

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	令和2年10月30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)	4	(依頼数)	5
地域アンケート	(回答数)	5		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

※事業所記入

事業所番号	3871200154
事業所名	グループホーム あんど
(ユニット名)	わらべ村
記入者(管理者)	
氏名	楠橋 昌美
自己評価作成日	令和 2 年 10 月 1 日

<p>【事業所理念】※事業所記入 「共耕共遊の里」 利用者と家族・スタッフ・地域の人達と共に生活を築き、生きがいのある人生を一緒に過ごす。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 個人日誌にはケアプランに添って書く様にはしたが書いてない事も多い。できる範囲でそれが分かるように共ペンでラインを引いている。 気づきノートを作りスタッフルームに置いている。書き方は自由で気づいた事思ったことを書くようにしている。 それによって対応方法を考えケアプランにつなげるようにしている。 運営推進会議の時間を昼間にすることにより家族参加も増えたがコロナウイルスの影響で今は家族の参加は中止となっている。運営推進会議の議事録は家族に送付している。 今年は外出は難しく出来ていないがデッキや公園で楽しく過ごす時間を作っている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 COVID-19感染予防で外出の機会が減ったため、ウッドデッキでおやつを食べたり、ひなたぼっこをしたり、運動会を行ったりする機会をつくっている。 センター方式のアセスメント表を活用して利用者のできそうなことを見つけることに取り組んでおり、職員からの「編み物ができるのではないかと」いう気づきがあったり、かぎ針編みに取り組んでいる利用者がいる。おやつ前の体操は、代表の利用者が他の利用者の名前をひとりずつ呼んで始め、体操のお手本となっている。 地域住民より、「道に迷っている高齢者がいるが、事業所の利用者ではないかと知らせてくれることがあり、事業所で一時保護し、近隣の福祉施設、他事業所などへ連絡をとるなどして対応した事例がある。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価
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。	○	入浴時や日頃のコミュニケーションからその方の思いを引き出すようにしている。	○		○
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	日々の介護の中で介護者が感じた事を話し合っている。			
		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。	△	今は家族との面会も短時間にしておりゆづり会話を待つことは難しいが家族とは電話で本人の思いをお話することはある。			
		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。	○	思いを個人日誌や気づきノートに記録し毎朝の申し送りやミーティング、日々の介護の中で話し合っている。			
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	情報を共有化することにより本人の思いを見落とさないようにしている。			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時に家族から話を聞いたり、情報開示にて知るようにしている。		◎	◎
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること、できること、できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の介護の中から把握しており「できること」「できないシート」「分かること 分らないシート」にまとめている。			
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の介護の中でどのような時に感情の変化があるのか把握している。			
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	不安になる要因については職員が感じた事、把握したことを毎朝の申し送りやミーティングで話し合っている。			
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	その方の一日の生活リズムは把握しているがその日の体調や気分による過ごし方の支援をしている。			
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。	○	日々の生活の中で状態を把握し話し合っている。			○
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人の状態や状況、気持ちを考えどんな支援が必要か話し合っている。			
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	職員間で課題を話し合い、家族とどうしたら本人の為に良いか話し合っている。			
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。	○	日々の介護の中から本人の思いや意向を知り話し合っている。			
		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。	○	ケアプラン作成時には本人、家族の思いを尋ね意見やアイデアを聞き取り、それにより支援方法を考えられている。	◎		○
		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。	○	重度の方に対してどのように支援したら本人の為にいいのか家族と話し合っている。			
		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。	△	今はコロナの影響でなかなか家族にも会えない状態の為夏祭りも中止になり地域の方達との交流も難しい。			
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	スタッフルームにいつでも見れるようにしている。ケアプランに添って日誌を書くようにしている。		◎	◎
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	個別日誌や気づきノートに添って1か月半でモニタリングをしておりカンファレンスで話し合っている。			○
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子は個別の日誌に記録している。			○
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	介護をしている中でたわいない話や様子で気づいたことはミーティングや申し送りで把握している。気づきノートや個別日誌に記録している。		◎	◎

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	1か月半でモニタリング、3か月で評価、見直しをしている。入院とかで状況に変化があった時はその都度見直しをしている。			○	全体ミーティング時に、管理者が見直しが近くなった利用者を伝えて、3ヶ月毎に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。	○	その都度気づいた事は話し合っているが、きちんとした見直しは1か月半である。			△	介護計画の内容に関わらず、気になる利用者についてのみ、月1回のミーティング時に話し合っている。
