

(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 評価の公表で取り組み内容を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 3 年 12 月 14 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890101037
事業所名	グループホーム ミネルワ
(ユニット名)	睦月
記入者(管理者)	
氏 名	山住 裕之
自己評価作成日	令和 3 年 11 月 26 日

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
「心」と「心」の対話と傾聴を基本として、利用者様の「いままで」「いま」「これから」を共有し、お一人おひとりに寄り添ったケアに努めます。	○天気の良い日には、ベランダや庭に出て日光浴を行う。・・・日に当たることで体調・気分が良くなり、入居者の喜ぶ様子が見られた。 ○ドライブにて車窓からの眺めを楽しんでもらう。・・・出勤者に余裕がある日は、ドライブに出かけ、大変喜ばれていた。季節を感じた。 ○町内会等の活動に積極的に参加する。・・・町内の活動がコロナ禍で中止となるものが多かった。参加できず。 ○回覧版の利用・・・一部の地域住民には活動の様子を知ってもらえたが、回覧版で情報発信するには至らず。 ○町内会長等と意見交換の機会を設ける。・・・コロナ禍で自粛することが多く、実りある話し合いはできなかった。	大規模な住宅街の中にある事業所は、周辺の住宅に馴染んだ外観となっている。法人は医療法人のため、日常の体調確認や急変時の対応、看取り介護の支援など、医師や看護師とこまやかな連携を図ることができ、利用者や家族の安心感に繋がっている。事業所では、利用者が好きなことや得意なことを活かしながら、一人ひとりが役割を持ち、活き活きとした生活を送ることができるような支援に取り組んでおり、屋外スペースにある畑で、率先して野菜づくりをしたり、得意なピアノを奏でたりすることができている。また、日常的に、残存能力を活かした立位訓練や歩行練習、レクリエーションなどを取り入れ、身体機能維持に努めており、訪問調査日には活気のあるかけ声で身体を動かす利用者の様子を見ることができた。さらに、現在のコロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられているものの、夏には利用者に浴衣を着てもらい事業所内で夏祭りの雰囲気を楽しむことができたり、感染状況を見計らいながら、秋には城山公園に紅葉を見に行ったりするなど、少しでも楽しみのある生活が送れるよう支援している。事業所内で、様々な取り組みを行い、家族に写真や運営推進会議録を送付するほか、SNSのブログ機能を活用して、写真等を掲載して様子を伝えている。

評価結果表

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	会話の中で把握するよう努めている	○		○	入居時等に、職員は「フェイスシート」等を活用して、利用者や家族から思いや希望する暮らし方等を聞き、記録して情報を把握している。また、日々の生活の中で、職員は意識して、利用者の思いを聞くよう努めており、新たに知り得た情報は、申し送りノート等に記載し、職員間で情報を共有している。
		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。	○	表情や動作を見ながら行っている。また職員間でも話あっている				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	電話にて家族と話し合っている				
		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。	○	聞いた事をケア記録に残し職員間で共有している				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	常に他職員と相談、いろんな面から判断をしている				
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。	○	入居にあたり家族より半生を書いてもらい利用者のこれまでが分かるようにしている			○	入居時に、事業所では家族等に、「私の暮らし方シート」を渡して、利用者の趣味や好きな音楽、色の好みなどをまとめて記載してもらっている。また、フェイスシートやアセスメントシート等を活用して、利用者や家族から、生活歴や希望などの聞き取りをしている。さらに、入居前に利用していた介護サービス事業所や介護支援専門員等から情報を聞くこともある。加えて、コロナ禍において、テレビ電話等を活用して、利用者等から話しを聞くことはあるものの、入居時に初めて対面で会う利用者も多くなっている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	日々の様子を細やかに記録、伝達している				
		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。	○	様子や言動など記録したり、職員間で話し合い共有している				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	不安定な時は注意深く観察し内容共有に努めている				
		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。	○	記録に残し当日出勤でない者も把握出来るようにしている				
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。	○	各担当者を中心に本人について現状把握に努め検討している			○	事業所には、利用者毎の担当職員がおり、知り得た情報は、申し送りノートや介護記録等に記録して、職員間で情報を共有している。事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、医師などの関係者から指示やアドバイスをもらい、利用者の視点に立って職員間で話し合い、より良いサービスが提供できるよう努めている。
		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。	○	フロアミーティングにて検討している				
		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。	○	検討し課題把握明らかにしケアプラン作成につなげている				

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
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。	○	本人に意向を聞いたり様子から思いをくみとりながら反映している				利用者一人ひとりの担当職員が、利用者や家族、関係者の意見を聞き、反映されて介護計画の原案を作成している。また、その後に、計画作成担当者が原案を取りまとめて、他の職員にも確認してもらい、介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	△	日々の生活の様子を電話で家族に伝え話し合っている	○		○	
		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。	○	暮らし方シートや家族から聞いたり、本人の表情等からも確認している				
		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。	△	コロナ禍で接触が難しいが家族の意向は聞き、実施している				
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。	○	送りノートを利用して、共有している			○	介護計画等は個別のファイルに綴じており、職員は計画をすぐ確認できるようになっている。また、介護計画の内容に沿ったサービスの実施の記録は、バイタル表に項目が設けられ、実施の際には担当職員等が○印を記載するとともに、実施ができない場合には特記事項を記載するなど、介護記録に詳細な記録を残すことができている。また、職員の気づきやアイデアの記録には、職員間の個人差が見られるため、記録忘れなどに留意をしながら、職員間で話し合うとともに、記録の仕方の勉強会を開催するなど、職員の記録に対する意識統一が図れることを期待したい。
		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。	○	プランに沿いケアの実践行っている。ミーティングで話し合いもしながら、一人一人の支援につなげている			△	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子（言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等）や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	一人ひとりにケア記録があり、日々の暮らしの様子等、個別に記録している			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	利用者と関わりながら気付いた事を記録している			△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	日々の様子を把握し機関に応じて見直している			○	短期目標等の期間に応じて、介護計画の見直しをしている。各ユニットで、利用者一人ひとりの現状確認の頻度に差があり、2階ユニットでは、「月1回、現状確認が行えていない」と自己評価に記載されているため、日々の業務が多忙なことも想定しつつ、確認頻度を決めて、定期的に利用者の現状が確認できることを期待したい。また、3か月に1回モニタリングで評価を行うとともに、利用者や家族の満足度を確認するようにしている。さらに、状態の変化が見られた場合には、随時計画の見直しを行い、現状に合った介護計画を作成している。加えて、介護計画の見直しに合わせて、アセスメントシート等の情報が更新されることを期待したい。
		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回のミーティングを中心に行っている			△	
		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。	○	変化があれば家族に状況を伝え職員内で検討し見直し新たな計画をしている			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月1回ミーティングにて検討。緊急事案についてはその都度話し合っている			○	月1回全体ミーティングを開催するとともに、実施後に各ユニットに分かれてミーティングを実施し、利用者の様子の報告や情報共有をしている。また、緊急に検討を要する事案がある場合には、その時にいる出勤職員で話し合いをしている。さらに、ミーティング等の議事録を作成するとともに、日々の申し送りを口頭で実施するほか、申し送りノートの活用をして、参加できなかった職員にも、正確な情報伝達が行えるよう努めている。
		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。	○	お互いの話を聞きながら意見交換している				
		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。	△	ミーティングの時に開催している。勤務の都合もあるが可能な限り参加している				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	内容をまとめて参加できなかった職員にも伝えている			○	
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。	○	送りノートに記入し共有している			○	職員は出勤時等に、ミーティングの議事録や申し送りノート等の確認を行い、確認後にはサインをして、情報の確認漏れがないようにしている。また、日々の申し送りは、申し送りノート等の確認を中心に行われている。
		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）	○	様子や情報、連絡など送りノートに記載し確認後サインしている	○			

