

# サービス評価結果表

## サービス評価項目

(評価項目の構成)

### I. その人らしい暮らしを支える

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

### II. 家族との支え合い

### III. 地域との支え合い

### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー  
“愛媛県地域密着型サービス評価”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない  
訪問調査を実施しております

#### 【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	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和3年10月26日

#### 【アンケート協力数】※評価機関記入

令和2年11月25日 集計

家族アンケート	(回答数)	14	(依頼数)	18
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	3870400417
事業所名	アクティブライフ松柏
(ユニット名)	2階(すだち)
記入者(管理者)	
氏名	宇都宮 暁子
自己評価作成日	令和3年10月4日

<p><b>【事業所理念】※事業所記入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の中でその人らしく暮らしながら人間の尊厳を大切に生きていく。</li> <li>・家庭的な雰囲気の中で「ゆったり、楽しく、いつも一緒に」をモットーとして自立支援を行う。</li> </ul>	<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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ会の議事録をノートから用紙で作成し、ファイル保存。また全員の確認印欄を設けたことで、全員が周知できている。</li> <li>・コロナウイルス対策前までは、一階・二階協力して外出支援また地域の行事参加等にも参加ができました。</li> <li>・外出ができない中、ご本人の出来る作業、スタッフの手伝い等で短時間ではあるが寄り添える機会を持つように心掛けた。</li> </ul>	<p><b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b></p> <p>毎朝10時から体操する時間を持っている。リハビリテーション科医からの生活機能シートの指示と意見に沿って生活の中で、できる動きの訓練等を支援して記録をしている。</p> <p>体操を行う前に、新聞記事から利用者の関心がありそうな内容を伝えたり、紅葉などの写真記事を見せたりしている。毎月の誕生会は、本人の食べたい物を職員が手作りしてお祝いしている。七夕には、職員が笹と短冊を用意し、利用者と一緒に、願い事を書いたり飾ったりした。</p> <p>7月から事業所内で毎月想定を変えて(火災、水害、消防訓練、原子力避難訓練)訓練を行っている。</p>
---	--	---

