

(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 5 年 7 月 12 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870105669
事業所名	グループホーム あゆみ
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏名	高須賀 幸子
自己評価作成日	令和 5 年 6 月 15 日

(別表第1の2)

①ありのままを尊重し、思いやりを持って共に歩む ②個々の暮らしと地域との交流 ③安心して暮らす毎日	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 もっとわかりやすく具体的にした方が良いのではとの指摘があり、目標を具体的に解りやすくし利用者、職員が取り組みやすいようにした。 (結果)職員も具体的な目標で理解しやすく対応できたと思う。	介護計画の目標が具体的でなかったため、 【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部から少し離れた郊外の国道から少し入った場所にある事業所は、田園風景が眺められるなど、利用者は静かな環境で穏やかに過ごすことができる。コロナ禍において、様々な制限が設けられていたが、工夫を凝らしながら運営推進会議の参加メンバーのほか、近隣にある高校生の実習やボランティアの受け入れに協力したりするなどの繋がりを継続しながら、地域の中に事業所は浸透している。また、事業所には、代表者や管理者をはじめ、職員同士の良好な信頼関係やチームワークが構築され、安心して働くことができる環境が整っており、長年勤務する職員も多く、利用者の安心感や活気ある生活に繋がっている。さらに、感染症の5類への移行後には、感染対策を講じた上で、居室内での家族との面会を可能とし、家族にも喜ばれている。加えて、調理師資格を持つ職員を中心とした食事の提供のほか、誕生日やイベントの際に、代表者の手づくりしたケーキが振る舞われるなど、利用者にも大変喜ばれている。
---	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ご本人の希望が伺える方は普段の会話等から伺うようにしている。ご家族にも来所時に伺うようにしている	○	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から、これからの暮らし方に対する意向や希望の聞き取りをしている。入居後にも、日々の何気ない会話の中から、利用者から暮らしの希望をくみ取るとともに、介護計画の更新時等には、定期的に家族から意見や要望を聞き、より良いケアに繋げている。また、把握した情報は、介護記録等に残すとともに、申し送りの際に、口頭で伝達するなど、職員全員で共有をしている。さらに、言葉に言い表すことが難しい利用者にも、その時の表情や様子から思いをくみ取るよう心がけている。
		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。	○	何気ない会話などから本人の気持ちを見つかるようにしている	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	コロナにより面会禁止であったため、ご家族の方以外とは話し合いはしていない	/	/	/	
		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。	○	センターシートなどから共有に努めている	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落としやすいように留意している。	○	日々の生活の様子をみて、傾聴する機会を持ち、思いをくみ取れるようにしている	/	/	/	
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。	○	入居相談や見学に来られた時から、聞き取りさせていただいている	/	/	◎	入居時に、アセスメントシートを活用して、管理者等は利用者や家族から、生活歴や生活環境、馴染みの暮らし方などを聞き、1日の生活のリズムやこだわりなどの把握に努めている。入居前に利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から情報を聞くこともある。また、利用者の趣味ややりたいこと、安心できることなどを、アセスメントシートに記録することもできている。アセスメントシートの内容は、3か月毎を基本に更新するとともに、体調変化が見られた際には、その都度内容の更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	3か月ごとにアセスメントして把握に努めている	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	毎日の変化は申し送りや記録で確認している	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の言動や行動もみながら検討している	/	/	○	利用者や家族から出された意見、思いを取り入れながら、把握した情報をもとに、担当職員や介護支援専門員を中心に、より良い支援内容を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ご家族からも情報を頂き職員と共有し課題を検討している	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の意向や思いを反映するよう努めている	/	/	/	計画作成担当者が、利用者や家族、関係者を交えて話し合い、出された意見や要望を反映しながら、介護計画を作成している。コロナ禍が続いていたこともあり、現在の担当者会議は職員のみでの開催となっているが、事前に利用者や家族の意見や要望を確認し、計画に取り入れることができている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご本人やご家族などに意見や要望を伺いながら作成している	○	/	○	
		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。	○	重度の方でも他者との交流もしながら、穏やかに生活できるように努めている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	ご家族の協力は得ている	/	/	/	

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
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。	○	一人一人の状態に合わせて、内容を把握し支援している			◎	職員は、介護計画実施表の印を毎日付けるなどの記録を残し、計画に沿ったサービス内容の実施に努めている。また、計画作成担当者は前回の外部評価のサービスの評価結果を受けて、計画の分かりやすい目標や具体的なサービス内容となるように心がけたこともあり、職員も支援を行う中で、サービスの提供を行いやすく改善されている。さらに、介護計画は、職員が毎日見ることのできる場所に置いて、いつでも計画を確認できることもあり、職員間で計画の内容を把握することもできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	チェック表を付けて確認・評価している			◎	
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。	◎	3か月に1度の定期的な見直しと共に変化に合わせて見直ししている			◎	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。介護計画実施表などの記録から、毎月利用者一人ひとりの現状を確認してモニタリングを行い、現状に即した介護計画となっているか、職員間で検討をしている。また、利用者の状態に変化が見られた場合には、その都度計画の見直しや変更をしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月1回会議で状況確認している			○	
		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。	○	変化に応じ、見直しを行っている			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月1回定期的に会議を行っている。緊急案件あれば、関係者で集まり話し合っている			◎	月1回ユニット会を実施するほか、合同の職員会議を開催し、利用者の現状確認や事業所全体の事柄などの話し合いをしている。会議に参加できなかった職員には、会議録を確認して情報共有をしてもらうほか、各議題の意見を確認している。また、緊急案件のある場合には、代表者や管理者、その日に出勤している職員で話し合うとともに、後日職員全員に記録や口頭で周知をしている。
		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。	○	お互いが意見を出し合える環境になっている			○	
		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、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	会議録で共有している			○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送り時や日誌、申し送りノートで伝えている	○		○	日々、朝夕の申し送りを実施し、口頭や申し送りノートで内容を伝達している。また、出勤時に職員は申し送りノートや休日の介護記録等を確認するとともに、確認後にはサインを残すなど、利用者の様子や業務連絡を切れ目なく把握できるよう努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	自分の意思が伝えられる方には伺いながら対応している。伝えられない方は、出来る事の中から提案している				利用者が日中過ごすことの多いリビングには、自由に手に取れる場所に、新聞や雑誌類、塗り絵、手を使う作業道具などが置かれ、利用者はその日したいことを選べるようになっている。利用者が高齢化や重度化に伴い、できることが少なくなってきたものの、訪問調査時には、2階ユニットで、テレビのスポーツ観戦を楽しむ利用者の姿を見ることもできた。中には、以前のお仕事に近い、事務的なシール貼りなどを熱心に行っている利用者もいる。また、食後には、利用者一人ひとりの生活リズムやペースに合わせて、思い思いの場所で過ごしたり、居室で休憩したりするなど、自由に過ごしてもらうことができている。さらに、事業所の庭で育てているサクラノボの木を、車いすの利用者も気軽に採れるような高さにして収穫を楽しんでもらうなど、全ての利用者が生き生きとした楽しみのある日常生活を過ごすことができるような工夫を凝らしている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	理解のできる方については、声掛けし、選択肢の提示をしたり、要望を伺ったりしている。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	日々の体調やご本人の生活習慣に合わせて、入浴時間などは希望があれば伺う様にしている				
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	其々の生活習慣などから楽しめるような声掛けなどしている				
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情は良く観察するようになっている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声をかけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	声掛け時の言葉使いは人により受け止め方が違うため注意している	○	○	○	利用者の名前は、基本的に名字に敬称を付けて職員は呼ぶようにしているが、旧姓や名前と呼ばれることを本人が希望する場合には、家族に確認の上で、希望する呼び方で呼ぶようになっている。また、声かけのトーンのほか、周りの雰囲気や気を配りながら、利用者が不快な気持ちにならないように、職員は一人ひとりに合わせた声かけや対応をしている。さらに、職員は居室が利用者のプライベートな場所であることを理解し、入室の際に、ノックや声をかけしてから入室するとともに、不在時に洗濯物を持っていく場合等にも、事前に利用者から入室の了承を得てから、居室に入るよう心がけている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	危険がない場合には、遠目での見守りなど注意している				
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	必ず声掛けやノックをしてから入室している			◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	理解、遵守できている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	新聞をよく読まれる方など記事の内容を教えていただくこともあり、話が弾むこともある。他者が危険な行動をしている時には、声をかけて頂くこともある。感謝の言葉を伝えている	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性や性格を把握し、言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に間に入り、利用者から話しを聞くなどの対応をしている。また、テーブル拭きや洗濯物たたみなどを利用者にも手伝ってもらってもらう場合にも、職員が利用者へ意識した声かけを行い、穏やかな雰囲気づくりに努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	日頃の利用者さんの様子から、理解している	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	◎	席の配置は検討し、関係性を見ながら決めている。	/	/	/	
