

(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 12 月 4 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3873500536
事業所名	グループホームすまいる
(ユニット名)	1F
記入者(管理者)	
氏名	鐵宮 翔太
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 16 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 将来の自分(自分の家族)が入居したくなるようなグループホームを目指す</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 コロナ禍も少しずつ落ち着いた為、外出も徐々に増やし喜んで頂けた。終末期支援に関連する資料を皆で共有し、知識を持つことができた。面会以外にも、本人が電話で会話できるような時間を作ることが出来た。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 高台にある事業所の窓から、山や畑などの自然を眺めることができ、利用者は四季の移り変わりを感じながら、ゆったりと生活を送ることができる。敷地内に、約21年前の開業時に植樹した桜が見事に成長し、春には利用者の目を楽しませてくれている。「将来の自分(自分の家族)が入居したくなるようなグループホームを目指す」を事業所の理念に掲げて、日々の支援が行われ、職員同士の良好な関係性が築かれ、長年勤務する職員も多いこともあり、利用者の穏やかな生活にも繋がっている。事業所として、以前に社員旅行に出かけるなどの福利厚生充実や、風通しの良い働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。また、管理者とケアマネジャーを中心に、事前に把握した情報や職員から出された意見をもとに、利用者の視点に立って介護計画の作成を行い、計画内容を踏まえて毎月の目標を定め、計画に沿った支援が実践できるよう努めている。さらに、事業所には、専属の調理職員が配置され、週1回利用者のリクエストメニューを取り入れて食事を提供するなど、利用者には喜ばれている。加えて、職員はできることやできそうなことを把握し、利用者へ声をかけて洗濯物たたみを手伝ってもらうなど、日常生活のバリエーションを取り入れ、心身機能の維持が図れるよう努めている。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	一人一人と一対一で会話をしたり、接する時間を作り、希望や意向を把握している。	○	/	○	日々の関わりを通して、管理者等は利用者から思いや暮らし方の希望、意向などの聞き取りをしている。また、利用者の思いを十分に把握するよう心がけ、入浴や食事、リビングでくつろいでいる際に、職員は利用者へ声をかけ、話を聞くようにしている。さらに、新たに知り得た情報は、申し送り等を活用して、職員間で共有をしている。
		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。	◎	常に入居者様の立場になり、気持ちに添えるようどうすれば良いか職員間で話し合いをしている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会できるときは、本人の思いについて話し合い、理解を決め共有している。	/	/	/	
		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。	◎	日々の生活を記録し、職員同士連携しながら、個々での対話も共有し把握するようになっている。	/	/	/	
		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。	○	日々の引継ぎや職員会議にて現状の把握に努めている。	/	/	/	
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。	◎	入居前のアセスメントシートにて、入居者様の経歴、身体経過等をスタッフ間で共有している。ご本人にも確認したり、ご家族の面会等で対話しできるだけ多くの情報を得られるようにしている。	/	/	◎	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、アセスメントシートを活用して、基本情報や生活歴、これまでのサービス利用の経過などの聞き取りをしている。また、病院から入居に繋がる利用者が多く、病院の担当者からサマリーなどの情報を提供してもらったこともある。把握した情報は、アセスメントシートなどに記載し、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	入居者一人一人の現状の潜在能力等を把握し生活リハビリを取り入れて有する力を高められるよう努力している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	日々、職員同士で話し合い、情報交換や記録を確認し一人一人の生活に対応できるよう努めている。	/	/	/	
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。	○	日々の記録や引継ぎをもとに、ご本人との会話を重ね、本人の言動や顔つき等を読み取りながら職員間で話し合っている。	/	/	○	2か月に1回ケアカンファレンスを実施し、一人ひとりの利用者のより良い支援に向けて、職員間で検討をしている。また、その日の出勤職員で、こまめな話し合いや情報共有を行うこともあり、利用者の現状把握や課題解決に努めている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ご本人の発した言葉等から、何が必要なのかを探り、また課題が見つかった時には、カンファレンスを行い、その時必要なケアを重点的に取り組めるようにしている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	ご本人の思いをくみ取る様、出来る限り会話したり、寄り添い、動向を確認している。	/	/	/	管理者とケアマネジャーを中心に、事前に把握した情報や職員から出された意見をもとに、利用者の視点に立って介護計画を作成している。また、計画の更新時には、事前に家族に連絡し、意見や意向を確認している。事前に利用者から意見を聞くようにしているが、「分からん」などの無回答が多く、日々の生活の中で、意見や意向を把握するよう努め、計画の中に反映されるよう取り組んでいる。さらに、毎月医師の往診があり、指示やアドバイスを受け、医療的な視点を計画の中に反映することもできている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ここ数年はコロナ禍での面会が出来ない期間もあった為、ご本人の思いや希望をご家族に伝えたり、文章での案内にとどまっている事が多かったが、ご家族面会の折には少しでも意向を聞ける様、お声かけはしている。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	ご家族からご本人の生活歴や好みを伺ったり、慣れ親しんだ物を居室に置いて、安心感を得られる様工夫し、また、ご本人の表情や仕草を見逃さず、その思いをくみ取る様努力している。	/	/	/	
		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。	○	ご家族の意向等が明確で有る場合、ケアプランに取り入れ、支援す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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護計画は全員が見れる様、1パッド内で共有したり、ホール内にもファイリングしている。また、内容に関しては、ケアカンファレンスしたり、モニタリングで全員が検討するようにしている。	/	/	/	◎ 利用者ごとの個別ファイルに介護計画が綴じられているほか、事業所には、令和5年3月から介護ソフトが導入され、職員は紙面とタブレット上で計画を確認できるようになっている。また、計画の内容を踏まえて、一人ひとりの利用者の毎月の目標を定め、支援の方向性を明確にしている。さらに、計画のサービス内容が記載されたケアチェック表を活用して、チェックの記録を残すなど、計画に沿った支援が実践できるように取り組んでいる。
		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。	◎	月ごとに重点的に行って行きたいケアを職員全体でピックアップし、別記録にて確認できるようにしたり、職員同士で気付いた時に話し合いの場を設け、日々状況確認するようにしている。	/	/	/	◎
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。	◎	新規の方は、基本1~2ヶ月で見直しを行い、入居期間の長い方でも、その状態に応じ、必要であれば都度、見直しを行っている。基本、半年を目途に見直しを行っている	/	/	/	◎ 介護計画の期間に応じて、6か月に1回を基本に、計画の見直しをしている。入居して間もない利用者には、暫定計画を作成し、1か月程度で計画の見直しをしている。計画の更新時等には、家族に計画内容を説明し、同意を得ている。また、2か月に1回モニタリングを行い、利用者の現状を確認するとともに、必要に応じて、職員間でサービス内容の実施状況などを確認し、検討をすることもある。さらに、骨折などの大きな状態の変化が見られた場合には、計画の見直しを行い、現状に即した計画を作成している。
		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。	◎	2ヶ月に一度の全体ケアカンファレンスと状態に応じてのケアカンファレンスを随時行っているため、ほぼ、現状確認は出来ていると思う。	/	/	/	◎
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入退院時等、常にプランの見直しや作成をしている。またご状態変化がある時は、ご家族と連絡をとり今の現状を説明して、ご家族の意向もお聞きするようにしている。	/	/	/	○
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。	◎	定期的に職員会を開いており、また緊急案件が挙がってきた場合は少人数でもカンファレンスを行い、引継ぎの徹底をしている。	/	/	/	◎
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	会議では全員が発言できるようユニットリーダーを中心に進めており、職員同士も日頃からコミュニケーションをとっていて、何でも話しやすい環境が出来ていると思う。	/	/	/	◎
		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。	◎	当日夜勤以外は参加できるように日にち、時間を調整している。また、議事録を作成し各自確認したり、引継ぎ等に伝達できるようにしている。	/	/	/	○
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)	◎	職員ノートを作り毎日確認、些細な情報も共有し、全員が把握できるようにしている。	○	/	/	◎ 職員ノートや申し送りのノートを活用して、日々の申し送りをを行い、確実な情報伝達に繋げている。また、事業所の行事や出来事等は職員ノートに記載するほか、利用者の体調は申し送りノートに記載するなど、情報内容により記載するノートを使い分けることで、情報の整理に繋がり、職員間で共有を行いやすい仕組みづくりができています。さらに、出勤時等に申し送りノートなどを確認し、確認後に職員はサインを残している。
(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。	○	入居者の体調や状況に応じて検討できる限り叶える努力をしている。	/	/	/	/
		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)	◎	着る物や飲みたい物を選んで頂いたり、食べたいおやつの時も選んで頂けるよう支援している。	/	/	/	◎
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	時間が決まっているものもあるが、入居者の体調や生活リズムに合わせてるように努力している。	/	/	/	/
		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。	◎	職員も笑顔で話しかけるようにし入居者の好きな話題を把握し提供することで、楽しい雰囲気を作るようにしている。	/	/	/	◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	表情や身体の動き等把握し、少しの反応も見逃さないようにしている。	/	/	/	/
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。(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)	◎	声掛けの言葉や声の大きさを常に意識して対応し、個別支援の際も細心の注意を払っている。	○	◎	○	◎ 管理者等が講師役を務め、人権や尊厳などを学び、職員の理解促進に努めている。また、耳の遠い利用者には、職員が耳元で話しかけたり、名字に「さん付け」をして呼んだり、馴れ馴れしい言葉遣いに気を付けるなど、日頃から、管理者は職員に意識した対応をするように指導をしている。時には、大きな声を出すなどの不適切な言動が見られ、職員同士で注意し合うとともに、状況に応じて、ユニットリーダーから管理者に伝えられ、該当職員に確認した上で、個別に指導や注意喚起をすることもある。さらに、職員は、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室の際にノックをしてから入室するとともに、居室の不在時にも、事前に利用者へ声をかけて、了承を得てから入室することができている。
		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。	◎	扉を閉めたりカーテンを使用し、プライバシー等に配慮し、個々の状況によりドアの外で見守ったり、戸を少し開けて見守っている。	/	/	/	/
		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。	◎	居室に入るときは、必ずノックしたり声掛けをし訪室させて頂いている。	/	/	/	◎
		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。	◎	個人情報漏えいを理解し、守られている。	/	/	/	/