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入院等や状態の変化があった場合は本人、家族、医師と話し合っており新しいプランを作成している。			○	退院時や看取り支援時など、身体状態に変化がみられた場合に計画を見直ししている。
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。	○	変化が生じた場合はその都度家族に連絡し話し合っている。職員間でもミーティングを行っている。			◎	毎月、その日の勤務職員でミーティングを行い、内容を記録している。緊急案件がある場合は、その都度、カンファレンスを開催したり、朝のミーティング時に話し合いの場を持つたりしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	ミーティングでは互いに意見が言いやすいような雰囲気作りはしている。全職員が自分の意見を自由に言っている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	全体ミーティングはなるべく行事ごとの際におこなうようにし職員に負担がかからないようにしている。				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをついている。	○	管理者が内容は正確に伝えている。			◎	職員全員がミーティングの記録を確認し、サインするしくみをついている。管理者が全員のサインが揃っているか確認している。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをついている。	○	出勤した時には連絡ノートのチェックをし内容を把握した時はサインをしている。			○	職員連絡帳(連絡ノート)で情報伝達しており、職員は出勤時に内容を確認してサインするしくみをついている。家族とのやり取りについては、管理者が口頭で申し送っている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日勤者から夜勤者へ夜勤者から日勤者への申し送りをきちんと行っている。	◎			
(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。	○	その日したい事を尋ねたり、提案している。なるべく希望に添えるようにしているが無理な時はその理由をきちんと説明し納得してもらっている。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をついている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	日々の暮らしの中で自分で決めれる場面を作っている。			○	「レクリエーション活動」として、写経、絵、習字などを行えるように、道具等を用意しており、活動時に選んでもらっている。昼食時に職員は「お醤油かけますか」と、利用者に聞いて、返事を待ってから対応している。
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	その方その方が「できる事、できない事」「分かれる事、分らない事」は把握しておりその方に合った支援をしている。				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援している。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	その方その方の希望に添えるようにしたいが無理な場合もある。				
		e	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	笑顔で生き生きとした表情になれるような声掛けをしたり雰囲気づくりはしている。			◎	調査訪問日の午前中、習字をしている利用者や職員が「お手本のように上手に書けた」「すごいね」と言葉かけの場面があり、利用者は笑顔で応えていた。昼食後、食器拭きをする利用者や職員が「きれいに拭いてくれてありがとう」とお礼を言っている場面がみられた。
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	常に声掛けはしており表情は観ている。その方の思いを確認しながら支援している。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	常に人生の先輩であることを認識し思いやりを持って接している。利用者の自尊心を傷つけないようにプライバシーに配慮して行動している。	○	○	○	この一年間では人権や尊厳について学ぶ機会は持っていない。言葉かけや接し方が気になる職員がいた場合は、職員で注意を合している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声をかけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	自尊心を傷つけないように敬意を払って声掛け、対応をしている。できていない時は管理者が注意する時もある。			○	誘導の声かけは、利用者のそばで行っていい。
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	さり気ない声掛けをプライバシーに配慮しながら介助をしている。				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	十分配慮を行っているが了解を得ず居室に入ってしまう場面もあり職員間で声掛けするようにしている。			○	管理者はノックして、本人に一声かけたり、「お部屋見せてもらっていいですか」と許可を得てから入室していた。
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	職員全員理解し遵守している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	互いに感謝しあえる関係になれるように努力している。				
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	出来る方が出来ない方の手伝いをしたりお互いに支えあって生活ができています。				
		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った場面をつくる等)	○	職員は利用者同士の関係性を把握している。お互いに気にかけて生活をしており、できるお世話をお願いしている。			◎	トラブルになりそうな時には、職員が間に入り対応している。また、レクリエーションを一緒に行うような場面をつくり、楽しい時間を共有できるよう支援している。
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者には不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった際には職員が間に入り関係性がうまくいくようにしている。				

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	△	入居時に情報を収集したり情報開示にて情報は得ているが十分ではない。日常の会話でも知るようにはしている。				/
