

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 2 年 11 月 17 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	3名	

※事業所記入

事業所番号	3871100263
事業所名	グループホームなぎさ
(ユニット名)	せとユニット
記入者(管理者)	
氏名	梶山 洋三
自己評価作成日	令和 2 年 10 月 27 日

<p>【事業所理念】</p> <p>地域との交流 穏やかな環境と安全、安心の確保</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>○庭の散歩は利用者の意向も聞きながら散歩が出来ている。外出の頻度を増やすことについては少人数単位の外出も少しずつ増え、一部家族様から一定の評価をされた。</p> <p>○家族への事業所の運営上の情報提供は機関紙や面会時に情報提供を行った。要望については次回家族会で参加・不参加に関わらず把握するよう取り組みたい。</p> <p>○地域の認知症高齢者の相談支援については昨年地域交流会で実施する予定であったが、中止となったためできていない。運営推進委員の協力も得ながら地域の高齢者や家族に事業所をもっと知ってもらい会合などを通じて認知症の相談支援に取り組みたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>海沿いに立地している事業所の周辺には、植木や花が多く育てられ、四季折々に様相の変化を楽しむことができる。法人は、特別養護老人ホームやグループホームなど4つの施設を運営しており、管理者は長く法人に在籍している。事業所として、年間活動計画を立て、外出行事や事業所内活動、避難訓練、研修などを予定に合わせて実施している。ユニットリーダーを中心に、職員のチームワークが取れたケアを丁寧に実践しており、風通しの良い、働きやすい職場環境づくりができています。利用者同士の交流も盛んで、運動しながら活き活きと生活する利用者の姿が印象的であった。また、介護記録などの記録は、法人全体で共有システムが導入され、職員はタブレット端末を活用して入力することができ、利用者の身体状況を中心に統一された評価がなされている。今後は、さらに心理社会的な評価が強まることにより、より質の高い事業所となることが期待される。</p>
--	---	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	利用者とのコミュニケーションを大切に考え、会話の中から表情等から気持ちを汲み取るようにしている。	○	/	○	日常生活の中で、職員は利用者から思いや意向を聞いている。思いを伝えにくい利用者からは、表情等から思いを汲み取るように努め、職員間で検討している。得られた情報は、タブレット端末を活用して入力し、情報を共有している。また、介護記録や日課表の確認もでき、職員間で把握している。
		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。	○	ご家族の方に情報をいただいたり、思いを汲み取る努力をしている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時等にご家族からの話を聞いたりしながら、情報をもとにして思いを感じられるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	生活日誌への記入とともに気が付いた時は気づきノートに記入し情報共有している。	/	/	/	
		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。	○	記録には本人の言葉として残すようにしている。表情等も観察し、思いを汲み取るようにしている。	/	/	/	
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。	◎	入居時に本人や家族より聞き、又生活の中で会話を交え、より詳しく聞き取るようにしている。	/	/	○	入居時に、利用者や家族から情報を得て、基本情報とともにデータ管理をしている。その他の項目として、利用者の性格や特技、俳句、宗教、食べ物の嗜好なども聞いて記録している。更新された情報は、日誌で共有している。また、新たな職員が入職した場合に、一目で利用者像が分かるような、より心理社会面に着目した項目を追加したアセスメントシートの導入などを検討することを期待したい。
		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。	○	生活の場面から見聞きし、現状の把握に努めている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	職員間の会話の中で把握している。	/	/	/	
		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)	○	ユニット会、職員間の会話の中で把握している。	/	/	/	
		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。	○	一人一人のケアプラン表をつけ、日々の変化を記入するなど把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	日々の様子を観察し、本人の立場になって考え検討している。	/	/	○	法人内で同一システムを導入し、職員全員がアセスメントシートで情報共有をしている。心理社会面に関するケアとして、問題行動への対応、余暇活動や買い物、金銭管理なども評価している。
		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。	○	日々の情報の共有やカンファレンス時に話しあう機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	ケアプラン作成時に課題を明確にできるよう作成に努めている。	/	/	/	

愛媛県グループホームなぎさ

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人に要望等を聞き取り、できるだけ実現できるように努めている。				月1回ユニット会のほか、カンファレンスを開催し、話し合われた内容の議事録に残している。管理者は、「意思表示ができる利用者が少なくなってきた」と感じている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご家族の意見や要望などを伺い、又職員の意見も取り入れてから作成している。	○		○	
		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。	△	その方らしい生活ができるよう聞き取りながら作成している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	入居者全ての介護計画には盛り込まれていないが、日常的支援の中で協力を得られる体制を築いている。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	カンファレンスやユニット会で話し合ったことは記録し、情報の共有に努めている。				介護計画は、各ユニットや事務所に置いてあるパソコンで職員はいつでも確認することができる。ケアチェック表には短期目標一覧を個別に作成し、職員は毎日実施状況等をチェックしている。日々の利用者の様子は、特別な変化があった場合などは詳しく記載できているが、変化のない場合の記録は少ない。
		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。	○	介護計画に沿ったケアを心掛けている。記録もやっている。				
		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。	○	言葉や行動等分かりやすいように具体的に記録している。				
		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。	○	毎月のユニット会で利用者一人一人の気づきを話しあい記録している。				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	長期は1年、短期は6ヶ月で見直しているが、特変の場合は見直しを行っている。				介護計画は、6か月に1回見直しをしている。月1回、各利用者の担当職員がモニタリングを行い、管理者が内容を確認したうえで、ユニット会の中で話し合いをしている。状況変化があれば、その都度関係者と話し合い、介護計画を変更する仕組みとなっている。
		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。	○	月に一度はモニタリングを行い、ユニット会等でも話し合いをして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。	○	ご家族等にも現状報告と意見を伺い必要であれば見直し作成している。				
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。	○	ユニット会は月1回行っている。				月1回ユニット会や職員会を実施しているほか、日々の申し送り時やカンファレンスを活用して情報共有をしている。参加できなかった職員には、会議録などを閲覧することで知らせている。
		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。	○	意見や情報交換等自由にできている。				
		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。	○	全職員は参加出来ていないが可能な限り参加している。				
		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くっている。	○	参加できなかった職員は記録を読むことで会議の内容を把握している。				
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くっている。	○	朝夕の申し送り、日誌、個人記録、ホワイトボード等で共有している。				外部文書は、職員一人ひとりの名前が記載された枠に、確認後に押印することになっている。また、連絡ノートは、職員は確認したらサインすることで共有を可視化している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日誌の申し送りに記入したり経過記録を記入している。	◎			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	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。	○	個別レク時には何がしたいか利用者聞きながら対応している。	/	/	/	日々の会話の中で、職員は利用者から思いや意向を聞いている。職員は、日課の塗り絵などを行うかどうか、利用者に自己決定してもらっている。様々な場面で職員が代わりに決めてしまうことなく、選択肢を提示するなど、利用者本人に決めてもらえるように努めている。入居者同士が話している時には、職員は邪魔をしないように配慮している。また、職員の声かけは、利用者が元気になるような話題を意識しながら、一人ひとりに応じた対応をしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	自分で判断できる方には要望を聞き選んでもらっている。	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者個々の状態に合わせて出来そうなものを探しながら会話の中で思いを感じ、楽しめる話題を提供している。	/	/	/	
		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された支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	入浴は利用者にあった温度や入浴時間に合わせ、就寝時間も利用者に合わせて対応している。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	個々の生活歴の中から元気になるような話題で言葉かけできるようにしている。	/	/	○	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	意思疎通が難しい方でも表情を確認しながら思いを感じ取れるように努力している。	/	/	/	
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された言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	勉強会で人権等についての勉強会を定期的に行い、職員間で気になる言葉かけ等気をつけるよう意識している。	◎	◎	○	法人・事業所として、年間の研修計画を立て、人権や尊厳などをテーマに取り上げて実施し、職員間でも利用者の尊厳などを気を付け合っている。特に排泄時の声かけなどは、利用者の能力に応じて声をかけ、職員はさりげなくできるように努めている。また、居室の入室時のノックや声かけは、稀にできていないことはあるが、お互いに職員同士で注意し合いながら対応している。
		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かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	特に排泄に関する事等はできるだけ配慮しながら行うようにしている。	/	/	○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	△	訪室時ノックや声掛けをし、了解を得て入室している。	/	/	/	
		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。	○	清掃等で入室する場合にも理由を伝えて入室するように心掛けている。	/	/	○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	個人情報やプライバシーについて年に数回勉強会を行っている。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	昔の事や昔の道具を覚えていた事が多く、職員も良い勉強になっている。	/	/	/	利用者同士の関係性の構築を意識しながら、職員は会話を尊重したり、トラブルの防止を図ったりしている。利用者に調理や洗濯物たため、野菜の収穫などをしてもらった際には、職員は感謝の言葉を伝えている。
		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。	○	軽作業等を通して役割を持っていただき、人の為に役だっている意識を持っていただけるようにしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	レクレーション時、声掛けしながらトラブルや孤立しないよう、その時の利用者の状態等を確認しながら席の移動も行っている。	/	/	◎	
		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。	○	トラブルがあった場合、その理由を考え、記録し職員が共有することでトラブルを未然に防げるようにしている。	/	/	/	

