

(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 6 年 11 月 6 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) 16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	3890102209
事業所名	ファミリーケアなかの
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏 名	中島 寿裕
自己評価作成日	令和 6 年 10 月 1 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 利用者やその家族の方の夢に向かって努力します。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 運営推進会議について、以前は書面にての開催だったが、現在はご家族などに来所して頂き意見交換を行っている。 今までの生活歴の記録について、入所時にご家族に確認情報収集を行った。新たな情報については追記シートに記入している。 災害時の対応について、現在も自主訓練を行っている。BCPの作成を行い活用していく。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山市郊外の田畑に囲まれた閑静な場所にある事業所は、窓から庭の木々や田んぼなどの景色が眺められ、季節の移り変わりを感じながら、利用者はゆったりと生活を送ることができる。開設から20年が経過しているものの、事業所内は日々の掃除や換気が行われ、整理整頓も行き届き、清潔感のある空間となっている。日々の生活の中で、利用者の好きなことや得意なことをして過ごしてもらえるように取り組んでおり、リビングで塗り絵や編み物をしたり、利用者に調理を手伝ってもらったりするなど、生活に張り合いや楽しみを感じてもらえるような支援を心がけている。職員は利用者の興味のある話題を提供したり、利用者同士が仲良く過ごせるように配慮したりするなど、和やかにすごせるような雰囲気づくりに努めている。管理者は就任して1年あまりでまだ日は浅いものの、日々の業務の中で、職員から出される意見や提案を丁寧に聞き、利用者本位の支援に繋がれるよう努めている。また、月1回職員は有給休暇を取得することができ、職員同士の良好な関係が築かれるなど、働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいることもあり、長年勤務する職員も多い。管理者は、「地域との関係性の再構築を図っていきたい」と考えている。
--	--	--

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。	◎	会話や表情などにより、希望や思いを読み取り、スタッフ間での情報の共有、検討を行い支援の方向性を定めている。	○		◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から思いや希望を聞くとともに、日々の生活の中でも、利用者の話に耳を傾けて思いや要望を把握するように努めている。意思表示が難しい利用者には、表情やしぐさ、態度等を観察し、思いをくみ取るようにしている。また、家族の来訪時や電話連絡時に、職員から声をかけて、意見等を言いやすい雰囲気づくりに努めている。利用者や家族からは、食べたい献立や外出などの多くの意見や要望が出され、把握した情報を記録に残して職員間で共有し、可能な範囲で柔軟に対応している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	表情や単発的な発語、または既往歴などより、何を希望されているのか把握するよう努めている。				
		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。	○	面会時などに利用者の生活状況の報告を行っており、話し合いの場を設け、家族の想いも今後の支援に反映している。				
		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。	○	利用者の思いを申し送り時などに共有し、日々の暮らしを記録している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	日常的な会話や表情など様子を見て、全職員または家族の方にも相談を行うなど、思いをくみ取るように努めている。				
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。	○	入所前や入所時の話し合いの時に、利用者のこれまでの生活状況、趣味、嗜好など家族の方より伺い、その情報を全スタッフが共有し支援に繋げている。			○	アセスメントシートを活用して、入居時に、家族や在宅時の介護支援専門員を中心に、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりなどを聞き取りしている。また、入居前に利用していた病院や施設の関係者から情報を聞くとともに、サマリーなどの情報を提供してもらっている。把握した情報は、利用者基本情報の「今までの生活」や「1日の過ごし方」などに記録し、職員間で共有している。
		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。	○	日頃の生活状況をしっかりと観察し、出来ることや出来ないこと、今後行ってみてはどうかなど全職員で話し合い、把握に努めている。				
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	入所時の新しい環境に慣れるまでの期間や、夕方・夜間帯に不安などの訴えが見られることが多く、傾聴を行ったり声掛けなど行っている。				
