

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

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

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 5 月 10 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890900191
事業所名 (ユニット名)	(有) ケアサポートゆずりはGH薬師谷マナー 岩戸
記入者(管理者) 氏名	中村 沙知
自己評価作成日	令和 5 年 2 月 22 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 その人らしさと笑顔笑顔あふれる家 葉師谷マナー</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. 介護計画書に基づいたケアが出来ている、出来ていないかを明確化する。→システム会社に依頼し明確化しやすい記録の仕方は修得しているが実現までは出来ていない。 2. 口腔内の現状を全員把握し口腔内の清潔保持につなげている。→協力歯科に依頼はしているがコロナ等の影響もあり実現は出来ていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は経営移管され、5年目を迎える。管理者は、理念にある「笑顔あふれる家」づくりを目指して、積極的に利用者の笑顔が見られるように、レクリエーション活動や行事企画を行い、活発な支援に努めている。事業所の敷地は広く、1周歩くことができる庭や駐車場は掃除が行き届き、利用者が庭に気軽に出て、散歩することができる。また、利用者が庭などの散歩中に、疲れても休めるように、テーブルやイスを配置し、快適に散歩できる環境を整えている。さらに、戸外に置かれたテーブルを活用して、天気の良い日は一緒におやつを食べたり、小さな菜園で野菜を栽培したり、庭にある梅の木から果実を取り、梅シロップのジュースを作って提供するなど、職員と利用者が一緒となって、楽しく笑顔があふれる生活を送れるよう支援することができる。加えて、職員は利用者ができることを見つけ出しながら、日々の生活の中で、自己決定できるような支援にも、管理者と職員が一丸となって取り組んでいる。</p>
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	本人の思いを聞くようにしている。会話の中で聞き入れプランの作成に努めている。	○	/	○	
		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。	○	出来るだけ本人の表情や反応を重視して検討している。	/	/	/	担当職員が、センター方式のアセスメントシートを活用して、日頃から利用者へ声をかけて、思いや意向、暮らし方の希望などの情報収集に努めている。会話が難しい利用者には、日常生活の支援の中で、表情やしぐさを観察して、思いをくみ取ったり、家族等から情報や意向を確認したりしている。また、把握した内容は、アセスメントシート等に記載し、職員間で情報の共有に努めている。
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族に意向聞いたりミーティング時に話し合うようにしている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	本人の意向に沿ったプランを作成し記録用紙に長期目標・短期目標・サービス内容を記入し共有化を図っている。	/	/	/	
		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。	○	出来るだけ本にの思いを見落とさない努力はしている。時々決めつけてしまうことがある。	/	/	/	
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。	◎	入所時の聞き取りや面会で来られた時に家族に聞いている。	/	/	◎	入居時に、アセスメントシートを活用して、管理者等は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。コロナ禍において、病院や他の施設等に入居している場合には、利用者と面会できない場合もあり、家族から情報を聞くことも多い。また、入居前に利用していた介護サービス事業所の職員や介護支援専門員のほか、医療関係者からも情報を聞くこともある。コロナ禍において、面会制限が設けられ、知人や親戚などと面会ができないため、情報を聞く機会がほとんどなくなっている。さらに、日々の生活の中で、担当職員を中心に、新たな情報の把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	把握できる事、出来そうな事は頂いている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	個々の行動や表情を観察し大体は把握できている。	/	/	/	
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。	◎	ミーティングで検討したり気が付いた時はスタッフ間で話し合っている。	/	/	◎	月1回各ユニットで実施するミーティングを活用して、職員間で話し合い、利用者や家族の意向も確認しながら、利用者自身の視点で、より良いサービス提供を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	検討しより良い暮らしをして頂いている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	本人の思い反映されたプランを作れるよう努力はしている。	/	/	/	
		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。	○	家族に意向を聞き反映して作成している。	○	/	○	日々の支援の中で、担当職員は利用者から意向を確認している。家族には、電話連絡時などの際、意向や要望を聞くほか、医師などの関係者からは、介護計画の作成時に、病状に関する注意事項などを確認している。また、出された意見や注意事項等のほか、事前に把握したアセスメント情報をもとに、職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。家族から出される意見や要望は少ない状況もあり、事業所から提案をすることも多くなってきている。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度の利用者さんに対しては慣れ親しんだ暮らし方はできない。言葉かけはしている。	/	/	/	
		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。	○	家族の意向は聞き協力も人によってはあるが地域の方との協力体制はできない。	/	/	/	

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
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。	◎	介護記録に介護計画書を示し職員間で共有している。	/	/	/	○ ミーティング等を活用して、介護計画の内容を職員間で共有するとともに、介護計画はファイルに綴じられ、全ての職員がいつでも閲覧できるようになっている。また、法人・事業所として、介護ソフトが導入されており、パソコンのほか、タブレットを活用して、介護計画の内容に沿ったサービスの記録ができるようになっている。さらに、タブレット等を活用して、サービスの実施内容等を共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	モニタリングでスタッフ間で確認しあいてきてないことや改善が必要なことを話し合っている。	/	/	/	○
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た見直しを行っている。	◎	期間終了前にミーティングを行い話し合い見直ししている。	/	/	/	○
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	ミーティング一人ひとりの確認を行っている。	/	/	/	○
		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。	△	スタッフ間での見直しが多い。	/	/	/	○
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。	◎	会議は開催できていないが管理者、看護師と話し送りノートに記入し共有している。	/	/	/	○
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	場づくりはしているが活発な意見をのべるスタッフが少ない。	/	/	/	○
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	できるだけ多くのスタッフに参加してもらえよう夜利用者さんが落ち着いたところに行っている。議事録にまとめ掲示している。	/	/	/	○
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	スタッフ交代時に申し送りノートや記録を共有している。またはグループラインを活用している。	○	/	/	○
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	あまりできていない。同じことの繰り返しが多い。	/	/	/	○
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	おやつ時に飲みたい物を選んでもらっているくらいでもう少し自己決定できる場を増やしたい。	/	/	/	◎
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	おやつ時に飲みたい物を選んでもらっているくらいでもう少し自己決定できる場を増やしたい。	/	/	/	○
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	できるだけ本人のペースに合わせて支援をしている。	/	/	/	◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	笑顔で接し本人がやる気が出るような言葉かけをしている。	/	/	/	/
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」「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、自立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	要介護状態になっても本人が有する能力に応じ自立した生活を送って頂けるよう支援している。	○	◎	○	○
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	プライドを傷つけないようさりげない介助で対応している。	/	/	/	/
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	他人には見えないよう戸を閉め支援している。	/	/	/	/
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	気にされている利用者さんにはノックをしたりお断りをして入室しているが全員ではない、改善の必要がある。	/	/	/	/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	立位が困難な方にも座ってできる事はして頂き毎回感謝の言葉をかけている。	/	/	/	日頃から、担当職員を中心に、利用者の性格や関係性を把握し、配席を考慮するほか、早期に利用者の中に入るなどの対応を行い、トラブルが発生しないように努めている。中には、デイサービスの利用者と言ひ合いなどのトラブルになる利用者もあり、職員が話を聞くなどの対応をしている。また、利用者がリビングで泣いていると、他の利用者が、「なぜ泣きよるの」などと、優しく声をかけをするなど、利用者同士で相互に助け合う場面も見られる。
		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。	○	個々の状態を見て頂きみんなで支えあって生活できている。	/	/	/	
		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)。	○	トラブルになりそうな時は少し離れてもらうが孤立しないようそれぞれスタッフが対応している。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルなりそうな時はスタッフが介入し他者に不快な思いをさせないように努力している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	大体把握できている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	面会に来てくださる方はいるがこたから会いに行くことはほとんどない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	スタッフの声掛けで外出方もいれば出たがらない方も多い。1日中ホームの中で生活する方が多い。天気の良い日は近所の周りを散歩に誘っている。	○	○	○	日中には、全ての利用者がホールに出て過ごしているほか、広い敷地内の庭を活用して、散歩をしたり、外気浴をしたりするなど、気分転換を図れるよう支援している。コロナ禍において、外出できる機会が制限されていたが、感染状況も落ち着いてきており、ドライブをして、桜やチューリップなどの花を見に出かけたり、個別に利用者と一緒に買い物に行ったりするなど、外出ができる機会を増やせるようになってきている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	地域の方の協力は得られていない。	/	/	/	
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。	○	勉強会で学ぶ機会を作り理解し一人一人の不安要素を取り除く努力をしている。	/	/	/	事業所として、「待つ介護」を実践しており、更衣時に自分で袖に手を通したり、シーツ交換の際に、自分でシーツをはがしたり、食事づくりの際に、おかずを1品調理するなど、利用者自身のできることを尊重して、時間がかかってもしてもらい、職員は見守りやできない部分の支援に努めている。また、生活リハビリのほか、散歩や体操を取り入れながら、利用者の心身機能の維持や向上にも努めている。中には、要介護認定の非該当になり、退所された利用者もいる。