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
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。	△	ご家族の話聞きながら努力はしているが、面会にあまり来られない方もおり、把握が難しい方もある。				
		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。	△	利用者が住んでいた住居の近くにドライブで出かけたり、地域の行事に参加するなど把握に努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	地域の行事参加や自宅周辺のドライブ等で知人や馴染みの場所との関係継続を支援していたが、現在はコロナ禍により直接的な関わりを自棄している。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	居室やホール等で自由に面会をしてもらっていたが、現在はコロナ感染拡大防止のため、状況に合わせて面会の人数、時間、場所等の制限を行っている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	天気の良い日には屋外の散歩を心掛けている。以前は季節ごとの外出行事も計画していたが、現在は病院受診等の必要なもの以外、不要不急の外出は自棄している。	○	○	○	事業所では年間活動計画を立て、季節に応じて、桜やつつじなどの花を見に行ったり、お祭りなどの地域行事に参加したり、ショッピングなどに出かけられるよう支援している。現在は新型コロナウイルス感染症対策のため、外出行事は控えているが、毎日利用者が日光に当たることを意識して、事業所正面にある学習塾の広い駐車場に出たり、事業所の敷地内の菜園で花や野菜の栽培をしたり、収穫ができるよう支援している。また、重度の利用者も含めて、外気に触れることを重視して支援している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	以前は地域の方のお誘いを受け外出はあったが、コロナ禍のため外出支援はできていない。				
		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。	△	車椅子を使用して屋外散歩を行っている。以前は介護車両を使って外出をしていたが、現在は不要不急の外出を自棄している。			△	
		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。	△	コロナ感染状況によっては病院受診等で外出した際、ご家族と一緒に人ごみの少ない場所へ行かれることがある。しかし全ての入居者が出来ているわけではない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症についての勉強会もっており、その時職員で話し合いもしている。				職員は、利用者が昇降運動やボール遊びで、体を動かすことを心がけている。また、事業所の開設当初から、毎朝レクリエーション体操を40分間実施しており、チェック表には、利用者の参加状況も記録している。
		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。	○	勉強会を開き、理解に努め利用者個々に合わせたケアに心がけており、レクやリハビリを行っている。				
		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)	○	残存能力を活かせるようにできるだけ自分でできることはしていただくようにしている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	自己決定ができる利用者については意見を聞き、やりたい事を決めてもらい役割を楽しんで行えるよう工夫している。				献立を読み上げたり、洗濯物を畳んだり、シーツ交換などの場面で、利用者の役割として、職員と一緒にしてもらっている。花の苗やスイカを植えたり、お世話や収穫をすることも、利用者の役割や楽しみにもなっている。
		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。	○	認知症が進行してもその時にできる事、できそうな事をしていただいたり、できるだけ他の利用者とのコミュニケーションがとれるようにしている。	◎	◎	○	
		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。	×	地域行事への参加を行っていたが、コロナ禍により地域の中での役割を持つ機会がなくなっている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	洋服やアクセサリ等自ら選び日に何度も着替えをされる方もおられる。その人らしいおしゃれが出来るよう心がけている。				利用者の整容の乱れや汚れが見られた場合には、職員はさりげなく居室へ誘導して、着替えをしてもらっている。重度の利用者にも、家族からの情報や希望を聞きながら、洋服などを選んでもらえるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	入居時に馴染みの衣類や物を持ってきていただき、その人らしい生活ができるようにしている。				
		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。	○	利用者との話の中で気持ちを汲み取り一緒に相談しながら考えている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	利用者の好みや意向を尊重した服装が楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり上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)	○	汚れ等は居室に誘導し着替えていただいたり本人の気持ちを大切にしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	△	希望があれば望む店に行けるよう努めている。希望されない方には施設訪問理容を利用できるよう支援している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	状態に合わせて本人らしさが保てるようにしている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	体調管理をしながら楽しみながら食事ができる状態に合わせて支援している。				法人の栄養士が献立作成や食材選びを行い、各ユニットで職員が利用者と一緒に調理や後片づけをしている。事前に栄養士に利用者等のリクエストを伝えることで、献立の変更ができる仕組みができており、管理者は栄養士と頻りに会い、メニューの希望を伝えることができています。食器類は、利用者の馴染みの物の持ち込み、使用することもできる。毎月、麺類やカレーの日、おやつパーティーなどを設定し、利用者が楽しみとなるよう工夫している。以前は、利用者と一緒に職員は食事を摂っていたが、法人全体の労務管理上の休憩時間の確保のため、現在は一緒に食べていない。今後は、再度利用者と一緒に同じ食卓を囲んで食事が摂れるよう検討することを期待したい。また、重度の利用者も含めて、オープンキッチンからの調理の音や匂いを感じながら、楽しい食事時間を提供している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	出来る方には食事の下ごしらえや片付け等を行っていたい。			△	
		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。	○	毎食前の「いただきます」の挨拶やテーブル拭き等役割として人の役に立っている喜びを持っていただけるようにしている。				
		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。	○	家族からの情報等をもとに代替品等用意している。				
		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つかしいもの等を取り入れている。	○	利用者に聞き取りを行い、食べたい物等を伺ったり、季節感を感じていただけるような旬の食材を取り入れている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等)	◎	利用者の状態に合わせた形態をとっており、食べやすいように工夫している。				
		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。	◎	馴染みのコップ、箸等を使用いただき容器も状態に合わせた軽い物を使用している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	食材や献立等の話をしながら、食べるペースについても声掛けしながらサポートしている。			△	
		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。	○	食事の際には話をしながら楽しんで食べていただけるようにしている。		◎	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	食事、水分量をチェックしており、水分摂取が難しい方は代替品等で対応している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事形態の工夫や代替品等摂取で摂取量が増えるようにしている。				
		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。	○	栄養士がバランスのとれた献立を作成しており、季節を感じていただき調理方法も利用者の意見を聞きながら行っている。			○	
		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。	○	手洗いを励行し、毎日ハイター消毒等食中毒の予防を行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	勉強会等を行っており、職員は口腔ケアの重要性を理解している。				事業所には、歯科衛生士の資格を持っている2名の介護職員がおり、専門的な見地からも利用者の口腔内の状態を把握している。痛みや不具合が見られた場合には、協力歯科医の往診につなげている。毎食後、利用者は各居室の洗面台で、口腔ケアを実施している。
		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。	○	必要な利用者には往診をしていただき対応している。			◎	
		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。	△	勉強会や歯科医、歯科衛生士の職員から口腔ケアについての助言、指導を受け、口腔ケアの方法を勉強している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後の洗浄や義歯洗浄剤を使用。失認、失行の方にはその都度説明している。				
		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)	○	毎食後の口腔ケアへの誘導、見守り、きちんとケアでき清潔を保てるように支援している。			○	
		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、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	利用者からの訴えを聞いたり、必要であれば往診していただいている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	自立した排泄に繋がるよう、職員は排泄パターンの把握に努めて誘導、介助を行っている。				排泄チェック表を記録し、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを理解して支援している。利用者の排泄については、ユニット会の中でも検討している。必要に応じて、介護計画の目標やサービス内容にも取り入れて、職員は観察しながら支援している。トイレでの排泄を基本としており、利用者の排泄用品の使用など経済的なことにも配慮しながら、排泄ケアを実践している。
		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。	○	排便チェックをもとに必要であれば緩下剤の服用も看護師に相談している。				
		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)	◎	排便チェック表を記入しており職員間で共有している。				
		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。	○	状態に合わせてできるだけトイレでの排泄ができるよう支援している。紙パンツから布パンツに変更等もプランに入れている。		◎	◎	
		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。	○	カンファレンスやユニット会等で話し合いの機会を作り話し合っている。				
		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。	○	定期的な声かけの他に動きや表情を見て声かけ誘導している。				
		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。	○	利用者の状態に応じて家族と話し合いを行い、自分で処理できる方にはできるだけ使いやすい物を選択している。				
		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。	◎	利用者の状態に合わせて、夜間のみ紙パンツ使用や尿量の多い時間のみ大パットを使用したりしている。				
		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)	○	通常のリハビリとは別に散歩の声かけをしたりと運動をしていただいたり腹部マッサージ等を行っている。				
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)	○	一般浴、リフト浴で週2回入浴している。行事等で入浴できない日は別の日に入浴していただいている。時間、温度等話しながら要望に沿うよう入浴していただいている。		◎	△	事前に入浴できる曜日や時間を決め、週2回入浴することができる。湯の温度や浴槽に浸かるどうかなど、利用者の希望や選択をしてもらうことができている。利用者の状態に応じて、入浴リフトを活用して、利用者が安全に入浴できるよう支援している。今後は、入浴回数や時間帯など、可能な限り利用者の希望に応じた入浴が実現できることを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	入浴剤の使用や入浴時に職員と会話等しながら落ち着いて入浴できるよう支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	状態にあわせて可動域制限のある方もできる事はしていただき、できない事は支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	理由を聞いたり、時間をおいての声かけや職員が変わって声かけしている。				
		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。	◎	朝夕のバイタルチェックとは別に入浴前にもバイタルチェックを行い、必要があれば看護師と相談し、可否を決定している。				

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。	○	睡眠チェック表を記入したり職員で共有できるようにしている。				レクリエーション体操や昇降運動など、日中には利用者に活動的に過ごしてもらい、安眠できるよう努めている。夜間のトイレ回数が多いなど眠れない利用者で、他の利用者の安眠の妨げになるような場合には、医師や家族、職員等と相談し、眠剤の服用を検討している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	話を聞いたり説明したりして寝ていただく時もある。できるだけ日中声かけをし活動していただくようにしている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中の活動量をできるだけ増やすようレクの参加を促したり、必要であれば看護師と相談しながら支援している。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者により昼寝をされたり居室でゆっくり過ごせる時間が持てるようにしている。				
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をしている。	○	携帯電話を使用される方はいないが、施設の電話でのやり取りをされる方もおられる。				
		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。	○	利用者によっては自ら書かれる事もあるが、利用者全員にはできていない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話をかけられるよう電話を中央玄関に置いてある。				
		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。	△	届いた手紙については利用者に届け、確認してもらっている。返信が必要で困難な場合には家族様に対応してもらっている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人が電話したい場合は直接電話をしてもらったり、施設から家族に電話し面会にきてもらっている。				
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。	×	使うことの大切さや意味は理解しているが、機会は少ない。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	近所の店に洋服を見に行ったりすることもあるが、日常的にはない。				
		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。	△	買い物等の支援は行っているが、買い物先の理解、協力は得られていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	本人はお金を持っておらず、必要に応じて小口から出し、使えるようにしている。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時には家族に説明し理解を得ている。				
		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)。	◎	毎月小口現金出納帳を確認していただき同意を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	希望に沿えるように話し合いながら柔軟に対応できるようにしているが、新型コロナウイルスのため、対応できていない。	◎		○	利用者の希望などに応じて、自宅や懐かしい場所へのドライブで出かけた。家族の協力を得ながら外出や外食などができるよう支援している。現在は新型コロナウイルス感染症対策で外出を控えているため、実施できていない。



