

(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 5 年 10 月 23 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) 10名	(依頼数) 6名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3870105750
事業所名 (ユニット名)	グループホーム 齋院の杜 1F
記入者(管理者) 氏名	秋山 晃一
自己評価作成日	令和 5 年 9 月 15 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>1.入居者に対しては、常に一人ひとりの人格を尊重し、人生の先輩として敬意あふれる環境の下、有する能力に応じた日常生活が送れるように努めます。</p> <p>2.職員は、自分の仕事に誇りを持ち、「家訓」の実践に工夫と反省を心掛けて、「自分や家族が入居したいと思う」職場作りに努めます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>1、地域とのつきあいやネットワークづくり 新型コロナウイルス5類以降に伴い、地域との交流する機会を増やす試みを行っている。地域で行っている畑での作物作りに参加し、収穫まで終えることができた。また夏祭りなどの行事で交流を図っている。</p> <p>2、重症化や終末期への支援 研修や社内研修の参加し、知識向上に努めている。看取りについて各ユニットで話し合うことができている。ご家族の意見も取り入れている。重度化の指針はできている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>市内中心部から少し離れた郊外の住宅地に事業所は立地し、周辺の建物に馴染んでいる。ミーティングなど、定期的に代表者は事業所を来訪し、職員の話しを聞くとともに、今年2月に交代した管理者とともに、職員との話しやすい雰囲気づくりに努め、職員同士の良好な関係も築かれ、職員は働きやすい職場と感じている。事業所として、人員配置の余裕まではないものの、職員は有給休暇や希望休暇を取得しやすいなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。職員から、支援方法などの提案や意見なども多く出されるなど、出された意見を検討の上で反映しながら、より良いサービスの提供に取り組んでいる。令和4年4月から、介護ソフトが導入され、サービス実施のチェックや記録などの負担軽減に繋がるとともに、職員間で日誌や記録、伝達事項などの情報共有が行いやすくなった。また、事業所には専属の調理職員が配置され、旬の食材を使用し、誕生日や行事の際にはお祝い膳や豚汁を提供するなど、利用者に喜ばれている。コロナ禍が続いていたが、外出や面会の制限も緩和され、玄関スペースでの面会に対応するほか、家族との外出や外泊、外食に出かけることを可能にするなど、以前の生活を徐々に取り戻せるよう取り組んでいる。</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。	◎	本人や家族から思いを汲み取り、意向に沿うように取り組んでいる。	◎	/	◎	日々の生活の中で、担当職員を中心に、利用者から思いや希望を聞くよう努めている。把握した情報は、アセスメントシートや日誌等に記録し、職員間で情報を共有するとともに、介護計画の変更時には、情報を更新している。
		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。	◎	普段の様子や言動を観察し、家族の話聞いて検討している。	/	/	/	
		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。	○	面会時や電話の際に、本人の思いについて話し合い確認を行っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人の想いに沿った介護計画を家族やスタッフで共有し、実行時には記録している。	/	/	/	
		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。	○	毎月のカンファレンスで、利用者一人一人について話し合う他に、日々の中でも話し合っている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入所時のアセスメントを元に家族にも協力して頂き、情報を集めている。	/	/	○	入居契約時に、アセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から生活歴やこだわりなどを聞き、情報の把握に努めている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から情報を聞くほか、病院の関係者から、サマリーなどの情報提供をもらうこともある。また、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞いたり、家族の面会時に情報を確認したりすることもあり、新たに把握した情報は、アセスメントシートや日誌等に記録を残すとともに、定期的に情報を更新している。
		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。	○	入居者様一人一人の有する力を活用しつつ、残存能力を失わないように努めている。	/	/	/	
		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)	◎	入居者様一人一人の生活リズムに合わせて支援している。日中・夜間の変化を全て記録し申し送り共有している。	/	/	/	
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。	◎	集めた情報をもとに話し合い、本人の思いや希望は何なのか、本人の視点で検討している。	/	/	○	利用者毎の担当職員が、日々の様子や記録から毎月モニタリングをして、利用者の現状確認や評価を行うほか、計画作成担当者等が内容を確認している。アセスメント情報や把握した情報をもとに、各ユニットのミーティングの中で、課題改善やより良い支援方法などを職員間で話し合い、利用者本人の思いや希望等に沿ったより良いサービスの提供に努めている。
		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。	◎	本人の思いや家族の意見を元に、必要な支援について検討している。	/	/	/	
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。	○	今までの暮らしや想いを反映し、施設でも馴染みのある生活が出来るようにしている。	/	/	/	担当職員を中心に、利用者や家族から事前に意見を聞くほか、医師や看護師からアドバイスや指示をもらっている。ミーティングを活用して職員間でカンファレンスを行い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。利用者から出された意見を反映させ、野菜作りや水やりなどのやりたいことを、計画やサービス内容に反映させることができている。また、利用者の退院時には、病院で行うカンファレンスに計画作成担当者等が参加し、医師や看護師と、情報共有や意見交換などをすることもできる。
		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。	◎	必要な話し合いをミーティングや申し送りで行っている。また、家族や地域・行政の助言を頂きながら取り組んでいる。	○	/	◎	
		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。	○	今までの生活歴と施設での生活を比べて、慣れ親しんだ生活ができるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	感染症の流行に左右されるが、地域交流の場を持つよう努めている。	/	/	/	