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	常に生活の場面があるので、家事などを若いスタッフが教えて頂くことも多く、お互いに感謝の言葉をかけ合い穏やかな関係性を築けている。				<p>言い争いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に利用者の間に入って話を聞いたり、その場から移動してもらったりするなど、未然にトラブルが防げるような支援に努めている。また、利用者同士の関係性を考慮して、職員は配席を決めるようにしているが、状況に応じて、席替えを行うこともある。これまでに、どうしても他の利用者と折り合いが付かなかった場合には、家族に相談した上で、ユニットを変更した事例もある。中には、世話好きな利用者があり、会話の中心となって利用者同士の仲を取り持つてくれることもあり、職員は助けられることもある。</p>
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	入居者と共に協力し支え合うことでお互いを理解し、日々生活している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	◎	入居者同士の関係を把握し、孤立する方も職員が間に入りその場面場面で席を移動して、憩いの時間を作ったり皆さんと仲良く出来るようにしている。				
		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。	◎	即座に対応できるように見守り、間に入り解消するように努めている。				
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。	○	ご本人に聞いたりご家族に聞いて、ほぼ把握している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナ禍が落ち着いてきたが、外出等難しいため電話や手紙のやり取りが出来るよう支援している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	コロナ禍が落ち着いてきたが人混みへの外出を控えている。外気浴やドライブなどで気分転換を促している。	△	×	△	<p>以前は、七折梅まつりや砥部焼祭りなどの地域行事に、利用者と一緒に出かけることができていたが、感染対策で制限が設けられ、外出できる機会が減少している。現在は、感染対策を講じた上で、日頃から事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたり、敷地内にある自動販売機で飲み物を買うなど、利用者は気分転換を図ることができている。徐々に、人混みを避けて、ドライブをして季節の花や景色などを見に行けるようになり、利用者に喜ばれている。今後は、少しずつ以前のような外出支援が行われていくことも期待される。</p>
		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。	△	病院受診等、ご家族様の協力を得ている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	常に入居者のケアについて職員間で話し合いを設け情報を共有し協力してケアの対策を行っている。				<p>職員は、一人ひとりの利用者の残存能力が引き出せるように、見守りや待つ介護を心がけた支援に努め、着替えや入浴の際に、可能な限り自分でできることはしてもらい、できない部分のフォローをしている。また、事業所内には縦型の手すりが設置され、中には立ち上がり訓練に活用する利用者もいる。さらに、職員はできることやできそうなことを把握し、利用者へ声をかけて洗濯物たたみを手伝ってもらうなど、日常生活リハビリを取り入れ、心身機能の維持が図れるよう努めている。</p>
		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。	◎	生活リハビリやさまざまな体操を取り入れたり、トイレでの排泄を可能な限り行ったり、ご本人の残存機能の維持に努めている。				
		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)	◎	入居者一人一人の潜在能力を生かし、出来ると思われることには場面づくりをしながらご本人の自発を促せるような取り組みをしている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	アセスメントシートや日々の会話にてご本人が出来ることを探し把握している。				<p>洗濯物たたみや食材の下ごしらえ、下膳など、職員は利用者へ声をかけ、できる役割や出番を担ってもらえるよう支援している。また、手伝ってもらった後に、職員は必ず利用者へ、「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝えている。中には、事業所に届けられる新聞を、各ユニットに届けることを日課としている利用者もいる。さらに、パズルが好きな利用者へ、パズルを用意するとともに、職員と一緒に考えながらパズルを楽しむこともある。</p>
		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すように、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。	○	職員は各々の得意分野を把握しておりその能力が発揮できるようレクリエーションなども工夫している。	○	○	○	

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
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。	◎	ご自分で選べる方は好みの服などを着られている。ご自分で選べない方も季節に合った服を職員が選び着て頂いている。化粧などされる方は綺麗にできるよう支援している。				起床時に、職員は声をかけ、自分で服を選んで着替えをする利用者もいる。また、男性利用者に電気シェイバーを渡して髭を剃ってもらい、職員が剃り残しの確認やフォローをしている。利用者から、履物などの購入希望が出された場合には、家族の了承を得て、買い物の代行支援をすることもある。さらに、食べこぼしや整容の乱れが見られた場合には、他の利用者気づかれないように、職員はさりげなく声をかけ、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。加えて、重度の利用者にも、家族に好みの衣服を持ってきてもらい、着替えてもらうことで、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		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。	◎	定期的な訪問内容の際にも個々の好きな髪形に頂いたり、また行きつけの理容室がある方は、その都度外出して頂いている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	◎	ご本人とお話し、気づきを基に職員間で話し合い、気持ちに沿って支援している。				
		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むよう支援している。	◎	ご本人と話し決めて、ご自分で選べない方もそのときに合った服装を選べるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	着衣の乱れやボタンの掛け違いや前後の逆など、ご本人にさりげなくお声掛けし直して頂いたり、髭剃りなどはご自分で頂き、出来ないところは支援するよう心掛けている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	定期的な訪問内容を利用して、楽しみにされている方も多い。				
		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。	○	ご家族に持って来て頂いたり、お話の中から取り本人の好みを把握し、似合うものを選んで着て頂いている。			○	
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。	◎	入居者の状態にあった形にし、職員間で話し合い提供できるようにしている。				宅配業者から食材が届けられ、調理専属の職員が調理を行い、利用者に食事を提供している。業者の栄養士が献立を作成し、栄養バランスが取れ、旬の食材を取り入れたメニューとなっている。利用者は、現在の食事に満足している様子で、あまり意見までは出されないが、要望等が出された場合には、業者に伝えることができています。下膳などの食後の後片付けは、できる範囲で利用者手伝ってもらっている。週1回、業者の宅配を止めて、利用者から聞き取ったリクエストメニューを職員が調理し、利用者には喜ばれている。また、近隣住民から野菜などの食材の差し入れをもらうこともあり、リクエストメニューの調理の際に活用している。湯飲みは、入居時に利用者の馴染みの物を持参してもらうほか、その他の食器類は、基本的に事業所で用意した使いやすい物を使用している。中には、目の見えにくい利用者もおり、器の中の色が黒色で、視覚的に分かりやすい物を使用してもらうなどの工夫をしている。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルに座り、会話をしながら同じ食事を摂ることができ、必要に応じて、見守りやサポートをしている。訪問調査日には、職員と利用者が楽しく会話をしながら、笑顔で食事を摂る様子を見ることができた。さらに、重度な状態の利用者にも、献立の説明をすることも、リビングに出て食事を摂ってもらうことができるなど、匂いや音を感じることもできている。加えて、利用者の状況に応じて、刻みやトミなどの食事の形態にも対応し、ミキサー食を提供する場合には、食材ごとにミキサーをかけて、少しでも見た目が良くなるように工夫をしている。
		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。	◎	おやつ作りや食器拭きなど入居者と共に行っている。また、食材の下準備を手伝って頂いたり、誕生会等には食べたい物を聞いたりしている。			○	
		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。	○	調理の盛り付け、食器拭きなどをして頂いている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	ご本人や家族から話を聞き、苦手なものは味や量を変えて対応している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	入居者の好みの献立や味付けを変えたり、季節によつての食材メニューを取り入れている。			◎	
		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て、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	彩を考えた、大きさや形態を考えた盛り付けをしている。食事時の状態観察を行い、変化があった場合はその都度、職員間で対応している。				
		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。	◎	目の悪い方には、食器を分かりやすい物に変えたり、使いやすい物を選択できるよう箸やスプーン等を揃えている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	食べにくい大きき物は、食べやすくカットしたり苦手なものは、言葉がけや盛り付けを工夫しバランスよく食べれるように、常に見守り声掛けしている。			◎	
		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。	◎	ミキサー食、刻みの方でもどんなメニューを食べているか等の声掛けをし、介助している。	◎		◎	
		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。	◎	定期的な体重測定などを行い、その日の体調に応じて調節している。水分量なども考慮している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	飲みにくい方は、飲み物を変更したり回数を調整している。食事が少ない方は、経口栄養剤や、おやつなどで調整追加するようにしている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	今現在、食材は業者委託しているので、カロリーやバランスは取れていると思う。また時々、メニュー変更し季節ものを取り入れるようにしている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理器具を消毒したり、新鮮な食材を配達してもらうようにしている。				

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
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。	◎	利用者の状態に合わせ、ブラシを変えたり歯磨きティッシュなどを利用し、清潔に保てるようにしている。				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施し、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、口腔ケアの際に、職員は全ての利用者の口腔内の健康状況を確認して把握し、異常が見られた場合には記録に残すとともに、早期の歯科診療に繋げている。中には、口腔ケアを拒否する利用者もあり、タイミングや内容を変えて声をかけるなどの工夫をしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	本人の訴えや、口腔ケア時に観察して把握するようにしている。			◎	
		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。	○	訪問歯科受診時などに学び、共有している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	自分で、出来る方はして頂き確認している。義歯洗浄剤が必要な方は、回収し週一回洗浄支援している。				
		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)	◎	口臭のある方は、ブラッシングや口臭予防のできるものを使用している。本人の訴えや症状が現れた時などに口腔内の状態を確認し歯科医に相談し受診している。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	ご本人に相談しながら、職員間でも話し合いをもち、傷つかない言葉かけをし、納得した上で応じたものを使用している。				事業所では、利用者が基本的にトイレで排泄できるよう支援している。日々の排泄状況を記録に残して、一人ひとりの利用者の排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導などを行っている。また、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品が使用できるように、必要に応じて職員間で話し合い、用品を変更する場合等には、家族に相談した上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	入居者個々の健康状態を把握し、水分量や運動を促し便秘対策している。				
		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)	◎	個々の排泄時間を毎日記録し、間隔のパターンを把握している。ご自分でいけない方は、声掛け誘導している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	夜間や外出時に、尿漏れを心配する入居者には昼夜のパットや紙パンツの履き替えを支援したり、個々の身体状態に応じて対応している。	◎		◎	
		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。	◎	ご本人の健康状態を確認し、職員同士共有し出来るだけ自然に排泄できるよう対応している。				
		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。	○	個々のパターンや兆候に合わせて早めの声掛けを行い、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。	◎	本人と話し合いを設けたり、職員で相談し夜間は安心して就寝できるようなものを使用している。				
		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。	◎	入居者の日中夜間の状態、変化等を職員で話し合い、使い分けしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	食事や水分、蠕動運動を促して自然排便ができるよう取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	ホームの構造上、曜日や時間帯は決まっているがその日の体調を見ながら、入浴時間や温度に気を付けて入浴出来るようにしている。	◎		○	高台にある事業所は、水道の水圧が低いという諸事情もあり、ユニットごとで曜日を分け、週2回利用者が入浴できるよう支援している。湯船に浸かる長さや湯の温度など、利用者の希望や体調に合わせて、対応をしている。入浴順の希望にも応じているが、一番湯を好む利用者が複数いる場合には、くじ引きなどで順番を決めることもある。また、機械浴槽が設置され、重度な利用者も、安心安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	楽しいお話を促したり、入浴剤を使用している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	湯船にかかる動作一つ一つにしても、入居者に合わせ介護動作を変え、ご自分で出来ることはして頂き出来ないことは介助している。				
		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、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	入りたくなるような気持ちになるよう声掛けを工夫し、気持ちよく入浴できるように、支援している。				
		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。	◎	入浴前には、必ずバイタルチェックし健康状態を確認している。また入浴後も水分補給や体調管理をしている。				