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>(3)生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関内に生花や鉢植えを置き雰囲気作りに努めている。	◎	◎	◎	各ユニットに玄関が設置されている。玄関周辺のプランターには、きれいに花が植えられており、毎日掃除もしている。また、玄関にも生花が活けられ、来訪しやすい雰囲気となっている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	共有空間は南側に面し明るい居住空間となっている。広々としたリビングでテレビや新聞を見たりしてくつろぐことができる。庭の木々や花を見て季節を感じることができる。	◎	◎	◎	共用空間は天井が高く、大きな掃き出し窓から採光が入り明るい。オープンキッチンの周りには、いす席やソファ席が置かれ、テレビや絵画、行事写真などを観ながら利用者は過ごすことができる。また、事業所内からスロープを使用して、中庭に出ることができる。共有空間の掃除は大変行き届き、整理整頓もできている。中庭には松や桜が植えられており、職員が剪定などを行っている。また、花壇や菜園もあり、季節を感じることができる。
		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。	○	建物の構造上日差しが強い時があるがカーテンで調整している。毎日清掃や換気を行っている。	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節にあつた飾りつけや花等居心地よく過ごせるよう工夫している。	/	/	/	
		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。	○	気のある方が近くにおれるようホールや食堂の席を工夫している。	/	/	/	
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	トイレは共有になっており、浴室は廊下面に面しているが、プライバシーの確保はできている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	家庭で使っていた家具や人形、写真を持参され、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	/	/	居室と居室の間に双方から入れるトイレがあり、2名の利用者の共有トイレとなっている。居室には、洗面台やベッド、床頭台などが備え付けられている。誕生日やぬいぐるみ、塗り絵作品などを飾っている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室には色分けしたシートを貼ったり、名前のプレートをつけ、自分の居室が分かり易い工夫をしている。	/	/	○	居室のドアは目隠しの色を変えたり、塗り絵の作品をプレートに貼ってぶら下げたりするなど、利用者に自室が見分けやすいように工夫をしている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	不安や混乱を招くような物は置かないようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(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)	○	家庭に近いようにしているが、危険な物は置かないようにしている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らすことへの異常性、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)	○	利用者の状態に対して不穏な動きがある場合、両ユニット共に見守り強化している。開錠や施錠は朝夕決まった時間に行っている。	◎	◎	◎	夜間の防犯目的以外では、玄関の施錠はしていない。ユニット間の利用者の往来にも、制限を設けていない。管理者を中心に、職員は鍵をかけることによる弊害を理解している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	帰宅願望の強い利用者の家族には状態報告している。	/	/	/	
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	利用者の所在確認を行い、センサーマットの音には迅速な対応を心掛けている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(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。	○	利用者の病歴や現病の把握に努めている。				
		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。	◎	日々の状態報告に努めており、変化があった場合には記録に残し、情報を共有している。				
		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。	○	変化があれば看護師、主治医に連絡し、状況により主治医や協力病院の受診等の対応をしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	希望する医療機関があれば受診できるように手続きをし、情報共有している。		◎		
		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。	◎	希望のかかりつけ医に受診できるようにしている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	家族と話しあって情報を共有している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	日頃の様子や支援方法を情報提供している。				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	面会時や電話等で情報交換や相談を行っている。				
		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。	○	スムーズに行えるよう連携を図っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	看護職は24時間常に連絡がとれる体制になっており、変化のある時は看護師に相談し、アドバイスを受けている。				
		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。	○	看護師、医師と常に相談できる体制ができています。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	○	体調不良時や急変時看護師や医師と連携を図り、早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	薬の説明書のファイルを作り、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。	○	服薬は2名の職員でチェックしている。服薬後の空袋で服薬漏れがないかチェックし、空袋も服薬2日分を保存している。				
		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。	○	服薬で状態に変化があった場合には看護師に連絡、記録に残している。				
		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。	○	薬の変更があった場合は記録に残し、緩下剤は排便チェック表を記入し、調節している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態に変化があればその都度家族に連絡。必要があれば家族と多職種とで話し合いを持つ機会を設けている。	/	/	/	事業所として、「重度化対応に関する指針」「看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明している。職員には、重度化や看取りなど勉強会を実施し、不安や負担の軽減にも努めている。重度化した場合には、家族と関係者で相談しながら、方針を共有して看取りまでの支援を行っている。また、利用者が重度化した場合には、同法人の特別養護老人ホームへ転居する利用者も多い。
		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と話し合い、方針を共有している。	○	家族と多職種とで話し合いを持つ機会を設け、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。	○	看取りについて勉強会やカンファレンス等で職員間で話し合い、情報共有している。施設で出来る限りのことをするよう努めている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	必要に応じ、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。	○	重度化した場合について家族と多職種で話し合いの場を設け、検討や準備を行っている。	/	/	/	
		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)	○	変化の有る場合は家族に説明し、精神的にも支援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。	○	勉強会を行い、定期的に学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルを作成しており、勉強会で実技講習を行っている。	/	/	/	
		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を入手し、取り入れている。	◎	随時情報収集を行い、全職員が共有できるよう回覧を行っている。現在はコロナウイルス感染防止に努め、職員会や勉強会でも最新情報を報告して対策を取っている。	/	/	/	
		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。	○	最新の情報収集に努めており、流行が予測される場合は面会制限をすることもある。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は手洗い、うがいを励行し、毎日出勤時に手指消毒、検温、マスクを着用している。来客者が入室する場合には玄関に手指消毒、検温、マスク着用、面会記録を作成している。	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	行事への参加の案内を出したり、家族の協力を得て、外出や受診に協力してもらっている。	/	/	/	地域交流会や忘年会、クリスマス会などの行事には、家族に案内して一緒に食事を摂っていたが、現在は新型コロナウイルス感染症対応のため、中止となっている。現在、事業所に面会に来る家族は多く、来所時には職員から家族に積極的に声をかけ、希望が言いやすい雰囲気づくりに努めている。遠距離の家族とメールを活用した連絡を支援しているほか、2か月に1回法人の機関誌を送付している。また、毎年3月には家族会を開催し、制度改正の説明などを行うとともに、参加できなかった家族には議事録を送付している。
		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。(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)	△	以前は面会も多くホールや居室でゆっくりと過ごしてもらっていたが、現在はコロナ感染拡大防止のため、面会時間、人数、場所の制限を行っている。感染対策を徹底することで感染に対する不安の解消には繋がっている。	/	/	/	
		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)	△	外出、行事等は面会時に口頭で行事の内容をお知らせしたり、文書で参加をお願いしていたが、現在は新型コロナウイルスのため施設内行事のみとなっている。	◎	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	機関紙で日々の暮らしぶりを具体的に伝えている。	/	◎	○	
		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な内容を把握して報告を行っている。	△	よく聞かれるご家族もいれば、何もないとと言われるご家族が多い。	/	/	/	
		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)	○	本人らしい生活をするために家族に協力してもらい、馴染みの物を居室に置くなどしている。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議や家族会、機関紙で報告している。	◎	/	◎	
		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)	×	以前は地域交流会、家族会を通じて交流を図っていたが、現在はコロナの影響により交流する機会を自粛している。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	面会時に報告をしたり、ケアプラン作成時に意見や要望を聞いている。	/	/	/	
		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。	○	家族の思いを受け止め家族とも情報交換をしながら、支援しており家族も協力的である。	/	/	○	
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。	○	管理者が説明し、同意してもらっている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居について入居時に説明している。また、状態の変化に伴いその都度説明を行い、法人内の特養へ移動がスムーズにできるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	料金改定時には家族会で文書で示し、説明、同意を得ている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議や行事を通して理解をしてもらっている。	/	◎	/	秋祭りや七夕、福祉祭りなど、利用者と一緒によくの地域行事に参加して交流している。事業所として、町内会に加入し、新年会や総会にも参加している。また、保育園との交流会に参加したり、事業所の地域交流会には多くの地域住民に来所いただいている。現在は新型コロナウイルス感染症対策のため、地域行事の中止や外出の自粛もあり、地域との交流はできていない。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	地域の行事には参加し、当施設主催の地域交流会にもたくさんの方が参加してくれていたが、現在はコロナウイルスの影響により地域との積極的な交流は自粛している。	/	◎	○		
		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。	△	コロナの影響により交流は自粛しているが、顔馴染みの関係はできている。	/	/	/		/
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	行事等の案内時には来所していただいていたが、現在はコロナの影響により行事等の地域交流を自粛している。	/	/	/		/
		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。	△	地域住民との日常的な交流はできていないが、食材等の仕入れ先店員との挨拶程度は行っている。現在はコロナの影響もあるが、窓越しから挨拶をしている。	/	/	/		/
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	以前は歌や踊り等のボランティアに定期的に来ていただいていたが、現在はコロナの影響により外部との交流支援を自粛している。	/	/	/		/
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	家族の協力も得ながら地域行事参加、行きつけのお店へ買い物など地域資源を利用していたが、コロナの影響により活用する機会は減っている。	/	/	/		/
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	以前は法人内の他施設行事や地域行事に参加したり、通い慣れたお店へ買い物へ行く等、住民との関係を築きながら理解を深めていたが、現在はコロナの影響により直接関わる機会はほとんどない。文書で活動報告をする等、地域の方からの関心が途切れない様な取り組みを行っている。	/	/	/		/
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	2ヶ月に一度の開催はできているが、現在は新型コロナウイルス感染防止のため文書開催としている。	○	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、区長、民生委員、市担当者等の参加を得て開催している。会議では、利用者の様子や行事報告、年間活動計画、外部評価などを報告している。参加者からは多くの意見や要望が出されているほか、情報提供を受けることもある。また、事業所としての考え方を示したりするほか、出された意見はサービスの向上に反映したりしている。現在は、新型コロナウイルス感染症対策のため、書面での開催となっているが、文書で意見を募る形で参加してもらっている。さらに、事前に提出された訪問調査の資料からは、写真も添付された詳細な会議の資料と報告を確認することができ、充実した内容で開催できている。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	運営推進会議で自己評価、外部評価、目標達成計画や取組みについて報告を行っている。	/	/	◎		
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議では地域の方から外出できる近辺の情報提供してもらったりしている。	/	◎	○		
		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。	○	平日の昼間にしており、時間はほぼ決めており、テーマに合わせてのメンバー調整はしていない。	/	◎	/		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	運営推進会議の議事録は公表している。	/	/	/		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	「地域との交流、穏やかな環境と安全安心の確保」という理念をもとに理念が実践できるよう日々取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	ユニット玄関に理念を掲示し、わかりやすいようにしている。	○	◎	/	
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。	○	代表者は職員一人ひとりの力量を把握し、必要な内外研修への参加または案内を行っている。新型コロナウイルスのためレク研修は自粛している。	/	/	/	管理者は、職員との個別の面談で要望や体調を聞き、毎週開催される法人の管理会で理事長に報告し、情報共有や意見交換ができています。事業所では、事前に年間活動計画を立て、毎月勉強会や研修会を実施し、職員育成にも努めている。また、定期的に職員の健康診断やストレスチェックが実施されている。また、管理者とユニットリーダーは職員の意見を反映しながら、働きやすい職場づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	職員会の勉強会や年8回の勉強会、年4回のレク研修を通じてスキルアップを図っていたが、新型コロナウイルスのためレク研修は自粛している。	/	/	/	
		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。	○	定期的に人事考課を行い、職員個々の努力を認め、アドバイスをしている。	/	/	/	
		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)	○	管理者は地域の各種会議、交流会に参加しネットワーク作りを行っている。	/	/	/	
		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。	○	必要に応じて話し合う機会を設けたり、アドバイスをしたりしている。	○	○	○	
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。	○	年間研修計画に組み込み、勉強会等で繰り返し勉強している。	/	/	/	年間研修計画にある勉強会や研修会で、身体拘束や虐待について職員は学んでいる。日頃のケアでも、特に不適切な言葉遣いは職員同士で注意し合いながら、改善することができている。
		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。	○	申し送り時や職員会で話し合う機会を作っている。	/	/	/	
		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に注意を払い、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。	○	虐待や不適切なケアについては相互に注意しあい、行為が起こった時には管理者やユニットリーダーに報告するようにしている。	/	/	○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	管理者は職員の様子に注意を払いその都度面接の機会を持っている。	/	/	/	
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。	○	年間研修計画に沿って繰り返し理解を深めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束について身体拘束廃止委員会や勉強会を繰り返し行っている。職員一人一人が理解できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	弊害や対応について随時説明し理解いただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	△	成年後見制度について勉強会を行っているが、さらに理解できるように努めたい。				
		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。	○	家族から相談、要望があれば管理者が相談にのり、支援している。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括センターや社協とはいつでも相談できる関係づくりが出来ている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	急変時マニュアルの作成があり、勉強会を開き実践訓練を行っている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	勉強会で実技講習を行い、実践力を身に付ける努力をしている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	ヒヤリハットやアクシデント報告書を作成し、申し送り時に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。	○	カンファレンスやユニット会で利用者個々の状態について話しあう機会を設けている。				
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はあるが職員の理解や検討については不足している。				
		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。	○	苦情があった場合は管理者に報告し、管理者に対応報告等するようにしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があった場合はマニュアルに沿って対応できるようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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)	○	日常的または運営推進会議、年1回利用者懇談会で定期的に意見を聞いている。運営推進会議に参加してもらっている。			◎	年1回利用者懇談会を開催し、職員は利用者から、食事や行事、職員などに関する意見や要望を聞き、議事録を法人の理事会の中でも報告している。運営推進会議には1名の利用者が参加している。家族には、年1回の家族会や運営推進会議の場が用意されており、面会時にも職員から声をかけ、意見を言いやすいように努めている。職員からは個別の面談のほか、申し送りなどを活用して意見を聞いており、管理者やユニットリーダーを中心に、風通しの良い体制づくりができています。
		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)	○	面会時にご家族と話す機会を作っている。意見箱を設置しているが入ってはいない。運営推進会議や家族会で定期的に意見を聞く機会を設けている。	◎		○	
		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。	○	契約当初に公的な窓口の情報提供を行っているが、それ以後には情報提供はしていない。				
		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。	△	代表者は毎週1回の管理者会で管理者と情報交換している。必要があれば職員と話す機会を作ることができる。				
		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。	○	管理者は申し送りに参加し、利用者の状態やケアについて把握し、随時検討している。職員の意見や提案等も申し送り時や随時聞く機会を持っている。			○	

