

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 12 月 15 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870200783
事業所名	ほっとやまうち
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏 名	越智 真弓
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 16 日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
はつと安らぎ笑顔で自分らしく	防災訓練＝地域とのふれあいを兼ねて、炊き出し、避難訓練を行った。 取り組み内容＝電気、ガス、水道が止まり使用できない状態で行う。カセットコンロを使用し、切干大根、ひじき、非常用缶(クリームシチュー) 冷凍ご飯使用	今治市北部の国道沿いにある事業所は、コンビニエンスストアが隣接し、近隣には母体病院があるなど、利便性が良い環境となっている。事業所は開設から20年を迎え、母体病院もあり、地域の医療やケア拠点として長く地域に貢献し、地域住民からも広く認知されている。母体病院と連携が図られ、体調不良時など、必要に応じて医療的な助言が受けられる体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。また、敷地内には、地元の高校生の協力を得ながら、菜園が整備され、野菜の収穫や栽培した作物を食べることは、利用者の楽しみや地域との交流に繋がっている。各階のユニットにはエントランスがあり、感染対策が緩和され、家族との面会場所として活用されている。家庭的な雰囲気のリビングで、利用者はゆったりと過ごすことができる。共用空間は清掃や整理整頓が行き届き、廊下などの動線も確保され、車いすの利用者でも、ゆったりと安心安全に移動できるようになっている。食事の際に、各ユニットのキッチンで職員が調理を行い、利用者の好みを反映させた食事は利用者により好評を得ている。月1回併設のデイサービスのスペースを活用して、地域住民等が参加した認知症カフェを開催し、地域の交流の場にも活用されている。訪問調査日には、利用者が好きな歌を楽しそうに歌っている様子を見ることができると、事業所には職員や利用者の笑顔があふれ、建物の敷居を感じさせない温かみを感じることができた。

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	積極的にコミュニケーションを図り、会話の中で本人の思いや希望をくみ取れるように努めている	○		◎	日常生活の中で、職員は利用者から希望や意向をくみ取れるよう努めている。これまでに、利用者から「外食へ出かけたい」という希望が出された際に、感染予防のため実施が難しく、職員間で話し合った結果、代わりにお弁当作りを行い、敷地内で食べてもらうなどの対応をしたこともある。利用者から、食に関する要望が多く、その都度職員間で話し合い、献立に反映させるなど、可能な範囲で要望に応えられるよう努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	普段の生活を通して行動や言動把握して、職員や家族と話し合い本人の思いを検討している。				
		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。	◎	センター方式を活用して情報収集したり、家族の面会等で情報交換を行っている。				
		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。	◎	本人の言動や行動を生活記録や支援経過に記入し、申し送りやミーティングで共有している。				
		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。	○	思いを決めつけず、本人の思いを確認しありのまま受け止める事が出来るように心掛けている。				
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。	◎	入所時にフェイスシートやセンター方式、家族の情報をもとに情報収集をしている。			◎	入居時に、家族から聞き取った情報をもとに、基本情報シートやセンター方式のアセスメントシートに記載し、職員に周知をしている。コロナ禍や感染対策が続いたこともあり、これまでの暮らしの中で、繋がりがあった友人や知人などから情報を得ることはできていないが、キーパーソンとなる家族から詳細に情報や意見を聞き取ることができている。また、病院からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。
		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。	○	月1回モニタリングを行い、現状把握に努めている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	生活記録や支援経過に記録をして、日々の変化や違い等を申し送りをし、把握できるように努めている。				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	意向が把握できるよう、ミーティングで話し合い検討している。			○	ミーティングやカンファレンスの中で、職員は利用者の視点で、意見やアイデアを活発に出すことができている。また、家族から出された意見や要望を支援内容に取り入れるようにしている。今後は、日々の生活の中で、得られた利用者や家族から出された要望をアセスメントシートへ追記するなど、その都度更新された新たな情報にしていこうとも期待される。
		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。	○	モニタリングやミーティング時に話し合い、何が必要なのかを検討している。				
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。	○	本人、家族に意向を確認し、それに沿った内容になるよう努めている。				月1回程度、ほとんどの家族が面会等で事業所を来訪し、職員から声をかけて、利用者の生活の様子を伝え、要望などを聞くようにしている。遠方から来訪することが難しい家族には、適宜電話連絡を行い、情報共有をしている。また、利用者毎の担当職員が、医師や看護師、理学療法士などの専門職から意見を収集し、把握した情報をもとに、介護計画の原案を作成している。さらに、原案の作成後には、カンファレンスを実施し、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。	◎	本人、家族の意向に沿って原案を作成し、担当者会議で話し合い介護計画を作成している。	○		○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	一人ひとりの状態に合わせながら、慣れ親しんだ暮らしが出来るよう努めている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族と協力できる支援内容にできるよう作成している。。				

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
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。	◎	ケアカードを作成し、いつでも見れるようにしている。				◎ 事業所独自の利用者毎のケアカードを活用して、職員は支援や経過記録などを記載する際に、介護計画を確認できるようにしている。ケアカードには、介護計画の内容の項目毎に番号が付けられ、計画内容を端的に確認することができる仕様になっている。今後は、個別具体的に支援の際の利用者の様子のほか、職員のケアの実施状況などを項目別に整理し、振り返りやすくなるための工夫が行われることも期待される。また、経過記録には、利用者の日常生活の言動が詳細に記載され、職員間の情報共有に繋げている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	ケアカードには支援内容に通し番号を入れ、生活記録に記入し、毎月モニタリングを行い、話し合い、状況確認をし日々の支援に繋げている。				○
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じで見直しを行っている。	◎	半年ごとに見直しを行い、必要に応じて随時見直しを行っている。				◎
		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。	◎	毎月モニタリングを行い、現状の把握を行っている。				◎
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態変化があれば見直しを行い、その都度介護計画を作成している。				○
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。	◎	毎月ミーティングを行い、意見、情報交換を行い、必要に応じて話し合いを行っている。				◎
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	参加者全員が意見しあえるようにしている。				◎
		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。	◎	勤務中の職員も参加できるようにし、必ず3か月に1回は出席するようにしている。参加できない場合は、資料を確認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)	◎	勤務開始前に必ず連絡ノートや業務日誌を確認して、朝夕の申し送りをし状況、状態把握をしている。	○		○	日々、朝夕の申し送りを実施している。確実な申し送りを行うために、連絡ノートや業務日誌を活用するほか、必要に応じて、管理者から口頭で職員に説明し、周知を図っている。また、病院の受診結果は、家族に報告するとともに、結果を記録に残し、職員間で共有をしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	一人ひとりの思いを傾聴し、希望に添えるように努めている。				◎ これまでの暮らしや生活習慣を把握した上で、職員は一人ひとりの利用者に応じた声かけを行い、自己決定を促せるよう努めている。また、若年性認知症の利用者には、生活の様々な場面でリーダーシップを取ってもらうなど、利用者に応じて活躍できる場面づくりをしている。利用者の思いに応えられるような支援に努め、こだわりのある利用者には、綺麗なコーヒークップを用意するなどの配慮をしている。また、レクリエーションや体操の際には、参加を無理強いることなく、希望する場合には参加してもらっている。訪問調査日には、般若心経を唱えたり、好きな歌を楽しそうに笑顔で歌ったりするなど、利用者の活き活きとした表情を見ることができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	服装や行事参加、入浴等は本人が自己決定できるように配慮している。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	一人ひとりののペースやタイミングをはかって声掛けを行い支援している。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人の意欲が引き出せるような声掛けを行い、笑顔で過ごせるよう努めている。				
		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。	○	日々の表情を確認し、話し合い意向に沿った支援を行っている。				
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ながら言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	職員は接遇研修を受けて、言葉や態度を意識し行動が出来るよう心掛けている。(トイレの声かけ等)	○	◎	○	職員は利用者の自尊心を大切にして、トイレや入浴の際に、さりげなく声をかけるなどの配慮をしている。日常的に行う利用者への声かけが、馴れ合い口調や指示的にならないように、職員同士で注意し合うことができています。また、換気時等を除き、利用者のプライバシーに配慮して、基本的に居室の扉は閉じられている。さらに、居室に入室する際に、職員はノックや声かけを行い、利用者の了承を得てから入室することができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	扉やカーテンを閉め、他入居者の視界に入らないようにして羞恥心に配慮を行いながら支援している。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	◎	訪室時は必ずノックや声掛けを行い、相手の返事を待ち、扉を開けている。			◎	
		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。	◎	個人情報には外部に漏らさないよう注意を払っている。入社時に契約書を理解し提出して、遵守している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係を築いている。	◎	人生の先輩として敬い、お手伝いをしてもらった際には、「ありがとう」や「助かっています」等の感謝の気持ちを伝えている。				言い争いなどのトラブルが起きた場合には、利用者同士に距離を置いてもらうとともに、職員が間に入り、利用者の気持ちが落ち着けるように話を聞くなどの対応をしている。また、利用者同士の関係性や性格を把握した上で、職員は配席を考慮するなど、利用者が日常生活を穏やかに過ごせるようにしている。さらに、他の利用者のことを気にかけてくれる世話役の利用者がおり、レクリエーションや食事の後片付けの際に、助け合いや支え合う場面も見られる。利用者同士が助け合う場面では、職員は口や手を出さず、見守るようにしている。加えて、レクリエーションやイベントの際に、職員は全ての利用者に参加してもらい、利用者同士で交流できる機会をつくるなど、孤立しないような支援にも努めている。
		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。	○	一緒に生活を過ごす仲間同士、声を掛け合い支え合って過ごすことが出来るよう配慮している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	入居者同士の関係性を考慮し、座席を工夫したり、未然にトラブルを防ぐことが出来るよう、見守り、声掛けを行っている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルは発生時は、他の職員と協力し、さりげなく関わり、他の方向に誘導し、切り替えをして、トラブル解消に努めている。				
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。	○	本人や、家族から聞き、人間関係や馴染みの場所などを把握できるよう努めている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナ感染症発生のため、一時間会、外出を中止していたが、感染終息時からは感染対策を行い、面会は時間を決めてしている。				
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)	○	感染対策を行い、本人、家族の希望の沿って外出が出来るようにしている。1Fの畑や花壇の花を見に行き外気浴ができるようにしている。	○	△	○	コロナ禍が続く、外出制限が設けられ、積極的な外出支援は行えなかったが、感染対策を講じた上で、ドライブへ出かけたり、天気の良い日には屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者の気分転換を図ることができている。また、家族の協力を得て、外食などの外出ができるようになっている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	コロナ感染症発生のため、一時間会、外出を中止していたが、少しずつ家族との外出が出来るようにしている。				
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。	○	認知症介護オンラインセミナーに参加し、資料等は職員が目を通し理解してケアを行っている。				1日に2回程度実施するレクリエーションの中に、ラジオ体操やタオル体操を取り入れ、利用者の心身機能の維持を図っている。中には、事業所の支援を通して、入居前よりも立ち上がりやすくなった利用者もいる。また、個人で新聞を定期購読し、事業所に届いた新聞を自分で取りに行くことを日課にしている利用者や、洗濯物たたみを自主的に行ってくれる利用者もいる。さらに、事業所では、日常生活を営む中で、自然に利用者の心身機能が維持できるような支援に取り組み、今後は干し柿づくりを利用者と一緒に行うことも予定している。
		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。	◎	個々の状態を把握して、日々のレクリエーションの中で維持ができるよう努めている。食事前には口腔体操を行っている。				
		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)	○	日々の状態を把握し、できるだけ自分でしてもらえようとし、それが本人の意欲に繋がるように声掛けを行っている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	センター方式を活用し、一人ひとりの状態を把握し、楽しみや、出来る事の把握ができるよう努めている。				洗濯物たたみや食事の後片付けなど、利用者ができる役割を担ってもらえるよう支援している。中には、レクリエーション時に率先して、他の利用者に声をかけることを役割としている利用者もいる。中には、認知症の進行や身体的に重度化に伴い、できることは少なくなってきたが、利用者ができないと決めつけることなく、職員が声をかけて寄り添いながら、人の輪の中に入れるよう支援している。今後は、一人ひとりの利用者の楽しみな出番や役割づくりが行われるように、さらなる取り組みを検討していくことも期待される。
		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。	○	一人ひとりの状態を考慮しながら、楽しみ等ができるよう取り組んでいる。	○	○	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の好み等を家族、本人から聞き、1人ひとりの個性として捉えて把握できるようにしている。				整容の乱れや食べこぼしによる衣服の汚れなどが見られた場合には、利用者のブライドを傷つけないように、職員はさりげなく声をかけてフォローをしている。また、本人らしさが保てるように、毎日パジャマや衣服は、季節に応じた利用者自身の好みのものに替えてもらうほか、清潔な衣服を着てもらえるように毎日洗濯をしている。入浴や洗面の際に、男性利用者は自分で髭そりを行い、職員はそり残しがないかを確認している。さらに、2か月に1回訪問・整容の来訪があり、利用者の好みの髪型に整えてもらうことができている。重度な状態の利用者にも、好みの衣服を着てもらったり、整容を整えたりするなど、身だしなみの配慮も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	着慣れた衣類や使い慣れた物を持参してもらい、家で生活していたように生活ができるように努めている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一線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。	○	時期や気温等に配慮し、アドバイスをして自己決定ができるように行っている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせた人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事や外出時は普段よりおしゃれな服装ができるように努めている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にできさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	さり気なく声掛けを行い、自尊心を傷つけないように心掛けている。	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	コロナ感染発生で一時的に中止していたが、出張カットや、家族と一緒にできるようなっている。				
		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。	○	毎日整容を行い、本人らしさが保てるように努めている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事は日常生活の基本であり、重要であることを理解している。				季節の食材や栄養バランスを配慮して職員が献立を作成し、定期的に法人の管理栄養士から指導を受けることができる。食材は、業者が納入しているが、不足する食材を利用者と一緒に買い物に出かけることもある。利用者の誕生日や季節の行事に合わせた食事が提供され、利用者に喜ばれている。事業所の敷地内の畑で、利用者に手伝ってもらいながら育てた野菜を食事に取り入れることで、利用者が一層食事を楽しめるように工夫をしている。キッチンには、車いすでも動きやすい広さがあり、食事の下ごしらえなどを利用者が行いやすくなっている。茶碗などの食器類は、日常的な生活環境に近づくために陶器を使用するとともに、使用が難しくなった場合には、事業所で用意した使いやすい物を使用している。スプーンなどの食具は、利用者の状態に合わせて使いやすい物を用意している。利用者の嚥下能力に応じて、ミキサー食などの形態にも対応をしている。アレルギーの有無の対応もしているが、現時点では対応が必要な利用者はいない。食事が少ない場合は、おやつや時間に多くおやつを食べてもらうこともある。定期的に、口腔栄養スクリーニングを実施し、医師や看護師、栄養士などの専門職から栄養指導を受け、支援に反映している。感染対策などもあり、食事の際には、職員は利用者と一緒に食事を摂っておらず、見守りやサポートに専念をしている。また、重度の利用者にも、食事の前に献立を説明したり、食事介助の際にブライドを傷つけないような声かけをしたりするなど、食事が楽しめるような配慮も行われている。
		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。	◎	食材の下ごしらえ、後片付け等できる範囲で職員と一緒にやっている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	食材の下ごしらえ、後片付け、下膳等できることを行ってもらい、感謝の気持ちを伝えて、自信が持てるよう努めている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所時、本人、家族から聞いて把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	◎	旬の食材を取り入れながら、好き嫌いやアレルギーに配慮し献立を決めている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいし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)	◎	一人ひとりの状態に合わせて、ミキサー食でも彩りよく美味しそうに見えるよう工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	一人ひとりにあわせた物を使用したり、家で使い慣れた物を使用してもらっている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	感染症対策の為、マスクを外しての対応は避けている。声掛けや見守りを行っている。			○	
		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。	○	リビングから調理時の匂いを通して、食事が待ち遠しくなるように努めている。	○		◎	
		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。	◎	その人に合った栄養バランスを管理栄養士にアドバイスをもらい、摂取量、水分量を記入している。				
		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。	◎	タイミングを見たり、口当たりのいい物を提供したり、食べやすい形状に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。	◎	献立を記入し、偏りがないよう気を付け、定期的に管理栄養士にアドバイスをもらっている。			◎	
		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。	◎	調理器具は日々清潔に保管し、食材は鮮度を確認して早めに使用するようになっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	研修に参加したり、資料を確認して理解している。				毎食後に、できる範囲で利用者自身に口腔ケアをしてもらい、職員が全ての利用者の仕上げ磨きを行い、口腔内の残渣物や健康状態を確認している。口腔ケア用品は、スポンジブラシなど利用者の状態に合ったものを使用し、個別の棚には整容の道具などと一緒に収納をしている。また、口腔内の異常が見られた場合には、家族に連絡して歯科受診へ繋ぎ、適切な治療を受けられるようにしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後、口腔ケアを行い、健康状態が把握できるように努めている。			○	
		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。	○	訪問歯科医師からアドバイスを受たり、資料を確認していかしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	適切に手入れができるよう声掛け、見守りを行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	毎食後の口腔ケア時に声掛け、見守りをし、自分で出来るところまで行ってもらい、磨き残し等は支援を行っている。			○	
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。	◎	研修や資料を通して理解しており、自立を促すよう対応している。				おむつやパッドなどの排泄用品は、個人で持ち込むことを可能にしているが、基本的には、事業所で用意した用品を使用してもらっている。入居時に、排泄用品の管理方法などを家族に説明し、同意を得るようにしている。また、利用者の状態に合った排泄用品が使用できるように、状態変化が見られた際などに、職員間で話し合いをしている。これまでに、おむつをちぎってしまう利用者に対して、おむつから失禁パンツへ変更したことで、不快感が軽減され、行動面や清潔面で改善が見られた事例もある。さらに、緩下剤を服用する利用者は多いものの、水分量の管理やオリゴ糖の摂取、日中の活動時間を多くすることで、自然な排便を促し、現在ほとんどの利用者がトイレで排泄することができている。加えて、トイレは清掃が行き届き、清潔な環境となっている。
		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。	◎	資料等を確認して、原因や危険性等を理解している。				
		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)	◎	生活記録を記入し、把握できるようにしている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレで気持ちよくなれることを基本に、一人ひとりの状態に応じて見直し、検討を行っている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	一人ひとりの状態に合わせ、水分摂取量や薬の副作用等と様々な要因を検討しながら取り組みを行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	生活記録をもとに、排泄パターンい合わせて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。	○	一人ひとりの状態に合わせ、家族や職員間で話し合い、検討している。				
		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。	◎	一人ひとりの状態に合わせ、昼、夜で使い分けている。				
		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)	○	状態によって、ヨーグルトや飲料にオリゴ糖を入れて、提供している。水分摂取の声掛けを行っている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	○	入浴回数、時間、温度等、一人ひとりの希望にできるだけ添えられるようにしている。	◎		○	午後の時間帯に、少なくとも週2回以上、利用者が入浴できるよう支援している。入浴回数の増の希望など、事業所では柔軟に対応し、毎日入浴することも可能にしている。冬は、ゆず湯にして入浴を楽しむこともある。また、利用者の残存機能が活かせるように、入浴の準備などができることは、なるべく利用者自身でしてもらうようにしている。湯船のお湯は、一人の入浴毎に入れ替え、利用者が気持ち良く湯船に浸かれるように配慮をしている。さらに、入浴を拒否された場合には、声かけする職員や日時を変更するなどの対応をしている。現在、認知症の進行等に伴い、湯船に浸かれる利用者が少なくなっていることから、整備面での工夫や認知症への対応方法を検討するなど、より多くの利用者が心身ともに入浴が楽しめるような支援が行われることも期待される。
		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。	○	入浴剤を入れたり、状態をみてゆっくり浸かれるようにしている。				
		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。	◎	自分が出来るところはしてもらい、必要に応じて介助を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	意思を尊重しながら、声かけを行ったり、拒否が強い時は翌日に入浴したりと工夫している。				
		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。	○	入浴前にバイタル測定を行い、入浴後も水分を提供し、その後も体調の変化等の様子を確認している。				