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	利用者から具体的なことが出ないため様子などから判断し聞きながら行っている				毎日実施するレクリエーションは、職員が利用者の希望を聞きながら、決定するようにしている。居室のハンガーラックから、好みの服装を選んで利用者がいるほか、おやつや食べたい物を選んでもらうなど、職員は様々な場面で、利用者が自己決定できるよう努めている。また、畑仕事が好きなお利用者には、戸外の空いていたスペースに畑を作り、野菜づくりなどをしてもらったり、ピアノの得意な利用者が、事業所内に持ち込んでいるピアノをリハビリを兼ねて弾いたりするなど、好きなことや趣味を継続しながら、活き活きとした楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	入浴後の行為の服を選んでもらうこともある。バイキング料理提供時に好みの物を選んでもらっている			○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる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。	△	意思決定に時間を要するがなるべく希望がかなうよう努めている				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	その日の様子や体調、本人のペースや習慣に合わせた対応をしている。朝寝ができれば延食にもしている				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人の性格に合わせた対応、思いに添った声掛けをしている			◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や様子などから、本人がどうしたいかどうしたら楽しめるか等考えながら行動している				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重したい関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	心がけてはいるが時として難しいときもやはりある		○	○	管理者は、「職員が利用者へ尊厳の気持ちを持ち、悲しい思いや不快な思いをしないような対応を心がけ、利用者一人ひとりの関わりやケアに努めてほしい」などの思いがあり、内部研修で接遇などをテーマに取り上げて、声かけの仕方や不適切な行為が起こらないように努めている。時には、業務の多忙さなどから、職員の言い方がきつくなることや、上から目線で話す場面も見られるため、管理者は該当職員に声をかけて、注意喚起をしている。また、職員は、日々のケアの振り返り、改めて気づくこともあるため、定期的に振り返りの機会を設けるとともに、全ての職員が利用者の立場に立った統一したケアや言動が行われることを期待したい。さらに、居室は利用者のプライベート空間であることを認識し、職員は、居室への入室時にはノックで確認してから、入室している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	時々呼びやすい言い方で声掛けしている。難聴もあり誘導時の声掛けも大きい時がある			△	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	扉やカーテンを閉めプライバシーに配慮している				
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	居室の出入りはノック、声掛けなどしながら配慮できている			○	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	全員理解し順守できている				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けをもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	△	日常のお手伝いを出来る能力に合わせお願いしている				職員は、利用者の性格や関係性を把握するとともに、トラブルになりそうな場面では、早期に職員が間に入るなどの配慮をしている。また、事業所には、男性利用者が少ないこともあり、孤立しないように職員が声かけをしている。さらに、レクリエーションや体操の時には、かけ声が上手な利用者にはリーダーシップをとってもらうなど、様々な場面で力が発揮できるよう支援している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	皆で協力しながら家事をする機会をつくっている				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	レクリエーションのときだけでなく普段の時には声掛けし、関わり合いを持ちながら過ごせている			○	
		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。	○	席を離したり、間に職員が入ったり様子を見ている				

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
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。	△	近い人たちの把握はしている				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	×	把握できていない				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍で行くことはしていないが本人よりたくさん話してもらえるように聞いている				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナ禍で制限があるが感染対策、時間を決めての面会をできる時に行っている				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	天気の良い日にはドライブに出かけたり、ホーム周辺の散歩をしたりしている	×	○	○	コロナ禍においても、戸外のテラスに出て、外気浴をしたり、近隣を散歩したりするなど、利用者が少しでも気分転換が図れるよう支援している。また、感染状況を見計らいながら、対策を十分した上で、利用者が順番に城山公園に紅葉を見に出かけ、記念撮影をすることもできている。さらに、重度の利用者も含めて、外出制限が設けられている中で、少しでも外に出て、外気に触れる機会が持てるよう工夫している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ禍であったこともあり、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。	○	テラスで日光浴など気分転換している			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナ禍のためしていない				
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。	○	職員間で話し合いケアに努めている				職員は、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し、必要以上に手や口を出しすぎないような待つ介護に努めている。また、散歩や立位訓練、体操などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	○	毎日の体操、口腔体操、立位訓練を行い時間があれば個別のリハビリをしている				
		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)	△	何が出来そうか日常に添った事をためている	◎		○	
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。	○	色々なことを試しながら見つけている				日常的に、洗濯物たたみや清掃、食器洗いなど、利用者のできる役割を担ってもらうことができている。リビングに花を生けてもらったり、畑で野菜づくりをしたりするなど、職員は得意なことを活かしてもらいながら、利用者の力を発揮できるような役割づくりに取り組んでいる。また、訪問調査日には、男性利用者の活気のある声かけで、他の利用者と一緒に体操する様子を見ることができた。
		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。	△	スキンシップを図り1日1回でも多くの笑顔を引き出せるよう努めている	○	○	◎	
		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。	×	コロナ禍で外出制限もあり、地域の活動に参加できていない				

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
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。	△	年に一度母の日に化粧にアクセサリーを身につけオシャレを楽しんでいる				整容の乱れや汚れが見られる場合には、職員は利用者の羞恥心に配慮しながら、声かけやフォローをしている。また、重度の利用者を含めて、メリハリのある生活が送れるように、起床時等に、昼間着に着替えてもらうとともに、夜間には寝間着に着替えられるような支援にも努めている。さらに、髪型や服装、化粧の習慣など、利用者の好みを尊重した支援に取り組んでいる。
		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。	○	ご家族様に協力してもらい好きだった持ち物など持ってきてもらったり工夫している				
		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。	○	持ち物の中から好きな色をさぐり、本人に似合う色、服を選んでいる				
		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。	○	持ち物の中から行事や季節に合った服装をしている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり、け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)	○	着衣の汚れがあれば更衣し、洗濯し清潔に努めている。整容にも気をつけている	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	訪問美容をお願いし2ヶ月に1度カット整髪している				
		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。	○	ご家族様に協力してもらい服装等その人らしさを保っている			○	
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。	◎	毎回の食前体操を実施している				事業所では、食材の配達サービスを利用しており、パックされた味付け済みの物や調理方法のレシピが添付された食材が届けられ、各ユニットのキッチンで、炊飯と汁物を作り、盛り付け等をして提供をしている。月に1回以上は、食材の配食を止めて、利用者の好みや食べたい物を聞き、利用者に調理の下ごしらえや盛り付けなどを手伝ってもらいながら、職員が調理やおやつを手作りすることもある。また、事業所の畑で収穫した白菜を漬け物にしたり、炭火でサンマを焼いたり、出前で好きなメニューを注文するなど、利用者が食事に楽しみがもてるような工夫もしている。食器類は、利用者が自宅から持参した物や、使いやすい物を使用している。食事の際には、職員は利用者の見守りや食事介助を行い、各自で用意した昼食を休憩室で摂っている。時には、利用者と一緒に食べる機会も設けている。さらに、キッチンがリビングに面しており、重度の利用者も含めて、調理の準備の雰囲気を感じることができる。加えて、配達業者の栄養士がバランスの取れたメニューを作成するとともに、利用者の状態に合わせて、事業所内で刻み食や一口サイズなどの食事形態に対応をしている。
		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。	△	月1回は「調理する機会をつくり実施している			△	
		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。	○	できる調理をしてもらっている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	本人、家族から聞き把握している				
		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、利用者にとって昔ながらの味などを取り入れている。	○	季節のものを提供する機会を設けている			○	
		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、いりどりと器の工夫等)	○	刻んだり粥にするなど本人に合わせて調理法で提供している。色どりにも気を配り食欲を誘っている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいもの、使いやすいものを使用している。	○	利用者一人ひとりに専用の茶碗、箸等があり、使いやすいものを使用している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	同じ食卓は囲んでいないが、毎日の食事介助の中で、周りも見渡しサポートしている			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	調理名や食材、味など介助中に伝えている	○		○	
		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。	○	必要なケースについては水分チェックを行っている				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	飲み込みにくい方には水ジュレやお茶ゼリーを提供したり、好みの飲み物に代替や度々の声掛けをしている				
		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。	×	食事は業者からのもので献立は決まっているが本人に合わせて刻んだりしている			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食材の過熱、調理用具の消毒を行っている				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	自分で歯磨きが難しい方には一部介助や全介助をしている				職員は、歯科医等からアドバイスを受けて、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、職員は声をかけ、利用者が歯磨きなどの口腔ケアを実施し、磨き残しのフォローを行うとともに、全ての利用者の口腔内の状況を確認している。また、希望する利用者は、歯科医の往診を受けることができ、異常時には早期の対応ができています。さらに、毎月口腔ケアマネジメント計画を作成し、職員は計画に沿った適切な支援に努めている。
		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。	○	口腔内確認し把握に努めている			◎	
		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。	○	週一回往診で確認していただき指導や方法を聞き、行っている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	出来る方には声掛けし行っている				
		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)	○	舌みがき歯間ブラシ使用等口腔内の清潔に努めている			○	
		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。	○	週一回往診時に様子を伝えて確認してもらっている				
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。	○	自分で上げ下げ出来る物を使用促している。トイレ誘導にてトイレでの排泄を心がけている				現在、事業所には、常時おむつを使用している利用者はおらず、可能な範囲で、トイレでの排泄支援をしている。また、排泄チェック表で、職員は利用者の排泄パターンを把握し、一人ひとりのタイミングに合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。さらに、こまめにトイレ誘導などを行うことにより、パッドを使用せずに、紙パンツのみの使用に変更できた利用者もある。加えて、事業所では、排泄の自立支援に向けた取組みが行われ、利用者の自信に繋がるような支援に努めている。
		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。	○	適宜下剤を服用している				
		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)	○	時間ごとに声掛け、誘導を行っている。排便習慣も把握している				
		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。	○	状態に応じた支援を行っている	◎		◎	
		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。	○	様子や状態等職員間で共有し検討している				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄チェック表を作成し、時間をみながら声掛け誘導している				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	本人の状態に合わせて選択している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	サイズや量などにより対応できている				
		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)	○	排泄の日数を把握し青汁や運動、腹部マッサージ等対応している				
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)。	○	本人の意見尊重している。一人一人に応じて介助している	◎		△	事業所では、職員の配置状況で、入浴日や時間帯を午前中に決めているものの、利用者が週2～3回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、予定の入浴日以外にも入浴支援を行うことがあるものの、職員の勤務体制や利用者の状態により、希望に沿えない場合もある。また、職員は、利用者がゆっくりとリラックスして入浴できるような時間や雰囲気づくりの支援に努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	個浴での入浴であり入浴剤等を使用してゆっくり入ってもらっている				
		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。	○	毎日午前中に体操しており、いつまでも入浴できるよう努めている				
		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。	○	拒否があった時には時間をずらす、日にちを変える等工夫している				
		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。	○	入浴前のバイタル測定を行いシャワー浴、中止等の判断。浴後観察する				