		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。	○	居室でゆっくり傾聴したり、しばらく他者と離れる時間を作ったりしている	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	把握は出来ているが、面会外出できていない	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	コロナによりできていない	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナによる面会禁止や外出できない状況があり、出来ていない。庭の桜でお花見したり、サクランボ狩り、日光浴程度はできた	△	×	○	コロナ禍において、事業所には外出制限を設けられていたが、事業所内の駐車場や玄関周辺で外気浴をしたり、庭を散歩したりするなど、利用者の気分転換が図れるよう支援している。また、今年の春には庭にある桜の木の下で、お花見弁当を食べることなど、利用者が外の空気や季節を感じることができるよう工夫している。さらに、事業所の駐車場や敷地内にはゆったりとくつろげる広さが確保され、季節の野菜が植えられた畑のほか、サクランボの木が植えられ、収穫するなど、敷地内の四季の移ろいを眺めることが、利用者の楽しみにも繋がっている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナでできていない	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	一人一人の状態を観察し、其々に応じた対応を検討している	/	/	/	利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握するとともに、必要な介助の場面を職員は見極め、必要以上に手や口を出し過ぎないように心がけ、自分でできることは時間がかかってもらい、見守りやできない部分の介助をしている。訪問調査日には、日課の立位訓練をする利用者を見守りながら、励ましの声をかける職員の姿を見ることができると、心身機能の維持にも努めている。
		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。	○	一人一人の日々の状態を確認しながら、歩行時の支援や、食事時の見守り、介助など気にかけて対応している	/	/	/	
		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)	○	洗濯物置等、皆さんにして頂いているが、手が止まると、声掛けしたり、途中まで職員がたたみ、仕上げをしてもらったりしている	/	◎	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	生活歴や職業を把握し、何が得意なのか等見つけ出し役割を持ってもらっている	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、新聞折りなど、職員は利用者一人ひとりのできることや得意なことを見つけ、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、毎日のカレンダーの日付を職員と一緒に印を合わせる利用者もいる。また、役割や出番を担ってもらうことにより、利用者の張り合いや喜びのある生活に繋がっている。
		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、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	其々のできること、出来ないことを把握し、生活の中で活かせるように支援している。コロナによりホーム内に限られている	○	○	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	自分で洋服選びが出来る方は自分でして頂いている。季節に応じた衣類の提案もして、厚着や薄着にならないように気を付けている				起床時に、自分で好みの装いに着替え、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、起床時には職員が声かけをするとともに、寝癖や衣類の汚れなどが見られる場合には、利用者のプライドに配慮しながら、サポートをしている。また、食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、タオルを使用して、拭き取るなどのフォローをしている。さらに、2か月に1回、訪問美容師の来訪があり、利用者の好みの髪型に散髪してもらっており、日中に、ベッド上で過ごすことが多い利用者も、リクライニングの車いすを使用して、散髪してもらうこともできている。
		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。	◎	2か月に一度、理美容師さんの訪問があり、カットしてもらいが、希望を伝えるように声掛けしている。衣類の希望はご家族にも伝えるようにしている				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	ご本人の気持ちを伺いながら、提案したりしている				
		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。	◎	その時々に合わせて服装を提案したりしている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	トイレ後の手洗い時は鏡のある洗面所ですて頂き、鏡を見ながら服装を整えたり、髪を梳かせたりの声掛けをしている	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	外部から訪問理美容師さんが来てくれており、ご家族、ご本人も了承されている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	◎	毎日パジャマから洋服に更衣し、生活のメリハリをつけている			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事は皆さん楽しみにしており、職員も大切さは理解している				調理師の資格を持つ職員が、献立作成や食材の買い出しを行い、利用者テーブル拭きなどのできることを手伝ってもらいながら、昼食と夕食の調理をしている。また、休みの日や朝食は、他の職員が順番に調理をしている。中には、パンの差し入れを持ってきてくれる家族もあり、朝食時にパンを食べる利用者もいる。以前は、利用者に調理の下ごしらえを手伝ってもらうことができていたが、コロナ禍の感染対策もあり、現在は職員のみで買い出しや調理の対応をしている。また、旬の食材のほか、事業所の畑で収穫した季節の野菜を使ったメニューは、利用者好評を得ている。入居時等に、利用者の嫌いな物やアレルギーの有無を把握し、利用者に好まれるメニューを提供している。食器類は、利用者が使いやすい物を使用している。感染対策もあり、食事の際に、職員は利用者と一緒に食事を摂ることを控えており、見守りや声かけを行い、現在は別々に食事をしている。さらに、キッチンがリビングに面しており、重度の利用者も、調理の匂いや様子、食事の雰囲気を感じる事ができている。利用者の誕生日やイベント時には、代表者がケーキを手づくりして振る舞われ、利用者の楽しみにもなっている。加えて、栄養士のアドバイスまでは受けていないものの、利用者の嚥下状態や希望を聞きながら、栄養バランスに配慮した献立を考案している。
		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。	△	テーブル拭きなどは出来ているが、買い物、調理などはできていない			○	
		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。	△	調理、盛り付け等は、感染等も気になり、できていない。				
		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。	○	入居時の聞き取りで伺っている				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを等を取り入れている。	◎	春には土筆やワラビなど、懐かしいものを必ず提供している。会話も弾むことがある			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	嚥下状態に合わせて調理している。ミキサー食も、普通食をミキサーにしており彩りも工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	ホームで準備した物を使用しているが、目が見えにくい方の茶碗は濃い色にして御飯が見えるようにしたりしている			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナで一緒に食べる事は中止しているが、見守りは常に行っており、状態は把握している			○	
		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。	◎	リビングのカウンター越しに調理しており、音や臭いで会話が繋がる事もある	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	主食・副食の量は個々に合わせて調整している。水分量は毎回記録している				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	御飯をおにぎりにしたり、飲み物は好みの飲み物に変えてみたりしている。食事時間に起きられない時には時間を変更したりしている				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	調理は調理師さんが作っており、ホーム長と相談しながら行っている			○	
		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。	◎	調理師さんスタッフ共に衛生管理に気を付けている				

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	
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。	◎	口腔ケアは見守りながら行い、しっかり出来ているか確認している	/	/	/	毎食後に、リビングの近くにある洗面台で、利用者は口腔ケアを実施しており、自分で歯磨きをすることができる利用者も含めて、職員は全員の口腔内の状態を把握するよう努めている。義歯の清潔保持のため、入れ歯を外してもらえようをお願いすることもあるが、拒む利用者もあり、時間をずらして声かけをするなど、利用者のペースに合わせた対応をしている。また、事業所には、口腔内の異常が見られた場合に、歯科医の往診が受けられる体制が整えられ、往診時には歯科医から助言を受けていることもあり、職員は口腔ケアの重要性や必要性を理解している。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に確認している	/	/	/		○
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	×	歯科往診者もいなかったことやコロナにより外部の方の訪問ができなかったので学べていない	/	/	/		/
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	声掛け・見守りサポートしながら、実施している	/	/	/		/
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	個々の状態に合わせて、見守り、声掛け、介助している	/	/	/		/
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	布パンツで失敗する方もいるが、安易に紙パンツにはせず、汚れたら出して頂けるよう声掛けしている	/	/	/	高齢化や重度化に伴い、心身状態に応じて、おむつを使用している利用者もいるが、日中に、トイレに座って、気持ち良く排泄できるように、職員は声かけやトイレ誘導をしている。多くの利用者は、日中に、紙パンツを使用するとともに、必要に応じて、夜間におむつを使用することもある。また、おむつやパッドなどの排泄用品に頼りすぎないように、こまめな声かけのほか、排泄パターンを把握してトイレ誘導のタイミングを工夫していることもあり、布パンツとパッドの使用で過ごすことのできている利用者もいる。事業所では、トイレで排泄できるよう支援に取り組むほか、パッドなどの使用頻度の減などにも努めている。さらに、利用者の状態に応じて、紙パンツやパッドなどの排泄用品を使用する場合には、適切な用品が使用できるように、職員間で話し合いをしている。	
		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。	◎	理解しており、排便状況は気にかけている	/	/	/		/
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	其々の方のパターンに合わせて誘導している	/	/	/		/
		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。	◎	日中はトイレに行く事を基本とし、オムツ使用でもトイレで立位がとれる方はトイレ誘導している。日々の状態を観察し、間隔も気を付けている	◎	/	/		/
		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。	◎	オムツ使用の方もトイレ誘導し、排泄を促すようにしている	/	/	/		/
		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。	◎	水分摂取量や排便の状況など確認し誘導している	/	/	/		/
		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。	◎	ご本人や家族が選択することは難しく依頼されるが、提案などして、決めている。	/	/	/		/
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	状態に合わせて使い分けている	/	/	/		/
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分摂取や運動など個々に合わせて対応している	/	/	/		/
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)	○	職員体制により希望通りにはいかないが、自分で出来る方については自分のペースで入浴に入っている	◎	/	/	週2〜3回を基本として、利用者は入浴をすることができる。職員の勤務体制により、入浴回数の増など、利用者の要望に応じられない場合があるものの、入浴のペースや湯船に浸かる時間、湯の温度などの習慣に合わせた確認を行い、可能な範囲で気持ち良く入浴してもらえるように、柔軟な対応をしている。また、機械浴も完備され、利用者の身体状態に合わせて使い分け、職員は安心安全に入浴できるよう支援している。	
		b	一人ひとりが、くつろいだり気分が入浴できるよう支援している。	◎	会話を好きな方はずっとお話ししているため、傾聴している	/	/	/		
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	本人の出来る事はして頂くように声掛けしながら行っている	/	/	/		
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	拒否がある時は時間や日を変えて入って頂くようにしている	/	/	/		