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
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。	◎	就寝時間や夜間に起きられた時間などを記録して、睡眠パターンを把握している。				不眠症状が続き、事業所には眼剤を服用している利用者もいるものの、なるべく服薬に頼らず、日中の活動時間を増やすなどの対応を行い、夜間に自然な睡眠ができるような支援に努めている。また、定期的な医師の往診があり、利用者の睡眠状況を報告するとともに、服薬により、ふらつきが見られた場合等にも、適宜助言を受けて、対応することができている。
		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。	◎	昼夜逆転しているときには、日中声掛けや運動を増やしたり、心配事がある時はお話しする機会を増やし、入浴前は照明や空調を考え眠りやすい環境を心掛けている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中に運動して頂いたり、眠れてない方は、休息をとって頂いている。			◎	
		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。	○	日中の状態に応じて本人に個別にとって頂いたり、重度の方は臥床時間をとって頂いている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	ご自分の携帯を使用されている方で、支援が必要な方には支援したり、ホームの携帯で取り次ぎしたり、ご本人の希望に沿えるようにしている。				
		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。	◎	ご本人が手紙を書けない時は、一言でもメッセージを書いて頂いたり、名前を書いてもらうなど、各々に少しでも出来る事を促し、支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	要望があれば、ホール内の携帯を繋いだり、個室での電話も出来るようにしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	◎	わかる方には渡したり、返事を書きたい場合は手紙、はがき等の調達や投函を支援し、読めない方には朗読や内容をお伝えしている。				
		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。	◎	今年は、敬老の日にプレゼントを贈ってこられた娘さん「お礼の電話をしたい」を支援させて頂いた。また、姪御さんからの手紙の返信や年賀状を出される支援を行った。				
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。	◎	職員は、入居者の思いを身近で聞いているので、理解はしている。				
		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。	○	良いくスーパーは地域内にあり、ホームの事も知っている為、その会話や言葉がけでケアの事も理解して下さっている。買い物でご本人に支払いをして頂く時にも、ご理解いただき待って下さった。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	△	基本的には金銭の所持はトラブルを避けるためご家族にもご理解を得てお断りしているが、ご本人の希望に応じて、施設での建て替えに対応し、必要な物を購入できるようにしたり、事務所の金庫でお預かりして、必要な時には使えるようにしている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	本人やご家族と話し合い事務所で管理できている。				
		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)。	○	ご家族との同意のもと金銭の管理は事務所にて行っている。				
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。	○	利用者やご家族と話し合い、個々の家族間の諸事情にも配慮しながら、外出や面会なども柔軟に配慮している。また今までにない要望があった場合は、難しいと決めつけず安全性や体調に配慮し、話し合い検討している。	○	○	コロナ禍や感染対策が続き、外出や面会などの制限が設けられていたが、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、職員間で検討を行い、可能な範囲で対応をしている。買い物代行やドライブに出かけるなどの支援をすることができている。管理者は、「コロナ禍やインフルエンザが落ち着いた際に、より幅広いニーズに応えていきたい」と考えている。	
(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。	◎	玄関は引き戸で一般的な家庭より、少し広々とした空間にはなっており、気軽に出入りできるように花や季節ごとの物を置くなどインテリアを考え工夫している。	◎	◎	◎	玄関周辺は、職員がこまめな清掃や整理整頓を行うとともに、ベンチと自動販売機が設置され、近隣住民や家族が飲み物を購入するなど、くつろぐことができるような環境づくりをしている。また、敷地内には、シクラメンやポトスの鉢植えが置かれ、桜の木も植えられるなど、明るく、親しみやすい雰囲気を感じられる。さらに、事業所には駐車場が完備され、車で来訪しやすくなっている。

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。)	◎	共用の空間には入居者と一緒で作成した物などを飾ったり季節や行事ごとに写真や飾りつけをしている。	○	○	○	リビングのテーブルには、バラなどの生花が置かれ、利用者が書いた習字やクリスマスツリーが飾られるなど、明るく家庭的な雰囲気づくりが行われている。また、大きな掃き出し窓からは、温かい日差しが入るほか、山々や畑を眺めることができ、利用者は季節の移り変わりを感じながら、穏やかに過ごすことができる。さらに、共用空間には、テレビやソファが置かれ、置スペースも設けられるなど、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。加えて、事業所内は清掃が行き届き、空気清浄機も設置されるなど、訪問調査日には、不快な音や光、臭いは感じられなかった。
		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、消臭剤を置くなど不快感がないようにしている。			◎	
		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。	◎	生活空間の中に季節を感じられるものを取り入れ、季節の花や置き物を飾ったり会話の中にも季節の話や話題のニュース等を取り入れ、心地よく過ごせるようにしている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	居室は個室となっており、ご本人の意思でいつでも休めるようにしている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居の際には、出来るだけご本人が使い慣れた物を持ち込んでいただける様、ご家族にお話させて頂いている。	○		○	居室には、エアコンやベッドが備え付けられている。また、利用者は馴染みの物を持ち込むこともできるが、すっきりと片付けられている居室も多い。さらに、利用者が書いた書道や塗り絵の作品のほか、家族写真や誕生日に職員から送られた色紙を飾るなど、居心地の良い空間づくりも行われている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	段差はなく開閉しやすい扉になっており、また表れなどを作成し目で分かるような工夫もしている。ホールや廊下はゆとりがあり、単純な配置で見通しやすくなっている。			◎	大きくトイレや洗面所の表示が行われ、居室のドアに、利用者の名札が掛けられるなど、利用者が混乱しないように工夫をしている。また、リビングには、新聞や歌詞などの本が手に取れる場所に置かれ、利用者は自由に手に取って見ることができる。さらに、広い廊下などには自動線が確保され、利用者は安全に移動することができる。
		b	利用者の活動意欲を醸成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)	◎	基本ほうき等の掃除道具は定位置に置いている。新聞などは入居者本人がいつでも手に取れるようにしている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、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)	◎	防犯上夜間では、玄関やユニットの出入口は施錠しているが、入居者の安全を守るため日中はチャイムを付け開閉可能にしている。	◎	◎	◎	職員は、玄関等の施錠により、利用者にもたらす心理的課題等を理解している。日中に、玄関の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。また、ユニットの出入り口は基本的に開放され、ドアに鈴を付けるなど、職員は利用者の出入りを気付きやすいように工夫をしている。さらに、外に出たい利用者には、一緒に外に出て散歩をしたり、自動販売機に飲み物を買って行ったり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。	◎	入居時や契約時にご家族と話し合い理解を得ている。また施錠を望まれるご家族にも閉塞感からくる認知症の進行があることも理解して頂き、なるべく自由な生活をして頂けるよう話し合っている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入居時のサマリーや薬表にて、病歴や現病等職員で情報共有し、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。	◎	記録は、タブレットを使用して健康管理をし再測時等も記録に残すようにしている。情報共有もしている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	主治医は、定期的な往診や受診で入居者の状態を把握して下さっており、担当看護師も長年のお付き合いの為、電話での相談にも応じて頂いている。				
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。	○	受診状況は、受診記録にてスタッフ全員が把握できる様にしており、殆んどの方が入所前より協力病院が主治医の為問題は無いが、特別な病気で他病院受診の際も同行したり、ご家族が同行の場合は、状況の情報共有を行っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入所前によく話し合い、ご家族もご本人も協力医での対応を納得して下さっている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	往診や受診、検査等は日頃から家族面会時には報告する様にしている。また急な変化や受診時は、家族に電話連絡を取っている。				

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。	○	殆どどの入院は協力医療機関の為、日頃から情報共有は出来ている。また、他の病院に入院される場合も、アセスメントシートなどの情報提供を、出来るだけ細かく記載するようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院中も面会可能であれば面会したり、電話等で状況を聞いたりしている。協力医療機関での入退院は常に相談や連絡が出来る。				
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。	◎	協力医療機関の看護師には、往診、受診時、訪問看護、それ以外にも状況を伝え、受診等の相談を電話でする事もある。また、介護職の中に看護師免許を持つ者がいる場合は、常に相談できている。				
		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。	△	今の所、診療時間内の対応であるが、協力医療機関は入院棟や訪看もある為、緊急時等はその限りではない。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	バイタルチェック、食事や水分量、排泄の確認等を行い、病状の変化がある時等は、常に往診、面会、電話等で伝え主治医の指示を仰いでいる。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、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。	◎	往診時に話し合いを持ち、経過や体調を伝えたりバイタルやその他普段と違う状態が続くときには、ご家族や医師に相談し、医師の判断により管理、確認している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬の管理はホームで行っており、お渡しする薬や内服確認は、複数の職員で行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	入居者の処方箋を常に把握し、確認するよう取り組んでいる。副作用があった場合は、医師に相談している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時にも看取りに関する指針等の説明をし、状態変化に応じてご家族と直接会い事前確認を行ったり、最近の日々の様子、主治医の見解等、話し合う機会を持ち、ご家族の意向を確認するようにしている。				事業所では、「重度化した場合における対応に係る指針」「看取りに関する指針」等が整備され、入居時に、家族等に事業所で対応できることなどを説明し、理解を得ている。また、終末期に入った段階で、家族や医師を交えて話し合い、方針等を決定している。家族等の要望に応じて、看取り介護の対応はできるものの、重度化や状態の変化が生じた場合には、病院や他の施設に転院する利用者も多い。さらに、看取り介護後には、職員同士でケアを振り返る機会を持つなど、次回の支援や職員のスキルアップに繋げている。
		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。	○	常に利用者の状況を報告したり、主治医との話し合いをしながら、方針を決めケアに取り組んでいる。	○		○	
		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。	○	職員の思いを受け止め、出来る限りその時のマニュアルや介護方法を話し合うようにしている。				
		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。	○	状態に応じて、個々にご家族との話し合いをするようにしており、その時に説明を行っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	利用者の状態に沿って全体的な方針を決め、また定期的にユニットで会議(ケアカンファレンス)を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	コロナ禍ではあったが、ご家族に連絡し十分な話し合いの元、完全防備の状態、特別面会も行った。				
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。	◎	職場の回覧(感染症マニュアル等)を確認したり、時に昨年はコロナ禍で大変だった事もあり、職員一人一人の意識は向上していると思う。				
		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。	○	対応マニュアルや消毒液の作り方など作成し、職員は再確認しており、常に又は時期により予防対策している				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	協力医療機関からの情報を早く取り入れたり、地域スタッフからの学校等の情報も早い為、流行時は早めに予防している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	手洗い、手指消毒、検温は常に行い、感染予防に努めている				

