

(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 2 年 7 月 22 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3894000078
事業所名	グループホームさくらさく
(ユニット名)	はな
記入者(管理者)	
氏名	片山 陽子
自己評価作成日	令和 2 年 7 月 3 日

<p>【事業所理念】</p> <p>さくらさく季節のように、あたたかい介護と笑顔を送ります。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察との関係性ができていなかったが、運営推進会議を通じて、地域の方、愛南警察署の方を含め、防犯訓練を行った。その際には、高齢者の詐欺被害事件などの話を聞くこともできた。 ・家族会を、開設以来初めて行うことが出来た。参加者は残念ながら少なかったが、ホームでの出来事や様子を公表し、ご家族様からは事業所への要望や、質問を聞き取る事ができた。また、広報を作成し配布を行った。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は静かな田園に囲まれた場所に立地しており、すぐ近くには桜の山があって春にはきれいな桜が満開になるといふ。その桜をイメージして「さくらさく」という事業所名は付けられている。代表者と管理者はともに、利用者の自立支援と生活支援を一番に考え、職員は日々の介護に努めている。開設から3年目を迎えた事業所では課題を一つ一つ検証を重ね、職員は利用者の生活がより良いものとなよう奮闘している。また、管理者は「利用者一人ひとりの情報をリアルタイムで家族に伝えたい」と考えており、現在第2回目の広報誌を作成している。アウトホームな雰囲気のある事業所である。</p>
--	--	--

評価結果表

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。	◎	入所時やケアプランの見直し時、また、日々の会話の中からも、ご本人、ご家族様から希望や要望を聞けるように努めている	○	/	○	職員は10時のコーヒータイムでホールに利用者が集まった時など、利用者一人ひとりの希望や意向を確認し、聞き取った内容を記録に残している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日々の生活の中で、ご本人の表情や、昔の生活歴を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。	○	面会時やイベント時、電話などでご家族様と話し合う様になっている	/	/	/	
		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。	◎	個人の介護記録に、具体的な会話内容などを主に記入し、職員間で共有している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	思い込みや決めつけではないか、職員間で意見を出し合っている	/	/	/	
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。	○	入居時にご家族様から話を聞き、面会時や日々の生活の会話の中からも聞き出せるように努めている	/	/	○	入居時や介護計画の見直し時に、職員は利用者の生活歴やこだわりなどを確認している。家族には面会時や電話などで聞き取りを行っている。職員は友人や親戚にも面会時に聞き取りを行うこともあり、利用者が「昔パレーが好きだった」との情報も聞き取ることができた。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の関りの中でや、毎月モニタリングを行う事で、見極めれる様に努めている	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	不安になったり、落ち着かなくなった時の状況を介護記録に記入し、把握できるようにしている	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	◎	申し送りやカンファレンスでその都度話し合っている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	介護記録やバイタル、食事や水分、排泄表を元に把握している	/	/	/	
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。	◎	カンファレンスではご本人が望まれていることは何かをみんなで話し合い、検討している	/	/	○	月1回のカンファレンスでは、担当職員が利用者や家族から聞き取った内容を情報提供するほか、利用者視点で職員間で検討し、より良いサービスが提供できるように努めている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	◎	カンファレンスや申し送り時に話し合っている	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	ご本人やご家族の意向を踏まえ、課題を明らかにしている	/	/	/	

愛媛県グループホームさくらさく

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
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。	○	聞き取りが可能な方には聞き取り、困難な方には日々の様子から反映できるよう努めている	/	/	/	職員は利用者や家族、医療関係者から意見を聞き、課題・目標に優先順位を付け、介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご本人やご家族の意向を踏まえ、医師や看護師にも相談し介護計画に反映している	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	孤立しないように、フロアで他者と一緒にご過ごせるように支援し、好きだった物を取り入れるようにしている	/	/	/	
		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。	○	地域の方の協力体制ができていないが、ご家族様の協力は盛り込んでいる	/	/	/	
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。	◎	ケアプラン見直し時には職員間で話し合い、理解を図っている。また、いつでも閲覧できるようにカルテに綴じ共有している	/	/	○	職員全員が、利用者の介護計画を把握できるよう各ユニットにファイルを置き、それを確認しながら支援を行っている。日課計画表や介護記録を作成しており、「少し寝ます」や「ちょっと歩いてきます」など、利用者の発した言葉も記録するなど、一人ひとりの夜間の状況等も具体的に記録されている。経過記録には、事業所独自の基準を設け、職員は特に気をつけて欲しい項目は、赤字で記載し、分かりやすい工夫をしている。また、職員の気づきは申し送りノートに記録し、職員間で情報共有できている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケアプランに基づいた記録ができるように、介護記録を一部変更した。また、毎月モニタリングを行い、状況確認している	/	/	◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	ご本人の表情や発語を詳しく記入できるように、個別で記録している	/	/	◎	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	個別の介護記録や連絡ノートを活用し、細かく記録できるようにしている	/	/	○	
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。	◎	見直しを行っている。職員が見直し月が分かるように掲示している	/	/	◎	介護計画の見直しは、入居後3か月を目安として行い、それ以降は6か月ごとに行うほか、更新時に見直す流れとなっている。月1回モニタリングを行い、カンファレンスの中で利用者等の状況を報告している。退院時や状態変化があった場合は、医療関係者や家族と連携しながら、現状にあった計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月、個別でモニタリングを行っている	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入院時や状態が変化した場合は、新たに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。	○	毎月カンファレンスを行い、緊急要件があった場合は臨時の会議を行うこともある	/	/	◎	月1回カンファレンスを実施している。事業所では軽微な事故でも緊急案件として捉え、カンファレンス後にも話し合いをしているほか、日々の課題に対しても、朝礼や申し送りで伝達や勤務職員で話し合うようにしている。また、申し送りノートを活用して職員に伝達し、カンファレンスの議事録も作成し、職員が閲覧できるようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	管理者、リーダーが司会進行し、活発な意見ができるように努めている	/	/	/	
		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、工夫している。	◎	職員が一番集合できる場所で行い、夜勤、遅出以外は全員参加となっている	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	議事録をとり、閲覧できるようにしている。また、口頭でも伝えている	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	連絡ノートや受診ノートで共有できるようにし、確認したらサインをするようにもしている	/	/	○	日誌や申し送りノート、受診ノート、ユニットチェック表を活用し、職員が確認したら押印やサインの記入をしている。また、リーダーが確認を行い、サイン等のない職員には声かけをしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	日誌や連絡ノートを使用し伝達ができるようにしている	○	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
(2) 日々の支援											
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	朝のおやつ時にはゆっくりと話が聞き出せるように努めている	/	/	/	職員は利用者の毎日の更衣で洋服を選んだり、食べ物の好みを確認して食材を変更したりしている。職員が歌の好きな利用者に興味を引く声かけをすることで、懐かしそうに笑顔で昔を思い出しながら話をすることもある。		
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	様々な場面では自己決定できるような声掛けを行い、服選びなど自分で出来るようにしている	/	/	/		○	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	関わりを持ち、望みが聞き出せるように努めている。また、自己決定ができるようにご本人に確認している	/	/	/		/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	無理強いをせず、できる限りご本人のペースで過ごせるように努めている	/	/	/		/	
		e	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。	○	生活歴を知り、ご本人が笑顔になれそうな事を会話に取り入れたいしている	/	/	/		/	○
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	日々のケアの中で、表情や反応を観察し、表情がよくなるように工夫している	/	/	/		/	/
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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	勉強会や会議で学んでいる。また、常に意識できるように休憩室や職員トイレには、言っていない言葉や行動の掲示をしている	/	/	/	○	代表者が職員の言葉遣いや声かけに対し、普段から注意するよう指導しており、勉強会も実施している。職員の方言によるきつい表現やスピーチロック(言葉による行動制限)には特に気をつけて対応している。訪問調査日には、職員が居室に入る前に利用者の許可を確認していたが、利用者がいない部屋に入る前にはノックは見られなかったため、利用者のプライバシーに配慮した関わりを継続して行うことを望みたい。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	さりげない声掛けを意識し、行っている	/	/	/	/		○
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	入浴の声掛けを、人前でされるのを嫌がる利用者様もおられ、さりげない声掛けに努めている	/	/	/	/		/
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時は声掛けを行い、ご本人の承諾を得ている	/	/	/	/		△
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	入社時に説明と契約を交わし、法令順守の勉強会も行っている	/	/	/	/		/
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、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	洗濯たたみや、テーブル拭きなど手伝って頂いた時は感謝の気持ちを伝えるようにしている	/	/	/	/	利用者同士の聞き間違いなどでトラブルになることがあるが、職員がうまく間に入り対応している。	
		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。	○	日々の生活の中で、助け合ってる姿を目にすることがあり、優しさや思いやりを実感している	/	/	/	/		
		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える機会を作る、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)。	○	関係性を把握し、職員が間に入って孤立しないように配慮している	/	/	/	/		○
		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。	◎	職員が間に入ることでトラブル回避に努めているが、トラブル時にはお互いの言い分を聞いた後、距離をおいたりなどで解消に努めている	/	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入所時にご本人、ご家族様から話を聞いている。また、面会者には職員が把握できるように、面会者カードに記載してもらっている	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所時のアセスメントや、入所してからの会話の中で知れたこと、外出先で出会った知人から把握したこともある	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	以前は家に帰ってみたいと希望されていた方も、「身体がしんどいけんいいい」と言われ、そのままになっている	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	来訪の際には、気がねせず話せるように、居室に案内している	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナの感染防止のため、外出の頻度が減っていたが、周辺を散歩したりもした。散歩する利用者様が限られてしまった	△	×	△	現在、新型コロナウイルス感染症予防対策のため、利用者は受診以外の外出はしていない。天気の良い日には事業所敷地内で散歩などを行っている利用者もいるが、利用者全員ではない。居室からは利用者全員が毎日出ているため、フロアの窓を開放して、外気を感じられるようにしている。今後は、事業所の広い敷地を活かしながら、外気浴など利用者の希望に応じた対応できることを期待したい。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	外出支援は職員やご家族様での対応になってしまった	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	桜が咲くと、全員に声掛けし、みんなで戸外でお花見ができた	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	ご本人の希望を伺い、行きたい場所を聞いている	/	/	/	
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。	○	個々にあった介護方法が見いだせるように、職員間で話し合い、実践できるように努めている	/	/	/	「コップを持てますか?」「車いすのブレーキ外せますか?」など、職員は利用者を確認し、自身でできることは行ってもらう対応をしている。
		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。	△	理解はしているが、業務に追われ出来ない日が多い	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	利用者様の出来ることを、職員が奪ってしまわないように気を付けている	○	/	○	
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。	○	個々の楽しみや、何ができるかを把握し、お手伝いなどを願っている	/	/	/	男性同士の利用者は毎日将棋をするなど、利用者一人ひとりが楽しみや役割を持って過ごしている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	◎	ホールで編み物をしたり、ゴミ箱折りなど自分の好きなことができるように支援している	○	○	◎	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	地域のお祭りには唐獅子などを見て喜んでいたが、それ以外はできていない	/	/	/	