		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。	◎	血圧、体温、酸素濃度等確認している。入浴後も水分補給など気を付けている	/	/	/		/

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜勤者の申し送りで把握している	/	/	/	入居前から、睡眠導入剤や安定剤を服用している利用者があるほか、入居後に服用を始めた利用者もいるが、事業所では安易に薬剤に頼りすぎないように、医師と連携を図りながら、常に適量を検討するとともに、日中の過ごし方や職員の対応などを工夫した支援に努めている。中には、夜間にトイレで起きる利用者があるものの、ほとんどの利用者は、夜間に良眠することができる。
		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。	◎	日中の活動に適度な疲労感を持つような活動を取り入れたりしている	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	往診、受診時に相談している	/	/	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	個々の状態に合わせて、日中の休息などしている	/	/	/	
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。	○	ご家族の面会時に、他のご家族に携帯で電話する方はいる	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	プレゼントがとどいた時等、お礼の手紙が書けるように準備している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮はしているが、耳が聞こえにくい方が多く、電話での会話は難しい。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	ご家族に連絡し判断してもらっている	/	/	/	
		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。	◎	通信の自由は伝えており、ご家族、親戚から手紙が届いたり電話がかかる	/	/	/	
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。	◎	ご家族に依頼できないものを職員に購入してきてもらい、安心されている方もおられる	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナで出かけられないためできていない	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	希望のある方についてはご家族と検討し所持している	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	確認している	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	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。	◎	状況に合わせて、買い物支援や通院介助している	◎	/	○	コロナ禍において、外出などの制限が設けられているが、利用者や家族の状況や希望に応じて、代表者が通院介助を行ったり、希望する買い物を職員が代行したりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	駐車場も広く、車椅子でもスロープで安全に入れるようになっている	◎	○	◎	国道沿いから温かい色使いの事業所名の看板が見えるとともに、散歩する近隣住民にも目につきやすいように、「介護相談受付中」の看板が立てられている。広い駐車場のほか、敷地内には畑があり、季節の野菜が育てられ、成長過程などを楽しむことができる。また、玄関周りには鉢植えの花やベンチが置かれ、来訪者や利用者はベンチに座りながら、庭の様子をゆっくりと眺めることができるようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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程風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	壁には皆さんが制作した作品が展示されたり、窓際には雑誌や新聞が置かれている。取りに行ける方は、自分で好きな雑誌を選び読まれている。洗面所前にはソファが置かれており、座って会話することもある。	○	○	○	玄関には、観葉植物のほか、利用者と職員が一緒に作った手芸品などが置かれ、温かい雰囲気が感じられる。また、日当たりの良いリビングの窓から、広々とした田園風景を眺めることができ、季節の移ろいを感じることができる。さらに、1階ユニットには、水槽や観葉植物、雑誌類が置かれ、家庭的な雰囲気づくりが行われているほか、2階ユニットには、テーブルに花を飾るなど、季節を感じられるようにしている。また、冷暖房を使用しながら適切な温度管理をするほか、換気やこまめな清掃も行われ、快適な環境づくりに努めている。
		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。	◎	トイレ、居室は毎日職員が掃除している。また、汚れを見つけたらその都度掃除している	/	/	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)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。	◎	季節に応じた飾りつけや、花を活けたりしている	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	洗面所前のソファでは、一人で座ったり他者と一緒に会話をしたりする姿を見る事がある	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	ベッドやタンスの配置は危険がない程度に自由にして頂いている。ご家族の写真など飾っている。一人用の椅子もホームから貸し出している	○	/	○	居室には、ベッドやタンス、クローゼットが備え付けられている。利用者の希望に応じて、使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、家族の写真や職員からのメッセージカードなどが飾られ、居心地良く過ごせるような空間づくりに努めている。また、災害に備えて、居室の入り口には、災害用のヘルメットを備えている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室までの動線はまっすぐでわかりやすく、手すりの設置もある。居室には名前の表示もあり、確認できる	/	/	/	○ 各居室の入り口には、木製プレートに名前が貼られているほか、居室を認識しにくい場合には、車いすなどの利用者の目線の高さに合わせて、名前を大きく表示するなどの工夫をしている。また、リビングから居室までの動線も確保され、利用者が混乱しないような構造となっており、さらに、職員が手づくりした大きな布製カレンダーは、日付と曜日が分かりやすく、毎日利用者と一緒に印を付け替えている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	ほうき、モップなど、汚れを見つけたら、取りに行き掃除される方もいる	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられられない状態で暮らすこと、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	2階出入り口と玄関にはセンサーを付けており、音で察知するようにしている。	◎	×	○	基本的に、日中には玄関の施錠は行われていない。中には、不穏な利用者もおり、職員の勤務体制により、時間帯を限定して月1回程度、玄関の施錠をすることもありますが、家族に説明して、了承を得ている。また、外に出たい利用者には職員が付き添って話しを聞くとともに、気持ち落ち着くような対応をしている。さらに、各ユニットの入り口は施錠をしておらず、センサーチャイムが設置され、職員は利用者等の出入りを確認しやすくなっている。
		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。	◎	入居検討時に鍵をかけてほしいと言われる方もいるが、拘束になる事や影響など伝えている	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時の医師からの情報やその後の看護記録なども把握している	/	/	/	
		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。	◎	毎日のバイタルチェックを記録し、時々の変化があれば、その記録も残している	/	/	/	
		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。	◎	職員から看護職へ、看護職から連携医へと相談できるようにしている	/	/	/	
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を受診できるよう支援している。	◎	入院の必要性がある時には、ご家族に希望先を確認し対応している	◎	/	/	
		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。	◎	入居時に連携医の説明はしており、同意を得ている。体調不良時の受診時には、ご家族に連絡をして受診している	/	/	/	
		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。	◎	受診前後には連絡をし結果報告、今後の対応についても連絡している	/	/	/	



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	情報提供書を作成し、提供している				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院時には病院関係者との連携に努めている				
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。	◎	看護師が在籍しているため、日頃の状態変化は良く伝わっている。適宜指示をもらえている				
		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。	◎	オンコールの体制がある				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	状態変化があれば、看護師に連絡し、医療に繋げている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	お薬情報を確認し、理解している。薬の変更で状態変化などあれば看護師に報告している				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	一人一人の薬ケースを服薬時と服薬後に確認している				
		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。	◎	利用者の状態変化は、特に気を付けて観察し、報告している				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時には説明し同意を得ている。状態の変化があれば医師との面談をして頂き、意向を確認している				事業所には、「グループホームにおける重度化対応に関する指針」等があり、入居時に利用者や家族等に説明をしている。事業所では、医師や看護士との連携が図られ、看取り支援にも対応しており、今までに数名の看取り支援を経験している。また、状態の変化が見られた場合には、家族に主治医から説明するとともに、相談できる体制を整えている。さらに、利用者や家族の希望に沿いながら、医師や関係者を交えて方針を決めるとともに、職員や関係者で情報共有や連携を図り、希望のある場合には、チーム体制での支援に取り組んでいる。その都度、利用者の状態の変化に応じて、職員や関係者で話し合いを重ねながら、穏やかに最期を迎えられるように、家族の思いに配慮した看取り支援に努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	重度化、看取りの状態になれば、ご家族と医師の面談の機会を持ち、今後の方針を決定している	○		◎	
		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。	○	職員の対応能力等考慮している				
		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。	◎	できること、できないことの理解をいただける様に説明している				
		e	重度や終末期の利用者が日々より良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	今後に備えて準備している				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	現在はおられないが体制はある				
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。	◎	勉強会している				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の種類により対応が違っているため、勉強している				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	感染症の発生状況を気にかけて、準備物などの確認をしている				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、マスクの着用、検温、消毒は常に行っている				