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	本人や家族から聞き取りはしているが十分な把握はできていない。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナの影響で外出はできていない。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	今は家族との面会も制限させてもらっており難しい状況である。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出で過ごすことも含む)	×	今の時期外出は難しい。デッキに出ておやつを食べたりゲームや歌を唄ったりして過ごすことはある。	○	×	△	天気や気温をみながらウッドデッキに出て過ごしたり、事業所横の公園を散歩したりできるよう支援するが、機会は少ない。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力が得ながら、外出支援をすすめている。	×	今は無理である。				COVID-19感染予防で外出の機会が減ったため、ウッドデッキでおやつを食べたり、ひなたぼっこをしたり、運動会を行ったりする機会をつくっている。
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	デッキに出て皆さんと過ごすことはある。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	今の時期難しい。				
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ととき、取り除くケアを行っている。	○	利用者の状態の変化や症状は日々の介護の中で把握しており職員間で話し合っている。				
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	日々の介護の中でその方その方の状態は把握しておりなるべく維持、向上が図れるように話し合い支援している。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行動している。(場づくり、環境づくり等)	○	出来ることは把握しており自信につながるよう支援している。なるべく口は出さず見守り、できない事は一緒にしている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	詳しい生活歴を知ることは難しいが本人や家族に話を聞いたり、日々の様子を観て知るようになっている。				おやつ前の体操は、代表の利用者が他の利用者の名前をひとりずつ呼んで始め、体操のお手本となっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	その方が出来ること、好きな事は把握しておりそれぞれが役割をもって生活できるようにしている。	◎	○	◎	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	今年も文化祭展示のためにネズミの雛人形を作成していたが中止になり残念がっている。				
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。	○	洋服は本人が選ばれるがその日の気温等も考えながらアドバイスはしている。その方その方の体質(寒がり、暑がり等)も考えている。				季節やその日の気温に応じた服を着て過ごしていた。 重度の利用者も日中は洋服に着替えて過ごせるよう支援している。 現在、COVID-19感染予防のため、訪問美容の利用が難しいため、家族に相談して、本人の希望があれば職員が利用者のカットを行っている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	△	施設内でカットをする時は好みの髪型を尋ねている。好きな洋服をアドバイスしながらではあるが着られている。化粧品やクリームも塗っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の気持ちになって支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	施設内の行事では本人の希望を聞きおしゃれをしてもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできずカバーしている。(髪、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	その方の気持ちを考えながらさり気なく声掛け、カバーをしている。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	今の時期は難しい。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	朝はきちんと着替えをして髪も整えている。その方が過ごしやすいように洋服も考えている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	◎	それぞれの方が食べやすいように食事形態は変えている。食事の重要性は把握している。				献立は、その日の勤務職員が、利用者に食材を見せて、「何が作れるか」「何が食べたいか」を聞いて立てている。調理は職員が行っており、時々、利用者も下ごしらえにかかわっている。 昼食後、利用者は、おしぼりを洗ったり、職員が洗った食器を布巾で拭いたりしていた。 入居時、好きな物、嫌いな物、アレルギー等を聞き取って記録しており、利用者の嫌いな物やアレルギー食品が献立に含まれる場合は、別メニューで対応している。地域の人からの野菜の差し入れもある。調査訪問日の昼食には、栗とむかごの炊き込みご飯をつくっていた。郷土料理のきずしや芋炊き、季節の行事食を採り入れて食事を楽しんでいる。 事業所で用意した食器などを使用している。使い慣れた食器などを持ってきてもらえるよう家族に声をかけており、中には、自宅から持参した箸を使用する利用者があるが、持ち込む人はほぼない。 職員は利用者の間に入り、同じ物を食べながらサポートしていた。 オープンキッチンで料理をつくる様子が見え、音や匂いがしていた。 車いすの利用者については、足置きやクッションで姿勢を整えて食事ができるよう支援していた。	
		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。	△	いなり寿司を詰めたり節分の時には巻きずしと一緒に巻いているが日々の調理はしていない。食後に食器を拭いて下さる方はいる。			○		
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	食後に食器を拭いて下さりそれが役割になっている。					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時にアレルギーや好きな物、嫌いな物は聞き把握している。又、日々の食べる様子も観ている。					
		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。	○	利用者の好みは把握しており旬な物を提供するようにしている。食材によっては昔の事を思い出しているお話を下さる。					◎
		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、いろいろや器の工夫等)	◎	利用者の嚥下状態、食べ方によって食事形態は変えている。いろいろや盛り付けに工夫を見えた目にも食欲が増すようにしている。					
		g	茶碗や湯飲み、箸等を使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	△	本人が家で使っていたお箸を使用している方はいる。					△
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	職員も同じテーブルで一緒に食べており食べ方や嚥下状態を観ている。その都度声掛け、対応をしている。					◎