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。	◎	定期的に巡回を行い、生活記録に記入し把握できるようにしている。				現在、約半数の利用者が眠剤を服用しているが、事業所では、外気浴などの日中の活動時間を多くしたり、昼寝の時間を調整したりするなど、なるべく薬に頼らず、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。夜間に、目が覚めて居室から出てくる利用者に配慮し、リビングの灯をつけたままにするほか、ホットミルクなどを利用者に提供して職員が話を聞くなど、利用者に安心感を持ってもらい、自然な安眠に繋げられるような支援を心がけている。
		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。	○	ホットミルクを提供し、入眠を促している。日中、活動的に過ごしてもらえよう努めている。				
		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。	○	日々の状態を把握し、不眠の原因を探り、解決できない場合は医師と相談したり、職員間で話し合っている。			○	
		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。	◎	1人ひとりの状態に合わせ、自由に休息してもらっている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	手紙のやり取りができるよう、家族にも協力してもらい本人の希望に応じてしている。				
		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。	○	声掛け、必要な場合は手助けを行い、連絡が取り合えるようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人の希望があれば自由に電話が使えるようにしている。				
		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。	◎	本人に手渡して、返信や電話をして連絡できるようにしている。				
		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。	◎	家族に同意を得て、理解してもらい、電話や手紙のやり取りを協力してもらっている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	社会との関りを持つことで自信につながる大切さを理解している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	近隣の商店とは日頃から関係を持ち、理解してもらえよう努めている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	本人の希望があれば、家族と相談し、リスクの説明を行い納得してもらい、少額の現金を所持してもらっている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	事前に話し合い同意を得ている。				
		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)。	◎	預り金については、規定を明文化し、おこづかい帳に用途と金額を記入して、定期的に報告している。				
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。	○	個々の状況に応じ、家族と相談しながら、柔軟に対応できるように努めている。	○		○	事業所では、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で応えられるよう努めている。これまでに、家族から「デイサービスに行かせてほしい」と要望が出されたことがあり、制度的に利用することはできないものの、併設のデイサービスに遊びに行くなどの対応をしたこともある。管理者は、「より利用者や家族のニーズに応えられるように、尺八などのボランティアの受け入れをしていきたい」と考えている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	入居者の安全に配慮し、日中は門を開放し、花壇等に季節の花や野菜を植えて、親しみやすいよう工夫している。	◎	◎	◎	玄関周りには、プランターに花が植えられ、ベンチを設置するなど、来訪者が入りやすく、明るい雰囲気づくりが行われている。また、敷地内には、今治南高校の生徒の協力により、水菜や大根、ほうれん草などが植えられた菜園もある。さらに、訪問調査日には、各階の窓にクリスマス飾りつけが行われ、外からよく見えて、家庭的で親しみやすさを感じることができた。

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
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、必要なものしか置いてない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	季節感のある壁画作りや、季節の花を飾ったり、している。リビングにはエアコン、床暖房、テレビ等を設置し快適に過ごせるように環境を整えている。	◎	○	○	玄関ホールは、各階のユニット毎に違った空間づくりが行われ、それぞれが明るく親しみやすい空間となっている。共用空間には、オープンキッチンが設置され、調理の匂いや音を感じられるようにしている。また、掃き出し窓から十分な採光が入り、温かい雰囲気が感じられ、日差しが強い場合には、カーテンなどで調節をしている。訪問調査日には、クリスマスの飾りつけや利用者が制作した作品が飾られ、家庭的な雰囲気を感ずることができた。さらに、リビングの一角には畳スペースがあり、トランプをするなど、利用者が思い思いに過ごすことができる。加えて、定期的に換気が行われ、清掃も行き届き、不快な臭いや音などを感じることはなかった。約5年前には、事業所の隣に、サービス付き高齢者向け住宅「サコージュほっと」が開設され、法人としての地域の支援拠点が広がっている。
		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。	○	朝晩の掃除、消毒、定期的に換気も行っている。カーテンの開閉にも気を付けている。	/	/	○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の花や、置物等を置いている。調理時の香りで五感を刺激できるように工夫している。	/	/	○	
		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。	◎	EVホールではテーブルや椅子を設置し思い思いに過ごせるようにしている。	/	/	/	
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。	◎	本人の馴染みのある物を持ち込んでもらい、安心して過ごせるよう工夫をしている。	◎	/	○	居室には、ベッドや箆笥が備え付けられている。利用者は馴染みの物などを持ち込むことができ、家族写真や小物類を配置するなど、居心地の良い空間づくりをしている。個室ではあるものの、利用者の羞恥心に配慮し、今後は排泄用品の置き場への配慮が行われることも期待される。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室、トイレ等大きくわかりやすいように印や、プレートをかけ工夫している。各所に手すりを設置して歩行の手助けをしている。	/	/	○	全ての居室に花の名前が付けられ、利用者が自分の居室に愛着が持てるようにしている。居室の入り口のドアは、開口部が広く、車いすの利用者でもスムーズに出入りすることができる。トイレは、ユニットの左右に1か所ずつ配置され、利用者の視線の高さに合わせて大きく表示するなど、利用者が認識し、混乱しないような工夫が行われている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	火器、刃物以外は自由に持ち込んでもらっている。共用部にはいつでも見れるように新聞等を置いている。	/	/	/	
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(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)	△	研修等で理解している。玄関は日中鍵を掛けず、自由に入出りできる状態にしている。危険性がある場合のみエレベータをロックしている。	◎	◎	○	管理者や職員は、鍵をかけないことの重要性を理解している。事業所が、建物の2～4階部分にあることや、事業所の目の前が交通量の多い幹線道路ということもあり、利用者の安全を確保するために、家族の了承を得た上で、各階のエレベーターに鍵をかけている。また、外に出て行こうとする利用者には、一時的に鍵を開けて、職員が付き添って屋外に出て、利用者の気持ちを落ち着かせられるような支援も行われている。
		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。	○	家族と話し合い、心理的不安等の理解を図っている。	/	/	/	
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時にフェイスシート、利用者調書を記入してもらい、家族からの情報提供により把握している。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝バイタル測定を行い、異常を見逃さないよう注意し、変化があれば記録し、申し送り等で把握できるようにしている。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	看護師に相談、確認をし、母体の病院と連絡を取りあえる体制を整えている。	/	/	/	
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。	○	サマリー等把握し、本人、家族が希望する医療機関が受診できるようにしている。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	母体の病院では定期的に受診をし、専門医の受診には家族に相談し、同行をお願いしている。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	入居時は通院についての希望等を確認し緊急時には家族に同行をお願いして、結果等の報告を連絡し話し合っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	介護サマリーを詳細に記入し、情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	コロナ感染症でお見舞いができないが、家族等からの情報収集し、病院関係者と情報交換を行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等へ伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	状態に変化があれば、看護師に相談したり、母体の病院の主治医から指示が受けられるようにしている。				
		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。	◎	母体の病院とは24時間いつでも連絡、相談ができる体制にしている。				
		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。	○	毎朝バイタル測定を行い、異常を見逃さないよう注意し、変化があれば記録し、申し送り等で把握し、早期に受診ができるようにしている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	個人ファイルに処方箋を綴じており、変化があれば、看護師、医師に相談している。				
		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。	○	薬の準備時は2名以上の職員で確認し、服用の際も氏名、日付を読み上げ確認し飲み忘れ、誤薬を防いでいる。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	副作用の観察を行い、表情、バイタル等を確認し、変化があれば医師に相談をしている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に説明を行い同意を得ている。状態の変化に応じて、その都度話し合い共有している。				定期的に、母体病院の医師の往診があるほか、理学療法士や栄養士などの専門職から、必要に応じて、助言を受けられる体制が整っている。終末期や状態変化が生じた場合には、多職種による連携のもとで、迅速な話し合いが行われ、支援の方針を決定している。事業所では、看取り介護指針や看取り介護マニュアル、看取り介護に至るまでのフローチャートが整備され、家族や職員が安心できる環境が整い、チーム体制で看取り支援を実施することができている。また、年1回看取りの勉強会を実施するとともに、経験のある職員が、新入職員などに、その都度利用者に応じた支援方法などを説明することができている。さらに、看取り後は、家族や職員にグリーフケアを行い、精神面でのケアが行えるよう努めている。加えて、ミーティングの中で、看取りの振り返りや話し合いを行うことにより、職員のスキルアップや今後の支援に繋げることができている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	◎	安心して過ごせるよう、多職種との連携を取り、方針を共有している。	○		◎	
		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。	○	モニタリング、看取りカンファレンス等で話し合いできる事の見極めをその都度行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	事前に説明を行い確認をして納得し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。	◎	病院、家族と連携を取り、チームケアが出来るよう努めている。				
		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)	◎	グリーフケアを行い、家族の心理的支援ができるよう努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	研修に参加し、理解をしている。感染症対策マニュアルを作成している。				
		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。	△	感染症対策マニュアルを作成し、手順を確認しているが、訓練があまり実行できていない。				
		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、随時対応している。	○	保健所、行政からの最新情報を回覧し取り入れている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	来所時はマスク着用、手指消毒、検温を都度行っている。玄関の入り口にはアルコール消毒をおいている。				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	入所時に家族の協力が必要なことも説明を行い、いつでも相談しあえるよう努めている。、				コロナ禍が続き、事業所の行事に、家族が参加してもらうことはできていないが、3か月に1回、デイサービスのフロアを活用して、ユニット毎に家族会を再開することができている。令和5年5月に家族会を開催することができたが、感染状況などの拡大に伴い、感染予防のために休止状態に戻っている。今後、家族会を再開する際には、家族間の交流だけではなく、事業所の運営に関する意見や思いを聞き取れるような機会にも活用されることも期待される。また、家族が利用者の生活の様子を把握できるように、リモート面会に対応するほか、利用者と家族間での手紙交換などのやり取りができるような支援にも努めるとともに、利用者自身で文字を書くことが難しい利用者には、職員が代筆をするなど、家族との繋がりを保てるよう工夫している。さらに、毎月「ほっとだより」を発行し、職員の異動を掲載し、家族へ周知している。事業所便りには、職員の異動のほか、行事や利用者の生活の様子、認知症ケアの知識などを盛り込んだ記事が掲載され、家族に事業所の活動を理解してもらえるよう努めている。加えて、各階のユニットにはエントランスがあり、感染対策が緩和され、家族との面会場所として活用され、利用者や家族にも喜ばれている。
		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)	△	少しずつ行事に参加できるようになり、電話やお便りでの案内をしている。3ヶ月に1回、家族会をしていたが、コロナ感染症の為、開催が減少している。	○		○	
		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)	◎	毎月ほっとだよりを作成し、暮らしぶりを伝えて写真を同封し送っている。	◎		◎	
		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)	○	近状報告を行いながら、認知症の対応方法をアドバイスをし、よりよい関係が築ける要努めている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	ほっとだよりや運営推進会議で報告をし、情報を提供をしている。	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	担当者会議等で転倒リスクについての説明を行い納得してもらっている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会、電話等は声掛けをし、状況報告等を行い、気軽に相談ができるように努めている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	入所時に書面と口頭で説明を行い、変更がある場合も説明を行い納得してもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	入居者、家族の意向を踏まえたうえで、納得のいく、退所先に移動できるよう努めている。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議を開催し、資料を作成し理解をしてもらっている。		◎		事業所として自治会に加入し、神社の清掃などの地域活動に参加協力をしている。令和5年の秋祭りの際には、大人神輿や子ども神輿の訪問があり、利用者に喜ばれている。事業所では、地域の催しに参加協力をしたり、買い物や散歩時に、地域住民と挨拶を交わしたりするなど、平時から地域との良好な関係が築けるように努めている。これまでに事業所で実施してきた夏祭りや認知症カフェの開催などにより、地域との関係性が構築され、地域住民に事業所の存在を認知してもらうことができている。また、地域の高校生による園芸セラピーには、利用者も参加して一緒に花を植えるなど、交流の機会にも繋がっている。さらに、母体病院からも事業所と地域が繋がりを育てるように関係機関へアプローチを行い、なるべく交流の機会を多くもつような後押しもしている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域のボランティアの人の協力で行事に参加できている。地方祭には大人神輿や子供神輿が寄ってくれている。自治会に参加している。		○	◎	
		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。	△	少しずつ交流が増えるよう努めている。夏祭りが中止になり、機会が減少している。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	地域の防災訓練等に参加している。ほっとやまうちの夏祭りが中止になり来ていただく機会が減少している。				
		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。	○	自治会等に参加し、市民清掃に参加している。				
		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)	○	認知症カフェで地域の人と交流や理容師の出張散髪を行ってもらい、支援してもらえるよう働きかけている。				
		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)。	○	園芸セラピー等で入居者とも関わってもらって、理解を深めてもらえるように努めている。				