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
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。	◎	スタッフ各々が担当利用者を持ち、介護計画のアセスメント・モニタリング・評価をして知識を深め、カンファレンス等で共有している。	/	/	/	◎ カンファレンスに参加して、担当職員を中心に介護計画の内容を把握するとともに、個別のアセスメントや介護計画を挟んだファイルのほか、タブレットを活用して、導入やサービス内容をいつでも確認できるようになっている。また、令和4年4月に介護ソフトが導入され、計画や生活シートなどに沿ったサービス内容のチェックや記録の記載を行いやすくなっている。中には、日々のサービスの実施の有無などのチェック時に、タブレット操作で職員がまとめて余分な項目をチェックしてしまう場面も見られ、管理者や計画作成担当者は確実な確認方法などを模索している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎月末にモニタリングをして評価し、変化や改善点などを介護支援専門員と相談しながら検討している。	/	/	/	
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。	◎	6か月の期間で見直し、本人の状態やモニタリング結果から変更する。都度、家族に報告している。	/	/	/	◎ 6か月に1回、介護計画の見直しをしている。利用者毎の担当職員が、毎月サービス内容の実施の有無の記録や利用者の状況を確認しながら、モニタリングで評価を行うとともに、計画作成担当者が評価内容を確認するほか、ミーティング時等を活用して職員間で情報を共有している。さらに、モニタリング結果のほか、入退院などの利用者の状態の変化が見られた場合には、関係者や家族と相談し、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月末にモニタリング評価をしている。継続変更は毎度相談して決めている。	/	/	/	
		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。	◎	状態の変化や計画の見直しを行った際に、ミーティングで報告し、スタッフ間で共有を図っている。また家族や関係者各所に相談を行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月ミーティングを行っている。緊急案件時には臨時的ミーティングを開催する。	/	/	/	◎ ユニット毎に分かれて、月1回ミーティングを開催し、利用者の現状確認やカンファレンスを実施するほか、職員間で課題などの話し合いが行われている。事前に、ミーティングの開催日を決めて、より多くの職員の参加を促すとともに、15時30分から1時間程度、職員が持ち回りで司会を務めながら、話しやすい雰囲気づくりに努めていることもあり、活発な意見やアイデアが出されている。また、参加できなかった職員には、ミーティング記録を確認してもらい、重要事項はタブレットの申し送りの欄にも記録を残すなど、職員間の正確な情報共有に努めている。さらに、利用者の安定した状態が続いており、直近の1年間には、緊急時のミーティングはほとんど開催されていない。
		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。	◎	スタッフ全員が発言出来るように、司会者を中心に雰囲気や場づくりを工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	各ユニットで日時や内容を決めている。議事録やタブレットの申し送りに記録し、確認後はサインを記入するようにしている。	/	/	/	
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)	◎	タブレットにチェック欄があり、目を通してから業務に入るように努めている。重要なことは別に口頭や個別に伝えるようにしている。	◎	/	◎	◎ 日々の朝礼で申し送りを実施するほか、日勤から夜勤の職員の交代時には、職員同士で引き継ぎが行われている。また、出勤時に職員は、タブレットを活用して日誌や介護記録、申し送りの欄などの確認を行い、確認後にはチェックを残し、確実な情報伝達に繋げている。また、ホワイトボードを活用して、行事や利用者の往診日のほか、ミーティングの開催日時等が記載され、職員の情報共有にも役立っている。
<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。	◎	本人とコミュニケーションを重ね、その日の気分や想いに沿えるように努めている。	/	/	/	○ 朝食時のパンかご飯、衣服の選択、家族からの差し入れ希望、レクリエーションの内容など、様々な場面で職員が利用者に声をかけ、自己決定してもらえよう支援している。意思疎通が難しい利用者には、職員が選ばざるを得ない場面もあるが、表情やしぐさを見ながら、二者択一で着る服を提示するなど、少しでも選択してもらえよう努めている。また、日々の生活の中で、外出や食べたい物など、利用者から思いや希望を聞き、可能な限り柔軟な対応に努めている。さらに、外出支援やレクリエーション時のほか、手伝ってもらった後に感謝の言葉を伝えるなど、利用者の笑顔や生き生きとした表情が見られ、日々の穏やかで、張り合いのある生活にも繋がっている。
		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)	○	入浴時の衣服を選んだり、ご飯かパンのどちらかを選択したりと、自己決定の場を設けている。	/	/	/	
		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)	○	可能な限り本人の希望に沿って、柔軟に対応出来るように努めている。また本人が希望を言いやすいような声掛け支援を行っている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(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。	◎	日々のコミュニケーションを大切に、その時々言動を記録し、より良い生活空間作りを心掛けている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	表情などの変化に注視し、スタッフ間で話し合い情報共有し、支援出来るように努めている。	/	/	/	
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、自立たずさずさりげない言葉かけや対応等)	◎	入居者様一人一人に合わせた声掛けを行い、プライバシーに配慮した支援を心掛けている。研修に参加したりして知識を深め、話し合っている。	◎	◎	◎	月1～2回程度、ZOOMを活用した研修等を実施し、職員は人権や尊厳などを学んでいる。時には、大きな声やきつい言葉など、不適切な言動やグレーゾーンの行為も見られ、管理者等は注意を促すほか、ミーティングの中で事例を用いて意見交換するなど、職員の理解促進に努めている。また、排泄時や入浴時など、職員は利用者の羞恥心やプライバシーに配慮した対応に努めている。さらに、居室を利用者のプライバシーのある場所と認識し、入室の際には、職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時に事前リビングにいる利用者に声をかけ、了承を得た上で入室するようにしている。
		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。	◎	安心・安全を保ちつつ、羞恥心やプライバシーに配慮した支援に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	居室に入室する時はノックをしたり、声掛けを行う配慮をしている。	/	/	/	
		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。	◎	就業規則にも記載しており、全職員が個人情報の取り扱いを理解している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	職員は入居者様との関係性を大切にしており、共に助け合う関係性を構築できるよう努めている。				玉ねぎの皮むきや花の水やりなどを手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございます」などの感謝の言葉を伝え、利用者の微笑ましい様子も見られる。また、利用者同士で、励ましの声をかけたり、他の利用者が職員に「あふないよ、トイレに行きたそう」などと教えてくれたり、食べこぼしを職員がそっと拾うと、利用者が「ありがとう」を伝えるなど、相互の助け合いや支え合う場面も見られる。中には、不穏な利用者もおり、言い合いなどのトラブルに発展することもあるが、配席を考慮するほか、早期に職員が間に入り、仲裁するなどの対応をしている。
		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。	◎	日常的に入居者様同士が助け合う場面を伺えており、職員もそのように支援を行っている。				
		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)。	○	入居者様が孤立しないよう、入居者様同士の関係性を大切にしている。それぞれの過ごし方を尊重したり、レクリエーションを通して交流を深められるようにしている。トラブル時は仲裁を行う。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	スタッフが仲裁に入ったり、席の配置などを考慮し、不安な気持ちを和らげるよう配慮している。				
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、面会時のコミュニケーションを大切にしている。				
		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。	○	玄関での面会など制限はあるが、関係を大切にしている。				
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)	○	外出希望の入居者様には、家族と連絡の上、外出できるよう支援している。	△	×	○	コロナ禍が続き、外出制限が設けられていたが緩和され、天気の良い日には事業所周辺を散歩したり、利用者と一緒にドライブに出かけたり、買い物に出かけるなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。中には、家族と一緒に、外泊や外食に出かける利用者もいる。また、事業所の横にある菜園で野菜を育てたり、玄関前の花に水やりをしたり、外気浴をするなど、外気や季節を感じられるよう支援している。今年に入り、初詣に出かけたり、弁当をもって季節の花を見に行ったりするなど、利用者に喜ばれている。寝たきりに近く、ほとんど外出ができない利用者もいるが、家族に相談して好きな飲み物を切らさないよう支援するなどの配慮もしている。
		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。	○	可能な限り、希望に沿えるようにしている。				
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。	○	ZOOM研修や内部研修を通じて、職員間で情報共有している。				職員は、ZOOM研修や内部研修等に参加し、認知症の行動や心理状態の理解をしている。散歩や体操のほか、昼食前に口腔体操を取り入れたり、レクリエーション時に、パズルやトランプをしたりするなど、利用者の心身機能の維持に努めている。また、利用者のできることやできそうなことを把握し、できることは時間がかかっても自分でしてもらい、できそうなことは、見守りや職員と一緒にいるなどの対応をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	レクリエーションや口腔体操などを無理のない範囲で、本人のペースで行えるように支援している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒にいるようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	声掛けによって出来そうだと思うことを、「出来る楽しみ」になるように支援している。	◎		○	
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。	○	本人と話しながら、楽しみにしている事などを一緒にできるように支援している。				洗濯物たたみや野菜の皮むき、野菜作り、花の水やりなど、利用者好きなことやできる役割を担ってもらえるよう支援している。中には、職員がキーボードで利用者の好きな歌を演奏し、声を出して歌ったり、体操時に数を数えたりするなどの出番づくりをすることもある。また、散歩時に神社に出かけたり、外食を取り入れたりするなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、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。	○	本人の希望など、出来る限りの事は計画を立て、取り組むようにしている。	○	○	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	着替えの際、本人に聞きながら身だしなみの手伝いをしている。				起床時に、自分で着る服を選び、身だしなみを整えている利用者もいる。電気シェイバーを渡すと、髭を自分で剃ったり、産毛が伸びると、職員が剃るのを手伝ったりすることもある。また、食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、さりげなくサポートをしたり、居室に移動して、着替えてもらったりするなどの支援もしている。さらに、訪問美容を利用して、好みの髪型に整えるほか、病院受診の帰りに、近隣の理髪店に出かける利用者もいる。
		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。	○	2か月に一度、散髪ができるよう支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	衣類を選ぶ際は2枚出し、本人に決めてもらうようにしている。				
		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。	○	外出時に合うような身だしなみを確認し、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)	○	食べこぼし等、さりげなく取り除けるようタオル等を用意している。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	2か月に一度は訪問カットがあるが、本人の希望がある時は好きな理容店に行けるようにしている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	モーニングケアにて整えるよう努めている。				
		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。	◎	理解出来ている。				
17	食事を楽しむことのできる支援	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。	◎	入居者様のリクエストを参考にしながら献立作りをしている。旬の食材を使ったり、野菜の皮むきなどの作業を利用者と一緒に行っている。			○	管理者が献立を立案し、専属の調理職員に確認してもらい、旬の食材などを使用した献立を作成している。職員と調理職員が一緒に買い物にかけ、利用者に玉ねぎの皮むきや後片付けなどを手伝ってもらいながら、専属の調理職員を中心に調理をしている。朝食は夜勤の職員が料理するほか、調理職員が休みの日には、順番に職員が調理をしている。利用者の誕生日や行事の際には、ちらし寿司と豚汁が出されるほか、弁当を注文して花を見に出かけたり、お寿司を食べに行ったりするなど、利用者が食事を楽しみになるような支援にも努めている。茶碗や箸、コップなどの食器類は、入居時に使い慣れた物を持参してもらうほか、状態の変化に応じて、使いやすい物を使用している。利用者の状態に応じて、刻み食やミキサー食にするなどの対応もしている。また、カウンターキッチンから、食事の匂いや音が漂うほか、食事前には口腔体操を実施して、その日のメニューを伝えるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしていることもあり、手作りの食事は利用者に喜ばれている。食事の際に、職員は利用者の見守りやサポートをすとも、可能な限り、一緒に食事を摂るように努めている。さらに、専属の調理職員を中心に、職員間でバランスや調理方法などを話し合うとともに、病気のある利用者には、主治医から指示やアドバイスをもらうことができている。
		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。	◎	食後自分で下膳される方にはお礼を伝える。また、野菜の皮むきや簡単な作業をさせていただくと、入居者に笑顔が見られる。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居者様の情報に加え、日々の食卓の様子やコミュニケーションを通じて、把握できるように努めている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	調理師と相談しながら、利用者の好物や季節に合わせた旬のものを取り入れるようにしている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼、嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	入居者の状況に合わせて食事形態を変えている。出来るだけ食べられるように硬さにも気を付けている。刻み食でも美味しそうな盛り付けを心掛けている。				
		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。	◎	馴染みのあるものを使っていたため、家族にも協力してもらっている。買い物に行ける方は、本人が選んだものを使用している。				
		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。	○	入居者と一緒に食事をしている。常に職員との目線距離で、それぞれのペースで食事ができるようにサポートしている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	カウンターキッチンになっており、調理の様子が見えたり、音や香りが届くようになっている。	◎		◎	
		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。	○	食事量や水分量のチェックを行っている。記録・申し送り・引き継ぎで確認し、必要に応じて水分を勧めたり、声掛けを行っている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	本人の体調や気分に合わせ時間をずらしたり、好きな物を提供したりと工夫している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理師を相談しながら調理法や献立を決めている。肉・魚・野菜とバランスよく提供している。			○	
		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。	○	調理器具は使用后、消毒・乾燥を徹底している。手洗いも徹底し、食材の保管に注意している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	理解している。口腔体操も毎食前に行っている。	/	/	/	訪問診療時等に、歯科医や歯科衛生士から指示やアドバイスをもらうなど、職員は口腔ケアの必要性や重要性を理解している。食事前に、利用者は口腔体操をしている。毎食後に、職員は声をかけ、リビング近くにある洗面台で、歯磨きやうがいなどの口腔ケアを実施している。実施後には、口腔内の状況を確認するとともに、職員は磨き残しなどのサポートをしている。また、義歯は預かり、洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めている。さらに、異常が見られた場合には、早期の訪問歯科診療等に繋げている。
		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。	○	食後の口腔ケアの際に、義歯の状態と本人の歯の状態を確認している。	/	/	○	
		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。	○	訪問診療を受けている方は、指導・助言を頂いているが、入居者全員ではないので、疑問があれば歯科医に質問させて頂く。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔内の清潔保持に努めている。義歯の方は洗浄剤を使用し、適切に管理している。	/	/	/	
		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)	○	入居者のレベルに合わせ、必要な支援ができています。うがいのみを行う入居者にはマウスウォッシュを使用し、口腔内の清潔保持に努めている。	/	/	○	
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。	◎	排泄に関する声掛けや対応は、特に言葉や表情に配慮し、本人に合わせ最良となるように努めている。安易に紙オムツなどを使用せず、本人の希望も合わせて考えている。	/	/	/	事業所では、安易におむつを使用せず、可能な限りトイレで排泄できるような支援に努めている。歩行が難しい利用者は、おむつを使用しているが、ほとんどの利用者は、リハビリパンツを使用している。中には、布パンツで生活を送ることができている利用者もいる。また、居室にポータブルトイレが置かれ、夜間に使用している利用者もいる。病院の退院後に、おむつを使用していた利用者が、立ち上がりの訓練のほか、職員がトイレ誘導を行うことにより、リハビリパンツとパッドの使用に変更することのできた事例もある。さらに、状態の変化等に応じて、適切なリハビリパンツやパッドなどの排泄用品の使用を職員間で話し合うとともに、家族に相談の上で排泄用品を使用している。加えて、軟便材の服薬や座薬を使用している利用者もいるが、水分や食物繊維の摂取、体操を取り入れるなどの便秘対策に努め、自然な排便が行えるような支援にも取り組んでいる。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	理解している。日々の生活の中で快適な排泄となるよう目指している。	/	/	/	
		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)	◎	タブレットの記録をもとに、排泄情報を用いて、職員全員が把握できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	入居者一人一人の状態に合わせ、適切に対応出来ている。	◎	/	○	
		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。	◎	居室にポータブルトイレを置いて対応したり、トイレの位置が分かりやすくなるよう案内を貼るなど、使用時の人の流れに注意している。	/	/	/	
		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。	○	タブレットの記録を活用し、排泄パターンの把握に努め、声掛けや誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういつ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。	○	パッド類の使用の際には、職員間で話し合いながら検討している。本人への説明と、家族への報告・許可をいただき、承諾を得るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	入居者様一人一人に合わせて使い分けしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	食物繊維の多い物や、適切な水分の摂取によって、自然排便できている入居者様もいる。ラジオ体操などで体を動かし、腸の動きを活発にするよう取り組んでいる。コロナ禍で中止していた訪問マッサージも再開した。	/	/	/	
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)	○	入浴の日程はある程度決まっているが、本人に事前に確認し、不都合があれば柔軟に対応している。	◎	/	○	週2回、利用者は入浴することができる。午前と午後の入浴にも順次対応しているが、勤務体制の関係もあり、夕方の入浴希望までは対応していない。各ユニットに個別浴槽があり、リフトなどは設置されていないことから、車いすの利用者にはシャワー浴の対応をせざるを得なくなっている。湯を張っている時間帯に、自分で入浴する利用者もおり、職員は声かけや見守りを行っている。中には、入浴を拒む利用者もいるが、無理強いすることなく、時間を変えてタイミングよく声かけをするなど、入浴してもらうことができている。また、利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間のほか、好みのシャンプーの使用に対応したり、入浴剤を入れたりするなど、入浴回数などに限りはあるが、気持ち良く、ゆったりと入浴してもらえるよう支援している。
		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。	◎	適度なコミュニケーションを取りながら、十分な入浴時間をとり、ゆっくり楽しんで頂け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。	◎	本人ができる事は声掛け・見守りを行い、自分でしてもらうようにしている。難しい動作はサポートしている。	/	/	/	
		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良く入浴できるよう工夫している。	◎	本人のペースに合わせて無理強いせずしている。入浴の順番や準備の声掛け、タイミングに注意している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前には必ずバイタル測定を行い、健康状態の把握に努める。また、入浴後の様子にも注意を払っている。	/	/	/	