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
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。	○	毎日のケア記録においてパターンを把握している				事業所には、入居前から睡眠導入剤を服用している利用者もいるものの、主治医と相談しながら、服薬の必要がなくなった利用者もいる。また、事業所では、日中の過ごし方や対応を工夫するとともに、利用者が落ち着いた状態で、夜間に安眠できるように支援している。さらに、夜間眠れない利用者がある場合には、職員とお茶を飲んだり、おしゃべりをしたりするなどの対応をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の活動や日光浴などを行っている				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	昼夜逆転しないよう昼間に運動の声掛けをしている			○	
		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。	○	一人ひとりに個室があり誰に気を遣うことなく休める場所をもっている				
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。	×	希望があれば支援できる体制はあるが希望がない				
		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。	○	年賀状を書き送っている。必要な利用者には手助けをしている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	利用者から希望があれば気兼ねなく電話できる環境がある				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	届く事が少ないが本人の状態をみながら渡したり知らせたりしている				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	負担のない程度で行っている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	本人が所持することはしていない。大切さは解っている。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	出かけたときに必要なものを買っている。				
		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。	×	本人のみで買い物はしていない。				
		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。	×	金銭の預かりはしていない。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	使い方についてはその都度相談・報告している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、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)。	○	日用品は家族の了解を得て職員が購入し請求している。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	希望にこたえられるように取り組んでいる。		○	○	コロナ禍以前は、利用者等の希望に応じて、家族と外食や外出支援を行うことができていた。現在は、外出などの制限が設けられているものの、感染対策と制限を設けた上で、窓越しでの面会に対応したり、冠婚葬祭へ参加できるよう支援したりするなど、管理者等は、「可能な範囲で、利用者や家族のニーズに応えたい」という思いで、柔軟な対応に努めている。

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
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	入口に季節の飾りや利用者の作品を飾ったりしている。	○	◎	○	事業所は、住宅街の雰囲気に馴染んだ色合いの外観で、玄関の引き戸のガラス部分から、玄関ホールの様子を覗き見ることができる。また、玄関を入ってすぐに事務所があり、窓越しに来訪者に声をかけやすい状況となっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそごうような設えになっていないか等。）	○	季節感を大切にし飾りつけをしている。	○	○	○	事業所内は、陽当たりが良く明るい。フロアには、くつろぐことのできるリビングスペースのほか、食事のダイニングスペースと畳の間があり、利用者は思い思いの場所で、気分を切り替えて過ごすことができる。訪問調査日はクリスマス間近ということで、利用者と一緒に飾ったツリーや作品が飾られており、温かみのある雰囲気を感じることができた。また、利用者の手の届くところに、雑誌が置かれているほか、愛用のピアノをダイニングに置いて、音を奏でている利用者もいる。
		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。	○	毎日掃除している。消臭スプレーも使用している。				
		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。	○	匂いをかいで季節を感じていただける場面をつくっている。				
		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。	○	座席の配置に気を配り楽しく過ごせるように努めている。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	必ず扉を閉め、配慮している。				
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れたタンスを配置したり、家族の写真を飾ったりしている。	○		◎	居室には、馴染みの家具や雑貨類などを持ち込むことができ、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。また、家族の写真や事業所での思い出の写真などを飾ったり、使いやすいように化粧品などを置いた身だしなみスペースを作ったりするなど、利用者一人ひとりに合った個性ある居室となっている。
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、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。	○	トイレの前には「トイレ」と貼り紙をし場所が分かるように工夫している。			◎	トイレ表示に、分かりやすく矢印を付け加えているほか、職員は利用者が混乱しないように声かけや誘導を行っている。また、車いすの自走でトイレに入る利用者が、扉にぶつからないように、廊下からトイレに入る動線の目安として、床に赤テープで目印を付け、自身でスムーズにトイレへ出入りができるよう工夫されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	環境整備を行っている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（ぼうき、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）	△	入居者が自ら園芸や家庭菜園ができるように物品を用意している。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（鍵をかけられ出られない状態で暮ら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）	○	日中は玄関の施錠をしていない。	◎	◎	○	事業所では、日中に玄関の施錠をしていないものの、建物が道路に面しているため、利用者の安全面を考慮して、各ユニットの入り口は施錠を行い、来訪者にはインターホン等で対応をしている。また、玄関と2階ユニットの入り口付近にセンサーチャイムを取り付け、職員に利用者や来訪者の出入りを分かりやすくしている。さらに、利用者が閉塞感を感じないように、職員は利用者と一緒に気軽に散歩に出かけけているほか、落ち着くことができるような対応を心がけている。
		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。	○	防犯面から施錠の希望もあるが、安全確保については人感センサーの設置と見守りを行っていることを話している。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）。	○	職員の見守り体制を整えている。人感センサーの利用。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	既往歴の把握に努めている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日バイタルをとり、記録も残している。日々関わっている中で変化に気づき早期発見に努めている。				
		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。	○	週1回の訪問看護、月2回の訪問診療時に状態を伝えて相談している。				
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。	○	病歴に応じた医療機関を受診している。	◎			
		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。	○	月2回訪問診療あり。希望の病院があればそこに受診している。				
		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。	○	受診の了解を得ている。結果も報告している。				
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。	◎	介護・看護要約を作成し、入院先に提供している。				
		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。	◎	情報交換し状態を把握している。				
		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。	◎	訪問診療・訪問看護と連携している。相談や助言をいただいたりしている。				
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。	○	毎日の入居者の状態を訪問看護に報告、週1回は訪問にて状態把握と指示を受けている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	特変時等連絡手段あり。				
		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。	○	訪問看護・訪問診療に相談・受診の指示を受けている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	薬情を確認し把握している。				
		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。	○	配薬・与薬時に日付、個数、名前を必ず確認している。				
		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。	○	特変時の記録や医師への相談を行っている。				
		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。	○	医師に日常の様子報告、情報を元に増減や変更を行っている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態に応じたプランの立て直しを行い、家族の要望も組み込んでいる。				事業所には、「重度化した場合における（看取り）の指針」がある。また、事業所では、看取り介護の支援を行っており、利用者の重度化や状態の変化に伴い、終末期のあり方を考える時点で、主治医から利用者や家族に説明を行うとともに、看護師などの終末期支援に携わる関係者を交えて、話し合いをしている。また、利用者や家族の希望を聞き、方針を共有している。さらに、病院や施設に転院する利用者も多い。加えて、母体病院や訪問看護ステーション等と連携体制が取れており、緊急時にも対応してもらうことができ、利用者や家族の安心にも繋がっている。
		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。	○	ターミナルについての話を医師・看護師・家族・介護職員で実施している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	どの程度の介護、関わりができるのかを家族に伝えている。				
		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。	○	こまかく説明し、理解していただいている。				
		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。	○	訪問診療・訪問看護と連携し、状態変化があれば連絡、相談等を行い情報を共有している。				
		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）	○	状態を伝え家族の心情の理解に努めている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	定期的に勉強会を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、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。	△	日頃からの訓練は徹底していないが、手順や取り決めは随時適宜等で把握している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	インターネット等で情報収集している。母体病院・老健から情報提供もある。				
		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。	○	情報収集し、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。	◎	手洗い、消毒を徹底している。来訪者には検温・消毒を徹底している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	日々の様子や状態を伝えている。家族の希望は積極的に取り入れている。				コロナ禍以前は、定期的に家族会を実施するほか、クリスマス会などの行事に家族の参加を呼びかけ、参加協力をしてもらうことができていたが、現在のコロナ禍において、開催を自粛している。リモート面会での面会対応や、県内の感染状況を見極めながら、制限を設けたうえで、対面の面会に対応をしている。また、管理者が家族に電話連絡をするともに、利用者毎の担当職員が、毎月手紙と写真を送付して、利用者の近況を伝えている。さらに、運営推進会議録を家族に送付して、職員の入退職や勉強会の内容、事業所の取組み、行事などをお知らせしている。加えて、法人のホームページから閲覧できるブログには、心温まる利用者の日常が掲載されている。事業所の出来事等を家族に会議録で報告することができているものの、利用者家族等アンケート結果から、家族の十分な理解が得られていないことがうかがえるため、コロナ禍の収束後には家族会で報告したり、分かりやすい事務連絡を送付したりするなど、家族へ周知を図ることのできる取組みを期待したい。
		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。(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)	×	コロナ禍のため、限られた時間内で面会を実施。				
		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)	×	法人の意向もあり、コロナ禍のため出来ていない。	○		○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	月に1度様子を手紙に書き、写真を添えて送っている。	○		○	
		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。	○	アンケート調査を実施、電話等で家族の意見を確認している。				
		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)	○	こまめに連絡をとり、理解して頂いている。				
		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)	○	文書で知らせ理解、協力を得ている。	×		○	
		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)	×	コロナ禍のため実施できず。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	電話にて説明している。				
		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。	○	面会時に声掛けはしているが、面会制限の配慮から思うように行っていない。			○	
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。	○	必ず文書で知らせ、同意書に署名をしていただいている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居の流れや請求等、家族が納得されるまで説明している。退居先とも連絡体制を整えるようにしている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	金額についてはこまかく説明している。今のところ問題が起こったことはない。				