愛媛県グループホームなぎさ

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	毎年ほぼ全員で自己評価に取り組んでいる。				ユニットリーダーを中心に、前回評価をベースにして自己評価を作成している。運営推進会議の中でも、自己評価を始め、サービスの評価結果も丁寧に報告している。今後は、会議に参加できなかった家族も対象として、連続性のある報告や意見を聞く方法を検討して実践するなど、さらに成長できる取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を通して新たな課題も見えており、改善を含め話しあう良い機会となっている。				
		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。	○	職員会等で職員の意見を取りいれて取り組んでいる。				
		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。	○	家族会や運営推進会議で報告確認してもらっている。	○	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議で取り組みの成果について報告している。				
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)	○	様々な災害発生を想定したマニュアルの作成している。いつでも閲覧できるようにしている。				年間計画を立て、風水害や地震、津波などの様々な災害や昼夜を想定した避難訓練を実施している。運営推進会議と合わせて、消防訓練を実施することもあり、会議の中では、地域との防災に関する意見交換ができています。事業所のすぐ近くには消防署があり、職員や利用者には安心感もあるが、近年の豪雨で裏の河川の水量が多い時も見られるため、警戒している。また、定期的に防犯訓練や講習も実施している。
		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。	◎	年間計画で様々な災害、時間帯を想定し、全職員が順次訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	備蓄については同一法人内の施設で行っている。消火設備は定期的に点検等行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署立ち合いのもと日中、夜間想定避難訓練をしている。訓練には地域住民や家族が参加している。運営推進会議時に訓練をしており、消防署の助言を得たり、地域住民から意見を聞いたり、協力してもらっている。	○	◎	○	
		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)	○	地域との協力体制を築いている。				
		a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	地域の方と利用者が関わる行事を通して認知症を少しでも理解してもらえよう取り組んでいる。				
51	地域のケア拠点としての機能	b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	随時電話や来所してもらい入居やその他の相談に応じている。		○	○	民生委員や地域住民からの相談があれば、事業所として、その都度対応している。市北条サービス調整会や地域密着型サービス事業所連絡会、介護支援専門会などにも参画し、市担当者や地域包括支援センター、他の介護サービス事業所とも協力体制を取ることができている。また、保育園との交流や中学生の職場体験の受け入れにも協力している。
		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)	×	以前は絵画教室で開放していたが、現在は開放はしていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	実習の受け入れはしていたが、ここ最近の実習の受け入れはない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域行事や連絡会等に参加し、関係づくりをしているが、新型コロナウイルスのため自粛している。			○	



(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 2 年 11 月 17 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	3名	

※事業所記入

事業所番号	3871100263
事業所名	グループホームなぎさ
(ユニット名)	たかなわユニット
記入者(管理者)	
氏名	梶山 洋三
自己評価作成日	令和 2 年 10 月 27 日

<p>【事業所理念】</p> <p>地域との交流 穏やかな環境と安全、安心の確保</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>○庭の散歩は利用者の意向も聞きながら散歩が出来る。外出の頻度を増やすことについては少人数単位の外出も少しずつ増え、一部家族様から一定の評価をされた。</p> <p>○家族への事業所の運営上の情報提供は機関紙や面会時に情報提供を行った。要望については次回家族会で参加・不参加に関わらず把握するよう取り組みたい。</p> <p>○地域の認知症高齢者の相談支援については昨年地域交流会で実施する予定であったが、中止となったためできていない。運営推進委員の協力も得ながら地域の高齢者や家族に事業所をもっと知ってもらい会合などを通じて認知症の相談支援に取り組みたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>海沿いに立地している事業所の周辺には、植木や花が多く育てられ、四季折々に様相の変化を楽しむことができる。法人は、特別養護老人ホームやグループホームなど4つの施設を運営しており、管理者は長く法人に在籍している。事業所として、年間活動計画を立て、外出行事や事業所内活動、避難訓練、研修などを予定に合わせて実施している。ユニットリーダーを中心に、職員のチームワークが取れたケアを丁寧に実践しており、風通しの良い、働きやすい職場環境づくりができています。利用者同士の交流も盛んで、運動しながら活き活きと生活する利用者の姿が印象的であった。また、介護記録などの記録は、法人全体で共有システムが導入され、職員はタブレット端末を活用して入力することができ、利用者の身体状況を中心に統一された評価がなされている。今後は、さらに心理社会的な評価が強まることにより、より質の高い事業所となることが期待される。</p>
--	---	---