**【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。	○	1人1人の個性やレベルに合うよう考慮している。	◎			入居時、本人や家族から聞いた暮らし方の希望や意向を、アセスメントシートに記入している。その後、日々の中で聞いた本人の言葉や希望は、タブレットの介護記録にを入力し、カンファレンスで情報共有している。
		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。	○	表情や行動で検討している。				さらに、意思の確認が難しいような利用者についても思いや意向についての情報を集める工夫はできないだろうか。
		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。	△	現状を知って頂くようにしたいが、コロナ感染予防で面会も少ない。				
		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。	○	アセスメントシートを利用し思いを聞き取るほか24時間シートで暮らし方を共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	スタッフ間で思いを確認、本人の思いを見落とさないよう留意している。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時やお茶、おやつ等の時間等で昔の生活やご家族等の話を聞き情報を集めている。				入居時、本人や家族から聞き取り(状態・意思疎通・食事・排泄・歩行・整容・入浴などについて)アセスメントシートの基本情報に記録している。入居前のケアマネジャーから情報を得ることもある。その後得た情報は、カンファレンス時に共有している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	コミュニケーションをとり日々の関わりの中で把握している。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	環境の変化、面会后、体調不良等で不穏になったりすることがある。自分の役目や関わる事で落ち着いて行かれる。				
		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)	○	気になる言動や態度等記録に残し原因を探り要因の除去とその後の評価を行っている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	介護記録、申し送り等で日々の変化や違いを把握している。				
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。	○	デイケアでの出来事等は連携し情報を共有している。				事前に聞き取った本人、家族の希望、要望や申し送りの内容、利用者の言葉や気持ちを担当者がまとめたものを踏まえて、スタッフ会(ケアカンファレンスを含む)時に、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。	○	健康状態、精神状態等は連携し情報を共有している。				
		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。	○	スタッフ間で、どうすればより良く暮らせるか話し合っている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人にあった介護計画が立てられている。				
		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。	○	スタッフ間で話し合いをして本人の為に計画になるようつとめている。コロナ感染予防で家族会も中止あまり意見が得られていない。	○		○	カンファレンスで話し合った内容をもとに、介護計画を作成している。意思を確認することが難しい利用者のケースについて、家族の「母の好きなようにさせてやってください」という意向を反映して、長期目標に「自分のペースで生活できる」と挙げていた。
		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。	○	ご本人のレベルにあわせた生活になっている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	ご家族方には協力して頂いているが、地域の方との計画にはいれていない。デイケアの利用は盛り込まれている。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	介護計画も毎日の介護記録の中に記載されており毎日確認できるようになっている。				新たに計画を作成した際には、カンファレンス記録や業務日誌で周知している。さらに、すべての職員が介護計画を把握、理解し支援できるように取り組みを工夫してほしい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護計画に沿って出来ている。				介護計画に沿ってケアが実践できたかについては、介護記録に記入するようになっ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)や支援した具体的な内容を個別に記録している。	○	完全ではないが日々の様子を介護記録で記入している。				介護記録の内容の中に計画について記入したものもあるが情報量は少なく、探す必要がある。
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	気づきがあれば、スタッフ間で話し合い決定事項は記入している。				カンファレンス時には、介護計画にこだわらず、日々の支援についての気づきを話し合っている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	変化がある毎にカンファレンスを行い介護計画を見直している。			◎	ケアマネジャーが責任を持って期間を管理し、見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	毎月モニタリングを行っている。毎日状態の記録をしている。			◎	毎月、2ユニット合同のスタッフ会のもと、ユニット毎に分かれて、すべての利用者について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。	○	心身の状態や生活等に変化があれば主治医、ナース、家族にも相談し新しい計画を作成している。			○	食事が減った利用者について、「食事形態を変えてはどうか」と言う医師のアドバイスを採り入れ、新たに計画を作成していた。
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。	○	課題を解決する為毎月のスタッフ会で話し合っている。			◎	毎月、2ユニット合同のスタッフ会を行い、議事録を作成している。緊急案件(事故・ヒヤリハットに関することが多い)は、その日の勤務者と都合のつく職員とで話し合っている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	意見を出せる雰囲気があり気を使うことなく意見交換できている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	△	コロナ予防対策前では毎月勤務時間外の時間を設定し参加していたが、今は行っていない。				
		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。	○	スタッフ会議事録があり、不参加の場合でも伝わるようになっている。			◎	スタッフ会の議事録を確認して押印するしくみをつくっている。議事録の押印欄に全員の印が揃ったかどうかは、管理者が確認している。
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	仕事に入る前に業務日誌等で情報共有できている。			◎	申し送りや業務日誌で伝達している。業務日誌の申し送り欄は、利用者欄と業務欄にわけて、職員が確認しやすいよう工夫している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	日誌や申し送り、で必要な情報はすべての職員に伝わっている。			◎	
<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。	○	利用者様の性格、環境等把握し叶える努力を怠っていない。				
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	飲み物やおやつ等選んで頂いたり、塗り絵等の種類等自己決定する機会をつくっている。			◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	利用者に合わせて表情などから思いに沿った支援を行っている。				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	個人のペースに合わせて行っている。				
		e	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	会話の中でそれぞれに合わせて出来ることを考えて進めている。			○	体操を行う前に、新聞記事から利用者の関心がありそうな内容を伝えたり、紅葉などの写真記事を見せたりしている。毎月の誕生会は、本人の食べたい物を職員が手作りしてお祝いしている。七夕には、職員が笹と短冊を用意し、利用者と一緒に、願い事を書いたり飾ったりした。
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	表情や反応をみながら本人の意向に沿った努力をしている。				
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。	○	1人1人に尊重した対応をするよう心掛けている。	○	○	○	毎月のスタッフ会時に、管理者が接遇について話をしている。また、9月のスタッフ会時の勉強会で、人権について学んでおり、欠席した職員には、資料を配布している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさずさな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	△	不穏時にはなるべく声を掛けずそっと見守っている。			◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮ながら介助を行っている。	○	トイレが空いていけばそっと閉めているが必要な場合少し開けている事がある。				
		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。	○	居室に入るときは声を掛けてから入室している。			◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	個人情報は他者に漏らさないようにしている。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教えたり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	新聞たみ、洗濯物たみテーブル拭き等お願い出来る事は助けて頂いている。				
		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。	◎	入居者同士が話し合ったり、テレビ観賞しながら会話等で笑顔みられ明るい雰囲気できている。				
		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、利用者同士が助け合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者につまづき力発揮してもらう場面をつくる等)	○	利用者様の関係性を見てテーブルやソファの席等配慮している。			○	利用者同士の関係性をみながら席を決めている。トラブルになりそうな時には、職員が早めに間に入り関係性が保てるようにしている。誕生会には、本人に他利用者からプレゼントを渡してもらう場面をつくり、みなでお祝いしている。
		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。	○	頻繁にトラブルはないが、思い込みや誤解があった時にはスタッフが中に入り説明理解していただいている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居の際本人、家族から情報を集め記録または会話からも把握している。				
		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。	○	おやつ時間に新聞を読み情報等会話の時間を設けている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	スタッフが手薄の事とコロナ対策で外出までにはいたっていない。				
		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。	○	コロナ予防対策でいつでも気楽には訪れないが、事前予約で面会少しでも心地よく過ごせるよう工夫している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ感染予防の為デイケア参加者以外は外出できていない。	○	○	△	デイケアに通う人以外は、玄関先に出て過ごすことはあるが外出の機会はない。さらに、利用者、職員の気分転換を意味からも、時期をみながら散歩やドライブなど支援できないだろうか。  天気の良い日に外気浴に誘うこともあるが、機会は少ない。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ感染予防の為外出ができていない。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	外の景色を見てもらえるようにしている。			△	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	△	スタッフ手薄の為支援が難しい為、家族や知人の方に協力を頂いていたが、コロナ感染予防のため支援が難しくなっている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	利用者一人ひとりの状態や変化については職員間で情報を共有要因を取り除けるよう取り組んでいる。				毎朝10時から体操する時間を持っている。リハビリテーション科医からの生活機能シートの指示と意見に沿って生活の中で、できる動きの訓練等を支援して記録をしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	低下している所を観察把握し、その時の状態によって出来る事をして頂いている。				
		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)	○	ズボンの上げ下げや立ち上がり等声掛けや、見守りで出来る方には必要以上に手を出さないようにしている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	普段の会話から様子から出来る事、したい事を把握している。				利用者が日常的に、野菜の下ごしらえやお盆拭き、洗濯物たたみやカーテン閉めを行えるよう場面をつくっている。片まひのある利用者がすり鉢で胡麻をする時には、職員がすり鉢を押さえてサポートしている。
		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。	○	皆さんで出来るようなボール遊び等提供それぞれの方が気を配りながら過ごされている。	○	○	○	
		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。	×	コロナ感染予防のため出来ない。				
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、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	入浴準備と一緒に好みの服を選んだり、季節に応じた用意をしている。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。  2か月ごとに訪問理容を利用している。ベッドで過ごす時間が長いような重度の利用者については、入浴後に着替える服を見せて一緒に選ぶようにしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	その方の好みで生活できるよう、入浴準備や着替えの服等選んで頂くようにしている。				
		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。	○	その人らしさを大切に、季節や体調に合わせて用意している。				
		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。	○	季節や行事に合わせてその人らしく服や帽子を選んでいる。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	モーニングケアや食後の口腔ケア、髭剃り等自尊心を傷つけないよう支援している。	◎		○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	理容師さんに来て頂き散髪している。中にはご家族様が散髪をおこなっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	体調に合わせて服装を選んでいる。			○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	食事の大切さを理解、見た目にも工夫している。				買い物・食材選びは、職員が行っている。献立は、これまでに立てた献立を参考にして職員が立てている。 野菜の下ごしらえや後片付けは、利用者と一緒にしている。  職員は、会話の中から利用者の好き嫌いを把握しており、それを踏まえて献立を立てている。事業所の菜園で採れたさつま芋を天ぷらにしたり、職員からのおすそわけの果で、果ご飯を作ったりしている。誕生会の食事は、誕生者の希望の献立を採り入れている。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。  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。  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。  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。  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。  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。  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。  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。  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。  義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。  利用者の方を引き出ししながら、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)  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。
		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。	△	買い物は行っていない。誕生日は好きな物を聞いて食べて頂いている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	食事前後にテーブルを拭いて頂いたり、お膳の片づけ等手伝って頂いている。				
		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。	○	好き嫌いは普段の会話や食事の様子で把握している。アレルギーのある方は品目を記載見える位置に貼っている。				
		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。	◎	季節の行事等その時に応じた料理を考え提供している。			○	
		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)	◎	彩りや配置また食材によって刻み等と食べやすく工夫している。				
		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。	◎	安全に問題のない使い慣れた物を使用して頂いている。			評価困難	
		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。	△	スタッフも一緒に食べるよう心掛けているが、服薬、口腔ケア介助等でスタッフは後になる事が多い。			評価困難	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	食事前の会話でメニューを伝え食事を楽しめるよう雰囲気づくりや調理に配慮している。		○	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	体重増加を考え提供量を調整、食事以外にも水分摂取の時間を設けている。				
		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。	○	水分摂取量が少ない方には声掛けをしたり、飲みやすい物を提供したりと取り組んでいる。				
		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。	○	職員同士で話し合い献立に偏りがないように工夫している。			△	
		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。	◎	調理用具は毎日消毒、また肉、野菜、魚等調理する当日に配達して頂いている。				
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。	◎	誤嚥性肺炎との関連性等口腔ケアの重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。	◎	毎食後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。	○	歯科医を受診した方には日常の支援に取り入れている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	週に一度はボリデントで消毒、義歯は出来るところは自分でできないところはスタッフが介助している。				
		e	利用者の方を引き出ししながら、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)	○	出来るところまでして頂きチェックしている。			評価困難	
		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。	◎	住診や通院につなげられるよう家族や歯科医に連絡を取りつないでいる。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	排泄の自立が出来るよう声掛けや誘導を行っている。				カンファレンス時に現状についての情報を出し合い、話し合っている。利用者の体型変化に合わせて紙パンツのサイズを変更したり、尿量からパッドのサイズを検討したりした事例がある。
		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。	○	理解している。水分補給やお腹のマッサージを行っている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排便・排便の兆候等)	◎	オムツチェック表等を使用している為把握できている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	自立した方法が取れるようにしている。	◎		○	
		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。	○	頻回に行かれる利用者様には主治医に報告解決策を探ったり、パターンを把握誘導している。				
		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。	○	下剤を服用した時は声掛けをし誘導している。				
		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。	○	夜間必要な方にはポータブルを設置している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	本人の状況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)	○	食事の工夫は余り出来ていないが、すいぶんを多く摂っている。洗腸や下剤を使用している方も多い。				
		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)	○	温度や入浴時間は利用者一人一人の希望に沿っている。	◎	
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。			○	個々に合った入浴方法を行っている。				
c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。			○	入浴前には拒否があっても、入浴後は満足されている。				
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よく入浴できるよう工夫している。			○	拒否の強い時は様子を見て再度声掛けしたり翌日に入浴して頂いている				
e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。			◎	入浴前には必ずバイタル測定を行っている。入浴後は水分補給をしている。				
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。	◎	個々に合った入眠時間の支援を行っている。				1名の利用者のみ薬剤を使用しており、医師に様子を報告しながら支援している。足元のふらつきがみられ医師に相談して減薬したが、不安症状が強くなり、現在は、薬を元に戻して様子を見ている。
		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。	○	全員良眠されている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中の活動を増やし良眠できるようしている。			○	
		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。	○	個々に合った支援をおこなっている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	希望されたときには、電話を掛ける支援をしている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	手紙の代筆はないが、電話は掛けている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	安心して利用できるようにしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙は必ず手渡している。読めない方には代わりに読んでさしあげている。				
		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。	○	ご家族と事前に連絡を取り協力を頂いている。				