		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。	◎	個々の特徴を理解し現状低下しないよう支援している。	/	/	/	
		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)	◎	上手くできていなくても本人の前でやり直さず感謝の言葉をかけている。	◎	/	◎	
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。	○	把握しそれぞれ役割を持ち支えあってもらっている。	/	/	/	日頃から、利用者にできることや得意な役割を担ってもらい、花の水やりのほか、野菜や梅の収穫など、できることをしてもらうことができている。令和4年には、収穫した梅を使用して、利用者に梅干しの作り方を習い、実践したが失敗に終わったため、今年は、利用者と一緒に梅ジュースのシロップを作り、一緒に飲むことなどを楽しんでいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	把握しそれぞれ役割を持ち支えあってもらっている。個人個人に合わせてレクや考えたり残存機能を活かした支援に心掛けている	○	○	◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	外出時はおしゃれをしてもらっているが普段はスタッフが準備したものが多く。				起床時に、自分で着替え、整容を整えることのできる利用者もいる。また、外出時には、利用者が少しでもおしゃれをして出かけられるように、服装選びなどの支援に努めている。また、食べこぼしなどにより、洋服の汚れや乱れが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけて、自分の居室で着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、自分で電気シェーバーを使用して髭剃りをする利用者もおり、剃り残しは他の利用者に見えないところで、職員がフローをしている。加えて、訪問美容を活用して散髪等を行っており、半数近くが車いすを使用している利用者もいるが、他の利用者と同じように、好みの髪型等に整えられるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるよう支援している。	○	服は家族の方の持ち込みが多いがそれでも本人に合わせたものを選んでくださっている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	スタッフが準備することが多い。選択する場面を増やしたい。				
		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。	○	外出時は少しおしゃれな服装にしてもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	プライドを傷つけないようそとカバーしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	本人の希望に場所に行ける方は一人しかいないが他の方は馴染みの店なので安心はされている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族さんお持ち込みが多い。			○	
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。	○	咀嚼や嚥下が困難な方には刻んだりろみをつけるなど工夫している。				法人で献立を作成するほか、食材を一括して業者に発注し、利用者に野菜を切るなどの調理の下ごしらえや配膳、テーブル拭きなどを手伝ってもらいながら、配達された食材を使用して職員が調理をしている。不足した食材は、職員が近隣の商店やスーパーに買い出しに行っている。また、週1回の昼食の際には、利用者と考えた好みのメニューの調理を行い、利用者には喜ばれている。食事が楽しみになるように、バラ寿司を作ったり、ホットプレートを使用して、利用者と一緒に焼きそばを作ったり、近隣の食堂からオムライスの出前を取ったりなどの工夫をしている。茶碗などの食器類は、入居時に使い慣れた物などを持参してもらうことを基本としているが、状況に合わせて、誕生日プレゼントとして、使用しやすい物を提供し、交換するようにしている。食事の際に、職員は利用者と一緒に食卓を囲んでおり、現在、食事介助を必要とする利用者が事業所内に6名いるため、介助をしながら自宅から持参した弁当などを食べている。朝食は、利用者の生活リズムに合わせて、目覚めた利用者から食べるようにしており、利用者の希望に合わせた食事支援をしている。さらに、キッチンがホール内に設置しており、全ての利用者が調理時の匂いを感じることもできている。利用者の状態に応じて、ミキサー食や刻み食などの対応をしている。法人が一括して献立を作成していることもあり、職員間で栄養バランス等の話し合いはできないが、週1回お任せメニューの時には、利用者と一緒に話し合いをしている。今後も事業所内で献立を決められる日には、利用者と一緒に相談が継続できることが期待される。
		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。	◎	調理ができる方は片付けや食器を拭いて頂いたりしている。			○	
		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。	○	出来る方には食器洗いや食器拭きをして頂き感謝の声掛けをしている。				
		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。	○	把握できている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	△	献立は決まっており季節感を感じさせる食材を取り入れることは困難。			○	
		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て、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	刻み食は咀嚼、嚥下が困難な方のみとしている。				
		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。	○	長い箸だと口に入れるのが困難な方には短い箸にするなど工夫できている。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	一緒に食事をとるのは昼食のみだが食事の時間は常に傍にいて見守り介助している。職員は職員の食事代が値上がりし負担になることも多いので待参することが多い。行事食は利用者さんと一緒に食べるようにしている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	リビングに調理場があるのでにおいを感じられていると思う。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	ひとり一人が摂取できる量を提供し水分をとるのが困難な方には介助し量の確保はできている。				
		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。	○	ひとり一人が摂取できる量を提供し水分をとるのが困難な方には介助し量の確保はできている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立は決まっており揚げ物が多い等偏りがある。			△	
		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。	△	衛生管理はできているが安全で新鮮かは定かではない。				

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	
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。	○	食後の口腔ケアと就寝前は義歯を外して頂き消毒している。	/	/	/	毎食後に、職員は利用者に声をかけ、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。利用者一人ひとりの口腔内の状況は職員が個別に確認して把握に努めているが、記録に残せる状況までには至っていない。また、自分で歯磨きができる利用者には、磨き直しなどの支援はしていないが、介助が必要な利用者には、できないことなどを支援をしている。さらに、支援が必要な利用者に対して、異常等が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。今後は、口腔内の清潔保持が継続できるように、定期的に全ての利用者の口腔内の状況把握を行うとともに、把握した利用者一人ひとりの口腔内の健康状態を記録に残すなどの取り組みが行われることを期待したい。	
		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。	○	介助が必要な方は大理解している。	/	/	/		△
		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。	△	学ぶ機会はない。	/	/	/		/
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝前ははずしてもらいきれいに洗い消毒している。	/	/	/		/
		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、歯科医の受診等)	△	介助が必要な方はしているが全員ではない。	/	/	/		/
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。	◎	個々の機能に合わせたものを利用している。	/	/	/	事業所として、トイレで利用者が排泄できることを基本として支援をしている。夜間に、利用者の安心もあり、ポータブルトイレを使用したり、日中に布パンツを利用している利用者が尿取りパッドを使用したりすることもある。また、利用者の状態に合わせて、紙パンツやパッドなどの適切な排泄用品の使用を職員間で検討を行い、家族等に確認の上で、使用をしている。中には、ほとんどが寝たきりの状態に近く、ベッド上でおむつ交換をしている利用者もいる。	
		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。	○	水分を十分に取ってもらっている。便秘から及ぼす影響も理解している。	/	/	/		/
		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)	△	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。	○	出来るだけ汚さないよう時間を見てトイレ誘導している。	◎	/	◎		/
		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。	○	ミーティング時に話し合っている。	/	/	/		/
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	できるだけ失敗しないよう時間を見て誘導している。	/	/	/		/
		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。	○	本人や家族との話し合いはほとんどなくスタッフの一方的な選択がほとんどであるが話し合い本人の機能に合わせた物を使用している。	/	/	/		/
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	本人や家族との話し合いはほとんどなくスタッフの一方的な選択がほとんどであるが話し合い本人の機能に合わせた物を使用している。	/	/	/		/
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	水分は取ってもらっているが薬に頼っていることが多い。	/	/	/		/
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)	○	認知機能が低下されていない方は時間帯を選んでもらっているが他はスタッフの都合が多い。	◎	/	◎	2日に1回を基本として、利用者は入浴することができる。中には、毎日の入浴を希望する利用者もあり、入浴対応を可能としている。また、希望する夕方の入浴にも対応をすることがある。さらに、利用者同士が相談して、個別浴槽に2人が一緒に入浴するなど、利用者の希望に添った支援に努めている。さらに、利用者が安心安全に入浴できるように、2人体制で入浴介助をすることもできる。	
		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。	○	浴槽に浸かれない方は足湯シャワーをかけながら温まってもらっている。	/	/	/		
		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。	○	本人の力を生かしてできる事はしてもらっている。	/	/	/		
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	原因を理解したくないことは援助し気持ちよく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。	△	入浴前は血圧を測定しているが入浴後はできていない。	/	/	/		/

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
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。	◎	把握できている。	/	/	/	事業所では、眠剤等の服薬をしない方針を基本として、日中の活動量を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が安眠できるような支援に努めている。また、利用者の体調面を考えて、主治医と相談を行い、眠剤等を服用している数名の利用者もいる。中には、昼夜逆転等をしている利用者もあり、利用者の状況を見ながら、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。	○	夜眠れない方は日中活動してもらっている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	薬に頼る方もいる。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	それぞれ個室があるのでゆっくり休息してもらっている。	/	/	/	
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。	○	本人に聞き話したいという要望があればスタッフがかけている。	/	/	/	