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	○ 日常の会話や関わりの中で表情や動きなどに注目し、思いを汲み取るようにしている。	○	/	○	日常会話の中で、職員は利用者から思いや意向を聞いている。思いを伝えにくい利用者からは、表情等から思いを汲み取るように努め、職員間で検討している。得られた情報は、タブレット端末を活用して入力し、情報を共有している。また、介護記録や日課表の確認もでき、職員間で把握している。
		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。	○	○ 今までの暮らしぶりを参考に本人の立場に立って、職員で検討している。ご家族からの聞き取りも行っている。	/	/	/	
		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。	○	○ ご家族等面会時には近況をお伝えし話し合う時間を持っている。ご家族等からも助言や意見をいただいている。	/	/	/	
		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。	○	○ 行動や言葉、表情等記録に残し職員で共有している。	/	/	/	
		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。	○	○ 職員の個性を生かし、多方面からの動きかけにて新たな発見ができるよう心がけている。	/	/	/	
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。	◎	◎ 入居時に本人やご家族、以前の施設等から情報をいただいている。又面会の都度話をいただくことで情報を積み重ねている。	/	/	○	入居時に、利用者や家族から情報を得て、基本情報とともにデータ管理をしている。その他の項目として、利用者の性格や特技、俳句、宗教、食べ物の嗜好なども聞いて記録している。更新された情報は、日誌で共有している。また、新たな職員が入職した場合に、一目で利用者像が分かるような、より心理社会面に着目した項目を追加したアセスメントシートの導入などを検討することを期待したい。
		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。	◎	◎ 日常生活に寄り添うことやレクリエーション等を通じて心身状態の把握に努めている。又家事や軽作業と一緒にすることで有する力を見極めている。	/	/	/	
		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。	○	○ 言動や表情等記録に残し、申し送りし、職員で共有している。	/	/	/	
		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)	△	△ 職員間で情報交換しながら把握に努めているが、つかめていないこともある。	/	/	/	
		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。	◎	◎ 日々職員間で話し合い変化等記録している。チェック表を利用しながら把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	○ ケアプラン作成時には今まで把握した情報をもとに本人、ご家族の意見、全職員の意見交換を行っている。	/	/	○	法人内で同一システムを導入し、職員全員がアセスメントシートで情報共有をしている。心理社会面に関するケアとして、問題行動への対応、余暇活動や買い物、金銭管理なども評価している。
		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。	◎	◎ 各職員が気づきや必要な支援と思うことを書き出し、検討している。	/	/	/	
		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。	◎	◎ 検討した内容から課題を明らかにしてケアプランに反映させている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	日常生活の中での言動や表情から汲み取った思いや意向を反映させている。				月1回ユニット会のほか、カンファレンスを開催し、話し合われた内容の議事録に残している。管理者は、「意思表示ができる利用者が少なくなってきた」と感じている。
		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。	○	日々のケアについては毎月のユニット会や日々の業務の中でも時間をとり話し合っている。本人の家族の意向を踏まえた上、看護介護共同で作成している。	○		○	
		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。	○	馴染みの物や好きな物を居室に飾っていただいたり、ご家族との面会の時間を大切にしている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力的体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	全員の介護計画には盛り込まれていないが、家族や地域との協力的体制はできている。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	カンファレンスやユニット会で検討しており、日々チェックするなどし、理解、共有できている。			○	介護計画は、各ユニットや事務所に置いてあるパソコンで職員はいつでも確認することができる。ケアチェック表には短期目標一覧を個別に作成し、職員は毎日実施状況等をチェックしている。日々の利用者の様子は、特別な変化があった場合などは詳しく記載できているが、変化のない場合の記録は少ない。
		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。	○	チェック表に記録し、日々の状況を確認できるようにしている。月末にはモニタリングを施行し、翌月につなげている。			○	
		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。	△	毎日記録しているが、介護計画に基づいた支援、言葉、表情、しぐさ、行動等の具体的内容について不足していることもある。			△	
		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。	△	日々の記録には気づきやアイデア等不足している。月末のモニタリング表にはひと月振り返りの記録をしている。			○	
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て見直しを行っている。	○	長期目標は1年、短期目標は6ヶ月で見直している。状態の変化があった場合はその都度見直ししている。			◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。月1回、各利用者の担当職員がモニタリングを行い、管理者が内容を確認したうえで、ユニット会の中で話し合いをしている。状況変化があれば、その都度関係者と話し合い、介護計画を変更する仕組みとなっている。
		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。	○	日々のモニタリングを行い、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。	○	心身状態の変化が生じた場合は見直しし、新たに計画作成している。入居間もない方については、1ヶ月～2ヶ月程度で見直ししている。			○	
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。	○	月1回ユニット会を行っている。緊急案件がある場合は会議を開催している。アクシデントやヒヤリハットは申し送り時に報告検討している。			○	月1回ユニット会や職員会を実施しているほか、日々の申し送り時やカンファレンスを活用して情報共有をしている。参加できなかった職員には、会議録などを閲覧することで知らせている。
		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。	○	職員から積極的に意見が出され、利用者のケアの見直しや業務の改善に繋がっている。				
		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。	○	各ユニット1名は利用者の見守りに残る。それ以外の職員は最も参加しやすい時間を予定している。				
		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くっている。	○	会議録の作成は徹底されており、また、口頭での伝達も出来ている。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	朝夕の申し送り、日誌、個人記録、連絡ノート、口頭等で共有している。			○	外部文書は、職員一人ひとりの名前が記載された枠に、確認後に押印することになっている。また、連絡ノートは、職員は確認したらサインすることで共有を可視化している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	朝夕の申し送り、申し送りに出ない職員へは記録の確認、口頭での伝達等で伝えるようにしている。	◎			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	その日、その日したい事を出来る範囲で支援している。				日々の会話の中で、職員は利用者から思いや意向を聞いている。職員は、日課の塗り絵などを行うかどうか、利用者に自己決定してもらっている。様々な場面で職員が代わりに決めてしまうことなく、選択肢を提示するなど、利用者本人に決めてもらえるように努めている。入居者同士が話している時には、職員は邪魔をしないように配慮している。また、職員の声かけは、利用者が元気になるような話題を意識しながら、一人ひとりに応じた対応をしている。	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	どこで過ごすか何をして過ごすか二者三者択一等で選択してもらっている。飲み物の温冷や液状に関してなど生活の中でその都度選択できる機会を設けている。			○		
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	複数の中から選ぶことが出来るように働きかけたり、役割についても無理強いせず、納得されてからしてもらっている。					
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	一日の流れはほぼ決まっているが、その中でそれぞれのタイミングで声かけ等を行っている。食事や入浴には個々のペースで行えるように十分な時間を取っている。					
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	一日一回集団レクを取り入れ身体を動かしたり、個別レクの提供、個々への声かけ、一緒に家事をするなど活き活きた笑顔を引き出している。					○
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	散歩や他ユニットからの声かけなど多方面から刺激し、反応や表情にて思いを汲み取るようにしている。家族との情報交換や入居からの暮らしぶりなどを参考に本人の立場に立って思いをつかもうとしている。					
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。	○	人権、尊厳についての勉強会は年間数回行っているが、言葉かけについては常に注意するように指導している。		◎	◎	○	法人・事業所として、年間の研修計画を立て、人権や尊厳などをテーマに取り上げて実施し、職員間でも利用者の尊厳などを気を付け合っている。特に排泄時の声かけなどは、利用者の能力に応じて声をかけ、職員はさりげなくできるように努めている。また、居室の入室時のノックや声かけは、稀にできていないことはあるが、お互いに職員同士で注意し合いながら対応している。
		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かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	耳元での言葉かけを意識している。				○	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	入浴については完全な個別入浴をしている。プライバシーに配慮し、介助には注意している。					
		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。	△	プライバシーの場所であることは理解し、ノックして入室させてもらっているが、不在時の清掃時等了解を得てないこともある。				○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	年に数回勉強会を開き、理解、知識を深めている。					
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。	○	家事を助けてもらったり、昔からの行事、風習等について教えてもらい、感謝している。				利用者同士の関係性の構築を意識しながら、職員は会話を尊重したり、トラブルの防止を図ったりしている。利用者に調理や洗濯物たたみ、野菜の収穫などをしてもらった際には、職員は感謝の言葉を伝えている。	
		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。	○	お互いに声をかけあうなどしているので、安全を確認しながら見守っている。危険が予測されるような時には間に入っている。					
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	頼んだり頼まれたり誉めたり、誉められたり関係ができていく。世話役の方が皆に声をかけてくれることもあり。			◎		
		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。	○	利用者同士の関わりについては注意深く観察し、トラブルが起こりそうな時は間に入っている。又その情報を共有している。					