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
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。	○	日々の暮らしの変化やホームでの生活を、出来るだけお話しさせて頂いている。				コロナ禍や感染対策が続き、家族が参加できる行事の開催は自粛している。感染対策が緩和され、玄関先等で、家族との対面での30分程度の面会が可能となっている。また、毎月の請求書の送付に合わせて、事業所便りと生活の様子を記載した手紙を家族に送付し、利用者の近況を伝えている。随時、家族と電話連絡を行うほか、希望に応じて、SNSのLINEを活用して、利用者の写真や動画を送付するなど、家族と連絡を取り合うこともある。事業所では、職員の異動や退職等の情報は伝えておらず、管理者は、あえて伝える必要があるのか疑問に感じているが、今後は職員体制を事業所便りなどで周知することを考えている。事業所としての方針も考えられるが、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や出来事、職員の入退職等に対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、職員の入職時には、事業所便りで紹介をしたり、ほとんど異動のない場合には、その旨を事業所便りで周知したりするなど、家族が不安を感じないように、理解が得られるような周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	以前は行事の案内をしていたが、コロナ禍で難しい期間であったが、面会可能時は時間を決め屋外や別室で過ごす時間をとっていた。	x		△	
		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)	◎	いつでも相談が出来るようにしており、面会時にもお話やご要望を聞くようにしている。また、書面にてご家族に定期的に、ご様子などを報告している。	○		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	出来るだけご家族と話をするようにしている。対応に困っていたり、不安があるような会話が聞けた時は、時間をとって説明するようにしている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	行事や中規模のレクレーションなどは写真などで閲覧して頂いているが、設備改修や職員の異動などについては報告はしていない。	x		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	ご家族には、転倒や怪我のリスク等あることを十分理解し、尚且つその中で行える対応を話し合いケアしている。				
		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)	○	面会の際には、こちらからお声掛けするなど、ご家族がお気を使われない対応を心がけている。今はコロナなどで面会は減ってしまったが、お電話にてご様子をお伝えしたり、連絡をこまめに取るようにしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	見学時、及び契約時には必ず料金の内訳を説明し、改定がある場合は文書にて説明し、質問がある場合は受け付けている				
		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。	◎	退居時にはその過程を常にご家族に伝え、今後のことも明確にしている				
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、理解を促している。	○	現在はコロナ禍のため密は避けているが、運営推進会議などでお会いするときは説明や目的を伝えている		◎		コロナ禍や感染対策が続き、地域住民と交流できる機会は減少している。事業所は町内会に加入し、可能な範囲で、利用者と一緒に地域行事等に参加するようにしている。また、事業所周辺の散歩時や敷地内に設置している自動販売機で飲み物を購入時には、近隣住民と挨拶を交わしている。また、事業所は開設から21年が経過し、近隣住民から野菜の差し入れをもらうなどの関係性も築かれている。今後、感染対策が落ち着いた際には、少しずつ地域との交流が再開されていくことも期待される。
		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)	◎	現在はコロナ禍のため密は避けているが、地域の行事(いのこ・お祭り等)には参加させて頂き、また散歩等でお会いしたときは欠かさず挨拶を行っている		x	○	
		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。	○	年々地域との交流が増え、理解を深めている				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	現在はコロナ禍のため面会制限を設けてはいるが、季節の食材などを届けて頂くこともあり交流できている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りつらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	雨や災害時のことなど、挨拶も含め定期的に会話している(現在はコロナ禍のため必要最低限にとどめている)				
		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)	◎	現在はコロナ禍のため避けているが、以前は行事があるときなどはいつも声をかけさせて頂き、いろいろな催し物をして下さる				
		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)。	◎	近所のスーパーではよく声をかけて頂き、また理美容についても地域のお店の方が訪問で来て下さり楽しくおしゃべりして頂いている(現在はコロナ禍のため回数は減らしている)				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	○	昨今は感染症対策により地域のご参加は避けていたが、以前はご家族や地域の方に参加して頂いていた。これからは出来るが義理続けていきたいと思う。	×	/	△	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は、職員と利用者の方のみの開催に留まっている。感染対策の緩和に伴い、徐々に家族や会議の参加メンバーに呼びかけて、集合形式の会議が再開されることも期待される。
		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。	○	ご家族や地域の方が参加した際、外部評価の内容を議題に上げ報告や意見交換している	/	×	○	
		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。	○	事前に連絡を入れ、参加者への配慮を行っている。この二・三年はコロナ禍のため、案内は控えている	/	×	/	
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。	○	「将来の自分(自分の家族)が入居したくなるグループホームを目指す」という理念のもと、職員一人ひとりが利用者の立場に立った介護を心がけている	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域のの人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	常に提示している	×	○	/	
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。	○	研修センターなどの募集一覧を提示し、職員からの希望を受け付け、また技能に応じて参加を促している	/	/	/	県外に在住する代表者は、事業所に来訪する機会は少ないが、管理者を通して、代表者に職員から出された意見を伝えることはできる。管理者は、ユニットリーダーや職員とこまめにコミュニケーションを図ることを大切に考え、気軽に職員の相談に応じている。職員の聞き取りから、「管理者は話を聞いてくれ、相談しやすい」などの声を聞くことができた。また、法人として、永年勤続者の表彰規程等を設けているほか、以前は社員旅行を実施するなど、働きやすい職場環境づくりに努め、長年勤務する職員も多い。コロナ禍や感染対策が続き、外部研修に参加する機会は減少しているものの、ユニットごとに勉強会を行うなど、職員のスキルアップに繋げている。
		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。	○	定期的にユニットごとの研修や勉強会をし、質問や意見交換をしている	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	代表者・管理者等が常に連携し、職場環境に必要なものを職員と話し合いながら整備している	/	/	/	
		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)	△	代表者や管理者は同業者との交流を図っているが、職員の同業者との直接的な交流は外部研修時にとどまっている	/	/	/	
		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。	○	円滑にケアに集中できるよう、現場管理している	○	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的に虐待についてのアンケートをとり、また常に虐待にあたる具体的事例を説明している	/	/	○	2か月に1回開催する職員会の中で、虐待や不適切なケアの防止等話し合い、職員の理解促進に努めている。年1回、職員に虐待防止等のアンケートを無記名で実施するとともに、アンケート結果を取りまとめで、課題等の改善に取り組んでいる。また、不適切な言動が見られた場合には、職員からユニットリーダーを経由して管理者に報告され、該当職員に確認の上で、個別に指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	定期的にユニットごとにケアカンファレンスを行っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	定期的に職員会を開いたり、個々に声掛けを行い職員の疲労状態や困っていることを聴取している	/	/	/	
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。	○	常日頃から虐待についての理解を高め、職員間でも話し合いを持たせている	/	/	/	/
		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。	○	定期的な職員会で身体拘束について話し合いをおこなっている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご家族との相談もしながら必要以上の身体拘束は行わないようにしているが、急なスタッフの手薄状況も発生してしまつたため、ご本人の安全も確保するために拘束を余儀なくされる場合もある。ご家族にはご理解頂いている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解し、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	全てのスタッフではないが理解を深める努力をしている。またご家族からの相談や質問には随時お答えしている				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括センターとの連携はあり、相談や質問にも答えて頂けるよう常に連絡を取り合っている				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時の行動や対処について勉強会を開いたり、職員間でも話し合っ周知している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	急変時の対応のマニュアルを作成しており、定期的訓練を行っている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	小さなことでも事故報告書やヒヤリハットを作成し、職員で協議会を開き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。	◎	個々の状態によって危険予知をし、協議し周知している				
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。	○	職員は苦情があった場合は、速やかに連携を取り対応できるようにしている				
		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。	◎	マニュアルを作成し苦情があった場合は瞬時に対応し、また必要な場合は相談をするようにしている				
		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。	◎	苦情への対策を連絡・協議し速やかに対応するとともに両者とも納得のできる関係づくりを行っている				
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けている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	常に利用者との会話の場を持っており、コロナ禍以前は介護相談員との連携の中で第三者にしか言えないことも情報として聞ける機会を作っている	○		○	以前は、2か月に1回介護サービス相談員が来訪し、利用者の話を聞いてもらうことができていたが、現在は休止をしている。日々の関わりを通して、職員は利用者から意見等を聞いている。家族からは、来訪時や電話連絡時などを活用して、意見や要望を聞くように努め、出された意見には、可能な範囲で迅速に対応をしている。また、管理者は職員会に参加して、職員から意見を聞いたり、気軽に相談に応じたりすることができており、職員から出された意見をサービスの質の向上に繋げることもできている。
		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。	◎	常にご家族とも連携をとっており、要望や苦情を受け付けている。またコロナ禍以前は運営推進会議などで意見交換し、反映する努力をしている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつけている。	○	契約書にも記載があり、ご家族がいつでも苦情を伝える手段を提供している				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	常日頃から職員との会話や意見交換をおこなっている			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	年に一度は職員全体で自己評価に取り組み、今後のサービス向上に努めるよう努力している				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組み、管理者等が取りまとめで作成をしている。以前は、運営推進会議の中で、家族や会議の参加メンバーに、サービスの評価結果や目標達成計画、取り組み状況等を報告することができていたが、感染対策で外部からの参加を得た会議が実施できておらず、管理者は、「評価結果等を書面にまとめ、報告することを検討したい」と考えている。今後は、集合形式の運営推進会議を開催して、サービス評価の意義や目的を伝えたり、家族や会議の参加メンバーに目標達成の取り組み状況のモニター呼びかけて、意見をもらったりするなど、サービスの質の向上に役立てていくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	目標達成計画を作成し、結果を共有し職員全体の士気向上に努めている				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターしてもらっている。	○	運営推進会議などで報告し改善点や評価を頂いている(現在はコロナ禍のため密は避けている)	△	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	職員全体で掲げた取り組みを記録やチェックをし、成果の確認をしている				