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。	◎	日中・夜間の様子を記録し、把握している。	/	/	/	事業所には、眠剤などを服薬している利用者もいるが、医師に状態を報告するとともに、日中の過ごし方や活動量を見直して減薬に努めるなど、薬に頼りすぎない支援に努めている。日中に、休息や昼寝をする利用者もいるが、散歩や外気浴を取り入れるなど、夜間に安眠できるように支援している。中には、不安などから夜間に眠れない利用者もいるが、睡眠を強要することなく、リビングで職員と一緒に会話するほか、リビングを行ったり来たりしていても、他の利用者に迷惑をかけない限り、思いのままに過ごしてもらおうなどの対応をしている。また、不眠が続く場合や他の利用者に迷惑をかける場合には、医師に相談し、服薬に繋がる場合もある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の過ごし方や活動量を見直し、職員間で話し合っている。日中を活動的に、夜間はゆっくり休んで頂けるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	各主治医に報告しながら、薬に頼りすぎず取り組んでいるが、主治医が必要と判断した場合は処方して頂き、服用している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	各居室で休まれたり、リビングのソファでくつろがれたりしている。	/	/	/	
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。	○	家族に事前に都合の良い時間を伺い、居室にて電話で話せ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。	○	家族に確認を取り、手紙をご用意いただいたり、電話をかけて頂くなどで支援している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話できるように配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	家族から届いた手紙は本人に渡している。年賀状や季節のお便りを作成し、お届けしている。	/	/	/	
		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。	○	事前に家族と話し合い、協力してもらっている。お互いに年賀状のやり取りが出来るようになってきている。	/	/	/	
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。	○	理解している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	買い物先のバリアフリーやエレベーターの有無などを確認し、入居者様に危険がないように配慮している。	/	/	/	
		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。	○	家族と相談し、買い物の際は自分で所持したお金を使えるように支援している。	/	/	/	
		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。	○	本人が現金を管理・所持する場合、紛失するリスクがある事を家族に説明している。	/	/	/	
		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)。	○	毎月の金銭出納帳をコピーを家族に送付している。	/	/	/	
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。	○	本人、家族の希望を聞きながら、要望に応えられるよう実施している。	◎	/	◎	コロナ禍が続き、面会や外出の制限が設けられていたが緩和され、利用者や家族から出された外出や外泊、買い物、面会、病院受診の同行などの要望には柔軟に対応をしている。
<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。	○	共同菜園にて野菜を育てたり、玄関前に季節の花を育てたりしている。	○	◎	○	住宅街にある事業所の玄関は、道路沿いから少し裏手にあるが、玄関周辺でプランターで花を育てたり、近隣住民から借りた菜園で、野菜を育てたりするなど、家庭的な雰囲気が感じられる。また、玄関前は階段状となっているが、スロープも取り付けられている。

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、家庭的な雰囲気を持っており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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くような設えになっていない等。)	○	玄関やリビングの展示物は、季節に沿ったものを入居者様と一緒に制作したりして、明るい空間を作っている。	◎	○	◎	共用空間は、早出の職員が掃除機やモップを掛けて清潔保持に努めるほか、手すりの消毒や室内の換気も行われ、快適な空間となっている。退出の職員がトイレなどの水回りの清掃をしている。リビングや廊下の壁には、ハロウインの飾り付けのほか、干支の絵や塗り絵などが飾られている。リビングは日当たりが良く、時期により日よけを取り付けることもある。また、玄関スペースでメダカが飼育され、様子を見に来る利用者もいる。さらに、事業所の横には、近隣住民から借りた菜園があり、利用者が水やりや野菜作り、収穫を手伝うこともある。
		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。	○	西日が強い為、窓にシェードを付れたり、毎朝全居室の掃除を行っている。			◎	
		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。	○	居室の窓から外を見て、近所の子供たちが遊びの様子を見たり、リビングのソファでくつろいだりされている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	居室で過ごされているときはドアを少し開け、良い距離を保つようにしている。				
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。	○	家で愛用していた物を持ってきて頂き、心地よく過ごせるよう工夫している。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、タンスなどが備え付けられている。夜間に頻回にトイレに行く利用者のほか、立ち上がり不安のある利用者の居室にはセンサーマットが置かれ、夜間の見守りなどに役立っている。また、利用者は馴染みの物などを持ち込むことができ、テレビや家具などを持ち込むほか、家族の写真などを飾り、居心地の良い空間づくりをしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	廊下やトイレ・浴室に手すりを設置しており、安全に過ごせるように工夫している。赤テープを使用して見やすくしたり、時計や案内表示を見やすい所に設置している。				廊下には、極力物を置かず、車いすを使用する利用者の動線を確保している。利用者が迷わないように、居室の入り口に大きく名前を貼ったり、分かりやすく「お手洗(トイレ)」と表示したりしている。また、トイレはセンサー反応で電気が付く構造で、「トイレの中に入ったら、電気がつきます」と分かりやすく表記している。さらに、トイレの手すりの位置等が分かりやすいように、赤テープを巻くなどの工夫をしている。
		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)	○	雑誌や新聞を見やすいように置いている。本人の希望で裁縫道具や色鉛筆、CDなども身近な場所に用意している。				
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すこと、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)	◎	職員全員が施錠をすることで弊害を理解している。帰宅願望や閉塞感を感じている様子があれば、近所の散歩やドライブなどの外出によって気分転換を図る対応をしている。	x	x	△	職員はZOOM研修や社内研修で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の施錠はしておらず、夜間は防犯のため、施錠をしている。コロナ禍が続き、インターホンで対応していた影響もあり、家族や地域住民から玄関を施錠していると思われることも考えられ、利用者家族等、地域アンケート結果から、鍵をかけないケアの取り組みの理解が十分に得られていないことが窺えるため、運営推進会議や家族会を利用してお知らせしたり、事業所通信や手紙で家族等に周知したりするなど、職員間で検討することを期待したい。中には、不穏状態の利用者も見られ、ユニットの入り口を施錠することもあり、家族に説明をしている。また、外出しようとする利用者に職員が気づき、一緒に外に出て散歩するなどの対応をしている。
		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。	○	家族の中でも安全面を考慮し、施錠を希望される方もいるので、施錠への考え方を話し合い、お互いの理解を深めている。				
<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。	◎	現病によっては薬の増減や対応が変わることがあるので、タブレットの申し送りや、お薬情報を参考に把握している。				
		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。	◎	その時に行った対応を含め、記録や申し送り・ミーティング等で入居者の変化を伝え、対応策に向けて取り組んでいる。				
		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。	◎	気になることがあれば訪問介護や主治医に相談し、対応・対策をお伺いしている。				
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。	◎	入居の際に利用している病院を継続して使用したいか、必ず確認している。	◎			
		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・家族・主治医・事業所で話をし、希望を大切にしつつ、円滑で適切な治療を受けられるように支援している。				
		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。	○	家族とともに同席し、希望をお伺いして施設で出来る対応について説明し、同意をして頂けるように話し合いを設けている。				