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	代表者が説明会を開き、近隣住民からの署名もとっている。		○		事業所は町内会に加入し、コロナ禍以前は、地域清掃に参加協力をしたり、秋祭りには、神輿の来訪したりするなど、地域住民と交流をすることができていた。現在のコロナ禍において、ほとんどの地域行事は中止となっているため、畑作業や散歩時に、近隣住民とのあいさつや会話する程度に留まっている。また、3か月程度に1回、地域の町内会長が回覧板で資料を持ってきてくれ、その時に事業所の様子を伝えて、地域の情報を聞くなどの情報交換をしている。
		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）	△	近隣の方との挨拶、園芸を通しての会話はできているが、地域の活動・参加はコロナ禍のため行えていない。		○	○	
		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。	○	ホーム周辺の散歩時、声かけやお花を下さる等、気にかけて下さる方もいる。				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	園芸については話をしに来てくれている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	園芸作業を通じて近所の方と声を掛け合い、野菜や果物の差し入れをお互いに行っている。				
		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）	△	松山市社協の介護職員等派遣事業を利用し、本来は訪問での面談だが、コロナ禍のためリモート面談を実施している。月2回実施中。入居者が慣れてきて、楽しく会話できている。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	ホーム内での支援のみ。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	△	近隣の福祉施設と交流ができないか検討したが、現在は感染リスクに対して慎重になっており、行事企画を休止しているとのこと。				
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。	×	入居者と外部の方との交流を避け、感染対策を優先している。昨年度から文書開催の対応をしている。	○		△	運営推進会議は、民生委員や町内会長、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。現在のコロナ禍において、会議は文書開催となっており、会議録を会議メンバーのほか、全ての家族に送付している。また、書面開催においても、写真を取り入れて、事業所の取り組みや利用者の様子が効率的に伝わりやすい会議録を作成することができている。現在は、集合形式の会議を開催することができず、顔を合わせて意見交換を行うことができないため、事前に会議メンバーに意見を聞くなど、職員間で検討して、工夫された会議開催となることを期待したい。
		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。	○	報告している。			○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	文書開催のため、事業所からの一方的な報告となってしまう。Faxやメールでご意見をいただき、支援に取り入れている。		×	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	現在は文書開催である。関係者や家族全員に配布しているため、内容を全員が確認できるメリットはある。（議事録を読まれない方もいると思うが・・・）		◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関横の掲示スペースに貼りだしている。				

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
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。	△	理念は全職員が知っているはずだが、忙しきや余裕がない状況がつづいているため、理念からの遠ざかりを感じる。				
		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。	△	パンフレット、玄関ホールに掲示しており、説明はしているが分かっていただけなのかは確認がとれない。	x	○		
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。	x	代表者から研修についての話はないが、病気についてのコラムや映像資料をチェックするようにと情報提供はある。				医師である代表者は、事業所へ来訪する機会は少ないものの、職員の意見や要望が出された場合には、管理者から法人の事務総長に伝える体制となっている。また、職員の個別面談までは行っていないものの、定期的に職員はストレスチェックを受け、必要に応じて、対応をしている。さらに、職員は希望休のほか、やむをえない急な休みにも、事業所として気持ち良く対応してもらうことができ、安心して勤務することができている。加えて、定期的に内部研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	スキルアップできるように研修の紹介や認知症高齢者との関わり方について指導したりするが、人員不足もあり、OJT実施の余裕がない。				
		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。	○	向上心がある職員を評価している。勤務希望・変更については柔軟な対応をしている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	愛媛県地域密着型サービス協会、愛媛県介護労働安定センター、地域包括支援センター、松山市社協の連絡会や研修等に可能な限り参加している。				
		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。	△	現場の要望を聞き、対応可能なものは迅速に対応している。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	定期的に勉強会を行っている。				定期的に、内部研修等を実施して、職員は虐待や不適切なケアの防止などを学び、理解している。また、職員は不適切なケアや声かけなど考える機会を設けて、職員間で話し合いをしている。さらに、不適切な行為が見られた場合には、職員は対応方法も理解している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	△	業務に余裕がある時間をつかって、どうするべきか、どのような状況なのか、家族との関わり方等を話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	知っている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々、職員間の会話や入居者との関わり方に耳を傾けている。必要に応じて当事者に話を聞いたり相談を受けたりしている。				
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。	○	研修も実施しており、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。	○	ミーティングやカンファレンス研修等で話し合う機会をつくっている。				
		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。	○	家族からの要望は特にない。				

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
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ている。	△	成年後見人がついている入居者がいるが、詳しい事を理解できていない。				
		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。	△	パンフレットで紹介はしている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	できていない。				
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。	○	連絡方法は周知できている。				
		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。	×	定期的には行っていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	その都度ヒヤリハットに記入し、対策についても検討している。				
		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。	○	状態に応じてその都度検討している。				
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。	○	管理者が窓口となっているため、全職員にまずは管理者に報告するように周知している。				
		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。	○	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。	○	迅速に対応している。謝罪し話し合い納得してもらっている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	個別に訊く機会が多い。			○	日々の関わりの中で、職員は利用者から、意見や要望を聞いている。コロナ禍において、来訪する機会が減っていることから、電話連絡時に家族から意見や要望を聞くことが多い。また、管理者は、ミーティング時に職員一人ひとりの意見が出してもらいにくいことを課題と感じており、ミーティングで検討したい内容を職員に事前に記載して提出してもらうなど、少しでも活発な話し合いができるよう工夫している。さらに、日中には、職員が業務多忙なことから、意見を聞く機会は少ない。
		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)	○	個別に訊く機会が多い。電話が主流。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約当初しか実施していない。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的とは言えないが、代表者が来訪することで入居者も職員も安心できる雰囲気になる。意見は聞いている。				
		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。	○	職員の提案をとりいれている。			○	

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
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	毎年実施している。				外部評価の自己評価は、職員の意見を聞きながら作成をしている。サービスの評価結果や目標達成計画を、運営推進会議の中で参加メンバーに報告するほか、家族に会議録等を送付して、家族に報告している。コロナ禍の収束後には、会議で取組みの状況の経過を報告したり、参加メンバーや家族に取組み状況の確認などのモニターの協力を呼びかけて、アドバイスや助言をもらったりするなどの取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	そうなければいいと考えているが、全員が足並みを揃えることの難しさを痛感する。				
		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。	○	コロナ禍のためかなりの制限をうけているが、ホーム内で楽しめることを実践した。				
		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。	×	モニターをしてもらっていない。	○	×	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議で報告する。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	勉強会を行い必要なものがあればマニュアルに取り入れる検討をしている。				事業所では、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。水害の発生時には、近隣にある施設に、利用者が避難できるように許可をもらい、想定をした訓練も実施している。また、災害時の協力体制を地域住民と話し合う機会が持っていないため、町内会等を通じて、地域住民が負担にならない程度に、避難場所での利用者の見守りなどの協力をお願いするなどの話し合いの機会を設けて、少しずつ支援体制が確保されることを期待したい。
		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。	○	様々な状況、時間帯を想定した訓練を実施している。				
		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。	○	定期点検を実施している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	コロナ禍のため合同訓練は行っていない。	×	○	△	
		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）	×	コロナ禍のため共同訓練は行っていない。				
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）	×	できていない。過去に認知症サポーター要請研修はできたが、コロナ禍であり難しい。				事業所では、地域住民や高齢者から相談があった場合には、適切な対応をしているものの、管理者は、現状の職員体制において、「その他に地域に向けた活動やイベントの協力は難しい」と感じている。また、法人内の他の施設や事業所が、定期的に地域で健康講座を開催しているため、一緒に協力して実施するなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、必要に応じて、市行政や地域包括支援センター等を連絡を取り合うことができています。
		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。	△	相談があれば支援している。		×	△	
		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）	×	解放していない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	受け入れていない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	地域活動の協働ができていない。			○	

