

事業所の概要表

(令和2年10月1日現在)

事業所名	グループホームやわらぎ					
法人名	(有)やわらぎ					
所在地	松山市枝松6丁目7-12					
電話番号	089-987-8380					
FAX番号	089-987-8380					
HPアドレス	http://					
開設年月日	平成 16 年 5 月 1 日					
建物構造	<input checked="" type="checkbox"/> 木造 <input type="checkbox"/> 鉄骨 <input type="checkbox"/> 鉄筋 <input type="checkbox"/> 平屋 ( 2 ) 階建て ( 1,2 ) 階部分					
併設事業所の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 ( )					
ユニット数	2 ユニット	利用定員数	18 人			
利用者人数	18 名 ( 男性 2 人 女性 16 人 )					
要介護度	要支援2	名	要介護1	5 名	要介護2	2 名
	要介護3	6 名	要介護4	2 名	要介護5	3 名
職員の勤続年数	1年未満	4 人	1~3年未満	3 人	3~5年未満	6 人
	5~10年未満	2 人	10年以上	4 人		
介護職の取得資格等	介護支援専門員 2 人 6 人 その他 ( ヘルパー2級 4名、ヘルパー1級1名、看護師1名 )					
看護職員の配置	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( <input type="checkbox"/> 直接雇用 <input checked="" type="checkbox"/> 医療機関又は訪問看護ステーションとの契約 )					
協力医療機関名	千舟町クリニック、ひぐち歯科					
看取りの体制(開設時から)	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( 看取り人数: 15 人 )					

利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(月額)	35,000 円	
敷金の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 円	
保証金の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 円 償却の有無 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	
食材料費	1日当たり	1,050 円 ( 朝食: 230 円 昼食: 410 円 )
	おやつ:	円 ( 夕食: 410 円 )
食事の提供方法	<input checked="" type="checkbox"/> 事業所で調理 <input type="checkbox"/> 他施設等で調理 <input type="checkbox"/> 外注(配食等) <input type="checkbox"/> その他 ( )	
その他の費用	水道光熱費	10,500 円
	共益費	5,300 円
	理美容代	実費 円
	おむつ代	実費 円

家族会の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (開催回数: 回) ※過去1年間	
広報紙等の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (発行回数: 回) ※過去1年間	
過去1年間の運営推進会議の状況	開催回数	6 回 ※過去1年間
	参加メンバー ※□にチェック	<input checked="" type="checkbox"/> 市町担当者 <input checked="" type="checkbox"/> 地域包括支援センター職員 <input type="checkbox"/> 評価機関関係者 <input type="checkbox"/> 民生委員 <input checked="" type="checkbox"/> 自治会・町内会関係者 <input checked="" type="checkbox"/> 近隣の住民 <input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 法人外他事業所職員 <input checked="" type="checkbox"/> 家族等 <input type="checkbox"/> その他 ( )

# サービス評価結果表

## サービス評価項目

(評価項目の構成)

### I.その人らしい暮らしを支える

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

### II.家族との支え合い

### III.地域との支え合い

### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市千舟町6丁目1番地3 チフネビル501
訪問調査日	令和2年10月28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	(依頼数) 13
地域アンケート	(回答数) 1	

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

#### ※事業所記入

事業所番号	3870103961
事業所名	グループホームやわらぎ
(ユニット名)	やわらぎ1階
記入者(管理者)	
氏名	谷口 まゆみ
自己評価作成日	令和2年 10 月 8 日