		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。	◎	食事はホールにて皆さんと一緒に摂ってもらっている。料理中の音や匂いを感じてもらい食欲が増すように配慮している。			◎		◎
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通して確保できるようにしている。	◎	体重や栄養状態を把握しており食事量や水分量は考えている。					
		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。	◎	温かい飲み物、冷たい飲み物を本人の希望により提供している。食事形態も食べ方を変えられることもあり、全量摂取できるようにしている。					
		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。	△	利用者の状態により食事の形態や調理方法、栄養バランス等は話し合っている。					○
		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。	◎	毎日ふきんやまな板等はハイターにつけ消毒している。食材も常に考え管理している。					
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの重要性は理解しており食後の口腔ケアはきちんとするように介助している。できない方は口腔ウエットを使用している。				口腔ケア時に状況を目視で確認している。異常や訴えがあれば、歯科往診してもらえるよう対応している。 評価 ユニットへの立ち入り時間に制限があり、確認することができなかった。	
		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。	○	一人ひとりの歯、義歯の状態は把握している。歯科医の往診を受ける時もある。			○		
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医に助言はもらっている。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	その方によって口腔ケア時に付き添っている。夜はポリドントにて洗浄している。					
		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等)	○	その方の状態により食後の口腔ケア時は付き添っている。又、付き添わない方も口腔内のチェックをしている。					
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	場合により歯科医に往診をお願いしている。					

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
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。	○	トイレで排泄することの重要性をよく理解しており、なるべくトイレで排泄できるように支援している。				排泄チェック表をもとに、申し送り時やミーティング時に話し合っており支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	排泄チェック表や申し送りにより排泄の状態は把握しており話し合っている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表によりそれぞれ排泄パターンは把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	個々のレベルに合わせてながらトイレで排泄できるように支援している。その時の状態によりパットの種類を変え、様子を観ながら早めのトイレ誘導をしている。	◎			
		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。	○	その方の状態に配慮しながらなるべくトイレで排泄できるように検討している。				
		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。	○	様子を観ながら早めのトイレ誘導をしている。さり気なく声掛けしている。				
		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。	○	本人が不快な思いをしないように考えパット類を使用している。本人にもいろいろ尋ねている。				
		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。	○	利用者一人ひとりの状態によりおむつ、パット類は変えている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	冷たい牛乳を飲んでもらったり、入浴時に腹部のマッサージをしている。又、ゆっくりトイレに座れるようにしている。				
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)。	△	希望に添いたいが無理な場合がある。それでも暑い時期はなるべく入れるようにしている。本人の身体の事を考えながら支援している。	◎			2日に1回、午後から入浴を支援している。湯温や長さは、本人の希望を確認しながら対応している。冬には柚子湯を楽しんだ。
		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。	○	リラックスするような声掛けをしながら支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	転倒には十分に注意しながらできる事はしてもらっている。				
		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。	○	今のところ入浴を嫌がる方はいない。皆さん「気持ちええ」と喜ばれている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前には必ずバイタルチェックをし健康状態を確認している。入浴後も水分補給をし様子を観ている。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	睡眠チェック表により睡眠パターンは把握している。				安定剤を服用している利用者に、日中、他利用者としてクリエーション活動と一緒に行うような機会をつくるなどして支援し、服用が中止となった事例がある。現在、薬剤服用中の利用者はいない。
		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。	○	眠れない日はホールにしてしばらく一緒に過ごしてもらっている。皆さんリズムはできており夜はよく休まれている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中はいろいろな事をして活動しており皆さんよく休まれている。睡眠導入剤を服用している方がいたが状態を観て中止している。	◎			
		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。	○	入浴後等本人の希望により居室にてゆっくり休めるようにしている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	△	年賀状はだしているが手紙のやり取りはない。				△
		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。	△	今の時期面会が難しい為、家族に状態説明をし本人にも電話を代わっている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	家族に電話をするか尋ねることはある。				