		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。	○	本人に聞き話したいという要望があればスタッフがかけている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでもかけられるようにはしているが認知症の進行もあり本人からの希望を聞く事はない。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に渡したり読み聞かせたりするが音信を取れる方は少ない。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力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。	○	コロナの影響で面会できなかった時は一部の方がオンラインで家族の協力で面談出来ている。	/	/	/	
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。	○	手元にないと不安な利用者さんには家族の了解を得て所持している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	必要な物品はスタッフが購入することが多く日常的には作れていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	行えていない。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	手元にお金がないと不安な方は一部だが家族の了解を得て所持して頂いている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	話し合えない。(一部の方のみ話し合っている)	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族それぞれの状況に応じてこちらでできる事は援助している。	◎	/	◎	コロナ禍において、法人として外出や面会制限が設けられ、家族等との面会も難しい状況が続いていたが、現在は、玄関でマスク着用の上で、15分程度の面会が可能となっている。また、病院受診のほか、個別の買い物支援など、家族と相談しながら、職員が柔軟に対応をしている。
(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。	◎	日中は施錠せず開放している。	◎	◎	◎	事業所の庭は掃除が行き届いている。また、駐車場の脇には小さな菜園があり、肥料袋に囲われた場所に野菜苗を植えるなどの様子が見られ、近隣住民と会話が弾むような工夫がされていた。また、机やいすを玄関付近に置き、利用者や来訪者が気軽に休憩できるようになっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	自由に外には出られない方がほとんどなので季節を感じられるような物品を置いたり装飾を心掛けている。	◎	○	◎	玄関にはソファが置かれ、面会時にゆっくりと過ごせるような工夫をしている。事業所内の掃除が行き届き、整理整頓され、快適な空間となっている。また、柱には三島神社のお札が貼られ、廊下には、家族から母の日にプレゼントされたカーネーションの鉢を配置するなど、家庭的な雰囲気を感じることができた。さらに、窓からは川のせせらぎの音が聞こえ、利用者や来訪者は心地良く、癒しも感じられる。加えて、壁には鯉のぼりの貼り絵を飾っているほか、テーブルには利用者が折り紙で作成したアヤマの花を置くなど、季節感を味わうこともできる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	汚物にはおいが出ないよう新聞にくるんだり全体の清掃も毎日行っている。	/	/	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節を感じられる物品を置いたり装飾を心掛けている。	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	自由に動いて頂いたり独りになりたいときは和室で休んでもらったり個室でくつろいでいただいている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入所時に家族に説明して持参してもらっているが居心地がよいかかわからない	◎	/	◎	居室には、ベッドやソファ、タンスが備え付けられているほか、時計やテレビ、ドライヤー、ゴミ箱などを自宅から持ち込むなど、思い思いの空間づくりをしている。また、布草鞋をたくさん持参している利用者もいる。中には、いざって移動する利用者もおり、ベッドを使用せずに、マットレスに布団を敷いて使用するなど、個々の状態に合わせた使用しやすい居室となっている。
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」「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	それぞれの場所に名札を書いている。どこへ移動するも転倒しないようバリアフリーとなっている。	/	/	◎	トイレには、「便所・お手洗い」と、利用者一人ひとりが分かるようにリビングから見える場所に表示している。また、居室の前に、利用者自身が作成した造花を刺した鉢を置くなど、自室だと認識しやすいような工夫もしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	トイレな居室等名札を書き判断ミスをしないようにしている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること)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を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	花の水やりやじょうろや新聞雑誌等は置いているが利用される方は限られている。	◎	◎	◎	職員は、鍵をかけないケアの取り組みを理解しており、日中にユニットの入り口や玄関の施錠をしていない。また、夜間は防犯のために、玄関等の施錠をしている。さらに、利用者は日中に屋外に自由に出ることもできるほか、職員は見守りや、一緒に外出するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	日中はどこでも行けるように開放している。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	把握し悪化しないようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	毎日バイタルチェックと本人の体調の変化に気づくと記録したり申し送りして伝えている。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	看護師が出動しているときは相談している。週に一度の往診時気になることがあれば相談し利用者の状態に合わせ都度相談している。	/	/	/	
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。	○	主治医は決まっているが持病はそれぞれなので希望があれば必要な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。	○	主治医は決まっているが持病はそれぞれなので希望があれば必要な医療機関を受診している。	/	/	/	
		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。	○	変化があれば必要な医療機関を受診しているが急変時の家族への連絡は後になってしまっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	医療情報ファイルを病院に提示したり口頭で伝えている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	コロナの関係で面会はできていないが病院とは1週間に1回電話連絡を行い状態把握に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	常駐の看護師や法人内の訪問看護師と連絡を取ったりかかりつけ医の協力を得て相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	かかりつけ医にいつでも相談出来る体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎日バイタルチェックをし変化等があれば報告早期発見や治療に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の効能、副作用をファイルにつづり誰でも見れるようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	看護師が薬の管理をしている。職員同士で確認し誤薬を防ぐようにしている。				
		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。	○	記録や申し送りに確認している。				
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。	○	状態の変化に合わせ話し合っているが入所時にはそこまで行っていない。				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に説明して、意向を確認している。令和5年1月に、事業所では看取り支援を経験しており、県外に住む家族に、PCR検査を実施してもらった上で、日々の面会にも対応することができた。また、重度化した場合や状態の変化が見られた場合には、家族等の意向を確認するとともに、医師や看護師、家族等を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、医師の指示のほか、家族との相談の上で、法人内にある訪問看護事業所の利用も可能となっている。医師との連絡のやり取りは、主に管理者や看護師を中心に、情報共有は管理者等から、家族や職員に対して伝達をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	他職種と連携スタッフ間で話し合い共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員のスキルを把握し、職員と話し合い職員の思いを組み込み支援の方法を決めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時に看取りの指針を示し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。	○	出来る限り本人の意思を尊重し家族、他職種と連携を図るよう努めている。				
		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)	○	状態の変化時は家族とまめに連絡を取り家族の思いを聞きながら心理的支援に努めている。				
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。	○	研修や勉強会では学んでいるが定期的には学べていない。来年度は委員会を設置し看護師を中心に研修する予定である。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルはあるが日頃からの訓練は出来ていない。来年度は委員会を設置し看護師、委員長を中心に訓練する予定である。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	行政からのメールやFAXで情報を得ている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は手洗いの徹底をしているがうがいは出来ていない。また面会者には入り口に手指消毒が出来るようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
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。	○	手紙や電話、面会時などの家族とコミュニケーションを取りながら共に支え合っている関係性作り努めている。	/	/	/	コロナ禍において、法人の方針もあり、家族が参加できる活動の実施や呼びかけを自粛している。家族には、事業所内で撮影した写真を添えて、手紙を送付したり、事業所新聞やお便りを発行したりして、利用者の近況を伝えている。また、テレビ電話の機能を活用したオンラインの面会や玄関先等の面会にも対応している。定期的に、管理者等から電話で利用者の状態報告を行い、家族から意見や要望を聞くようにしている。コロナ禍で、家族との交流が少なくなっており、介護計画の更新時のほか、状態変化時等には電話で連絡を行い、家族の意向を確認している。利用者家族等アンケートの結果から、家族の知りたいと思われる職員の入退職や運営上の出来事などの情報が十分に伝わっていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討するなど、理解や協力を得られるような取り組みが行われることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	気持ちの良いあいさつと笑顔を心掛けている。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	コロナ前は行事には参加して頂けるよう手紙や電話でお誘いしている。	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	毎月本人お写真付きのお便りに本人の様子を記入したりホーム新聞を送付している。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	2ヶ月に1回の運営会議の議事録をお便りと一緒に送っている。	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	面会時一緒に過ごして頂く時間を作り今の本人の状態を理解して頂いている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時には普段の様子を報告し家族さんの要望も聞くようにしている。毎月のお便りで健康状態もお伝えしている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約時に説明を行い理解、同意書をいただいている。また変更があれば都度同意書にサイン頂いている。	/	/	/	
		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。	○	契約時に説明し文書で示し同意を得ている。	/	/	/	