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
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。	○	服のこだわりなど日常の中から、把握している				散髪を5月に戸外で実施した。家族が受診用に準備した洋服を着て病院に行く利用者もいる。利用者は日中は普段着、夜間はパジャマを着用し、メリハリをつけて過ごしている。食事用のエプロンは必要時に利用者本人に確認し使用している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	自身で好きなように選んでいただけるように居室にタンスや鏡などを置いてある				
		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。	○	更衣介助時に着心地や、色の好みを聞きながら表情も確認している				
		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めるよう支援している。	○	季節ごとに家族様に協力していただき、衣類の交換をいただいている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく声掛けし、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。	○	ご本人、家族様に確認し、馴染みの美容室があればいれるように支援している				
		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。	○	美容師の方に来ていただき、整容が保てるようにしている			○	
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。	○	利用者様の楽しみとして、大切にしている				旬の野菜などの食材は、地元のスーパーへ買い物に行っている。以前は行ける利用者と一緒に出かけていたが、現在は感染症対策のため職員のみで買い物に行くほか、スーパーの宅配サービスを利用することもある。食材等は、利用者が玄関から台所まで運んでくれることもある。食事の前にはフロアに設置されたメニューボードを見て献立の確認したり、職員が献立を読み上げ説明をしている。職員は食事を一緒に摂りながら、利用者の摂取状況を観察している。利用者の嗜好に合わせて、毎日うなぎを食べている利用者もいる。食器類は利用者が見やすい物を使用している。訪問調査日には、体調不良にて居室で食事を摂っている利用者があり、職員は献立を説明しながら自分のできることはしてもらい、寄り添いながら支援する様子が見られた。また、代表者の妻は栄養士で献立作成を行っており、定期的な話し合いでも職員や看護師、栄養士で栄養バランスを検討している。
		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。	○	食材の下処理や、洗い物、台拭きなどできることは一緒に行っている			○	
		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。	○	手伝って頂いた時は感謝の気持ちを伝え、自身や達成感につなげられる様にしている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時にアレルギーや、好き嫌いの有無を確認し、日常の中でも把握す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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	献立は栄養士が作成しているが、野菜は産直市場に買い物に行き、旬の野菜を使った料理が楽しめるようにしている			○	
		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、いどりや器の工夫等)	○	個々に合わせて、お粥にしたり、キザミ食にしたりしている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	使い慣れた物を持ってきていただいている			○	
		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。	○	職員も同じテーブルで、一緒に食事を食べ、様子を見守っている			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	フロアキッチンで調理し、音や匂いが感じ取れるようにしている。また、献立をボードに記載し、分かるようにしている	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	チェック表に記入し、毎日の水分量や食事が確認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。	○	チェック表を確認し、食事や水分が少ない場合は、ご本人が食べたいものを中心に摂取できるように工夫している				
		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。	○	カンファレンス等で話し合い、食べやすいように考慮している			○	
		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。	○	調理器具は毎日消毒し、食材は新鮮なものを購入している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	職員間で話し合っており、理解している	/	/	/	職員は、入居時に利用者の義歯やかかりつけ歯科の確認している。毎食後に口腔ケアを行っており、利用者の約半数には職員が付き添って、介助をしている。口腔内を見ることが苦手で、細かな観察ができていない利用者もいるため、十分な確認ができる工夫を期待したい。
		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。	○	毎食後口腔ケアを行い、必要に応じては歯科医にも見てもらっている	/	/	△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	受診の際にはアドバイスを受け、職員間で共有できるように受診ノートに記入している	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	夜間は外し、消毒液につけている	/	/	/	
		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等)	○	口腔ケアの声掛けを毎食後行い、清潔保持に努めている	/	/	○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	痛み等の異常がある時は、受診や、往診に来てもらっている	/	/	/	
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。	○	勉強不足の職員もいたため、排泄委員会を設置し、職員全員が理解を深められるようにした	/	/	/	排泄委員会を設置し、おむつの使用量や利用者に合った物か、また、その必要性などを排泄表に記録して、10日ごとに見直しを行っている。
		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。	○	理解できており、運動や水分量、内服薬の副作用などにも気を付けている	/	/	/	
		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)	○	排泄チェック表を活用している	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレ誘導の声掛けや、排泄委員を中心に、定期的に見直しができるようにしている	◎	/	○	
		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。	○	職員間で話し合い、主治医や看護師にも相談しながら取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	排泄チェック表を活用し、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、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	家族様には状況を説明し、使用許可を得ている。サイズ感などはご本人と相談しながら使用している	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	状態に応じて使い分けている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	起床時の飲用や、こまめな水分補給、適度な運動を心掛け、自然排便が促されるように取り組んでいる	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	時間帯や、曜日は職員の都合になりがちだが、ご本人に確認しながら、温度や長さなど希望に添えるように努めている	◎	/	○	希望に応じて毎日入浴することもできるが、職員は利用者には声をかけて、基本的に2～3日に1回は入浴してもらっている。職員は、毎日利用者に声をかけているが、毎日入浴する利用者はいない。入浴にはバスリフトを利用しており、利用者は安心安全に入浴することができる。また、職員は利用者の入浴習慣を聞きながら、「午前中、入浴しない」と言っている利用者にも、午後4時頃に再度確認して入浴をしてもらうなどの支援もしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	くつろげるように入浴剤を使用したり、ご本人好みの温度にしている	/	/	/	
		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。	○	見守り行いながら、自身で出来ることはしていただいている	/	/	/	
		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。	◎	無理強いせず、タイミングをみて声掛けしたり、時間帯などの工夫をしている	/	/	/	
		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。	◎	入浴前には必ずバイタル測定し、顔色等確認している	/	/	/	