(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 評価の公表で取り組み内容を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 3 年 12 月 14 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890101037
事業所名	グループホーム ミネルワ
(ユニット名)	如月
記入者(管理者)	
氏 名	山住 裕之
自己評価作成日	令和 3 年 11 月 26 日

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
「心」と「心」の対話と傾聴を基本として、利用者様の「いままで」「いま」「これから」を共有し、お一人おひとりに寄り添ったケアに努めます。	○天気の良い日には、ベランダや庭にでて日光浴を行う。・・・天気が良いと気分も上り、会話も弾み、社交場となった。 ○ドライブにて車窓からの眺めを楽しんでもらう。・・・感染縮小期になると、車から降りて記念写真をとった。利用者の笑顔がみられた。 ○町内会等の活動に積極的に参加する。・・・町内会の行事も中止となり、交流の機会がもてなかった。 ○回覧版の利用・・・地域住民の代表者(町内会長や民生委員)には活動の様子を報告できたが、回覧版の積極利用は実行できなかった ○町内会長等と意見交換の機会を設ける。・・・コロナ禍で自粛することが多く、実りのある話し合いはできなかった。	大規模な住宅街の中にある事業所は、周辺の住宅に馴染んだ外観となっている。法人は医療法人のため、日常の体調確認や急変時の対応、看取り介護の支援など、医師や看護師とこまやかな連携を図ることができ、利用者や家族の安心感に繋がっている。事業所では、利用者が好きなことや得意なことを活かしながら、一人ひとりが役割を持ち、活き活きとした生活が送ることができるような支援に取り組んでおり、屋外スペースにある畑で、率先して野菜づくりをしたり、得意なピアノを奏でたりすることができている。また、日常的に、残存能力を活かした立位訓練や歩行練習、レクリエーションなどを取り入れ、身体機能維持に努めており、訪問調査日には活気のあるかけ声で身体を動かす利用者の様子を見ることができた。さらに、現在のコロナ禍において、外出や面会などの制限が設けられているものの、夏には利用者に浴衣を着てもらい事業所内で夏祭りの雰囲気を楽しむなど、感染状況を見計らいながら、秋には城山公園に紅葉を見に行ったりするなど、少しでも楽しみのある生活が送れるよう支援している。事業所内で、様々な取り組みを行い、家族に写真や運営推進会議録を送付するほか、SNSのブログ機能を活用して、写真等を掲載して様子を伝えている。

評価結果表

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅰ.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	担当者が主に意向確認を行い、全員で把握している。	○		○	入居時等に、職員は「フェイスシート」等を活用して、利用者や家族から思いや希望する暮らし方等を聞き、記録して情報を把握している。また、日々の生活の中で、職員は意識して、利用者の思いを聞くよう努めており、新たに知り得た情報は、申し送りノート等に記載し、職員間で情報を共有している。
		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。	○	本人の視点で、過去の生活状況や性格を考慮して検討する。				
		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。	△	本人、家族の意向は確認しているがそれについて話し合いは出来ていない。				
		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。	◎	ケア記録に記録している。				
		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。	△	思い込みが反映されている現状もあり。				
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。	○	センター方式シートでこまかな情報を入手したり家族に訊いてりしている。			○	入居時に、事業所では家族等に、「私の暮らし方シート」を渡して、利用者の趣味や好きな音楽、色の好みなどをまとめて記載してもらっている。また、フェイスシートやアセスメントシート等を活用して、利用者や家族から、生活歴や希望などの聞き取りをしている。さらに、入居前に利用していた介護サービス事業所や介護支援専門員等から情報を聞くこともある。加えて、コロナ禍において、テレビ電話等を活用して、利用者等から話しを聞くことはあるものの、入居時に初めて対面で会う利用者も多くなっている。
		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。	○	まずはやってみる。そこから現状を把握している。				
		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。	○	日々の関わりの中で把握している。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	職員間で話し合い、何が原因か考えている。記録に残す。				
		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。	○	記録にとり、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。	○	内容により本人視点で検討している。			○	事業所には、利用者毎の担当職員がおり、知り得た情報は、申し送りノートや介護記録等に記録して、職員間で情報を共有している。事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、医師などの関係者から指示やアドバイスをもらい、利用者の視点に立って職員間で話し合い、より良いサービスが提供できるよう努めている。
		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。	○	カンファレンス時に検討している。				
		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。	○	ケアプラン作成している。				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	本人の意向に沿った内容にしている。				利用者一人ひとりの担当職員が、利用者や家族、関係者の意見を聞き、反映されて介護計画の原案を作成している。また、その後に、計画作成担当者が原案を取りまとめて、他の職員にも確認してもらい、介護計画を作成している。
		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。	○	更新時、本人と家族に確認している。	○		○	
		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。	△	手続き記憶を活かし、出来ることをしてもらっている。				
		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。	×	地域の人との協力体制はとれていない。コロナ禍の影響もある。				
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。	○	申し送り、カンファレンスで共有している。			○	介護計画等は個別のファイルに綴じており、職員は計画をすぐ確認できるようになっている。また、介護計画の内容に沿ったサービスの実施の記録は、バイタル表に項目が設けられ、実施の際には担当職員等が○印を記載するとともに、実施ができない場合には特記事項を記載するなど、介護記録に詳細な記録を残すことができています。また、職員の気づきやアイデアの記録には、職員間の個人差が見られるため、記録忘れなどに留意をしながら、職員間で話し合うとともに、記録の仕方の勉強会を開催するなど、職員の記録に対する意識統一が図れることを期待したい。
		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。	△	結果の記録が出来ていない時がある。			△	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子（言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等）や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	ケア記録に記録している。			○	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	全ては実施できていない。			△	
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。	○	期間に応じて見直ししている。			○	短期目標等の期間に応じて、介護計画の見直しをしている。各ユニットで、利用者一人ひとりの現状確認の頻度に差があり、2階ユニットでは、「月1回、現状確認が行えていない」と自己評価に記載されているため、日々の業務が多忙なことも想定しつつ、確認頻度を決めて、定期的に利用者の現状が確認できることを期待したい。また、3か月に1回モニタリングで評価を行うとともに、利用者や家族の満足度を確認するようにしている。さらに、状態の変化が見られた場合には、随時計画の見直しを行い、現状に合った介護計画を作成している。加えて、介護計画の見直しに合わせて、アセスメントシート等の情報が更新されることを期待したい。
		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回は行えていない。			△	
		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。	○	状態変化に応じて見直ししている。			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	△	定期的には行っていない。			○	月1回全体ミーティングを開催するとともに、実施後に各ユニットに分かれてミーティングを実施し、利用者の様子の報告や情報共有をしている。また、緊急に検討を要する事案がある場合には、その時にいる出勤職員で話し合いをしている。さらに、ミーティング等の議事録を作成するとともに、日々の申し送りを口頭で実施するほか、申し送りノートの活用をして、参加できなかった職員にも、正確な情報伝達が行えるよう努めている。
		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。	○	その時の状況に応じて行っている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	△	全員参加できていない。				
		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。	○	申し送りと議事録で確認。			○	
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。	○	申し送りノートに些細な事でも記入している。			○	職員は出勤時等に、ミーティングの議事録や申し送りノート等の確認を行い、確認後にはサインをして、情報の確認漏れがないようにしている。また、日々の申し送りは、申し送りノート等の確認を中心に行われている。
		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）	○	申し送りノートを活用し、日々の申し送りやケア記録の確認以外でも情報伝達できている。	○			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	希望は把握しているが職員の人員不足で行えていない事が多い。				毎日実施するレクリエーションは、職員が利用者の希望を聞きながら、決定するようにしている。居室のハンガーラックから、好みの服装を選んで利用者がいるほか、おやつや食べたい物を選んでもらうなど、職員は様々な場面で、利用者が自己決定できるよう努めている。また、畑仕事が好きで好きな利用者には、戸外の空いていたスペースに畑を作り、野菜づくりなどをしてもらったり、ピアノの得意な利用者が、事業所内に持ち込んでいるピアノをリハビリを兼ねて弾いたりするなど、好きなことや趣味を継続しながら、活き活きとした楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	利用者が自己決定を行えるように声掛けしている。			○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる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。	○	どうしたいかをまずは利用者に意見を聞く。				
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	入浴は午前中としているため、入りたい時に入るという対応はできていない。				
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	声掛けにて行っている。			◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	性格や過去の生活スタイルをアセスメントし、今の状況でも実践できそうなことは提供している。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重したい関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	理解はしているが、その時の職員のメンタル状況によっては、反省すべき言葉かけをしていることがある。	○	○	○	管理者は、「職員が利用者へ尊厳の気持ちを持ち、悲しい思いや不快な思いをしないような対応を心がけ、利用者一人ひとりの関わりやケアに努めてほしい」などの思いがあり、内部研修で接遇などをテーマに取り上げて、声かけの仕方や不適切な行為が起こらないように努めている。時には、業務の多忙さなどから、職員の言い方がきつくなることや、上から目線で話す場面も見られるため、管理者は該当職員に声をかけて、注意喚起をしている。また、職員は、日々のケアの振り返り、改めて気づくこともあるため、定期的に振り返りの機会を設けるとともに、全ての職員が利用者の立場に立った統一したケアや言動が行われることを期待したい。さらに、居室は利用者のプライベート空間であることを認識し、職員は、居室への入室時にはノックを確認してから、入室している。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	羞恥心が強い方もおり、相手に合わせて配慮している。			△	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	一番デリケートな内容であり、配慮はかかせない。				
		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。	○	ノックをしてから入室。			○	
		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。	○	理解している。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	感謝の気持ちを伝える事を忘れず、日々のケアに努めている				職員は、利用者の性格や関係性を把握するとともに、トラブルになりそうな場面では、早期に職員が間に入るなどの配慮をしている。また、事業所には、男性利用者が少ないこともあり、孤立しないように職員が声かけをしている。さらに、レクリエーションや体操の時には、かけ声が上手な利用者にはリーダーシップをとってもらうなど、様々な場面で力が発揮できるよう支援している。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者の得意なこと、苦手な事を把握して、協力しあう関係づくりをしている。				
		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う場面をつくる等)。	○	利用者の関係性は把握できており、臨機応変にトラブルがないように配慮している。			○	
		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、トラブル防止に努めている。				