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)	○	消防訓練などを実施し、施設のマップなどで災害時の行動などを周知している	/	/	/	年2回、消防署の協力を得て、火災や昼夜を想定した避難訓練を実施している。以前は、近隣住民や地域の消防団等に呼びかけて、合同訓練を実施することができていたが、現在は感染対策で休止をしている。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りに訓練の様子を掲載したり、事業所内の掲示板に訓練の様子を写真で掲示したり、集合形式の運営推進会議を活用して、災害の備えを話し合うなど、周知方法を職員間で検討す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に、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。	○	消防訓練時に時間帯を想定した訓練を行っている	/	/	/	
		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。	○	消火器や非常食の点検を定期的に行い、また外部の点検業者による点検を定期的に行っている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎	消防署や地域消防団の方とも連携を取り緊急時にはすぐ支援して頂ける機会を作っている	×	△	△	
		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)	○	運営推進会議などにより災害についての議題をあげ話し合ったり、消防訓練時に地域や外部の方も参加して頂き不備や評価を頂いている	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	地域の方々からの質問や情報の提供があった場合には、個人情報の取扱いに注意しお答えをしている	/	/	/	地域住民等から相談が寄せられた場合には、管理者等が快く対応している。また、地域のボランティアをお願いして、習字教室を開催するなど、地域との繋がりが興味が続けよう努めている。さらに、町行政や地域包括支援センターなどの関係機関と、平時から連携を図ることができる。今後は、関係機関と一緒に地域イベントに協力をするなど、地域のケア拠点の機能が発信されていくことも期待される。
		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。	○	地域の方やご家族からの相談があれば、施設の関わりに関係なく情報提供や相談をしているが、今のところはご家族やご親戚の方からが多い。	/	○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	行事やイベントがあるときは地域の方やボランティアの方々に集まって頂いている	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	高校生の研修所にも活用していただいております、またボランティアにも参加して頂いている	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域のイベントなどにも積極的に参加し、協力できることは協働している	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 12 月 4 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3873500536
事業所名 (ユニット名)	グループホームすまいる 2F
記入者(管理者) 氏名	鐵宮 翔太
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 16 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 将来の自分(自分の家族)が入居し たくなるようなグループホームを目指 す</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 コロナ禍も少しずつ落ち着いた為、外出も徐々に増やし喜んで頂けた。終末期支援に関連する資料を皆で共有し、知識を持つことができた。面会以外にも、本人が電 話で会話できるような時間を作れたり、写真や文章による状況報告する事が出来た。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 高台にある事業所の窓から、山や畑などの自然を眺めることができ、利用者は四季の移り変わりを感じながら、ゆったりと生活を送ることができる。敷地内に、約21年前の開業時に植樹した桜が見事に成長し、春には利用者の目を楽しませてくれている。「将来の自分(自分の家族)が入居したくなるようなグループホームを目指す」を事業所の理念に掲げて、日々の支援が行われ、職員同士の良好な関係性が築かれ、長年勤務する職員も多いこともあり、利用者の穏やかな生活にも繋がっている。事業所として、以前に社員旅行に出かけるなどの福利厚生充実や、風通しの良い働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。また、管理者とケアマネジャーを中心に、事前に把握した情報や職員から出された意見をもとに、利用者の視点に立って介護計画の作成を行い、計画内容を踏まえて毎月の目標を定め、計画に沿った支援が実践できるよう努めている。さらに、事業所には、専属の調理職員が配置され、週1回利用者のリクエストメニューを取り入れて食事を提供するなど、利用者には喜ばれている。加えて、職員はできることやできそうなことを把握し、利用者には声をかけて洗濯物たたみを手伝ってもらうなど、日常生活のバリエーションを取り入れ、心身機能の維持が図れるよう努めている。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	一人一人と一対一で会話をしたり、接する時間を作り、希望や意向を把握している。	○	/	○	日々の関わりを通して、管理者等は利用者から思いや暮らし方の希望、意向などの聞き取りをしている。また、利用者の思いを十分に把握するよう心がけ、入浴や食事、リビングでくつろいでいる際に、職員は利用者には声をかけ、話を聞くようにしている。さらに、新たに知り得た情報は、申し送り等を活用して、職員間で共有をしている。
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。	◎	常に入居者様の立場になり、気持ちに添えるようどうすれば良いか職員間で話し合いをしている。	/	/	/			
c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会できるときは、本人の思いについて話し合い、理解を決め共有している。	/	/	/			
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。	◎	日々の生活を記録し、職員同士連携しながら、個々での対話も共有し把握するようになっている。	/	/	/			
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。	○	日々の引継ぎや職員会議にて現状の把握に努めている。	/	/	/			
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いたこと、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。	◎	入居前のアセスメントシートにて、入居者様の経歴、身体経過等をスタッフ間で共有している。ご本人にも確認したり、ご家族の面会等で対話しできるだけ多くの情報を得られるようにしている。	/	/	◎	入居前に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、アセスメントシートを活用して、基本情報や生活歴、これまでのサービス利用の経過などの聞き取りをしている。また、病院から入居に繋がる利用者が多く、病院の担当者からサマリーなどの情報を提供してもらったこともある。把握した情報は、アセスメントシートなどに記載し、職員間で共有をしている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	入居者一人一人の現状の潜在能力等を把握し生活リハビリを取り入れて有する力を高められるよう努力している。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	日々、職員同士で話し合い、情報交換や記録を確認し一人一人の生活に対応できるよう努めている。	/	/	/			
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。	○	日々の記録や引継ぎをもとに、ご本人との会話を重ね、本人の言動や顔つき等を読み取りながら職員間で話し合っている。	/	/	○	2か月に1回ケアカンファレンスを実施し、一人ひとりの利用者のより良い支援に向けて、職員間で検討をしている。また、その日の出勤職員で、こまめな話し合いや情報共有を行うこともあり、利用者の現状把握や課題解決に努めている。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	ご本人の発した言葉等から、何が必要なのかを探り、また課題が見つかった時には、カンファレンスを行い、その時必要なケアを重点的に取り組めるようにしている。	/	/	/			
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	ご本人の思いをくみ取る様、出来る限り会話したり、寄り添い、動向を確認している。	/	/	/	管理者とケアマネジャーを中心に、事前に把握した情報や職員から出された意見をもとに、利用者の視点に立って介護計画を作成している。また、計画の更新時には、事前に家族に連絡し、意見や意向を確認している。事前に利用者から意見を聞くようにしているが、「分からん」などの無回答が多く、日々の生活の中で、意見や意向を把握するよう努め、計画の中に反映されるよう取り組んでいる。さらに、毎月医師の往診があり、指示やアドバイスを受け、医療的な視点を計画の中に反映することもできている。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ここ数年はコロナ禍での面会が出来ない期間もあった為、ご本人の思いや希望をご家族に伝えたり、文章での案内にとどまっている事が多かったが、ご家族面会の折には少しでも意向を聞ける様、お声かけはしている。	○	/	/			
c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	ご家族からご本人の生活歴や好みを伺ったり、慣れ親しんだ物を居室に置いて、安心感を得られる様工夫し、また、ご本人の表情や仕草を見逃さず、その思いをくみ取る様努力している。	/	/	/			
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。	○	ご家族の意向等が明確で有る場合、ケアプランに取り入れ、支援す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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	介護計画は全員が見れる様、1パッド内で共有したり、ホール内にもファイリングしている。また、内容に関しては、ケアカンファレンスしたり、モニタリングで全員が検討するようにしている。	/	/	/	◎ 利用者ごとの個別ファイルに介護計画が綴じられているほか、事業所には、令和5年3月から介護ソフトが導入され、職員は紙面とタブレット上で計画を確認できるようになっている。また、計画の内容を踏まえて、一人ひとりの利用者の毎月の目標を定め、支援の方向性を明確にしている。さらに、計画のサービス内容が記載されたケアチェック表を活用して、チェックの記録を残すなど、計画に沿った支援が実践できるように取り組んでいる。
		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。	◎	月ごとに重点的に行って行きたいケアを職員全体でピックアップし、別記録にて確認できるようにしたり、職員同士で気付いた時に話し合いの場を設け、日々状況確認するようにしている。	/	/	/	◎
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。	◎	新規の方は、基本1~2ヶ月で見直しを行い、入居期間の長い方でも、その状態に応じ、必要であれば都度、見直しを行っている。基本、半年を目途に見直しを行っている	/	/	/	◎
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	2ヶ月に一度の全体ケアカンファレンスと状態に応じてのケアカンファレンスを随時行っているため、ほぼ、現状確認は出来ていると思う。	/	/	/	◎
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入退院時等、常にプランの見直しや作成をしている。またご状態変化がある時は、ご家族と連絡をとり今の現状を説明して、ご家族の意向もお聞きするようにしている。	/	/	/	○
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。	◎	定期的に職員会を開いており、また緊急案件が挙がってきた場合は少人数でもカンファレンスを行い、引継ぎの徹底をしている。	/	/	/	◎
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	会議では全員が発言できるようユニットリーダーを中心に進めており、職員同士も日頃からコミュニケーションをとっていて、何でも話しやすい環境が出来ていると思う。	/	/	/	/
		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。	◎	当日夜勤以外は参加できるように日にち、時間を調整している。また、議事録を作成し各自確認したり、引継ぎ等に伝達できるようにしている。	/	/	/	○
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)	◎	職員ノートを作り毎日確認、些細な情報も共有し、全員が把握できるようにしている。	○	/	/	◎ 職員ノートや申し送りのノートを活用して、日々の申し送りを行い、確実な情報伝達に繋げている。また、事業所の行事や出来事等は職員ノートに記載するほか、利用者の体調は申し送りノートに記載するなど、情報内容により記載するノートを使い分けることで、情報の整理に繋がり、職員間で共有を行いやすい仕組みづくりができています。さらに、出勤時等に申し送りノートなどを確認し、確認後に職員はサインを残している。
(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。	○	入居者の体調や状況に応じて検討できる限り叶える努力をしている。	/	/	/	/
		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)	◎	着る物や飲みたい物を選んで頂いたり、食べたいおやつの時も選んで頂けるよう支援している。	/	/	/	◎
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	時間が決まっているものもあるが、入居者の体調や生活リズムに合わせてるように努力している。	/	/	/	/
		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。	◎	職員も笑顔で話しかけるようにし入居者の好きな話題を把握し提供することで、楽しい雰囲気を作るようにしている。	/	/	/	◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	表情や身体の動き等把握し、少しの反応も見逃さないようにしている。	/	/	/	/
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)	◎	声掛けの言葉や声の大きさを常に意識して対応し、個別支援の際も細心の注意を払っている。	○	◎	○	◎ 管理者等が講師役を務め、人権や尊厳などを学び、職員の理解促進に努めている。また、耳の遠い利用者には、職員が耳元で話しかけたり、名字に「さん付け」をして呼んだり、馴れ馴れしい言葉遣いに気を付けるなど、日頃から、管理者は職員に意識した対応をするように指導をしている。時には、大きな声を出すなどの不適切な言動が見られ、職員同士で注意し合うとともに、状況に応じて、ユニットリーダーから管理者に伝えられ、該当職員に確認した上で、個別に指導や注意喚起をすることもある。さらに、職員は、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室の際にノックをしてから入室するとともに、居室の不在時にも、事前に利用者へ声をかけて、了承を得てから入室することができている。
		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。	◎	扉を閉めたりカーテンを使用し、プライバシー等に配慮し、個々の状況によりドアの外で見守ったり、戸を少し開けて見守っている。	/	/	/	
		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。	◎	居室に入るときは、必ずノックしたり声掛けをし訪室させて頂いている。	/	/	/	
		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。	◎	個人情報漏えいを理解し、守られている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	常に生活の場面があるので、家事などを若いスタッフが教えて頂くことも多く、お互いに感謝の言葉をかけ合い穏やかな関係性を築けている。				<p>言い争いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に利用者の間に入って話を聞いたり、その場から移動してもらったりするなど、未然にトラブルが防げるような支援に努めている。また、利用者同士の関係性を考慮して、職員は配席を決めるようにしているが、状況に応じて、席替えを行うこともある。これまでに、どうしても他の利用者との折り合いが付かなかった場合には、家族に相談した上で、ユニットを変更した事例もある。中には、世話好きな利用者があり、会話の中心となって利用者同士の仲を取り持つてくれることもあり、職員は助けられることもある。</p>
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	入居者と共に協力し支え合うことでお互いを理解し、日々生活している。				
		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)。	◎	入居者同士の関係を把握し、孤立する方も職員が間に入りその場面場面で席を移動して、憩いの時間を作ったり皆さんと仲良く出来るようにしている。				
		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。	◎	即座に対応できるように見守り、間に入り解消するように努めている。				
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。	○	ご本人に聞いたりご家族に聞いて、ほぼ把握している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	コロナ禍が落ち着いてきたが、外出等難しいため電話や手紙のやり取りが出来るよう支援している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	コロナ禍が落ち着いてきたが人混みへの外出を控えている。外気浴やドライブなどで気分転換をして頂いている。	△	×	△	<p>以前は、七折梅まつりや砥部焼祭りなどの地域行事に、利用者と一緒に出かけることができていたが、感染対策で制限が設けられ、外出できる機会が減少している。現在は、感染対策を講じた上で、日頃から事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたり、敷地内にある自動販売機で飲み物を買うなど、利用者は気分転換を図ることができている。徐々に、人混みを避けて、ドライブをして季節の花や景色などを見に行けるようになり、利用者に喜ばれている。今後は、少しずつ以前のような外出支援が行われていくことも期待される。</p>
		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。	△	病院受診等、ご家族様の協力を得ている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	常に入居者のケアについて職員間で話し合いを設け情報を共有し協力してケアの対策を行っている。				<p>職員は、一人ひとりの利用者の残存能力を引き出せるように、見守りや待つ介護を心がけた支援に努め、着替えや入浴の際に、可能な限り自分でできることはしてもらい、できない部分のフォローをしている。また、事業所内には縦型の手すりが設置され、中には立ち上がり訓練に活用する利用者もいる。さらに、職員はできることやできそうなことを把握し、利用者へ声をかけて洗濯物たたみを手伝ってもらうなど、日常生活リハビリを取り入れ、心身機能の維持が図れるよう努めている。</p>
		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。	◎	生活リハビリやさまざまな体操を取り入れたり、トイレでの排泄を可能な限り行ったり、ご本人の残存機能の維持に努めている。				
		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)	◎	入居者一人一人の潜在能力を生かし、出来ると思われることには場面づくりをしながらご本人の自発を促せるような取り組みをしている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	アセスメントシートや日々に会話にてご本人が出来ることを探し把握している。				<p>洗濯物たたみや食材の下ごしらえ、下膳など、職員は利用者へ声をかけ、できる役割や出番を担ってもらえるよう支援している。また、手伝ってもらった後に、職員は必ず利用者へ、「ありがとうございました」と感謝の言葉を伝えている。中には、事業所に届けられる新聞を、各ユニットに届けることを日課としている利用者もいる。さらに、パズルが好きな利用者へ、パズルを用意するとともに、職員と一緒に考えながらパズルを楽しむこともある。</p>
		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すように、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。	○	職員は各々の得意分野を把握しておりその能力が発揮できるようレクリエーションなども工夫している。	○	○	○	