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。	◎	夜勤者が、一時間ごと介護記録に記入し把握できている	/	/	/	入居前から眠剤などを使用している利用者が5名程度おり、服用すると「安心する」と言われている。入居してから新たに眠剤を使用する利用者はおらず、夜間の不眠時などには無理して入眠を勧めるのではなく、職員はホットミルクを飲んでもらったり見守りをしたりしながら、自然な入眠を待つ支援をしている。	
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動で何かできないか、その都度話し合ったり、居眠りが少なくなるように声掛けを頻回にするなどの工夫をしている	/	/	/		
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	安易に薬剤に頼るのではなく、日中の過ごし方を検討したり、それでも夜間不眠が続く場合は、医師や看護師に相談している	/	/	/		
		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。	◎	休息されたいときは居室で休んでいただいている	/	/	/		
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。	○	電話の取次ぎや、希望時には電話をかけている	/	/	/	/	
		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。	○	電話番号を調べてかけたりしているが、訴えのある方だけの偏りはある	/	/	/		
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望があれば電話している	/	/	/		
		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。	○	ご本人にお渡ししている。お礼の電話ができるようにも支援している	/	/	/		
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話をかけることを相談し、ご家族様には了承を得ている	/	/	/		
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。	○	意味や大切さの理解はあるが、施設の決まりでご本人が所持できていない	/	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	コロナの感染防止のため、外出の頻度が減り、欲しいものを聞いて職員が購入することが多くなってしまった	/	/	/		
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	買い物時には声掛けし協力を得ていたが、あまり買い物に行けていない	/	/	/		
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	過去の金銭トラブルから施設では所持が禁止だが、どうしても望まれる方は家族様と相談し、どういう方法がいいか検討している	/	/	/		
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	話し合っている	/	/	/		
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	預り金がある利用者様は、定期的に出納帳の確認をいただいている	/	/	/		
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	急な外出や、受診の対応、検査等にご家族が付き添えない場合など柔軟に支援を行っている	/	/	○	○	利用者の病院受診は、職員は同行支援の対応をしている。家族との急な外食や宿泊にも対応できるようにしている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
(3)生活環境づくり											
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	○	玄関前の花壇には、花を植えて親しみやすい雰囲気作りをしている。また、駐車スペースも3台以上は確保している	◎	◎	○	玄関先には季節の野菜や花を植えている小花壇がある。駐車スペースも広くとられている。		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	陽当たりの良い場所にソファを置き、くつろげるようにしている。また、季節の花を飾ったり、壁画や折り紙での作品が子供向けにならないように気を付けている	◎	○	○	整理整頓された共用空間は清潔感が感じられ、移動スペースも十分に確保されている。玄関や洗面台、台所のカウンターには季節の花が活けられており、四季を感じることもできる。フロアの一角には畳スペースがあり、大きな窓の外には田んぼの鮮やかな緑が広がっている。天井にはシーリングファンが設置され、天窓からの採光もできている。トイレは各ユニットに3か所設置され、自動で電気の消灯ができるようになっている。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	空気清浄機を設置したり、換気を細目に行っている。朝、夕と掃除もやっている	/	/	/		◎	
		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(生活感や季節を感じるもの)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	窓越しから景色を見てもらい季節感が感じられる様にしているフロア内には季節の花を飾ったり、行事ごとの時は、飾りつけをしたりしている。	○	/	/		/	◎
		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。	◎	フロアには和室を設けたり、ソファを置いて好きな場所で過ごせるように工夫している	/	/	/		/	/
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	設計段階から見えないようにお願いしていた。見えそうな時は扉をきちんと閉めている	/	/	/		/	/
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で活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	タンスや布団など使い慣れたものを持参していただいている。家族の写真を飾っている方もいる	◎	/	/	居室には利用者専用の乳液やクシが置かれ、ひ孫の写真などが飾ってあった。利用者はテレビや衣装ケースなど、使い慣れた物を使用している。		
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	手すりを至る所に設置し、バリアフリーで歩行器でも安心して移動ができる様にしている	/	/	/	○		
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	◎	全てをのけてしまうのではなく、個々の状態に合わせて、配置等には気を付けている	/	/	/	事業所内は整理整頓されており、移動スペースの十分に確保できているため、車いすでも自由に移動することができる。居室の壁にはカレンダーを掛け、マジックで毎日×印をつけて今日が何月何日か分かるようにしている利用者もいる。		
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、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)	○	色鉛筆や将棋など好きな時にできる様にテーブルや、畳みの上に置いている	/	/	/	/		
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を理解している。(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)	◎	勉強会やカンファレンス時に度々話し、共通認識を図っている。夜間以外は施錠をしていない	◎	◎	◎	代表者及び職員全員が鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は鍵をかけていない。防犯面もあり、夜間は20時に施錠し、朝は6時に開錠している。		
		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。	◎	家族様にも理解して頂ける様に入所時に説明している	/	/	/			
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	日中は玄関も開放的にしており、職員全員が利用者様の居場所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
(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。	○	カルテや受診ノートを活用し、把握に努めている				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝バイタル測定し、更衣時や入浴時には全身観察している気になったことは介護記録や日誌に記録している				
		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。	◎	気になる事があれば看護師に相談している				
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。	◎	入所時に希望をうかがい、町内であれば希望される病院受診を行えるように支援している		◎		
		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。	◎	ご本人、家族の希望に沿った受診ができています				
		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。	○	受診結果の報告は細目に家族様に報告している				
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。	○	入院時、施設での生活などの情報提供書を提出している				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	コロナの影響で、今回入院時には面会に行けなかったが、電話で対応していた				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	管理者の集まりに病院関係者も参加して頂き、意見交換等行う機会を設けた				
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。	◎	施設のパート職員に看護師がいるので細目に相談している				
		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。	◎	看護師にいつでも相談できる体制にある				
		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。	○	毎朝バイタル測定を行い、異常時は看護師に報告している				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	薬剤情報提供書をカルテにはさみ、いつでも確認できる様にしている				
		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。	◎	薬のダブルチェックを行い、服用時には名前と日付けを声に出して言いながら確認する				
		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。	○	服薬の状況や、副作用がないかなど本人の観察を行っている				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬の変更時には家族様に報告している				

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
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。	○	看取りの指針を定め、入居時に説明を行い、同意を得ている	/	/	/	事業所では「看取り指針」を作成しているが、開設から現在まで看取り支援は行われていない。協力医も在宅医療に熱心で協力的であり、代表者と管理者は、「利用者や家族の希望があれば看取り支援に応じていきたい」と話される。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	現時点では看取りの体制が整っていないことを説明し、今後の事を早めに相談している	○	/	○	
		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。	○	看取りの経験がない職員が多く、職員が不安に思っている事や、力量を把握している	/	/	/	
		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。	○	看取りの指針を定め、入居時に説明を行い、理解してもらっている	/	/	/	
		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。	○	利用者さんの状態を見ながら、看護師や協力医に相談し、連携を整えている	/	/	/	
		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)	○	家族様の気持ちを受け止め、電話等で話を聞いている	/	/	/	
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、白癩、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。	○	研修、勉強会を行っている	/	/	/	
		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。	△	マニュアルがあり、職員がいつでも閲覧できるようにしているが、日頃の訓練は行っていない	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	行政からのメールや、医療機関を通じて情報を入手し取り入れている	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域性もあり、情報が入ってきやすく、随時対応している	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	洗面所には手洗い方法を掲示してあり、消毒液、ペーパータオル設置してある	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族様にはこまめに連絡をとり、誕生会や敬老会の行事には参加をお願いしていたが、コロナの影響で面会ができなかったため、電話での対応が現在中心となっている				敬老会や誕生日会は家族にも参加を呼び掛けて出席してもらっていたが、現在は感染症対策のため面会を制限している状況である。そうめん流しも企画しているが、今年度の開催は未定である。昨年度は敬老会に合わせ家族会を実施し、広報誌も1回家族に送付することができた。介護計画の更新時や受診時には家族に電話で連絡し、情報共有をしている。行事の予定は、はがきや電話で案内しているが、職員の異動や事業所の運営上のことまでの報告には至っていない。現在、2回目の広報誌を作成している最中であり、リアルタイムで家族への報告ができるよう検討することを望みたい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	ご本人の居室でゆっくりと過ごして頂けるように配慮している				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	行事には参加呼びかけ行っていたが、コロナの感染拡大防止のため、現在は面会規制している			○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	広報誌の発行を行うようにし、日常の様子を伝えるようにした			○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族会を開き、知りたいことや不安なことを具体的に伺うことができた。相談しやすい雰囲気づくりに努めている				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご本人と家族様がより良い関係を築いていけるように、家族様と話し合って支援している				
		g	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)	△	職員の移動等の報告は行っていない		x	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族会を行ったり、敬老会では家族様も一緒に会食し、交流が図れるように努めている				
		i	利用者一人ひとり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。	○	入居時には説明するとともに、その後も必要に応じて対応策などを話し合っている				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	定期的に連絡をとり、要望等伺うようにしている			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	法人代表から契約や重要事項を時間をかけて説明している				
		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。	○	利用者様の容態に応じて、一番良い方法を検討し、家族様も納得がいくように支援している				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	利用料金は現在は変更はないが、介護報酬改定には必ず改定箇所を文書で作成し、同意を得ている				