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
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。	○	2か月に1回会議を開催し、家族代表等様々な人が参加している。	○	/	○	運営推進会議は、市担当者や民生委員、地域住民などの様々な関係者の参加を得て開催をしている。会議では、事業所の活動や支援状況などを報告している。また、参加者から質疑や意見が出されることが多く、活発な意見交換を行うことができている。現在、家族の参加者は、代表者のみに留まっているため、感染状況を見計らいながら、全ての家族に参加案内を行うなど、より多くの家族が会議に参画できるような工夫が行われることも期待される。
		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。	○	事業報告や、取り組みについて、書面やスライドショーを行い、意見交換を行っている。	/	○	○	
		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。	○	テーマに合わせた参加メンバーや時間等の配慮を行っている。	/	○	/	
Ⅳより良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	「ほっと安らぎ笑顔で自分らしく」という理念を目に付くところに掲示しており、それを意識して実践している。	/	/	/	
		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。	○	分かりやすい言葉で理念を作っており、ほっとだよりもに記載している。	○	○	/	
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。	◎	研修開催日時、研修資料を置き、スキルアップが図れるようにしている。	/	/	/	管理者による職員との定期的な個別面談までは実施していないが、平時から管理者は職員にこまめに声をかけ、気軽に相談に応じるほか、就業状況や意向などが把握できるよう努めている。管理者が不在の場合でも、ユニットリーダーが、職員の相談に応じることができている。医師である代表者は、月1回事業所を来訪し、管理者や職員から出された意見を伝えることもできるほか、月1回のリーダー会にも参加し、ユニットリーダーや管理者などを交えて、職員の就業状況などを共有している。また、ストレスチェックを実施し、職員のストレス軽減を図っている。さらに、希望休や有給休暇の取得を推進するなど、働きやすい職場環境づくりをしている。加えて、法人・事業所には研修担当職員を配置し、事業所内外の研修へ希望する職員は参加することができる。職員の聞き取りから、「管理者に相談や意見を伝えやすく、勤務の調整もしてくれ、働きやすい環境である」などの言葉を聞くことができた。
		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。	◎	業務を通してスキルアップができるように取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	個々の勤務状態、働きやすい勤務時間に変更したり、処遇改善、特定処遇改善の算定をしている。	/	/	/	
		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研修に参加したり、委員として職員が参加でき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。	○	年に1回ストレスチェックを実地している。	○	○	○	
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。	◎	施設内外の研修に参加し、理解を深めている。マニュアルを作成し、対応方法や手順を研修している。	/	/	○	定期的に委員会を実施して話し合いをするとともに、内部研修等を実施して虐待や不適切な言動の防止などを学び、職員は理解をしている。不適切な言動が見られた場合には、職員同士で改善に向けて注意し合うことができている。ミーティングの中で、利用者への声かけや支援方法などを話し合う機会を設けている。また、管理者も職員の支援が不適切と感じた場合には、個別に確認し、指導をしている。さらに、利用者の認知症状に起因する不可解な言動や昼夜逆転への対応に苦慮する場合にも、職員間で話し合い、不適切な対応にならないような支援にも努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	申し送りやミーティングを行い話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	表情や声掛けに注意を払い行っている。	/	/	/	
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。	◎	入居者の生命や身体を保護するためにやむを得ない状況であり事を理解している。	/	/	/	
		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。	◎	3ヶ月に1回、身体拘束廃止委員会を開催し、その内容を全職員に周知している。また年に2回、身体拘束適正化研修に全職員が参加し、理解を深めている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	要望があった際には弊害について説明を行い、具体的なケアの取り組みを行い、話し合っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	研修に参加し、理解を深められるように努めている。家族の現状を踏まえ情報提供や相談にのれるよう努めている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	社会福祉協議会と連携が取れるよう努めている。				
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ており、緊急時に備え周知している。				
		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。	○	救命救急の講習を受け、定期的訓練を実地し、対応できるようにしている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットや、事故報告書は毎月のミーティングで検討し、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。	◎	ミーティングで一人ひとりの状態に合わせたリスクを検討し、事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情マニュアルを作成し理解して、対応できるように努めている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があった場合は迅速に対応を心掛けている。				
		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。	○	対策案について理解し、話し合いを行い納得してもらうことで、良い関係が築けるように努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見や要望、苦情はいつでも個別に聞く機会をつくっている。	◎		○	事業所内に意見箱を設置し、来訪者から意見を聞き取れるようにしているが、現時点で投函されたことはない。家族等の来訪時に、意見や苦情が出された場合には、職員間で十分に検討し、対応方法などを迅速に回答している。これまでに、家族から「職員の異動を知らせてほしい」という要望が出され、事業所便りで伝えるように改善したほか、ユニットの入り口にも顔写真入りで職員紹介を掲示し、来訪者に職員のことを知ってもらえるように工夫をしている。また、平時から職員は利用者の視点に立って考え、行事や事業所運営に関する事柄などの提案が管理者に出され、リーダー会の中で、出された意見や提案を具体的に検討し、対応をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	運営推進会議や家族会時に情報提供を行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	月1回理事長が来られて、リーダーや管理者と意見交換している。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	個別に面談したり、ミーティングの際に話し合っている。			○	
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、自己評価を実施し振り返りを行っている。				外部評価受審における自己評価は、職員全員の参画のもと、管理者やユニットリーダーなどが取りまとめ、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告するとともに、会議の参加メンバーにモニターを依頼し、事業所の取り組み状況を確認してもらうことができている。前回の外部評価受審を通して、避難訓練の実施を課題に掲げ、課題解決に向けた取り組み状況を運営推進会議の中で、写真や動画を活用しながら報告を行うこともできている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	結果を踏まえ、目標達成計画書を作成し、事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議のメンバーや家族に結果を報告している。	○	○	◎	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組みの経過や成果を運営推進会議で報告している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	防災マニュアルを作成し、周知徹底している。	/	/	/	事業所は、市行政から福祉避難所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意している。また、各種災害マニュアルを整備するほか、定期的に、火災や地震などの想定して避難訓練を実施している。さらに、地域住民の参加協力を得て、炊き出し訓練などの合同訓練を行うこともでき、地域との災害時の支援体制づくりにも努めている。管理者は「繰り返し訓練を行い、様々な災害に応じた備えを行う必要がある」と感じている。加えて、家族などには、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を報告し、災害への備えなどの周知も行われている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年2回の避難訓練、年1回の炊き出し訓練、年2回のシェイクアウト訓練にも参加している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	半年に1回点検を行い、備品の買い替えを行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	地域の人と炊き出しや訓練を行ったり、話し合っている。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	福祉避難場所として登録している。地域の防災訓練にも参加している。	/	/	/	
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)	○	コロナ感染症の為、多くは開催されていないが、認知症カフェや夏祭りの際に交流の場として、開放している。	/	/	/	法人・事業所には、地域住民が介護相談に来訪することがあり、管理者が快く対応をしている。月1回日曜日に、併設のデイサービスのスペースを活用して、20名程度の地域住民等の参加を得て、認知症カフェを開催し、地域交流の場にも活用されている。また、学生の実習の受け入れなどにも協力をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携を図ることもできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談窓口を設けており、相談支援を行っている。	/	○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	コロナ感染症の為、開催が限定的だが、認知症カフェを行い交流の場として、開放している。	/	/	/	
		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。	○	明徳短期大学の介護実習を行っている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	コロナ感染症の為、開催が限定的だが、認知症カフェの活動を行っている。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 12 月 15 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870200783
事業所名	ほっとやまうち
(ユニット名)	3F
記入者(管理者)	
氏 名	近藤 礼子
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 16 日

(別表第1の2)

『事業所理念』	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
「ほっと安らぎ 笑顔で 自分らしく」	目標:地域住民の参加する防災訓練を行う 取り組み:R4.2月19日(日)の運営推進会議開催に合わせて、近隣や家族らにも参加をお願いし「停電によりエレベーターが停止した時」を想定し、歩行困難な利用者の避難訓練を検討した。『避難用あんぜんしゅいっこ』を用いての階段昇降等の訓練を実施した。炊き出し訓練では、従来の備蓄品や、湯を入れて手軽に食べられる物の試食をした。 結果:「避難用あんぜんしゅいっこ」は、一回目はバランス取るのが難しかったが、何度も訓練後は、スムーズに避難誘導ができた。有事に備え今後も定期的な訓練が必要と感じた。湯を入れたら簡単に食べれる非常食は、美味しくて好評だった。	今治市北部の国道沿いにある事業所は、コンビニエンスストアが隣接し、近隣には母体病院があるなど、利便性が良い環境となっている。事業所は開設から20年を迎え、母体病院もあり、地域の医療やケア拠点として長く地域に貢献し、地域住民からも広く認知されている。母体病院と連携が図られ、体調不良時など、必要に応じて医療的な助言が受けられる体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。また、敷地内には、地元の高校生の協力を得ながら、菜園が整備され、野菜の収穫や栽培した作物を食べることは、利用者の楽しみや地域との交流に繋がっている。各階のユニットにはエントランスがあり、感染対策が緩和され、家族との面会場所として活用されている。家庭的な雰囲気のリビングで、利用者はゆったりと過ごすことができる。共用空間は清掃や整理整頓が行き届き、廊下などの動線も確保され、車いすの利用者でも、ゆったりと安心安全に移動できるようになっている。食事の際に、各ユニットのキッチンで職員が調理を行い、利用者の好みを反映させた食事は利用者により好評を得ている。月1回併設のデイサービスのスペースを活用して、地域住民等が参加した認知症カフェを開催し、地域の交流の場にも活用されている。訪問調査日には、利用者が好きな歌を楽しそうに歌っている様子を見ることができると、事業所には職員や利用者の笑顔があふれ、建物の敷居を感じさせない温かみを感じることができた。

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	入居時や日常生活の会話の中で、本人の意向や思いを汲み取るようにしている。	○		◎	日常生活の中で、職員は利用者から希望や意向をくみ取れるよう努めている。これまでに、利用者から「外食へ出かけたい」という希望が出された際に、感染予防のため実施が難しく、職員間で話し合った結果、代わりにお弁当作りを行い、敷地内で食べてもらうなどの対応をしたこともある。利用者から、食に関する要望が多く、その都度職員間で話し合い、献立に反映させるなど、可能な範囲で要望に応えられるよう努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	本人の表情や行動をよく観察し、本人の立場になり思いを汲み取るようにしている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	家族や知人が面会に来た来たり、電話をした際に、本人の思いについて意見を交換している。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	生活記録や支援経過表に記録して、申し送りやミーティング時に情報共有している。				
		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。	◎	コミュニケーションから、訴えの向こう側を理解するように努めている。				
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。	◎	入居時に馴染みの暮らし方・趣味など大切にしてきたことや、これまでのサービス利用の経過などを、家族や担当ケアマネージャーから情報提供してもらっている。			◎	入居時に、家族から聞き取った情報をもとに、基本情報シートやセンター方式のアセスメントシートに記載し、職員に周知をしている。コロナ禍や感染対策が続いたこともあり、これまでの暮らしの中で、繋がりがあった友人や知人などから情報を得ることはできていないが、キーパーソンとなる家族から詳細に情報や意見を聞き取ることができている。また、病院からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。
		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。	◎	事故の関わりの中で、気づいたことを記録して毎日の申し送りでも共有している。残存能力を把握し、役割を与えられるようにしている。				
		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)	◎	24時間の過ごし方は生活記録に記録し、変化があれば支援経過表に詳細を記録して申し送りで共有している。				
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。	◎	本人の視点でどうしたいから行動しているのか理解するよう努めている。			○	ミーティングやカンファレンスの中で、職員は利用者の視点で、意見やアイデアを活発に出すことができている。また、家族から出された意見や要望を支援内容に取り入れるようにしている。今後は、日々の生活の中で、得られた利用者や家族から出された要望をアセスメントシートへ追記するなど、その都度更新された新たな情報にしていこうとも期待される。
		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。	◎	ケアカンファレンスで課題について検討し、把握に努めている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	介護計画書作成前に、本人及び家族の意向をを聴き、反映された内容になっている。				月1回程度、ほとんどの家族が面会等で事業所を来訪し、職員から声をかけて、利用者の生活の様子を伝え、要望などを聞くようにしている。遠方から来訪することが難しい家族には、適宜電話連絡を行い、情報共有をしている。また、利用者毎の担当職員が、医師や看護師、理学療法士などの専門職から意見を収集し、把握した情報をもとに、介護計画の原案を作成している。さらに、原案の作成後には、カンファレンスを実施し、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。	◎	本人や家族の思いを重視している。また、LIFEフィードバックを多職種と検討し意見をもらい、介護計画書に反映している。	○		○	
		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。	◎	自分のペースで、安心した暮らしの継続が出来る内容になっている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	家族の支援や、リモート面会等を介護計画に盛り込んでいる。				