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	ご家族の面会時には普段の様子など話すようにしている	/	/	/	コロナ禍において、利用者と家族の面会に制限が設けられていたが、今年5月からの5類への移行に伴い、感染症対策を十分に講じた上で、居室での面会を再開し、家族に喜ばれている。コロナ禍前は、家族会を開催することもできていた。毎月、利用者の日常や行事の様子が分かる写真を掲載したあゆみだよりを家族に送付するとともに、利用者毎の担当職員のコメントを添えて送付し、利用者の近況を伝えている。また、何かあった場合には、その都度家族に電話連絡をするほか、来訪時には職員から話しかけるなど、あまり要望は出されないものの、話しやすい雰囲気づくりに努めている。さらに、訪問調査日には、以前入居していた利用者の家族が、事業所の畑の世話に訪れ、職員と会話をしている様子を見ることができた。利用者家族等のアンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職が十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便り等を活用して、職員の入退職を掲載したり、ほとんど入退職のない場合には、その旨を家族に伝えたりするなど、理解が得られるように職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナにより家族同士の交流はできていない	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	あゆみだよりの発行や、来訪時に様子をお伝えしたり、欲しがっている物など伝える	○	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご本人の普段の様子や不穏時の様子などご家族が理解できていないことなども話すようにしている	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	行事が出来ていない状況と運営推進会議も文書開催だった為、伝えられていない部分があったと思う	×	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	入居相談時からリスクについては説明しており、ご理解いただいた上で入居して頂いている	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会がなかなかできない状況だったので十分ではなかったが必要な連絡事項は伝えている	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約時に具体的な説明を行い、変更時にも説明を行っている	/	/	/	
		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。	◎	その体制はある	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	コロナで現在は出来ていないが、今まではしてきている	/	○	/	
		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)	◎	コロナで行事が無かったが、今後は参加、協力できる	/	○	○	
		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。	×	外出の機会がなく、地域の方との交流がない	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナでできていない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	コロナではなれてあいさつ程度	/	/	/	
		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)	×	コロナでできていない	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	理美容店の訪問が2か月に1回ある。松山学院高校の福祉科実習を実施している。久米中学校の職場体験の受け入れしている	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	コロナにより文書開催していたため、利用者の参加はない	○	/	○	運営推進会議は、町内会長や民生委員、家族、地域包括支援センターの職員、市担当者などが、会議の参加メンバーになっている。ここ数年は、コロナ禍により文書で開催しているが、5類への移行に伴い、今年5月から対面での会議を再開している。文書開催の期間も、前もってメンバーに意見を聞いたり、毎回議事録を送付したりしていたこともあり、集合形式の対面での会議は、スムーズに行うことができている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	議事録は文書を送付した方に配布している	/	◎	◎	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	民生委員さんの交代があり、開始時間の変更依頼があったため検討中	/	/	○	
<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。	○	コロナにより地域との交流が出来なくなっている。ホーム内での活動で楽しく生活出来る様努めている	/	/	/	
		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。	○	利用者の方は掲示している理念を読まれたりしているが、理解できているかはわからない	△	○	/	
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。	○	コロナで外部研修があまり受けられなかった	/	/	/	事業所の代表者は、ホーム長として職員と一緒に利用者のケアにあたり、日頃から利用者や職員と接していることもあり、職員は「相談や提案をしやすい」と感じている。また、事業所では、希望休や有給休暇も取得しやすく、職員同士の良好な関係も築かれ、働きやすい職場環境が整えられていることもあり、安心して働くことができ、長年勤務する職員も多い。
		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。	○	個々のレベルに合わせて実施している	/	/	/	
		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。	◎	年2回、職務評価を行っており、昇給や、一時金等の参考にしている	/	/	/	
		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)	△	コロナもあり交流の機会があまりなかった	/	/	/	
		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。	○	意見や提案をよく聞いてくれ、改善出来る事は取り組んでくれている	○	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	勉強会を実施し理解している	/	/	○	定期的に、事業所では勉強会を実施し、虐待防止などをテーマに取り上げ、職員は学んでいる。どのようなケアや言葉遣いが不適切にあたるのかを話し合うとともに、職員は日々のケアの振り返りをしている。また、気になる行為を見かけた場合には、代表者や管理者に報告を徹底され、注意喚起をしている。さらに、スピーチロックにも気を配っており、利用者に対して、命令口調になっていないかなど、職員は言い方や伝え方なども意識して、利用者の気持ちを第一に考えた対応をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	申し送りや会議で行っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	◎	日常的に注意を払い、ケアへの影響があると思われるときには休憩や交代の対応をしている	/	/	/	
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。	◎	勉強会を実施し理解している	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	勉強会の中で実施している	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	相談に来られた時から、施設の希望を言われる方もおられるが、拘束になる事を説明している。当事業所では拘束しない旨伝えている	/	/	/	

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
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、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	◎	勉強会を実施している。今は対象者がいないため今後対象者が発生すれば、対応する用意はある				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	支援が必要な利用者に対しては、専門機関に繋げる用意がある				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成しており、勉強会で周知している				
		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。	◎	AEDの訓練もしている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告書を市にも報告し、また、職員間でも話し合っている				
		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。	◎	一人一人の状態をよく理解し、どんなリスクがあるのかを検討している				
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。	◎	マニュアルを作成しており、対応手順を確認している				
		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には、手順に沿って対応する準備がある				
		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。	◎	苦情の発生があれば、速やかに対応し、前向きに話し合いをする用意がある				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	相談窓口の設置、運営推進会議での意見交換はしている。コロナにより家族会は稼働していない	○		○	日々の生活の中で、代表者や管理者等は、意識して利用者から意見を聞くよう努め、出された意見は職員間で共有し、対応をしている。家族には、職員から面会時等に声をかけ、意見や要望を聞くとともに、電話連絡時にも、話しやすい雰囲気づくりに努めている。また、管理者は、日々の業務に従事していることもあり、日常的に職員と意見交換や情報共有を図り、より良いサービス提供に努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	必要に応じ相談窓口などはお知らせしている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	職員として業務についており、全体の把握は出来ている。職員とも会話の機会は常にある				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	意見を聴く機会を持ち、職員の気持ちを理解するように努めている			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	自己評価により、適切な対応が出来ているかどうかの確認が取れ役立っている				外部評価の自己評価は、職員の意見を取り入れながら、管理者を中心に作成している。また、サービスの評価結果や目標達成計画を運営推進会議の参加メンバーや家族に報告するとともに、目標達成に向けて取り組むための意見を伺うようになっている。現時点で、具体的な意見の返答までは行われていないが、今後も、目標達成への取り組み状況の確認のモニターとしての役割を持ってもらえるように、管理者等は継続して取り組むことを予定している。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	課題を見つけ、全員で身近な目標を作り、無理せず取り組んでいる				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	報告し意見を聴いている	○	△	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	報告している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	マニュアル作成できている	/	/	/	事業所として、各種マニュアルを作成し、定期的に避難訓練を実施している。事業所の近隣には高校があり、地区の自主防災組織の活動も活発なこともあり、地域を挙げての実践的な合同の防災訓練が実施している。コロナ禍以前は、利用者と一緒に防災訓練に参加協力することができていたが、以前のように利用者の参加は難しく、災害の知識や意識向上のために、職員のみでも参加協力していくことも期待される。また、火災発生時などの緊急時には、町内会長に緊急連絡先になってもらうことができるなど、協力体制を築くこともできている。
		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。	◎	定期的に訓練している	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防との訓練は実施している。地域との合同訓練はコロナにより実施していない	△	△	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	コロナにより合同訓練には参加できていない。消防との訓練はしている	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	コロナで地域に向けての活動はないが、近くの高校の実習受入や中学校の職業体験は受け入れられている	/	/	/	事業所前の道路を通る地域住民から見やすいように、事業所として「介護相談受付中」の看板を掲げていることもあり、実際に寄せられた相談に応じたこともある。また、コロナ禍においても、高校生の実習の受け入れのほか、職場の体験学習などにも協力をしている。また、日頃から市行政や地域包括支援センターと連携が図られ、良好な関係を構築している。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	施設の見学や相談に来られた時には、ゆっくり話を聞き、必要な支援をしている	/	△	○	
		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)	×	コロナの為、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。	◎	松山学院高校福祉科の実習受入れている	/	/	/	
		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)	○	外部に出ては出来ていないが、実習受入や職業体験などは今年度も実施する	/	/	○	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 7 月 12 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870105669