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	事業所の計画段階から自治会へのアプローチを行い、公民館で事業計画や、内容の説明をし、理解を図った	/	○	/	運営推進会議の参加者との交流はあるが、地域住民との交流までには至っていない。代表者は、事業所の立地条件を活かして、「災害時に何か協力をしたい」と考えており、今後は会議等で議題を出し、地域の関係者と相談するなど、活用方法などを検討してもらいたい。
		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)	△	近隣で野菜や、米を購入したり、挨拶を交わしたりはしているが、地域行事への参加があまりできていない	/	×	△	
		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。	○	近隣に民家は少ないが、運営会議のメンバーを通じて少しずつ増えてきている	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	以前は花を持ってきたり、見学に来たりがあったが、面会規制が長くなりほとんどない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	民家が少ないが、挨拶等はしたり、散歩時には声をかけてもらったりはある。日常的にはお付き合いができていない	/	/	/	
		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)	○	敬老会など、行事には呼びかけ協力をお願いしている	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	近隣の散歩や、お墓参りなどご本人様の要望を汲み取りながら支援している	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	○	理美容室や、消防署などの協力を日頃からお願いしている	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	家族様にも全員案内を送り、呼びかけるようにした。少しずつではあるが、家族様の参加も見られた	○	/	○	運営推進会議への家族の参加は、2組程度で固定化している。会議では、利用者やサービスの提供状況、外部評価の結果を報告している。会議での意見を踏まえて、事故対策委員会を設置することになっている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	利用者様の近況報告は都度行っている。また、外部評価の結果の報告も行っている	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	会議で意見や提案があったことを、次回の議題とし、報告を行ったりした	/	◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	以前は、昼間の固定された時間が多かったが、テーマや参加メンバーを募るために、夕方からも行うようにした	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	いつでも誰でも閲覧できるように玄関先に設置した	/	/	/	

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
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念を玄関正面に掲示し、毎朝の朝礼でも職員が理念を言うようにしている				
		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。	◎	目に入りやすいように正面玄関に掲示し、施設のパフレットにも記載している	x	◎		
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。	○	施設内では定期的に勉強会を実施し、研修にも行くようにしているが、コロナの影響で今年は行っていない				代表者は週2～3日は事業所に来所するほか、。月1回のカンファレンスにも毎回参加している。事業所の内部研修も自らが講師を務め、サービスの向上、職員育成等に努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	少しずつスキルアップできるように努めている。職員のモチベーションがどうかも常々観察し、コミュニケーションを図っている				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	度々施設に訪れ、職員と話したり、勤務状況を確認している。年に2回の人事考課制度を実施し、一人一人面談もしている				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会の加入や、研修を通じて交流が図れるように努めている				
		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。	○	度々の訪問で、管理者、職員への声掛けや様子を伺っている。また、職員が話しかけやすい雰囲気づくりに努めている	○	○	○	
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ている。	○	施設内でも毎年勉強会を行い、不適切なケアがどういふことなのかを、ユニット内にも掲示し、認識できるようにしている				代表者と管理者は虐待や不適切ケアについて意識しながら、自らが講師を務め内部研修を実施し、職員に提言している。実際にスピーチロックなど見かけた場合には、職員は管理者に報告するようになっており、報告もできている。マニュアル等の手順書までの作成は行われていない。
		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。	○	毎朝の申し送りや、月1のカンファレンス以外でも、臨時会議を開き、ケアの方法を話し合ったりしている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	日々の観察や、事故報告書を提出し話し合っている。声掛けなど問題がある時は、個別に注意している				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日常的に声を掛け、不満や心配事が話しやすい雰囲気づくりに努めている。体調が優れない時は休んでもらっている				
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。	○	共通認識を図るため、勉強会で学び、日々のケアの中で疑問に思ったことは話し合うようにしている				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	カンファレンス以外にも、身体拘束委員会で、各ユニットでの現場の状況で疑問に思ったことや、対応方法など話すため、メンバーを職員全員が受け持つように交代制にしている				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	入居時には説明し理解を図っている。最近は施設の方針を理解していただき要望を聞かなくなった				

愛媛県グループホームさくらさく

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ている。	△	ほとんどの職員が勉強不足である				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	居宅介護支援事業所にお願ひし、施設の情報を提供し、介して相談に応じたりしている				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	今の所、ケースはないが、必要があれば相談や協力依頼ができるようにしている				
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。	○	マニュアルを作成し、周知できるようにした				
		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。	○	消防署の救急救命講習を受けるなどし、実践力を身に付けられるように努めている				
		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。	○	事故防止委員会を設け、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。	○	日々のケアの中で気づきがあれば、申し送りや早急に話し合い、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。	○	マニュアルは作っていないが、苦情の報告書は作成し、職員が全員周知できるようにしている。カンファレンスで話し合っている				
		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。	○	苦情に対して、誠意を持って対応している				
		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。	○	苦情があれば、みんなで話し合うようにしている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	担当制にし、意見や要望を自ら聞くようにしている。また、話しやすい雰囲気や環境づくりに努めている			○	利用者ごとの担当職員が、月1回は必ず要望等を確認している。また、日々の支援においても、確認は行っている。昨年度に家族会を初めて開催し、ヒヤリハットの報告も行き、家族から要望を聞くことができた。代表者は年2回職員と面談をしており、意見も伝えることができる。日常の支援中に何かあれば、職員はその都度管理者にも報告できている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	苦情相談窓口について説明し、電話や来訪時にも伺うようにしている	○		○	
		c	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。	△	担当者がケアプラン見直し時には聞くようにしているが、公的な窓口の情報提供は適宜は行っていない				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	度々行っている				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	個別に話す機会を設け意見交換している				

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
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を説明し、年2回行っている				評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の参加者や家族等に報告しているが、事業所のモニターまでには至っていない。今後は、モニターを試行して見るなど、工夫した取組みを検討することを望みたい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価は職員全員に報告し、現状や課題を明らかにしている				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を話し合い、目標達成計画を作成している				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議や、家族様全員に報告している	△	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの成果は、運営推進会議や、カンファレンスで確認している				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成し、いつでも見える場所に置くようにしている				愛南警察署に訪問してもらい、防犯訓練を実施している。定期的に避難訓練等を実施しているが、家族や地域住民までの協力は得られていない。今後、運営推進会議等を挙げるなどとして、意見交換などの取組みを期待したい。
		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。	○	日勤帯や夜間を想定した訓練を行っている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備の点検は、総合防災会社に頼んで、定期的に行っている				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署や、運営推進会議のメンバーとは連携は図れているが、家族への理解が得られていないため参加が少ない	×	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域ケア研究会による勉強会や、ネットワークづくりに一部職員ではあるが参加している				
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)	○	少しずつではあるが、以前に比べると広報誌を配布し情報発信に取り組んでいる				代表者は「地域の高齢者等の相談は受けていないことが、今後の課題の一つである」と話される。今後、地域包括支援センターなども相談し、何かできることはないか検討をしてもらいたい。町内のグループホームや小規模多機能型事業所、地域包括支援センターの管理者で「SOS」という管理者会議を開催し参加している。学校や警察、消防、近くの会社など様々な関係機関と連携を取りながら、地域のケア拠点としての機能を果たせるよう取り組んでもらいたい。
		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。	△	家族からの相談には親身に応じているが、地域にたいしてはこれからの課題である		×	△	
		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)	×	活用していない				
		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。	×	行っていない				
		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)	○	管理者会には参加し連携を図っているが、コロナの影響で電話での対応等が増えた			△	