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。	○	生活歴や本人、ご家族、面会に来られた方々から情報を重ねている。	/	/	/	
		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。	○	日常会話やご家族からの話などから馴染みの人や場所について情報を重ねている。	/	/	/	
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	地域の行事には積極的に参加を支援していたが、新型コロナウイルスのため外出を自粛している。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	居室やホール等で自由に面会してもらっていたが、新型コロナウイルスのため、地域交流室で1か月に2回、人数、時間を制限して面会を行っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	新型コロナウイルスの感染予防のため病院受診を除き外出事は自粛している。そのため施設内で散歩を行い、外気に触れることで心身のリフレッシュを行っている。	○	○	○	事業所では年間活動計画を立て、季節に応じて、桜やつつじなどの花を見に行ったり、お祭りなどの地域行事に参加したり、ショッピングなどに出かけられるよう支援している。現在は新型コロナウイルス感染症対策のため、外出事は控えているが、毎日利用者が日光に当たることを意識して、事業所正面にある学習塾の広い駐車場に出たり、事業所の敷地内の菜園で花や野菜の栽培をしたり、収穫ができるよう支援している。また、重度の利用者も含めて、外気に触れることを重視して支援している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出先で協力いただいたことはあるが、新型コロナウイルスのため外出支援はできていない。	/	/	/	
		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。	△	車椅子で屋外に散歩はしている。以前はリフト車を利用してドライブに出かけることもあったが、現在は外出を自粛している。	/	/	△	
		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。	△	外出を自粛しているため、病院受診以外は外出支援はできてない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	認知症については年間何度も繰り返し勉強会を行い、知識や理解を深めている。ユニット会又は日常の話し合いの中で情報を共有し、皆で考え、ケアを行っている。	/	/	/	職員は、利用者が昇降運動やボール遊びで、体を動かすことを心がけている。また、事業所の開設当初から、毎朝レクリエーション体操を40分間実施しており、チェック表には、利用者の参加状況も記録している。
		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。	◎	時間をとってのリハビリ、又は生活の中で残存機能を活かせるようリハビリを行っている。看護師、介護士が情報共有しながら状態の変化に対応している。	/	/	/	
		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)	◎	できる事、得意な事に関しては積極的に行ってもらっている。出来るかもしれないと思うことに関しては声かけややり方を伝えて、一緒にしたり、見守っている。	◎	/	◎	
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。	◎	一人一人の楽しみや希望を汲み取り役割を担ってもらっている。又その時々判断にて出番を作っている。	/	/	/	献立を読み上げたり、洗濯物を畳んだり、シーツ交換などの場面で、利用者の役割として、職員と一緒にしてもらっている。花の苗やスイカを植えたり、お世話や収穫をすることも、利用者の役割や楽しみにもなっている。
		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。	△	日常的に一人一人と関わり本人の楽しみや喜びを把握できるよう努めている。重度の方に関しては難しい。	◎	◎	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域行事への参加をしていたが、新型コロナウイルスのため、地域との交流の場がなくなっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人の好みや習慣を尊重しつつ過度の重ね着等については助言している。整容についても声かけ、見守り等で出来る限り自立支援している。				利用者の整容の乱れや汚れが見られた場合には、職員はさりげなく居室へ誘導して、着替えをしてもらっている。重度の利用者にも、家族からの情報や希望を聞きながら、洋服などを選んでもらえるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	一人ひとりの今までの習慣や有する能力に応じて支援している。				
		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。	○	生活歴や入居からの暮らし、家族からの聞き取り等を参考に本人の立場に立って一緒に考えている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	利用者の好みの服装で外出支援をしていたが、新型コロナウイルスのため外出支援は自粛している。施設内での服装のアドバイスはできている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	居室に誘導し整えている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	本人の望む店に行けるようにしているが、利用者全員が施設に訪問してもらう理髪店で施設で行っている。				
		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。	○	ご家族の要望も考慮しながら本人らしい服装ができるよう支援している。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事についても勉強会を行い、大切さを理解している。一人一人個々に合わせた支援をしている。				法人の栄養士が献立作成や食材選びを行い、各ユニットで職員が利用者と一緒に調理や後片づけをしている。事前に栄養士に利用者等のリクエストを伝えることで、献立の変更ができる仕組みができており、管理者は栄養士と頻りに会い、メニューの希望を伝えることができています。食器類は、利用者の馴染みの物の持ち込み、使用することもできる。毎月、麺類やカレーの日、おやつパーティーなどを設定し、利用者が楽しみとなるよう工夫している。以前は、利用者と一緒に職員は食事を摂っていたが、法人全体の労務管理上の休憩時間の確保のため、現在は一緒に食べていない。今後は、再度利用者と一緒に同じ食卓を囲んで食事が摂れるよう検討することを期待したい。また、重度の利用者も含めて、オープンキッチンからの調理の音や匂いを感じながら、楽しい食事時間を提供している。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	×	献立、買い物、食材の調達は同一法人内の栄養士にて行っておりできていない。食器拭きのみ一部の利用者と一緒にやっていたが、現在は行っていない。			△	
		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。	△	以前は職員と話しながら後片付けをすることで、利用者の力を発揮できていたが、現在は行っていない。食事前の献立読み、「いただきます」の挨拶など役割を持ってもらっている。				
		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。	◎	入居時に本人、家族から聞き取り、把握している。アレルギーについては複数の職員で提供前に確認している。				
		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。	△	献立は同一法人内他施設栄養士にて作成し、季節感や旬の食材、アレルギーに対する配慮をしている。献立についての要望や不都合など連絡しあっているが、栄養士に頼る部分が多い。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	一人ひとりの咀嚼・嚥下状態に合わせて形態を変えている。食器の大きさ、深さ、重さなども考慮している。ミキサー食も色取りを残し盛り付けている。				
		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。	◎	ほとんどの方は入居の際に今まで使っていた使い慣れた湯呑、箸を持参され使用している。			◎	
		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。	△	同じ食卓にはつが、食事介助に2名、見守りながら摂取に関するサポートを行っている。				
		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。	◎	食事前には食堂に集まり、おいしそうな匂いを感じながら口腔体操を施行したり、献立を読み上げてもらったりしている。	◎		◎	
		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。	○	摂取量の少ない方や取りにくい方についてはチェック表を作成し、把握しやすいようにし、一日通して達成できるように支援している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事の形態を変えてみたり、好みの物の提供、時間をゆくり声かけしながら、摂取してもらっている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立は栄養士が作成した材料を調達しているため、食材の善し悪しや摂取状況については随時報告している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食中毒予防の勉強会を年間回数実施。生鮮食品はほぼ毎日配達され、ハイター消毒等こまめに施行している。				

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。	○	口腔ケアの重要性については勉強会を開催し、理解を深めている。毎食後個々に口腔ケアが行えるよう支援している。				事業所には、歯科衛生士の資格を持っている2名の介護職員がおり、専門的な見地からも利用者の口腔内の状態を把握している。痛みや不具合が見られた場合には、協力歯科医の往診につなげている。毎食後、利用者は各居室の洗面台で、口腔ケアを実施している。
		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。	○	不具合が生じた際には協力歯科医の往診で対応できている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	△	歯科医や歯科衛生士の職員から口腔ケアについての助言、指導を受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後洗浄、夕食後は洗浄剤を使用。本人の不十分なところは介助している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	毎食後利用者に合わせて洗面所への誘導、歯磨き、義歯の手入れ、うがい等支援している。			○	
		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、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	不具合が生じた場合は家族へ連絡し、受診又は往診の対応を行っている。				
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。	○	可能な限りパットを使わないように排泄パターンを把握し、時間誘導している。パット使用者に対してはプライバシーに配慮している。				排泄チェック表を記録し、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを理解して支援している。利用者の排泄については、ユニット会の中でも検討している。必要に応じて、介護計画の目標やサービス内容にも取り入れて、職員は観察しながら支援している。トイレでの排泄を基本としており、利用者の排泄用品の使用など経済的なことにも配慮しながら、排泄ケアを実践している。
		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。	○	排便チェック表で排便状況を把握し、状況に応じて看護師と相談している。				
		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)	◎	排泄チェック表にてパターンは把握できている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレでの排泄を基本としており、立位困難者に対してもポータブルトイレ介助を行っている。また、状態によりパット等を変更している。状況をみてユニット会で変化のある方については支援方法の変更など検討している。		◎	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	パターンを把握し誘導している。下肢筋力の低下を防ぐためリハビリを積極的に取り組んでいる。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	パターンを把握し誘導している。個々に誘導時間や回数を設定しつつ、状況に合わせて随時話し合い失敗を防ぐようにしている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	自立の方には本人の使いやすいものを提案し、使用してもらっている。一日の排泄量(失禁量)に応じて時間帯でパットを変えるなど、家族に相談、報告しながら使用している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	個々に布パンツ、紙パンツ、パットの大きさ等検討し使い分けしている。日中、夜間でも変えている。				
		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)	○	ヨーグルトや牛乳、食物繊維で十分な水分量が摂取できるようにしている。腹部マッサージ等も施行している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	入浴時間が利用者の希望通りにできていない事がある。		◎	△	事前に入浴できる曜日や時間を決め、週2回入浴することができる。湯の温度や浴槽に浸かるどうかなど、利用者の希望や選択をしてもらうことができている。利用者の状態に応じて、入浴リフトを活用して、利用者が安全に入浴できるよう支援している。今後は、入浴回数や時間帯など、可能な限り利用者の希望に応じた入浴が実現できることを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	職員と一対一でゆっくりと会話できる時間になっている。				
		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。	○	衣類の着脱、洗身等できているところはしていただき、出来ない所は介助している。状態によりリフト浴施行している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	△	強く拒否する方がおり、拒む時は無理強いせず、時間を開けて声かけしたり、対策を講じている。				
		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。	◎	バイタル測定や前日からの健康状態を確認し、入浴している。入浴後変化がないか確認している。				

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。	◎	チェック表や夜勤からの記録、申し送り等にて把握している。	/	/	/	レクリエーション体操や昇降運動など、日中には利用者に活動的に過ごしてもらい、安眠できるよう努めている。夜間のトイレ回数が多いなど眠れない利用者で、他の利用者の安眠の妨げになるような場合には、医師や家族、職員等と相談し、眠剤の服用を検討している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動性を高め、生活のリズムを整えるよう散歩や個別のレク等への働きかけを行っている。	/	/	/	
		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。	△	日中は個別に好きな活動ができるよう関っている。薬剤に頼っている方もいる。	/	/	/	
		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。	○	身体状況を見て働きかけにて臥床していただく方、自分のペースでされる方等個別に対応している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	利用者が家族に連絡を希望される場合、ユニットの電話や施設内の公衆電話にかけてもらい、お話ができるよう支援している。手紙についてはできていない。	/	/	/	
		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。	×	手紙については、要望もなく出来ないことと決めつけている部分もあり、電話については利用者が家族に連絡したいと要望があれば、職員が家族に電話してもらっている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ほとんどないが、電話口に出られたらゆっくりと話せるよう配慮している。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	×	一緒に見て話を聞いている。以前は返事を投函させてもらっていたが、今は書けなくなってできない。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	電話で話せる方については了解を得ている。家族からの電話や手紙をお願いしていないが、出してくれる方もいる。	/	/	/	
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。	△	お金を所持していないことによる物取られ妄想が生じたため一部の利用者のみ家族の同意のもと少額のお金を所持してもらっている。	/	/	/	
		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。	×	必要な買い物は職員が代行する事がほとんどでお金を実際に使う機会がほとんどない。	/	/	/	
		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。	△	買い物は職員が代行しているが、買い物先の理解や協力を得る働きかけは出来ていない。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	利用者はお金を所持しておらず、必要に応じて小口より使えるようにしている。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	話し合いにより小口現金として預かっている。使徒についても相談している。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	預かり時には領収証を発行し預かっている。一月ごとに締めて、小口現金出納帳、出費時の領収証、残高等確認してもらっている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	懐かしい場所への外出や家族との外出や自宅に帰ることなど支援しているが、新型コロナウイルスのため、現在家族との外出は受診時のみとなっている。	◎	/	○	利用者の希望などに応じて、自宅や懐かしい場所へのドライブで出かけた。家族の協力を得ながら外出や外食などができるよう支援している。現在は新型コロナウイルス感染症対策で外出を控えているため、実施できていない。



