対応をしている。加えて、夜間は防犯のため、19時から5時まで、玄関の施錠をしている。
		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。	◎	自由の大切さを職員家族話し合いをしている。施錠を望む家族もいるが、話し合いの理解して頂いている				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	病歴については、個人ファイルに記載している。現病、病歴についても個々にまとめ把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日二回バイタル測定をして平均値を把握し異常の早期発見に努めている。毎日の測定値をパソコン内に入れ、温度板として折れ線グラフで表し把握できるようにしている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。		看護師は24時間連絡が取れる体制になっており、すぐに指示が受けられるようになっている。主治医には日頃の報告をし、月2回往診をしていただいている。状況により主治医、協力病院の受診等の対応をしている。				
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。	◎	本人、家族の希望にて受診できるよう情報提供するなど支援している。	◎			
		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。	○	本人及び家族の希望を大切にしながら、かかりつけ医の適切な医療を受ける事が出来ている。				
		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同意を得られる話し合いを行っている。	○	基本的には受診時は家族に付き添ってもらい、情報提供するようにしている。家族付き添いが困難な場合は、職員にて受診後、結果を報告、記録している。				

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。	○	入院の場合はストレスや負担軽減できるよう詳しく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。	○	地域医療連携室等と連絡を取り合いながら家族とも相談し早期退院につなげている。				
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。	○	看護職は24時間常に連絡が取れる体制になっており、気軽に相談することができる。看護職は、介護職も兼務しており状態を十分把握しているため指示もスムーズである。				
		b	看護職もしくは訪問看護、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	看護職には24時間いつでも連絡取れる体制ができています。状況により看護職から主治医へ24時間連絡できる体制が出来ています。				
		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体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎日2回のバイタル測定や様子観察を行い、異常時は看護職から主治医、協力病院へとスムーズに連絡できる体制になっている。それによって早期治療につながっている。				
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。	○	個々の薬の目的、副作用、用法、用量については、ファイルしており常に確認できる様になっている。本人の状態は日々記録しており、変化があれば随時連絡をしている。				
		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。	◎	薬局の協力により、一包装、日付、朝昼夕、氏名を印字し、2名の職員で服薬時声を出して読み上げ確認している。服薬漏れがない様空き袋を保存確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日頃から体調の変化等には注意して観察を行い、薬の副作用にも看護職、介護職連携して把握するようにしている。排便チェック表を使い下剤の調整を行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時に重度化、終末期の支援については説明し、理解を頂いている。状態に変化があった場合には家族の意向を聞きながら段階に応じて話し合いをしている。				事業所には、「看取りに関する指針」「重度化対応に関する指針」があり、入居時に、重度化や終末期などに対応できることなどを、利用者や家族に説明している。利用者が座位を取れず、湯船に浸かれなくなった場合には、事業所に十分な入浴設備が整っていないために、清拭等の対応にならざるを得ないこともあり、状態の変化や要介護度4以上になった場合には、職員から家族に対応できる範囲などの説明を行い、法人内の他の施設への申し込みなどを促すようしている。さらに、利用者や家族が、事業所での生活の継続を希望する場合には、医師などの関係者で方針を共有した上で、住み慣れた事業所での看取り介護の支援も可能となっており、開設から5年目で、3名の看取り介護を経験している。加えて、法人で兼務している看護師や、協力医との24時間体制での連携を図ることもでき、看取り介護時には、夜中に看護師が居室を覗いてくれるなどの支援をすることもできている。法人で共有の介護ソフトを導入していることもあり、どの施設や事業所に居ても、管理者等は情報共有や状況を確認することができ、何かあった場合には連携を図ることもできている。
		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。	◎	職員は、重度化や終末期について勉強会を行い、理解を深めている。主事医、協力機関等関係者で話をし、方針を共有したい。		○	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	看護師、介護職でどのような支援をしていけばいいか等話し合いをしている。管理者は職員の不安などを聞き取っている。				
		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。	◎	本人、家族の意向と、施設で「出来ること、できない事」を説明して理解して頂いた上で方針を決定してもらっている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々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。	◎	重度者や、終末期の利用者が、よりよく暮らせる様、連携を図りながら話し合い等をしていくよう心がけている。必要に応じて、訪問診療や、訪問看護を取り入れる予定で変化時の対応に備えている。				
		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)	◎	毎日の状態や変化を報告したり、共感したりしながら話しやすい雰囲気作りをしている。				