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。	○	フェースシート等で把握している。				
		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。	○	詳しくは把握できていない。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	手紙のやりとり、リモート面会等、関係性の支援をしている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	コロナ禍でできていない。				
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)	○	散歩希望者の支援をしている。	×	○	○	コロナ禍においても、戸外のテラスに出て、外気浴をしたり、近隣を散歩したりするなど、利用者が少しでも気分転換が図れるよう支援している。また、感染状況を見計らいながら、対策を十分した上で、利用者が順番に城山公園に紅葉を見に出かけ、記念撮影をすることもできている。さらに、重度の利用者も含めて、外出制限が設けられている中で、少しでも外に出て、外気に触れる機会が持てるよう工夫している。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ禍でできていない。				
		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。	○	テラスに出て日光浴の実施。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	コロナ禍でできなかった。				
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。	△	一部変化や症状が取り除けない利用者がある。				職員は、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し、必要以上に手や口を出しすぎないような待つ介護に努めている。また、散歩や立位訓練、体操などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	○	維持できるように心がけている。				
		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)	◎	出来ることはしてもらっている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、 気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	楽しみ事、役割、出番を普段の生活や過去の暮らし方の情報から紐解き、提供する。				日常的に、洗濯物たたみや清掃、食器洗いなど、利用者のできる役割を担ってもらうことができている。リビングに花を生けてもらったり、畑で野菜づくりをしたりするなど、職員は得意なことを活かしてもらいながら、利用者の力を発揮できるような役割づくりに取り組んでいる。また、訪問調査日には、男性利用者の活気のある声かけで、他の利用者と一緒に体操する様子を見ることができた。
		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・手作業をしている。自主的に取り組む方もいる。	○	○	◎	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域の中ではできていない。				

項目 No.	評価項目	小 項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみや おしやれの支援	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やれについて把握している。	◎	その人らしい身だしなみ、おしやれをしている。				整容の乱れや汚れが見られる場合には、職員は利用者の羞恥心に配慮しながら、声かけやフォローをしている。また、重度の利用者を含めて、メリハリのある生活が送れるように、起床時等に、昼間着に着替えてもらうとともに、夜間には寝間着に着替えられるような支援にも努めている。さらに、髪型や服装、化粧の習慣など、利用者の好みを尊重した支援に取り組んでいる。
		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。	△	希望に応じることが難しいものもある。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の気持ちを確かめて支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	時期ごとに衣替えをしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり、けなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	汚れたら洗って交換している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ禍なので美容師に出張カットしてもらう。美容師の検温、消毒、マスクの着用は徹底している。				
		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。	○	本人らしい身だしなみにしている。			○	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	理解している。				事業所では、食材の配達サービスを利用しており、パックされた味付け済みの物や調理方法のレシピが添付された食材が届けられ、各ユニットのキッチンで、炊飯と汁物を作り、盛り付け等をして提供をしている。月に1回以上は、食材の配食を止めて、利用者の好みや食べたい物を聞き、利用者に調理の下ごしらえや盛り付けなどを手伝ってもらいながら、職員が調理やおやつを手作りすることもある。また、事業所の畑で収穫した白菜を漬け物にしたり、炭火でサンマを焼いたり、出前で好きなメニューを注文するなど、利用者が食事に楽しみがもてるような工夫もしている。食器類は、利用者が自宅から持参した物や、使いやすい物を使用している。食事の際には、職員は利用者の見守りや食事介助を行い、各自で用意した昼食を休憩室で摂っている。時には、利用者と一緒に食べる機会も設けている。さらに、キッチンがリビングに面しており、重度の利用者も含めて、調理の準備の雰囲気を感じることができる。加えて、配達業者の栄養士がバランスの取れたメニューを作成するとともに、利用者の状態に合わせて、事業所内で刻み食や一口サイズなどの食事形態に対応をしている。
		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。	×	業者に食材を配達してもらう。簡単な調理と片づけは職員がしている。			△	
		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。	△	食材を切る、盛り付け、食器拭きはしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	フェースシート等で把握している。				
		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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	季節によって旬の食材を持ってきてもらい、調理している。			○	
		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、いりどりと器の工夫等)	○	同じ系統の色になる時もある。美味しそうな盛り付けにはしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	本人持参の食器を使用している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	見守り・声掛けはしているが一緒に食べない。イベントの時は職員も一緒に食べている。			△	
		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。	○	その時にあった雰囲気づくりをしている。	○		○	
		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。	◎	3食の時間は決まっているが、個人購入のおかしや飲み物を希望時に提供している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事量のチェックをしている。声掛けをすると接種できる方が多い。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	×	栄養士と連携する体制はとっていない。業者の献立がメイン。業者側の栄養士が担当。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食材は消費期限内のものを使用している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの大切さの理解はしている。				職員は、歯科医等からアドバイスを受けて、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、職員は声をかけ、利用者が歯磨きなどの口腔ケアを実施し、磨き残しのフォローを行うとともに、全ての利用者の口腔内の状況を確認している。また、希望する利用者は、歯科医の往診を受けることができ、異常時には早期の対応ができています。さらに、毎月口腔ケアマネジメント計画を作成し、職員は計画に沿った適切な支援に努めている。
		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。	◎	歯科往診にてチェックできている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯科往診にて説明を受け、実行している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎晩義歯ケースに入れて管理している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	介助が必要な方に対しては出ている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	異常があった時、問い合わせして往診時に診てもらっている				
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。	◎	トイレで排泄できるよう支援している。				現在、事業所には、常時おむつを使用している利用者はおらず、可能な範囲で、トイレでの排泄支援をしている。また、排泄チェック表で、職員は利用者の排泄パターンを把握し、一人ひとりのタイミングに合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。さらに、こまめにトイレ誘導などを行うことにより、パッドを使用せずに、紙パンツのみの使用に変更できた利用者もある。加えて、事業所では、排泄の自立支援に向けた取組みが行われ、利用者の自信に繋がるような支援に努めている。
		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。	◎	便秘の危険を理解している。				
		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)	◎	排泄チェック表を使用し、状態把握している。				
		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。	◎	その時に応じておむつを使用している。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	その人に合わせた排泄について検討し、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。	△	失敗する時があるが声掛け、誘導を行っている。				
		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。	△	家族に使用許可はとっているが、話し合っていない。おむつを自己管理している人には好みを聞いている。				
		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。	◎	排泄状況に応じて使い分けている。				
		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)	△	便秘時にセンナ茶を飲用する人、下剤を服用する人もいる。				
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)。	△	時間帯や回数は希望通りに出していない。	◎		△	事業所では、職員の配置状況で、入浴日や時間帯を午前中に決めているものの、利用者が週2～3回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、予定の入浴日以外にも入浴支援を行うことがあるものの、職員の勤務体制や利用者の状態により、希望に沿えない場合もある。また、職員は、利用者がゆっくりとリラックスして入浴できるような時間や雰囲気づくりの支援に努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	ゆっくりと個人の時間を楽しんでいる。				
		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。	◎	出来ない部分は介助している。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	体調や機嫌をみながら臨機応変に対応している。				
		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。	◎	バイタル測定を行い、入浴後は水分を摂ってもらい、経過をみる。				