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
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。	◎	緊急時用の情報提供表と施設情報を全員作成して、簡単に入居者様の情報が分かるように取り組んでいる。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	医療機関の方と連絡を取り合い、現状や退院までの期間など情報交換に努めている。また、得た情報は家族に報告している。				
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。	○	訪問看護ステーションと契約し、定期的に状態観察をして頂いている。訪問看護からも入居者の状態を各主治医に報告し、連携も図れている。				
		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と契約し、緊急時などの対応をして頂いている。また施設内でも緊急時の連絡体制を整えている。				
		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。	○	日々のバイタルチェックや排便コントロールなどの確認をし、情報共有が図れている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の作用・副作用を把握できるように努めている。				
		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。	○	本人の前で日付・名前を声を出して確認し、服薬介助を行っている。飲み込みと口腔内の確認もしている。				
		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。	○	本人の状態変化があれば、主治医に確認・相談し、心身の安全に繋がるように努めている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族宛てに看取りに対するアンケートを実施して、家族の想いや考え方を知ることができた。				事業所には、「重度化した場合における対応に係る指針」があり、入居時に家族等に説明し、同意を得ている。また、家族に「看取りアンケート」を実施し、意向や希望などの再確認をしている。重度化した場合には、家族や主治医、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、利用者一人ひとりの急変時の連絡先や対応方法などを記載した情報提供表を作成し、緊急時に、一人ひとりの違った迅速な対応が取れるようにしている。さらに、看取り支援時には、看護師の資格を持つケアマネージャーを中心に、医師へ相談するほか、臨時ミーティングを活用して職員間で情報共有を図り、チーム体制での支援に取り組んでいる。利用者の状態が落ち着き、ここ数年は看取り支援はしていないが、看取り介護の内部研修を実施し、職員の知識や技術の向上に努めている。
		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。	○	各主治医に看取りに関する話や対応策などを話し合い、施設独自の連絡体制を作り、強化を図っている。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	家族の想いを元に、職員に対応がどこまで出来るかを確認し、話し合いをしながら見極めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	当施設で出来る・出来ない事が、明確に伝わっていない家族もいるので、引き続き説明していく。				
		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。	◎	本人の想いや家族の想いなどを主治医と共に話し合いを深めて、本人の想いに応えられるように支援している。				
		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)	○	面会や電話・手紙を通じて、近状報告や家族自身の心身を気にするように心掛けている。				
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。	○	各種感染症に対してマニュアルを作成している。またミーティングを通して対応策などの話し合いを行っている。				
		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。	○	感染症の対策キットを準備している。面会時のコロナ対策としては、検温・手指消毒・マスク着用をお願いし、換気できる環境での面会を実施している。				
		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。	○	感染症の流行に備えて、最新の情報を収集し、予防・対策に努めている。				
		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。	○	手洗い・うがい・アルコール消毒を徹底し、予防に努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	家族が面会に来られた際は、普段の様子を伝え、家族とのコミュニケーションを大切にしている。	/	/	/	事業所には家族会が設置されているが、コロナ禍が続き、ここ数年開催することはできていないため、家族会を早期に再開することも期待される。また、面会や外出の制限が設けられ、家族が参加できる行事の開催は自粛していたが、今年に入り、事業所内で実施した夏祭りには、家族や地域住民の参加協力を呼びかけて実施することができた。玄関スペースでの面会に対応するほか、家族との外出や外泊、外食などの対応も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。さらに、月1回行事等の写真を多く掲載した齋院の杜通信を家族に送付している。面会時や電話連絡時を活用して、家族から意見や要望を聞くとともに、利用者の近況を伝えている。加えて、手紙や事業所通信を利用のほか、集合形式の運営推進会議を活用して、事業所の運営上の事柄や出来事などを伝えることもできている。
		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)	○	基本的にはいつでも来て頂けるように、時間の制限などはしていない。感染症の流行状況によっては、その都度対応している。	○	/	○	
		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)	○	○	◎	/	○	
		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)	○	○	/	/	/	
		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なっている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	○	○	/	○	
		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。	○	○	/	/	/	
		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)	○	○	○	/	○	
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)	◎	○	◎	/	/	契約の際には契約書を二部用意し、時間をかけて説明・同意を頂いている。また、一部は家族管理としている。契約書内に苦情・相談窓口も記載している。料金改定時は文章と口頭にて説明し、同意を得てから実施している。
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるよう支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	○	◎	/	/	
<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。	○	○	/	◎	/	コロナ禍以前は、文化祭に作品を出展して見に行ったり、秋祭りの際に、神輿の休憩スペースとして開放して交流したり、近隣住民と挨拶を交わすなど、交流を図ることもできていた。コロナ禍において、地域との交流は自粛していたが、近隣住民から野菜などの差し入れをもらったり、散歩時に挨拶を交わしたりすることができていた。現在は、近隣住民から菜園の一部を借り、野菜作りをしたり、秋祭りに神輿が来訪し、利用者と一緒に写真を撮影したり、法人として、地域の農家等に協力してもらい、ひとり親家庭等にお米を届けるなど、地域との交流や貢献活動も行われている。中には、知り合いに事業所の利用を知られることを嫌う家族もあり、地域行事などの参加を制限せざるを得ない利用者もいる。今後は地域行事等に利用者と一緒に参加し、友達や知り合い、地域住民と交流できる機会づくりが行われることも期待される。
		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)	○	○	/	△	○	
		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。	○	○	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	○	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	○	/	/	/	
		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)	○	○	/	/	/	
		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)。	×	○	×	/	/	

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。	○	利用者様家族・地域の方々・行政の方々には、案内を配布して参加して頂いている。	○	/	○	コロナ禍において、運営推進会議の書面開催が続いていたが、今年7月の会議から集合形式で開催できるようになり、事前に用意した資料に沿って報告し、参加メンバーと意見交換をすることができている。書面開催時にも、会議の参加メンバーや家族に議事録を送付し、意見をもらっている。集合形式の会議で、今回のサービスの評価結果や目標達成計画などの報告を予定している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	◎	運営推進会議に交わされた要望や意見などをまとめ、参加した地域や行政の方々、利用者様の家族全世帯に報告書を送付している。また、施設内でいつでも見られるように運営推進会議の報告書を掲示している。	/	/	○	
		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。	◎	家族・地域の方に日程を相談しながら決めている。消防訓練なども同日に計画し、訓練の様子を見てもらっている。	/	/	○	
<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。	◎	理念に基づき家庭的な施設を目指している。見える所に理念を掲示し、統一したケアを目指している。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	玄関や共有スペースにも掲示している。また、入居案内や契約時にお渡ししているパンフレットにも記載されている。	△	○	/	
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。	◎	研修の案内を掲示して参加を促している。また、職員個別に研修参加を促し、知識向上に努めている。	/	/	/	代表者は、毎月実施するミーティングに参加するほか、定期的に事業所に来訪し、管理者や職員の意見を聞くとともに、声かけの仕方や支援方法などの指導や助言をしている。また、法人・事業所として、ZOOM研修を活用しているほか、内部研修や社内研修を実施し、職員のスキルアップに繋げている。人員の余裕まではないものの、有給休暇や希望休暇の取得がしやすいなど、働きやすい職場環境づくりに努め、近年は育児や転勤などの特別な理由以外で、退職した職員はいない。また、管理者は職員との話しやすい雰囲気づくりに努めていることもあり、職員同士の良好な関係が築かれるなど、職員は働きやすいと感じている。
		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。	◎	日頃から話し合える関係づくりを目指し、職員のスキルアップのため、それぞれの能力を見通している。	/	/	/	
		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。	◎	資格取得や研修参加をしスキルアップをする事で、役割・役職を設け意欲向上に繋げている。	/	/	/	
		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)	◎	社外研修を通じて他事業所と交流したり、同系列で行事に参加し交流を深めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	毎年ストレスチェックを行い、状況把握に努めている。	○	◎	○	
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。	○	マニュアルの見直しや社外研修に参加する事で知識を深めている。社外研修で得た知識を社内でも共有し、知識向上に努めている。	/	/	○	身体拘束等対策委員会を設けて、定期的に話し合いをしているほか、内部研修等で、職員は虐待や不適切な言動の防止を学び、理解している。不適切な言動やグレーゾーンの行為が見られた場合には、管理者等が注意喚起するとともに、ミーティングの中で、事例等を出して職員間で話し合いをしている。また、虐待の芽チェックリストを活用して、一人ひとりが振り返る機会を設けるとともに、結果を集計して話し合い、職員への意識づけや注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	入居者様のケアの面や、業務改善について日頃から話し合える関係づくりが出来ている。	/	/	/	
		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。	○	定期的に勤務体制や夜勤回数など相談する機会を設け、職員の体調面や精神面の配慮を行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	マニュアルの見直しや社内研修で知識を深めている。年間計画を立てて社内研修を行っている。	/	/	/	/
		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。	○	マニュアルを見やすい所に置き、理解を深めている。ミーティングや社内研修で話し合っている。	/	/	/	
		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な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	家族と話し合いながら、身体拘束を行わないよう目指している。センサー使用に関しては、目的は行動制限ではなく、安全に介助するため、と明記し導入している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、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。	◎	研修に参加し理解を深めているが、理解しきれていない職員にも周知出来るよう資料配布を行っている。家族より要望はないが、パンフレットをお渡ししたり、運営推進会議で説明するなど、周知している。	/	/	/	
		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。	○	地域包括支援センターとの連携が図れている。	/	/	/	
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。	◎	統一した対応が取れるようマニュアルを作成して周知している。	/	/	/	
		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。	△	定期的な訓練を行っているが、全職員に身に付けて対応出来るとは言えないため、今後も訓練を行い、実践力を身に付けていく。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットを作成し、未然に防ぐように努めている。また、ミーティングを通じて話し合いを行えている。	/	/	/	
		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。	○	入居者様一人一人の状況把握に努めている。どのようなリスクがあるのか話し合い、防げるよう努めている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成し、対応している。	/	/	/	
		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。	○	苦情相談窓口を設置して担当者が対応するようにしている。専門用紙に記録を残すようにしている。	/	/	/	
		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、その都度対応し、繰り返し起こらないよう対策を考え、取り組んでいる。	/	/	/	
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)	◎	居室で過ごされているときや、入浴時・外出時に話を聞ける関係づくりを目指し、取り組んでいる。	◎	/	◎	外出時や入浴時等を活用して、職員は利用者から意見を聞き、柔軟に対応している。面会時や電話連絡時を活用して、職員から家族に利用者の様子を伝えるとともに、話しやすい雰囲気づくりに努め、意見や要望の聞き取りをしている。また、今年2月に交代した管理者は、職員との話しやすい雰囲気づくりに努め、良好な関係を築くことができ、職員から利用者の支援方法の提案が出されるなど、より良いサービスに反映できるよう努めている。
		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。	◎	契約書の中に公的な機関の窓口も掲載している。	/	/	/	
		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。	○	ミーティングや個別で意見を聞く機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	ミーティングや個別で意見を聞く機会を設けている。利用者様主体で考え、本人の想いが反映できるように努めている。	/	/	◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	毎年、各ユニットで自己評価を行っている。ミーティング時に時間を作って、話し合いに取り組んでいる。	/	/	/	職員が分担して自己評価に取り組み、管理者や計画作成担当者が取りまとめで、ユニット毎に作成をしている。サービスの評価結果は、ミーティング等を活用して職員に周知するとともに、目標達成計画を作成している。また、運営推進会議の中でも、家族や会議の参加メンバーに評価結果を伝えているが、前回は書面だったこともあり、今回は集合形式の会議の中で報告を予定している。コロナ禍が続き、事業所に来訪する機会が少なかったこともあり、利用者家族等、地域アンケート結果から、サービス評価の取り組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議の中で、サービス評価の意義や目的を再度説明したり、目標達成への取り組み状況を報告したり、目標達成の取り組み状況などのモニターを家族や参加メンバーに呼びかけて意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	結果をもとにミーティングで話し合い、改善に向けて取り組んでいる。運営推進会議を通じて家族・地域に報告している。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価後の運営推進会議にて、サービス評価報告や資料配布を行い、取り組みを知って頂けるよう努めている。	×	×	△	
		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。	○	運営推進会議の時に、達成出来たところは報告し、未達成の部分については助言を頂いている。	/	/	/	