<p><b>【事業所理念】※事業所記入</b>                  ○かけがえない人生の終盤期を住み慣れた地域で暮らし続けることが出来るように支援します                  ○人間としての尊厳を大切に、自己決定権と個性の尊重に努めます。                  ○毎日がイキイキ・ワクワクと過ごせるよう工夫と努力をします。</p>	<p><b>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</b>                  ○運営推進会議にて防災訓練を実施する。また、地域の防災訓練にも事業所より参加するよう取り組む。(結果)9月27日、運営推進会議にて消防を招き避難訓練を実施。地域住民は1名の参加あり。今後も運営推進会議と合同で 避難訓練をすることで、地域の協力者を増やすことに努めたい。                  ○施設周辺の美化に努める。(結果)美化委員を発足し、施設周辺の空き家からの落ち葉が道路に散っているのを掃除をしている。</p>	<p><b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b>                  COVID-19感染予防で、行事や外出を中止しているため、職員の提案で、室内で夏祭りを行った。金魚すくいをしたり、たこ焼きなどをくって食べたりして利用者に喜ばれたようだ。                   日中、天気の良い日には、事業所周辺を散歩している。現在、COVID-19感染予防のため、人に会わない時間帯やコースを選び、少人数での散歩を支援している。                   病院受診に家族が同行できない時には、職員が付き添っている。                  前回の外部評価実施後、不定期ではあるが、利用者と職員で事業所前の道路を掃除している。</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。	○	日々の会話の中で希望や意向を把握するように努めている	◎			入居時、6ヶ月毎の介護計画更新時に、本人や家族に意向や希望を聞いて介護計画書の裏面の、本人・家族の意向・希望を書き欄に記入している。利用者には、日々の中で「どんな風に暮らしたいか」と聞くこともある。
		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。	○	スタッフで話し合いながら本人の意向を考えるようにしている				
		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。	○	面会時に話し合っている				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	会話の内容から思いを整理し記録に残している				
		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。	○	スタッフ会などで本人の思いについて話し合っている				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	本人からは日常の会話を通して、家族からは面会時や電話などで聞くようにしている			△	利用者によっては、入居時に、性格、趣味、看取りに希望などを聞き取り、センター方式の私の気持ちシートにまとめているが、最近入居した利用者については、私の気持ちシートは作成していない。
		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・できそうなど等)等の現状の把握に努めている。	○	生活の中で接することで現状の把握に努めている				入居時や日々の中で本人や家族から得た情報は、口頭でのやりとりにとどまっておらず、記録はしていない。管理者は、今後、新たな様式を作成し、生活歴や趣味などについてまとめたこと話していた。
		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。	○	記録に残すことで現状の把握に努めている				
		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)	○	記録の読み返しや日頃の会話などから原因の把握に努めている				
		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。	○	概ね把握できている				
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。	△	スタッフ会などで検討をしているが十分ではない				月1回のスタッフ会時には、介護計画書の裏面の本人・家族の意向・希望欄の内容や、利用者個々の担当職員が作成したモニタリング表をもとに話し合っている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	△	本人や家族から意見を聞き、必要な支援について検討している				
		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。	○	スタッフ会などで話し合い、課題を考えるようにしている				
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。	○	本人の思いや意向を反映させるよう努めている				
		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。	○	家族の思いや要望を取り入れるようにしている	○		○	事前に希望や意見を聞いている。家族からは「今のままで」という意見が多いようだ。利用者の希望で「毎日、散歩する」「玄関前のベンチで過ごす」ことを計画に採り入れている計画がみられた。
		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。	○	家族にも協力してもらいながら慣れ親しんだ暮らしができるようなプランを立てている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族の意見を反映させているが、地域の人には協力してもらっていない				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	内容の把握はできている				新たに介護計画を作成したら、管理者が職員に「内容を確認するように」と、タブレット端末で伝えている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	日々の実施状況を記録し、スタッフ会で状況確認をしている			△	タブレット端末の介護記録に、「プラン」と入力してから、介護計画の支援内容や職員の言動、利用者の言葉などを入力しているが、記録量は少ない。
		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。	△	言葉や行動は残せているが、表情までは記録していない			△	タブレット端末の介護記録に言葉や行動を入力しているが、記録量は少ない。
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	×	個別に記録していない			△	月1回のスタッフ会時の口頭でのやりとりにとどまっている。