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。	○	出来るだけ本人にお金は持たさないよう家族に伝えている。				/			
		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。	×	コロナ感染予防の為出来ない。							
		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。	×	コロナ感染予防対策の為外出できない。							
		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うように支援している。	○	出来るだけ本人にお金は持たさないよう家族に伝えている。必要時には立替出来るよう伝えている。							
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時にご家族に説明、基本にお金は持たない事に、必要時には立替金を利用							
		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)。	○	ご家族様には日常品、受診代、当立替金をレシートと共に請求している。							
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。	○	こまめに家族と連絡を取り、報告相談を行っている。	◎		×	特に取り組んでいない。			
<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。	○	玄関が開くと音が鳴るようになっており、すぐにスタッフが駆けつけ対応、気軽に出入りできるように工夫している。	◎	◎	○	玄関前が駐車場になっており、玄関までスロープを設置している。玄関ポーチがあり車の乗り降り時やちょっと戸外で過ごす時に便利な空間となっている。玄関横の花壇にはアジサイを植えていた。			
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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない暖風な共用空間等、家庭的な雰囲気をそっくりな感じになっていないか等。)	○	季節ごとの作品を掲示している。	◎	◎	○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。		
		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。	○	毎日当番制で掃除を行っている。				○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	○	窓の開け閉めで日の経ち時間を感じてもらっている。					○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	フロアで利用者様同士が談話できるようにしている。							
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	入口の戸を閉める事で見えない、閉め忘れがあれば閉めるようにしている。							
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。	○	入居時に持ち込み出来る事を伝え思い出ある物を持ち込んでいる。	◎			○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
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。	○	トイレはわかるように掲示、リビングにはカレンダーを掛け日付がわかるようにしている。					○	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	○	床に落ちていゴミは処分、間違えて口に入れそうなものは手元に置かないように工夫している。							
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手にとれるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほろつき、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)	○	馴染みの物や好きな物は自分の部屋に置いている。							
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、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)	○	必要な状況以外は出入口にカギを掛けないようにしている。	◎		△	○	鍵をかけることの弊害について理解する機会を持っていない。日中、玄関に施錠していない。		
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	他の部屋に入行行為が見られる時は鍵を掛けている。							
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけるなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	必要時以外は施錠しないようにしている。							
<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。	◎	基本情報、アセスメント、申し送り等で把握している。					/		
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	変化が見られる時は日誌に記録全員が把握できるようにしている。							
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医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。	◎	主治医、ナースと連絡が取れるような体制で心配な時には様子を見に来て頂いている。							