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
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)	○	各種マニュアルを作成し、周知している。	/	/	/	事業所として、各種マニュアルを整備し、消防署の協力を得て、昼夜を想定した避難訓練を実施している。事業所は、ハザードマップの対象地域に位置し、避難計画を作成している。また、食料などの備蓄品を保管するとともに、チェックリストで確認をしている。夏祭りなどの行事の際に、防災グッズを展示したり、地域の南大正寺自主防災会の防災士と連携を図ったりしている。事業所通信に避難訓練の様子を掲載しているが、利用者家族等アンケート結果から災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族会や運営推進会議の中で、防災への取り組みを報告して意見交換をしたり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載したり、運営推進会議の開催に合わせて、家族等と一緒に合同訓練を実施するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	○	火災想定避難訓練は、消防署職員との立ち合いのもと、アドバイスを頂いている。その他マニュアルに基づき、自主訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	チェックリストを作成したり、施設外にも専用倉庫を設けて、分かりやすくまとめている。	/	/	/	
		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。	○	電話や手紙を通して協力体制の確保はできている。直接話し合う場は少ないが、機会は設けている。	×	○	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地区の連絡会に参加し、他施設との関わりを目指している。地域の方々に訓練に参加してもらおうなどの試みを行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	今年度は地域に発信する活動は行っていないが、来て頂けている地域の方々には書面で運営推進会議の報告書を配布している。	/	/	/	事業所として、介護相談の看板を設置し、地域住民への情報発信や啓発をしている。電話で、入居相談を含めた相談が寄せられた場合には、関係機関に繋げるほか、管理者等が快く対応をしている。秋祭りなどの地域行事の際に、立ち寄り所として、スペースを開放することもある。また、市行政や地域包括支援センター等が主催するサービス事業者連絡会に参画するほか、県地域密着型サービス協会の会議や研修に参加するなど、連携強化に努めている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	看板には大きく介護相談の案内を掲示しているので、支援としてはないが、発信はしている。	/	×	○	
		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)	△	地域の行事の立ち寄り所として事業所の敷地を提供することはある。ボランティアとの積極的な関わりはできていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	初任者研修の受け入れを目指しているが、実施出来ていない。	/	/	/	
		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)	○	地区の連絡会に参加し、他施設との関わりを目指している。	/	/	○	



(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!!  
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 5 年 10 月 23 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) 10名	(依頼数) 8名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3870105750
事業所名 (ユニット名)	グループホーム 齋院の杜 2F
記入者(管理者) 氏名	秋山 晃一
自己評価作成日	令和 5 年 9 月 15 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>1.入居者に対しては、常に一人ひとりの人格を尊重し、人生の先輩として敬意あふれる環境の下、有する能力に応じた日常生活が送れるように努めます。</p> <p>2.職員は、自分の仕事に誇りを持ち、「家訓」の実践に工夫と反省を心掛けて、「自分や家族が入居したいと思う」職場作りに努めます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>1、地域とのつきあいやネットワークづくり 型コロナウイルスら類似降に伴い、地域との交流する機会を増やす試みを行っている。地域で行っている畑での作物作りに参加し、収穫まで終えることができた。また夏祭りなどの行事で交流を図っている。</p> <p>2、重症化や終末期への支援 研修や社内研修の参加し、知識向上に努めている。看取りについて各ユニットで話し合うことができている。ご家族の意見も取り入れている。重度化の指針はできている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>市内中心部から少し離れた郊外の住宅地に事業所は立地し、周辺の建物に馴染んでいる。ミーティングなど、定期的に代表者は事業所を来訪し、職員の話しを聞くとともに、今年2月に交代した管理者とともに、職員との話しやすい雰囲気づくりに努め、職員同士の良好な関係も築かれ、職員は働きやすい職場と感じている。事業所として、人員配置の余裕まではないものの、職員は有給休暇や希望休暇を取得しやすいなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。職員から、支援方法などの提案や意見なども多く出されるなど、出された意見を検討の上で反映しながら、より良いサービスの提供に取り組んでいる。令和4年4月から、介護ソフトが導入され、サービス実施のチェックや記録などの負担軽減に繋がるとともに、職員間で日誌や記録、伝達事項などの情報共有が行いやすくなった。また、事業所には専属の調理職員が配置され、旬の食材を使用し、誕生日や行事の際にはちらし寿司や豚汁を提供するなど、利用者に喜ばれている。コロナ禍が続いていたが、外出や面会の制限も緩和され、玄関スペースでの面会に対応するほか、家族との外出や外泊、外食に出かけることを可能にするなど、以前の生活を徐々に取り戻せるよう取り組んでいる。</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。	◎	本人や家から話を聞いたり、日々の会話の中で把握に努めている。	◎	/	◎	日々の生活の中で、担当職員を中心に、利用者から思いや希望を聞くよう努めている。把握した情報は、アセスメントシートや日誌等に記録し、職員間で情報を共有するとともに、介護計画の変更時には、情報を更新している。
		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。	○	普段の生活を知り、その上で日常の言動から検討している。	/	/	/	
		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。	○	面会や手紙、電話などを利用して、本人の思いを伺っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	△	本人の様子や言葉を大切にし、介護記録を活用して共有に努めている。	/	/	/	
		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。	○	本人の言葉を記録するようにし、共有したうえで話し合っている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入所時家族や本人から話を伺い、情報収集に努めている。	/	/	○	入居契約時に、アセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から生活歴やこだわりなどを聞き、情報の把握に努めている。以前利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から情報を聞くほか、病院の関係者から、サマリーなどの情報提供をもらうこともある。また、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞いたり、家族の面会時に情報を確認したりすることもあり、新たに把握した情報は、アセスメントシートや日誌等に記録を残すとともに、定期的に情報を更新している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	生活していく中で、可能なことを見つけ情報共有し今後の援助に活かしている。	/	/	/	
		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)	○	一人一人の生活リズムに合わせて支援できるように努め、詳しく記録するようにしている。	/	/	/	
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。	○	集めた情報を元に、本人の視点で話し合い、実現できるように努めている。	/	/	○	利用者毎の担当職員が、日々の様子や記録から毎月モニタリングをして、利用者の現状確認や評価を行うほか、計画作成担当者等が内容を確認している。アセスメント情報や把握した情報をもとに、各ユニットのミーティングの中で、課題改善やより良い支援方法を職員間で話し合い、利用者本人の思いや希望等に合ったより良いサービスの提供に努めている。
		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。	○	環境の変化や、さまざまな情報をもとに話し合い、次につなげている。	/	/	/	
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。	◎	可能な限り、今までの暮らしが継続できるように努めている。	/	/	/	担当職員を中心に、利用者や家族から事前に意見を聞くほか、医師や看護師からアドバイスや指示をもらっている。ミーティングを活用して職員間でカンファレンスを行い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。利用者から出された意見を反映させ、野菜作りや水やりなどのやりたいことを、計画やサービス内容に反映させることができている。また、利用者の退院時には、病院で行うカンファレンスに計画作成担当者等が参加し、医師や看護師と、情報共有や意見交換などをすることもある。
		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。	◎	本人や家族から意向などを伺い、介護計画に反映させ家族にも確認して頂いている。	○	/	◎	
		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。	○	居室に好きな物などを置いて、少しでも慣れ親しんだ暮らしに近づけるように工夫している。	/	/	/	
		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。	○	家族や地域から助言を頂き、家族の力をかりながら取り組んでいる。	/	/	/	