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
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。	○	3~6か月で見直している			○	利用者個々の担当職員が責任を持って管理し、半年毎に見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のスタッフ会で確認している			◎	月1回のスタッフ会で、利用者個々の担当職員が作成した、モニタリング表をもとに、利用者全員の現状確認を行っている。
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	△	入退院時には見直しをしている			○	骨折などにより、身体状態の変化がみられた際、医師の助言をもとにして新たな介護計画を作成した事例がある。
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。	△	月に1回のスタッフ会で話し合っている			○	月1回、ユニット毎のスタッフ会で、法人全体の業務連絡や、ケアについて話し合い、議事録を作成している。緊急案件がある場合には、その日の勤務職員で話し合い、決まったことは、タブレット端末の申し送り事項欄に入力している。
		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。	○	話しやすい雰囲気になっている				
		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、工夫している。	△	開催日時は第4火曜日と決めている				
		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。	○	スタッフ会の議事録で周知している			○	職員全員が、議事録を確認することになっている。議事録を作成した際には、管理者が、タブレット端末で、「議事録を見てください」と伝えている。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	電子記録の申し送り欄で共有できている			○	家族からの伝言は、タブレット端末の申し送り事項欄に入力確認することになっている。確認したら、既読のスタンプを押すしくみをつくっている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	電子記録の入力や申し送りなどで伝えている	◎			
<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。	△	外出の希望はかなえられていないが、それ以外ではできるだけ叶えるように努力している				
		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)	○	飲み物などを選んでもらうようにしている			○	10時のお茶の時間には、レモンティーやアップルティー、コーヒー、お茶などを用意して、「今日は何を飲む」と利用者に向けて選べるようにしている。職員が、食材の買い物に行く前に「今日は、焼き魚か、煮魚どちらが食べたい」と利用者に向けて希望を聞くこともあるようだ。
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	希望を表現しやすい雰囲気を作るようにしている				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	起床時間や食事、お茶の時間など、一人ひとりのペースに合わせているようにしている				
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	笑顔で接するようにしている			○	COVID-19感染予防で、行事や外出を中止しているため、職員の提案で、6月には、室内で夏祭りを行った。金魚すくいをしたり、たこ焼きなどをつくって食べたりして利用者は喜ばれたようだ。
		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に支援している。	○	表情の変化を見ながら確認している				
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。	○	居室に入る際には許可をもらってから入るようにしている	◎	◎	○	法人研修で人権や尊厳について学んでいる。法人研修に参加した職員は、スタッフ会時に伝達講習をしている。管理者は、職員の気になる言葉遣いなどがあれば、その都度注意したり、スタッフ会時に、「赤ちゃん言葉や命令するような言葉かけをしないように」と話している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声をかけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	△	他者の前でトイレ誘導の声掛けをしているときがある			○	ユニットへの立ち入りができなかったため確認することができなかった。
		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。	△	他者から見えないように必ず戸を閉めて行っている				
		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。	○	居室に入る際には許可をもらってから入るようにしている			△	入室前には、利用者に入室してよいか確認していたが、自由に出入りするような場面も見受けられた。
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	概ね把握できており、遵守に努めている				
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、利用者に向けてもったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	洗濯物など手伝って下さったときに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。	○	概ね理解している				
		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った場面をつくる等)	○	トラブルになりそうな時はさり気なく間に入るようにしている			○	席順は、利用者同士の相性などを踏まえ決めている。トラブルになりそうな時には、職員が間に入って対応している。
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り、場所を変えたりしながら支障が生じないようにしている				○