		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。	△	電話や手紙を書けるように声掛けをしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらったとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族になかなか会えない為電話をお願いしている。				

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
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。	○	本人がお金を持つことの大切さは理解している。				COVID-19感染予防期間中の看取り支援時、感染対策を徹底して家族が居室で利用者本人と一緒に過ごせるように支援した事例がある。
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	今の時期外出は難しい。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	今の時期外出は難しい。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	今の時期外出は難しい。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時に家族と話し合っている。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭管理はしておらず立て替えている。入居時に同意ももらっている。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族の要望により必要な物の買い物はしている。本人や家族の状況によりできることはするようにしている。ターミナルの方には家族が付き添えるように支援した。	◎		◎	
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	玄関に鍵はかけていないが今の時期自由に入入りはできない。	◎	○	○	駐車場から玄関前までスロープを設置している。玄関周りには植木が整備されている。道路に面して事業所所有のあんど公園があり、地域の人も利用している。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住みやすさの心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気を感じていないかなど)	◎	皆さんと一緒に作成した季節に合った壁面飾りをしていて、利用者さんが書いた習字や塗り絵も飾っている。ホールからは緑の木々や飼い犬の様子がみえる。	◎	◎	◎	玄関には、利用者と職員で作った作品を飾っている。廊下の突き当りには作りつけの畳ベンチがあり、歩行訓練中休憩したり、仲の良い利用者同士でおしゃべりしたり、外の風景を眺めながら過ごしたりする場所になっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	椅子の足は保護しており嫌な音がしないようにしている。毎朝掃除もしており汚れが気になったらその都度掃除するようにしている。			◎	居間には中庭に面した大きな掃き出し窓があり、自然光を探り入れ、明るい空間になっている。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	ホールからの外の景色がよく見え季節が変わっていく様子が分かる。又、その時期に合った壁面飾りや置物(雛人形、五月人形、クリスマスツリー、七夕飾り等)で今の季節が分かるようにしている。			◎	掃除が行き届き、不快な音や臭いは感じなかった。昼食後、職員が利用者へ「少し寒くなるけど開けさせてね」と声をかけて、換気をしていた。
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	△	居室内にて過ごされる方はいるが利用者同士がホール以外で過ごされる場面はない。				居間の掃き出し窓から両ユニットをつなぐウッドデッキに出ることができ、室内からウッドデッキで飼っている犬の様子や季節ごとに移り変わる木々の様子が見える。
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	浴室は見えない場所にある。トイレはプライバシーに配慮し戸を開ける時は十分注意している。				居間の飾り棚の上には職員がイガグリを飾っていた。
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	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。	△	使い慣れた物を持って来られている方は少ない。家族の写真や飾っている方はいる。	◎		○	家族が「覚えてほしい」という思いで、それぞれの人の名前を書いた家族写真を飾っている。職員は、時々、利用者と一緒に写真を見ながら家族の名前を覚えて話をしている。入居時に使い慣れた物を持ち込んでもらえるよう声をかけるが、持ち込みは少ないようだ。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	段差はなく手すりを設置している。居室入口には表札がありホールの椅子にも名前を貼っている。居室内ではいつでも水が使えるように洗面台がある。			○	居室の入口の表札は、利用者個々の見やすい位置に表示している。自分の席が分かるように、テーブル席の椅子の背もたれ裏に、名前を大きく書いた画用紙を貼っているところがあった。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	危険な物は家族や職員で話し合い預かるようにしている。必要な時は一緒に使用するようにしている。				
		c	利用者の活動意欲を醸成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)	△	枕元にラジオを置いて聞いている方はいる。				
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)の出入口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけることができない状態に導かれ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)	◎	基本的に玄関、ユニット入口、デッキへの戸には鍵はかけていない。職員は鍵をかけることの弊害を理解している。	◎		◎	4月のミーティング時に、高齢者虐待や身体拘束について勉強会を行い、鍵をかけることの弊害についても学んでいる。日中は玄関、ユニット入口、ウッドデッキへ続く掃き出し窓は、鍵をかけていない。
		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。	○	家族には安全確保に努めている事をよく説明し理解を得ている。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけるなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関に入るとチャイムがなるようにしている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入居の際に病歴や現病は把握している。又、主治医に注意点は聞いている。				COVID-19感染予防期間中の看取り支援時、感染対策を徹底して家族が居室で利用者本人と一緒に過ごせるように支援した事例がある。