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。	○	日頃より信頼関係を深めていけるよう努めており、会話からの想いや表情などから何を希望されているのか読み取り、支援に繋げている。			○	事前に、把握したアセスメント情報のほか、利用者や家族の意見や要望をもとに、月1回のミーティングや日々の申し送りを活用して職員間で話し合い、課題解決や利用者本位の支援が行えるように検討をしている。
		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。	○	本人、家族、職員が検討した内容を申し送りやミーティングでその結果を課題として共有している。				
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。	○	会話などより想いや意向を読み取りこれまでの生活状況などを把握した上でケアプランを作成している。				月1回実施するミーティングの中で、事前に把握した利用者や家族の意見や要望のほか、医師の専門的な意見も踏まえて、把握した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。レクリエーションやリハビリの希望などの利用者や家族から出された意見や要望を職員間で検討した上で、反映した計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	見直しの時期に限らず職員間や本人や家族、または主治医などと、支援の方向性の検討を行っており、ケアプランに反映している。	○		◎	
		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。	○	既往歴や家族の方にもその都度入所前の生活状況を伺い、何を望まれているのか、より良い生活が送れるのか検討しケアプランを作成している。				
		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。	○	不安時や認知症による混乱時などの際、家族の方と電話にて話し安心されることもある。利用者の気持ちの安定にも繋がっている。				

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。	○	更新時には全職員で話し合っている為、把握は出来ている。職員が再度確認出来るようにしている。			◎	1階ユニットでは、介護計画がリビング内のテーブルの上に置かれ、2階ユニットでは、ケースの中に計画が保管され、職員はいつでも確認できるようになっている。ミーティングの中で、計画の内容を職員間で共有するとともに、介護ソフト内に保管されているデータをタブレットで確認することもできる。計画に沿ったサービスの実施内容は、生活記録などのデータで記録に残され、日々確認できるようになっている。記録様式の実施状況を入力できる欄が小さく、個別具体的な記録が残しづらくなっているため、より詳細な記録を残し、振り返りやより良いサービスに繋がられるように、様式の改善を検討していくことも期待される。
		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。	◎	ケアプラン用紙の右の欄にモニタリングを記載するようになっており、A(達成)B(継続)C(未達成)と評価を行い、それをスタッフが確認し、今後の支援について検討している。			○	
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。	◎	月初めに更新の方の確認を行っており、当月中にケアプランを作成している。			◎	6か月に1回を基本に、介護計画の見直しをしている。入居して間もない期間には、利用者の生活の様子等を観察しながら、3か月に1回計画の見直しをしている。また、毎月のミーティングを活用して、状態の変化の見られない場合も含めて、全ての利用者の現状を確認するほか、モニタリングの中で、計画の目標ごとの達成状況をABCの3段階で評価を行い、記録に残すことができている。さらに、利用者に大きな状態の変化が生じた場合には、医師に報告して家族に相談するとともに、職員間で話し合い、現状に即した新たな介護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。	◎	主に月一回のミーティング時に全利用者の生活状況について話し合いを行っている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	心身状態や生活の様子などで変化が生じた時に、新たな計画を作成している。			○	
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。	○	毎日の申し送り、毎月のミーティング、またはそれ以外の時も、必要時には会議を行っている。			◎	月1回ミーティングを実施し、利用者の現状確認や課題解決等に向けた話し合いが行われ、職員から活発な意見や提案が出されている。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、勤務状況等を考慮して、事前に開催日時を決める工夫をしている。会議に参加できなかった職員には、後日ミーティング記録を確認してもらうほか、個別に口頭で説明を行い、内容を共有している。また、緊急案件のある場合には、管理者や主任、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。
		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。	◎	会議前にも話し合う内容を伝えており円滑に意見を述べられるように努めている。会議に限らず普段の介護業務より、お互いの意見交換なども積極的に行っている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎回、第2木曜日の午前中に会議を行っている。その際の勤務、公休など年間を通して平等になるよう努め、不満なく参加出来るよう工夫している。ノートに記録し、参加出来なかった人への説明も行っている。			○	