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
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。	◎	職員が担当を持ち、アセスメント、モニタリング、評価を行い把握に努め、ミーティングで共有している。	/	/	/	◎ カンファレンスに参加して、担当職員を中心に介護計画の内容を把握するとともに、個別のアセスメントや介護計画を挟んだファイルのほか、タブレットを活用して、計画やサービス内容をいつでも確認できるようになっている。また、令和4年4月に介護ソフトが導入され、計画や生活シートなどに沿ったサービス内容のチェックや記録の記載を行いやすくなっている。中には、日々のサービスの実施の有無などのチェック時に、タブレット操作で職員がまとめて余分な項目をチェックしてしまう場面も見られ、管理者や計画作成担当者は確実な確認方法などを模索している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎月末にモニタリングをして評価を行っている。担当者を中心に話し合い、介護支援専門員と相談しながら、次の支援につなげている。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	評価は6カ月で見直し、状態の変化などからその都度変更する場合もある。変更時にも家族に報告している。	/	/	/	◎ 6か月に1回、介護計画の見直しをしている。利用者毎の担当職員が、毎月サービス内容の実施の有無の記録や利用者の状況を確認しながら、モニタリングで評価を行うとともに、計画作成担当者が評価内容を確認するほか、ミーティング時等を活用して職員間で情報を共有している。さらに、モニタリング結果のほか、入退院などの利用者の状態の変化が見られた場合には、関係者や家族と相談し、新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月末にモニタリングで評価している。変更や継続は都度相談しながら決めている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	本人の状態変化があった時には、見直し変更を行っている。変更時にはミーティングで報告し情報共有に努めている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月ミーティングを行い、利用者について話し合いができています。	/	/	/	◎ ユニット毎に分かれて、月1回ミーティングを開催し、利用者の現状確認やカンファレンスを実施するほか、職員間で課題などの話し合いが行われている。事前に、ミーティングの開催日を決めて、より多くの職員の参加を促すとともに、15時30分から1時間程度、職員が持ち回りで司会を務めながら、話しやすい雰囲気づくりに努めていることもあり、活発な意見やアイデアが出されている。また、参加できなかった職員には、ミーティング記録を確認してもらい、重要事項はタブレットの申し送りの欄にも記録を残すなど、職員間の正確な情報共有に努めている。さらに、利用者の安定した状態が続いており、直近の1年間には、緊急時のミーティングはほとんど開催されていない。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	職員が発言しやすいように司会を中心に話しやすい雰囲気で行えている。	/	/	/	
		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。	◎	参加者が多くなるように日程調整を行っている。参加できない場合は、記録を読みサインするようにして情報共有に努めている。	/	/	/	
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)	◎	こまめに記録申し送りをし、タブレットで確認・共有を行っている。	◎	/	/	◎ 日々の朝礼で申し送りを実施するほか、日勤から夜勤の職員の交代時には、職員同士で引き継ぎが行われている。また、出勤時に職員は、タブレットを活用して日誌や介護記録、申し送りの欄などの確認を行い、確認後にはチェックを残し、確実な情報伝達に繋げている。また、ホワイトボードを活用して、行事や利用者の往診日のほか、ミーティングの開催日時等が記載され、職員の情報共有にも役立っている。
<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。	○	本人と相談しながら予定を立てている。可能な限り個別ケアを行っている。	/	/	/	○ 朝食時のパンかご飯、衣服の選択、家族からの差し入れ希望、レクリエーションの内容など、様々な場面で職員は利用者へ声をかけ、自己決定してもらえるよう支援している。意思疎通が難しい利用者には、職員が選ばざるを得ない場面もあるが、表情やしぐさを見ながら、二者択一で着る服を提示するなど、少しでも選択してもらえるよう努めている。また、日々の生活の中で、外出や食べたい物など、利用者から思いや希望を聞き、可能な限り柔軟な対応に努めている。さらに、外出支援やレクリエーション時のほか、手伝ってもらった後に感謝の言葉を伝えるなど、利用者の笑顔や生き生きとした表情が見られ、日々の穏やかで、張り合いのある生活にも繋がっている。
		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)	○	できるだけ本人が決定できるような言葉かけを心掛けている。	/	/	/	
		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)	○	朝食の時間や就寝時間など、本人のペースに合わせて支援できている。	/	/	/	
		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)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	季節に合った掲示物で、日々のコミュニケーションを大切にしている。	/	/	/	
		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。	○	表情を確認しながら可能な限りその人らしい暮らしができるよう心掛けている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声をしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	人権、尊厳を理解しプライバシーに配慮した支援に努めている。	◎	◎	◎	月1～2回程度、ZOOMを活用した研修等を実施し、職員は人権や尊厳などを学んでいる。時には、大きな声やきつい言葉など、不適切な言動やグレーゾーンの行為も見られ、管理者等は注意を促すほか、ミーティングの中で事例を用いて意見交換するなど、職員の理解促進に努めている。また、排泄時や入浴時など、職員は利用者の羞恥心やプライバシーに配慮した対応に努めている。さらに、居室を利用者のプライバシーのある場所と認識し、入室の際には、職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時に事前にもリベリングにいる利用者へ声をかけ、了承を得た上で入室するようにしている。
		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。	○	羞恥心やプライバシーに配慮した支援を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	入室時にはノックをして、本人がリベリングで過ごしている時には、本人に声をかけている。	/	/	◎	
		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。	◎	就業規則にも記載しており、全職員が個人情報の取り扱いについて理解している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	お互いに感謝できる関係性を大切にしている。				玉ねぎの皮むきや花の水やりなどを手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとうございます」などの感謝の言葉を伝え、利用者の微笑ましい様子も見られる。また、利用者同士で、励ましの声をかけたり、他の利用者が職員に「あふないよ、トイレに行きたそう」などと教えてくれたり、食べこぼしを職員がそっと拾うと、利用者が「ありがとう」を伝えるなど、相互の助け合いや支え合う場面も見られる。中には、不穏な利用者もおり、言い合いなどのトラブルに発展することもあるが、配席を考慮するほか、早期に職員が間に入り、仲裁するなどの対応をしている。
		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。	○	入居者様同士支えあう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おう場面をつくる等)。	◎	入居者様同士の関係性を大切にしている。ゆっくりしたい時には尊重し、レクの時には入れるように支援している。				
		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。	◎	職員が仲介に入り、不安が生じないように努めている。				
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、面会時など、家族とのコミュニケーションを大切にしている。難しい時には電話も活用。なじみの場所は本人に伺ったりしている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	◎	本人の馴染みの場所に出かけたり外泊したりと、可能な限り支援を行っている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	希望も伺いながら、近所の花や景色を見たり、地域の方との畑を見たりしている。	△	×	○	コロナ禍が続き、外出制限が設けられていたが緩和され、天気の良い日には事業所周辺を散歩したり、利用者と一緒にドライブに出かけたり、買い物に出かけるなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。中には、家族と一緒に、外泊や外食に出かける利用者もいる。また、事業所の横にある菜園で野菜を育てたり、玄関前の花に水やりをしたり、外気浴をするなど、外気や季節を感じられるよう支援している。今年に入り、初詣に出かけたり、弁当をもって季節の花を見に行ったりするなど、利用者には喜ばれている。寝たきりに近く、ほとんど外出ができない利用者もいるが、家族に相談して好きな飲み物を切らさないよう支援するなどの配慮もしている。
		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。	○	ご家族の力をかりて支援している。				
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。	○	外部、内部研修に参加して、随時社内研修を行い、理解を深めている。				職員は、ZOOM研修や内部研修等に参加し、認知症の行動や心理状態の理解をしている。散歩や体操のほか、昼食前に口腔体操を取り入れたり、レクリエーション時に、パズルやトランプをしたりするなど、利用者の心身機能の維持に努めている。また、利用者のできることやできそうなことを把握し、できることは時間が経っても自分ですてもらうほか、できそうなことは、見守りや職員と一緒にいるなどの対応をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	レクリエーションや体操を行ったり、日常生活でできることはゆっくりでも本人にして頂くように心がけている。				
		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)	◎	現状を把握したうえでできることはお願いしたり、少し困難な時には一緒に行うようにしている。	◎		○	
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。	◎	生活歴を把握し得意なことや出来ることを見つけ、役割がもてるように努めている。				洗濯物たたみや野菜の皮むき、野菜作り、花の水やりなど、利用者には好きなことやできる役割を担ってもらえるよう支援している。中には、職員がキーボードで利用者の好きな歌を演奏し、声を出して歌ったり、体操時に数を数えたりするなどの出番づくりをすることもある。また、散歩時に神社に出かけたり、外食を取り入れたりするなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、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。	○	体操や歌やパズルなど楽しみがあるように取り組んでいる。外では散歩のときに地域の方に挨拶をしている。	○	○	○	

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
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。	◎	着る服を一緒に決めたり、身だしなみも自分でして頂き、出来ていないところは手伝わせて頂く。				起床時に、自分で着る服を選び、身だしなみを整えている利用者もいる。電気シェイバーを渡すと、髭を自分で剃ったり、産毛が伸びると、職員が剃るのを手伝ったりすることもある。また、食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、さりげなくサポートをしたり、居室に移動して、着替えをもらったりするなどの支援もしている。さらに、訪問美容を利用して、好みの髪型に整えるほか、病院受診の帰りに、近隣の理髪店に出かける利用者もいる。
		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。	◎	散髪時はスタッフが伝えたり、言える方は自分で伝えている。欲しいものは職員と一緒に買い物に行っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	好みを伺い、職員が購入したり、ご本人の気持ちにそって 考えている。				
		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。	◎	外出は身だしなみを整えたりその方に合った服装を楽しめるように支援している。				
		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)	○	自分でできる方にはさりげなく声をかけ困難な方は職員が 整えている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ほとんどの利用者様が訪問美容を利用されている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	髪を整えたり、本人らしさが保てるようにしている。				
		h	職員の、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	理解できている。				
17	食事を楽しむことのできる支援	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。	○	調理師が食材選び、調理し、季節を感じて頂けるように工夫している。			○	管理者が献立を立案し、専属の調理職員に確認してもらい、旬の食材などを使用した献立を作成している。職員と調理職員と一緒に買い物に出かけ、利用者に玉ねぎの皮むきや後片付けなどを手伝ってもらいながら、専属の調理職員を中心に調理をしている。朝食は夜勤の職員が料理するほか、調理職員が休みの日には、順番に職員が調理をしている。利用者の誕生日や行事の際には、ちらし寿司と豚汁が出されるほか、弁当を注文して花を見に出かけたり、お寿司を食べに行ったりするなど、利用者が食事を楽しみになるような支援にも努めている。茶碗や箸、コップなどの食器類は、入居時に使い慣れた物を持参してもらうほか、状態の変化に応じて、使いやすい物を使用している。利用者の状態に応じて、刻み食やミキサー食にするなどの対応もしている。また、カウンターキッチンから、食事の匂いや音が漂うほか、食事前には口腔体操を実施して、その日のメニューを伝えるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりをしていることもあり、手作りの食事は利用者にも喜ばれている。食事の際に、職員は利用者の見守りやサポートをするとともに、可能な限り、一緒に食事を摂るように努めている。さらに、専属の調理職員を中心に、職員間でバランスや調理方法などを話し合うとともに、病気のある利用者には、主治医から指示やアドバイスをもらうことができている。
		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。	○	買い物、調理、盛り付けは職員がすることが多い。コップなどは下膳してくれる利用者様もいる。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居前後にご本人、家族から聞いて情報収集している。				
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	行事食や季節感のある物を調理師と相談して提供している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法として、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	入居者様の食事形態を健康状態に応じて、刻み、ミキサー食、トロミを使用している。				
		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。	◎	馴染みのある物や本人が使いやすいもの、好みの物を使用している。				
		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。	○	食事介助、服薬介助があるため、一緒に食事をすることが 難しい。本人のペースを大切にしている。			○	
		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。	◎	食事前にメニューをお伝えしている。カレーなどにはにおいが わかりやすい。	◎	◎		
		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。	◎	一人一人に適した食事量の提供やバランス、連携がとれている。水分もお勧めできている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	時間をずらしたり、好みの物を提供したり、栄養補助食品を 活用したりしている。				
		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。	○	調理師と相談しながら、栄養バランスに配慮し提供できている。			○	
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。	◎	食材の鮮度、期限日に気を付け調理し、調理用具の洗浄、消毒も行っている。						