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。	◎	入居者一人ひとり個別ケアカードを作成し、全員が把握している。				◎ 事業所独自の利用者毎のケアカードを活用して、職員は支援や経過記録などを記載する際に、介護計画を確認できるようにしている。ケアカードには、介護計画の内容の項目毎に番号が付けられ、計画内容を端的に確認することができる仕様になっている。今後は、個別具体的に支援の際の利用者の様子のほか、職員のケアの実施状況などを項目別に整理し、振り返りやすくなるための工夫が行われることも期待される。また、経過記録には、利用者の日常生活の言動が詳細に記載され、職員間の情報共有に繋げている。
		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。	◎	毎月モニタリングをし、評価や振り返り、日々のケアにつなげている。				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じで見直しを行っている。	◎	概ね6ヶ月毎に見直しをしているが、状況に応じ柔軟に見直しをしている。				◎ 入居した際に、暫定の介護計画を作成し、1か月で見直しをしている。その後は、毎月モニタリングを行い、利用者の変化を感じやすくとともに、6か月に1回計画の見直しをしている。経過記録に、1か月を通しての支援の振り返りや目標の達成状況を記載し、評価が行えるように工夫をしている。計画の見直しは、利用者毎の担当職員が中心となり、利用者や家族から意見などを聞き取りをしながら行われている。また、認知症状の急激な進行などの状態に変化が生じた場合には、家族と相談の上で、職員間で話し合い、現状に即した計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のケアカンファレンスや、月末のモニタリングで現状を確認している。				
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	病院退院後や重度化した時は、介護計画書の見直しをしている。				
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。	◎	毎月ミーティングで意見交換をしている。また緊急時には、少人数でもカンファレンス行い臨機応変に対応している。				◎ 月1回ミーティングを実施し、職員間で利用者の適切な支援方法や課題解決に向けた話し合いが行われている。勤務体制などの理由で、会議に参加できない職員もいるが、少なくとも全ての職員が3か月に1回以上、ミーティングに参加できるように勤務調整をしている。ミーティングの内容は議事録に残し、参加できなかった職員は確認してもらい、情報を共有している。また、ユニット毎にミーティングが実施され、管理者は順次全てのミーティングに参加し、助言や指導をしている。さらに、緊急案件が発生した場合には、形式にこだわらず、その日の出勤職員で話し合い、方針を決定している。加えて、定期的に実施するリーダー会には、ユニットリーダーや顧問(元管理者)、管理者、栄養士などが参加し、運営に関する事柄の話し合いや支援状況などの共有が行われている。
		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。	◎	参加者全員が意見を出せるよう発言を促したり、発言し易い雰囲気づくりをしている。				
		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。	◎	日時は事前に告知し、必ず2ヶ月に1回は参加している。出席できなかった職員は、いつでもミーティング記録を閲覧可能である。				
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)	◎	介護支援経過表・連絡ノートに記入。回覧して共有している。	○		○	日々、朝夕の申し送りを実施している。確実な申し送りを行うために、連絡ノートや業務日誌を活用するほか、必要に応じて、管理者から口頭で職員に説明し、周知を図っている。また、病院の受診結果は、家族に報告するとともに、結果を記録に残し、職員間で共有をしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	一人ひとりの思いを傾聴して、出来る範囲で叶えることが出来るよう努めている。				◎ これまでの暮らしや生活習慣を把握した上で、職員は一人ひとりの利用者に応じた声かけを行い、自己決定を促せるよう努めている。また、若年性認知症の利用者には、生活の様々な場面でリーダーシップを取ってもらうなど、利用者に応じて活躍できる場面づくりをするようにしている。利用者の思いに伝えられるような支援に努め、こだわりのある利用者には、綺麗なコーヒークップを用意するなどの配慮をしている。また、レクリエーションや体操の際には、参加を無理強いすることなく、希望する場合には参加してもらっている。訪問調査日には、般若心経を唱えたり、好きな歌を楽しそうに笑顔で歌ったりするなど、利用者の活き活きとした表情を見ることができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	何事も本人が選ぶことができるような声掛けをし、ゆっくり返事を待つようにしている。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	◎	自己決定できない方には、意思表示をサポートしている。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	暮らしぶりを観察し気づきを活かし、嫌なこと・心地良いことを職員間で共有している。				
		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。	◎	耳の遠い方には、ジェスチャーや表情で表現している。				
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。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	身体拘束研修の際、「人権」や「尊厳」について繰り返し学んで意識して行動している。	○	◎	○	職員は利用者の自尊心を大切に、トイレや入浴の際に、さりげなく声をかけるなどの配慮をしている。日常的に行う利用者への声かけが、馴れ合い口調や指示的にならないように、職員同士で注意し合うことができている。また、換気時等を除き、利用者のプライバシーに配慮して、基本的に居室の扉は閉じられている。さらに、居室に入室する際に、職員はノックや声かけを行い、利用者の了承を得てから入室することができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	男性職員の苦手な方には、女性職員が入浴支援を行っている。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	◎	ノックして、「失礼します」等の声掛けをしている。				
		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。	◎	入社時、誓約書を提出し理解し遵守している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	お手伝いをしてもらった時や、いろいろな意味を込めて、常に「ありがとう」の感謝の言葉を伝えている。				言い争いなどのトラブルが起きた場合には、利用者同士に距離を置いてもらうとともに、職員が間に入り、利用者の気持ちが落ち着けるように話を聞くなどの対応をしている。また、利用者同士の関係性や性格を把握した上で、職員は配席を考慮するなど、利用者が日常生活を穏やかに過ごせるようにしている。さらに、他の利用者のことを気にかけてくれる世話役の利用者がおり、レクリエーションや食事の後片付けの際に、助け合いや支え合う場面も見られる。利用者同士が助け合う場面では、職員は口や手を出さず、見守るようにしている。加えて、レクリエーションやイベントの際に、職員は全ての利用者に参加してもらい、利用者同士で交流できる機会をつくるなど、孤立しないような支援にも努めている。
		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。	◎	心の痛みや寂しさを分かち合い、支えあって共に暮らすことが活力になることを理解している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	サニールームに椅子を置き、日光浴を兼ねて良き交流の場になっている。食事の席も、その方の状態に合わせて工夫をしている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルに発展しそうな時はさりげなく関わり、不安を感じない雰囲気づくりをしている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入居時、担当ケアマネジャーより詳しく情報提供があり、家族にも生活歴を聞いている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	◎	コロナが5類なり、(マスク着用、感染対策)のうえ外食・墓参り等に行けるようになった。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	天候を考慮して、敷地内で日光浴をしたり畑の野菜の収穫をして、季節を感じてもらっている。	○	△	○	コロナ禍が続く、外出制限が設けられ、積極的な外出支援は行えなかったが、感染対策を講じた上で、ドライブへ出かけたり、天気の良い日には屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者の気分転換を図ることができている。また、家族の協力を得て、外食などの外出ができるようになっている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	コロナの為、今はしていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	センター方式シートD-4を活用している。				1日に2回程度実施するレクリエーションの中に、ラジオ体操やタオル体操を取り入れ、利用者の心身機能の維持を図っている。中には、事業所の支援を通して、入居前よりも立ち上がりがスムーズになった利用者もいる。また、個人で新聞を定期購読し、事業所に届いた新聞を自分で取りに行くことを日課にしている利用者や、洗濯物たたみを自主的に行ってくれる利用者もいる。さらに、事業所では、日常生活を営む中で、自然に利用者の心身機能が維持できるような支援に取り組み、今後は干し柿づくりを利用者と一緒に行うことも予定している。
		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。	◎	毎日、膝の屈伸や軽いストレッチを取り入れたり、食事前健口体操をして、嚥下がスムーズに行くようにしている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	出来る事をした時は、一緒に「出来たこと」を喜び合っている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	センター方式で生活歴を把握している。				洗濯物たたみや食事の後片付けなど、利用者ができる役割を担ってもらえるよう支援している。中には、レクリエーション時に率先して、他の利用者に声をかけることを役割としている利用者もいる。中には、認知症の進行や身体的に重度化に伴い、できることは少なくなっているが、利用者ができないと決めつけることなく、職員が声をかけて寄り添いながら、人の輪の中に入れるよう支援している。今後は、一人ひとりの利用者の楽しみな出番や役割づくりが行われるように、さらなる取り組みを検討していくことも期待される。
		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。	◎	出来る役割や出番をお願いしている(食器拭き、洗濯物の取り込み、後片付け、掃除、食事の挨拶等)。	○	○	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の好みの色や洋服の好み等、個性を大切にしている。				整容の乱れや食べこぼしによる衣服の汚れなどが見られた場合には、利用者のブライドを傷つけないように、職員はさりげなく声をかけてフォローをしている。また、本人らしさが保てるように、毎日パジャマや衣服は、季節に応じた利用者自身の好みのものに替えてもらうほか、清潔な衣服を着てもらうように毎日洗濯をしている。入浴や洗面の際に、男性利用者は自分で髭そりを行い、職員はそり残しがないかを確認している。さらに、2か月に1回訪問内容の来訪があり、利用者の好みの髪型に整えてもらうことができている。重度な状態の利用者にも、好みの衣服を着てもらったり、整容を整えたりするなど、身だしなみの配慮も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	◎	本人の着慣れた服や毎日使用するタオル・ハンカチ等は、お気に入りの物を用意してもらっている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	季節に合った服をアドバイスし、一緒に選んでいる。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	普段よりおしゃれにしてみたい、お化粧の支援もしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にできなくなりカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	ブライドを大切に、さりげなく支援をしている。	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	本人・家族の希望に沿っている。				
		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。	◎	日常着に更衣助し、昼・夜のメリハリをつけて清潔と尊敬のケアをしている。			○	
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。	◎	調理もケアの一環として、食材を刻む音やご飯の炊ける匂い等が、昔を思い出し認知症のケアに大切であることを理解している				季節の食材や栄養バランスを配慮して職員が献立を作成し、定期的に法人の管理栄養士から指導を受けることができる。食材は、業者が納入しているが、不足する食材を利用者と一緒に買い物に出かけることもある。利用者の誕生日や季節の行事に合わせた食事が提供され、利用者に喜ばれている。事業所の敷地内の畑で、利用者に手伝ってもらいながら育てた野菜を食事に取り入れることで、利用者が一層食事を楽しめるように工夫をしている。キッチンには、車いすでも動きやすい広さがあり、食事の下ごしらえなどを利用者が行いやすくなっている。茶碗などの食器類は、日常的な生活環境に近づくために陶器を使用するとともに、使用が難しくなった場合には、事業所で用意した使いやすい物を使用している。スプーンなどの食具は、利用者の状態に合わせて使いやすい物を用意している。利用者の嚥下能力に応じて、ミキサー食などの形態にも対応をしている。アレルギーの有無の対応もしているが、現時点では対応が必要な利用者はいない。食事が少ない場合は、おやつに時間を多くおやつを食べてもらうこともある。定期的に、口腔栄養スクリーニングを実施し、医師や看護師、栄養士などの専門職から栄養指導を受け、支援に反映をしている。感染対策などもあり、食事の際に、職員は利用者と一緒に食事を摂っておらず、見守りやサポートに専念をしている。また、重度の利用者にも、食事の前に献立を説明したり、食事介助の際にブライドを傷つけないような声かけをしたりするなど、食事が楽しめるような配慮も行われている。
		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。	◎	一緒に野菜の皮むきや食材を切っている。献立のアイデアをもらい、味見をしてもらっている。食器拭きなどの後片付けをお願いしている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	盛り付けや後片付けを手伝ってもらい「ありがとう」の労いや感謝の言葉を伝えている。役割をお願いすることで、「生きがい」につなげている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時に本人・家族より聞いている。重要事項として記録し申し送り、スタッフ間で共有している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	◎	自家菜園であり、収穫した野菜を献立に取り入れることで充実感につながり、大きな喜びとなっている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	刻み食でも同じように盛り付け、彩を工夫している。汁物にはとろみをつけ、嚥下し易くしている。				
		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。	◎	茶碗は軽くて小ぶり、箸は手の大きさに合った物を使用している。			◎	
		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。	○	コロナ前は、同じ食卓を囲んでいたが現在はしていない。見守り、介助の必要な入居者は、スタッフが傍らで見守りサポートしている。			○	
		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。	◎	調理の音や匂いが五感を刺激し食欲がわくよう、雰囲気づくりをしている。	○		◎	
		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。	◎	食事摂取量・水分摂取量を記録している。				
		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。	◎	口当たりが良く食べやすい物を個別に提供している。ゼリーやプリン等を提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	献立表を書き、一日に同じ食材が被らないようにしている。また、口腔栄養スクリーニングや栄養管理体制を導入し、入居者の健康のため、山内病院管理栄養士と連携し指示をもらっている。			◎	
		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。	◎	一日の終わりにまな板はハイター消毒し、食材は早めに使い切っている。				

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。	◎	定期的に研修を受け、口腔ケアの重要性を理解している。	/	/	/	毎食後に、できる範囲で利用者自身に口腔ケアをしてもらい、職員が全ての利用者の仕上げ磨きを行い、口腔内の残渣物や健康状態を確認している。口腔ケア用品は、スポンジブラシなど利用者の状態に合ったものを使用し、個別の棚には整容の道具などと一緒に収納をしている。また、口腔内の異常が見られた場合には、家族に連絡して歯科受診へ繋ぎ、適切な治療を受けられるようにしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時にチェックしている。	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	訪問歯科医師から口腔ケアの方法についてアドバイスを受けている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	食後は必ず外して洗浄し、就寝時はボリデントに浸し消毒している。	/	/	/	
		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)	◎	毎食後、歯磨きの声掛けと準備を行い、入居者が自ら行えるよう、口腔の清潔に取り組んでいる。	/	/	○	
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。	◎	残存機能に応じた声掛けで、排泄の自立を促している。	/	/	/	おむつやパッドなどの排泄用品は、個人で持ち込むことを可能にしているが、基本的には、事業所で用意した用品を使用してもらっている。入居時に、排泄用品の管理方法などを家族に説明し、同意を得るようにしている。また、利用者の状態に合った排泄用品が使用できるように、状態変化が見られた際などに、職員間で話し合いをしている。これまでに、おむつをちぎってしまう利用者に対して、おむつから失禁パンツへ変更したことで、不快感が軽減され、行動面や清潔面で改善が見られた事例もある。さらに、緩下剤を服用する利用者は多いものの、水分量の管理やオリゴ糖の摂取、日中の活動時間を多くすることで、自然な排便を促し、現在ほとんどの利用者がトイレで排泄することができている。加えて、トイレは清掃が行き届き、清潔な環境となっている。
		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。	◎	認知症の方は、便秘の不快感を言葉に出来ないこともあり、そわそわしたり不穏になる事を理解している。	/	/	/	
		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)	◎	職員は把握出来ており、タイミングをみて声掛けし、トイレ誘導をしている。	/	/	/	
		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。	◎	トイレで気持ちのよい排便が出来るよう、状態の合った支援に取り組んでいる。	◎	/	◎	
		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。	◎	水分摂取量不足や薬の副作用を常に念頭に置き、職員間で話し合い、改善に向けた取り組みをしている。	/	/	/	
		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。	◎	個々のパターンや兆候を把握しており、早めに声掛け誘導している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	昼夜のバットの使い分け、パンツの種類も本人の希望等聞き、使い分けている。	/	/	/	
		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。	◎	昼間と夜間は排泄量も違うので、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)	◎	毎朝、オリゴ糖入りヨーグルトを提供している。	/	/	/	
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)。	○	回数と時間帯は勤務体制による。温度は希望に沿えるよう柔軟に対応している。入浴時間は身体状況に応じた対応をしている。	◎	/	○	午後の時間帯に、少なくとも週2回以上、利用者が入浴できるよう支援している。入浴回数の増の希望など、事業所では柔軟に対応し、毎日入浴することも可能にしている。冬は、ゆず湯にして入浴を楽しむこともある。また、利用者の残存機能が活かせるように、入浴の準備などができることは、なるべく利用者自身でしてもらうようにしている。湯船のお湯は、一人の入浴毎に入れ替え、利用者が気持ち良く湯船に浸かれるように配慮をしている。さらに、入浴を拒否された場合には、声かけする職員や日時を変更するなどの対応をしている。現在、認知症の進行等に伴い、湯船に浸かれる利用者が少なくなっていることから、整備面での工夫や認知症への対応方法を検討するなど、より多くの利用者が心身ともに入浴が楽しめるような支援が行われることも期待される。
		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。	◎	入浴剤を入れ、温泉気分を味わってもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	陰部などのデリケートな部分は自分で洗ってもらっている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	拒む方には無理強いせず、職員が交代して声掛けをすると、スムーズに入浴できることもある。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前はバイタルチェックを行い健康状態を確認し、入浴の可否を判断している。出浴後は水分補給をしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	入居者の睡眠パターンに合わせパットを使い分け、失禁なく良眠出来るよう努めている。				現在、約半数の利用者が眠剤を服用しているが、事業所では、外気浴などの日中の活動時間を多くしたり、昼寝の時間を調整したりするなど、なるべく薬に頼らず、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。夜間に、目が覚めて居室から出てくる利用者に配慮し、リビングの灯をつけたままにするほか、ホットミルクなどを利用者に提供して職員が話を聞くなど、利用者に安心感を持ってもらい、自然な安眠に繋げられるような支援を心がけている。
		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。	◎	昼夜逆転にならないよう日中の活動を多くしている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	薬での抑制はせず、ケアでの対応を重要視している。			○	
		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。	◎	午睡の必要な入居者には声掛けし、休息してもらっている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	電話やリモート面会で元気な様子を知ってもらい、家族からきた手紙の返事が書けるよう支援している。				
		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。	○	その場面に応じ適切な声掛けと必要な手助けをしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	スタッフルームの電話はいつでも使用出来ることを伝えている。				
		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。	◎	必ず本人に手渡し、返信なども促している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	コロナ禍で面会の制限もあり、最愛な家族の日々の暮らしや様子をハガキで知らせてもらっている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	お金を持つことで気分の安定が保たれ、自信につながっている。コロナ禍で買い物支援はしていない。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	◎	近隣の商店とは日頃から良好な関係を構築し、認知症であることを理解してもらっている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一時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。	◎	希望があれば「失くす場合がある」ことを家族が理解の上少額のお金を所持してもらっている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	家族と話し合い、出来る限り本人の希望に沿っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。（預り金規程、出納帳の確認等）。	◎	小遣い出納帳があり、月に1度は家族に残高チェックをしてもらい、サインをもらっている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	リモート面会、手紙や電話の取次ぎ、親族のお見舞い・送り出し等、柔軟に対応している。	○		○	事業所では、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で応えられるよう努めている。これまでに、家族から「デイサービスに行かせてほしい」と要望が出されたことがあり、制度的に利用することはできないものの、併設のデイサービスに遊びに行くなどの対応をしたこともある。管理者は、「より利用者や家族のニーズに応えられるように、尺八などのボランティアの受け入れをしていきたい」と考えている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	◎	安全に注意し、日中は門をオープンにしている。また、花壇には季節の花を植えている。	◎	◎	◎	玄関周りには、プランターに花が植えられ、ベンチを設置するなど、来訪者が入りやすく、明るい雰囲気づくりが行われている。また、敷地内には、今治南高校の生徒の協力により、水菜や大根、ほうれん草などが植えられた菜園もある。さらに、訪問調査日には、各階の窓にクリスマスの飾りつけが行われ、外からよく見えて、家庭的で親しみやすさを感じることができた。