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
(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。	○	インターホンやセンサーにてすぐに出迎えられるようにしている。玄関周りは毎日清掃し、花等を飾るようにしている。	◎	◎	◎	各ユニットに玄関が設置されている。玄関周辺のパランターには、きれいに花が植えられており、毎日掃除もしている。また、玄関にも生花が活けられ、来訪しやすい雰囲気となっている。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	共有空間は天井が高く、窓から日差しが差し込み明るい。リビングは椅子席、ソファ席の思い思いの場でくつろぐことができるようにしている。大きな窓から庭の木々や季節ごとの花を楽しむことができる。	◎	◎	◎	共用空間は天井が高く、大きな掃き出し窓から採光が入り明るい。オープンキッチンの周りには、いす席やソファ席が置かれ、テレビや絵画、行事写真などを観ながら利用者は過ごすことができる。また、事業所内からスロープを使用して、中庭に出ることができる。共有空間の掃除は大変行き届き、整理整頓もできている。中庭には松や桜が植えられており、職員が剪定などを行っている。また、花壇や菜園もあり、季節を感じるができる。
		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。	○	日ざしの強い時間はカーテンにて調整している。毎日清掃や換気を行っている。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に取り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節にあった壁面飾りを行っている。窓から見える所に四季折々の花を楽しめるようにしている。玄関内に季節の行事ごとの写真を掲示し話題づくりをしている。				
		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。	◎	自由にまたは声かけし、思い思いの場所で過ごせるようにしている。一緒にレクを楽しんだり、共有スペースで一人でテレビを見たり出来るようにしている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	トイレは居室内にあり、浴室は廊下に面するが個浴にて戸を開けてプライバシーの確保ができています。				
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。	◎	使い慣れたタンスなどの家具や家族写真、本や編み物の道具、好きなぬいぐるみなどを持ち込んでいただき、居心地の良い空間になるよう努めている。	◎		○	居室と居室の間に双方から入れるトイレがあり、2名の利用者の共有トイレとなっている。居室には、洗面台やベッド、床頭台などが備え付けられている。誕生日いやぬいぐるみ、塗り絵作品などを飾っている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下やトイレには手すりをつけ、歩行やトイレでの排泄の自立支援をしている。シーツ交換などできる利用者はその都度お手伝いをお願いしている。			○	居室のドアは目隠しの色を変えたり、塗り絵の作品をプレートに貼ってぶら下げたりするなど、利用者に自室が見分けやすいように工夫をしている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	ご家族と話し、居室内の危険な物については相談し、場合によっては持ち帰ってもらうなど環境を改善している。失敗や混乱を最小にするため事前に関わっている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	△	本、雑誌など目につく所に置いており、自由に取れない人には声かけている。				
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	身体拘束については身体拘束廃止委員会や年間回数勉強会を行い、内容や弊害について理解している。玄関の入り口は鍵をかけることなく見守っている。	◎	◎	◎	夜間の防犯目的以外では、玄関の施錠はしていない。ユニット間の利用者の往来にも、制限を設けていない。管理者を中心に、職員は鍵をかけることによる弊害を理解している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠を望む家族もいたが、話し合いの上理解いただいている。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	不穏時の動向を把握し職員が声をかけあい見守っている。センサーマットや玄関のセンサーを使用し察知している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4) 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。	○	病歴については個人ファイルに記載している。現病、服薬についても個々にまとめ把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日朝夕バイタル測定し、平常値を把握し異常の早期発見に努めている。毎日の測定値、変化など記録している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	看護職員は24時間連絡がとれる体制になっておりすぐに指示が受けられるようになっている。状況により主治医や協力病院への受診等に対応している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人、家族の希望にて受診できるように情報提供するなど支援している。		◎		
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	主治医からの紹介状や情報提供をし家族や職員にて受診できるよう支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診には家族に付き添ってもらい情報共有するようにしている。家族付き添いが困難な場合は受診結果を報告、記録している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には普段の状態や支援方法等、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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	今の状態や退院見込等、退院後の支援方法等、病院関係者と情報交換している。				
		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。	○	協力病院との関係づくりは日頃からできている。				
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。	◎	看護職は24時間常に連絡がとれる体制になっており、気軽に相談することができる。看護師は介護職も兼任しており一人一人を十分に把握しているため、指示もスムーズである。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間いつでも連絡をとれる体制ができている。				
		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。	◎	看護師から主治医、協力病院へとスムーズに支援できる体制になっている。				
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ている。	○	個々の薬の目的、副作用、用法、用量についてはユニットにファイルしており、常に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。	○	薬局の協力にて一包装、日付、朝昼夕、名前を印字してもらい、声に出して読み、2名の職員でチェックしている。服薬後も空袋に残っていないか、服薬漏れがないかチェックし、空袋も服薬2日分を保存している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	日頃から体調の変化については注意し、観察しており、薬の作用についても看護職、介護職が連携している。				
		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。	○	本人の状態の経過や変化を記録している。変化時には管理者や看護師から医師へ申し、家族へも報告している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時に重度化、終末期の支援については説明し、理解いただいている。状態の変化があった際には改めて家族と多職種とで話し合いを行い、家族の意向を確認しながら看取りまでの支援を行っている。				事業所として、「重度化対応に関する指針」「看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明している。職員には、重度化や看取りなど勉強会を実施し、不安や負担の軽減にも努めている。重度化した場合には、家族と関係者で相談しながら、方針を共有して看取りまでの支援を行っている。また、利用者が重度化した場合には、同法人の特別養護老人ホームへ転居する利用者も多い。	
		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と話し合い、方針を共有している。	◎	職員はあり方について勉強会を行い、理解を深めている。本人や家族の思いを大切に、方針を相談している。また、段階に応じて話し合いを重ねている。	○		○		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	終末期の対応については、職員の不安を聞き取り、看護職、介護職でどのような支援をしていけばよいか話し合い職員全員が共有するようにしている。					
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	本人、家族の意向とホームでできる事、できない事を説明し、理解いただいた上で方針を決定してもらっている。					
		e	重度や終末期の利用者が日々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。	◎	重度化した場合、家族と多職種と連携を図りながら話し合いを積み重ねている。職員の不安の軽減や変化時の対応に備えている。					
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	一日一日の状態を伝えたり、思い出話をしたりする中で話しやすい雰囲気づくりをしている。					
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症についての勉強会を行い、理解を深めている。手洗いうがいを励行し、インフルエンザ予防接種を行っている。不調の際には、早期に受診療養するようにしている。					
		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。	○	マニュアルを作成している。対応できるよう勉強会で繰り返し行っている。					
		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を入手し、取り入れている。	◎	随時情報収集し、全職員で共有できるよう回覧や職員会、勉強会を行っている。新型コロナウイルスの感染防止のため、感染予防対策を行っている。					
		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。	○	新型コロナウイルスが再流行する可能性があるため面会制限を行っている。					
		e	職員は手洗いやうがいなども徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は手洗い、うがいを励行し、毎日出勤時に手指消毒、検温、マスクを着用している。来客者が入室する場合には玄関に手指消毒、検温、マスク着用、面会記録を作成している。					

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	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時には状況を報告し、対応については相談している。家族の希望も聞きつつ、協力していただいている。	/	/	/	地域交流会や忘年会、クリスマス会などの行事には、家族に案内して一緒に食事を摂っていたが、現在は新型コロナウイルス感染症対応のため、中止となっている。現在、事業所に面会に来る家族は多く、来所時には職員から家族に積極的に声をかけ、希望が言いやすい雰囲気づくりに努めている。遠距離の家族とメールを活用した連絡を支援しているほか、2か月に1回法人の機関誌を送付している。また、毎年3月には家族会を開催し、制度改正の説明などを行うとともに、参加できなかった家族には議事録を送付している。	
		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。(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)	△	利用者が家族との面会を自由にリビングや居室で行っていたが、新型コロナウイルス感染防止のため、面会制限を行っている。制限された面会ではあるが、家族も利用者もお互いの様子を確認することで、安心されている。	/	/	/		
		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)	△	外出、行事等は面会時に口頭で行事の内容をお知らせしたり、文書で参加をお願いしていたが、現在は新型コロナウイルスのため施設内行事のみとなっている。	/	/	◎		○
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	法人発行の機関誌にて写真や活動内容を2ヶ月に一度お知らせしている。また、面会される家族には面会時に近況をお知らせしたり、その他の家族にはその都度電話で知らせている。県外の家族にはメールや電話、手紙などで利用者の近況をお知らせしている。	/	/	◎		○
		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な内容を把握して報告を行っている。	○	普段の家族との関わりの中から心配事を把握し、面会時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)	○	本人や家族の話や面会時の様子などから関係性の理解に努めている。本人の状態や対応について説明し理解を得ている。	/	/	/		/
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	職員の異動や担当変更については来訪時に説明、紹介している。設備改修や導入等は運営推進会議、家族会で報告している。欠席の方は書類報告している。	/	/	◎		◎
		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)	×	地域交流会や家族会を通じて地域住民や家族との交流を図っていたが、新型コロナウイルスのため、交流する機会を持つことができていない。	/	/	/		/
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	状態報告をし、考えるリスクに対しての取組みや不慮の出来事について理解いただけるよう話をしている。	/	/	/		/
		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。	○	面会時や電話で状況を報告し、気がかりな事がないか等話す時間をいただいている。	/	/	/		○
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。	○	管理者から説明し、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。	○	状態の変化に伴い、説明を重ね法人内の特養へ移動に至るケースがある。	/	/	/		
		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)	○	文書に示し、家族会で説明し同意を得ている。	/	/	/		