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。	◎	職員は感染症についての勉強会を行い、知識や理解を深めている。手洗いうがいを励行。インフルエンザの予防接種もうけている。				
		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。	◎	マニュアルを作成して、対応できるよう勉強会で実技指導をして学んでいる。				
		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。	○	情報収集をして、得た情報を全職員が共有できるよう回覧したり、職員が目につくところに掲示している。				
		d	職員は手洗いうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は手洗い、うがい、手指消毒を励行励行している。利用者は、手洗い食事前の手指消毒を徹底している。来客者については、玄関に、手指消毒液とマスクを常備し、検温をさせていただいている。				

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	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
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。	○	2ヶ月毎、担当者から状況報告の手紙を出している。来荘時または電話にて近況を伝え、希望を聞きながら対応について相談する等、関係を築けるよう努力している。				コロナ禍において、法人・事業所として、外出や面会制限が続いており、家族の来訪する機会が減少している。コロナ禍以前は、年2回家族会を実施して、家族への説明と一緒におやつを食べてもらうなどの交流を図ることができていたものの、現在は開催を自粛している。また、家族の要望に応じて、遠方の家族の来訪時に、少しずつ窓越しやビニールシート沿いの面会にも対応したり、遠くから利用者の様子を見てもらったりする対応もでき出したものの、法人の方針で面会制限の強化が続いており、コロナ禍の感染状況を見計らいながら、制限を緩和した面会に対応をしたり、SNS機能を活用したオンライン面会などの工夫をしたりするなど、管理者会などで話し合い、利用者や家族のことを優先に考え、柔軟な対応ができることを期待したい。また、担当職員が、2か月に1回利用者の状況報告を記載した手紙を送付しているほか、電話連絡時や来訪時を活用して、利用者の近況を伝えている。さらに、年5回法人の利用者の様子の写真を掲載した機関紙「高純」を、家族に送付している。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナウイルス感染症防止のため行えていない。	○		△		
		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)	○	電話にて近況を報告したり、広報誌等を郵送する際に近況報告の手紙に写真もつけて送付することで日常の様子を具体的に伝えている。ご家族の来荘時にも伝えている。	○		○		
		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)	○	来訪時の家族の話の様子などから関係性の理解に努めている。本人の状態や対応について説明し理解を得ている。					
		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)	○	その都度報告して、理解や協力を得るようにしている			◎		○
		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ながら対応策を話し合っている。	○	リスクマネジメントについてその会を設け、対策を立てている。又家族にもリスクについて理解していただけるよう説明をし、抑圧感のない暮らしを大切にしている。					
		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)	○	来荘時に声掛けしたり定期的な近況報告として手紙を郵送している。変化があればその都度連絡し、気軽に相談してもらえるよう努力している。					○
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)	◎	管理者の方から説明し、理解納得を得ている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	入所時に説明し、状態の変化があった時等、同法人内の特養に移動できる事等を話している。退居先にスムーズに移動出来るよう情報提供をしている。					
<b>III. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の人に対しては、設立の段階から度々説明会を開き事業所の目的、役割等説明し理解を図っている。			◎	コロナ禍以前は、利用者と一緒に、地域の秋祭りや運動会、公民館活動に参加したり、月1回地域のコーラスグループにイベントホールを開放して、利用者と交流を図ったりすることもできていた。コロナ禍において、事業所には面会や外出の制限が設けられており、現在は職員が近隣住民とであった場合に挨拶を交わす程度になっている。秋には、菊を育てている地域住民が、継続して毎年菊の鉢を持ってきてくれ、利用者の目を楽しませてくれている。コロナ禍の収束後には、法人内の他の近隣施設と協力をしながら、利用者と一緒に地域の行事に参加したり、ボランティアを受け入れたりするなど、地域との交流が再開できることを期待したい。	
		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。(日常的なおつきあい、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	コロナウイルス感染症防止のため行事への参加等行えていない。			×		△
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	×	行事や訪問の際は、良く声を掛けて下さっていたが今年度は交流がなくなっている。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナウイルス感染症防止対策のため出入りを制限している。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	見かけた時は挨拶程度で、日常のおつきあいは出来ない。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	年間計画時にはお願いしていたが、コロナ感染症防止のため中止となっている。育てた花を見せてくださる方がおり支援いただいている。					
		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)。	△	コロナウイルス感染症防止対策のため地域との交流が全くなっている。今現在、理容店の方のみ協力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