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
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。	◎	ご自分で選べる方は好みの服などを着られている。ご自分で選べない方も季節に合った服を職員が選び着て頂いている。化粧などされる方は綺麗にできるよう支援している。				起床時に、職員は声をかけ、自分で服を選んで着替えをする利用者もいる。また、男性利用者に電気シェイバーを渡して髭を剃ってもらい、職員が剃り残しの確認やフォローをしている。利用者から、履物などの購入希望が出された場合には、家族の了承を得て、買い物の代行支援をすることもある。さらに、食べこぼしや整容の乱れが見られた場合には、他の利用者気づかれないように、職員はさりげなく声をかけ、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。加えて、重度の利用者にも、家族に好みの衣服を持ってきてもらい、着替えてもらうことで、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	定期的な訪問内容の際にも個々の好きな髪形に頂いたり、また行きつけの理容室がある方は、その都度外出して頂いている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	◎	ご本人とお話し、気づきを基に職員間で話し合い、気持ちに沿って支援している。				
		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むよう支援している。	◎	ご本人と話し決めて、ご自分で選べない方もそのときに合った服装を選べるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	着衣の乱れやボタンの掛け違いや前後の逆など、ご本人にさりげなくお声掛けし直して頂いたり、髭剃りなどはご自分で頂き、出来ないところは支援するよう心掛けている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	定期的な訪問内容を利用して、楽しみにされている方も多い。				
		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。	○	ご家族に持って来て頂いたり、お話の中から取り本人の好みを把握し、似合うものを選んで着て頂いている。			○	
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。	◎	入居者の状態にあった形にし、職員間で話し合い提供できるようにしている。				宅配業者から食材が届けられ、調理専属の職員が調理を行い、利用者に食事を提供している。業者の栄養士が献立を作成し、栄養バランスが取れ、旬の食材を取り入れたメニューとなっている。利用者は、現在の食事に満足している様子で、あまり意見までは出されないが、要望等が出された場合には、業者に伝えることができています。下膳などの食後の後片付けは、できる範囲で利用者手伝ってもらっている。週1回、業者の宅配を止めて、利用者から聞き取ったリクエストメニューを職員が調理し、利用者には喜ばれている。また、近隣住民から野菜などの食材の差し入れをもらうこともあり、リクエストメニューの調理の際に活用している。湯飲みは、入居時に利用者の馴染みの物を持参してもらうほか、その他の食器類は、基本的に事業所で用意した使いやすい物を使用している。中には、目の見えにくい利用者もおり、器の中の色が黒色で、視覚的に分かりやすい物を使用してもらうなどの工夫をしている。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルに座り、会話をしながら同じ食事を摂ることができ、必要に応じて、見守りやサポートをしている。訪問調査日には、職員と利用者が楽しそうに会話をしながら、笑顔で食事を摂る様子を見ることができた。さらに、重度な状態の利用者にも、献立の説明をすとも、リビングに出て食事を摂ってもらうことができるなど、匂いや音を感じることもできている。加えて、利用者の状況に応じて、刻みやトミなどの食事の形態にも対応し、ミキサー食を提供する場合には、食材ごとにミキサーをかけて、少しでも見た目が良くなるように工夫をしている。
		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。	◎	おやつ作りや食器拭きなど入居者と共に行っている。また、食材の下準備を手伝って頂いたり、誕生会等には食べたい物を聞いたりしている。			○	
		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。	○	調理の盛り付け、食器拭きなどをして頂いている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	ご本人や家族から話を聞き、苦手なものは味や量を変えて対応している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	入居者の好みの献立や味付けを変えたり、季節によっての食材メニューを取り入れている。			◎	
		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て、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	彩を考えた、大きさや形態を考えた盛り付けをしている。食事時の状態観察を行い、変化があった場合はその都度、職員間で対応している。				
		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。	◎	目の悪い方には、食器を分かりやすい物に変えたり、使いやすい物を選択できるよう箸やスプーン等を揃えている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	食べにくい大きき物は、食べやすくカットしたり苦手なものは、言葉がけや盛り付けを工夫しバランスよく食べれるように、常に見守り声掛けしている。			◎	
		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。	◎	ミキサー食、刻みの方でもどんなメニューを食べているか等の声掛けをし、介助している。	◎		◎	
		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。	◎	定期的な体重測定などを行い、その日の体調に応じて調節している。水分量なども季節や気温なども考慮している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	飲みにくい方は、飲み物を変更したり回数を調整している。食事が少ない方は、経口栄養剤や、おやつなどで調整追加するようにしている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	今現在、食材は業者委託しているので、カロリーやバランスは取れていると思う。また時々、メニュー変更し季節ものを取り入れるようにしている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理器具を消毒したり、新鮮な食材を配達してもらうようにしている。				

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
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。	◎	利用者の状態に合わせ、ブラシを変えたり歯磨きティッシュなどを利用し、清潔に保てるようにしている。				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施し、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、口腔ケアの際に、職員は全ての利用者の口腔内の健康状況を確認して把握し、異常が見られた場合には記録に残すとともに、早期の歯科診療に繋げている。中には、口腔ケアを拒否する利用者もあり、タイミングや内容を変えて声をかけるなどの工夫をしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	本人の訴えや、口腔ケア時に観察して把握するようにしている。			◎	
		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。	○	訪問歯科受診時などに学び、共有している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	自分で、出来る方はして頂き確認している。義歯洗浄剤が必要な方は、回収し週一回洗浄支援している。				
		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)	◎	口臭のある方は、ブラッシングや口臭予防のできるものを使用している。本人の訴えや症状が現れた時などに口腔内の状態を確認し歯科医に相談し受診している。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	ご本人に相談しながら、職員間でも話し合いをもち、傷つかない言葉かけをし、納得した上で応じたものを使用している。				事業所では、利用者が基本的にトイレで排泄できるよう支援している。日々の排泄状況を記録に残して、一人ひとりの利用者の排泄パターンを把握し、職員は声かけやトイレ誘導などを行っている。また、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品が使用できるように、必要に応じて職員間で話し合い、用品を変更する場合等には、家族に相談した上で使用している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	入居者個々の健康状態を把握し、水分量や運動を促し便秘対策している。				
		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)	◎	個々の排泄時間を毎日記録し、間隔のパターンを把握している。ご自分でいけない方は、声掛け誘導している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	◎	夜間や外出時に、尿漏れを心配する入居者には昼夜のパットや紙パンツの履き替えを支援したり、個々の身体状態に応じて対応している。	◎		◎	
		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。	◎	ご本人の健康状態を確認し、職員同士共有し出来るだけ自然に排泄できるよう対応している。				
		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。	○	個々のパターンや兆候に合わせて早めの声掛けを行い、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。	◎	本人と話し合いを設けたり、職員で相談し夜間は安心して就寝できるようなものを使用している。				
		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。	◎	入居者の日中夜間の状態、変化等を職員で話し合い、使い分けしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	食事や水分、蠕動運動を促して自然排便ができるよう取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	ホームの構造上、曜日や時間帯は決まっているがその日の体調を見ながら、入浴時間や温度に気を付けて入浴出来るようにしている。	◎		○	高台にある事業所は、水道の水圧が低いという諸事情もあり、ユニットごとで曜日を分け、週2回利用者が入浴できるよう支援している。湯船に浸かる長さや湯の温度など、利用者の希望や体調に合わせて、対応をしている。入浴順の希望にも応じているが、一番湯を好む利用者が複数いる場合には、くじ引きなどで順番を決めることもある。また、機械浴槽が設置され、重度な利用者も、安心安全に入浴できるよう支援している。
		b	一人ひとりが、くつろいだり気分が入浴できるよう支援している。	◎	楽しいお話を促したり、入浴剤を使用している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	湯船にかかる動作一つ一つにしても、入居者に合わせ介護動作を変え、ご自分で出来ることはして頂き出来ないことは介助している。				
		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、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	入りたくなるような気持ちになるよう声掛けを工夫し、気持ちよく入浴できるように、支援している。				
		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。	◎	入浴前には、必ずバイタルチェックし健康状態を確認している。また入浴後も水分補給や体調管理をしている。				