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、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。	○	定期的な行事等で行っている。	/	◎	/	令和4年には、事業所として、自治会の班長の役割を担い、市の広報紙などを地元の自治会のメンバーに配布するなどの対応をすることができていた。また、近隣住民には、散歩時のほか、駐車場にいる時などに、あいさつを交わす程度の交流に留まっている。さらに、コロナ禍において、地域行事の開催が中止となり、事業所を含めて、地域との関わりが希薄になってきている。今後管理者は、「積極的に地域住民と関わっていききたい」と考えており、コロナ禍の落ち着いた際には、関わりを持てる活動等が実践されることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	日常的なあいさつや行事やお茶会運営会議に参加して頂き関係を深めている。また地域行事にも参加していたが、コロナウイルス感染拡大でほとんど何も出来ていない。地域とのかかわりがなくなった。。	/	△	○	
		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」。	○	お茶会や行事等をしていく中で関係作りは出来てきたと思うがコロナの関係で地域との交流ができなくなっている。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	行事の時は立ち寄り頂けるが日常的にはあまりない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りてもらおうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	時々野菜を持ってきて頂いたりする。気軽に声をかけて下さっている。	/	/	/	
		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)	○	できていないが声をかければ参加してもらえらるかも・・・	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	施設の周辺にはお店はないが美容室や夏には地元のそらめい流しに行っている。また本人の馴染みの場所への支援を行っている。	/	/	/	

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
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、地域の人の参加がある。	○	利用者さんにも参加してもらえる時はしてもらっている。家族や地域の方々の参加はある。	○	/	○	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催が中心となっていたが、集合形式の会議を令和4年度に1回のほか、令和5年4月に、も開催し、地域住民等と意見交換をすることができた。利用者への会議への出席は感染症の予防のため、参加を取り止めている。また、会議録は書面で参加メンバーに配布するほか、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画等を、全ての家族に配付している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	書面を作り報告している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	メンバーは同じ方が来られ行政の関係で平日の昼間にしか日程や時間帯は出来ないが次回の開催日は必ずお伝えしている。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	MTや職員の階層唱し実践に繋がるようにしているスタッフ全員で考えた理念にしている。理念の内容について勉強会をしている。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	分かりやすい言葉で理念を作っている。見えるところに掲示している。	△	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	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。	○	法人内の研修や外部への研修を積極的に受けさせてもらっている。また職員の力量に応じた研修を促してもらっている。	/	/	/	法人の代表者は、事業所にほとんど来訪することはなく、管理者は、コロナ禍での人員不足などの相談でも対応してもらえず、一時的に大変困る状況となっていた。また、代表者は他の事業所の運営等で多忙なこともあり、数年前の法人移管時にのみ、職員との面接を行ったが、それ以降に事業所の職員と会話はほとんどない状況となっている。管理者は、職員と個別面談をする機会を作って意見を聞くとともに、話しやすい雰囲気づくりに努めている。さらに、管理者は代表者に事業所の状況のほか、職員から出された意見や要望を伝えることはできている。代表者は、今後事業所の職員と交流機会を持ち、話し合いをするなど、働きやすい職場環境づくりが行われることを期待したい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	月に1度勉強会をしたり業務を通してアドバイスをするようにしている。年に2回は自己成長シートを配布し面接を行っている。スキルアップにつながっている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	処遇改善手当や給与のアップをして頂いている。管理者以外はあまり代表と関わりがとれない。管理者が状況を報告している。	/	/	/	
		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)	△	地域密着型サービス協会へ加入させて頂き理事として活動している。また研修への参加は積極的にさせて頂いている。	/	/	/	
		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。	×	代表が当事業所に来ることはほとんどない。職員が足りなくても当ホームにはヘルプを回す事もなく休日出勤が当たり前と思っている。	○	◎	△	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	研修やホーム内の研修で理解している。特にスピーチロックがないよう心掛けている。	/	/	○	ミーティングや虐待防止委員会の中で話し合うなど、職員は不適切なケアや虐待の防止等を学んでいる。特に、言葉づかいは、職員同士が注意し合える環境づくりができています。また、不適切なケア等を発見した場合には、主任や管理者に報告し、該当職員に指導や注意喚起をするようになっている。
		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。	○	ミーティングや虐待防止委員会で話し合いの場を設けている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	勉強会や研修で全員が理解出来るように努めている。日々不適切なケアや虐待には注意は払っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	出来る限り職員には休日もしっかり取れるようシフトを作り、また休憩もしっかりとりフレッシュに努めている。またストレスが溜まらないよう相談に乗ってくれている。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会や虐待防止委員会を行い正しく理解出来るよう努めている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	勉強会や虐待防止委員会月に1度のミーティングを行い話し合う機会を作っている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解し、利用者が家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	研修等で学んでいる。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	後見制度は利用している方もいる。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルは作成してある。勉強会等でスタッフ全員が周知出来るようにしている。				
		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。	○	2年に1度救命救急講座を受講し実践力を身につけている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	ヒヤリハットは必ず関わったスタッフが上げるようにしている。またミーティング時にスタッフ間で話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	ミーティング時に一人ひとりのリスクについて話し合い事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情の対応は管理職しか理解していない。				
		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。	○	苦情があれば管理者に報告し速やかに対応出来る部分はしている。また必要であれば行政にも報告している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば回答出来る限りの対応は行っている。また苦情を言って頂ける関係作りにも努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	個別に聞く機会を作ったり介護相談員さんの受け入れで苦情を伝えられるような場を作っている。	○		○	常に生活支援を行う際に、職員は利用者に話しかけて、意見を聞くようにしている。面会時や電話連絡時を活用して、家族から意見を聞くよう努めている。また、日頃から管理者は、職員に声をかけて話しを聞いているほか、ミーティング時にも意見を聞くなど、出された意見を検討しながら対応をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	窓口はある。適宜苦情を相談出来るような関係性を築いている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	この5年間はほとんどない。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員一人ひとりの声に耳を傾けるようにし、利用者本位の支援をしていくため職員の意見は検討している。相談をすれば応じてくれる。			◎	
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。	○	取り組んでいる。				コロナ禍以前は、運営推進会議を活用して、サービスの評価結果や目標達成計画を、会議の参加メンバーや家族等に口頭で説明することができていたが、現在は書面での報告となっている。利用者家族等アンケート結果から、家族等にサービス評価の取り組みの状況が十分に理解されていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、運営推進会議や来訪時等を活用して、サービス評価の意義や目的を伝えたり、参加メンバーや家族に取り組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	定期的な勉強会を開き取り組んでいるが職員全員が周知しているかは分からない。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営会議時に報告したり家族さんにはお便りで報告させてもらうようにする。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ミーティング時や運営会議で確認している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	対応マニュアルを作成し掲示している。	/	/	/	法人・事業所として、防災の対応マニュアル等を作成し、年3回防災訓練を実施している。事業所は川の近くに立地しており、大雨警報や洪水警報が発令された際には、早期に安全な法人内の他の事業所に利用者と一緒に避難するなど、法人内で災害発生時等の支援体制を整えている。コロナ禍以前は、地元の消防団等と連携して、合同訓練を実施することができていたが、現在は開催を自粛している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年に3回は計画を立てさまざまな時間帯を想定して行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	各フロア主任が定期的に点検を行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署や消防団との訓練は行っている。地域の方には声はかけているが訓練の参加はない。法人内で連携はとっている。	△	◎	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	コロナ前は取り組んでいた。	/	/	/	
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)	×	特に地域に向けての発信は行っていない。	/	/	/	コロナ禍もあり、近隣住民への相談支援までには至っていない。以前夜中に、近隣の高齢者が自宅に入れない状況となり、事業所で一晚過ごしてもらい、市地域包括支援センターと連携して、朝食を食べて自宅に帰ってもらった対応事例もある。また、法人の方針もあり、コロナ禍において、外部との交流に制限されていた経緯もある。今後管理者は、「市行政や地域包括支援センターと協働して活動をしていきたい」と考えており、コロナ禍が落ち着いた際には、活動の実践も期待される。
		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。	△	運営会議等で話すくらいで相談支援とまでは行かない。	/	△	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	コロナのため地域とのかかわりはほとんどなくなっている。以前は2か月に1回お茶会を開いていた。	/	/	/	
		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。	×	ほとんど行っていない。	/	/	/	
		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)	×	ほとんど行っていない。	/	/	○	

(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!!
 シャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 5 月 10 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3890900191
事業所名 (ユニット名)	(有)ケアサポートゆずりはGH薬師谷マナー 雪輪
記入者(管理者) 氏名	中村 沙知
自己評価作成日	令和 5 年 2 月 22 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 その人らしさと笑顔笑顔あふれる家 葉師谷マナー</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1. 介護計画書に基づいたケアが出来ている、出来ていないかを明確化する。→システム会社に依頼し明確化しやすい記録の仕方は修得しているが実現までは出来ていない。 2. 口腔内の現状を全員把握し口腔内の清潔保持につなげている。→協力歯科に依頼はしているがコロナ等の影響もあり実現は出来ていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は経営移管され、5年目を迎える。管理者は、理念にある「笑顔あふれる家」づくりを目指して、積極的に利用者の笑顔が見られるように、レクリエーション活動や行事企画を行い、活発な支援に努めている。事業所の敷地は広く、1周歩くことができる庭や駐車場は掃除が行き届き、利用者が庭に気軽に出て、散歩することができる。また、利用者が庭などの散歩中に、疲れても休めるように、テーブルやイスを配置し、快適に散歩できる環境を整えている。さらに、戸外に置かれたテーブルを活用して、天気の良い日は一緒におやつを食べたり、小さな菜園で野菜を栽培したり、庭にある梅の木から果実を取り、梅シロップのジュースを作って提供するなど、職員と利用者が一緒となって、楽しく笑顔あふれる生活を送れるよう支援することができる。加えて、職員は利用者ができることを見つけ出しながら、日々の生活の中で、自己決定できるような支援にも、管理者と職員が一丸となって取り組んでいる。</p>
--	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	本人の思いを聞くようにしている。会話の中で聞き入れプランの作成に努めている。	○	/	○	担当職員が、センター方式のアセスメントシートを活用して、日頃から利用者へ声をかけて、思いや意向、暮らし方の希望などの情報収集に努めている。会話が難しい利用者には、日常生活の支援の中で、表情やしぐさを観察して、思いをくみ取ったり、家族等から情報や意向を確認したりしている。また、把握した内容は、アセスメントシート等に記載し、職員間で情報の共有に努めている。
		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。	○	出来るだけ本人の表情や反応を重視して検討している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族に意向聞いたりミーティング時に話し合うようにしている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	本人の意向に沿ったプランを作成し記録用紙に長期目標・短期目標・サービス内容を記入し共有化を図っている。	/	/	/	
		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。	○	出来るだけ本人の思いを見落とさない努力はしている。時々決めつけてしまうことがある。	/	/	/	
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。	◎	入所時の聞き取りや面会で来られた時に家族に聞いている。	/	/	◎	入居時に、アセスメントシートを活用して、管理者等は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。コロナ禍において、病院や他の施設等に入居している場合には、利用者と面会できない場合もあり、家族から情報を聞くことも多い。また、入居以前に利用していた介護サービス事業所の職員や介護支援専門員のほか、医療関係者からも情報を聞くこともある。コロナ禍において、面会制限が設けられ、知人や親戚などと面会ができないため、情報を聞く機会がほとんどなくなっている。さらに、日々の生活の中で、担当職員を中心に、新たな情報の把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	把握できる事、出来そうな事は頂いている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	個々の行動や表情を観察し大体は把握できている。	/	/	/	
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。	◎	ミーティングで検討したり気が付いた時はスタッフ間で話し合っている。	/	/	◎	月1回各ユニットで実施するミーティングを活用して、職員間で話し合い、利用者や家族の意向も確認しながら、利用者自身の視点で、より良いサービス提供を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	検討しより良い暮らしをして頂いている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	◎	本人の思い反映されたプランを作れるよう努力はしている。	/	/	/	日々の支援の中で、担当職員は利用者から意向を確認している。家族には、電話連絡時などの際、意向や要望を聞くほか、医師などの関係者からは、介護計画の作成時に、病状に関する注意事項などを確認している。また、出された意見や注意事項等のほか、事前に把握したアセスメント情報をもとに、職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。家族から出される意見や要望は少ない状況もあり、事業所から提案をすることも多くなってきている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族に意向を聞き反映して作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	◎	重度の利用者さんに対しては慣れ親しんだ暮らし方はできない。言葉かけはしている。	/	/	/	
		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。	○	家族の意向は聞き協力も人によってはあるが地域の方との協力体制はできない。	/	/	/	

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
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。	◎	介護記録に介護計画書を示し職員間で共有している。				○ ミーティング等を活用して、介護計画の内容を職員間で共有するとともに、介護計画はファイルに綴じられ、全ての職員がいつでも閲覧できるようになっている。また、法人・事業所として、介護ソフトが導入されており、パソコンのほか、タブレットを活用して、介護計画の内容に沿ったサービスの記録ができるようになっている。さらに、タブレット等を活用して、サービスの実施内容等を共有している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	モニタリングでスタッフ間で確認しあいてきてないことや改善が必要なことを話し合っている。				
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間終了前にミーティングを行い話し合い見直ししている。				○ 介護計画は、6か月に1回を基本として、見直しをしている。新規の入居者には、入居時に暫定のプランを作成し、1～2か月で様子を観察しながら、計画の見直しをしている。中には、症状が安定している利用者もあり、1年に1回の見直しとなっている場合もある。また、月1回実施するミーティングで話し合い、利用者の現状確認等のモニタリングを実施している。さらに、肺炎や精神状態が不安定になった場合などには、医師や家族と相談するとともに、職員間で検討を行い、現状に即した介護計画の作成をしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	ミーティング一人ひとりの確認を行っている。				
		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。	△	スタッフ間での見直しが多い。				
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。	◎	会議は開催できていないが管理者、看護師と話し送りノートに記入し共有している。				○ 月1回各ユニットで実施するミーティングの中で、カンファレンスやモニタリングを実施するほか、職員間で話し合いをしている。また、日々の申し送り時に、利用者の状態の変化などの確認を行い、職員間で情報を共有している。さらに、緊急案件のある場合には、管理者や看護師等で報告するとともに、その日の出勤職員で話し合いをしている。加えて、会議に参加できなかった職員には、LINEを活用して情報伝達をしたり、申し送りノート等を活用して、話し合った内容を記載したりするなど、正確な情報伝達に努めている。
		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。	○	場づくりはしているが活発な意見をのべるスタッフが少ない。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	できるだけ多くのスタッフに参加してもらえよう夜利用者さんが落ち着いたところに行っている。議事録にまとめ掲示している。				
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	スタッフ交代時に申し送りノートや記録を共有している。またはグループラインを活用している。	○		○ 日々の申し送りを口頭で実施している。また、申し送りノートや会議録を活用して、職員には出勤時等に確認してもらい、確実な情報共有に繋げている。さらに、急ぎの伝達事項などは、LINEを活用して、情報共有できる仕組みづくりをしている。	
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	あまりできていない。同じことの繰り返しが多い。				○ 日々の支援の中で、水分補給時などに職員は利用者、「コーヒーは温かい、冷たいの。甘い砂糖は、ミルクは」などの声かけの工夫を行い、利用者自身で自己決定できる機会を多く設けている。自己決定をしにくい利用者には、選択肢を2者択一などに絞り、可能な限り選んでもらえるような支援に努めている。また、日頃から、担当職員を中心に、利用者自身が好きなことや得意なことを職員は見つけるよう努めており、把握した情報はミーティング等を活用して、職員間で話し合い、介護計画に反映されながら、実践をしている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	おやつ時に飲みたい物を選んでもらっているくらいでもう少し自己決定できる場を増やしたい。			◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	おやつ時に飲みたい物を選んでもらっているくらいでもう少し自己決定できる場を増やしたい。				
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	できるだけ本人のペースに合わせて支援をしている。			◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	笑顔で接し本人がやる気が出るような言葉かけをしている。				
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。(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、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	要介護状態になっても本人が有する能力に応じ自立した生活を送って頂けるよう支援している。	○	◎	○	○ 外部研修やミーティング時に実施する勉強会を活用して、職員は人権や尊厳のほか、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を学び、意識した対応に努めている。また、居室は、利用者のプライバシーのある空間と認識し、職員はノックや声かけをして入室するよう努めているが、そのまま入室してしまう職員もいる。利用者が他の利用者の居室等へ入るのを見かけた場合に、時には、「入ったらダメ」と利用者に大きな声を出してしまう職員が見られるため、管理者は、該当職員等に「どこに行かれるんですか」と言い直すなどの指導や注意喚起をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	プライドを傷つけないようさりげない介助で対応している。				
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	他人には見えないよう戸を閉め支援している。				
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	気にされている利用者さんにはノックをしたりお断りをして入室しているが全員ではない、改善の必要がある。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	立位が困難な方にも座ってできる事はして頂き毎回感謝の言葉をかけている。	/	/	/	日頃から、担当職員を中心に、利用者の性格や関係性を把握し、配席を考慮するほか、早期に利用者の間に入るなどの対応を行い、トラブルが発生しないように努めている。中には、デイサービスの利用者と言ひ合いなどのトラブルになる利用者もあり、職員が話を聞くなどの対応をしている。また、利用者がリビングで泣いていると、他の利用者が、「なぜ泣きよるの」などと、優しく声をかけをするなど、利用者同士で相互に助け合う場面も見られる。
		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。	○	個々の状態を見て頂きみんなで支えあって生活できている。	/	/	/	
		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)。	○	トラブルになりそうな時は少し離れてもらうが孤立しないようそれぞれスタッフが対応している。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルなりそうな時はスタッフが介入し他者に不快な思いをさせないように努力している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	大体把握できている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	面会に来てくださる方はいるがこたから会いに行くことはほとんどない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	スタッフの声掛けで外出方もいれば出たがらない方も多い。1日中ホームの中で生活する方が多い。天気の良い日は近所の周りを散歩に誘っている。	○	○	○	日中には、全ての利用者がホールに出て過ごしているほか、広い敷地内の庭を活用して、散歩をしたり、外気浴をしたりするなど、気分転換を図れるよう支援している。コロナ禍において、外出できる機会が制限されていたが、感染状況も落ち着いてきており、ドライブをして、桜やチューリップなどの花を見に出かけたり、個別に利用者と一緒に買い物に行ったりするなど、外出ができる機会を増やせるようになってきている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	地域の方の協力は得られていない。	/	/	/	