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。	◎	こまめに巡回し、夜間の様子を把握している。				事業所には、入居前から睡眠導入剤を服用している利用者もいるものの、主治医と相談しながら、服薬の必要がなくなった利用者もいる。また、事業所では、日中の過ごし方や対応を工夫するとともに、利用者が落ち着いた状態で、夜間に安眠できるように支援している。さらに、夜間眠れない利用者がある場合には、職員とお茶を飲んだり、おしゃべりをしたりするなどの対応をしている。
		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。	△	温かい飲み物を提供したり足浴をしたりしている。				
		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。	○	最終的に薬に頼るケースもあるが、日々の様子をこまかく伝え、医師の指示を仰いでいる。			○	
		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。	○	個別に休息をとる時間をとっている。				
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。	○	携帯電話がある方は自ら電話している。手紙のやり取りも支援知している。				
		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。	○	必要に応じて代筆する。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	携帯電話を持参されてない方に対してはできている。				
		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。	◎	返信している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	お願いはしているが、家族からの連絡はあまりない。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	使うことの意味、大切さは解っているが所持金の管理はしていない。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	コロナ禍の配慮から利用者は同行していない。職員が代行で買い物に行く。				
		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。	×	利用者が一人での買い物は実施していない。				
		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。	×	金銭の預かりはしていないが、買い物に行った際、支払い時は(ホーム立替)利用者に対応してもらう事はあった。				
		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。	○	何に使用するのか説明している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	×	預かっていない。				
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。	×	ホーム内で出来ることがメインである。		○	○	コロナ禍以前は、利用者等の希望に応じて、家族と外食や外出支援を行うことができていた。現在は、外出などの制限が設けられているものの、感染対策と制限を設けた上で、窓越しでの面会に対応したり、冠婚葬祭へ参加できるよう支援したりするなど、管理者等は、「可能な範囲で、利用者や家族のニーズに応えたい」という思いで、柔軟な対応に努めている。

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
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	×	掃除は適宜しているが、コロナ禍もあり気軽に出入りできていない。	○	◎	○	事業所は、住宅街の雰囲気に馴染んだ色合いの外観で、玄関の引き戸のガラス部分から、玄関ホールの様子を覗き見ることができる。また、玄関を入ってすぐに事務所があり、窓越しに来訪者に声をかけやすい状況となっている。
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそごうような設えになっていないか等。）	○	季節に合った飾りつけはしている。皆さんで作った作品も飾っている。花木も活ける。	○	○	○	事業所内は、陽当たりが良く明るい。フロアには、くつろぐことのできるリビングスペースのほか、食事のダイニングスペースと畳の間があり、利用者は思い思いの場所で、気分を切り替えて過ごすことができる。訪問調査日はクリスマス間近ということで、利用者と一緒に飾ったツリーや作品が飾られており、温かみのある雰囲気を感じることができた。また、利用者の手の届くところに、雑誌が置かれているほか、愛用のピアノをダイニングに置いて、音を奏でている利用者もいる。
		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。	○	毎日掃除をしている。臭いについては消臭剤を使用している。				
		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。	○	季節の花を食卓に飾る。庭に花を植えることで窓から楽しむことが出来る。				
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	自由に居室で過ごす方もいる。				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	◎	仕切りカーテンや扉を必ず閉めている。				
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をを活かして、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、使い慣れた家具等を持参し、使用している。	○		◎	居室には、馴染みの家具や雑貨類などを持ち込むことができ、居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。また、家族の写真や事業所での思い出の写真などを飾ったり、使いやすいように化粧品などを置いた身だしなみスペースを作ったりするなど、利用者一人ひとりに合った個性ある居室となっている。
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、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、お風呂の場所を表示している。			◎	トイレ表示に、分かりやすく矢印を付け加えているほか、職員は利用者が混乱しないように声かけや誘導を行っている。また、車いすの自走でトイレに入る利用者が、扉にぶつからないように、廊下からトイレに入る動線の目安として、床に赤テープで目印を付け、自身でスムーズにトイレへ出入りができるよう工夫されている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	利用者と相談しながら居室内の整理を行っている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（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）	×	基本的には職員が管理しており、要望時に提供。				
29	鍵をかけない ケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。（鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等）	○	日中は施錠せず解放している。ユニットの出入口は徘徊や外に出てしまう恐れがあるため施錠。	◎	◎	○	事業所では、日中に玄関の施錠をしていないものの、建物が道路に面しているため、利用者の安全面を考えて、各ユニットの入り口は施錠を行い、来訪者にはインターホン等で対応をしている。また、玄関と2階ユニットの入り口付近にセンサーチャイムを取り付け、職員に利用者や来訪者の出入りを分かりやすくしている。さらに、利用者が閉塞感を感じないように、職員は利用者と一緒に気軽に散歩に出かけているほか、落ち着くことができるような対応を心がけている。
		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。	×	話し合っていない。家族も納得されている。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している（外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等）。	×	玄関は施錠していないが、ユニット入り口は施錠している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や 病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェースシート等で把握している。				
		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。	○	毎日のバイタル測定、身体状況の観察を行っており、早期発見できるように努めている。				
		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。	◎	24時間電話連絡できるように連携している。母体の病院、訪問看護と関係を築いている。				
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。	◎	母体の病院を受診するようになるが、希望医療機関を継続して受診することはできる。	◎			
		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。	○	適切な医療を受けられるように、必ず本人、家族の意向を第一に支援している。				
		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。	◎	必ず合意を得ている。				
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。	○	看護・介護要約を作成し、こまかい情報も記入して渡している。				
		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。	○	情報交換の連絡をいれ、退院日の調整をしている。				
		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。	◎	医師・看護師・医事課と連携している。				
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。	◎	少しでも不安要素があれば、早期に相談している。指示を受ける。				
		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。	◎	体制を整えている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	○	訪問診療、訪問看護師に連絡できる体制がある。				
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。	○	処方箋に目を通している。個別に勉強している。				
		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。	◎	服薬確認を必ず二人体制で行うようにしている。				
		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。	○	様子観察し、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。	○	往診時や電話にて服薬してから様子を報告している。また、訪診看護師から電話確認がある事もあり。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状況に応じて話し合う機会をもっている。医師の意見を聞く機会もつくり、納得できる終末期ケアに努めている。				事業所には、「重度化した場合における（看取り）の指針」がある。また、事業所では、看取り介護の支援を行っており、利用者の重度化や状態の変化に伴い、終末期のあり方を考える時点で、主治医から利用者や家族に説明を行うとともに、看護師などの終末期支援に携わる関係者を交えて、話し合いをしている。また、利用者や家族の希望を聞き、方針を共有している。さらに、病院や施設に転院する利用者も多い。加えて、母体病院や訪問看護ステーション等と連携体制が取れており、緊急時にも対応してもらうことができ、利用者や家族の安心にも繋がっている。
		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。	○	医師・看護師・介護職員・PT等の話し合いはしている。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	その時の職員の状態を確認し、どこまでできるかを正直に説明している。				
		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。	○	出来ることは行い、楽しい日々となるように支援している。				
		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）	○	状態の報告をこまめに伝えている。何気ない会話等もしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症（ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等）や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	勉強会をしている。また、病院とも連携し防護ガウン等の備品を確保している。				
		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。	○	訓練は実施できていないが、対応マニュアルを作成したり勉強会を実施したりする。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	情報は入手できている。ファイルして職員に通達している。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	テレビ、インターネット、メール等で情報収集している。日々換気や消毒をしている。				
		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。	○	マスクの着用、手指消毒、検温を徹底している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	本人の状態報告だけでなく、家族主体の話題にしたり世間話をしたりして、関係づくりに努めている。				コロナ禍以前は、定期的に家族会を実施するほか、クリスマス会などの行事に家族の参加を呼びかけ、参加協力をしてもらうことができていたが、現在のコロナ禍において、開催を自粛している。リモート面会での面会対応や、県内の感染状況を見極めながら、制限を設けたうえで、対面の面会に対応をしている。また、管理者が家族に電話連絡をするともに、利用者毎の担当職員が、毎月手紙と写真を送付して、利用者の近況を伝えている。さらに、運営推進会議録を家族に送付して、職員の入退職や勉強会の内容、事業所の取組み、行事などをお知らせしている。加えて、法人のホームページから閲覧できるブログには、心温まる利用者の日常が掲載されている。事業所の出来事等を家族に会議録で報告することができているものの、利用者家族等アンケート結果から、家族の十分な理解が得られていないことがうかがえるため、コロナ禍の収束後には家族会で報告したり、分かりやすい事務連絡を送付したりするなど、家族へ周知を図ることのできる取組みを期待したい。
		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。(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)	×	コロナ禍により自粛。				
		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)	×	コロナ禍により自粛。	○		○	
		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)	○	毎月手紙、写真等を送っている。ブログも随時更新しており通知している。	○		○	
		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。	○	電話や面会時に実施している。				
		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)	○	本人への理解や関わり方について話し、意見交換の場になっている。				
		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)	○	同意書を作成し、協力・理解を得ている。文書での報告が主である。	×		○	
		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)	×	コロナ禍により実施できず。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	△	話し合いができていない。				
		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。	○	その都度希望を聞き、取り入れている。連絡はこまめに行っている。			○	
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。	◎	納得できるまで時間をかけて説明している。その場で質問に答え、納得を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居の流れや退居先との連絡等支援している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	料金関係は必ず同意書に署名をいただいてから施行している。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	代表者等が説明会を開催し、理解を得た。		○		事業所は町内会に加入し、コロナ禍以前は、地域清掃に参加協力をしたり、秋祭りには、神輿の来訪したりするなど、地域住民と交流をすることができていた。現在のコロナ禍において、ほとんどの地域行事は中止となっているため、畑作業や散歩時に、近隣住民とのあいさつや会話する程度に留まっている。また、3か月程度に1回、地域の町内会長が回覧板で資料を持ってきてくれ、その時に事業所の様子を伝えて、地域の情報を聞くなどの情報交換をしている。
		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）	△	日常的な挨拶は出来ているが、コロナ禍によりほとんどの催しが中止となってしまった。		○	○	
		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。	×	支援してくれるまでには至っていない。				
		d	地域の人気が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	コロナ禍により困難である。				
		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。	×	2階ということもあり、近隣の方と交流できない。1階は隣人と関わりがある。				
		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）	×	コロナ禍により困難。				
		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。	×	ホーム内の支援にとどまっている現状。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている（公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等）。	△	福祉施設と話し合いがあったが、コロナ禍によりお互いに自粛している現状があり。高齢者施設のクラスターを懸念。				
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。	×	文書開催としている。家族、近隣住民に文書配布はしている。	○		△	運営推進会議は、民生委員や町内会長、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。現在のコロナ禍において、会議は文書開催となっており、会議録を会議メンバーのほか、全ての家族に送付している。また、書面開催においても、写真を取り入れて、事業所の取り組みや利用者の様子が効率的に伝わりやすい会議録を作成することができている。現在は、集合形式の会議を開催することができず、顔を合わせて意見交換を行うことができないため、事前に会議メンバーに意見を聞くなど、職員間で検討して、工夫された会議開催となることを期待したい。
		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。	○	今までは報告しているが、昨年度は外部評価を受けていない。			○	
		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。	△	活動内容や現況報告はしているが、取り組み内容や結果の報告は疎かになっている。		×	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	文書開催としている。		◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	掲示している。また、家族に配布している。				