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)	◎	朝・夕に申し送りの時間を設けている。全スタッフに伝わるまで何度も確認している。申し送りノートを活用している。ご家族とのやりとりも記録に残している。	◎		◎	訪問看護や歯科受診等の医療的な事柄を記した医療ノートと申し送りノートを活用して、朝夕に申し送りを実施し、必要な伝達事項を共有している。事業所運営に関する事柄は、数日間繰り返して申し送りを行うとともに、利用者に関する事柄は、出勤日の2日前まで遡り情報を伝達するようにしている。また、出勤時等に申し送りノートや医療ノートを確認し、確認後に職員はサインを残し、確実に情報が伝わるようにしている。
(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。	○	日頃からの関わりにより何を希望されているかの把握、また思いを伝えて頂けるよう信頼関係の構築に努めている。「今日はカラオケがしたい」などの意見も頻繁にみられる。				レクリエーションやリハビリの内容、日中に過ごす場所、着る服、飲み物など、様々な生活の場面で、職員は利用者に声をかけ、利用者に自己決定してもらえるよう支援している。職員は利用者の好きなことや得意なことを把握し、趣味の編み物をしたり、得意な調理を手伝ってもらったり、ギターを演奏してもらうなど、利用者の活き活きとした言動や表情を引き出せるよう工夫している。また、職員がぬり絵などの同じレクリエーション内容が続かないように配慮したり、日中に利用者が居室で寝続けたて過ぎたりしないように、職員は注意を図っている。さらに、職員から昔懐かしい話題や興味のありそうな話題を提供した際に、利用者の笑顔の表情が見られることもあり、試行錯誤をしながら、少しでも楽しみのある日々の生活が送れるような支援に努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	レクや毎月の行事(おやつ作りなど)利用者の意見を反映している。飲み物なども選んで頂いている。			○	
		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)	○	体調不良時の起床時間の考慮、入浴日の変更、食事の自力摂取の時間(長時間は負担が掛かる)など状況に応じ支援を行っている。				
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(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。	○	昔の話や、趣味や特技、好きな物の話などを通して楽しい場の提供に努めている。			○	
		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。	○	表情や仕草、以前の生活状況などより、何を望まれているのかスタッフ間や家族とも話し合いを行い支援に繋げている。				
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)	○	信頼関係を築けた関係であっても言動のひとつひとつに気を付け、適していない場合にはスタッフ間で注意し合っている。馴れ馴れしい言葉使いと親しみを込めた言葉使いの違いなど、尊厳の大切さについてミーティングなどでも話し合いを行っている。	◎	○	○	内部研修の中で、人権や尊厳等を学び、職員は利用者を尊重した声かけや言葉遣いなどを学んでいる。食事を摂ることを無理強いするなど、不適切な言動等が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、必要に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。また、職員は居室を利用者の専有の場所と理解し、入室時には、事前にノックや声かけをするとともに、利用者の不在時にも、事前に利用者に用件を伝えて、了承を得てから入室をしている。
		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。	○	大きな声でのトイレの声掛けはしないようにしている。希望者には同性介助を行っている。必要な方には二人体制にて入浴、排泄介助を行っている不安の軽減に努めている。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	○	居室には暖簾をしており、プライバシー保護を行っている。訪室する際にはノックや声掛けを行い、了承を得てから入室するようにしている。			◎	
		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。	◎	知り得た個人情報は外部に漏れないよう徹底している。ブログなどの写真についても予め家族に確認をとり了承を得た方のみ載せている。				

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。	○	日頃の洗濯物干し、たたみやテーブル拭き、食事の準備、または服などのほつれを縫って頂いたり、ひとりひとりの得意分野を活かして頂き、生活にハリが出るよう支援を行っている。				利用者の独り言やトイレの使い方、徘徊等が原因で、言い合いなどのトラブルに起こりそうな場面も見られるが、日頃から職員が気を配りながら見守りをしたり、早期に間に入って仲介したりするなどの対応を行い、大きなトラブルや手を出した喧嘩までには発展していない。また、職員は利用者の性格や関係性を把握し、食事の際の配席を変えとともに、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるよう配慮している。さらに、洗濯物たたみやテーブル拭きのほか、パズルなどのレクリエーションをする際に、利用者同士で手伝ったり、声をかけ合ったりするなど、支え合いや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。	○	洗濯物や食事の手伝いなど、ともに助け合い、協力しながら生活を送ることが出来ている。				