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。	△	アセスメントシートやかざづからの情報で把握している				/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	×	出来ていない					
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	出来ていない					
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナ以前は特に制限なく面会できていた					
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よって、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)	△	玄関先に出たり、外で煙草を吸われたりしているが全員ではない	○	×	△	日中、天気の良い日には、事業所周辺を散歩している。現在、COVID-19感染予防のため、人に会わない時間帯やコースを選び、少人数での散歩を支援している。散歩や日光浴することを介護計画に採り入れて支援している事例がある。	
		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。	×	出来ていない					
		c	重度の利用者も戸外で気持ちよく過ごせるよう取り組んでいる。	△	玄関先や庭に出て日光浴をしたりしている				△	ウッドデッキや玄関先に出て過ごすことはあるが、機会は少ない。 2階ユニットの利用者は、外階段と昇降機を使って出入りできるようになっている。現在、2階ユニットの車いすの利用者は外出の機会は持っていない。
		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。	△	家族対応で病院受診後、自宅に立ち寄られる方もいる					
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	職員によって理解度に差がある					
		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。	△	職員によって理解度に差があるが、維持が図れるよう取り組んでいる					
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	家事や手伝いなど見守りながら一緒にしている	○		○	スタッフ会で、「利用者のできること」について話し合い、個別に支援している。 自分で洗濯する利用者や、乾いた洗濯物を自室でたたむ利用者には、継続できるように見守ったりサポートしたりしている。	
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。	○	これまでの生活歴や趣味を踏まえて、楽しみや役割、出番を作るようにしている					
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	家事の好きな方には食器拭きや洗濯物たたみなどをお願いしている	○	○	◎	玄関前のプランターの花の水やりをすることが役割の利用者がいる。 喫煙の習慣のある利用者には、喫煙場所で吸えるよう支援している。 夜、おやつを食べることが楽しみの利用者には、職員と一緒にコンビニなどにおやつを買いに出かけている。現在はCOVID-19感染予防のため、職員が食べたものを聞いて、代わりに買い物に行っている。	
		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。	×	出来ていない					
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。	△	帽子が好きなど、利用者の好みは大体把握している					
		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支援している。	△	ご家族と相談しながら本人の好みで整えられるよう支援している					
		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。	△	言葉を選びながら、分かりやすく説明するようにしている					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	TPOを考え、その人らしい服装を楽しめるよう支援している					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時にはひげや目ヤニ、寝癖などに気を付け、食後には食べこぼしなどに気を付けている	◎	◎	○	利用者は、清潔な服装で過ごしていた。	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	訪問カットを利用している					
		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。	△	着脱などを考えると、介護しやすい服装になってしまっている			○	重度の利用者も、日中は洋服に着替えて過ごしていた。 月1回、訪問美容師が来訪しカットをしてくれている。現在は、COVID-19感染予防のため、利用者に希望を聞いて職員がカットしている。	