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
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。	○	何かあれば家族に連絡を取り、受診、往診依頼をしている。	◎			
		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。	○	家族の意見もしっかり聞き支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診にはご家族が同行している。必ず本人、ご家族の同意を得ている。				
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。	○	現状をきちんと情報提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	連携ナースが協力、情報交換や相談するようにしている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	関係づくりが出来ていない機関もある。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等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。	○	連携ナースに毎日ファックスで様子を送っている。				
		b	看護職もしく訪問看護師、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。	○	気軽ではないが相談できる体制はある。				
		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。	○	状態に変化があればすぐに相談往診があり。				
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。	○	変更があった場合業務日誌や申し送り時に口頭で伝えている。				
		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。	○	マニュアルを作り誤薬がないようチェックを回もっている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬の変更、追加があった場合本人の状態の様子観察問題があればナース、主治医に報告している。				
		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。	○	状態を観察経過や変化等記録家族、主治医、ナースに報告している。				
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。	○	何回もご家族との話し合いを行い方針に合わせ支援している。				入居時に、終末期のあり方について、本人、家族から意向を聞き取り、意向確認書を作成している。利用者の状態変化時には、家族・医師・職員で話し合い、方針を共有している。この1年間では看とりの事例はなかった。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	書面で確認共有している。	○	○		
		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。	○	介護職で行えることを伝えている。ご家族様の協力もお願いしている。				
		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。	○	主治医、ナース、スタッフがカンファレンスを行い出来る事出来ない事を十分な説明を行い理解を得ている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	よりよい終末期を過ごせるよう職員間で話し合っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	状態報告はその都度おこなっている。				
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。	△	マニュアル等で対応できるようまなんでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	感染症対策マニュアルがあり、感染しない、感染させないよう気をつけている。訓練を実施していきたい				
		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。	○	新聞、医療機関、行政等情報をとるよう気を付けている。				
		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。	◎	こまめなうがい、手洗い、マスクを着けるな感染症の流行に随時対応している。				
		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。	◎	事務所内や玄関に張り紙し来客にたいしてマスク手の消毒等スタッフも徹底している。				