		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)。	○	トラブルが起こりそうな場合にはスタッフが間に入り話を傾聴し、声掛けなどの支援を行っている。孤立する利用者が出ないよう皆でレクを楽しんだり、一緒に手伝いを行ったり出来るよう提供を行っている。			○	
		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。	○	原因の把握を行いスタッフが間に入り、問題が解決出来るよう努めている。スタッフ間で情報を共有し今後の対応を検討し再発防止に取り組んでいる。				
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。	○	家族や知人、主治医など以前の生活で深い繋がりがあった方々について、聞き取りやフェイスシートなどより確認を行っている。				
		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きた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	現在はコロナウイルス感染防止の為、面会も制限がある為、主に家族の方と制限ありで面会を行っている。				
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)	△	庭に桜の木があり、希望があれば見に行けるようにベンチも設置している。庭や近隣に出向くことはあるが、その日の一人ひとりの希望(買い物やドライブ)に沿って出掛けることは出来ていない。ご家族の協力も頂き、外出を行っている。散歩など	×	△	△	週に数回、天気の良い日には事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。利用者や家族から出された外食や買い物の希望にも、可能な限り対応をしている。車いすを使用する利用者にも、同様の対応をしている。管理者は、「これから秋になれば、紅葉狩りやドライブをしたい」と考えている。感染対策による制限が続き、利用者家族等アンケート結果から、日常的な外出支援について、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りやブログ、運営推進会議等を活用して、継続して外出支援の様子を伝えるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	△	ご家族の協力の上、感染予防を行い外出を行っている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	利用者の状態の変化など見られた場合は、直ぐに職員同士で話し合いを行い、解決に努めている。必要に応じてはご家族や主治医に相談を行っている。				職員は利用者ができることやできそうなことを把握し、着替えや入浴の洗身など、できることは自分でしてもらい、見守りやできない部分のサポートをしている。重度化に伴い、できることが少なくなった利用者もいるが、時間が掛かっても小さな物をたたんでもらうなど、継続できるよう対応をしている。また、お盆拭きや洗濯物たたみ、食後の後片付けなどの生活リハビリを取り入れたり、体操や散歩を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持や向上に繋げられるよう取り組んでいる。
		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。	◎	利用者の出来ることを毎日の日課として行って頂き、残存能力を低下させないように努めている。利用者の励みになるような声掛けも行い、無理なく行えるようにしている。				
		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)	○	出来ることはご自身でして頂き、難しいことはそっと手助けをし、自信へと繋がるようにしている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	カラオケなど好きな方などに、お花見会やクリスマス会などのイベント時に、歌の披露をお願いしていたり、誕生日会の際、お祝いの言葉などをお願いしている。				お盆拭きや洗濯物たたみ、お茶パックづくりなど、日常生活の中で利用者が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、折り紙やぬり絵が好きな利用者には、リビングや居室のドアに作品を飾ったり、地域で開催される菊花展に出かけたりするなど、生活の中に張り合いや楽しみを感じてもらえるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	認知症や障害のレベルが進んでも、その時のレベルに応じて出来ることはある為、簡単な作業や得意な手伝いを見つけ行って頂いている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	訪問美容を利用しており、入居者の方の意見や好みの髪型を把握し、カットや毛染めを行っている。				起床時や入浴後に、自分で好みの服を選んで着がえることのできる利用者が多い。中には、自分で服を選ぶことができない利用者もあり、家族等から好きな服装を聞き、持参してもらうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。高齢化のほか、遠方に住む家族もあり、事前に相談のうえで、職員が代行して、好みの衣服等の買い物に出かけることもある。また、食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、職員が利用者にさりげなく声をかけて、汚れを拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。利用者の状況に応じて、食事の際にエプロンやタオルを使用することもある。さらに、3か月に1回訪問問容の来訪があり、利用者は好みの髪型に整えてもらうことができている。