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	理解できている。	/	/	/	訪問診療時等に、歯科医や歯科衛生士から指示やアドバイスをもらうなど、職員は口腔ケアの必要性や重要性を理解している。食事前に、利用者は口腔体操をしている。毎食後に、職員は声をかけ、リビング近くにある洗面台で、歯磨きやうがいなどの口腔ケアを実施している。実施後には、口腔内の状況を確認するとともに、職員は磨き残しなどのサポートをしている。また、義歯は預かり、洗浄液に浸けるなど、清潔保持に努めている。さらに、異常が見られた場合には、早期の訪問歯科診療等に繋げている。
		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。	○	食事中や口腔ケア時に状態を確認している。	/	/	○	
		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。	○	口腔ケアの資料などを参考にしてている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	口腔ケア時は側について支援している。	/	/	/	
		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)	○	口腔ケア時は側について支援している。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	理解している。	/	/	/	事業所では、安易におむつを使用せず、可能な限りトイレで排泄できるような支援に努めている。歩行が難しい利用者は、おむつを使用しているが、ほとんどの利用者は、リハビリパンツを使用している。中には、布パンツで生活を送ることができている利用者もいる。また、居室にポータブルトイレが置かれ、夜間に使用している利用者もいる。病院の退院後に、おむつを使用していた利用者が、立ち上がりの訓練のほか、職員がトイレ誘導を行うことにより、リハビリパンツとパッドの使用に変更することのできた事例もある。さらに、状態の変化等に応じて、適切なリハビリパンツやパッドなどの排泄用品の使用を職員間で話し合うとともに、家族に相談の上で排泄用品を使用している。加えて、軟便材の服薬や座薬を使用している利用者もいるが、水分や食物繊維の摂取、体操を取り入れるなどの便秘対策に努め、自然な排便が行えるような支援にも取り組んでいる。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解している。一人一人の原因を考えるようにしている。	/	/	/	
		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)	◎	排泄チェック表に記録して把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	個々に合わせて使用し、出来る限りトイレを使用して頂いている。	◎	/	○	
		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、水分チェック表を確認して職員間で話し合いが行えている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄パターンを把握して、個々に合った声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	○	日中、夜間帯などについて、職員間で話し合いを行い、変更あれば家族に報告している。	/	/	/	
		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。	◎	個々に合わせて使い分けができています。	/	/	/	
		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)	○	個々に応じた水分、運動を取り入れて、自然排便を目指している。	/	/	/	
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)。	◎	入居者様の意向にそって入浴している。	◎	/	○	週2回、利用者は入浴することができる。午前と午後の入浴にも順次対応しているが、勤務体制の関係もあり、夕方の入浴希望までは対応していない。各ユニットに個別浴槽があり、リフトなどは設置されていないことから、車いすの利用者にはシャワー浴の対応をせざるを得なくなっている。湯を張っている時間帯に、自分で入浴する利用者もおり、職員は声かけや見守りを行っている。中には、入浴を拒む利用者もいるが、無理強いすることなく、時間を変えてタイミングよく声かけをするなど、入浴してもらうことができている。また、利用者の希望に応じて、湯の温度や湯船に浸かる時間のほか、好みのシャンプーの使用に対応したり、入浴剤を入れたりするなど、入浴回数などに限りはあるが、気持ち良く、ゆったりと入浴してもらえるよう支援している。
		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。	◎	声掛けしながらゆっくり過ごせるように、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。	○	個々に合わせた支援方法をしている。	/	/	/	
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いせずに入浴の声掛けをしている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	必ずバイタル測定を行い、本人の健康状態の把握に努めている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	把握している。	/	/	/	事業所には、眠剤などを服薬している利用者もいるが、医師に状態を報告するとともに、日中の過ごし方や活動量を見直して減薬に努めるなど、薬に頼りすぎない支援に努めている。日中に、休息や昼寝をする利用者もいるが、散歩や外気浴を取り入れるなど、夜間に安眠できるように支援している。中には、不安などから夜間に眠れない利用者もいるが、睡眠を強要することなく、リビングで職員と一緒に会話するほか、リビングを行ったり来たりしていても、他の利用者に迷惑をかけない限り、思いのままに過ごしてもらおうなどの対応をしている。また、不眠が続く場合や他の利用者に迷惑をかける場合には、医師に相談し、服薬に繋がる場合もある。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の活動量、過ごし方を見直して、睡眠がとれるように話し合っている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	個々に応じた支援について職員間又は医師にも相談している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	個々に応じたパターンで支援している。	/	/	/	
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。	◎	家族へ電話の希望があれば対応している。	/	/	/	
		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。	◎	年賀状、七夕など個々に応じた支援で書いて頂いている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	居室で電話ができるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人に渡して読んだり、壁に貼ったりしている。	/	/	/	
		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。	◎	電話をかけることについては家族に伝え、協力を頂いている。	/	/	/	
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。	○	理解できている。	/	/	/	
		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。	◎	事前に連絡、確認することで協力して下さるお店もある。	/	/	/	
		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。	○	家族と相談し、ご自身でお金を管理されている方もおられる。	/	/	/	
		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。	◎	各自、金銭出納帳作成し、お金の使い道を記録している。	/	/	/	
		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)。	◎	毎月金銭出納帳のコピーを家族に報告、確認して頂いている。	/	/	/	
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。	○	入居者様の希望や要望に応えられるように、その都度家族に確認しながら実施している。	◎	/	◎	コロナ禍が続き、面会や外出の制限が設けられていたが緩和され、利用者や家族から出された外出や外泊、買い物、面会、病院受診の同行などの要望には柔軟に対応をしている。
<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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	季節に合わせて花や野菜を育てたりしている。	○	◎	○	住宅街にある事業所の玄関は、道路沿いから少し裏手にあるが、玄関周辺でプランターで花を育てたり、近隣住民から借りた菜園で、野菜を育てたりするなど、家庭的な雰囲気が感じられる。また、玄関前は階段状となっているが、スロープも取り付けられている。

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くような設えになっていない等。)	◎	季節に合わせた飾りつけをして明るい空間になるように取り組んでいる。広報紙を飾り、入居者様にも見て頂いている。	◎	○	◎	共用空間は、早出の職員が掃除機やモップを掛けて清潔保持に努めるほか、手すりの消毒や室内の換気も行われ、快適な空間となっている。退出の職員がトイレなどの水回りの清掃をしている。リビングや廊下の壁には、ハロウインの飾り付けのほか、干支の絵や塗り絵などが飾られている。リビングは日当たりが良く、時期により日よけを取り付けることもある。また、玄関スペースでメダカが飼育され、様子を見に来る利用者もいる。さらに、事業所の横には、近隣住民から借りた菜園があり、利用者が水やりや野菜作り、収穫を手伝うこともある。
		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。	○	こまめに掃除や整理整頓を行っている。			◎	
		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。	○	季節の飾り物や歌詞を掲示し、くつろいで頂けるようにソファを配置している。			○	
		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。	○	リビングで過ごす時には、飲み物を提供したりしている。居室は個室なので独りで過ごしたい時には配慮している。				
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。	◎	大切にしていた物をもって頂き、継続して使ってもらっている。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、タンスなどが備え付けられている。夜間に頻回にトイレに行く利用者のほか、立ち上がり不安のある利用者の居室にはセンサーマットが置かれ、夜間の見守りなどに役立っている。また、利用者は馴染みの物を持ち込むことができ、テレビや家具などを持ち込むほか、家族の写真などを飾り、居心地の良い空間づくりをしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	手すりの設置。車椅子や歩行器が安全に移動できるように、環境整備を行っている。				廊下には、極力物を置かず、車いすを使用する利用者の動線を確保している。利用者が迷わないように、居室の入り口に大きく名前を貼ったり、分かりやすく「お手洗い(トイレ)」と表示したりしている。また、トイレはセンサー反応で電気が付く構造で、「トイレの中に入ったら、電気がつきます」と分かりやすく表記している。さらに、トイレの手すりの位置等が分かりやすいように、赤テープを巻くなどの工夫をしている。
		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)	○	パズルなどのレクで使用される物や湯呑は手の届所に置いて、自由に使用できるように配慮している。				
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)	◎	鍵をかけることでの弊害を全員が理解している。帰宅願望の時には外出して気分転換を図っている。	x	x	△	職員はZOOM研修や社内研修で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の施錠はしておらず、夜間は防犯のため、施錠をしている。コロナ禍が続き、インターホンで対応していた影響もあり、家族や地域住民から玄関を施錠していると思われることも考えられ、利用者家族等、地域アンケート結果から、鍵をかけないケアの取り組みの理解が十分に得られていないことが窺えるため、運営推進会議や家族会を利用してお知らせしたり、事業所通信や手紙で家族等に周知したりするなど、職員間で検討することを期待したい。中には、不穏な状態の利用者も見られ、ユニットの入り口を施錠することもあり、家族に説明をしている。また、外出しようとする利用者に職員が気づき、一緒に外に出て散歩するなどの対応をしている。
		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。	○	安全面を考え施錠を望む家族もいるので、施錠しない大切さを説明し理解を深めていく。				
<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。	○	フェイスシートや申し送り機能を活用し把握している。				
		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。	○	変化やサインを記録に残して情報共有し、ミーティングで対応方法を話し合っている。				
		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。	○	主治医や訪問看護師に連絡、報告し対応できている。				
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。	◎	入居の際に利用している病院を継続して利用したいか必ず確認をしている。	◎			
		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・家族・主治医に事業所で話し、希望を大切にしつつ円滑に適切な医療を受けられるように支援している。				
		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。	○	家族と共に同席し、希望をお伺いして施設で出来る対応について説明し同意して頂けるように話し合いを設けている。				

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
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。	◎	入居者様の情報を基本情報欄に全員分入力しており、すぐに情報提供出来るようにしている。				
		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。	◎	医療機関の相談員と密に連絡を取り、現状から退院までの期間など情報交換に努めている。また、得た情報は家族に報告している。				
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。	◎	訪問看護ステーションと契約し、定期的に状況観察をして頂いている。入居者様の状況を報告し、主治医との連携も図られている。				
		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と契約しており、緊急時の対応をして頂いている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	バイタルチェックや食事量、排便コントロールなどを確認し、情報共有できている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬の情報ファイルを作成して理解、把握に活かしている。入居者様の状態変化は記録に残し報告している。				
		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、日付、朝昼晩、確認してから服用して頂いている。				
		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。	○	状態変化があった時には記録に残し、主治医へ報告している。				
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。	○	家族宛に看取りに対するアンケートを実施して、家族の想いや考え方を知る事が出来た。その上で主治医を交えてその都度考え方や確認、同意を得て方針を決めている。				
		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。	◎	各主治医の看取りに関する話や対応策など話し合い、施設独自の連絡体制を作り、強化を図っている。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	家族の想いを元に職員に対応がどこまで出来るか確認し、話し合いをしながら見極めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	当施設で出来る事、出来ない事がうまく伝わっていない家族もいるので、引き続き説明をしていく。				
		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。	○	本人の想いや家族の想いなど主治医と共に話し合いを深めて、本人の想いに応えられるように支援している。				
		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)	◎	面会や電話・手紙を通して近状報告や家族自身の心身に対して気にかけるように心掛けている。				
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。	◎	各種感染症に対してマニュアルを作成して掲示している。また、ミーティングを通して対応・対策など話し合い行っている。				
		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。	◎	手指消毒やマスクの着用を継続している。感染症が発生してしまった際の手順マニュアルを作成している。				
		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。	◎	流行に備えて、最新の情報収集し、対応できている。				
		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。	◎	手洗い、うがい、アルコール消毒を行い、予防に努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	◎	面会時、手紙、電話などで入居者様の生活をお伝えしている。	/	/	/	事業所には家族会が設置されているが、コロナ禍が続き、ここ数年開催することはできていないため、家族会を早期に再開することも期待される。また、面会や外出の制限が設けられ、家族が参加できる行事の開催は自粛していたが、今年に入り、事業所内で実施した夏祭りには、家族や地域住民の参加協力を呼びかけて実施することができた。玄関スペースでの面会に対応するほか、家族との外出や外泊、外食などの対応も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。さらに、月1回行事等の写真を多く掲載した齋院の杜通信を家族に送付している。面会時や電話連絡時を活用して、家族から意見や要望を聞くとともに、利用者の近況を伝えている。加えて、手紙や事業所通信を利用のほか、集合形式の運営推進会議を活用して、事業所の運営上の事柄や出来事などを伝えることもできている。
		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)	○	行事のパンフレットを作成、配布し参加依頼をしている。	○	/	○	
		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」)	○	毎月行事の様子や写真を送付し、手紙で近況報告を行っている。	◎	/	○	
		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)	◎	研修などで認知症への理解度を高めたり、ご本人のこれまでの生活歴を伺い、より良い関係性の構築を行っている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営上、変更したことは報告している。その他のことは毎月の広報などでお知らせしている。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	認知症の進行やそれに伴い考えられる症状を家族に説明している。	/	/	/	
		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)	○	来訪時のあいさつなどのことはかけや、定期的な連絡を行い、関係構築に努めている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約の際には契約書を二部用意し、時間をかけて説明・同意を頂いている。また、一部は家族管理としている。契約書内に苦情・相談窓口も記載している。料金改定時は文章と口頭にて説明し、同意を得てから実施している。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	本人の状態を説明し、同意を得てから退去の話をさせて頂いている。また滞りなくサービスが利用できるように、相談援助を行っている。	/	/	/	
<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。	○	今年度より対面での運営推進会議を再開し、事業所の目的や役割について地域の方々の理解を深めている。	/	◎	/	コロナ禍以前は、文化祭に作品を出展して見に行ったり、秋祭りの際に、神輿の休憩スペースとして開放して交流したり、近隣住民と挨拶を交わすなど、交流を図ることもできていた。コロナ禍において、地域との交流は自粛していたが、近隣住民から野菜などの差し入れをもらったり、散歩時に挨拶を交わしたりすることができていた。現在は、近隣住民から菜園の一部を借り、野菜作りをしたり、秋祭りに神輿が来訪し、利用者と一緒に写真を撮影したり、法人として、地域の農家等に協力してもらい、ひとり親家庭等にお米を届けるなど、地域との交流や貢献活動も行われている。中には、知り合いに事業所の利用を知られることを嫌う家族もあり、地域行事などの参加を制限せざるを得ない利用者もいる。今後は地域行事等に利用者と一緒に参加し、友達や知り合い、地域住民と交流できる機会づくりが行われることも期待される。
		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)	○	コロナが5類となって以降は、徐々に地域の方々との交流を再開している。	/	△	○	
		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。	○	地方の祭りなど、今まで見合わせられていた行事が再開されつつあり、入居者様と地域の方々との交流が増えつつある。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	感染症拡大防止のため、玄関での面会に制限している。施設外での交流は以前より活発になりつつある。	/	/	/	
		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ったりなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩や地域の共同農地で会う方々には、挨拶をする機会がある。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議の対面開催が再開し、地域の方々と直接意見交換する機会が増えている。以前と同様に2か月に一度、施設内の状況を知らせる手紙も直接届けている。	/	/	/	
		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)。	x	近隣のスーパーや病院、公民館を利用する機会はあるが、理解を拡げる働きかけまでには至っていない。	/	/	/	