事業所名	グループホーム あゆみ
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	池内 健
自己評価作成日	令和 5年 6月 15日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】                  ・ありのままを尊重し思いやりを持って共に歩む。                  ・個々の暮らしと地域との交流                  ・安心できる毎日</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】                  目標が具体的でなかったため、もっとわかりやすく具体的にした方が良いのではとの指摘があり、目標を具体的に解りやすくし、利用者、職員が取り組みやすいよう(結果)職員も具体的な目標で理解しやすく対応できたと思う。</p>	<p>介護計画の</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】                  市内中心部から少し離れた郊外の国道から少し入った場所にある事業所は、田園風景が眺められるなど、利用者は静かな環境で穏やかに過ごすことができる。コロナ禍において、様々な制限が設けられていたが、工夫を凝らしながら運営推進会議の参加メンバーのほか、近隣にある高校生の実習やボランティアの受け入れに協力したりするなどの繋がりを継続しながら、地域の中に事業所は浸透している。また、事業所には、代表者や管理者をはじめ、職員同士の良好な信頼関係やチームワークが構築され、安心して働くことができる環境が整っており、長年勤務する職員も多く、利用者の安心感や活気ある生活に繋がっている。さらに、感染症の5類への移行後には、感染対策を講じた上で、居室内での家族との面会を可能とし、家族にも喜ばれている。加えて、調理師資格を持つ職員を中心とした食事の提供のほか、誕生日やイベントの際に、代表者の手づくりしたケーキが振る舞われるなど、利用者にも大変喜ばれている。</p>
---	--	--------------	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	アセスメントシートで本人の希望やしたいことを等を把握している。	○	/	◎	
		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。	○	話すことが出来ない入居者の表情を見て何をしたら喜ぶかを考えて行っている。	/	/	/	入居時に、管理者等は利用者や家族から、これからの暮らし方に対する意向や希望の聞き取りをしている。入居後にも、日々の何気ない会話の中から、利用者から暮らしの希望をくみ取るとともに、介護計画の更新時等には、定期的に家族から意見や要望を聞き、より良いケアに繋げている。また、把握した情報は、介護記録等に残すとともに、申し送りの際に、口頭で伝達するなど、職員全員で共有をしている。さらに、言葉に言い表すことが難しい利用者にも、その時の表情や様子から思いをくみ取るよう心がけている。
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	◎	家族さん面会時に最近の状況やよく話の中に出てくる事から何を訴えてきているか話し合います。	/	/	/	
		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。	◎	アセスメントシートに記録している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	会話の中から考えや思いを把握するようにしている。	/	/	/	
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。	◎	家族さんや病院からの事前情報は聞いている。入所してからの日々の気づきは記録し担当者会議にて話される。	/	/	◎	入居時に、アセスメントシートを活用して、管理者等は利用者や家族から、生活歴や生活環境、馴染みの暮らし方などを聞き、1日の生活のリズムやこだわりなどの把握に努めている。入居前に利用していた介護サービス事業所の関係者や介護支援専門員から情報を聞くこともある。また、利用者の趣味ややりたいこと、安心できることなどを、アセスメントシートに記録することもできている。アセスメントシートの内容は、3か月毎を基本に更新するとともに、体調変化が見られた際には、その都度内容の更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	脳トレやレク、日常会話、動作の中で得意な事や苦手な事、どのぐらい身体が動かせるのかを確認している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	記録をつけており、利用者の生活の流れや変化を把握している。	/	/	/	
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。	○	自分の思いや意向が話せる人は本人の意思を反映しており、話せない人や理解できない人はこちらで考えている。	/	/	○	利用者や家族から出された意見、思いを取り入れながら、把握した情報をもとに、担当職員や介護支援専門員を中心に、より良い支援内容を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	本人の今できることを維持しつつ新しいことが出来るように課題を見つけている。	/	/	/	
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。	○	自分の思いや意向が話せる人は反映しており、話せない人や理解できない人はこちらで考えている。	/	/	/	
		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。	○	自分のことが話せる人は反映しており、話せない人や理解できない人は家族と話をしてこちらで考えている。	○	/	○	計画作成担当者が、利用者や家族、関係者を交えて話し合い、出された意見や要望を反映しながら、介護計画を作成している。コロナ禍が続いていたこともあり、現在の担当者会議は職員のみでの開催となっているが、事前に利用者や家族の意見や要望を確認し、計画に取り入れることができている。
		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。	○	壁やタンスの上に写真や好きな物を置いてもらい、いつでも見えるようにしている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	利用者さんが希望する物や必要な物を家族さんが準備し協力してくれている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	会議で話し合ったり申し送りノートで計画の内容、変更点などを把握できるようになっている。	/	/	◎	職員は、介護計画実施表の印を毎日付けるなどの記録を残し、計画に沿ったサービス内容の実施に努めている。また、計画作成担当者は前回の外部評価のサービスの評価結果を受けて、計画の分かりやすい目標や具体的なサービス内容となるように心がけたこともあり、職員も支援を行う中で、サービスの提供を行いやすく改善されている。さらに、介護計画は、職員が毎日見ることのできる場所に置いて、いつでも計画を確認できることもあり、職員間で計画の内容を把握することもできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎日ケアの内容を記録し毎週評価している。	/	/	◎	
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。	◎	期間以外にも本人の身体の変化に合わせて変更している。	/	/	◎	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。介護計画実施表などの記録から、毎月利用者一人ひとりの現状を確認してモニタリングを行い、現状に即した介護計画となっているか、職員間で検討をしている。また、利用者の状態に変化が見られた場合には、その都度計画の見直しや変更をしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	評価を行っている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変化に合した計画の変更を行っている。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	担当者会議にて3か月に1回話し合うが状況によっては担当者会議にすぐ話すことがある。	/	/	◎	月1回ユニット会を実施するほか、合同の職員会議を開催し、利用者の現状確認や事業所全体の事柄などの話し合いをしている。会議に参加できなかった職員には、会議録を確認して情報共有をしてもらうほか、各議題の意見を確認している。また、緊急案件のある場合には、代表者や管理者、その日に出勤している職員で話し合うとともに、後日職員全員に記録や口頭で周知をしている。
		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。	○	担当者の話のあとに意見交換が行われている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	分かり易いように開催日が決まっている。	/	/	○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りやノートで読んだらサインするようになっている。	○	/	○	日々、朝夕の申し送りを実施し、口頭や申し送りノートで内容を伝達している。また、出勤時に職員は申し送りノートや休日の介護記録等を確認するとともに、確認後にはサインを残すなど、利用者の様子や業務連絡を切れ目なく把握できるよう努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	その日の気持ちとか、したいことを聞いている。	/	/	/	利用者が日中過ごすことの多いリビングには、自由に手に取れる場所に、新聞や雑誌類、塗り絵、手を使う作業道具などが置かれ、利用者はその日したいことを選ぶようになっている。利用者の高齢化や重度化に伴い、できることが少なくなってきたものの、訪問調査時には、2階ユニットで、テレビのスポーツ観戦を楽しむ利用者の姿を見ることができた。中には、以前のお仕事に近い、事務的なシール貼りなどを熱心に行っている利用者もいる。また、食後には、利用者一人ひとりの生活リズムやペースに合わせて、思い思いの場所で過ごしたり、居室で休憩したりするなど、自由に過ごしてもらうことができている。さらに、事業所の庭で育てているサクラノボの木を、車いすの利用者も気軽に採れるような高さにして収穫を楽しんでもらうなど、全ての利用者が生き生きとした楽しみのある日常生活を過ごすことができるような工夫を凝らしている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	脳トレや塗り絵など自分の日したい物を選んでもらっている。	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	食事の時間などは決めており、ゆっくり食べられるようになっている。また、個人のタイミングで出すようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	入居者の表情や行動に合わせた声掛けをしている。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や顔色、しぐさなど、その人の反応を見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。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、自立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	入居者のデリケートな問題は1人の時または自室で話すようにしている。	○	○	○	利用者の名前は、基本的に名字に敬称を付けて職員は呼ぶようにしているが、旧姓や名前と呼ばれることを本人が希望する場合には、家族に確認の上で、希望する呼び方で呼ぶようにしている。また、声かけのトーンのほか、周りの雰囲気や気を配りながら、利用者が不快な気持ちにならないように、職員は一人ひとりに合わせた声かけや対応をしている。さらに、職員は居室が利用者のプライベートな場所であることを理解し、入室の際に、ノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時に洗濯物を持っていく場合等にも、事前に利用者から入室の了承を得てから、居室に入るよう心がけている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	外から見えないようプライバシーに配慮している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	部屋にいらしゃる時はノックしたり、声掛けをして入室している。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	勉強会にて勉強しており写真やデータの取り扱いには気をつけている。	/	/	/	



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
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。	○	本人に出来ることをしてもらい生活の中でできること役割を決め助け合えるようにしている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性や性格を把握し、言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、早期に間に入り、利用者から話しを聞くなどの対応をしている。また、テーブル拭きや洗濯物たたみなどを利用者にも手伝ってもらってもらう場合にも、職員が利用者へ意識した声かけを行い、穏やかな雰囲気づくりに努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	病気の為できない人もいえるができるだけみんなて出来ることはみんなてしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになつたり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	関係を把握しているが相性が悪くトラブルや依存関係になってしまうことがあるので、その都度職員が間に入っている。	/	/	/	