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。	○	勉強会で学ぶ機会を作り理解し一人一人の不安要素を取り除く努力をしている。	/	/	/	事業所として、「待つ介護」を実践しており、更衣時に自分で袖に手を通したり、シーツ交換の際に、自分でシーツをはがしたり、食事づくりの際に、おかずを1品調理するなど、利用者自身のできることを尊重して、時間がかかってもしてもらい、職員は見守りやできない部分の支援に努めている。また、生活リハビリのほか、散歩や体操を取り入れながら、利用者の心身機能の維持や向上にも努めている。中には、要介護認定の非該当になり、退所された利用者もいる。
		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。	◎	個々の特徴を理解し現状低下しないよう支援している。	/	/	/	
		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)	◎	上手くできていなくても本人の前でやり直さず感謝の言葉をかけている。	◎	/	◎	
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。	○	把握しそれぞれ役割を持ち支えあってもらっている。	/	/	/	日頃から、利用者にできることや得意な役割を担ってもらい、花の水やりのほか、野菜や梅の収穫など、できることをしてもらうことができている。令和4年には、収穫した梅を使用して、利用者に梅干しの作り方を習い、実践したが失敗に終わったため、今年は、利用者と一緒に梅ジュースのシロップを作り、一緒に飲むことなどを楽しんでいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	把握しそれぞれ役割を持ち支えあってもらっている。個人個人に合わせてレクや考えたり残存機能を活かした支援に心掛けている	○	○	◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	外出時はおしゃれをしてもらっているが普段はスタッフが準備したものが多い。				起床時に、自分で着替え、整容を整えることのできる利用者もいる。また、外出時には、利用者が少しでもおしゃれをして出かけられるように、服装選びなどの支援に努めている。また、食べこぼしなどにより、洋服の汚れや乱れが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけて、自分の居室で着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、自分で電気シェーバーを使用して髭剃りをする利用者もおり、剃り残しは他の利用者に見えないところで、職員がフロッパーをしている。加えて、訪問美容を活用して散髪等を行っており、半数近くが車いすを使用している利用者もいるが、他の利用者と同じように、好みの髪型等に整えられるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるよう支援している。	○	服は家族の方の持ち込みが多いがそれでも本人に合わせたものを選んでくださっている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	△	スタッフが準備することが多い。選択する場面を増やしたい。				
		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。	○	外出時は少しおしゃれな服装にしてもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	プライドを傷つけないようそとカバーしている。		○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	本人の希望に場所に行ける方は一人しかいないが他の方は馴染みの店なので安心はされている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族さんお持ち込みが多い。			○	
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。	○	咀嚼や嚥下が困難な方には刻んだりろみをつけるなど工夫している。				法人で献立を作成するほか、食材を一括して業者に発注し、利用者に野菜を切るなどの調理の下ごしらえや配膳、テーブル拭きなどを手伝ってもらいながら、配達された食材を使用して職員が調理をしている。不足した食材は、職員が近隣の商店やスーパーに買い出しに行っている。また、週1回の昼食の際には、利用者と考えた好みのメニューの調理を行い、利用者には喜ばれている。食事が楽しみになるように、バラ寿司を作ったり、ホットプレートを使用して、利用者と一緒に焼きそばを作ったり、近隣の食堂からオムライスの出前を取ったりなどの工夫をしている。茶碗などの食器類は、入居時に使い慣れた物などを持参してもらうことを基本としているが、状況に合わせて、誕生日プレゼントとして、使用しやすい物を提供し、交換するようにしている。食事の際に、職員は利用者と一緒に食卓を囲んでおり、現在、食事介助を必要とする利用者が事業所内に6名いるため、介助をしながら自宅から持参した弁当などを食べている。朝食は、利用者の生活リズムに合わせて、目覚めた利用者から食べるようにしており、利用者の希望に合わせた食事支援をしている。さらに、キッチンがホール内に設置しており、全ての利用者が調理時の匂いを感じることもできている。利用者の状態に応じて、ミキサー食や刻み食などの対応をしている。法人が一括して献立を作成していることもあり、職員間で栄養バランス等の話し合いはできないが、週1回お任せメニューの時には、利用者と一緒に話し合いをしている。今後も事業所内で献立を決められる日には、利用者と一緒に相談が継続できることが期待される。
		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。	◎	調理ができる方は片付けや食器を拭いて頂いたりしている。			○	
		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。	○	出来る方には食器洗いや食器拭きをして頂き感謝の声掛けをしている。				
		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。	○	把握できている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	△	献立は決まっており季節感を感じさせる食材を取り入れることは困難。			○	
		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)	○	刻み食は咀嚼、嚥下が困難な方のみとしている。				
		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。	○	長い箸だと口に入れるのが困難な方には短い箸にするなど工夫できている。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	一緒に食事をとるのは昼食のみだが食事の時間は常に傍にいて見守り介助している。職員は職員の食事代が値上がりし負担になることも多いので待参することが多い。行事食は利用者さんと一緒に食べるようにしている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	リビングに調理場があるのでにおいを感じられていると思う。		◎	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	ひとり一人が摂取できる量を提供し水分をとるのが困難な方には介助し量の確保はできている。				
		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。	○	ひとり一人が摂取できる量を提供し水分をとるのが困難な方には介助し量の確保はできている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立は決まっており揚げ物が多い等偏りがある。			△	
		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。	△	衛生管理はできているが安全で新鮮かは定かではない。				

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	
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。	○	食後の口腔ケアと就寝前は義歯を外して頂き消毒している。	/	/	/	毎食後に、職員は利用者に声をかけ、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。利用者一人ひとりの口腔内の状況は職員が個別に確認して把握に努めているが、記録に残せる状況までには至っていない。また、自分で歯磨きができる利用者には、磨き直しなどの支援はしていないが、介助が必要な利用者には、できないことなどを支援をしている。さらに、支援が必要な利用者に対して、異常等が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げている。今後は、口腔内の清潔保持が継続できるように、定期的に全ての利用者の口腔内の状況把握を行うとともに、把握した利用者一人ひとりの口腔内の健康状態を記録に残すなどの取り組みが行われることを期待したい。	
		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。	○	介助が必要な方は大理解している。	/	/	/		△
		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。	△	学ぶ機会はない。	/	/	/		/
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝前ははずしてもらいきれいに洗い消毒している。	/	/	/		/
		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、歯科医の受診等)	△	介助の必要な方はしているが全員ではない。	/	/	/		○
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。	◎	個々の機能に合わせたものを利用している。	/	/	/	事業所として、トイレで利用者が排泄できることを基本として支援をしている。夜間に、利用者の安心もあり、ポータブルトイレを使用したり、日中に布パンツを利用している利用者が尿取りパッドを使用したりすることもある。また、利用者の状態に合わせて、紙パンツやパッドなどの適切な排泄用品の使用を職員間で検討を行い、家族等に確認の上で、使用をしている。中には、ほとんどが寝たきりの状態に近く、ベッド上でおむつ交換をしている利用者もいる。	
		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。	○	水分を十分に取ってもらっている。便秘から及ぼす影響も理解している。	/	/	/		
		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)	△	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。	○	出来るだけ汚さないよう時間を見てトイレ誘導している。	◎	/	◎		
		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。	○	ミーティング時に話し合っている。	/	/	/		
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	できるだけ失敗しないよう時間を見て誘導している。	/	/	/		
		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。	○	本人や家族との話し合いはほとんどなくスタッフの一方的な選択がほとんどであるが話し合い本人の機能に合わせた物を使用している。	/	/	/		
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	本人や家族との話し合いはほとんどなくスタッフの一方的な選択がほとんどであるが話し合い本人の機能に合わせた物を使用している。	/	/	/		
i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	△	水分は取ってもらっているが薬に頼っていることが多い。	/	/	/				
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)	○	認知機能が低下されていない方は時間帯を選んでもらっているが他はスタッフの都合が多い。	◎	/	◎	2日に1回を基本として、利用者は入浴することができる。中には、毎日の入浴を希望する利用者もおり、入浴対応を可能としている。また、希望する夕方の入浴にも対応をすることがある。さらに、利用者同士が相談して、個別浴槽に2人が一緒に入浴するなど、利用者の希望に添った支援に努めている。さらに、利用者が安心安全に入浴できるように、2人体制で入浴介助をすることもある。	
		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。	○	浴槽に浸かれない方は足湯シャワーをかけながら温まってもらっている。	/	/	/		
		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。	○	本人の力を生かしてできる事はしてもらっている。	/	/	/		
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	原因を理解したくないことは援助し気持ちよく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。	△	入浴前は血圧を測定しているが入浴後はできていない。	/	/	/		

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