		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。	◎	利用者一人ひとりの状態の変化や異常が早くに発見できるように注意して観ている。又、きちんと申し送りを個人の記録にも書いている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	気になる事や変化があればすぐにかかりつけ医に連絡、相談が出来る関係を築いている。				

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
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を受診できるよう支援している。	△	提携病院の医師がそれぞれの健康状態は把握しており皆さん往診を受けている。	◎			
		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。	○	週に1回の提携病院医師(主治医)の往診により健康管理はできている。				
		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。	○	体調によっては職員と提携病院を受診している。場合によっては家族にも来てもらい話し合っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には状態を口頭で説明したりサマリーを提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院の相談員と連絡を取り状態を知るようにしている。又、今後の事も話し合っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	提携病院とは連携は取れている。				
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。	○	状態に変化があった場合は主治医に連絡し指示やアドバイスをもらっている。				
		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。	◎	提携病院担当看護師に24時間連絡できる体制を整えている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	週に1回の往診時に状態は説明しており早期発見、治療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ている。	○	個人日誌には服用薬の効能、副作用の説明をとしておりいつでも確認できるようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	服用前には必ず名前、朝昼夕の確認をしている。又、きちんと服用したかも確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	何か変化があった場合は副作用の確認をし医師に相談をしている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	それぞれの状態については往診時に医師にきちんと報告している。薬の変更は職員は把握している。				
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。	◎	終末期のあり方については家族、医師、当事業所と話し合い対応方法を決めていく。又、状態の変化によりその都度話し合っている。				状態変化時や重度化した場合は、家族、医師と話し合う場を持ち、その結果は、ミーティング時に管理者から説明して方針を共有している。 COVID-19感染予防に伴う家族の面会制限中の看取り支援は、検温、うがい、手洗いを徹底して、家族も居室で過ごせるように支援した。
		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。	◎	終末期のあり方については本人の事を第一に考え本人、家族、医師、職員で話し合い方針を決めている。	○	◎		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	提携病院医師と相談し自分達にどこまでできるのか見極めをおこなっている。それによって体制を検討している。				
		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。	◎	入居時に事業所ができること・できないことは説明し理解を得ている。又、その都度説明をするようにしている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	医師や家族、事業所で十分話し合い体制を整えている。又、変化があればその都度話し合っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の思いを大切に誠実に対応している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	◎	職員は感染症については理解している。今年はコロナウイルスについてもビデオにて研修を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万一、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。	△	感染症に対するマニュアルはあり適切な対応ができるようにしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	行政やインターネットから情報は入手している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域の情報は常に収集している。				
		e	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。	◎	手洗い、うがい、体温測定、消毒を徹底している。				

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。	△	家族参加の行事が中止となったり面会も制限している為家族と過ごす時間が少なくなっている。				COVID-19感染対策として約3ヶ月間は面会中止として、電話で連絡があった。現在は家族参加の機会は持っていない。昨年は、花見やあんど祭り時に案内し、あんど祭り時には、家族にも歌を披露してもらった機会を設けた。 現在は、主に管理者が利用者の日々の様子を電話で報告している。 遠方に住む家族などには、管理者が日頃の様子を撮った手紙や写真、DVDを送っている。 設備改修、機器の導入、職員の異動・退職については、家族から聞かれた時のみ口頭で報告している。行事については、運営推進会議・家族会で報告しており、議事録は家族に送付している。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(茶や甘い雰囲気、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)	△	今は来られても短時間で距離を取っての面会になっている。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	毎年行っているお花見、夏祭り等が中止となり共に過ごせる機会を作れていない。	○		×	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	△	電話で状態、日常の様子等は説明している。	◎		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	△	具体的に報告するようにしている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	△	短時間で距離を取っての面会でも良好な関係を保てるように支援している。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	運営推進会議に家族も参加されていたが今は中止している。議事録は送っている。	△		△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	運営推進会議と家族会を一緒にしており皆さんと交流ができるようにしている。がコロナ影響で最近では家族会は延期になっている。				