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
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くような設えになっていないか等。)	◎	共用部には、床暖房・エアコン。大型テレビ・高性能空気清浄機等設置し、環境を整備している。	◎	○	○	玄関ホールは、各階のユニット毎に違った空間づくりが行われ、それぞれが明るく親しみやすい空間となっている。共用空間には、オープンキッチンが設置され、調理の匂いや音を感じられるようにしている。また、掃き出し窓から十分な採光が入り、温かい雰囲気が感じられ、日差しが強い場合には、カーテンなどで調節をしている。訪問調査日には、クリスマスの飾りつけや利用者が制作した作品が飾られ、家庭的な雰囲気を感じることができた。さらに、リビングの一角には畳スペースがあり、トランプをするなど、利用者が思い思いに過ごすことができる。加えて、定期的に換気が行われ、清掃も行き届き、不快な臭いや音などを感じることはなかった。約5年前には、事業所の隣に、サービス付き高齢者向け住宅「サコージュほっと」が開設され、法人としての地域の支援拠点が広がっている。
		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。	◎	朝と夜に毎日掃除、手すりの消毒を行っている。カーテンで採光にも気を付けている。	/	/	○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節を感じさせる壁画や置物、生け花で四季を感じてもらう工夫をしている。	/	/	○	
		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。	◎	サンルームには、ソファや観葉植物を置き、ゆっくりくつろげる雰囲気づくりをしている。	/	/	/	
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。	◎	寝具や着やすい服などを持ち込み、安心して過ごせるよう工夫している。	◎	/	○	居室には、ベッドや箆笥が備え付けられている。利用者は馴染みの物などを持ち込むことができ、家族写真や小物類を配置するなど、居心地の良い空間づくりをしている。個室ではあるものの、利用者の羞恥心に配慮し、今後は排泄用品の置き場への配慮が行われることも期待される。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	トイレの戸の色を変えたり、風呂番の入り口には暖簾を掛けている。バリアフリーで廊下・風呂場・トイレに手すりを設けている。	/	/	○	全ての居室に花の名前が付けられ、利用者が自分の居室に愛着が持てるようにしている。居室の入り口のドアは、開口部が広く、車いすの利用者でもスムーズに出入りすることができる。トイレは、ユニットの左右に1か所ずつ配置され、利用者の視線の高さに合わせて大きく表示するなど、利用者が認識し、混乱しないような工夫が行われている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	各居室ごとに花の名前を付け、ネームプレートを掛けている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	居室は鍵を掛けない。日中のユニット出入りはチャイムが鳴り、出入りの確認ができる。	◎	◎	○	管理者や職員は、鍵をかけないことの重要性を理解している。事業所が、建物の2～4階部分にあることや、事業所の目の前が交通量の多い幹線道路ということもあり、利用者の安全を確保するために、家族の了承を得た上で、各階のエレベーターに鍵をかけている。また、外に出て行こうとする利用者には、一時的に鍵を開けて、職員が付き添って屋外に出て、利用者の気持ちを落ち着かせられるような支援も行われている。
		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。	◎	鍵を掛けることの心理的不安や閉塞感等、家族と話し合っている。	/	/	/	
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時の情報提供やフェイスシートで把握している。	/	/	/	
		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。	◎	生活記録に記載し、申し送りをしている。	/	/	/	
		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。	◎	母体が山内病院なので、気になることは相談し指示がもらえる。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人・家族の意向に沿っている。	◎	/	/	
		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。	◎	山内病院への受診は職員が同行するが、他科受診は家族にお願いしている。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	入居時に通院について希望を聞いている。緊急な受診は必ず家族に同行をお願いしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際、介護サマリーで情報提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	治療方法・経過・退院の目途について情報を交換している。				
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。	◎	体調の異変は、常駐の看護師に報告。山内病院主治医より指示をもらっている。				
		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。	◎	母体が山内病院であるため、いつでも相談でき、往診可能な体制がある。				
		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。	◎	毎朝バイタルチェックし健康管理しており、体調不良の方は早めに受診支援を行っている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	処方された薬は、連絡ノート・支援経過表に詳しく書いている。また、申し送り情報を共有している。				
		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。	◎	服薬支援の際は、名前・日付を声に出して言い、2人の職員でチェック。封を開け手渡し、飲み込みの確認を行っている。				
		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。	◎	バイタルサインや表情の変化を見逃さないようにしている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居契約の際、説明し同意書もらっているが、重度化した段階で家族等と話し合い、意向を確認しながら方針を共有している。				定期的に、母体病院の医師の往診があるほか、理学療法士や栄養士などの専門職から、必要に応じて、助言を受けられる体制が整っている。終末期や状態変化が生じた場合には、多職種による連携のもとで、迅速な話し合いが行われ、支援の方針を決定している。事業所では、看取り介護指針や看取り介護マニュアル、看取り介護に至るまでのフローチャートが整備され、家族や職員が安心できる環境が整い、チーム体制で看取り支援を実施することができている。また、年1回看取りの勉強会を実施するとともに、経験のある職員が、新入職員などに、その都度利用者に応じた支援方法などを説明することができている。さらに、看取り後は、家族や職員にグリーフケアを行い、精神面でのケアが行えるよう努めている。加えて、ミーティングの中で、看取りの振り返りや話し合いを行うことにより、職員のスキルアップや今後の支援に繋げることができている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	◎	終末期を安心して過ごせるよう、母体山内病院、多職種と連携を取り共有している。	○		◎	
		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。	◎	カンファレンス・モニタリングで意見を出し合い、出来ることの見極めを行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	事前に説明し、理解を得ている。				
		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。	◎	家族や病院と連携を取り、三位一体のチームケアが出来るよう努めている。				
		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)	◎	グリーフケアを行い、残された家族の心理的支援も行っている。				
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。	◎	内外の研修に参加して知識を共有している。				
		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。	◎	感染症対策マニュアルがあり、定期的な訓練をおこなっている。12名のコロナ陽性クラスターがでたが、BCPIに沿った対応をすることにより、重症化を免れた。				
		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。	◎	保健所や行政からの最新情報をインターネットより入手し全職員に回覧し随時対応している。				
		d	職員は手洗いうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	マスク着用、手指消毒等の標準予防策の徹底と、職員は朝夕の検温と健康記録表を記入し、高齢者施設で働く意識を常にもっている。				

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
Ⅱ. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	入居時に、家族の協力が必要であることを理解してもらっている。				コロナ禍が続き、事業所の行事に、家族が参加してもらうことはできていないが、3か月に1回、デイサービスのフロアを活用して、ユニット毎に家族会を再開することができている。令和5年5月に家族会を開催することができたが、感染状況などの拡大に伴い、感染予防のために休止状態に戻っている。今後、家族会を再開する際には、家族間の交流だけではなく、事業所の運営に関する意見や思いを聞き取れるような機会にも活用されることも期待される。また、家族が利用者の生活の様子を把握できるように、リモート面会に対応するほか、利用者と家族間での手紙交換などのやり取りができるような支援にも努めるとともに、利用者自身で文字を書くことが難しい利用者には、職員が代筆をするなど、家族との繋がりを保てるよう工夫している。さらに、毎月「ほっとだより」を発行し、職員の異動を掲載し、家族へ周知している。事業所便りには、職員の異動のほか、行事や利用者の生活の様子、認知症ケアの知識などを盛り込んだ記事が掲載され、家族に事業所の活動を理解してもらえるよう努めている。加えて、各階のユニットにはエントランスがあり、感染対策が緩和され、家族との面会場所として活用され、利用者や家族にも喜ばれている。
		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)	◎	5月には家族会を開催し、一緒に食事を摂り家族の良き交流の場を設けることができた。コロナ前は、3ヶ月に1回、家族会を開いていた。GHが、オープンであることを絶えず説明している。	○		○	
		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「ほっとだより」を発行し、暮らしぶりがわかる写真や職員からのメッセージおしらせしている。	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	家族も職員の一員と捉え、可能な範囲で出来る協力をお願いしている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	毎月の「ほっとだより」や2ヶ月に1回の運営推進会議の報告書で情報を提供している。	○		○	
		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。	◎	面会時や担当者会議の際に、転倒等のリスクについて説明して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)	◎	面会時には、必ず挨拶をして近況報告しながら、ゆっくり過ごすことできるような雰囲気づくりに努めている。報告内容、良いことや出来たことなどから話し、失敗したことは後から報告している。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入居時に書面と高等で説明をし、理解、納得をしてもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	本人及び家族の意向を踏まえた上で、納得のいく退居先に移れるよう取り組んでいる。				
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	コロナ前は毎月認知症カフェを開催し、認知症の方の対応とアドバイスをを行い理解を広報していた。本年は、一回しか出ていない。		◎		事業所として自治会に加入し、神社の清掃などの地域活動に参加協力をしている。令和5年の秋祭りの際には、大人神輿や子ども神輿の訪問があり、利用者に喜ばれている。事業所では、地域の催しに参加協力をしたり、買い物や散歩時に、地域住民と挨拶を交わしたりするなど、平時から地域との良好な関係が築けるように努めている。これまでに事業所で実施してきた夏祭りや認知症カフェの開催などにより、地域との関係性が構築され、地域住民に事業所の存在を認知してもらうことができています。また、地域の高校生による園芸セラピーには、利用者も参加して一緒に花を植えるなど、交流の機会にも繋がっている。さらに、母体病院からも事業所と地域が繋がりを保てるように関係機関へアプローチを行い、なるべく交流の機会を多くもてるような後押しもしている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	地方祭には、大人神輿や子供神輿が寄ってくる。自治会に加入し、希望があれば「敬老の日」のイベントにも参加することがある。		○	◎	
		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」。	◎	園芸セラピーに園芸クリエイト科の生徒さん来てもらっている。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	夏祭りが中止になり、機会が減っている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナが落ち着き、市民大清掃にも参加できた。ほととの夏祭りが中止になり、立ち寄ってもらう機会が減った。				
		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)	◎	「たのもさん人形」作りの指導にあたってくれた。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー、コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	◎	食材は、地域の商店で購入している。散髪は、元職員でもあり認知症を理解している専属の理容師が定期的に来ている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	民生委員、地域住民の代表、知見を有する方、市職員、入居者家族代表の参加がある。入居者は、参加していない。	○	/	○	運営推進会議は、市担当者や民生委員、地域住民などの様々な関係者の参加を得て開催をしている。会議では、事業所の活動や支援状況などを報告している。また、参加者から質疑や意見が出されることが多く、活発な意見交換を行うことができている。現在、家族の参加者は、代表者のみに留まっているため、感染状況を見計らいながら、全ての家族に参加案内を行うなど、より多くの家族が会議に参画できるような工夫が行われることも期待される。
		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。	◎	活動報告や取り組みについて書面やスライドで詳細に報告し、意見交換を記録して議事録を公表している。	/	○	○	
		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。	◎	毎回テーマ決めて、参加メンバーの一人ひとりから丁寧に意見を聞き、目標や課題として取り組んでいる。	/	○	/	
Ⅳより良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	「ほっとやすらぎ、笑顔で自分らしく」の理念があり、目につく場所に掲示され、意識してケアに当たっている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	分かりやすい言葉で理念が作られている。また、毎月発行されている『ほっとだより』にも、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。	◎	勤続年数に応じた研修の機会を設けている。	/	/	/	管理者による職員との定期的な個別面談までは実施していないが、平時から管理者は職員にこまめに声をかけ、気軽に相談に応じるほか、就業状況や意向などが把握できるよう努めている。管理者が不在の場合でも、ユニットリーダーが、職員の相談に応じることができている。医師である代表者は、月1回事業所を来訪し、管理者や職員から出された意見を伝えることもできるほか、月1回のリーダー会にも参加し、ユニットリーダーや管理者などを交えて、職員の就業状況などを共有している。また、ストレスチェックを実施し、職員のストレス軽減を図っている。さらに、希望休や有給休暇の取得を推進するなど、働きやすい職場環境づくりをしている。加えて、法人・事業所には研修担当職員を配置し、事業所内外の研修へ希望する職員は参加することができる。職員の聞き取りから、「管理者に相談や意見を伝えやすく、勤務の調整もしてくれ、働きやすい環境である」などの言葉を聞くことができた。
		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。	○	業務を通して育成し、丁寧に指導している。	/	/	/	
		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。	◎	介護職員処遇改善加算1・介護職員特定処遇改善加算1を算定により、給与がアップし働く意欲に繋がっている。また、有給休暇取得も奨励している。	/	/	/	
		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）	◎	愛媛県地域密着型サービス協会に加入して、研修や交流会に参加したり、委員として活動もしている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	年1度のストレスチェックや毎月ミーティングを行い溜め込まず原因を探り解決に繋げている。	○	○	○	
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。	◎	定期的に研修に参加し知識修得に努めている。身体拘束廃止委員会を3ヶ月に1回開催し、虐待や不適切なケアの知識の共有を行うなど、職員の理解を深めている。また、不適切な言葉遣いに気づいた場合は、職員同士で注意喚起を行っている。	/	/	○	定期的に委員会を実施して話し合いをするとともに、内部研修等を実施して虐待や不適切な言動の防止などを学び、職員は理解をしている。不適切な言動が見られた場合には、職員同士で改善に向けて注意し合うことができている。ミーティングの中で、利用者への声かけや支援方法などを話し合う機会を設けている。また、管理者も職員の支援が不適切と感じた場合には、個別に確認し、指導をしている。さらに、利用者の認知症状に起因する不可解な言動や昼夜逆転への対応に苦慮する場合にも、職員間で話し合い、不適切な対応にならないような支援にも努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	ミーティングや申し送りで気づきを話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	馴染みの関係になりすぎて、知らないうちに不適切な言葉声掛けになっていることがあるので、注意し合っている。	/	/	/	
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。	◎	入居者の命や身体を保護するため、緊急やむを得ない、一時性であることを理解している。	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束廃止委員会が3か月ごとにあり、内容を全職員に報告している。また、身体拘束等の適正化研修は、入社時と年2回全職員が受けている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	要望があっても拘束の弊害を説明し、具体的なケア方法を話し合っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	定期的に外部研修に参加して理解を深めている。相談を受けた際には、情報提供ができるような体制を築いている。				
		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。	◎	過去に成年後見制度の利用事例があり、社会福祉協議会と連携がとれる体制が整っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急に備えたマニュアルがあり、周知徹底している。				
		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。	◎	ADLを使用した救命救急の講習を受けており、緊急時に備えている。また、定期的に訓練を実施している。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	ヒヤリハット事故発生防止対策委員会を毎月開催し、再発防止やインシデントにならないよう、対策を話し合っている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	毎月のミーティングでリスクについて検討し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。	◎	苦情対策マニュアルがあり、理解し対応している。				
		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。	◎	苦情は、速やかに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。	◎	対策について理解し納得していただけることで、より良い関係作りを心がけている。				
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)	◎	要望があった場合だけではなく、入居者の表情や言動の変化に気づいたら一対一で落ち着いて話す機会を作るようにしている。	◎		○	事業所内に意見箱を設置し、来訪者から意見を聞き取れるようにしているが、現時点で投函されたことはない。家族等の来訪時に、意見や苦情が出された場合には、職員間で十分に検討し、対応方法などを迅速に回答している。これまでに、家族から「職員の異動を知らせてほしい」という要望が出され、事業所便りで伝えるように改善したほか、ユニットの入り口にも顔写真入りで職員紹介を掲示し、来訪者に職員のことを知ってもらえるように工夫をしている。また、平時から職員は利用者の視点に立って考え、行事や事業所運営に関する事柄などの提案が管理者に出され、リーダー会の中で、出された意見や提案を具体的に検討し、対応をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	1階玄関に意見箱を設置しており、相談窓口も定めている。				
		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。	◎	毎月、理事長と各ユニットリーダー、管理者との面談があり、意見や要望提案等を直接伝えている。				
		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。	◎	要望があればいつでも個別に対応している。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	自己評価をすることで、ケアの振り返りと意識づけになっている。				外部評価受審における自己評価は、職員全員の参画のもと、管理者やユニットリーダーなどが取りまとめ、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告するとともに、会議の参加メンバーにモニターを依頼し、事業所の取り組み状況を確認してもらうことができている。前回の外部評価受審を通して、避難訓練の実施を課題に掲げ、課題解決に向けた取り組み状況を運営推進会議の中で、写真や動画を活用しながら報告を行うこともできている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	課題を明確にし目標達成計画を設定して、事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	運営推進会議のメンバー、家族等に報告している。	○	○	◎	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	◎	取り組みの経過や、成果を運営推進で報告している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	防災訓練マニュアル、BCPを策定し周知している。なかなか見直しできていない。	/	/	/	事業所は、市行政から福祉避難所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意している。また、各種災害マニュアルを整備するほか、定期的に、火災や地震などの想定して避難訓練を実施している。さらに、地域住民の参加協力を得て、炊き出し訓練などの合同訓練を行うこともでき、地域との災害時の支援体制づくりにも努めている。管理者は「繰り返し訓練を行い、様々な災害に応じた備えを行う必要がある」と感じている。加えて、家族などには、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を報告し、災害への備えなどの周知も行われている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年2回総合防災訓練、シェイクアウト訓練訓練を行っている。また、訓練毎に設定を変えて対応方法を考えている。	/	/	/	
		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。	◎	半年1回は点検して、食料品や備品の買い替えをしている。	/	/	/	
		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。	◎	運営推進会議に合わせて近隣や家族にも参加をお願いし避難訓練と炊き出し訓練をした。	○	○	○	
		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)	◎	福祉避難所として登録している。地域の防災訓練にも参加している。	/	/	/	
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)	◎	コロナ感染症の為、毎月の開催は出来ないが認知症カフェを開催した。職員の中に、愛媛県地域密着型サービス協会の委員として活動し、情報発信に努めている。	/	/	/	法人・事業所には、地域住民が介護相談に来訪することがあり、管理者が快く対応をしている。月1回日曜日に、併設のデイサービスのスペースを活用して、20名程度の地域住民等の参加を得て、認知症カフェを開催し、地域交流の場にも活用されている。また、学生の実習の受け入れなどにも協力をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携を図ることもできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	認知症の症状で困っていることはないか、個別に相談を受けている。入居申し込みに来られた時は、悩み等を聞き助言等行っている。	/	○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	◎	コロナ感染症の為、開催が限定的だが認知症カフェを開催して、地域の人々が気軽に集うことができる場を提供している。	/	/	/	
		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。	◎	中学生の福祉体験学習、アビリティセンター人材育成研修に協力している。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	◎	認知症の相談窓口として、地域に貢献したい。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 12 月 15 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870200783
事業所名	ほっとやまうち
(ユニット名)	4F
記入者(管理者)	
氏 名	河合 保幸
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 16 日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
はつと安らぎ笑顔で自分らしく	目標：地域住民の参加する防災訓練を行う。 取り組み：2月19日の運営推進会議において避難訓練と炊き出し訓練を行い、運営推進会議のメンバーに参加してもらった。人を背負って実際に階段昇降をして避難訓練を行い、備蓄食を試食して意見を出してもらった。 結果：市内のコロナウィルスの感染拡大やクラスターの発生があり、地域住民の参加は見送った。入居者家族代表や人権擁護委員、学校教師、サロン経営者、市役所職員に参加してもらった。	今治市北部の国道沿いにある事業所は、コンビニエンスストアが隣接し、近隣には母体病院があるなど、利便性が良い環境となっている。事業所は開設から20年を迎え、母体病院もあり、地域の医療やケア拠点として長く地域に貢献し、地域住民からも広く認知されている。母体病院と連携が図られ、体調不良時など、必要に応じて医療的な助言が受けられる体制が整い、利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。また、敷地内には、地元の高校生の協力を得ながら、菜園が整備され、野菜の収穫や栽培した作物を食べることは、利用者の楽しみや地域との交流に繋がっている。各階のユニットにはエントランスがあり、感染対策が緩和され、家族との面会場所として活用されている。家庭的な雰囲気のリビングで、利用者はゆったりと過ごすことができる。共用空間は清掃や整理整頓が行き届き、廊下などの動線も確保され、車いすの利用者でも、ゆったりと安心安全に移動できるようになっている。食事の際に、各ユニットのキッチンで職員が調理を行い、利用者の好みを反映させた食事は利用者により好評を得ている。月1回併設のデイサービスのスペースを活用して、地域住民等が参加した認知症カフェを開催し、地域の交流の場にも活用されている。訪問調査日には、利用者が好きな歌を楽しそうに歌っている様子を見ることができると、事業所には職員や利用者の笑顔があふれ、建物の敷居を感じさせない温かみを感じることができた。