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。	◎	把握できている。	/	/	/	事業所では、眠剤等の服薬をしない方針を基本として、日中の活動量を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が安眠できるような支援に努めている。また、利用者の体調面を考えて、主治医と相談を行い、眠剤等を服用している数名の利用者もいる。中には、昼夜逆転等をしている利用者もあり、利用者の状況を見ながら、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。	○	夜眠れない方は日中活動してもらっている。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	薬に頼る方もいる。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	それぞれ個室があるのでゆっくり休息してもらっている。	/	/	/	
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。	○	本人に聞き話したいという要望があればスタッフがかけている。	/	/	/	
		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。	○	本人に聞き話したいという要望があればスタッフがかけている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでもかけられるようにはしているが認知症の進行もあり本人からの希望を聞く事はない。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に渡したり読み聞かせたりするが音信を取れる方は少ない。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力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。	○	コロナの影響で面会できなかった時は一部の方がオンラインで家族の協力で面談出来ている。	/	/	/	
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。	○	手元にないと不安な利用者さんには家族の了解を得て所持している。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	必要な物品はスタッフが購入することが多く日常的には作れていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	行っていない。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	手元にお金がないと不安な方は一部だが家族の了解を得て所持して頂いている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	話し合えない。(一部の方のみ話し合っている)	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族それぞれの状況に応じてこちらでできる事は援助している。	◎	/	◎	コロナ禍において、法人として外出や面会制限が設けられ、家族等との面会も難しい状況が続いていたが、現在は、玄関でマスク着用の上で、15分程度の面会が可能となっている。また、病院受診のほか、個別の買い物支援など、家族と相談しながら、職員が柔軟に対応をしている。
(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。	◎	日中は施錠せず開放している。	◎	◎	◎	事業所の庭は掃除が行き届いている。また、駐車場の脇には小さな菜園があり、肥料袋に囲われた場所に野菜苗を植えるなどの様子が見られ、近隣住民と会話が弾むような工夫がされていた。また、机やいすを玄関付近に置き、利用者や来訪者が気軽に休憩できるようにしている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	自由に外には出られない方がほとんどなので季節を感じられるような物品を置いたり装飾を心掛けている。	◎	○	◎	玄関にはソファが置かれ、面会時にゆっくりと過ごせるような工夫をしている。事業所内の掃除が行き届き、整理整頓され、快適な空間となっている。また、柱には三島神社のお札が貼られ、廊下には、家族から母の日にプレゼントされたカーネーションの鉢を配置するなど、家庭的な雰囲気を感じることができた。さらに、窓からは川のせせらぎの音が聞こえ、利用者や来訪者は心地良く、癒しも感じられる。加えて、壁には鯉のぼりの貼り絵を飾っているほか、テーブルには利用者が折り紙で作成したアヤメの花を置くなど、季節感を味わうこともできる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	汚物にはおいが出ないよう新聞にくるんだり全体の清掃も毎日行っている。			◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節を感じられる物品を置いたり装飾を心掛けている。			◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	自由に動いて頂いたり独りになりたいときは和室で休んでもらったり個室でくつろいでいただいている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	入所時に家族に説明して持参してもらっているが居心地がよいかかわからない	◎		◎	居室には、ベッドやソファ、タンスが備え付けられているほか、時計やテレビ、ドライヤー、ゴミ箱などを自宅から持ち込むなど、思い思いの空間づくりをしている。また、布草鞋をたくさん持参している利用者もいる。中には、いざって移動する利用者もおり、ベッドを使用せずに、マットレスに布団を敷いて使用するなど、個々の状態に合わせた使用しやすい居室となっている。
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」「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	それぞれの場所に名札を書いている。どこへ移動するも転倒しないようバリアフリーとなっている。			◎	トイレには、「便所・お手洗い」と、利用者一人ひとりが分かるようにリビングから見える場所に表示している。また、居室の前に、利用者自身が作成した造花を刺した鉢を置くなど、自室だと認識しやすいような工夫もしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	トイレな居室等名札を書き判断ミスをしないようにしている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること)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を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	花の水やりやじょうろや新聞雑誌等は置いているが利用される方は限られている。	◎	◎	◎	職員は、鍵をかけないケアの取り組みを理解しており、日中にユニットの入り口や玄関の施錠をしていない。また、夜間は防犯のために、玄関等の施錠をしている。さらに、利用者は日中に屋外に自由に出ることもできるほか、職員は見守りや、一緒に外出するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	日中はどこでも行けるように開放している。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	把握し悪化しないようにしている。				
		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。	◎	毎日バイタルチェックと本人の体調の変化に気づくと記録したり申し送りして伝えている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	看護師が出動しているときは相談している。週に一度の往診時気になることがあれば相談し利用者の状態に合わせ都度相談している。				
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。	○	主治医は決まっているが持病はそれぞれなので希望があれば必要な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。	○	主治医は決まっているが持病はそれぞれなので希望があれば必要な医療機関を受診している。				
		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。	○	変化があれば必要な医療機関を受診しているが急変時の家族への連絡は後になってしまっている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	医療情報ファイルを病院に提示したり口頭で伝えている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	コロナの関係で面会はできていないが病院とは1週間に1回電話連絡を行い状態把握に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	常駐の看護師や法人内の訪問看護師と連絡を取ったりかかりつけ医の協力を得て相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	かかりつけ医にいつでも相談出来る体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎日バイタルチェックをし変化等があれば報告早期発見や治療に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の効能、副作用をファイルにつづり誰でも見れるようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	看護師が薬の管理をしている。職員同士で確認し誤薬を防ぐようにしている。				
		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。	○	記録や申し送りに確認している。				
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。	○	状態の変化に合わせ話し合っているが入所時にはそこまで行っていない。				事業所には、「看取りに関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に説明して、意向を確認している。令和5年1月に、事業所では看取り支援を経験しており、県外に住む家族に、PCR検査を実施してもらった上で、日々の面会にも対応することができた。また、重度化した場合や状態の変化が見られた場合には、家族等の意向を確認するとともに、医師や看護師、家族等を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、医師の指示のほか、家族との相談の上で、法人内にある訪問看護事業所の利用も可能となっている。医師との連絡のやり取りは、主に管理者や看護師を中心に、情報共有は管理者等から、家族や職員に対して伝達をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	他職種と連携スタッフ間で話し合い共有している。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員のスキルを把握し、職員と話し合い職員の思いを組み込み支援の方法を決めている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時に看取りの指針を示し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。	○	出来る限り本人の意思を尊重し家族、他職種と連携を図るよう努めている。				
		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)	○	状態の変化時は家族とまめに連絡を取り家族の思いを聞きながら心理的支援に努めている。				
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。	○	研修や勉強会では学んでいるが定期的には学べていない。来年度は委員会を設置し看護師を中心に研修する予定である。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	マニュアルはあるが日頃からの訓練は出来ていない。来年度は委員会を設置し看護師、委員長を中心に訓練する予定である。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	行政からのメールやFAXで情報を得ている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員は手洗いの徹底をしているがうがいは出来ていない。また面会者には入り口に手指消毒が出来るようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
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。	○	手紙や電話、面会時などの家族コミュニケーションを取りながら共に支え合っている関係性作り努めている。	/	/	/	コロナ禍において、法人の方針もあり、家族が参加できる活動の実施や呼びかけを自粛している。家族には、事業所内で撮影した写真を添えて、手紙を送付したり、事業所新聞やお便りを発行したりして、利用者の近況を伝えている。また、テレビ電話の機能を活用したオンラインの面会や玄関先等の面会にも対応している。定期的に、管理者等から電話で利用者の状態報告を行い、家族から意見や要望を聞くようにしている。コロナ禍で、家族との交流が少なくなっており、介護計画の更新時のほか、状態変化時等には電話で連絡を行い、家族の意向を確認している。利用者家族等アンケートの結果から、家族の知りたいと思われる職員の入退職や運営上の出来事などの情報が十分に伝わっていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討するなど、理解や協力を得られるような取り組みが行われることを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	気持ちの良いあいさつと笑顔を心掛けている。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	コロナ前は行事には参加して頂けるよう手紙や電話でお誘いしている。	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	毎月本人お写真付きのお便りに本人の様子を記入したりホーム新聞を送付している。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	2ヶ月に1回の運営会議の議事録をお便りと一緒に送っている。	×	/	△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	面会時一緒に過ごして頂く時間を作り今の本人の状態を理解して頂いている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	面会時には普段の様子を報告し家族さんの要望も聞くようにしている。毎月のお便りで健康状態もお伝えしている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約時に説明を行い理解、同意書をいただいている。また変更があれば都度同意書にサイン頂いている。	/	/	/	