(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 2 年 7 月 22 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3894000078
事業所名	グループホームさくらさく
(ユニット名)	もり
記入者(管理者)	
氏名	片山 陽子
自己評価作成日	令和 2 年 7 月 3 日

<p>【事業所理念】</p> <p>さくらさく季節のように、あたたかい介護と笑顔を送ります。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察との関係性ができていなかったが、運営推進会議を通じて、地域の方、愛南警察署の方を含め、防犯訓練を行った。その際には、高齢者の詐欺被害事件などの話を聞くこともできた。 ・家族会を、開設以来初めて行うことが出来た。参加者は残念ながら少なかったが、ホームでの出来事や様子を公表し、ご家族様からは事業所への要望や、質問を聞き取る事ができた。また、広報を作成し配布を行った。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は静かな田園に囲まれた場所に立地しており、すぐ近くには桜の山があって春にはきれいな桜が満開になるという。その桜をイメージして「さくらさく」という事業所名は付けられている。代表者と管理者はともに、利用者の自立支援と生活支援を一番に考え、職員は日々の介護に努めている。開設から3年目を迎えた事業所では課題を一つ一つ検証を重ね、職員は利用者の生活がより良いものとなよう奮闘している。また、管理者は「利用者一人ひとりの情報をリアルタイムで家族に伝えたい」と考えており、現在第2回目の広報誌を作成している。アウトホームな雰囲気のある事業所である。</p>
--	--	--

評価結果表

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。	◎	入所時やケアプランの見直し時、また、日々の会話の中からも、ご本人、ご家族様から希望や要望を聞けるように努めている	○	/	○	職員は10時のコーヒータイムでホールに利用者が集まった時など、利用者一人ひとりの希望や意向を確認し、聞き取った内容を記録に残している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日々の生活の中で、ご本人の表情や、昔の生活歴を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。	○	面会時やイベント時、電話などでご家族様と話し合う様になっている	/	/	/	
		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。	◎	個人の介護記録に、具体的な会話内容などを主に記入し、職員間で共有している	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	思い込みや決めつけではないか、職員間で意見を出し合っている	/	/	/	
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。	○	入居時にご家族様から話を聞き、面会時や日々の生活の会話の中からも聞き出せるように努めている	/	/	○	入居時や介護計画の見直し時に、職員は利用者の生活歴やこだわりなどを確認している。家族には面会時や電話などで聞き取りを行っている。職員は友人や親戚にも面会時に聞き取りを行うこともあり、利用者が「昔パレーが好きだった」との情報も聞き取ることができた。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の関りの中でや、毎月モニタリングを行う事で、見極めれる様に努めている	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	不安になったり、落ち着かなくなった時の状況を介護記録に記入し、把握できるようにしている	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	◎	申し送りやカンファレンスでその都度話し合っている	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	介護記録やバイタル、食事や水分、排泄表を元に把握している	/	/	/	
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。	◎	カンファレンスではご本人が望まれていることは何かをみんなで話し合い、検討している	/	/	○	月1回のカンファレンスでは、担当職員が利用者や家族から聞き取った内容を情報提供するほか、利用者視点で職員間で検討し、より良いサービスが提供できるように努めている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	◎	カンファレンスや申し送り時に話し合っている	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	ご本人やご家族の意向を踏まえ、課題を明らかにしている	/	/	/	

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
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。	○	聞き取りが可能な方には聞き取り、困難な方には日々の様子から反映できるよう努めている	/	/	/	職員は利用者や家族、医療関係者から意見を聞き、課題・目標に優先順位を付け、介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご本人やご家族の意向を踏まえ、医師や看護師にも相談し介護計画に反映している	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	孤立しないように、フロアで他者と一緒にご過ごせるように支援し、好きだった物を取り入れるようにしている	/	/	/	
		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。	○	地域の方の協力体制ができていないが、ご家族様の協力は盛り込んでいる	/	/	/	
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。	◎	ケアプラン見直し時には職員間で話し合い、理解を図っている。また、いつでも閲覧できるようにカルテに綴じ共有している	/	/	○	職員全員が、利用者の介護計画を把握できるよう各ユニットにファイルを置き、それを確認しながら支援を行っている。日課計画表や介護記録を作成しており、「少し寝ます」や「ちょっと歩いてきます」など、利用者の発した言葉も記録するなど、一人ひとりの夜間の状況等も具体的に記録されている。経過記録には、事業所独自の基準を設け、職員は特に気をつけて欲しい項目は、赤字で記載し、分かりやすい工夫をしている。また、職員の気づきは申し送りノートに記録し、職員間で情報共有できている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケアプランに基づいた記録ができるように、介護記録を一部変更した。また、毎月モニタリングを行い、状況確認している	/	/	◎	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	ご本人の表情や発語を詳しく記入できるように、個別で記録している	/	/	◎	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	個別の介護記録や連絡ノートを活用し、細かく記録できるようにしている	/	/	○	
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。	◎	見直しを行っている。職員が見直し月が分かるように掲示している	/	/	◎	介護計画の見直しは、入居後3か月を目安として行い、それ以降は6か月ごとに行うほか、更新時に見直す流れとなっている。月1回モニタリングを行い、カンファレンスの中で利用者等の状況を報告している。退院時や状態変化があった場合は、医療関係者や家族と連携しながら、現状にあった計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月、個別でモニタリングを行っている	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入院時や状態が変化した場合は、新たに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。	○	毎月カンファレンスを行い、緊急要件があった場合は臨時の会議を行うこともある	/	/	◎	月1回カンファレンスを実施している。事業所では軽微な事故でも緊急案件として捉え、カンファレンス後にも話し合いをしているほか、日々の課題に対しても、朝礼や申し送りで伝達や勤務職員で話し合うようにしている。また、申し送りノートを活用して職員に伝達し、カンファレンスの議事録も作成し、職員が閲覧できるようにしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	管理者、リーダーが司会進行し、活発な意見ができるように努めている	/	/	/	
		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、工夫している。	◎	職員が一番集合できる場所で行い、夜勤、遅出以外は全員参加となっている	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	議事録をとり、閲覧できるようにしている。また、口頭でも伝えている	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	連絡ノートや受診ノートで共有できるようにし、確認したらサインをするようにもしている	/	/	○	日誌や申し送りノート、受診ノート、ユニットチェック表を活用し、職員が確認したら押印やサインの記入をしている。また、リーダーが確認を行い、サイン等のない職員には声かけをしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	日誌や連絡ノートを使用し伝達できるようにしている	○	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	朝のおやつ時にはゆっくりと話が聞き出せるように努めている	/	/	/	職員は利用者の毎日の更衣で洋服を選んだり、食べ物の好みを確認して食材を変更したりしている。職員が歌の好きな利用者に興味を引く声かけをすることで、懐かしそうに笑顔で昔を思い出しながら話をすることもある。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	様々な場面では自己決定できるような声掛けを行い、服選びなど自分で出来るようにしている	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	関わりを持ち、望みが聞き出せるように努めている。また、自己決定ができるようにご本人に確認している	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	無理強いをせず、できる限りご本人のペースで過ごせるように努めている	/	/	/	
		e	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。	○	生活歴を知り、ご本人が笑顔になれそうな事を会話に取り入れたりしている	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	日々のケアの中で、表情や反応を観察し、表情がよくなるように工夫している	/	/	/	
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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	勉強会や会議で学んでいる。また、常に意識できるように休憩室や職員トイレには、言っていない言葉や行動の掲示をしている	/	/	○	代表者が職員の言葉遣いや声かけに対し、普段から注意するよう指導しており、勉強会も実施している。職員の方言によるきつい表現やスピーチロック(言葉による行動制限)には特に気をつけて対応をしている。訪問調査日には、職員が居室に入る前に利用者の許可を確認していたが、利用者がいない部屋に入る前にはノックは見られなかったため、利用者のプライバシーに配慮した関わりを継続して行うことを望みたい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	個人差があり、言葉使いや態度に問題があった場合は個別に指導を行っている	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	入浴時は安心できるよう声掛けを行っているが、排泄時の声掛けがみんなに聞こえてしまい配慮ができていない時がある	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時は声掛けを行い、ご本人の承諾を得ている	/	/	△	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	入社時に説明と契約を交わし、法令順守の勉強会も行っている	/	/	/	
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、利用者に助けを求めたり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	洗濯を干したり、畳んだり手伝って頂いた時は、感謝の気持ちを伝えるようにしている	/	/	/	利用者同士の聞き間違いなどでトラブルになることがあるが、職員がうまく間に入り対応している。
		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。	○	日々の生活の中で、助け合ってる姿を目にすることがあり、優しさや思いやりを実感している	/	/	/	
		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える機会を作る、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)。	○	関係性を把握し、職員が間に入って孤立しないように配慮している	/	/	○	
		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。	◎	職員が間に入ることでトラブル回避に努めているが、トラブル時にはお互いの言い分を聞いて、距離をおいたりなどで解消に努めている	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入所時にご本人、ご家族様から話を聞いている。また、面会者には職員が把握できるように、面会者カードに記載してもらっている	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所時のアセスメントや、入所してからの会話の中で知れたこと、外出先で出会った知人から把握したこともある	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	偏りがあるが、ご本人が希望されたお墓参りや、お店に外出し、関係が持続できるように支援している	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	来訪の際には、気がねせず話せるように、居室に案内している	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナの感染防止のため、外出の頻度が減っていたが、周辺を散歩したりもした。散歩する利用者様が限られてしまった	△	×	△	現在、新型コロナウイルス感染症予防対策のため、利用者は受診以外の外出はしていない。天気の良い日には事業所敷地内で散歩などを行っている利用者もいるが、利用者全員ではない。居室からは利用者全員が毎日出ているため、フロアの窓を開放して、外気を感じられるようにしている。今後は、事業所の広い敷地を活かしながら、外気浴など利用者の希望に応じた対応できることを期待したい。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	外出支援は職員やご家族様での対応になってしまった	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	桜が咲くと、全員に声掛けし、みんなで戸外でお花見ができた	/	/	/	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	ご本人の希望を伺い、行きたい場所を聞いている	/	/	/	
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。	○	個々にあった介護方法が見いだせるように、職員間で話し合い、実践できるように努めている	/	/	/	「コップを持てますか?」「車いすのブレーキ外せますか?」など、職員は利用者を確認し、自身でできることは行ってもらう対応をしている。
		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。	○	朝のラジオ体操や、生活リハビリが行えるように取り組んでいる	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	利用者様の出来ることを、職員が奪ってしまわないように気を付けている	○	/	○	
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。	○	個々の楽しみや、何ができるかを把握し、お手伝いなどを願っている	/	/	/	男性同士の利用者は毎日将棋をするなど、利用者一人ひとりが楽しみや役割を持って過ごしている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	◎	ホールで将棋をしたり、塗り絵や、折り紙など自分の好きなことができるように支援している	○	○	◎	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	地域のお祭りには唐獅子などを見て喜んでいたが、それ以外はできていない	/	/	/	