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	入居時や日常生活での会話の中で本人の意向を汲み取るよう努めている。	○	/	◎	日常生活の中で、職員は利用者から希望や意向をくみ取れるよう努めている。これまでに、利用者から「外食へ出かけたい」という希望が出された際に、感染予防のため実施が難しく、職員間で話し合った結果、代わりにお弁当作りを行い、敷地内で食べてもらうなどの対応をしたこともある。利用者から、食に関する要望が多く、その都度職員間で話し合い、献立に反映させるなど、可能な範囲で要望に応えられるよう努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	表情や行動を観察して、ミーティングや申し送りの際に本人の思いを検討している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	家族や知人が面会に来たり電話をした際に、本人の思いについて意見交換をしている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	生活記録や支援経過に記録して申し送りやミーティング時に共有している。	/	/	/	
		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しないように留意している。	○	本人の思いをありのまま受け止め、ミーティング時に共有して決めつけや見落としを予防している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	フェイスシートや利用者調査、センター方式を活用して情報収集をしている。	/	/	◎	入居時に、家族から聞き取った情報をもとに、基本情報シートやセンター方式のアセスメントシートに記載し、職員に周知をしている。コロナ禍や感染対策が続いたこともあり、これまでの暮らしの中で、繋がりのあった友人や知人などから情報を得ることはできていないが、キーパーソンとなる家族から詳細に情報や意見を聞き取ることができている。また、病院からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日々の関りの中で気付いたことを記録して、毎日の申し送りでも共有している。	/	/	/	
		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)	◎	24時間の過ごし方は生活記録に記録し、変化があれば支援経過に詳細を記録して申し送りでも共有している。	/	/	/	
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。	○	本人主体になるように、本人や家族と話し合いの場を多く設けるようにして検討している。	/	/	○	ミーティングやカンファレンスの中で、職員は利用者の視点で、意見やアイデアを活発に出すことができている。また、家族から出された意見や要望を支援内容に取り入れるようにしている。今後は、日々の生活の中で、得られた利用者や家族から出された要望をアセスメントシートで追記するなど、その都度更新された新たな情報にしていこうとも期待される。
		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。	○	本人や家族と課題について検討して、アセスメントシートに落とし込んで課題を明文化している。	/	/	/	
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。	◎	介護計画作成前に本人及び家族の意向を確認し、それに沿って作成している。	/	/	/	月1回程度、ほとんどの家族が面会等で事業所を来訪し、職員から声をかけて、利用者の生活の様子を伝え、要望などを聞くようにしている。遠方から来訪することが難しい家族には、適宜電話連絡を行い、情報共有をしている。また、利用者毎の担当職員が、医師や看護師、理学療法士などの専門職から意見を収集し、把握した情報をもとに、介護計画の原案を作成している。さらに、原案の作成後には、カンファレンスを実施し、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。	◎	本人や家族の意向に沿って原案を作成し、担当者会議において再検討している。	○	/	○	
		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。	○	本人が望む過ごし方をできる範囲で実現できるよう内容になるよう努めている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	負担にならない範囲で協力を要請している。コロナ前はボランティアによる習字をケアプランに盛り込んでいた。	/	/	/	

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
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。	◎	いつでも手に取って介護計画が確認できるようケアカードを作成している。また、変更時には申し送りをして情報共有を促している。				◎ 事業所独自の利用者毎のケアカードを活用して、職員は支援や経過記録などを記載する際に、介護計画を確認できるようにしている。ケアカードには、介護計画の内容の項目毎に番号が付けられ、計画内容を端的に確認することができる仕様になっている。今後は、個別具体的に支援の際の利用者の様子のほか、職員のケアの実施状況などを項目別に整理し、振り返りやすくなるための工夫が行われることも期待される。また、経過記録には、利用者の日常生活の言動が詳細に記載され、職員間の情報共有に繋げている。
		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。	◎	通し番号をつけて生活記録に記入し、毎月のモニタリングの際に評価をしている。また、ミーティングの際にも職員間で情報共有をしている。				○
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で見直しを行っている。	◎	初回は1か月で見直し、その後は基本6か月で見直しをしている。状態が不安定な場合は短い期間で作成して見直しをしている。				◎
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月モニタリングを行い、現状の確認をしている。				◎
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態に変化があった場合には随時見直しを行い、新たな介護計画を作成している。				○
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。	◎	毎月ミーティングを行い意見交換をしている。また、緊急時にはその都度話し合いの場を設けている。				◎
		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。	○	参加者全員が意見を出せるよう発言を促している。なんでも発言しやすいように、どんな意見も否定しないようにしている。				
		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。	◎	勤務中の職員も参加できるように工夫している。また、会議内容は記録しており、職員全員が確認するように徹底している。				◎
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)	◎	業務開始前には必ず連絡ノートや業務日誌を確認してから申し送りを受け、状況把握をするよう努めている。	○			○
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	1人ひとりの思いを傾聴して、できる範囲で叶えることができるように努めている。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	何事も本人が選ぶことができるような声掛けを心掛け、ゆっくり返事を待つようにしている。				◎
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	1人ひとりのペースに合わせて、その時々タイミングで支援をしている。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	本人の意欲を引き出すことができるような声掛けを心掛け、笑顔で過ごすことができるように努めている。				◎
		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。	○	本人の気持ちに寄り添い、思いを受け止められ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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	職員は必ず接遇研修を受けており、倫理規定も定められている。また、マニュアルとしていつでも確認できるようにしている。定期的に外部研修もあり、希望者は参加して理解を深めている。	○	◎	○	職員は利用者の自尊心を大切にして、トイレや入浴の際に、さりげなく声をかけるなどの配慮をしている。日常的に行う利用者への声かけが、馴れ合い口調や指示的にならないように、職員同士で注意し合うことができている。また、換気時等を除き、利用者のプライバシーに配慮して、基本的に居室の扉は閉じられている。さらに、居室に入室する際に、職員はノックや声かけを行い、利用者の了承を得てから入室することができる。
		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。	◎	小さな声で誘導したり、さりげなく声掛けをしている。また、外から見えないように扉を開けたりカーテンを引くことを徹底している。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入室する際には必ずノックをして相手の返事を待っている。				
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	個人情報を外部に漏らさないよう細心の注意を払っている。また、情報漏洩時の罰則規定も定められている。				