		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。	○	好きな服を起床時に本人に選んで頂いたり、食器なども入居者の方の使い慣れたものを持参して使用していたりする。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	利用者の生活に合った服装や季節に合った物を用意するようにしている。以前に好きだった色の洋服や素材も把握するよう努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	その方の好みの服を把握している。自分で選べる方には選んで頂き、迷っている方や自己決定が難しい方にはその方らしい服の選択をスタッフが行うなどしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたり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）	○	自力での整容が難しい方には離床時などに髪型や服装を整える支援を行っている。口の周りなどはそっと拭き取り、食べこぼしなどが見られた場合は周りに気付かれないよう対応している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人の望む店がない為、訪問理美容を利用している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	季節に応じてご自身の好きな色の服などを着て頂いている。			◎	
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。	○	出来る限り自力摂取出来るよう努めているが、体や精神的な面を考慮し、一部介助などの支援を行っている。				外部業者の配食サービスを利用し、業者から食材が届けられ、職員が炊飯と汁物を調理し、湯煎や盛り付けをして、利用者に食事を提供している。配食業者を決める際には、家族にも試食してもらうなど、健康的で栄養バランスの取れた美味しい食事を提供してくれる業者に依頼している。汁物に使用する食材は、店舗に注文した食材が配達され、利用者にネギなどの野菜切りやテーブル拭きなどの手伝いをしてもらっている。事前に、利用者のアレルギーの有無を把握し、代替品を提供するとともに、利用者の苦手な食材は量を減らすなど、少しでも食べてもらえるよう工夫している。配食サービスの中には、芋炊きなどの季節限定メニューもあり、利用者は食事を通して、季節を感じることができる。時には、利用者の希望を聞いて、お好み焼きやたこ焼き、ちらし寿司を提供したり、職員が持参した栗を使用して栗ご飯を炊いたり、クリスマス会などの行事の際に、家族と一緒にオードブルを作るなど、利用者が食事を楽しめるような工夫も行われている。食器類は使い慣れた物を持参してもらうことができるほか、利用者の状態に応じて、事業所で用意した使いやすい物を使用することもある。食事の際に、職員は食事介助や見守りに専念し、利用者と別々の時間帯に食事を摂っている。重度の利用者も、リビングに出て食事を摂ることが多く、炊飯や汁物の調理や盛り付けの様子を見て、音や匂いを感じてもらったり、食事前に献立を説明したりするなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。利用者の嚥下能力や健康状態を考慮して、ご飯をお粥や小さなおにぎりにするほか、刻み食などの食べやすい食事形態に対応するなど、定期的に職員間で話し合いをしている。
		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。	○	配食サービスの為、毎日の献立作りは行えていない。味噌汁の具材など入居者の方と一緒に台所やテーブルにて手伝って頂いている。また毎日ではないが朝食作りをスタッフと一緒にされている方もいる。			○	
		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。	○	出来る方には調理をお手伝いしたり、下膳やお盆拭き、食器の片付けなど出来ることをして頂いている。				
		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。	◎	入居の際にアレルギーの有無を聞き把握している。食事の際などに好き嫌いを確認、把握し、苦手な物については無理強いせず他の物で栄養を補えるようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	献立作りは行えていない。アレルギーには対応を行える。季節や行事食（節分、土用の丑の日など）を大切にしている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。（安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等）	◎	咀嚼や嚥下機能の状態によってお粥や刻み、荒刻み、ミキサー食トロミの使用など食べやすい形状にしており誤嚥などに注意し食事形態を検討している。。赤色、黄色、緑色と色のバランスに注意し盛り付けに配慮している。				
		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。	◎	入居時は使い慣れた食器やお箸などを持参して頂いている。レベルや機能に合わせてスプーンや器も使いやすいものに変えている。				
		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。	○	各テーブルに職員が座り、一人ひとりの様子を見ながらむせ込みや食べこぼしなどのサポートを行っている。現在は感染防止の為、職員は食事を一緒に食べていない。			○	