		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。	○	入居者同士では解決することができないので職員が中にはいり対応している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	事前情報があり把握している	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナが流行ってから地域行事に参加することが出来ない。地域の方とは情報交換を行っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	コロナのため外出行事が行えていないが施設内で行える行事や日向ぼっこは行っている。	△	×	○	コロナ禍において、事業所には外出制限を設けられていたが、事業所内の駐車場や玄関周辺で外気浴をしたり、庭を散歩したりするなど、利用者の気分転換が図れるよう支援している。また、今年の春には庭にある桜の木の下で、お花見弁当を食べることなど、利用者が外の空気や季節を感じることができるよう工夫している。さらに、事業所の駐車場や敷地内にはゆつたりとくつろげる広さが確保され、季節の野菜が植えられた畑のほか、サクラノボの木が植えられ、収穫するなど、敷地内の四季の移ろいを眺めることが、利用者の楽しみにも繋がっている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	コロナのため外出行事が行えていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	状態の変化や感情の変化があった時は記録に残し対応できるように話し合っている。	/	/	/	利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握するとともに、必要な介助の場面を職員は見極め、必要以上に手や口を出し過ぎないように心がけ、自分でできることは時間がかかってもらい、見守りやできない部分の介助をしている。訪問調査日には、日課の立位訓練をする利用者を見守りながら、励ましの声をかける職員の姿を見ることができると、心身機能の維持にも努めている。
		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。	○	脳トレや筋トレなど入居者に合わせたものをしている。	/	/	/	
		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)	○	職員と一緒にしてから徐々に1人で出来るようにしていく。出来ない場合は職員と行う。	◎	/	○	
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。	○	入居者の表情や感情を見て何をしているのが楽しんでいるのか把握している。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、新聞折りなど、職員は利用者一人ひとりのできることや得意なことを見つけ、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、毎日のカレンダーの日付を職員と一緒に印を合わせる利用者もいる。また、役割や出番を担ってもらうことにより、利用者の張り合いや喜びのある生活に繋がっている。
		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、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	本人が日常生活の中で出来ることをしてもらっている。	○	○	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	本人の好きな色などを把握し服を選ぶときに使用している。	/	/	/	起床時に、自分で好みの装いに着替え、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、起床時には職員が声かけをすることも、寝癖や衣類の汚れなどが見られる場合には、利用者のプライドに配慮をしながら、サポートをしている。また、食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、タオルを使用して、拭き取るなどのフォローをしている。さらに、2か月に1回、訪問美容師の来訪があり、利用者の好みの髪型に散髪してもらっており、日中に、ベッド上で過ごすことが多い利用者も、リクライニングの車いすを使用して、散髪してもらうこともできている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	自分で出来る人は自分の好みに出来るが出来ない人は職員で決めている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	職員との話し合いの中で決めていく。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節に合わせた服装や楽しめる服装を工夫している。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	洗面所などで声掛けをするようにしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人や家族の希望の店に行けるがコロナのため施設内で行っている。	/	/	/	
		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。	○	寝たきりでパジャマの人もいるが毎日着替えをし整容している。	/	/	○	
		h	職員の希望の店に行けるように努めている。	○	本人や家族の希望の店に行けるがコロナのため施設内で行っている。	/	/	/	
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。	○	食事介助がいる人がいるので食事について話し合っている。	/	/	/	調理師の資格を持つ職員が、献立作成や食材の買い出しを行い、利用者にテーブル拭きなどのできることを手伝ってもらいながら、昼食と夕食の調理をしている。また、休みの日や朝食は、他の職員が順番に調理をしている。中には、バンの差し入れを持ってきてくれる家族もあり、朝食時にバンを食べる利用者もいる。以前は、利用者に調理の下ごしらえを手伝ってもらうことができていたが、コロナ禍の感染対策もあり、現在は職員のみで買い出しや調理の対応をしている。また、旬の食材のほか、事業所の畑で収穫した季節の野菜を使ったメニューは、利用者に好評を得ている。入居時等に、利用者の嫌いな物やアレルギーの有無を把握し、利用者に好まれるメニューを提供している。食器類は、利用者が使いやすい物を使用している。感染対策もあり、食事の際に、職員は利用者と一緒に食事を摂ることを控えており、見守りや声かけを行い、現在は別々に食事をしている。さらに、キッチンがリビングに面しており、重度の利用者も、調理の匂いや様子、食事の雰囲気を感じる事ができている。利用者の誕生日やイベント時には、代表者がケーキを手づくりして振る舞われ、利用者の楽しみにもなっている。加えて、栄養士のアドバイスまでは受けていないものの、利用者の嚥下状態や希望を聞きながら、栄養バランスに配慮した献立を考案している。
		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。	○	職員が行っている事が多いが食器を片づけたり、テーブルを拭いてくれる。	/	/	○	
		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。	○	出来る人にはテーブル拭きなどして貰っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者さんから聞いたり、事前情報から把握している。	/	/	/	
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	○	季節に合わせた食事やデザートがある。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼、嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食物繊維がとれる食事になっているが入居者の状態に合わせてミキサー食やゼリー食にしている。	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	箸や湯飲みは本人の決まった物を使用しており、利用者の状況によって使いやすい食器やスプーンに変えている。	/	/	○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ対策の為、一緒に食事はできないがリビングで見守りしている。	/	/	○	
		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。	○	食事の時に声掛けしながら行っている。	○	/	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	◎	記録し把握している。	/	/	/	
		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。	○	声掛けの方法や水分の種類など工夫をしている。	/	/	/	
		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。	○	アドバイスは受けていないがバランスの良い食事を出している。	/	/	○	
		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。	◎	消毒や管理を徹底している。	/	/	/	

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	理解している。	/	/	/	毎食後に、リビングの近くにある洗面台で、利用者は口腔ケアを実施しており、自分で歯磨きをすることができる利用者も含めて、職員は全員の口腔内の状態を把握するよう努めている。義歯の清潔保持のため、入れ歯を外してもらえようをお願いすることもあるが、拒む利用者もあり、時間をずらして声かけをするなど、利用者のペースに合わせた対応をしている。また、事業所には、口腔内の異常が見られた場合に、歯科医の往診が受けられる体制が整えられ、往診時には歯科医から助言を受けていることもあり、職員は口腔ケアの重要性や必要性を理解している。
		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。	○	歯の状態は確認している。義歯は夜間職員が管理状態を見ている。	/	/	/	
		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。	○	教えても本人のやり方に戻ってしまう。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	声掛けや義歯洗浄の管理をしている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	義歯の管理は職員が行い歯磨きやうがいはしてもらっている。出来ないことは職員が行っている。痛みや不具合の訴えがあるときは歯医者に電話をして来てもらっている。	/	/	/	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	オムツや紙パンツを使用している人が多く話し合いをしている。	/	/	/	高齢化や重度化に伴い、心身状態に応じて、おむつを使用している利用者もいるが、日中に、トイレに座って、気持ち良く排泄できるように、職員は声かけやトイレ誘導をしている。多くの利用者は、日中に、紙パンツを使用するとともに、必要に応じて、夜間におむつを使用することもある。また、おむつやパッドなどの排泄用品に頼りすぎないように、こまめな声かけのほか、排泄パターンを把握してトイレ誘導のタイミングを工夫していることもあり、布パンツとパッドの使用で過ごすことのできている利用者もいる。事業所では、トイレで排泄できるよう支援に取り組むほか、パッドなどの使用頻度の減などにも努めている。さらに、利用者の状態に応じて、紙パンツやパッドなどの排泄用品を使用する場合には、適切な用品が使用できるように、職員間で話し合いをしている。
		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。	◎	便秘になりやすい人がいるので日々の情報把握話し合い理解している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	記録に残し把握している。	/	/	/	
		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。	○	入居者の状態に合わせて変更している。	◎	/	/	
		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。	◎	食事量や水分量、運動で改善出来ないか取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	入居者の行動や表情で声を掛けるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	パッドは原量など考えて職員が決めている。おむつやリハパンに変更する時は家族さんと話し合い決めている。	/	/	/	
		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。	○	日中はリハパン、夜間のみオムツなど利用者に合わせて使い分けしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	歩ける人には歩行練習などを取り入れ自然排便を促すように取り組んでいる。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	入浴日は職員の都合で決めてしまっているが入浴時間は入居者の体調や病気に合わせた時間に行っている。	◎	/	○	週2〜3回を基本として、利用者は入浴をすることができる。職員の勤務体制により、入浴回数の増など、利用者の要望に応じられない場合があるものの、入浴のペースや湯船に浸かる時間、湯の温度などの習慣に合わせた確認を行い、可能な範囲で気持ち良く入浴してもらえるように、柔軟な対応をしている。また、機械浴も完備され、利用者の身体状態に合わせて使い分け、職員は安心安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	一人ひとりの身体の状態に合わせ。会話しながら気分良く入浴している。	/	/	/	
		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。	○	手の届く範囲は洗ってもらっている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	時間や日にちを変更したり職員を変えて対応している。	/	/	/	