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
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。	○	楽しみの一つであることを理解している				買い物と献立づくりは、職員が行っている。 下ごしらえや味付け、盛り付け、後片付けなど、利用者と職員が一緒に行っている。  食事は、旬の野菜や果物を採り入れて手作りしている。 利用者の希望で、すいとんや炊き込みご飯、たこ飯、赤飯などを献立に採り入れている。 梅の差し入れがあった際には、利用者から梅干を漬けたらいいと提案があり、利用者により方を教えてもらいながら皆で漬けた。  茶碗、湯飲み、箸、マグカップなどそれぞれ自分のものを使用している。  ユニットへの立ち入り制限があり、確認することができなかった。  ユニットへの立ち入り制限があり、確認することができなかった。  定期的に話し合う場は持っていない。食事形態や調理方法などは、その都度口頭で話し合っている。 献立づくりの際には、肉と魚を交互にしたり、献立が重複しないように確認したりしている。 栄養士のアドバイスは受けていない。
		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。	△	買い物は職員だけが行っているが、調理、後片付けなどは一緒に行っている				
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	下ごしらえなどを手伝ってもらい、利用者の自信や達成感につなげている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	アレルギーの有無はアセスメントシートで把握しており、個別対応をするようになっている				
		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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	旬の野菜などを取り入れて季節感を出している				
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	一人一人の状態に応じた調理方法になるよう工夫している。食欲をそそるような盛り付けになるよう工夫をしている				
		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。	○	入居時に自宅で使用していた物を持ってきてもらっている				
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	一緒に食事をしながら見守りや食べこぼしのサポートをしている				
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	みんなと同じテーブルで食べて頂くようにしている		○		
		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。	○	記録に残しており、食事量の少ない方はかかりつけ医に相談するようにしている				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食べたい物や飲みたい物を出したり、声掛けの工夫をすることで少しでも摂取してもらえようようにしている				
		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。	○	1週間分の献立を立て、偏りがないか職員で確認し合っている				
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	まな板の消毒や消費期限切れがないかの確認などとしている				
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	必要性を理解しており、口腔ケアをすることで誤嚥性肺炎の防止につなげている				週1回、歯科衛生士が利用者全員の口腔内の状態を確認してくれており、「居宅療養管理指導・訪問分衛生指導記録」で個々の口腔内の状況を把握している。  毎食後、口腔ケアを支援しているが、ユニットへの立ち入り制限があり、確認することができなかった。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	義歯の状態は把握できているが、舌の状態はわからない			◎	
		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。	○	口腔ケアの正しい方法について学んでおり、食後の口腔ケアなどの支援に活かしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	本人が出来ないところは職員が行い、洗浄剤などで清潔を保っている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、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)	○	歯科衛生士の指導の下、デンタルリンスを使用して口腔内を清潔に保つようになっている				
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	家族に相談し、歯科訪問診療につなげている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	研修で学び、理解している				職員の気づきなどがあれば、その都度話し合ったり、申し送り時やスタッフ会時に話し合ったりしている。 おむつの状態で退院となった利用者について、身体状態をみながらトイレ誘導するなどして状態改善に取り組んだ事例がある。
		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、水分量にも気を配っている				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	記録などをチェックし、パターンや間隔を把握している				
		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。	○	トイレでの排泄を基本とし、その時々状態にあった支援に努めている	◎			
		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。	○	トイレに座る回数を多くするなどの対応をしている				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	記録などをチェックし、早めの対応をするように努めている				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	家族と相談できているが、本人の好みは反映されていない				
		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。	○	尿量、回数などに合わせて対応している				
		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)	△	牛乳やお茶など水分を多めに摂ってもらうようにしている				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	全員ではないが、希望があれば対応している	◎		△	週3回、入浴を支援している。湯温は希望に沿っているが、時間帯や回数については、決まった中での支援となっている。本人から「今日入りたい」と希望があれば可能であれば応じている。 入浴を楽しむという観点から個々の入浴の習慣や希望を支援の参考にしてはどうか。
		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。	△	浴室内でくつろげるような声掛けや、話をするなどしている				
		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。	○	出来る部分は本人にしてもらい、転倒などが起きないように見守りしている				
		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。	◎	無理強いすることなく、時間をずらして再度声掛けをしたり、日を変えたりしている				
		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。	○	夜間の状態、当日の健康状態などを確認し、入浴前にバイタルを測定している				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	△	概ね把握しているがパターンがつかめない人もいる				現在、6名が薬剤を服用しており、医師に状況を報告し、相談しながら支援している。 昼夜逆転しているような利用者について、職員から、「服用してもなくても同じではないか」という意見があり、医師に相談し、現在は、服用中止となっている。夜間、「眠れない」と言う時には、居間のソファでゆっくり話を聞くなどしている。
		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。	△	毎日を行うことが出来ていないが、日中の活動量を増やすようにしている				
		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。	○	職員間で話し合い、工夫しても改善が見られなければかかりつけ医に相談している				
		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。	○	必要に応じて短時間のお昼寝をして頂いている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	×	出来ない				△
		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。	△	希望があれば電話を掛けるなどの支援をしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	出来ない				
		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。	×	出来ない				
		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。	△	全員でないが、理解や協力をして頂いている				