		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。	○	ホールに対面キッチンがあり、調理の匂いを感じられるようにしている。食事の際も笑顔で食べて頂けるよう声掛けを行っている。	◎		○	
		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。	○	食事量や水分量は把握出来ている。月一回の体重測定も行い、体重の増減にも気を付けている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事量の少ない利用者には飲み込みやすいよう栄養補助飲料を飲用したり、好みの食べ物をスプーンで個人注文するなど、低栄養にならないよう注意している。				
		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。	○	配食サービスの為、栄養バランスの偏りはない。			○	
		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。	○	賞味期限など確認し、調理を行い、調理器具や布巾は食後に消毒を行い食中毒の無いよう努めている。				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止となることは理解しており、口腔スポンジなども使用し、ケアを行っている。				定期的に歯科医の来訪があり、指示や助言を受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を理解している。介助の必要のある利用者の口腔内の様子は確認できているものの、自分で歯磨きができる利用者の確認までは行き届いておらず、今後は、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認して記録に残すなど、利用者の口腔内の清潔保持に繋がれるように職員間で検討していくことも期待される。利用者の訴えや口腔内の異常が見られた場合には、確認の上で早期の訪問歯科の受診に繋げている。管理者は、「訪問歯科医による検診や、歯科医に講師を依頼して研修を実施するなど、口腔内の衛生管理を行い、職員の理解促進に繋げたい」と考えている。訪問歯科による診察を受けた後には、歯科医から報告書をもらうとともに、医療ノートに挟まれ、職員間で共有ができるようにしている。
		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。	◎	本人の訴えや会話、または食事時の様子から義歯が合っているか気を付けて見ている。口腔ケアを介助で行っている方は必ず口腔内の確認を行っている。			○	
		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。	○	訪問歯科を利用した際には、ブラッシングや口腔ケアの正しい方法を教えて頂いている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	寝る前には義歯を外して洗浄剤につけるなど習慣となっている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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）	◎	毎食後、口腔ケアを行っており、適宜介助、確認を行っている。また舌の状態にも気を付けている。訪問歯科の無料診療なども活用した。			◎	
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、身体機能高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	排泄と生活意欲の繋がりは理解出来ている。体調や安全面を考慮し、出来る限り、トイレでの排泄支援に努めている。				職員は一人ひとりの利用者の排泄状況や排泄パターンを把握するとともに、声かけやトイレ誘導、介助を行い、トイレで排泄ができるよう支援している。自分でトイレに移動して排泄することのできる利用者が多く、各ユニット3名程度の利用者は布パンツを履いて過ごすことができる。利用者の状態に応じて、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように、ミーティングの中で、適切な用品を話し合うことができている。
		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。	○	栄養バランスや水分摂取、適度な運動を行って頂くなど、支援に努め、身体のみならず認知症への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）	○	パターンや前回の時間を考慮し、訴え時などにもトイレ誘導、パット交換を行っている。				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	日中は出来る限りトイレへ行けるように支援している。個々の排泄を理解し、話し合いを繰り返し行い、その時の状況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。	◎	パットや紙パンツを使用されている方でも体の負担を考慮しつつ、便座に座って頂き、トイレ内での排泄を支援している。				