		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。	◎	検温の結果や顔色で健康状態の確認をしており、入浴後は水分摂取を行い様子を見ている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜間の様子を記録しており把握している。				入居前から、睡眠導入剤や安定剤を服用している利用者があるほか、入居後に服用を始めた利用者もいるが、事業所では安易に薬剤に頼りすぎないように、医師と連携を図りながら、常に適量を検討するとともに、日中の過ごし方や職員の対応などを工夫した支援に努めている。中には、夜間にトイレで起きる利用者があるものの、ほとんどの利用者は、夜間に良眠することができる。
		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。	○	日中に運動をしたり昼寝の時間を減らしたりして対応している。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中のリズムや状態を記録し検討後、医師に相談する。			◎	
		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。	◎	自分の居室で休んでもらうようにしている。				
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。	○	入居者の訴えがあれば電話をすることができる。手紙も出すことができる。				
		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。	○	本人が出来ない部分は介助している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話をかける人がいないがいつも電話をかけることができる。				
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	○	いつでも見えるように部屋の壁やタンスの上に飾っている。いつでも返信で来るように手紙を準備している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	面会に来てくれる家族さんがお祝いや手紙を持ってきてくれる。				
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。	○	所持しないようにしている。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	働きかけを行えてないが問題なく買い物を行えている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	お金を管理出来ない人が多いが買い物などで使用する機会を作っている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	家族さんと話し合っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	家族さんと話し合っている。				
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。	○	状況に合わせて対応するようになっている。	◎		○	コロナ禍において、外出などの制限が設けられているが、利用者や家族の状況や希望に応じて、代表者が通院介助を行ったり、希望する買い物を職員が代行したりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	季節に応じた装飾や玄関周りに花などを置いてある。	◎	○	◎	国道沿いから温かい色使いの事業所名の看板が見えるとともに、散歩する近隣住民にも目につきやすいように、「介護相談受付中」の看板が立てられている。広い駐車場のほか、敷地内には畑があり、季節の野菜が育てられ、成長過程などを楽しむことができる。また、玄関周りには鉢植えの花やベンチが置かれ、来訪者や利用者はベンチに座りながら、庭の様子をゆっくりと眺めることができるようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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等。)	◎	廊下やリビングには季節に合わせたクラフトを付けたりしている。	○	○	○	玄関には、観葉植物のほか、利用者と職員が一緒に作った手芸品などが置かれ、温かい雰囲気が感じられる。また、日当たりの良いリビングの窓から、広々とした田園風景を眺めることができ、季節の移ろいを感じることができる。さらに、1階ユニットには、水槽や観葉植物、雑誌類が置かれ、家庭的な雰囲気づくりが行われているほか、2階ユニットには、テーブルに花を飾るなど、季節を感じられるようにしている。また、冷暖房を使用しながら適切な温度管理をするほか、換気やこまめな清掃も行われ、快適な環境づくりに努めている。	
		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。	○	光の角度のよってカーテンをしり、消臭剤などを使用して気を付けている。					◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節に合わせた食事や行事、クラフトを飾っている。					◎
		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。	○	相性を考えて席を決めている。1人になる時は居室で過ごせるようにしている。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	タンスの上や壁などに好きな物や写真を飾っている。	○		○	居室には、ベッドやタンス、クローゼットが備え付けられている。利用者の希望に応じて、使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、家族の写真や職員からのメッセージカードなどが飾られ、居心地良く過ごせるような空間づくりに努めている。また、災害に備えて、居室の入り口には、災害用のヘルメットを備えている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下やトイレなどに手すりがあり、1人で安全に歩行したり座ることが出来る。不安や混乱が起きた物は報告し退けるようにしている。				○ 各居室の入り口には、木製プレートに名前が貼られているほか、居室を認識しにくい場合には、車いすなどの利用者の目線の高さに合わせて、名前を大きく表示するなどの工夫をしている。また、リビングから居室までの動線も確保され、利用者が混乱しないような構造となっている。さらに、職員が手づくりした大きな布製カレンダーは、日付と曜日が分かりやすく、毎日利用者と一緒に印を付け替えている。	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	家族さんに居室においてもらうようにしている。					
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(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	理解しており鍵をかけることはない。	◎	×	○	基本的に、日中には玄関の施錠は行われていない。中には、不穏な利用者もおり、職員の勤務体制により、時間帯を限定して月1回程度、玄関の施錠をすることもあるが、家族に説明して、了承を得ている。また、外に出たい利用者には職員が付き添って話しを聞くとともに、気持ち落ち着くような対応をしている。さらに、各ユニットの入り口は施錠をしておらず、センサーチャイムが設置され、職員は利用者等の出入りを確認しやすくなっている。	
		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。	○	施錠を望む家族さんが来たら話し合いをする。					
(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。	◎	入所時にアセスメントシートを確認する。					
		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。	○	いつもと違う変化や異常は記録し相談している。					
		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。	○	住診時に気になることは聞くようにしている。					
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。	○	かかりつけ医もいるが家族さんの希望する医療機関を受診できる。	◎				
		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。	○	家族さんと相談し希望する医師を受診することは出来る。					
		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。	○	受信時にはその都度連絡、結果を相談している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	家族さんに理解してもらい情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院時の状態などを情報交換をして、早期に退院できるように家族さんと話している。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	ホーム長に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	いつでも相談できる体制になっている。				
		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。	◎	2週間ごとの往診や定期的健康診断などを行っている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	飲んでいる薬はわかるが詳しくは理解していない。わからない時は看護婦に相談している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	職員が名前のいれたケースに1週間分入れ管理し確実に飲ませるようにしている。				
		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。	◎	薬の変更時は感情の変化や食量の変化や体調の変化を注意して観察している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	家族さんと話し合いをもち、主治医とも相談して方針を決め共有している。				事業所には、「グループホームにおける重度化対応に関する指針」等があり、入居時に利用者や家族等に説明をしている。事業所では、医師や看護士との連携が図られ、看取り支援にも対応しており、今までに数名の看取り支援を経験している。また、状態の変化が見られた場合には、家族に主治医から説明するとともに、相談できる体制を整えている。さらに、利用者や家族の希望に沿いながら、医師や関係者を交えて方針を決めるとともに、職員や関係者で情報共有や連携を図り、希望のある場合には、チーム体制での支援に取り組んでいる。その都度、利用者の状態の変化に応じて、職員や関係者で話し合いを重ねながら、穏やかに最期を迎えられるように、家族の思いに配慮した看取り支援に努めている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、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。	○	家族さんと医師で話し合い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。	◎	職員にも負担が多い時期なのでサポートしながら進めている。				
		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。	◎	医師と職員、家族さんと十分に説明し話し合って理解を深めている。				
		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。	◎	変化に備え、その都度カンファレンスを行い検討し準備を行っている。				
		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)	◎	いつでも来れるように大切な時間を過ごしてもらい、家族さんの心の支えになれるように寄り添う。				
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。	○	感染症について職員会議で勉強している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症によって決まった手順にそった対応が守られるように準備してある。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	送られてくる情報などを確認して職員会議にて報告し共有し、ニュースなどで地域の感染状況を確認しマスクや手洗い、消毒を実施している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	アルコール消毒やマスクなどするようになっている。訪問者も必ず検温、手洗い、マスクをもらっている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	コロナで面会を嫌がる家族さんもいるので、入居者の情報をしっかり伝え安心してもらい支援について考えている。	/	/	/	コロナ禍において、利用者と家族の面会に制限が設けられていたが、今年5月からの5類への移行に伴い、感染症対策を十分に講じた上で、居室での面会を再開し、家族に喜ばれている。コロナ禍以前は、家族会を開催することもできていた。毎月、利用者の日常や行事の様子が分かる写真を掲載したあゆみだよりを家族に送付するとともに、利用者毎の担当職員のコメントを添えて送付し、利用者の近況を伝えている。また、何かあった場合には、その都度家族に電話連絡をするほか、来訪時には職員から話しかけるなど、あまり要望は出されないものの、話しやすい雰囲気づくりに努めている。さらに、訪問調査日には、以前入居していた利用者の家族が、事業所の畑の世話に訪れ、職員と会話をしている様子を見ることができた。利用者家族等のアンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職が十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便り等を活用して、職員の入退職を掲載したり、ほとんど入退職のない場合には、その旨を家族に伝えたりするなど、理解が得られるように職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	コロナの為、一緒に行う行事はできていないが、家族会にて家族さんが交流する機会を作っている。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	あゆみ便りのを毎月送り日頃の様子を見てもらい、来訪時は様子を説明している。	○	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	面会時に日頃の話をしながら、少しでも家族さんと会話できるように説明したり、家族会で認知症について勉強している。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議・報告書や便りで行事などの報告をしている。	×	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居者の状態に変化があり介助の方法を変更する時などは家族さんに説明し理解を得る。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	来訪時の声掛けをして話してもらるように話しかけるようにしている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	変更時は家族さん説明して理解してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	家族さんもしっかり説明し納得していただいで退居していただく。	/	/	/	