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立から少しずつ機会を増やし、積み重ねている。町内会、運営推進会議等で情報交換している。	/	◎	/	秋祭りや七夕、福祉祭りなど、利用者と一緒によくの地域行事に参加して交流している。事業所として、町内会に加入し、新年会や総会にも参加している。また、保育園との交流会に参加したり、事業所の地域交流会には多くの地域住民に来所いただいている。現在は新型コロナウイルス感染症対策のため、地域行事の中止や外出の自粛もあり、地域との交流はできていない。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	地域の行事には声かけをさせていただき参加し、地域交流会には地域からたくさんの人が参加していただいていたが、新型コロナウイルスのため地域との交流は自粛している。地域の方も新型コロナウイルスの感染防止に理解をいただいている。	/	◎	○	
		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。	△	新型コロナウイルスのため交流を自粛しているが、地域との関係は維持できている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	行事等の案内時には来所していただいていたが、現在はコロナの影響により行事等の地域交流を自粛している。	/	/	/	
		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。	△	地域住民との挨拶や気軽な声かけはあったが、新型コロナウイルスのため、一部の住民のみと会話ができている。	/	/	/	
		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)	×	歌や踊りのボランティア等は定期的に来ていただいていたが、新型コロナウイルスのため外部との交流を自粛している。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	一人ひとり家族とともに支えながら地域行事や外出など個々の状態に合わせて支援していたが、新型コロナウイルスのため利用者への支援は減っている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	法人内の施設への行事参加を通じ、情報交換をしたり、地区行事への出席、近くのドラッグストア、洋品店等は頻回に出向き、関係づくりに努めていたが、新型コロナウイルスのため関係づくりを深めることはできていない。	/	/	/	
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ヶ月に一度の運営推進会議は新型コロナウイルスのため文書開催としている。	○	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、区長、民生委員、市担当者等の参加を得て開催している。会議では、利用者の様子や行事報告、年間活動計画、外部評価などを報告している。参加者からは多くの意見や要望が出されているほか、情報提供を受けることもある。また、事業所としての考え方を示したりするほか、出された意見はサービスの向上に反映したりしている。現在は、新型コロナウイルス感染症対策のため、書面での開催となっているが、文書で意見を募る形で参加してもらっている。さらに、事前に提出された訪問調査の資料からは、写真も添付された詳細な会議の資料と報告を確認することができ、充実した内容で開催できている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	運営推進会議で自己評価、外部評価、目標達成計画や取組みについて調査報告を作成、配布し説明を行っている。	/	/	◎	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議では地域の方からも積極的に発言いただいている。地域の情報を得て、サービス向上に生かしている。	/	◎	○	
		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。	○	平日の昼間にしており時間はほぼ固定している。テーマに合わせてのメンバー調整はしていない。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	運営推進会議の議事録は公表している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	「地域との交流、穏やかな環境と安全安心の確保」という理念に基づき地域の中での暮らしを実践している。ゆつりとした流れの中で思い思いの生活ができるよう関わっている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	玄関に利用者に書いてもらった理念を掲示。各ユニットにも大きく掲示し、意識づけしている。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	内部研修については年間計画をたて、月2回ずつ行っている。年間4回外部講師を迎えレク研修を行っているが、新型コロナウイルスのためレク研修を自粛している。	/	/	/	管理者は、職員との個別の面談で要望や体調を聞き、毎週開催される法人の管理者会で理事長に報告し、情報共有や意見交換ができています。事業所では、事前に年間活動計画を立て、毎月勉強会や研修会を実施し、職員育成にも努めている。また、定期的に職員の健康診断やストレスチェックが実施されている。また、管理者とユニットリーダーは職員の意見を反映しながら、働きやすい職場づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	その時、その時のタイムリーな題材を取り入れながら知識を深めたり、実技を行いスキルアップに繋げている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	管理者やユニットリーダーによる人事考課や管理者との情報交換にて代表者は個々を把握できるよう努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	管理者は地域の各種会議、交流会に参加しネットワーク作りを行っている。職員についてはその機会がほとんど作れていない。	/	/	/	
		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。	○	管理者はユニットリーダーや職員から話を聞く機会を設け、改善に取り組んでいる。	○	○	○	
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。	○	年間研修計画に組み込み、繰り返し勉強している。具体的な事例をあげての理解も努めている。	/	/	/	年間研修計画にある勉強会や研修会で、身体拘束や虐待について職員は学んでいる。日頃のケアでも、特に不適切な言葉遣いは職員同士で注意し合いながら、改善することができている。
		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。	○	申し送り時や職員等で日々のケアについての気づきや指導を行い皆で共有検討している。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、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。	○	虐待や不適切なケアについては相互に注意しあい、行為が起こった時には管理者やユニットリーダーに報告するようにしている。	/	/	○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	管理者は日常的にユニットの様子に注意を払いその都度面接の機会を持っている。	/	/	/	
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。	○	年間研修計画に組み込み繰り返し理解を深めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束について身体拘束廃止委員会や勉強会を繰り返し行っている。不適切なケアについては具体的に日々のケアに照らし合わせながら、勉強会、話し合いの機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	弊害や他の対応策について提案し理解いただいている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	年間研修計画に組み込み繰り返し理解を深めている。	/	/	/	
		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。	△	過去に成年後見制度に関わったことあり、必要があれば情報提供や相談にのれるよう勉強会にて理解を深めている。	/	/	/	
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括センターや社協と相談できる関係づくりが出来ている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	急変時のマニュアルを作成しており、勉強会で対応について実践している。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	勉強会で実技講習で実践力を身に付けるべく努力をしている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	ヒヤリハットやアクシデント報告書を作成し申し送り時に報告、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。	○	カンファレンスやユニット会で利用者個々の状態について話し合う機会を設けている。	/	/	/	
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職員の理解や検討については不足している。	/	/	/	
		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。	○	苦情が寄せられた場合は管理者に報告し、管理者にて対応報告等するようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情のあった際にはマニュアルに沿って対応できるようにしている。常々関係づくりを行っている。	/	/	/	
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)	○	利用者からは日常的に聞くようにしている。年1回利用者懇談会を設け、詳しく聞き取りしている。運営推進会議に参加してもらっている。	/	/	◎	年1回利用者懇談会を開催し、職員は利用者から、食事や行事、職員などに関する意見や要望を聞き、議事録を法人の理事会の中でも報告している。運営推進会議には1名の利用者が参加している。家族には、年1回の家族会や運営推進会議の場が用意されており、面会時にも職員から声をかけ、意見を言いやすいように努めている。職員からは個別の面談のほか、申し送りなどを活用して意見を聞いており、管理者やユニットリーダーを中心に、風通しの良い体制づくりができています。
		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)	△	面会時等には話す時間を作っている。外部、評価時の家族アンケートも参考にしている。意見箱を設置しているが、入ってはいない。運営推進会議や家族会では定期的に意見を聞く機会を設けている。	/	◎	/	
		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。	△	契約当初に公的な窓口の情報提供を行っているが、それ以後に情報提供はしていない。	/	/	/	
		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。	△	代表者は毎週1回の管理者会で管理者と情報交換している。必要があれば職員と話す機会を作ることができる。	/	/	/	
		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。	○	管理者は申し送りに参加し、利用者の様子やケアについて把握し、一緒に検討している。職員の意見や提案等も申し送り又は随時聞く機会を持っている。	/	/	/	

愛媛県グループホームなぎさ

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	サービス評価の意義や目的を理解し毎年ほぼ全員で自己評価に取り組んでいる。				ユニットリーダーを中心に、前回評価をベースにして自己評価を作成している。運営推進会議の中でも、自己評価を始め、サービスの評価結果も丁寧に報告している。今後は、会議に参加できなかった家族も対象として、連続性のある報告や意見を聞く方法を検討して実践するなど、さらに成長できる取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	自己評価をすることで課題を明らかにし課題に取り組む機会としている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	外部評価結果を共有し出来ることから改善している。改善に至っていないこともあり。				
		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。	△	運営推進会議にて、包括、運営推進委員、家族等に報告している。継続しての報告が不足している。	○	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	取組みや成果については運営推進会議で報告している。未完了なものについて引き続き取組み報告が不足している。				
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)	○	様々な災害発生を想定したマニュアルの作成があり、いつでも見れるようになっている。				年間計画を立て、風水害や地震、津波などの様々な災害や昼夜を想定した避難訓練を実施している。運営推進会議と合わせて、消防訓練を実施することもあり、会議の中では、地域との防災に関する意見交換ができています。事業所のすぐ近くには消防署があり、職員や利用者には安心感もあるが、近年の豪雨で裏の河川の水量が多い時も見られるため、警戒している。また、定期的に防犯訓練や講習も実施している。
		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。	◎	年間計画を立てており、様々な災害、時間帯を想定し、全職員が順次訓練を経験している。				
		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。	○	備蓄については同一法人内の施設にて行っている。消火設備の点検等行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署指導のもと日中、夜間想定での避難訓練をしている。訓練には地域住民や家族の参加もあり。訓練内容については消防署の助言を得たり、運営推進会議にて地域住民から意見をいただく際に繋げている。	○	◎	○	
		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)	○	地域との協力体制を築いている。				
		a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	運営推進会議での地域の方からの質問に対応している。				
51	地域のケア拠点としての機能	b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	随時電話や来所にて入居やその他の相談に応じている。		○	○	民生委員や地域住民からの相談があれば、事業所として、その都度対応している。市北条サービス調整会や地域密着型サービス事業所連絡会、介護支援専門会などにも参画し、市担当者や地域包括支援センター、他の介護サービス事業所とも協力体制を取ることができている。また、保育園との交流や中学生の職場体験の受け入れにも協力している。
		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)	×	以前は絵画教室で開放していたが、現在は開放はしていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	実習の受け入れはしていたが、ここ最近の実習の受け入れはしていない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域のイベント、行事、連絡会等に参加しながら関係づくりをしているが、新型コロナウイルスのため自粛をしている。			○	