		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。	○	契約時に説明し文書で示し同意を得ている。	/	/	/	
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、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。	○	定期的な行事等で行っている。	/	◎	/	令和4年には、事業所として、自治会の班長の役割を担い、市の広報紙などを地元の自治会のメンバーに配布するなどの対応をすることができていた。また、近隣住民には、散歩時のほか、駐車場にいる時などに、あいさつを交わす程度の交流に留まっている。さらに、コロナ禍において、地域行事の開催が中止となり、事業所を含めて、地域との関わりが希薄になってきている。今後管理者は、「積極的に地域住民と関わっていききたい」と考えており、コロナ禍の落ち着いた際には、関わりを持てる活動等が実践されることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	日常的なあいさつや行事やお茶会運営会議に参加して頂き関係を深めている。また地域行事にも参加していたが、コロナウイルス感染拡大でほとんど何も出来ていない。地域とのかわりがなくなった。。	/	△	○	
		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」。	○	お茶会や行事等をしていく中で関係作りは出来てきたと思うがコロナの関係で地域との交流ができなくなっている。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	行事の時は立ち寄り頂けるが日常的にはあまりない。	/	/	/	
		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。	○	時々野菜を持ってきて頂いたりする。気軽に声をかけて下さっている。	/	/	/	
		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)	○	できていないが声をかければ参加してもらえるかも・・・	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	施設の周辺にはお店はないが美容室や夏には地元のそらめい流しに行っている。また本人の馴染みの場所への支援を行っている。	/	/	/	

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
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、地域の人の参加がある。	○	利用者さんにも参加してもらえる時はしてもらっている。家族や地域の方々の参加はある。	○	/	○	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催が中心となっていたが、集合形式の会議を令和4年度に1回のほか、令和5年4月に、も開催し、地域住民等と意見交換をすることができた。利用者の会議への出席は感染症の予防のため、参加を取り止めている。また、会議録は書面で参加メンバーに配布するほか、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画等を、全ての家族に配付している。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	書面を作り報告している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	メンバーは同じ方が来られ行政の関係で平日の昼間にしか日程や時間帯は出来ないが次の開催日は必ずお伝えしている。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	MTや職員の階層唱し実践に繋がるようにしているスタッフ全員で考えた理念にしている。理念の内容について勉強会をしている。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	分かりやすい言葉で理念を作っている。見えるところに掲示している。	△	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	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。	○	法人内の研修や外部への研修を積極的に受けさせてもらっている。また職員の力量に応じた研修を促してもらっている。	/	/	/	法人の代表者は、事業所にほとんど来訪することはなく、管理者は、コロナ禍での人員不足などの相談でも対応してもらえず、一時的に大変困る状況となっていた。また、代表者は他の事業所の運営等で多忙なこともあり、数年前の法人移管時にのみ、職員との面接を行ったが、それ以降に事業所の職員と会話はほとんどない状況となっている。管理者は、職員と個別面談をする機会を作って意見を聞くとともに、話しやすい雰囲気づくりに努めている。さらに、管理者は代表者に事業所の状況のほか、職員から出された意見や要望を伝えることはできている。代表者は、今後事業所の職員と交流機会を持ち、話し合いをするなど、働きやすい職場環境づくりが行われることを期待したい。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	月に1度勉強会をしたり業務を通してアドバイスをするようにしている。年に2回は自己成長シートを配布し面接を行っている。スキルアップにつながっている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	処遇改善手当や給与のアップをして頂いている。管理者以外はあまり代表と関わりがとれない。管理者が状況を報告している。	/	/	/	
		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)	△	地域密着型サービス協会へ加入させて頂き理事として活動している。また研修への参加は積極的にさせて頂いている。	/	/	/	
		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。	×	代表が当事業所に来るとはほとんどない。職員が足りなくても当ホームにはヘルプを回す事もなく休日出勤が当たり前と思っている。	○	◎	△	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	研修やホーム内の研修で理解している。特にスピーチロックがないよう心掛けている。	/	/	○	ミーティングや虐待防止委員会の中で話し合うなど、職員は不適切なケアや虐待の防止等を学んでいる。特に、言葉づかいは、職員同士が注意し合える環境づくりができています。また、不適切なケア等を発見した場合には、主任や管理者に報告し、該当職員に指導や注意喚起をするようになっている。
		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。	○	ミーティングや虐待防止委員会で話し合いの場を設けている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	勉強会や研修で全員が理解出来るように努めている。日々不適切なケアや虐待には注意は払っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	出来る限り職員には休日もしっかり取れるようシフトを作り、また休憩もしっかりとりフレッシュに努めている。またストレスが溜まらないよう相談に乗ってくれている。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会や虐待防止委員会を行い正しく理解出来るよう努めている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	勉強会や虐待防止委員会月に1度のミーティングを行い話し合う機会を作っている。	/	/	/	

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
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解し、利用者が家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	研修等で学んでいる。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	後見制度は利用している方もいる。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルは作成してある。勉強会等でスタッフ全員が周知出来るようにしている。				
		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。	○	2年に1度救命救急講座を受講し実践力を身につけている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	○	ヒヤリハットは必ず関わったスタッフが上げるようにしている。またミーティング時にスタッフ間で話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	ミーティング時に一人ひとりのリスクについて話し合い事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	△	苦情の対応は管理職しか理解していない。				
		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。	○	苦情があれば管理者に報告し速やかに対応出来る部分はしている。また必要であれば行政にも報告している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があれば回答出来る限りの対応は行っている。また苦情を言って頂ける関係作りにも努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	個別に聞く機会を作ったり介護相談員さんの受け入れで苦情を伝えられるような場を作っている。	○		○	常に生活支援を行う際に、職員は利用者に話しかけて、意見を聞くようにしている。面会時や電話連絡時を活用して、家族から意見を聞くよう努めている。また、日頃から管理者は、職員に声をかけて話しを聞いているほか、ミーティング時にも意見を聞くなど、出された意見を検討しながら対応をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	窓口はある。適宜苦情を相談出来るような関係性を築いている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	この5年間はほとんどない。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員一人ひとりの声に耳を傾けるようにし、利用者本位の支援をしていくため職員の意見は検討している。相談をすれば応じてくれる。			◎	
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。	○	取り組んでいる。				コロナ禍以前は、運営推進会議を活用して、サービスの評価結果や目標達成計画を、会議の参加メンバーや家族等に口頭で説明することができていたが、現在は書面での報告となっている。利用者家族等アンケート結果から、家族等にサービス評価の取り組みの状況が十分に理解されていないことが窺えるため、コロナ禍の収束後には、運営推進会議や来訪時等を活用して、サービス評価の意義や目的を伝えたり、参加メンバーや家族に取り組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	定期的な勉強会を開き取り組んでいるが職員全員が周知しているかは分からない。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営会議時に報告したり家族さんにはお便りで報告させてもらうようにする。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ミーティング時や運営会議で確認している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	対応マニュアルを作成し掲示している。	/	/	/	法人・事業所として、防災の対応マニュアル等を作成し、年3回防災訓練を実施している。事業所は川の近くに立地しており、大雨警報や洪水警報が発令された際には、早期に安全な法人内の他の事業所に利用者と一緒に避難するなど、法人内で災害発生時等の支援体制を整えている。コロナ禍以前は、地元の消防団等と連携して、合同訓練を実施することができていたが、現在は開催を自粛している。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年に3回は計画を立てさまざまな時間帯を想定して行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	各フロア主任が定期的に点検を行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署や消防団との訓練は行っている。地域の方には声はかけているが訓練の参加はない。法人内で連携はとっている。	△	◎	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	コロナ前は取り組んでいた。	/	/	/	
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)	×	特に地域に向けての発信は行っていない。	/	/	/	コロナ禍もあり、近隣住民への相談支援までには至っていない。以前夜中に、近隣の高齢者が自宅に入れない状況となり、事業所で一晩過ごしてもらい、市地域包括支援センターと連携して、朝食を食べて自宅に帰ってもらった対応事例もある。また、法人の方針もあり、コロナ禍において、外部との交流に制限されていた経緯もある。今後管理者は、「市行政や地域包括支援センターと協働して活動をしていきたい」と考えており、コロナ禍が落ち着いた際には、活動の実践も期待される。
		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。	△	運営会議等で話すくらいで相談支援とまでは行かない。	/	△	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	コロナのため地域とのかかわりはほとんどなくなっている。以前は2か月に1回お茶会を開いていた。	/	/	/	
		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。	×	ほとんど行っていない。	/	/	/	
		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)	×	ほとんど行っていない。	/	/	○	