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。	◎	毎月日常の報告で健康状態や日常の様子をしてもらっている。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。 毎月、利用者個々の担当者が、手紙に写真を添えて状況報告を行っている。 2か月ごとに、松柏新聞を家族に送付している。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(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)	○	感染対策前は日頃の様子を伝えたりして来やすい雰囲気作りをしていた。				
		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)	×	コロナ感染予防の為来ていない。	○		評価困難	
		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)	○	月1回写真入りで毎月の日常報告や2ヶ月ごとに松柏だよりを送付している。	◎		○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	来所時や電話で聞かれたことに答えている。				
		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)	○	その都度あった対応、接し方等説明している。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	職員異動、退職はホーム新聞で知らせている。	○		△	
		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)	△	年1回家族会を開催したり、季節事のイベント等行っていた。現在は、コロナ感染予防にて出来ていない。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	ケアプラン作成前にスタッフ間で話し合っている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	玄関に意見箱を設置 又面会時に声掛けや面会用紙にも意見記入欄がある。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	契約、解約時には丁寧に説明し納得している。				/
		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。	○	入院、転居、死亡等で退去される時にも説明している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	文章にて同意を得ている。				
<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、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。	×	出来ていない(コロナ対策で交流を持つ機会がない)		◎		自治会に加入しており、回覧板が回ってきている。現在、地域行事が中止のため、地域交流の機会はほぼない状況だが、このような時期であっても地域とのつながりが持てるような工夫や取り組みはできないだろうか。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域の行事等にはなるべく参加するよう心掛けている。(コロナ予防対策で出来ていない。)		○	×	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	見守り支援して頂いているが増えてはいない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ予防対策で出来ていない。				
		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。	△	日頃挨拶や声掛けは行っているが、コロナ予防対策で行事や施設内立ち入りは禁止している。				
		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)	△	ボランティアの方が行事に際に踊りや楽器演奏等していただいている。(現在はコロナ対策で交流を持つ機会がない)				
		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。	△	スタッフ手薄により地域資源を把握している。デイケアは利用している。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができよう。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)。	×	コロナ感染予防で地域交流が出来ていない。				