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
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。	◎	就寝時間や夜間に起きられた時間などを記録して、睡眠パターンを把握している。				不眠症状が続き、事業所には眼剤を服用している利用者もいるものの、なるべく服薬に頼らず、日中の活動時間を増やすなどの対応を行い、夜間に自然な睡眠ができるような支援に努めている。また、定期的な医師の往診があり、利用者の睡眠状況を報告するとともに、服薬により、ふらつきが見られた場合等にも、適宜助言を受けて、対応することができている。
		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。	◎	昼夜逆転しているときには、日中声掛けや運動を増やしたり、心配事がある時はお話しする機会を増やし、入浴前は照明や空調を考え眠りやすい環境を心掛けている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	日中に運動して頂いたり、眠れてない方は、休息をとって頂いている。				
		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。	○	日中の状態に応じて本人に個別にとって頂いたり、重度の方は臥床時間をとって頂いている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	ご自分の携帯を使用されている方で、支援が必要な方には支援したり、ホームの携帯で取り次ぎしたり、ご本人の希望に沿えるようにしている。				
		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。	◎	ご本人が手紙を書けない時は、一言でもメッセージを書いて頂いたり、名前を書いてもらうなど、各々に少しでも出来る事を促し、支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	要望があれば、ホール内の携帯を繋いだり、個室での電話も出来るようにしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	◎	わかる方には渡したり、返事を書きたい場合は手紙、はがき等の調達や投函を支援し、読めない方には朗読や内容をお伝えしている。				
		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。	◎	今年は、敬老の日にプレゼントを贈ってこられた娘さん「お礼の電話をしたい」を支援させて頂いた。また、姪御さんからの手紙の返信や年賀状を出される支援を行った。				
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。	◎	職員は、入居者の思いを身近で聞いているので、理解はしている。				
		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。	○	良いくスーパーは地域内にあり、ホームの事も知っている為、その会話や言葉がけでケアの事も理解して下さっている。買い物でご本人に支払いをして頂く時にも、ご理解いただき待つて下さった。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	△	基本的には金銭の所持はトラブルを避けるためご家族にもご理解を得てお断りしているが、ご本人の希望に応じて、施設での建て替えに対応し、必要な物を購入できるようにしたり、事務所の金庫でお預かりして、必要な時には使えるようにしている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	本人やご家族と話し合い事務所で管理できている。				
		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)。	○	ご家族との同意のもと金銭の管理は事務所にて行っている。				
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。	○	利用者やご家族と話し合い、個々の家族間の諸事情にも配慮しながら、外出や面会なども柔軟に配慮している。また今までにない要望があった場合は、難しいと決めつけず安全性や体調に配慮し、話し合い検討している。	○	○	コロナ禍や感染対策が続き、外出や面会などの制限が設けられていたが、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、職員間で検討を行い、可能な範囲で対応をしている。買い物代行やドライブに出かけるなどの支援をすることができている。管理者は、「コロナ禍やインフルエンザが落ち着いた際に、より幅広いニーズに応えていきたい」と考えている。	
(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。	◎	玄関は引き戸で一般的な家庭より、少し広々とした空間にはなっており、気軽に出入りできるように花や季節ごとの物を置くなどインテリアを考え工夫している。	◎	◎	◎	玄関周辺は、職員がこまめな清掃や整理整頓を行うとともに、ベンチと自動販売機が設置され、近隣住民や家族が飲み物を購入するなど、くつろぐことができるような環境づくりをしている。また、敷地内には、シクラメンやポトスの鉢植えが置かれ、桜の木も植えられるなど、明るく、親しみやすい雰囲気を感じられる。さらに、事業所には駐車場が完備され、車で来訪しやすくなっている。

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。)	◎	共用の空間には入居者と一緒で作成した物などを飾ったり季節や行事ごとに写真や飾りつけをしている。	○	○	○	リビングのテーブルには、バラなどの生花が置かれ、利用者が書いた習字やクリスマスツリーが飾られるなど、明るく家庭的な雰囲気づくりが行われている。また、大きな掃き出し窓からは、温かい日差しが入るほか、山々や畑を眺めることができ、利用者は季節の移り変わりを感じながら、穏やかに過ごすことができる。さらに、共用空間には、テレビやソファが置かれ、置スペースも設けられるなど、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。加えて、事業所内は清掃が行き届き、空気清浄機も設置されるなど、訪問調査日には、不快な音や光、臭いは感じられなかった。
		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、消臭剤を置くなど不快感がないようにしている。			◎	
		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。	◎	生活空間の中に季節を感じられるものを取り入れ、季節の花や置き物を飾ったり会話の中にも季節の話や話題のニュース等を取り入れ、心地よく過ごせるようにしている。			○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	居室は個室となっており、ご本人の意思でいつでも休めるようにしている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居の際には、出来るだけご本人が使い慣れた物を持ち込んでいただける様、ご家族にお話させて頂いている。	○		○	居室には、エアコンやベッドが備え付けられている。また、利用者は馴染みの物を持ち込むこともできるが、すっきりと片付けられている居室も多い。さらに、利用者が書いた書道や塗り絵の作品のほか、家族写真や誕生日に職員から送られた色紙を飾るなど、居心地の良い空間づくりも行われている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	段差はなく開閉しやすい扉になっており、また表れなどを作成し目で分かるような工夫もしている。ホールや廊下はゆとりがあり、単純な配置で見通しやすくなっている。			◎	大きくトイレや洗面所の表示が行われ、居室のドアに、利用者の名札が掛けられるなど、利用者が混乱しないように工夫をしている。また、リビングには、新聞や歌詞などの本が手に取れる場所に置かれ、利用者は自由に手に取って見ることができる。さらに、広い廊下などには自動線が確保され、利用者は安全に移動することができる。
		b	利用者の活動意欲を醸成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)	◎	基本ほうき等の掃除道具は定位置に置いている。新聞などは入居者本人がいつでも手に取れるようにしている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、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)	◎	防犯上夜間では、玄関やユニットの出入口は施錠しているが、入居者の安全を守るため日中はチャイムを付け開閉可能にしている。	◎	◎	◎	職員は、玄関等の施錠により、利用者にもたらす心理的課題等を理解している。日中に、玄関の施錠をしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。また、ユニットの出入り口は基本的に開放され、ドアに鈴を付けるなど、職員は利用者の出入りを気付きやすいように工夫をしている。さらに、外に出たい利用者には、一緒に外に出て散歩をしたり、自動販売機に飲み物を買って行ったり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。	◎	入居時や契約時にご家族と話し合い理解を得ている。また施錠を望まれるご家族にも閉塞感からくる認知症の進行があることも理解して頂き、なるべく自由な生活をして頂けるよう話し合っている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入居時のサマリーや薬表にて、病歴や現病等職員で情報共有し、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。	◎	記録は、タブレットを使用して健康管理をし再測時等も記録に残すようにしている。情報共有もしている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	主治医は、定期的な往診や受診で入居者の状態を把握して下さっており、担当看護師も長年のお付き合いの為、電話での相談にも応じて頂いている。				
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診状況を把握し、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。	○	受診状況は、受診記録にてスタッフ全員が把握できる様にしており、殆んどの方が入所前より協力病院が主治医の為問題は無いが、特別な病気で他病院受診の際も同行したり、ご家族が同行の場合は、状況の情報共有を行っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入所前によく話し合い、ご家族もご本人も協力医での対応を納得して下さっている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	往診や受診、検査等は日頃から家族面会時には報告する様にしている。また急な変化や受診時は、家族に電話連絡を取っている。				

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。	○	殆どどの入院は協力医療機関の為、日頃から情報共有は出来ている。また、他の病院に入院される場合も、アセスメントシートなどの情報提供を、出来るだけ細かく記載するようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入院中も面会可能であれば面会したり、電話等で状況を聞いたりしている。協力医療機関での入退院は常に相談や連絡が出来ている。				
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。	◎	協力医療機関の看護師には、往診、受診時、訪問看護、それ以外にも状況を伝え、受診等の相談を電話でする事もある。また、介護職の中に看護師免許を持つ者がいる場合は、常に相談できている。				
		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。	△	今の所、診療時間内の対応であるが、協力医療機関は入院棟や訪看もある為、緊急時等はその限りではない。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	バイタルチェック、食事や水分量、排泄の確認等を行い、病状の変化がある時等は、常に往診、面会、電話等で伝え主治医の指示を仰いでいる。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、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。	◎	往診時に話し合いを持ち、経過や体調を伝えたりバイタルやその他普段と違う状態が続くときには、ご家族や医師に相談し、医師の判断により管理、確認している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬の管理はホームで行っており、お渡しする薬や内服確認は、複数の職員で行っている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	入居者の処方箋を常に把握し、確認するよう取り組んでいる。副作用があった場合は、医師に相談している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時にも看取りに関する指針等の説明をし、状態変化に応じてご家族と直接会い事前確認を行ったり、最近の日々の様子、主治医の見解等、話し合う機会を持ち、ご家族の意向を確認するようにしている。				事業所では、「重度化した場合における対応に係る指針」「看取りに関する指針」等が整備され、入居時に、家族等に事業所での対応できることなどを説明し、理解を得ている。また、終末期に入った段階で、家族や医師を交えて話し合い、方針等を決定している。家族等の要望に応じて、看取り介護の対応はできるものの、重度化や状態の変化が生じた場合には、病院や他の施設に転院する利用者も多い。さらに、看取り介護後には、職員同士でケアを振り返る機会を持つなど、次回の支援や職員のスキルアップに繋げている。
		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。	○	常に利用者の状況を報告したり、主治医との話し合いをしながら、方針を決めケアに取り組んでいる。	○		○	
		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。	○	職員の思いを受け止め、出来る限りその時のマニュアルや介護方法を話し合うようにしている。				
		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。	○	状態に応じて、個々にご家族との話し合いをするようにしており、その時に説明を行っている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	利用者の状態に沿って全体的な方針を決め、また定期的にユニットで会議(ケアカンファレンス)を行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	コロナ禍ではあったが、ご家族に連絡し十分な話し合いの元、完全防備の状態、特別面会も行った。				
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。	◎	職場の回覧(感染症マニュアル等)を確認したり、時に昨年はコロナ禍で大変だった事もあり、職員一人一人の意識は向上していると思う。				
		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。	○	対応マニュアルや消毒液の作り方など作成し、職員は再確認しており、常に又は時期により予防対策している				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	協力医療機関からの情報を早く取り入れたり、地域スタッフからの学校等の情報も早い為、流行時は早めに予防している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	手洗い、手指消毒、検温は常に行い、感染予防に努めている				