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
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。	○	服のこだわりなど日常の中から、把握している。長年使い続けている化粧品などもあり、同じもの購入し使っている方もいる	/	/	/	散髪を5月に戸外で実施した。家族が受診用に準備した洋服を着て病院に行く利用者もいる。利用者は日中は普段着、夜間はパジャマを着用し、メリハリをつけて過ごしている。食事用のエプロンは必要時に利用者本人に確認し使用している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	自身で好きなように選んでいただけるように居室にタンスや鏡などを置いてある	/	/	/	
		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。	○	更衣介助時に着心地や、色の好みを聞きながら表情も確認している	/	/	/	
		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めるよう支援している。	○	季節ごとに家族様に協力していただき、衣類の交換をいただいている	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく声掛けし、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。	○	ご本人、家族様に確認し、馴染みの美容室があればいれるように支援しているが、あまり望まれる方がいない	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	美容師の方に来ていただき、整容が保てるようにしている	/	/	○	
		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。	○	美容師の方に来ていただき、整容が保てるようにしている	/	/	○	
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。	○	利用者様の楽しみとして、大切にしている	/	/	/	旬の野菜などの食材は、地元のスーパーへ買い物に行っている。以前は行ける利用者と一緒に出かけていたが、現在は感染症対策のため職員のみで買い物に行くほか、スーパーの宅配サービスを利用することもある。食材等は、利用者が玄関から台所まで運んでくれることもある。食事の前にはフロアに設置されたメニューボードを見て献立の確認したり、職員が献立を読み上げ説明をしている。職員は食事を一緒に摂りながら、利用者の摂取状況を観察している。利用者の嗜好に合わせて、毎日うなぎを食べている利用者もいる。食器類は利用者が使いやすい物を使用している。訪問調査日には、体調不良にて居室で食事を摂っている利用者があり、職員は献立を説明しながら自分のできることはしてもらい、寄り添いながら支援する様子が見られた。また、代表者の妻は栄養士で献立作成を行っており、定期的な話し合いでも職員や看護師、栄養士で栄養バランスを検討している。
		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。	○	食材の下処理や、洗い物、台拭きなどできることは一緒に行っている	/	/	○	
		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。	◎	手伝って頂いた時は感謝の気持ちを伝え、自身や達成感につなげられる様にしている	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時にアレルギーや、好き嫌いの有無を確認し、日常の中でも把握す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、利用者にとって昔ながらの味を取り入れている。	○	野菜は産直市場に買い物に行き、旬の野菜を使った調理が楽しめるようにしている	/	/	○	
		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)	○	個々に合わせて、お粥にしたり、キザミ食にしたりしている	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	使い慣れた物を持ってきていただいている	/	/	○	
		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。	○	職員も同じテーブルで、一緒に食事を食べ、様子を見守っている	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	フロアキッチンで調理し、音や匂いが感じ取れるようにしている。また、献立をボードに記載し、分かるようにしている	○	/	○	
		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。	○	チェック表に記入し、毎日の水分量や食事が確認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。	○	チェック表を確認し、食事や水分が少ない場合は、ご本人が食べたいものを中心に摂取できるように工夫している	/	/	/	
		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。	○	カンファレンス等で話し合い、食べやすいように考慮している	/	/	○	
		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。	○	調理器具は毎日消毒し、食材は新鮮なものを購入している	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	職員間で話し合っている	/	/	/	職員は、入居時に利用者の義歯やかかりつけ歯科の確認している。毎食後に口腔ケアを行っており、利用者の約半数には職員が付き添って、介助をしている。口腔内を見ることが苦手で、細かな観察ができていない利用者もいるため、十分な確認ができる工夫を期待したい。
		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。	○	毎食後口腔ケアを行い、必要に応じては歯科医にも見てもらっている	/	/	△	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	受診の際にはアドバイスを受け、職員間で共有できるように受診ノートに記入している	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	夜間は外し、消毒液につけている	/	/	/	
		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等)	○	口腔ケアの声掛けを毎食後行い、清潔保持に努めている	/	/	○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	痛み等の異常がある時は、受診や、往診に来てもらっている	/	/	/	
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。	○	勉強不足の職員もいたため、排泄委員会を設置し、職員全員が理解を深められるようにした	/	/	/	排泄委員会を設置し、おむつの使用量や利用者に合った物か、また、その必要性などを排泄表に記録して、10日ごとに見直しを行っている。
		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。	○	理解できており、運動や水分量、内服薬の副作用などにも気を付けている	/	/	/	
		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)	○	排泄チェック表を活用している	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレ誘導の声掛けや、排泄委員を中心に、定期的に見直しができるようにしている	◎	/	○	
		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。	○	職員間で話し合い、主治医や看護師にも相談しながら取り組んでいる	/	/	/	
		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。	◎	排泄チェック表を活用し、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、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	家族様には状況を説明し、使用許可を得ている。サイズ感などはご本人と相談しながら使用している	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	状態に応じて使い分けている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	起床時の飲用や、こまめな水分補給、適度な運動を心掛け、自然排便が促されるように取り組んでいる	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	時間帯や、曜日は職員の都合になりがちだが、ご本人に確認しながら、温度や長さなど希望に添えるように努めている	◎	/	○	希望に応じて毎日入浴することもできるが、職員は利用者には声をかけて、基本的に2～3日に1回は入浴してもらっている。職員は、毎日利用者に声をかけているが、毎日入浴する利用者はいない。入浴にはバスリフトを利用しており、利用者は安心安全に入浴することができる。また、職員は利用者の入浴習慣を聞きながら、「午前中、入浴しない」と言っている利用者にも、午後4時頃に再度確認して入浴してもらおうなどの支援もしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	くつろげるように入浴剤を使用したり、ご本人好みの温度にしている	/	/	/	
		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。	○	見守り行いながら、自身で出来ることはしていただいている	/	/	/	
		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。	◎	無理強いせず、タイミングをみて声掛けしたり、時間帯などの工夫をしている	/	/	/	
		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。	◎	入浴前には必ずバイタル測定し、顔色等確認している	/	/	/	