		i	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。	○	今後起こり得るリスクについては入居時に説明しているが定期的に説明するようにしている。又、それに対して対応策は話し合っている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	来訪時には説明しているが今の時期は電話で説明している。			○	
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。	○	契約等の変更がある時は家族に具体的な説明をし理解を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退去時には具体的に説明をし納得のいく退去先に移れるように支援している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金改定時には文書と口頭で説明し、同意を得ている。				
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。	○	運営推進会議のメンバーには説明し理解を得ている。		○		あんど公園は、地域の人も利用している。事業所の周辺で不審者情報があった際、地域の人に来て気をつけるよう言ってくれた。事業所の飼い犬が行方不明になった時には、町内放送してもらった。現在、COVID-19感染予防のため、地域交流は中止している。
		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)	△	今年は地域の文化祭や祭り等も中止になり関係を築ける事が出来ていない。		△	△	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	難しい状況である。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの影響で難しい。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	できていない。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	できていない。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	できていない。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を深め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)。	△	利用者がかわいがっている施設の飼い犬がいなくなった時はいろいろな場所(スーパー、コンビニ、飲食店、地域の方達等)から協力を得ることが出来た。				

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
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、地域の人の参加がある。	○	今年初めまでは家族会もかねて家族の参加があったがコロナの影響で家族の参加は中止している。	◎		△	前回の外部評価実施後から、運営推進会議を「運営推進会議・家族会」と名称変更した。利用者、家族、地域の(民生委員など)の参加はあるが、毎回ではない。COVID-19感染予防のため、3月・5月は書面会議、7月・9月は利用者、家族の参加は中止した。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	報告している。			△	利用者の近況や行事、事業所で行う勉強会等について報告している。
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	会議で出た意見や提案等はサービス向上に活かすように取り組んでいる。	◎	◎		外部評価実施後には、外部評価結果と目標達成計画をみてもらいながら報告している。昨年の自己評価については報告していない。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	メンバーや家族が参加しやすいように夜から日中に変更した。		◎		民生委員より「研修の報告をしてはどうか」と意見があり、次会議時より採り入れている。家族参加が少ないことを相談した際には、メンバーより「開催時間を変更してはどうか」と提案があり、日中開催に変更した。
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	毎回、議事録は郵送している。				
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。	○	理念に沿った介護をできるように取り組んでいるが今年は無理な部分がある。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	玄関前の掲示板には提示しているが分かりやすく伝えられていない。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者・基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	内部研修は実施しているが外部の研修には参加できていない。				
		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。	△	資格取得にはいろいろな面で協力している。又、実務を通して指導している。				
		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。	○	それぞれの資格に応じた資格手当を支給している。				
		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、ネットワーキングや勉強会、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)	△	介護福祉士取得の勉強会には参加した職員はいるができていない。				
		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。	○	何でも言い合える環境づくりをしている。感染症に注意しながら食事会もしている。	◎	◎	○	
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ている。	○	虐待の研修はしており虐待の行為については理解している。				
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ミーティングや日々の介護の中で話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	日々のケアの中で不適切な行動でないか意識している。お互いに気づいた事は注意し合っている。		◎		