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	利用者様家族・地域の方々・行政の方々には、案内を配布して参加して頂いている。	○	/	○	コロナ禍において、運営推進会議の書面開催が続いていたが、今年7月の会議から集合形式で開催できるようになり、事前に用意した資料に沿って報告し、参加メンバーと意見交換をすることができている。書面開催時にも、会議の参加メンバーや家族に議事録を送付し、意見をもらっている。集合形式の会議で、今回のサービスの評価結果や目標達成計画などの報告を予定している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	◎	運営推進会議にて交わされた要望や意見などをまとめ、参加した地域や行政の方々、利用者様の家族全世帯に報告書を送付している。また、施設内でいつでも見られるように運営推進会議の報告書を掲示している。	/	○	/	
		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。	◎	家族・地域の方に日程を相談しながら決めている。消防訓練なども同日に計画し、訓練の様子を見てもらっている。	/	/	○	
<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。	◎	理念に基づき家庭的な施設を目指している。見える所に理念を掲示し、統一したケアを目指している。	/	/	/	代表者は、毎月実施するミーティングに参加するほか、定期的に事業所に来訪し、管理者や職員の意見を聞くとともに、声かけの仕方や支援方法などの指導や助言をしている。また、法人・事業所として、ZOOM研修を活用しているほか、内部研修や社内研修を実施し、職員のスキルアップに繋げている。人員の余裕ではないものの、有給休暇や希望休暇の取得がしやすいなど、働きやすい職場環境づくりに努め、近年は育児や転勤などの特別な理由以外で、退職した職員はいない。また、管理者は職員との話しやすい雰囲気づくりに努めていることもあり、職員同士の良好な関係が築かれるなど、職員は働きやすいと感じている。
		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。	◎	玄関やホームページに理念を掲載している。	△	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修案内を掲示して参加を促している。また職員個別に研修参加を促し、知識向上に努めている。	/	/	/	代表者は、毎月実施するミーティングに参加するほか、定期的に事業所に来訪し、管理者や職員の意見を聞くとともに、声かけの仕方や支援方法などの指導や助言をしている。また、法人・事業所として、ZOOM研修を活用しているほか、内部研修や社内研修を実施し、職員のスキルアップに繋げている。人員の余裕ではないものの、有給休暇や希望休暇の取得がしやすいなど、働きやすい職場環境づくりに努め、近年は育児や転勤などの特別な理由以外で、退職した職員はいない。また、管理者は職員との話しやすい雰囲気づくりに努めていることもあり、職員同士の良好な関係が築かれるなど、職員は働きやすいと感じている。
		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。	◎	日頃から話し合える関係づくりを目指し、職員のスキルアップのためにこの能力を見極めている。	/	/	/	
		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。	◎	資格取得や研修参加をし、スキルアップのをする事で役割・役職を設け意欲向上に繋げている。	/	/	/	
		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)	◎	社外研修や連絡協議会を通して他事業所と交流をしたり、同系列内で行事に参加し交流を深めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	毎年ストレスチェックを行い、状態把握に努めている。	○	◎	○	
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。	○	マニュアルの見直し、研修に参加することで知識を深めている。研修で得た知識を還元し、向上に努めている。	/	/	○	身体拘束等対策委員会を設けて、定期的に話し合いをしているほか、内部研修等で、職員は虐待や不適切な言動の防止を学び、理解している。不適切な言動やグレーゾーンの行為が見られた場合には、管理者等が注意喚起するとともに、ミーティングの中で、事例等を出して職員間で話し合いをしている。また、虐待の芽チェックリストを活用して、一人ひとりが振り返る機会を設けるとともに、結果を集計して話し合い、職員への意識づけや注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	入居者様のケア面や業務内容について、日頃から話し合える関係づくりができています。	/	/	/	
		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。	○	定期的に相談する機会を設け、職員の体調や精神面の配慮を行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	身体拘束に該当する具体的な行為の例の作成している。	/	/	/	身体拘束をしないケアの取り組み
		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。	◎	身体拘束の指針を作成し、ミーティングで話し合う時間を設けている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	家族と話し合いながら、身体拘束を行わないよう目指している。センサー使用に関しては、目的は行動制限ではなく、安全に介助するため、と明記し導入している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	要望はないが、パンフレットなどで情報提供したり、いつでも相談にのれるように支援している。	/	/	/	
		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。	○	地域包括支援センターとの連携が図れている。	/	/	/	
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、統一した対応ができるように努めている。	/	/	/	
		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。	△	全職員ができるとは言えないので、今後も訓練が必要。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットを作成し、未然に事故を防いでいる。ミーティングの場で話し合い検討している。	/	/	/	
		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。	◎	一人一人の状況把握に努めながら、事故防止に取り組んでいる。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアルを作成し、対応できている。	/	/	/	
		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。	○	相談窓口を設け、担当者が対応し、記録に残している。	/	/	/	
		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。	○	その都度対応し、繰り返し起こらないよう対策を練っている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	居室・外出時に話を聞ける関係と雰囲気づくりを目指し、努めている。	◎	/	◎	外出時や入浴時等を活用して、職員は利用者から意見を聞き、柔軟に対応をしている。面会時や電話連絡時を活用して、職員から家族に利用者の様子を伝えるとともに、話しやすい雰囲気づくりに努め、意見や要望の聞き取りをしている。また、今年2月に交代した管理者は、職員との話しやすい雰囲気づくりに努め、良好な関係を築くことができ、職員から利用者の支援方法の提案が出されるなど、より良いサービスに反映できるよう努めている。
		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。	◎	契約書の中に公的機関の窓口も掲載している。	/	/	/	
		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。	○	ミーティングや個別で意見を聞く機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	ミーティングや個別で意見を聞く機会を設けている。利用者様主体で考え、本人の想いが反映できるように努めている。	/	/	◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	毎年、自己評価を行っている。	/	/	/	職員が分担して自己評価に取り組み、管理者や計画作成担当者が取りまとめて、ユニット毎に作成をしている。サービスの評価結果は、ミーティング等を活用して職員に周知するとともに、目標達成計画を作成している。また、運営推進会議の中でも、家族や会議の参加メンバーに評価結果を伝えているが、前回は書面だったこともあり、今回は集合形式の会議の中で報告を予定している。コロナ禍が続く、事業所に来訪する機会が少なかったこともあり、利用者家族等、地域アンケート結果から、サービス評価の取り組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議の中で、サービス評価の意義や目的を再度説明したり、目標達成への取り組み状況を報告したり、目標達成の取り組み状況などのモニターを家族や参加メンバーに呼びかけて意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	結果をもとにミーティングで話し合い、改善に向けて取り組んでいる。また、運営推進会議を通じて家族・地域に報告している。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価後の運営推進会議にて、サービス評価報告や資料配布を行い、取り組みを知って頂けるよう努めている。	×	×	△	
		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。	○	運営推進会議の際に達成出来たところは報告し、未達成の部分に関しては助言を頂いている。	/	/	/	

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
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)	◎	各種マニュアル作成し周知できている。	/	/	/	事業所として、各種マニュアルを整備し、消防署の協力を得て、昼夜を想定した避難訓練を実施している。事業所は、ハザードマップの対象地域に位置し、避難計画を作成している。また、食料などの備蓄品を保管するとともに、チェックリストで確認をしている。夏祭りなどの行事の際に、防災グッズを展示したり、地域の南大正寺自主防災会の防災士と連携を図ったりしている。事業所通信に避難訓練の様子を掲載しているが、利用者家族等アンケート結果から災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族会や運営推進会議の中で、防災への取り組みを報告して意見交換をしたり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載したり、運営推進会議の開催に合わせて、家族等と一緒に合同訓練を実施するなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	◎	昼・夜間を想定して訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	チェックリストを作成して点検している。	/	/	/	
		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。	○	電話手紙を通して、協力体制を確保している。	×	○	△	
		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)	○	地区の連絡会に参加し、他施設との関わりを目指している。地域の方々に訓練に参加してもらおうなどの試みを行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	地域に発信する機会が少なく、啓発活動に取り組むことができていない。	/	/	/	事業所として、介護相談の看板を設置し、地域住民への情報発信や啓発をしている。電話で、入居相談を含めた相談が寄せられた場合には、関係機関に繋げるほか、管理者等が快く対応をしている。秋祭りなどの地域行事の際に、立ち寄り所として、スペースを開放することもある。また、市行政や地域包括支援センター等が主催するサービス事業者連絡会に参画するほか、県地域密着型サービス協会の会議や研修に参加するなど、連携強化に努めている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	看板に大きく介護相談の案内を掲示しているが、支援の実施は出来ていない。支援発信している。	/	×	○	
		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)	△	地域の行事の立ち寄り所として事業所の敷地を提供することはある。ボランティアとの積極的な関わりはできていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	初任者研修の受け入れを目指しているが、実施出来ていない。	/	/	/	
		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)	○	市長や地区などと連携に努めている。今後も密に連携がとれるように努める。	/	/	○	