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	夏祭りなどの行事で地域との交流がある。	/	○	/	コロナ禍以前は、地域の夏祭りなどの行事に、利用者と一緒に参加したり、ボランティアを受け入れたりするなど、地域との交流を図ることができていた。現在、中止になっていた地域行事が少しずつ再開していることもあり、管理者等は「感染対策などを十分に考慮した上で参加していきたい」と考えている。また、散歩時には、近隣住民とあいさつや会話を交わしたり、近隣にある高校生の実習を受け入れに協力したりするなど、コロナ禍が続いていた中でも、地域との繋がりが継続できるように取り組んでいる。
		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)	○	町内の盆踊りなどに参加したり夏祭りでサロンとの関わりがある。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	地域の役員の方たちが支援してくれている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	近所の方が野菜などを持ってきてくれたり、散歩をしている方が声をかけて下さる。	/	/	/	
		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。	○	日常的な関わりはないが散歩をしている方と挨拶をしている。	/	/	/	
		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)	×	コロナの為できていないが近くの高校の生徒さんが行事の手伝いをしてくれたり交流があったので再開していきたい。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	コロナの為参加できていないが地域、高校、消防など会議や行事、訓練に参加していきたい。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	コロナの為、会議が開催できなくて手紙で情報交換を行っていたが再開した。	○	/	○	運営推進会議は、町内会長や民生委員、家族、地域包括支援センターの職員、市担当者などが、会議の参加メンバーになっている。ここ数年は、コロナ禍により文書で開催しているが、5類への移行に伴い、今年5月から対面での会議を再開している。文書開催の期間も、前もってメンバーに意見を聞いたり、毎回議事録を送付したりしていたこともあり、集合形式の対面での会議は、スムーズに行うことができている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	運営推進ごとに現在の状況を聞いてもらい意見や提案を受け、サービス向上に活かしている。	/	◎	◎	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	毎年、参加メンバーが変わるので日程や時間を話し合い決めている。	/	/	○	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	リビングに思念を飾ってあり共有している。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	家族さん利用者にも見えるようリビングや玄関に置いてある。	△	○	/	
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。	○	力量に合わせて研修に行くようにしている。	/	/	/	事業所の代表者は、ホーム長として職員と一緒に利用者のケアにあたり、日頃から利用者や職員と接していることもあり、職員は「相談や提案をしやすい」と感じている。また、事業所では、希望休や有給休暇も取得しやすく、職員同士の良好な関係も築かれ、働きやすい職場環境が整えられていることもあり、安心して働くことができ、長年勤務する職員も多い。
		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。	○	職員会議後に勉強会をしている。疑問に思ったことを話し合い考える機会を作っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	出来ている。	/	/	/	
		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)	○	同業者との交流しネットワーク作りや勉強会をしており、職場環境も考え職場の意識の向上させる取り組みをしている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	勤務表など工夫したりコミュニケーションの場を設ける等している。	○	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	職員会議で話し合ったり勉強会をしている。	/	/	○	定期的に、事業所では勉強会を実施し、虐待防止などをテーマに取り上げ、職員は学んでいる。どのようなケアや言葉遣いが不適切にあたるのかを話し合うとともに、職員は日々のケアの振り返りを行っている。また、気になる行為を見かけた場合には、代表者や管理者に報告を徹底され、注意喚起をしている。さらに、スピーチロックにも気を配っており、利用者に対して、命令口調になっていないかなど、職員は言い方や伝え方なども意識して、利用者の気持ちを第一に考えた対応をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	会議の中や職務中に対応の方法などを相談する機会を作っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の状態を見ながら行動や発言には注意を払っている。	/	/	/	
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。	○	職員会議で話をしている。やむを得ない場合も理解している。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体的拘束はしていないが何が拘束になるにはその場面場面で話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	家族さんと話し合っ拘束しないこととリスクについてを説明する。	/	/	/	



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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解し、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	勉強会を行っている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要な利用者の場合は情報提供したり相談にのれるようにしている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルがあるが急変や事故の時はその都度、看護師に相談している。				
		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。	○	応急手当などの研修を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットがあった時は対応策を話し合い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。	○	利用者の行動を把握し起こりうる危険については話し合っており事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルはあり職員は理解している。				
		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手順に沿って対応。市町にも相談、報告する。				
		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。	○	苦情がある場合は対策をとりサービスの改善や過程、結果を伝え納得を得ながら話し合い関係づくりを行う。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	相談箱があり気軽に使えるようになっている。	○		○	日々の生活の中で、代表者や管理者等は、意識して利用者から意見を聞くよう努め、出された意見は職員間で共有し、対応をしている。家族には、職員から面会時等に声をかけ、意見や要望を聞くとともに、電話連絡時にも、話しやすい雰囲気づくりに努めている。また、管理者は、日々の業務に従事していることもあり、日常的に職員と意見交換や情報共有を図り、より良いサービス提供に努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	家族会でも情報提供を行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	職場におりいつでも話すことができる。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	相談や提案を話し合い支援に反映している。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	自己評価を行っている。				外部評価の自己評価は、職員の意見を取り入れながら、管理者を中心に作成している。また、サービスの評価結果や目標達成計画を運営推進会議の参加メンバーや家族に報告するとともに、目標達成に向けて取り組むための意見を伺うようにしている。現時点で、具体的な意見の返答までは行われていないが、今後も、目標達成への取り組み状況の確認のモニターとしての役割を持ってもらえるように、管理者等は継続して取り組むことを予定している。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価で今の状況や課題を明らかにし、みんなで話し合い質の向上の機会として活かしていく。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議や家族会の報告をコロナの為、文章で行っている。	○	△	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組み成果を確認している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	対応マニュアル製作し職員会議で報告している。発生時の行動や避難ルート装備など具体的にシミュレーションしている。	/	/	/	事業所として、各種マニュアルを作成し、定期的に避難訓練を実施している。事業所の近隣には高校があり、地区の自主防災組織の活動も活発なこともあり、地域を挙げての実践的な合同の防災訓練が実施している。コロナ禍以前は、利用者と一緒に防災訓練に参加協力することができていたが、以前のように利用者の参加は難しく、災害の知識や意識向上のために、職員のみでも参加協力していくことも期待される。また、火災発生時などの緊急時には、町内会長に緊急連絡先になってもらうことができるなど、協力体制を築くこともできている。
		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いる。	○	定期的に訓練している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消防訓練時に点検している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	コロナの為出来ていないが、以前から地域の災害訓練に参加しているでこれから参加したい。	△	△	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	地域の災害訓練に参加し高校生による誘導や避難を行っていたがコロナの為できていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	地域人の相談は行っている。	/	/	/	事業所前の道路を通る地域住民から見やすいように、事業所として「介護相談受付中」の看板を掲げていることもあり、実際に寄せられた相談に応じたこともある。また、コロナ禍においても、高校生の実習の受け入れのほか、職場の体験学習などにも協力をしている。また、日頃から市行政や地域包括支援センターと連携が図られ、良好な関係を構築している。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談に来られた方や運営推進会議でも話し合うことが出来る。	/	△	○	
		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)	×	いきいきサロンにも参加させていただいているが今は行けていない。夏祭りで交流もコロナでできていない。	/	/	/	
		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。	○	高校生の実習や中学生の体験など受け入れている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	コロナの為行えていない。	/	/	○	