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	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	○	2ヶ月に一回運営推進会議を行っていたが、コロナ感染対策により、資料を送付して報告、意見を求めている。	○		△	現在、運営推進会議は文書開催で行っている。参加者は、地域から1名のみとなっている。	
		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)について報告している。	○	外部評価の報告はしている。ホームの現状取組の状況を報告意見交換している。			○	利用者の状況報告や活動報告と予定について報告している。 自己評価・外部評価・目標達成計画の内容と取り組み状況についても文書で報告しようた。	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	意見の提案があればスタッフに報告、サービス向上に活かしている。			◎	×	意見等は出ていないため、サービスに活かし、その結果を報告したりする取り組みは行っていない。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	毎回同じメンバーになっている。メンバーが出席しやすい午後の時間帯に設定している。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	玄関に議事録をファイルし置いている。					
<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。	○	運営リネンを掲げその理念に沿った支援を行うよう取り組んでいる。					
		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。	△	入居時に伝えているが、地域の方には伝えきれていない。今後、わかりやすく伝えられるよう考えていきたい。	○	○			
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。	△	研修資料を配布し、参加を促している。					
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	計画的にはできていないが、日々の業務において指導や知識を伝えている。					
		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。	○	正社員の登用、その他の社員に対し年2回の評価により反映されている。					
		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)	△	同業者との交流のない職員が多い					
		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。	○	年1回ストレスチェックを行っている。	○	○	○		法人代表者とは、往診時やリモート会議時に話す機会がある。 ストレスチェックを実施しており、ストレス有り判定が出た職員は、心理士等との面談がある。
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。	◎	施設内の勉強会でどのような行為が虐待に繋がるのか勉強している。					
		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。	○	スタッフ会や申し送り時。					
		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。	○	問題点があれば申し送り時に問題点を話し合っている。またヒアリング、事故報告等に記入をつけている。				○	身体拘束防止委員会の中で学んでいる。 不適切ケアを発見した場合は、管理者・リーダーに報告することになっている。
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	スタッフ間で話し合いストレスを溜めないよう工夫をしている。					
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。	◎	研修を受けており虐待、身体拘束について正しく理解できている。					
		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。	○	介護上に問題があればスタッフ会やカンファレンス等ではなしあっている。					
		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。	○	今の所要望はない。					
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。	△	理解出来ない職員がいる。勉強会が出来ていない。					
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	今は家族からの相談がなく、情報提供の支援は行っていない。					
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センターや福祉協議会との連携は取れている。					