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
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。	○	概ね理解している				/
		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。	×	外出自粛のため、今はできていない				
		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。	×	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。	×	小遣いは施設で管理している				
		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。	△	使い方については本人や家族と話し合っている				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	毎月出納帳のコピーと領収書を郵送して確認していただいている				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族が同行受診できない場合は、金銭は発生するが職員などが同行するサービスがある	◎		○	病院受診に家族が同行できない時には、職員が付き添っている。看取り時、家族の宿泊の支援(布団や食事の提供はなし)をしたり、夜間の面会の対応をしたりしている。
<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	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	玄関先に鉢植えやベンチなどを置いている	○	◎	△	玄関前に駐車場があり、玄関まではスロープがついている。2階玄関前には、利用者と職員が植えたハンジューやなでしこの花のプランターを並べていた。事業所は住宅街の奥まったところであり、案内表示などがなく、場所がわかりずらかった。
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、家庭的な雰囲気を持っており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住みやすい心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をもつような設えになっていないか等。)	○	玄関から見える浴室にのれんを掛けたり、共用スペースのファイルが見えないように目隠しをしている	○	○	○	夏祭り時にすくった金魚を飼っており、利用者は、その前を通る時に、水槽を指でたいて集まってくる金魚を見て楽しんでいる。
		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。	△	掃除が行き届いていないところがある				廊下にはブドウ狩りに行った時の写真や、利用者の誕生日を書き添えた顔写真を貼っていた。
		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。	△	花を飾ったり、季節感のある壁面飾を作ったりしている				歌が好きな利用者が多いユニットでは、午前中、音楽を流していた。
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	ソファやテーブルの位置を工夫している				1階ユニットでは、壁に利用者と一緒に作った、立体的なサツマイモの飾りを飾っていた。
		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をしている。	○	玄関から浴室が見えるので暖簾をかけて視線を遮っている				居間から出られるベランダに洗濯物を干している。
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れた家具やカレンダー、ぬいぐるみなどを置いている	◎		○	ラジオを聞きながら寝ることが習慣の利用者は、枕元にラジオを置いていた。正月に自分で書いた絵馬や、家族からの写真付きのガクシ、誕生カードなどを飾っている居室がみられた。ハンカチに外出時の上着とスカーフをセットして掛けているような人がいた。
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。	○	居室のドアには表札をかけて分かりやすくしている			○	利用者によっては、居室のタンスにラベルをつけて、自分で服や下着を片付けることができるようにしていた。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	混乱を招くような物品については、その都度置き場所を変えるなどの工夫をしている				トイレの扉には、ビニールテープで「トイレ」と大きく表示している。
		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)	○	新聞や将棋など、手にとれるところに置いてある				浴室の入口には、ゆのれんを掛けている。
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、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)	◎	日中は常に開錠している	○	◎	○	日中は玄関に鍵をかけていない。職員は、「鍵をかけないことは当たり前」と認識しているが、COVID-19感染予防のため、緊急事態宣言の1か月程度、外部者との接触防止のため玄関の施錠を行った。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	×	施錠を望む家族はいないので話し合っていない				この一年間では、鍵をかけることの弊害について学ぶような機会は持っていない。
		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)。	○	玄関やベランダから外に出られる方もいるが、職員同士で声を掛けあい様子を見るようにしている				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	◎	アセスメントシートで情報を把握している				/
		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。	○	表情や顔色、食事の様子などを記録に残している				
		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。	○	かかりつけ医に相談できる関係を築いている				