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
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を築いている。	○	人生の先輩として敬い、感謝の気持ちを持って接している。				言い争いなどのトラブルが起きた場合には、利用者同士に距離を置いてもらうとともに、職員が間に入り、利用者の気持ちが落ち着けるように話を聞くなどの対応をしている。また、利用者同士の関係性や性格を把握した上で、職員は配席を考慮するなど、利用者が日常生活を穏やかに過ごせるようにしている。さらに、他の利用者のことを気にかけてくれる世話役の利用者がおり、レクリエーションや食事の後片付けの際に、助け合いや支え合う場面も見られる。利用者同士が助け合う場面では、職員は口や手を出さず、見守るようにしている。加えて、レクリエーションやイベントの際に、職員は全ての利用者に参加してもらい、利用者同士で交流できる機会をつくるなど、孤立しないような支援にも努めている。
		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。	○	お互いに支え合って共同生活ができるような関係作りに努めている。				
		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)。	○	入居者同士の関係性を考慮しながら働きかけている。また、未然にトラブルが回避できるように見守りし、必要に応じて声を掛けて自然に誘導している。			◎	
		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。	○	他の職員とも協力してきりげなく他の場所へ誘導してトラブル解消に努めている。				
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。	○	本人や家族に話を聞いて把握に努めている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナが落ち着いてからは面会もできるようになり、友人に会いに行ったり、美容室にも出かけたけたりしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	敷地内で野菜の収穫をしたり、希望を聞いてお花見にドライブもしている。	○	△	○	コロナ禍が続く、外出制限が設けられ、積極的な外出支援は行えなかったが、感染対策を講じた上で、ドライブへ出かけたり、天気の良い日には屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者の気分転換を図ることができている。また、家族の協力を得て、外食などの外出ができるようになっている。
		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。	○	外部との接触は避けているが、家族には協力を要請して外出をしてもらっている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	認知症ケアマニュアルが作成しており、職員は必ず目を通して。また、定期的に外部研修の案内があり、希望者は参加して理解を深めている。				1日に2回程度実施するレクリエーションの中に、ラジオ体操やタオル体操を取り入れ、利用者の心身機能の維持を図っている。中には、事業所の支援を通して、入居前よりも立ち上がりがスムーズになった利用者もいる。また、個人で新聞を定期購読し、事業所に届いた新聞を自分で取りに行くことを日課にしている利用者や、洗濯物たたみを自主的に行ってくれる利用者もいる。さらに、事業所では、日常生活を営む中で、自然に利用者の心身機能が維持できるような支援に取り組み、今後は干し柿づくりを利用者と一緒に行うことも予定している。
		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。	○	生活リハビリを意識して、日常生活動作の中で意欲を引き出せるような声掛けを心掛けている。				
		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)	○	過剰に手伝わないように「待つ」ことを常に意識して、できる限り自分でしてもらえるように見守りをしている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	センター方式やアセスメントシートを活用して情報収集し、できることや好きなことの把握に努めている。				洗濯物たたみや食事の後片付けなど、利用者ができる役割を担ってもらえるよう支援している。中には、レクリエーション時に率先して、他の利用者に声をかけることを役割としている利用者もいる。中には、認知症の進行や身体的に重度化に伴い、できることは少なくなってきたが、利用者ができないと決めつけることなく、職員が声をかけて寄り添いながら、人の輪の中に入れるよう支援している。今後は、一人ひとりの利用者の楽しみな出番や役割づくりが行われるように、さらなる取り組みを検討していくことも期待される。
		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、定期的に、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。	○	1人ひとりができることを役割として提供し、張り合いや喜びが感じられるように出番を作っている。畑の野菜の世話や花の水やりが好きな人には手伝わってもらっている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	1人ひとりの個性として捉え、できるだけ本人の好みを尊重している。				整容の乱れや食べこぼしによる衣服の汚れなどが見られた場合には、利用者のブライドを傷つけないように、職員はさりげなく声をかけてフォローをしている。また、本人らしさが保てるように、毎日パジャマや衣服は、季節に応じた利用者自身の好みのものに替えてもらうほか、清潔な衣服を着てもらえるように毎日洗濯をしている。入浴や洗面の際に、男性利用者は自分で髪そりを行い、職員はそり残しがないかを確認している。さらに、2か月に1回訪問理容の来訪があり、利用者の好みの髪型に整えてもらうことができている。重度な状態の利用者にも、好みの衣服を着てもらったり、整容を整えたりするなど、身だしなみの配慮も行われている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	◎	本人の好む服装ができるよう、使い慣れた服装を持ち込んでもらっている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の好みに加え、時季に合った服装が選べるよう職員が一緒に考えたり声掛けをしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	ハレの日に合わせて、普段よりおしゃれな服装が選べるように働きかけている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にできさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	自尊心を傷つけないようにさりげなく声掛けをして対応している。	○	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	本人や家族の意向に沿って、行きつけの美容室や出張カットで髪を整えている。				
		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。	◎	重度であっても更衣や整容は毎日行い、身だしなみには気を付けている。			○	
		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。	◎	重度であっても更衣や整容は毎日行い、身だしなみには気を付けている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事が最大の楽しみな方も多く、認知症ケアにおいても重要であることを理解している。				季節の食材や栄養バランスを配慮して職員が献立を作成し、定期的に法人の管理栄養士から指導を受けることができる。食材は、業者が納入しているが、不足する食材を利用者と一緒に買い物に出かけることもある。利用者の誕生日や季節の行事に合わせた食事が提供され、利用者に喜ばれている。事業所の敷地内の畑で、利用者に手伝ってもらいながら育てた野菜を食事に取り入れることで、利用者が一層食事を楽しめるように工夫をしている。キッチンには、車いすでも動きやすい広さがあり、食事の下ごしらえなどを利用者が行いやすくなっている。茶碗などの食器類は、日常的な生活環境に近づくために陶器を使用するとともに、使用が難しくなった場合には、事業所で用意した使いやすい物を使用している。スプーンなどの食具は、利用者の状態に合わせて使いやすい物を用意している。利用者の嚥下能力に応じて、ミキサー食などの形態にも対応している。アレルギーの有無の対応もしているが、現時点では対応が必要な利用者はいない。食事が少ない場合は、おやつの時間に多くおやつを食べてもらうこともある。定期的に、口腔栄養スクリーニングを実施し、医師や看護師、栄養士などの専門職から栄養指導を受け、支援に反映をしている。感染対策などもあり、食事の際に、職員は利用者と一緒に食事を摂っておらず、見守りやサポートに専念をしている。また、重度の利用者にも、食事の前に献立を説明したり、食事介助の際にブライドを傷つけないような声かけをしたりするなど、食事が楽しめるような配慮も行われている。
		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。	◎	1人ひとりのできる範囲で職員と一緒にやっている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	役割をお願いしているため、手伝ってもらったら感謝の気持ちを伝えるようにしている。				
		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。	◎	本人や家族に聞き取りをして把握に努め、アセスメントシートに記録したり冷蔵庫にメモを貼って注意喚起をしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	◎	旬の食材を使用しながら、好き嫌いやアレルギーには個別に対応している。また、郷土料理(いぎす豆腐やせんざんき)や昔懐かし料理(つくしの卵とじ等)と一緒に作っている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	1人ひとりに合った形態の食事作りをしている。彩りや栄養バランスを考慮して食材を選び、食欲を引き出せるように盛り付けている。				
		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。	◎	使い慣れたものを持ち込んでもらい、個別に使用している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	現在はコロナ感染症対策のため同じテーブルでの食事はしていない。離れた場所から見守りを行い、必要に応じて声掛けや食事介助をしている。			○	
		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。	○	調理の段階から視覚、聴覚、嗅覚に訴えかけて食欲増進に努めている。落ち着いた雰囲気の中で食べられるように食事中はBGMをかけている。	○		◎	
		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。	◎	病状によって食事制限もあるため、栄養や水分を摂りすぎないように配慮している。また、管理栄養士に助言をもらいながら栄養バランスが確保できるように努めている。				
		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。	○	口当たりの良いゼリーやプリンを提供したり、甘味を加えて水分摂取を促している。摂取量は記録して、摂取不足が起こらないよう努めている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	献立を記録して重複しないように気を付けている。定期的に管理栄養士に献立を確認してもらい助言をもらっている。			◎	
		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。	◎	調理器具は毎晩消毒して清潔に保管している。食材も適切な環境で保管しており、早めに使い切るようにしている。				

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
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。	◎	院内研修や外部研修により正確な知識を得ており、重要性を理解している。	/	/	/	毎食後に、できる範囲で利用者自身に口腔ケアをしてもらい、職員が全ての利用者の仕上げ磨きを行い、口腔内の残渣物や健康状態を確認している。口腔ケア用品は、スポンジブラシなど利用者の状態に合ったものを使用し、個別の棚には整容の道具などと一緒に収納をしている。また、口腔内の異常が見られた場合には、家族に連絡して歯科受診へ繋ぎ、適切な治療を受けられるようにしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎食後に口腔ケアを行っており、その際に異常や変化が無いか確認している。	/	/	○	
		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。	○	訪問歯科医師から助言をもらい、適切な口腔ケアができるよう努めている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	見守り・声掛け、必要に応じて介助を行い、適切に手入れができるよう支援している。	/	/	/	
		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)	○	物品を準備して声掛けを行い、必要以上に手伝いすぎないようにしている。歯科受診の必要性があれば、希望の歯科を受診できるように支援している。	/	/	○	
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。	◎	研修等で理解をしているため、トイレでの排泄を基本として支援している。	/	/	/	おむつやパッドなどの排泄用品は、個人で持ち込むことを可能にしているが、基本的には、事業所で用意した用品を使用してもらっている。入居時に、排泄用品の管理方法などを家族に説明し、同意を得るようにしている。また、利用者の状態に合った排泄用品が使用できるように、状態変化が見られた際などに、職員間で話し合いをしている。これまでに、おむつをちぎってしまう利用者に対して、おむつから失禁パンツへ変更したことで、不快感が軽減され、行動面や清潔面で改善が見られた事例もある。さらに、緩下剤を服用する利用者は多いものの、水分量の管理やオリゴ糖の摂取、日中の活動時間を多くすることで、自然な排便を促し、現在ほとんどの利用者がトイレで排泄することができている。加えて、トイレは清掃が行き届き、清潔な環境となっている。
		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。	○	個々人の排便状況を把握し、必要に応じて医師に相談している。	/	/	/	
		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)	◎	24時間の様子を生活記録で把握しており、1人ひとりのパターンに応じて誘導をしている。	/	/	/	
		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。	○	トイレで排泄することを基本に考え、状態に応じて検討をしてからおむつを使用し、変化があれば見直しをしている。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分摂取量や薬の副作用、体調の変化や周りの環境等、様々な視点から原因を探り、改善策を検討している。	/	/	/	
		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。	○	排泄パターンに合わせて声掛け、誘導をしている。また、兆候を見逃さないように見守りを徹底している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人の状況を説明し、専門家として職員の意見を家族に伝え、適切な物の購入をお願いしている。	/	/	/	
		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。	○	昼間は紙パンツ、夜間はオムツ等、時間帯やその時の状態に合わせて使い分けをしている。	/	/	/	
		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)	◎	毎朝ヨーグルトやみそ汁を提供したり、水分摂取や適度な運動を取り入れて自然排便を促している。	/	/	/	
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)。	△	安全に入浴するため午後から入浴してもらっている。男性職員の入浴介助については配慮している。	◎	/	○	午後の時間帯に、少なくとも週2回以上、利用者が入浴できるよう支援している。入浴回数の増の希望など、事業所では柔軟に対応し、毎日入浴することも可能にしている。冬は、ゆず湯にして入浴を楽しむこともある。また、利用者の残存機能が活かせるように、入浴の準備などのできることは、なるべく利用者自身でしてもらうようにしている。湯船のお湯は、一人の入浴毎に入れ替え、利用者が気持ち良く湯船に浸かれるように配慮をしている。さらに、入浴を拒否された場合には、声かけする職員や日時を変更するなどの対応をしている。現在、認知症の進行等に伴い、湯船に浸かれる利用者が少なくなっていることから、整備面での工夫や認知症への対応方法を検討するなど、より多くの利用者が心身ともに入浴が楽しめるような支援が行われることも期待される。
		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。	◎	リラックスできるように入浴剤を使用したり、ゆっくり入浴できるように声掛けをしている。	/	/	/	
		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。	◎	自分でできる部分は手伝いすぎないように見守り、必要に応じて介助をしている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の意思を尊重しながら工夫をしなが声掛けをして、拒否が続けば無理強いをせず翌日に入浴をしたり、足浴や清拭で対応をしている。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前にはバイタルチェックを行い、入浴後には水分摂取を促している。その後も体調の変化はないか、様子観察をしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	定期的に巡回を行い生活記録に記入することで睡眠パターンを把握している。				現在、約半数の利用者が眠剤を服用しているが、事業所では、外気浴などの日中の活動時間を多くしたり、昼寝の時間を調整したりするなど、なるべく薬に頼らず、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。夜間に、目が覚めて居室から出てくる利用者に配慮し、リビングの灯をつけたままにするほか、ホットミルクなどを利用者に提供して職員が話を聞くなど、利用者に安心感を持ってもらい、自然な安眠に繋がられるような支援を心がけている。
		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。	○	ホットミルクを提供したり、ゆっくり話を聞いて入眠を促している。日中を活動的に過ごしてもらったり、日光浴で体内時計の調節をして昼夜逆転を予防している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	不眠の原因を探り、支援内容を検討しても解決できない時に医師に相談している。			○	
		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。	○	本人の意思に任せて自由に休息を取ってもらっている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	○	手紙のやり取りができるよう、必要物品を購入したりポストに投函している。希望があれば電話をかけるよう支援している。コロナ感染症がまん延していた時はオンライン面会をしていた。				
		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。	○	必要に応じて電話の使用を促したり、手紙のやり取り、年賀状の支援をしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があれば自由に電話を使ってもらっている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	必ず本人に手渡して、必要であれば返事ができるよう支援している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族に協力してもらい、電話や手紙、年賀状でのやりとりを続けてもらっている。携帯電話を利用している人もいる。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	安心感や自信につながることを研修に参加して理解している。				
		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。	○	行きつけのスーパーとは良好な関係であり、認知症についても理解を深めてもらっている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	本人の希望があれば家族と相談し、リスクを納得してもらって現金を所持してもらっている。また、必要に応じて買い物に同伴している。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	入所時に説明し、同意を得ている。				
		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)。	◎	預かり金については規定を明文化しており、用途と金額は定期的に報告している。				
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。	◎	ショートステイの受け入れや病院受診、リハビリへの送迎を行っている。	○		○	事業所では、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で応えられるよう努めている。これまでに、家族から「デイサービスに行かせてほしい」と要望が出されたことがあり、制度的に利用することはできないものの、併設のデイサービスに遊びに行くなどの対応をしたこともある。管理者は、「より利用者や家族のニーズに応えられるように、尺八などのボランティアの受け入れをしていきたい」と考えている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	毎朝掃除をして清潔にしており、テーブルやイス、季節の花を飾ってある。エレベーターホールの窓には外から見えるように季節に応じた飾りつけをしている。	◎	◎	◎	玄関周りには、プランターに花が植えられ、ベンチを設置するなど、来訪者が入りやすく、明るい雰囲気づくりが行われている。また、敷地内には、今治南高校の生徒の協力により、水菜や大根、ほうれん草などが植えられた菜園もある。さらに、訪問調査日には、各階の窓にクリスマスの飾りつけが行われ、外からよく見えて、家庭的で親しみやすさを感じることができた。

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	
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寂風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	季節感のある壁面飾りや生け花がある。床暖房やエアコン、空気清浄機で環境を整え、テレビやラジオ・新聞紙は自由に見られるようにしている。	◎	○	○	玄関ホールは、各階のユニット毎に違った空間づくりが行われ、それぞれが明るく親しみやすい空間となっている。共用空間には、オープンキッチンが設置され、調理の匂いや音を感じられるようにしている。また、掃き出し窓から十分な採光が入り、温かい雰囲気が感じられ、日差しが強い場合には、カーテンなどで調節をしている。訪問調査日には、クリスマスの飾りつけや利用者が制作した作品が飾られ、家庭的な雰囲気を感じる事ができた。さらに、リビングの一角には畳スペースがあり、トランプをするなど、利用者が思い思いに過ごすことができる。加えて、定期的に換気が行われ、清掃も行き届き、不快な臭いや音などを感じることはなかった。約5年前には、事業所の隣に、サービス付き高齢者向け住宅「サコージュほっと」が開設され、法人としての地域の支援拠点が広がっている。	
		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。	○	朝晩には掃除機・モップ掛けをしている。定期的に換気をしており、トイレの扉は出入りする時以外は閉めている。	/	/	/		○
		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。	○	オープンキッチンから調理時の香りや音が、季節の生け花からも五感に働きかけている。	/	/	/		○
		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。	○	廊下のソファやエレベーターホールは少人数で過ごすことができるように工夫している。	/	/	/		/
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。	◎	使い慣れたものを持ち込んでもらい、安心して過ごすことができるよう工夫をしている。	◎	/	○	居室には、ベッドや箆笥が備え付けられている。利用者は馴染みの物などを持ち込むことができ、家族写真や小物類を配置するなど、居心地の良い空間づくりをしている。個室ではあるものの、利用者の羞恥心に配慮し、今後は排泄用品の置き場への配慮が行われることも期待される。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	場所の表示を文字や絵を使ったり、表示を立体的にしたり、暖簾をかけたりしてわかりやすく工夫している。各所には手すりがあり、歩行の手助けとしている。	/	/	/	○	全ての居室に花の名前が付けられ、利用者が自分の居室に愛着が持てるようにしている。居室の入り口のドアは、開口部が広く、車いすの利用者でもスムーズに出入りすることができる。トイレは、ユニットの左右に1か所ずつ配置され、利用者の視線の高さに合わせて大きく表示するなど、利用者が認識し、混乱しないような工夫が行われている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞紙や雑誌、テレビのリモコンは誰でも手に取れる場所に置いてある。また、火器や刃物以外は自由に持ち込んでもらっている。	/	/	/	/	
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)	◎	日中は施錠しておらず、自由に入出りできる状態にしてある。エレベーター事故を防ぐためにロックをかけているが、外出を防ぐ目的ではなく、家族にも説明して納得してもらっている。玄関のセンサーチャイムを活用して見守りをしており、外出時には職員が同伴している。	◎	◎	○	管理者や職員は、鍵をかけないことの重要性を理解している。事業所が、建物の2～4階部分にあることや、事業所の目の前が交通量の多い幹線道路ということもあり、利用者の安全を確保するために、家族の了承を得た上で、各階のエレベーターに鍵をかけている。また、外に出て行こうとする利用者には、一時的に鍵を開けて、職員が付き添って屋外に出て、利用者の気持ちを落ち着かせられるような支援も行われている。	
		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。	◎	施錠を望む家族はおらず、自由に過ごしながらも安全確保に努めている。	/	/	/		/
(4)健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	フェイスシートや利用者調査、家族からの聞き取りにより把握に努めている。	/	/	/	/	
		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。	◎	異常のサインを見逃さないように見守りを行い、変化があれば支援経過に記録をして申し送りして共有している。	/	/	/	/	
		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、重症化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	常駐している看護師や、母体の病院とは気軽に連絡を取り合い、必要に応じて受診や往診、訪問診療をしてもらっている。	/	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	かかりつけ医は母体病院が担っている。皮膚科等の専門領域は本人・家族が希望する医療機関を受診してもらっている。	◎	/	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	母体の病院は定期的を受診し、専門医の受診は家族に同行をお願いしている。	/	/	/	/	
		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。	◎	事前に様々なケースでの連絡手段を家族と決めている。緊急時以外は受診後に結果報告することになっている。また、母体病院の定期受診は職員が同行し、家族に報告している。	/	/	/	/	