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
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。	○	マニュアルがあり周知している。				
		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。	△	定期的に行っておらず受けていない職員がいる。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步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。	○	ヒヤリハットにまとめ、職員間で検討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。	○	1人1人の状態を把握スタッフ間で話し合い予防に努めている。				
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。	○	マニュアルは作成しており、苦情用紙も玄関に設置苦情があればユニット内で話し合い対応方法を検討している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があれば用紙に記入し対応している。				
		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。	◎	苦情にたいしては、管理者が確認し速やかに対応している。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	利用者の話しを聞くようにしている。			○	職員が、日々の中で個別に聞いている。意見等があれば、カンファレンス時に職員で情報共有している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見箱を置いている。	○		×	運営に関する意見を聞くような機会は特に持っていない。
		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。	○	公的機関については需要事項に明記している。				
		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くっている。	○	代表者は忙しく現場に来られず職員の意見があれば管理者に伝えている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	半年に一回面接を行っている。			○	管理者は、年2回、職員と面談を行っている。管理者も職員と一緒にケアに取り組みながら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。	○	年一回自己評価に取り組んでいる。				外部評価実施後の運営推進会議時に報告を行っているが、モニターをしてもらい取り組みは行っていない。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	全員で自己評価に取り組んでいる。				
		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。	○	スタッフ内で話し合い取り組みことが出来た。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	家族には郵送運営メンバーには会議の中で報告。	○	○	△	
		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。	△	計画は立てているが確認していない。				
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)	○	マニュアルを作っている。				7月から事業所内で毎月想定を変えて(火災、水害、消防訓練、原子力避難訓練)訓練を行っている。いざという時に備えて、地域の協力者とは、定期的に支援体制の確認は行ってはどうか。
		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。	○	定期的に避難訓練をしている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	業者が定期的に点検を行っている。				
		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。	○	運営推進会議の中で避難訓練の見学を取り入れている。	△	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	地域で行われるの訓練には毎回参加している。地域災害対策に取り組んでいる。(今年はコロナで中止。)				

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)	○	毎年中学生の職場体験等で受け入れている。(コロナ感染予防で中止。)				特に取り組んでいない。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談を受けると説明している。		○	×	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェイベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	以前は夏まつり等地域の方達と共に事業所を解放していたが、スタッフ手薄により難しくなっている。今年度は出来ていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	中学生の職場体験として受け入れを行っている。(コロナ関係で希望なし。)				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域でのバザーやイベント等に参加させて頂いている。(コロナ関係でおこなっていない。)			×	