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、地域の人の参加がある。	○	コロナウイルス感染症防止対策のため、会議の開催は文書開催とした。	△	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、地区役員、地区社協、高齢クラブ、地域包括支援センター、市担当者などの参加協力を得て、偶数月に開催をしている。コロナ禍において、会議は文書開催となっているものの、参加メンバーや全ての家族には、利用者の状況や行事などを伝えるほか、詳細な資料を作成して、避難訓練や避難確保計画、外部評価のサービスの評価結果などを報告することができている。参加メンバーから、「特別な意見はない」と言われるものの、特段の意見や要望の収集はできていないため、会議資料の送付の際に、返信用封筒を添付して、アンケート形式で意見や要望を聞いたり、近隣の参加メンバーに資料を持参して、直接意見を聞いたりするなど、文書開催においても、意見や要望を聞き、サービスの質の向上に反映さ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。	◎	利用者やサービスの実態等報告している。外部評価、自己評価の内容や目標達成計画や取り組み状況については文書にし、報告している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	予定しやすい時間帯は、ほぼ固定している。運営推進委員と日程調整している。今年度はコロナ禍にてメンバーを増やせていない。	/	/	◎	/
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	「居心地の良いやさしさの中で自分らしく」「住み慣れた地域で心穏やかに」と言う理念に基づき、日々ゆっくりとした流れの中で、思い通りの生活ができるよう関わっている。	/	/	/	
		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。	○	玄関・各ユニット内に理念を書いたものを掲示している。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	内部研修を年間計画を立て、毎月行っている。マニュアルを作成して、説明者・実技者・モデルになり研修している。随時法人外への研修はコロナ禍にて自粛している。	/	/	/	
		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に取り組んでいる。	○	その時々タイムリーな題材を取り入れながら、知識を深めたり、研修や実技を行い、職員が働きながらスキルアップできるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	管理者、ユニットリーダーによる人事課や、管理者との情報交換にて、代表者は個々を把握できるよう努めている。働き方改革に力を入れており休憩時間の確保も出来ている。	/	/	/	
		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)	△	管理者は地域の各種会議、交流会に参加し、ネットワーク作りを行っていたが今年度はコロナウイルス感染症防止の為交流できていない。文書での情報提供を受けて職員への回覧等している。	/	/	/	
		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。	◎	管理者や職員から話を聞く機会を設け環境作りに取り組んでいる。又ストレスチェック等を使用し把握に努めている。	◎	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃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。	○	年間の研修計画に組み込み、勉強会で具体的な事例も取り上げ理解している。	/	/	◎	年間の研修計画の勉強会の中に、高齢者虐待防止などをテーマに取り上げて、職員は学び、理解をしている。また、3か月に1回、身体拘束廃止委員会を開催して、職員間で話し合い、職員の振り返りや啓発に繋げている。さらに、不適切な言動を発見した場合には、職員同士で声をかけ合うとともに、直接伝えづらい場合には、ユニットリーダーや管理者に報告をしている。管理者等は、該当職員の様子を観察して確認しながら、注意喚起などの対応をしている。加えて、事業所では些細な利用者の内出血や傷なども見逃すことなく、利用者自身が指でかいて付けたと思われる小さな内出血などを含めて発見をした際には、事故報告書を職員が作成して、職員間への周知を行い、原因究明や再発防止に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	管理者は、両ユニットに入り込み利用者のケアの把握に努めている。又申し送りなどにケアの気づきや、指導を行い職員と共有検討している。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	管理者は、日常的に職員の状態を把握しその都度面接を行ったり、声掛けをしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	年間研修計画に取り組み、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。	○	身体拘束廃止委員会、勉強会を行い理解できている。ユニット会でも話し合い理解している。	/	/	/	
		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促している。	○	弊害や、他の対応策について提案して理解して頂いている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解し、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。	○	年間研修計画に組み込み、勉強会等で学び理解を深めている。				
		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。	○	地域包括支援センターや、社会福祉協議会とは、相談できる環境作りができています。				
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。	○	急変時に備え、それぞれのマニュアルを作成しており、勉強会で対応について学び実践し、周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	勉強会で実技講習をして、実践力を身に付けるべく努力をしている。				
		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。	◎	事故が発生したら、即ヒヤリハットやアクシデント報告書を作成し、申し送り時に報告して話し合い、対応策を立て、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	カンファレンスや、ユニット会で利用者一人一人の状態について話し合う機会を設け事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応のマニュアルを作成して、苦情のあった際はマニュアルに沿って対応できるよう、常々話し合っている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があった場合は、管理者に報告して管理者にて苦情解決マニュアルに沿って対応報告するようになっている。まだ苦情はない。				