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
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。	○	日々の暮らしの変化やホームでの生活を、出来るだけお話しさせて頂いている。				コロナ禍や感染対策が続き、家族が参加できる行事の開催は自粛している。感染対策が緩和され、玄関先等で、家族との対面での30分程度の面会が可能となっている。また、毎月の請求書の送付に合わせて、事業所便りと生活の様子を記載した手紙を家族に送付し、利用者の近況を伝えている。随時、家族と電話連絡を行うほか、希望に応じて、SNSのLINEを活用して、利用者の写真や動画を送付するなど、家族と連絡を取り合うこともある。事業所では、職員の異動や退職等の情報は伝えておらず、管理者は、あえて伝える必要があるのか疑問に感じているが、今後は職員体制を事業所便りなどで周知することを考えている。事業所としての方針も考えられるが、利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営上の事柄や出来事、職員の入退職等に対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、職員の入職時には、事業所便りで紹介をしたり、ほとんど異動のない場合には、その旨を事業所便りで周知したりするなど、家族が不安を感じないように、理解が得られるような周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	以前は行事の案内をしていたが、コロナ禍で難しい期間であったが、面会可能時は時間を決め屋外や別室で過ごす時間をとっていた。	x		△	
		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)	◎	いつでも相談が出来るようにしており、面会時にもお話やご要望を聞くようにしている。また、書面にてご家族に定期的に、ご様子などを報告している。	○		○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	出来るだけご家族と話をするようにしている。対応に困っていたり、不安があるような会話が聞けた時は、時間をとって説明するようにしている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	行事や中規模のレクレーションなどは写真などで閲覧して頂いているが、設備改修や職員の異動などについては報告はしていない。	x		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	ご家族には、転倒や怪我のリスク等あることを十分理解し、尚且つその中で行える対応を話し合いケアしている。				
		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)	○	面会の際には、こちらからお声掛けするなど、ご家族がお気を使われない対応を心がけている。今はコロナなどで面会は減ってしまったが、お電話にてご様子をお伝えしたり、連絡をこまめに取るようにしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	見学時、及び契約時には必ず料金の内訳を説明し、改定がある場合は文書にて説明し、質問がある場合は受け付けている				
		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。	◎	退居時にはその過程を常にご家族に伝え、今後のことも明確にしている				
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。	○	現在はコロナ禍のため密は避けているが、運営推進会議などでお会いするときは説明や目的を伝えている		◎		
		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。(日常的なおつきあい、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	現在はコロナ禍のため密は避けているが、地域の行事(いのこ・お祭り等)には参加させて頂き、また散歩等でお会いしたときは欠かさず挨拶を行っている	x	○		
		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。	○	年々地域との交流が増え、理解を深めている				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	現在はコロナ禍のため面会中止であり、立ち寄られることはない				
		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。	○	雨や災害時のことなど、挨拶も含め定期的に会話している(現在はコロナ禍のため必要最低限にとどめている)				
		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)	◎	現在はコロナ禍のため避けているが、以前は行事があるときなどはいつも声をかけさせて頂き、いろいろな催し物をして下さる				
		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)。	◎	近所のスーパーではよく声をかけて頂き、また理美容についても地域のお店の方が訪問で来て下さり楽しくおしゃべりして頂いている(現在はコロナ禍のため回数は減らしている)				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	○	現在はコロナ禍のため避けているが、以前はご家族や地域の方に参加して頂いていた	×	/	△	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は、職員と利用者へのみの開催に留まっている。感染対策の緩和に伴い、徐々に家族や会議の参加メンバーに呼びかけて、集合形式の会議が再開されることも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	ご家族や地域の方が参加した際、外部評価の内容を議題に上げ報告や意見交換している	/	×	○	
		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。	○	事前に連絡を入れ、参加者への配慮を行っている。この二・三年はコロナ禍のため、案内は控えている	/	×	/	
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。	○	「将来の自分(自分の家族)が入居したくなるグループホームを目指す」という理念のもと、職員一人ひとりが利用者の立場に立った介護を心がけている	/	/	/	/
		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。	○	常に提示している	×	○	/	
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。	○	研修センターなどの募集一覧を提示し、職員からの希望を受け付け、また技能に応じて参加を促している	/	/	/	県外に在住する代表者は、事業所に来訪する機会は少ないが、管理者を通して、代表者に職員から出された意見を伝えることはできる。管理者は、ユニットリーダーや職員とこまめにコミュニケーションを図ることを大切に考え、気軽に職員の相談に応じている。職員の聞き取りから、「管理者は話を聞いてくれ、相談しやすい」などの声を聞くことができた。また、法人として、永年勤続者の表彰規程等を設けているほか、以前は社員旅行を実施するなど、働きやすい職場環境づくりに努め、長年勤務する職員も多い。コロナ禍や感染対策が続き、外部研修に参加する機会は減少しているものの、ユニットごとに勉強会を行うなど、職員のスキルアップに繋げている。
		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。	○	定期的にユニットごとの研修や勉強会をし、質問や意見交換をしている	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	代表者・管理者等が常に連携し、職場環境に必要なものを職員と話し合いながら整備している	/	/	/	
		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)	△	代表者や管理者は同業者との交流を図っているが、職員の同業者との直接的な交流は外部研修時にとどまっている	/	/	/	
		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。	○	円滑にケアに集中できるよう、現場管理している	○	○	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的に虐待についてのアンケートをとり、また常に虐待にあたる具体的事例を説明している	/	/	○	2か月に1回開催する職員会の中で、虐待や不適切なケアの防止等話し合い、職員の理解促進に努めている。年1回、職員に虐待防止等のアンケートを無記名で実施するとともに、アンケート結果を取りまとめで、課題等の改善に取り組んでいる。また、不適切な言動が見られた場合には、職員からユニットリーダーを経由して管理者に報告され、該当職員に確認の上で、個別に指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	定期的にユニットごとにケアカンファレンスを行っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	定期的に職員会を開いたり、個々に声掛けを行い職員の疲労状態や困っていることを聴取している	/	/	/	
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。	○	常日頃から虐待についての理解を高め、職員間でも話し合いを持たせている	/	/	/	/
		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。	○	定期的な職員会で身体拘束について話し合いをおこなっている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご家族との相談もしながら必要以上の身体拘束は行わないようにしているが、急なスタッフの手薄状況も発生してしまうため、ご本人の安全も確保するために拘束を続ける場合もある。なおご家族にはご理解頂いている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解し、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	全てのスタッフではないが理解を深める努力をしている。またご家族からの相談や質問には随時お答えしている				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括センターとの連携はあり、相談や質問にも答えて頂けるよう常に連絡を取り合っている				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時の行動や対処について勉強会を開いたり、職員間でも話し合っ周知している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	急変時の対応のマニュアルを作成しており、定期的訓練を行っている				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	小さなことでも事故報告書やヒヤリハットを作成し、職員で協議会を開き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。	◎	個々の状態によって危険予知をし、協議し周知している				
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。	○	職員は苦情があった場合は、速やかに連携を取り対応できるようにしている				
		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。	◎	マニュアルを作成し苦情があった場合は瞬時に対応し、また必要な場合は相談をするようにしている				
		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。	◎	苦情への対策を連絡・協議し速やかに対応するとともに両者とも納得のできる関係づくりを行っている				
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)	◎	常に利用者との会話の場を持っており、コロナ禍以前は介護相談員との連携の中で第三者にしか言えないことも情報として聞ける機会を作っている	○		○	以前は、2か月に1回介護サービス相談員が来訪し、利用者の話を聞いてもらうことができていたが、現在は休止をしている。日々の関わりを通して、職員は利用者から意見等を聞いている。家族からは、来訪時や電話連絡時などを活用して、意見や要望を聞くように努め、出された意見には、可能な範囲で迅速に対応をしている。また、管理者は職員会に参加して、職員から意見を聞いたり、気軽に相談に応じたりすることができており、職員から出された意見をサービスの質の向上に繋げることもできている。
		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。	◎	常にご家族とも連携をとっており、要望や苦情を受け付けている。またコロナ禍以前は運営推進会議などで意見交換し、反映する努力をしている				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	契約書にも記載があり、ご家族がいつでも苦情を伝える手段を提供している				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	常日頃から職員との会話や意見交換をおこなっている			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	年に一度は職員全体で自己評価に取り組み、今後のサービス向上に努めるよう努力している				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組み、管理者等が取りまとめで作成をしている。以前は、運営推進会議の中で、家族や会議の参加メンバーに、サービスの評価結果や目標達成計画、取り組み状況等を報告することができていたが、感染対策で外部からの参加を得た会議が実施できておらず、管理者は、「評価結果等を書面にまとめ、報告することを検討したい」と考えている。今後は、集合形式の運営推進会議を開催して、サービス評価の意義や目的を伝えたり、家族や会議の参加メンバーに目標達成の取り組み状況のモニター呼びかけて、意見をもらったりするなど、サービスの質の向上に役立てていくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	目標達成計画を作成し、結果を共有し職員全体の士気向上に努めている				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターしてもらっている。	○	運営推進会議などで報告し改善点や評価を頂いている(現在はコロナ禍のため密は避けている)	△	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	職員全体で掲げた取り組みを記録やチェックをし、成果の確認をしている				

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)	○	消防訓練などを実施し、施設のマップなどで災害時の行動などを周知している	/	/	/	年2回、消防署の協力を得て、火災や昼夜を想定した避難訓練を実施している。以前は、近隣住民や地域の消防団等に呼びかけて、合同訓練を実施することができていたが、現在は感染対策で休止をしている。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りに訓練の様子を掲載したり、事業所内の掲示板に訓練の様子を写真で掲示したり、集合形式の運営推進会議を活用して、災害の備えを話し合うなど、周知方法を職員間で検討す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。	○	消防訓練時に時間帯を想定した訓練を行っている	/	/	/	
		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。	○	消火器や非常食の点検を定期的に行い、また外部の点検業者による点検を定期的に行っている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎	消防署や地域消防団の方とも連携を取り緊急時にはすぐ支援して頂ける機会を作っている	×	△	△	
		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)	○	運営推進会議などにより災害についての議題をあげ話し合ったり、消防訓練時に地域や外部の方も参加して頂き不備や評価を頂いている(現在はコロナ禍のため密は避けている)	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	地域の方々からの質問や情報の提供があった場合には、個人情報の取扱いに注意しお答えをしている	/	/	/	地域住民等から相談が寄せられた場合には、管理者等が快く対応している。また、地域のボランティアをお願いして、習字教室を開催するなど、地域との繋がりが興味が続けよう努めている。さらに、町行政や地域包括支援センターなどの関係機関と、平時から連携を図ることができている。今後は、関係機関と一緒に地域イベントに協力をするなど、地域のケア拠点の機能が発信されていくことも期待される。
		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。	△	地域の方やご家族からの相談があれば、施設の関わりに関係なく情報提供や相談をしているが、今のところはご家族やご親戚の方が多い。	/	○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	行事やイベントがあるときは地域の方やボランティアの方々が集まって頂いている(現在はコロナ禍のため密は避けている)	/	/	/	
		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。	◎	コロナ禍以前は高校生の研修所にも活用していたしており、またボランティアにも参加して頂いている	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域のイベントなどにも積極的に参加し、協力できることは協働している(現在はコロナのため密は避けている)	/	/	○	