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。	◎	夜勤者が、一時間ごと介護記録に記入し把握できている				入居前から眠剤などを使用している利用者が5名程度おり、服用すると「安心する」と言われている。入居してから新たに眠剤を使用する利用者はおらず、夜間の不眠時などには無理して入眠を勧めるのではなく、職員はホットミルクを飲んでもらったり見守りをしたりしながら、自然な入眠を待つ支援をしている。	
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動で何かできないか、その都度話し合ったり、居眠りが少なくなるように声掛けを頻回にするなどの工夫をしている					
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	安易に薬剤に頼るのではなく、日中の過ごし方を検討したり、それでも夜間不眠が続く場合は、医師や看護師に相談している					
		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。	◎	休息されたいときは居室で休んでいただいている					
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。	○	電話の取次ぎや、希望時には電話をかけている					
		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。	○	電話番号を調べてかけたりしているが、訴えのある方だけの偏りはある					
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望があれば電話している					
		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。	○	ご本人にお渡ししている。お礼の電話ができるようにも支援している					
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話をかけることを相談し、ご家族様には了承を得ている					
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。	○	意味や大切さの理解はあるが、施設の決まりでご本人が所持できていない					
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	コロナの感染防止のため、外出の頻度が減り、欲しいものを聞いて職員が購入することが多くなってしまった					
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	買い物時には声掛けし協力を得ていたが、あまり買い物に行けていない					
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	過去の金銭トラブルから施設では所持が禁止だが、どうしても望まれる方は家族様と相談し、どういう方法がいいか検討している					
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	話し合っている					
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、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)。	◎	預り金がある利用者様は、定期的に出納帳の確認をさせていただいている					
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	急な外出や、受診の対応、検査等にご家族が付き添えない場合など柔軟に支援を行っている			○	○	利用者の病院受診は、職員は同行支援の対応をしている。家族との急な外食や宿泊にも対応できるようにしている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(3)生活環境づくり										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	○	玄関前の花壇には、花を植えて親しみやすい雰囲気作りをしている。また、駐車スペースも3台以上は確保している	◎	◎	○	玄関先には季節の野菜や花を植えている小花壇がある。駐車スペースも広くとられている。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	陽当たりの良い場所にソファを置き、くつろげるようにしている。また、季節の花を飾ったり、壁画や折り紙での作品が子供向けにならないように気を付けている	◎	○	○	整理整頓された共用空間は清潔感が感じられ、移動スペースも十分に確保されている。玄関や洗面台、台所のカウンターには季節の花が活けられており、四季を感じることもできる。フロアの一角には畳スペースがあり、大きな窓の外には田んぼの鮮やかな緑が広がっている。天井にはシーリングファンが設置され、天窓からの採光もできている。トイレは各ユニットに3か所設置され、自動で電気の消灯ができるようになっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	空気清浄機を設置したり、換気を細目に行っている。朝、夕と掃除もしている	/	/	/		◎
		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(生活感や季節を感じるもの)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	窓越しから景色を見てもらい季節感が感じられる様にしているフロア内には季節の花を飾ったり、行事ごとの時は、飾りつけをしたりしている。	/	/	/		◎
		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。	◎	フロアには和室を設けたり、ソファを置いて好きな場所で過ごせるように工夫している	/	/	/		/
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	設計段階から見えないようにお願いしていた。見えそうな時は扉をきちんと閉めている	/	/	/		/
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で活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	タンスや布団など使い慣れたものを持参していただいている。家族の写真を飾っている方もいる	◎	/	/	居室には利用者専用の乳液やクシが置かれ、ひ孫の写真などが飾ってあった。利用者はテレビや衣装ケースなど、使い慣れた物を使用している。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	手すりを至る所に設置し、バリアフリーで歩行器でも安心して移動ができる様にしている	/	/	○	事業所内は整理整頓されており、移動スペースの十分に確保できているため、車いすでも自由に移動することができる。居室の壁にはカレンダーを掛け、マジックで毎日×印をつけて今日が何月何日か分かるようにしている利用者もいる。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	◎	全てをのけてしまうのではなく、個々の状態に合わせて、配置等には気を付けている	/	/	/		
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、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)	○	色鉛筆や将棋など好きな時にできる様にテーブルや、畳みの上に置いている	/	/	/		
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を理解している。(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)	◎	勉強会やカンファレンス時に度々話し、共通認識を図っている。夜間以外は施錠をしていない	◎	◎	◎	代表者及び職員全員が鍵をかけることの弊害を理解しており、日中は鍵をかけていない。防犯面もあり、夜間は20時に施錠し、朝は6時に開錠している。	
		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。	◎	家族様にも理解して頂ける様に入所時に説明している	/	/	/		
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	日中は玄関も開放的にしており、職員全員が利用者様の居場所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
(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。	○	カルテや受診ノートを活用し、把握に努めている				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝バイタル測定し、更衣時や入浴時には全身観察している気になったことは介護記録や日誌に記録している				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	◎	気になる事があれば看護師に相談している				
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。	◎	入所時に希望をうかがい、町内であれば希望される病院受診を行えるように支援している	◎			
		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。	◎	ご本人、家族の希望に沿った受診ができています				
		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。	○	受診結果の報告は細目に家族様に報告している				
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。	○	入院時、施設での生活などの情報提供書を提出している				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	コロナの影響で、今回入院時には面会に行けなかったが、電話で対応していた				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	管理者の集まりに病院関係者も参加して頂き、意見交換等行う機会を設けた				
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。	◎	施設のパート職員に看護師がいるので細目に相談している				
		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。	◎	看護師にいつでも相談できる体制にある				
		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。	○	毎朝バイタル測定を行い、異常時は看護師に報告している				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	薬剤情報提供書をカルテにはさみ、いつでも確認できる様にしている				
		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。	◎	薬のダブルチェックを行い、服用時には名前と日付けを声に出して言いながら確認する				
		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。	○	服薬の状況や、副作用がないかなど本人の観察を行っている				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬の変更時には家族様に報告している				

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
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。	○	看取りの指針を定め、入居時に説明を行い、同意を得ている	/	/	/	事業所では「看取り指針」を作成しているが、開設から現在まで看取り支援は行われていない。協力医も在宅医療に熱心で協力的であり、代表者と管理者は、「利用者や家族の希望があれば看取り支援に応じていきたい」と話される。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	現時点では看取りの体制が整っていないことを説明し、今後の事を早めに相談している	○	/	○	
		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。	○	看取りの経験がない職員が多く、職員が不安に思っている事や、力量を把握している	/	/	/	
		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。	○	看取りの指針を定め、入居時に説明を行い、理解してもらっている	/	/	/	
		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。	○	利用者さんの状態を見ながら、看護師や協力医に相談し、連携を整えている	/	/	/	
		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)	○	家族様の気持ちを受け止め、電話等で話を聞いている	/	/	/	
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。	○	研修、勉強会を行っている	/	/	/	
		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。	△	マニュアルがあり、職員がいつでも閲覧できるようにしているが、日頃の訓練は行っていない	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	行政からのメールや、医療機関を通じて情報を入手し取り入れている	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域性もあり、情報が入ってきやすく、随時対応している	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	洗面所には手洗い方法を掲示してあり、消毒液、ペーパータオル設置してある	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族様にはこまめに連絡をとり、誕生会や敬老会の行事には参加をお願いしていたが、コロナの影響で面会ができなかったため、電話での対応が現在中心となっている	/	/	/	敬老会や誕生日会は家族にも参加を呼び掛けて出席してもらっていたが、現在は感染症対策のため面会を制限している状況である。そうめん流しも企画しているが、今年度の開催は未定である。昨年度は敬老会に合わせ家族会を実施し、広報誌も1回家族に送付することができた。介護計画の更新時や受診時には家族に電話で連絡し、情報共有をしている。行事の予定は、はがきや電話で案内しているが、職員の異動や事業所の運営上のことまでの報告には至っていない。現在、2回目の広報誌を作成している最中であり、リアルタイムで家族への報告ができるよう検討することを望みたい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	ご本人の居室でゆっくりと過ごして頂けるように配慮している	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	○	行事には参加呼びかけ行っていたが、コロナの感染拡大防止のため、現在は面会規制している	○	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	広報誌の発行を行うようにし、日常の様子を伝えるようにした	○	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族会を開き、知りたいことや不安なことを具体的に伺うことができた。相談しやすい雰囲気づくりに努めている	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご本人と家族様がより良い関係を築いていけるように、家族様と話し合って支援している	/	/	/	
		g	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)	△	職員の移動等の報告は行っていない	x	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	家族会を行ったり、敬老会では家族様も一緒に会食し、交流が図れるように努めている	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり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。	○	入居時には説明するとともに、その後も必要に応じて対応策などを話し合っている	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	定期的に連絡をとり、要望等伺うようにしている	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	法人代表から契約や重要事項を時間をかけて説明している	/	/	/	
		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。	○	利用者様の容態に応じて、一番良い方法を検討し、家族様も納得がいくように支援している	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	利用料金は現在は変更はないが、介護報酬改定には必ず改定箇所を文書で作成し、同意を得ている	/	/	/	