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
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。	◎	介護サマリーに詳細を記入して情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	母体の病院とは日頃から連絡を取り、情報交換や相談がしやすい関係である。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等へ伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	常駐している看護師に連絡し、母体の病院の主治医から指示を受けている。				
		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。	◎	母体の病院とは24時間いつでも連絡、相談ができる体制である。				
		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。	○	毎朝バイタルチェックを行い、異常があれば看護師に相談したり、病院受診をしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	個人ファイルに処方箋が綴じられており、いつでも確認できるようにしている。定期薬の変更があった場合は連絡ノートに記入し、申し送りを行っている。状態の変化や経過は記録して、家族や医療機関に情報提供している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬を2名以上の職員で確認し、服用する際には名前と日付を確認して飲み忘れや誤薬を予防している。				
		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。	○	表情や活動性の変化やバイタルサインの異常に気を付けながら、異常があれば医療機関に相談している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時や急変時に説明をして同意を得ている。意向は変わることもあるので状態変化の段階ごとに話し合い、方針を共有している。				定期的に、母体病院の医師の往診があるほか、理学療法士や栄養士などの専門職から、必要に応じて、助言を受けられる体制が整っている。終末期や状態変化が生じた場合には、多職種による連携のもとで、迅速な話し合いが行われ、支援の方針を決定している。事業所では、看取り介護指針や看取り介護マニュアル、看取り介護に至るまでのフローチャートが整備され、家族や職員が安心できる環境が整い、チーム体制で看取り支援を実施することができている。また、年1回看取りの勉強会を実施するとともに、経験のある職員が、新入職員などに、その都度利用者に応じた支援方法などを説明することができている。さらに、看取り後は、家族や職員にグリーフケアを行い、精神面でのケアが行えるよう努めている。加えて、ミーティングの中で、看取りの振り返りや話し合いを行うことにより、職員のスキルアップや今後の支援に繋げることができている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	関係者全員で連携を取るよう努め、方針を共有している。	○		◎	
		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。	○	看取りのカンファレンスを行い、できることの見極めをして共有している。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	本人や家族が納得できるまで説明を行い、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。	○	家族、病院と三位一体のチームケアができるよう努めている。				
		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)	○	グリーフケアに努め、残された家族の心理的支援を行っている。				
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。	◎	定期的院内研修や外部研修に参加して知識を共有している。				
		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。	○	感染症対策マニュアルを作成してある。現在、見直しを行っている。				
		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入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	保健所や行政からの最新情報が回覧されている。標準予防策を徹底しながら、流行時には外出も控えている。				
		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。	◎	マスクの着用と手指消毒は全員が徹底している。職員は朝晩の検温と行動記録を継続している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	お互いに寄り添いながら喜怒哀楽の感情が共有できるような関係作りに努めている。				コロナ禍が続き、事業所の行事に、家族が参加してもらうことはできていないが、3か月に1回、デイサービスのフロアを活用して、ユニット毎に家族会を再開することができている。令和5年5月に家族会を開催することができたが、感染状況などの拡大に伴い、感染予防のために休止状態に戻っている。今後、家族会を再開する際には、家族間の交流だけではなく、事業所の運営に関する意見や思いを聞き取れるような機会にも活用されることも期待される。また、家族が利用者の生活の様子を把握できるように、リモート面会に対応するほか、利用者と家族間での手紙交換などのやり取りができるような支援にも努めるとともに、利用者自身で文字を書くことが難しい利用者には、職員が代筆をするなど、家族との繋がりを保てるよう工夫している。さらに、毎月「ほっとだより」を発行し、職員の異動を掲載し、家族へ周知している。事業所便りには、職員の異動のほか、行事や利用者の生活の様子、認知症ケアの知識などを盛り込んだ記事が掲載され、家族に事業所の活動を理解してもらえるよう努めている。加えて、各階のユニットにはエントランスがあり、感染対策が緩和され、家族との面会場所として活用され、利用者や家族にも喜ばれている。
		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)	○	本年は5月、12月に家族会を行い、一緒に食事を摂りながら交流できる場を設けている。コロナ感染前は3か月に1回家族会をしていた。	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月のほっとだよりと写真を送り、近況報告をしている。家族会では1年を振り返ることができるよう動画を作成している。	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	近況報告をしながら認知症の知識や対応方法を助言したり、より良い関係作りに努めている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	毎月のほっとだよりや隔月の運営推進会議で情報提供をしている。	○		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	面会時や担当者会議の際に転倒等のリスクについて説明して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)	◎	面会時には必ず挨拶をして近況報告をしながら、ゆっくり過ごすことができるような雰囲気づくりに努めている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	入居時に書面と口頭で説明をして理解、納得してもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	納得してもらった上で退居している。退去後のことは関係者が集まって話し合い、安心して退居できるように努めている。				
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	認知症カフェや運営推進会議に参加してもらい事業所の理解を深めてもらっている。コロナのため本年は認知症カフェは2回開催した。		◎		事業所として自治会に加入し、神社の清掃などの地域活動に参加協力をしている。令和5年の秋祭りの際には、大人神輿や子ども神輿の訪問があり、利用者に喜ばれている。事業所では、地域の催しに参加協力をしたり、買い物や散歩時に、地域住民と挨拶を交わしたりするなど、平時から地域との良好な関係が築けるように努めている。これまでに事業所で実施してきた夏祭りや認知症カフェの開催などにより、地域との関係性が構築され、地域住民に事業所の存在を認知してもらうことができている。また、地域の高校生による園芸セラピーには、利用者も参加して一緒に花を植えるなど、交流の機会にも繋がっている。さらに、母体病院からも事業所と地域が繋がりを待てるように関係機関へアプローチを行い、なるべく交流の機会を多くもてるような後押しもしている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	自治会に加入して行事に参加するようにしている。地区の防災訓練にも参加して交流を図っている。		○	◎	
		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。	△	高校生が畑に野菜を植えて園芸セラピーに来てくれている。				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄りた遊びに来たりしている。	○	認知症カフェを開くと40名を超える地域の方々の参加があり、次の開催を楽しみに待ってくれている。				
		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。	○	感染症拡大防止のため立ち寄ってもらうことは難しいが、顔を合わせれば挨拶を交わしている。				
		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)	△	例年通りたのもさん作りを予定していたが、コロナクラスターが発生したため中止となった。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	行きつけのスーパーで買い物したり、出張カットに来てもらっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	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。	◎	家族代表や民生委員、人権擁護委員、専門学校と高校の先生、市の担当者等、多くの方々に参加してもらっている。	○	/	○	運営推進会議は、市担当者や民生委員、地域住民などの様々な関係者の参加を得て開催をしている。会議では、事業所の活動や支援状況などを報告している。また、参加者から質疑や意見が出されることが多く、活発な意見交換を行うことができている。現在、家族の参加者は、代表者のみに留まっているため、感染状況を見計らいながら、全ての家族に参加案内を行うなど、より多くの家族が会議に参画できるような工夫が行われることも期待される。
		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。	◎	事業報告や取り組み内容は書面と口頭で詳細に報告している。また、毎回テーマを決めて意見交換を行い、サービスの質の向上に努めている。毎回議事録を作成して公表している。	/	○	○	
		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。	○	2か月前から日時を連絡して予定の調整がつきやすいように配慮している。	/	○	/	
Ⅳより良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	「ほっと安らぎ笑顔で自分らしく」の理念を目につきやすい場所に掲示してあり、意識して実践できるように工夫している。	/	/	/	
		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。	◎	「ほっと安らぎ笑顔で自分らしく」わかりやすい言葉で理念を作っている。	○	○	/	
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。	◎	スキルアップが図れるよう研修案内を回覧して、参加できるように勤務変更もしている。	/	/	/	管理者による職員との定期的な個別面談までは実施していないが、平時から管理者は職員にこまめに声をかけ、気軽に相談に応じるほか、就業状況や意向などが把握できるよう努めている。管理者が不在の場合でも、ユニットリーダーが、職員の相談に応じることができている。医師である代表者は、月1回事業所を来訪し、管理者や職員から出された意見を伝えることもできるほか、月1回のリーダー会にも参加し、ユニットリーダーや管理者などを交えて、職員の就業状況などを共有している。また、ストレスチェックを実施し、職員のストレス軽減を図っている。さらに、希望休や有給休暇の取得を推進するなど、働きやすい職場環境づくりをしている。加えて、法人・事業所には研修担当職員を配置し、事業所内外の研修へ希望する職員は参加することができる。職員の聞き取りから、「管理者に相談や意見を伝えやすく、勤務の調整もしてくれ、働きやすい環境である」などの言葉を聞くことができた。
		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。	○	業務を通して人材育成ができるように指導している。	/	/	/	
		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。	○	働きやすい勤務時間帯への変更、処遇改善の見直しをしている。	/	/	/	
		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、市町村単位の連絡会などへの加入・参加)	○	愛媛県地域密着型サービス協会に加入して、研修や交流会に参加したり、委員として活動もしている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	代表者と直接面談をして意見を聞いたり、ストレスチェックを実施している。	○	○	○	
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。	◎	定期的に外部研修に参加して正確な知識を得ている。身体拘束廃止委員会を年4回開催し、虐待や不適切なケアについて理解を深めている。お互いにチェックし合うことで不適切なケアを見逃さないよう努めている。虐待防止についてのマニュアルは作成中である。	/	/	○	定期的に委員会を実施して話し合いをするとともに、内部研修等を実施して虐待や不適切な言動の防止などを学び、職員は理解をしている。不適切な言動が見られた場合には、職員同士で改善に向けて注意し合うことができている。ミーティングの中で、利用者への声かけや支援方法などを話し合う機会を設けている。また、管理者も職員の支援が不適切と感じた場合には、個別に確認し、指導をしている。さらに、利用者の認知症状に起因する不可解な言動や昼夜逆転への対応に苦慮する場合にも、職員間で話し合い、不適切な対応にならないような支援にも努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	いつでも相談できるようにしてあり、ミーティングの際に話し合いの場を設けている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員同士でお互いに注意し合って問題解決に努めている。	/	/	/	
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。	◎	身体拘束マニュアルを作成してあり、全員が正しく理解できるよう定期的に勉強会をしている。	/	/	/	
		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。	◎	身体拘束廃止委員会を年4回開催し、意見交換をしている。身体拘束等の適正化のための研修を年2回実施しており、全職員は参加して理解を深めている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	要望があった際には身体拘束の弊害について説明し、具体的なケア内容を話し合うようにしている。	/	/	/	

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
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。	◎	定期的に外部研修に参加して理解を深めている。また、相談を受けた際には情報提供ができるような体制を築いている。				
		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。	○	過去に成年後見制度の利用事例があり、社会福祉協議会と連携が取れる体制を築いている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成してあり、周知徹底している。				
		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。	◎	AEDを使用した救急救命の講習を受けており、定期的に訓練を行い、落ち着いて対応でき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。	◎	ヒヤリハットは事故発生防止対策委員会を毎月開催して検討し、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。	○	毎月のミーティングでリスクについて検討し、事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	苦情対応マニュアルを作成してあり、誰でも対応できるようにしている。				
		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。	◎	苦情があった場合には迅速な対応を心掛け、マニュアルに沿って原因を究明し、必要な対応をしている。				
		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。	○	苦情対応のやり取りを通して、より良い関係を築くことができるように努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	要望があった場合だけでなく、入居者の表情や言動の変化に気付いたら声を掛けて、1対1で落ち着いた話す機会を作るようにしている。	◎		○	事業所内に意見箱を設置し、来訪者から意見を聞き取れるようにしているが、現時点で投函されたことはない。家族等の来訪時に、意見や苦情が出された場合には、職員間で十分に検討し、対応方法などを迅速に回答している。これまでに、家族から「職員の異動を知らせてほしい」という要望が出され、事業所便りで伝えるように改善したほか、ユニットの入り口にも顔写真入りで職員紹介を掲示し、来訪者に職員のことを知ってもらえるように工夫をしている。また、平時から職員は利用者の視点に立って考え、行事や事業所運営に関する事柄などの提案が管理者に出され、リーダー会の中で、出された意見や提案を具体的に検討し、対応をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	1階玄関口にご意見箱を設置してあり、相談窓口も定めている。				
		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。	○	理事長と管理者、計画作成担当者が集まり、要望や意見を直接伝える機会があった。				
		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。	○	要望があればいつでも個別に面談をしている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	毎年、自己評価を行い振り返りを行っている。				外部評価受審における自己評価は、職員全員の参画のもと、管理者やユニットリーダーなどが取りまとめ、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告するとともに、会議の参加メンバーにモニターを依頼し、事業所の取り組み状況を確認してもらうことができている。前回の外部評価受審を通して、避難訓練の実施を課題に掲げ、課題解決に向けた取り組み状況を運営推進会議の中で、写真や動画を活用しながら報告を行うこともできている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	課題を明確にし、目標達成計画を設定して事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議のメンバーと家族に結果を報告し、意見交換を行い今後の取り組みの参考に行っている。	○	○	◎	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議で取り組みの成果を報告し、意見交換をしている。				

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
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)	○	防災マニュアル、事業達成計画を作成しているが長い間見直しができおらず、周知も不十分である。	/	/	/	事業所は、市行政から福祉避難所に指定され、水や食料などの備蓄品を用意している。また、各種災害マニュアルを整備するほか、定期的に、火災や地震などの想定して避難訓練を実施している。さらに、地域住民の参加協力を得て、炊き出し訓練などの合同訓練を行うこともでき、地域との災害時の支援体制づくりにも努めている。管理者は「繰り返し訓練を行い、様々な災害に応じた備えを行う必要がある」と感じている。加えて、家族などには、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を報告し、災害への備えなどの周知も行われている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年に2回は避難訓練や防災訓練、シェイクアウト訓練を行っている。また、訓練ごとに設定を変えて対応方法を考えている。	/	/	/	
		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。	◎	年に2回は消防点検を実施している。非常食の備蓄は期限が来る前に買い替えている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	運営推進会議のメンバーにも避難訓練に参加してもらい、意見交換を行った。	○	○	○	
		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)	○	福祉避難所として登録している。10月に地区の防災訓練に参加している。	/	/	/	
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)	○	認知症カフェを開催したり、愛媛県地域密着型サービス協会で活動して情報発信に努めている。	/	/	/	法人・事業所には、地域住民が介護相談に来訪することがあり、管理者が快く対応をしている。月1回日曜日に、併設のデイサービスのスペースを活用して、20名程度の地域住民等の参加を得て、認知症カフェを開催し、地域交流の場にも活用されている。また、学生の実習の受け入れなどにも協力をしている。さらに、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携を図ることもできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入居申し込みの際には認知症の症状で困っていることは無いか、個別に相談を受けている。	/	○	○	
		c	地域の人が集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	認知症カフェを開催して地域の人々が気軽に集うことができる場を提供している。	/	/	/	
		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。	○	中学生の職業体験の受け入れをしている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	愛媛県地域密着型サービス協会での活動を通して他事業所との交流があり、連携が取れるように努めている。	/	/	○	