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	○	出来るだけ本人や家族の希望に沿うように支援している	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかか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。	◎	往診時に現状報告や相談をすることで適切な医療に繋がっている				
		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。	○	電話連絡をしている				
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。	○	情報提供をしている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院関係者との情報交換に努めている				
		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。	○	かかりつけ医や協力医に相談できる関係づくりをしている				
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。	◎	訪問看護師に相談や助言をもらっている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	かかりつけ医が24H相談に乗ってくれる体制がある				
		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。	◎	状態変化があると、スタッフ間で情報共有を行い、かかりつけ医につないでいる				
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。	○	薬情で確認している				
		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。	○	服薬前に名前の確認をしている				
		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。	○	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。	◎	状態の経過や変化を記録に残し、かかりつけ医に報告している				
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。	○	終末期の在り方については、毎年意向を確認している				入居時、看取りの指針に沿って説明を行ない、「終末期のあり方について」の同意書を記入してもらっている。毎年4・5月に家族来訪時などを捉えて、家族の意向を確認している。日々の会話の中で聞くこともあるようだ。状態変化時には、再度、家族の意向を確認して、医師と家族、管理者で話し合い方針を共有している。
		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、職員、かかりつけ医などで話し合い、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。	○	職員の力量を把握しており、無理のない支援の見極めをしている				
		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。	○	施設の「できること、できないこと」を説明し、理解してもらっている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	家族、かかりつけ医と連携を図り、支援していく体制を整えている				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	△	家族の心情を理解し、相談に乗っている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	法人内研修で学んでいる				
		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。	△	マニュアルはあるが訓練などはできていない				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	△	行政の情報を取り入れている				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	△	テレビや新聞などから情報を収集している				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は徹底できており、利用者はトイレ後の手洗いを徹底している				

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	
<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。	○	行事や外部受信など協力して頂き、関係づくりに努めている				現在は、COVID-19感染予防のため、オンライン面会や、1回、3名まで・20分程度、面会ができるよう支援している。 昨年は、花見や羊炊きに案内している。羊炊きには、6家族の参加があった。(今年は、COVID-19感染予防のため中止) 毎月、法人のティータイム通信を送付している。特に気になる人については、管理者が2、3か月に1度、利用者の暮らしぶりや日常の様子を手紙で伝えている。 定期的な情報提供、家族が知りたい情報の提供など、家族の視点から取り組みに工夫してほしい。 行事については、運営推進会議で写真のみをもらいながら、報告している。家族に議事録を送付している。管理者交替時や、面会についてのお知らせは、文書で知らせた。職員の異動や設備改修・機器の導入などについては報告していない。	
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(楽やすい雰囲気、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)	×	今はできていない					
		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)	×	以前は行事の案内など出していたが、今は行事そのものが出来ない	◎		△		
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時に伝えたり、電話や手紙で様子を伝えている	○				△
		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内容を把握して報告を行っている。	○	面会や電話などで知りたいことなどを聞き、報告している					
		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)	○	本人への理解が進むように働きかけをしている					
		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)	◎	手紙で報告している	◎				△
		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)	◎	行事や運営推進会議の案内を出している					
		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。	○	起こり得るリスクについて説明している					
		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。	○	来訪時に日々の様子を伝えている	○				
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。	○	時間をかけて丁寧に説明するようにしている				/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	△	納得のいく入居先が見つかるように支援する体制がある					
		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)	◎	文書にて理由を説明し、同意書をもっている					
<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。	×	目的や役割の説明はできていない			回答なし	町内会に加入している。回覧板は利用者と一緒に回している。 前回の外部評価実施後、不定期ではあるが、利用者と職員で事業所前の道路を掃除している。その際や散歩時には、地域住民に挨拶をしている。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	近所の方とは挨拶を交わしたりしており、町内会にも入っている		○	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	変わらない					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	出来ない					
		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。	×	日常的な付き合いはできていない					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	行っていない					
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	支援できていない					
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を深げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	行っていない					