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	事業所の計画段階から自治会へのアプローチを行い、公民館で事業計画や、内容の説明をし、理解を図った	/	○	/	運営推進会議の参加者との交流はあるが、地域住民との交流までには至っていない。代表者は、事業所の立地条件を活かして、「災害時に何か協力をしたい」と考えており、今後は会議等で議題を出し、地域の関係者と相談するなど、活用方法などを検討してもらいたい。
		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)	△	近隣で野菜や、米を購入したり、挨拶を交わしたりはしているが、地域行事への参加があまりできていない	/	×	△	
		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。	○	近隣に民家は少ないが、運営会議のメンバーを通じて少しずつ増えてきている	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	以前は花を持ってきたり、見学に来たりがあったが、面会規制が長くなりほとんどない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	民家が少なく、挨拶等はしたり、散歩時には声をかけてもらったりはある。日常的にはお付き合いができていない	/	/	/	
		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)	○	敬老会など、行事には呼びかけ協力をお願いしている	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	近隣の散歩や、お墓参りなどご本人様の要望を汲み取りながら支援している	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	○	理美容室や、消防署などの協力を日頃からお願いしている	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	家族様にも全員案内を送り、呼びかけるようにした。少しずつではあるが、家族様の参加も見られた	○	/	○	運営推進会議への家族の参加は、2組程度で固定化している。会議では、利用者やサービスの提供状況、外部評価の結果を報告している。会議での意見を踏まえて、事故対策委員会を設置することになっている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	利用者様の近況報告は都度行っている。また、外部評価の結果の報告も行っている	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	会議で意見や提案があったことを、次回の議題とし、報告を行ったりした	/	◎	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	以前は、昼間の固定された時間が多かったが、テーマや参加メンバーを募るために、夕方からも行うようにした	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	いつでも誰でも閲覧できるように玄関先に設置した	/	/	/	

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
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念を玄関正面に掲示し、毎朝の朝礼でも職員が理念を言うようにしている				
		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。	◎	目に入りやすいように正面玄関に掲示し、施設のパフレットにも記載している	x	◎		
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。	○	施設内では定期的に勉強会を実施し、研修にも行くようにしているが、コロナの影響で今年は行っていない				代表者は週2～3日は事業所に来所するほか、。月1回のカンファレンスにも毎回参加している。事業所の内部研修も自らが講師を務め、サービスの向上、職員育成等に努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	少しずつスキルアップできるように努めている。職員のモチベーションがどうかも常々観察し、コミュニケーションを図っている				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	度々施設に訪れ、職員と話したり、勤務状況を確認している。年に2回の人事考課制度を実施し、一人一人面談もしている				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地域密着型サービス協会の加入や、研修を通じて交流が図れるように努めている				
		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。	○	度々の訪問で、管理者、職員への声掛けや様子を伺っている。また、職員が話しかけやすい雰囲気づくりに努めている	○	○	○	
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ている。	○	施設内でも毎年勉強会を行い、不適切なケアがどういふことなのかを、ユニット内にも掲示し、認識できるようにしている				代表者と管理者は虐待や不適切ケアについて意識しながら、自らが講師を務め内部研修を実施し、職員に提言している。実際にスピーチロックなど見かけた場合には、職員は管理者に報告するようになっており、報告もできている。マニュアル等の手順書までの作成は行われていない。
		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。	○	毎朝の申し送りや、月1のカンファレンス以外でも、臨時会議を開き、ケアの方法を話し合ったりしている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	日々の観察や、事故報告書を提出し話し合っている。声掛けなど問題がある時は、個別に注意している				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日常的に声を掛け、不満や心配事が話しやすい雰囲気づくりに努めている。体調が優れない時は休んでもらっている				
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。	○	共通認識を図るため、勉強会で学び、日々のケアの中で疑問に思ったことは話し合うようにしている				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	カンファレンス以外にも、身体拘束委員会で、各ユニットでの現場の状況で疑問に思ったことや、対応方法など話すため、メンバーを職員全員が受け持つように交代制にしている				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	入居時には説明し理解を図っている。最近は施設の方針を理解していただき要望を聞かなくなった				

愛媛県グループホームさくらさく

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ている。	△	ほとんどの職員が勉強不足である				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	居宅介護支援事業所にお願ひし、施設の情報を提供し、介して相談に応じたりしている				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	今の所、ケースはないが、必要があれば相談や協力依頼ができるようにしている				
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。	○	マニュアルを作成し、周知できるようにした				
		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。	○	消防署の救急救命講習を受けるなどし、実践力を身に付けられるように努めている				
		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。	○	事故防止委員会を設け、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。	○	日々のケアの中で気づきがあれば、申し送りや早急に話し合い、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。	○	マニュアルは作っていないが、苦情の報告書は作成し、職員が全員周知できるようにしている。カンファレンスで話し合っている				
		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。	○	苦情に対して、誠意を持って対応している				
		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。	○	苦情があれば、みんなで話し合うようにしている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	担当制にし、意見や要望を自ら聞くようにしている。また、話しやすい雰囲気や環境づくりに努めている			○	利用者ごとの担当職員が、月1回は必ず要望等を確認している。また、日々の支援においても、確認は行っている。昨年度に家族会を初めて開催し、ヒヤリハットの報告も行き、家族から要望を聞くことができた。代表者は年2回職員と面談をしており、意見も伝えることができる。日常の支援中に何かあれば、職員はその都度管理者にも報告できている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	苦情相談窓口について説明し、電話や来訪時にも伺うようにしている		○	○	
		c	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。	△	担当者がケアプラン見直し時には聞くようになっているが、公的な窓口の情報提供は適宜は行っていない				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	度々行っている				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	個別に話す機会を設け意見交換している				

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
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を説明し、年2回行っている				評価結果と目標達成計画は、運営推進会議の参加者や家族等に報告しているが、事業所のモニターまでには至っていない。今後は、モニターを試行して見るなど、工夫した取組みを検討することを望みたい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価は職員全員に報告し、現状や課題を明らかにしている				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を話し合い、目標達成計画を作成している				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議や、家族様全員に報告している	△	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの成果は、運営推進会議や、カンファレンスで確認している				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成し、いつでも見える場所に置くようにしている				愛南警察署に訪問してもらい、防犯訓練を実施している。定期的に避難訓練等を実施しているが、家族や地域住民までの協力は得られていない。今後、運営推進会議等を挙げるなどとして、意見交換などの取組みを期待したい。
		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。	○	日勤帯や夜間を想定した訓練を行っている				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備の点検は、総合防災会社に頼んで、定期的に行っている				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署や、運営推進会議のメンバーとは連携は図れているが、家族への理解が得られていないため参加が少ない	×	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域ケア研究会による勉強会や、ネットワークづくりに一部職員ではあるが参加している				
		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)	○	少しずつではあるが、以前に比べると広報誌を配布し情報発信に取り組んでいる				
51	地域のケア拠点としての機能	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。	△	家族からの相談には親身に応じているが、地域にたいしてはこれからの課題である		×	△	代表者は「地域の高齢者等の相談は受けていないことが、今後の課題の一つである」と話される。今後、地域包括支援センターなども相談し、何かできることはないか検討をしてもらいたい。町内のグループホームや小規模多機能型事業所、地域包括支援センターの管理者で「SOS」という管理者会議を開催し参加している。学校や警察、消防、近くの会社など様々な関係機関と連携を取りながら、地域のケア拠点としての機能を果たせるよう取り組んでもらいたい。
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	活用していない				
		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。	×	行っていない				
		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)	○	管理者会には参加し連携を図っているが、コロナの影響で電話での対応等が増えた			△	