		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。	○	苦情のあった際は、マニュアルに沿って対応できるようにしている。常々、利用者、家族共に関係づくりをしている。				
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)	○	利用者懇談会を定期的実施し要望や意見を出していただいている。いつでも話していただけるよう個人的には声掛けしている。運営推進会議への参加はコロナ禍にて今年度なし。	○		◎	日々の生活の中で、担当職員を中心に、利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。年2回、利用者懇談会もあり、職員は利用者から声をかけて意見や要望を聞き取り、対応の結果も伝えている。また、家族には、電話連絡時や来訪時を活用して、職員から利用者の近況を伝えて、意見や要望を聞くよう努めている。さらに、日々の業務の中で、管理者は職員に声をかけて意見を聞いたり、面談をして悩みなどの相談に応じたりしていることもあり、話しやすい良好な関係が築かれており、必要事項は法人の管理者会で伝えるなど、柔軟な対応ができています。
		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。	○	契約時に公的な窓口の情報提供を資料の提示と共にやっているが、それ以降情報提供していない。掲示板には掲示している。				
		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。	△	代表者は、施設に随時来ているが、管理者を通しての情報交換が多い。必要に応じ機会を作る事は出来る。				
		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。	◎	管理者は、申し送り等に参加し、利用者の様子やケアについて把握し、一緒に検討している。日誌を見て、利用者の状態も把握することができている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	サービス評価の意義や目的を理解して、ほぼ全員で自己評価に取り組むことができている。				外部評価は全ての職員で取り組み、ユニット毎にユニットリーダーが取りまとめ、管理者に確認の上で作成している。また、職員会や運営推進会議等の中で、サービスの評価結果、目標達成計画などを報告するとともに、取組み状況なども報告をしている。また、全ての家族に運営推進会議の報告を送付して、サービスの評価結果なども伝えることができている。コロナ禍以前は、家族等の来訪の際に、取組み状況のモニターに協力してもらい、意見や感想を聞くこともできていたものの、コロナ禍において面会制限もあり、現在はモニターの実施を自粛している。
		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。	○	目標達成計画を作成し達成に向けて取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議にて、包括、運営推進委員、家族等に報告。今後の取り組みモニターにもなってもらっている。	○	○	○	
		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。	○	目標達成計画や取り組み状況など運営推進会議にて報告している。				

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)	◎	災害発生を想定したマニュアルを作成しており、職員全員で周知できるよう努めている。	/	/	/	事業所では、昼夜を想定した避難訓練を実施するとともに、風水害などを想定した防災訓練も実施している。また、市行政から事業所は福祉避難所に指定され、食料や水などの備蓄品を確保している。さらに、ハザードマップの対象地域にあり、水防法に基づく避難確保計画を作成している。コロナ禍以前には、地域の自主防災組織と合同訓練を実施することができていた。加えて、法人として、災害時の連携・協力体制も取れており、過去に豪雨等の発生した際には、実際に他の施設の利用者を振り分けて、事業所で受け入れをした経験もある。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	マニュアルに基づき、避難訓練を計画して、夜間、日中の想定にて消防署立ち合いのもと、訓練を実施している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消火設備や、避難経路の点検をしている。備品、物品類についても賞味期限等点検を行っている。	/	/	/	
		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。	△	コロナウイルス感染症防止のため地域住民参加の訓練は実施できていないが、今後も協力体制の確保は出来ている。運営推進会議でも話し合いを行っている。	○	○	○	
		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)	△	昨年度は地区の自主防災会からの案内にてネットワークづくりや共同訓練に参加させてもらったが、コロナウイルス感染症防止のため今年度は参加できていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	コロナウイルス感染症防止のためあまり行えていないが民生委員さん対象に介護保険や施設についての情報提供の会を設けた。運営推進委員会では認知症ケアについて議題にしたり、地域の方からの質問等には対応している。	/	/	/	コロナ禍において、地域住民が事業所に来訪することはほとんどないものの、電話で相談が寄せられた場合には、管理者等が快く対応をしている。コロナ禍前は、月1回地域のコーラスグループに、イベントホールを開放したり、地域の民生委員を対象として、介護保険や事業所の説明をしたりするなど、地域へも協力をすることができていた。また、市行政や地域包括支援センターなどの会議や研修に参加する機会は減っているものの、連携を図ることはできている。
		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。	△	電話や来所などで入居に関する相談など随時受けている。コロナウイルス感染症防止の為施設内の見学等は行っていない。	/	x	○	
		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)	x	コロナ感染症対策のため行えていない。	/	/	/	
		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。	x	今後も受け入れ出来る体制であるが今年度はコロナ禍にて受け入れ出来ていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	現在はコロナ感染症対策のため行えていないが、地域のイベント、行事に参加したり、来訪して頂いたり、今後もっと多くの事業所等との連携を密にしていきたい。随時市町や包括支援センターから情報提供して頂いている。	/	/	○	