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
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。	○	共通認識は持っていると思うが、行動が伴っているとは思えない。理念に掲げた精神で行動を改めたい。				
		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。	△	玄関ホールに掲げている。施設説明をする際は、理念を伝えるように心掛けている。	×	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	×	外部研修に関しては、計画的な研修が実施できていない。内部研修は定期的に行っている。				医師である代表者は、事業所へ来訪する機会は少ないものの、職員の意見や要望が出された場合には、管理者から法人の事務総長に伝える体制となっている。また、職員の個別面談までは行っていないものの、定期的に職員はストレスチェックを受け、必要に応じて、対応をしている。さらに、職員は希望休のほか、やむをえない急な休みにも、事業所として気持ちよく対応してもらうことができ、安心して勤務することができている。加えて、定期的に内部研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	×	人員不足に悩まされている。OJTの余裕がない現状。				
		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。	○	向上心を持った人材は高評価している。給与面配慮している。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	管理者やリーダーがなんとか研修を受けているが、人員不足により他の職員を参加させることが厳しい状況。				
		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。	△	効果的な取り組みができていない。	○	○	○	
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。	○	勉強会を通して理解している。				定期的に、内部研修等を実施して、職員は虐待や不適切なケアの防止などを学び、理解している。また、職員は不適切なケアや声かけなど考える機会を設けて、職員間で話し合いをしている。さらに、不適切な行為が見られた場合には、職員は対応方法も理解している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	△	業務に余裕がある時間をつかって、どうすべきか、どのような状況なのか、家族との関わり方等を話し合っている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	勉強会等で理解している。			○	
		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。	△	日々、職員間の会話や入居者との関わり方に耳を傾けている。必要に応じて当事者に話を聞いたり相談を受けたりしている。				
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。	○	研修も実施しており、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。	○	ミーティングやカンファレンス・研修等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。	○	家族からの要望は特にない。				

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
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ている。	△	成年後見人がついている入居者がいるが、詳しいことを理解できていない。				
		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。	△	パンフレット等では紹介している。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	連携体制まではとれていない。				
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。	○	連絡方法は周知できている。				
		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。	×	定期的には行えていない。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	その都度ヒヤリハットに記入し、対策についても検討している。				
		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。	○	状態に応じてその都度検討している。				
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。	○	管理者が窓口となっているため、全職員にまずは管理者に報告するように周知している。				
		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。	○	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。	○	迅速に対応している。謝罪し話し合い、納得してもらっている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	個別に訊く機会が多い。			○	日々の関わりの中で、職員は利用者から、意見や要望を聞いている。コロナ禍において、来訪する機会が減っていることから、電話連絡時に家族から意見や要望を聞くことが多い。また、管理者は、ミーティング時に職員一人ひとりの意見が出してもらいにくいことを課題と感じており、ミーティングで検討したい内容を職員に事前に記載して提出してもらうなど、少しでも活発な話し合いができるよう工夫している。さらに、日中には、職員が業務多忙なことから、意見を聞く機会は少ない。
		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)	○	個別に訊く機会が多い。電話が主流。	○		○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	×	契約当初しか実施していない。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的とは言えないが、来訪時に現場の声を訊いている。				
		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。	×	ミーティングでは一人ひとりの意見は出ない。数名ずつで意見を訊きたいが実行できていない。			○	

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
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	毎年自己評価の取り組みは実施。				外部評価の自己評価は、職員の意見を聞きながら作成をしている。サービスの評価結果や目標達成計画を、運営推進会議の中で参加メンバーに報告するほか、家族に会議録等を送付して、家族に報告している。コロナ禍の収束後には、会議で取組みの状況の経過を報告したり、参加メンバーや家族に取組み状況の確認などのモニターの協力を呼びかけて、アドバイスや助言をもらったりするなどの取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	△	意識統一はできておらず、意見の食い違いがある。				
		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。	○	事業所全体で取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	モニターをしてもらっていない。	○	×	△	
		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。	△	取り組み成果を確認することを忘れている。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	△	作成しているが見直しし、訂正する必要あり。				事業所では、日中や夜間を想定した避難訓練を実施している。水害の発生時には、近隣にある施設に、利用者が避難できるように許可をもらい、想定をした訓練も実施している。また、災害時の協力体制を地域住民と話し合う機会が持っていないため、町内会等を通じて、地域住民が負担にならない程度に、避難場所での利用者の見守りなどの協力をお願いするなどの話し合いの機会を設けて、少しずつ支援体制が確保されることを期待したい。
		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、夜間とも計画・実行した。水害時の避難も行った。				
		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。	○	災害対策の実施、点検、備蓄の確認を行った。				
		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。	×	コロナ禍により内部で実施。	×	○	△	
		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）	×	内部の訓練のみで、共同訓練は実施せず。				
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）	×	コロナ禍により情報発信、啓発活動を計画する余裕がなかった。				事業所では、地域住民や高齢者から相談があった場合には、適切な対応をしているものの、管理者は、現状の職員体制において、「その他に地域に向けた活動やイベントの協力は難しい」と感じている。また、法人内の他の施設や事業所が、定期的に地域で健康講座を開催しているため、一緒に協力して実施するなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、必要に応じて、市行政や地域包括支援センター等を連絡を取り合うことができている。
		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。	○	相談があれば対応している。		×	△	
		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）	×	コロナ禍ということもあるが、コロナ禍以前も事業所の解放ができていなかった。				
		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。	×	受け入れを実施していない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	×	地域活動を行えていない。			○	