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日頃から職員の様子はよく観ており声掛けをしている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	拘束に関する勉強会もしており職員は正しく理解をしている。				
		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。	○	状況に応じてミーティングをしている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族から要望があってもその弊害についてよく説明し具体的な対応方法を話し合っている。				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	ある程度は理解している。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	状況による支援ができるようにしている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるように、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	相談があれば支援が出来るよう努力する。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	急変時のマニュアルを作成しており全職員周知している。				
		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。	○	詰まった時、急変時等対応方法を定期的に確認している。				
		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。	○	ヒヤリハットはまとめておりミーティングで原因、再発防止など話し合っている。				
		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。	○	利用者の状態から起こりうるリスクや危険性については話し合い、対応方法を検討している。				
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。	△	苦情マニュアルはあるが適宜検討はしていない。				
		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する。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	△	苦情があった場合はよく状況を説明し、できることは速やかに改善している。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	△	運営推進会議に利用者も出席され意見を言える機会をつくっていたが現在はコロナの影響で出席はしていない。相談員活動も今は休んでいる。			△	日々の中で訊いている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	来訪時には個別に話をしている。玄関には苦情箱を設置している。	◎		△	電話で訊いている。
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約時には説明しているがそれ以外はしていない。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	代表者も介護に入っており状況はよく理解している。職員の意見、要望も気軽に聞くようにしている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	朝の申し送りやミーティング、日々の介護の中で意見を聞くようにして日々で検討している。			◎	管理者は、日々の中や月1回のミーティング時や朝のミーティング時に、職員の意見を聴いたり一緒に検討したりしている。
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。	○	代表者、管理者、職員で自己評価に取り組んでいる。				
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	課題については改善に向けて話し合っている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成に向けてどうしていくか話し合っている。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議、家族会では結果報告を課題と今度の取り組みについて説明している。そのあと意見、助言をもらっている。	○	○	△	外部評価実施後の運営推進会議・家族会時に、外部評価結果と目標達成計画をみてもらいながら、報告している。 会議に欠席した会議メンバーや家族に議事録を送付している。 モニターをしてもらう取り組みは行っていない。
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議、家族会では取り組みの結果を報告している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害時のマニュアルは作成している。又、1年に2回避難訓練はしている。				
		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。	○	日中と夜間を想定した訓練をしている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消火設備は定期的に電気保安協会がチェックしている。非常用食料は年に1回チェックしている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	運営推進会議では地震や風水害等いろいろな事を話し合い助言をもらっている。	○	○	△	事業所内で避難訓練を行っているが、地域と合同の訓練や地域の防災訓練への参加は行っていない。 運営推進会議・家族会時に、災害対策や訓練の実施状況などについて質問があり話し合っている。 事業所では数年前に、地域住民等を招き吹き出し訓練を行ったことがあり、また実施したいと考えている。
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	共同訓練に参加はできていない。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	△	運営推進会議では認知症に関してお話しすることはあるが啓発活動等に取り組めていない。				地域住民より、「道に迷っている高齢者がいるが、事業所の利用者ではないか」と知らせてくれることがあり、事業所で一時保護し、近隣の福祉施設、他事業所などへ連絡をとるなどして対応した事例がある。さらに、今後は、地域の認知症ケアの拠点として、事業所の専門性や有用性を活かし、相談支援するような取り組みをすすめてほしい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	電話で問い合わせや相談があった時はアドバイスをしている。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	できていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	中学生の福祉体験学習の受け入れはしている。				
		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)	×	毎年地域の文化祭に作品を展示してもらっているが今年中止になった。			△	