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	
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。	△	今はコロナの影響で文書開催だが、以前は参加して下さる方もいた	○		△	利用者は、6回中、2回参加している。家族(地域の役員)が毎回参加している。 (COVID-19感染予防のため、3・5・7・9月は書面会議)	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実況、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。	×	出来ていない			△	活動報告、毎回議題を決めて取り組み報告を行っている。 評価の報告については、管理者の交代に伴い、取り組みは不明確となっている。	
		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、その状況と結果等について報告している。	○	以前、日々の様子を写真に撮って家族に渡したらどうかと提案があり、実行したことがある			◎	○	3月の会議時(書面開催)、会議メンバーより「天気の良い日は散歩や日光浴など外気に触れる機会づくり」と助言があり、日々、散歩などの支援に取り組み、次会議時(書面開催)には、「時間帯と人に関わらないコース選びを工夫しながら少人数の散歩の支援している」と報告した。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	年間スケジュールを渡している			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	自由に閲覧できるようにしている					
IV.より良い支援を行うための運営体制										
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は入口に掲示しており、日々確認しながら取り組んでいる					
		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。	○	玄関に掲示している	○	◎			
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。	×	今はできていない					
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	×	計画的にはできていない					
		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。	◎	半期ごとに自己評価を実施しており、それによって給与に反映されている					
		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)	×	今はできていない					
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	必要に応じて個人ミーティングを実施している	◎	◎	○	代表者は、度々、季節の花などを持って事業所を訪れている。また、月1回のユニット毎のスタッフ会に参加して、職員の意見を聞いている。 介護福祉士などの資格を取得した際には、法人より合格祝金があったり、資格取得のための研修費を負担してくれたりするようなくみがある。	
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2回の虐待防止の研修を実施している					
		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。	○	その時々で話し合っている					
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、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。	○	責任者に報告するようになっている			○	職員は、不適切なケアを発見した場合、「管理者に報告すること」と認識している。 法人内研修や事業所内研修で学んでいる。他事業所の事例をもとに、全職員が対応方法を考え発表して勉強している。	
		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。	○	職員の様子、表情に注意している					
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。	○	身体的拘束等の適正化のための指針を周知するようになっている					
		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。	○	スタッフ会で話し合う機会を作っている					
		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。	△	要望される家族がいない					
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。	×	理解が不十分					
		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。	△	対象者がいれば相談に乗るなどの支援を行う					
		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。	△	運営推進会議に地域包括支援センターの方が来るので、相談できる体制がある					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	対応マニュアルを作成している					
		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。	○	年1~2回行っている					
		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。	△	報告書を記入するだけで再発防止策があまりない					
		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。	○	行動予測をすることで事故防止に繋げている					
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情対応マニュアルを作成している					
		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。	○	手順に沿って速やかに対応している					
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	△	前向きな話し合いが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けている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	責任者が相談窓口となっている			○	運営推進会議に参加する利用者は機会がある。その他の利用者には、個別に訊いている。	
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつけている。(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)	○	面会などで個別に意見などを聞く機会を作っている	○		○	運営推進会議に参加する家族は機会がある。その他の家族には、来訪時や電話をかけた折りなどに訊いている。	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	重要事項説明書に記入している					
		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けている。	○	スタッフ会への参加時や折に触れて現場に足を運ぶので職員の話聞く機会はある					
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	△	個別ミーティングなどを行い、意見を聞く場を設けている				○	管理者は、日々の中や、スタッフ会で意見や提案を聞いている。
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。	○	年2回の自己評価に取り組んでいる					
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	課題の洗い出しや目標設定をしている					
		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。	×	まだ不十分					
		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。	×	モニターをしてもらっていない	○	○	×	評価の報告については、管理者の交代に伴い、取り組みは不明確となっている。モニターをしてもらい取り組みは行っていない。	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	出来ていない					
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	防災マニュアルを作成している					
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	日中、夜間など様々な想定で訓練している					
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	防災委員が中心となって行っている					
		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。	○	消防立会いの下、年2回の訓練と自主訓練をしている	○	○	△		
		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)	×	出来ていない					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	行えていない				相談支援する取り組みは行っていない。  昨年10月、愛媛県看護協会の研修会で、管理者が看取り支援の事例発表を行った。
		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。	×	行えていない		○	×	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	行えていない				
		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。	×	今年ではできなかったが、高校の実習生を受け入れていた				
		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)	×	行っていない			○	