		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。	○	個々の排泄を理解し、またサインを見逃さないように努め、声かけや誘導を行っている。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	その方の能力に合ったパットや紙パンツを使用している。昼夜のパットの選択も行っている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	尿量、日中、夜間など一人ひとりの状態を考慮し対応している。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	◎	起床時の水分の提供・個々に合わせた水分量や歩行運動の声掛けや付き添いなど行っている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	午前でも午後でも入浴出来る体制をとっている。その方に応じた好みの温度の調節も行っている。受診などでスタッフ手薄の場合は時間をずらすこともある。	◎		○	職員の勤務体制を考慮し、1階ユニットは午後の時間帯、2階ユニットは午前と午後の時間帯に、週2～3回利用者が入浴できるよう支援している。利用者の希望のほか、通院などの外出予定に合わせて、好みの湯温や湯船に浸かる長さなど、柔軟な入浴支援に努めている。中には、毎日の入浴を希望する利用者もあり、可能な限り対応をしている。また、一人ひとり湯船のお湯を張り替えることで、少しでも利用者が気分良く入浴できるようにしている。管理者は、「今後、入浴剤の使用を検討していきたい」と考えている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	一人ずつ湯船のお湯も入れ替え、好きな温度でゆっくり入ってもらっている。希望者には入浴剤も入れている。				
		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。	○	転倒を防ぐ為、見守りは行っているが出来ることは自分で行っている。				
		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良く入浴できるよう工夫している。	○	羞恥心を取り除く為、同性介助に努めている。拒否される場合は日時をずらすこともある。				
		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。	◎	毎日の状態を把握している。入浴前には健康状態を確認し、必要なら体温や血圧測定を行っている。入浴後の水分摂取も必ず行っている。				

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
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。	◎	入眠時間や夜間巡視を行うなどし、一人ひとりの睡眠パターンを把握している。				事業所には、入居前から継続的に眠剤等を服用する利用者がある。不眠が続く場合には、利用者の体調面を考えて、医師に相談して、服薬に繋がることもある。また、日中にレクリエーションや散歩を取り入れて身体を動かしたり、睡眠パターンを把握し、状況に応じて日中に極力起きて過ごしてもらうなどの生活リズムを整えたりするなど、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。現在、ほとんどの利用者は、夜間に良眠することができている。時には、夜間に目が覚めて、寝付けなくなった利用者もあり、リビングのソファで休んだり、職員と一緒にテレビを観て過ごしたりするなど、眠たくなるタイミングを見計らい、居室に誘導するなどの対応をしている。また、睡眠状況は随時医師と共有し、専門的な指示や助言を受けることもできている。
		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。	◎	眠れない人には、無理のない範囲で日中の活動時間や覚醒時間を増やし夜間良眠出来るよう努めている。				
		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。	○	日中の過ごし方(覚醒、入眠)を把握し、なるべく昼間は覚醒して過ごして頂くよう、声掛けを行っている。それでも夜間不眠、または昼夜逆転が見られる際には主治医に相談を行っている。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	体調、年齢、夜間の睡眠状況を考慮し休息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。	◎	電話はいつでも出来るよう対応しており、利用者の手紙を職員が投函している。				
		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。	○	職員が電話をかけたり、はがきや切手の購入を頼まれたりすることもある。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望時にいつでも使えるようにしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた際にはすぐに本人にお渡しし、返信のお便りを出されている方もいる。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	ご家族の方とはよく話し合っており協力してもらっている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解しており、買い物の際には出来る方は本人が支払いをしている。現在は外出支援は控えている。				
		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。	○	近くのスーパーの方に個人の物を発注し、持ってきて頂いている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	利用者、ご家族と相談を行い、お金を所持している方もおり、自由に使われている。				
		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。	○	入居する前や面会時によく話し合っている。				
		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)。	◎	金銭管理規程に基づき、家族、本人の同意を得た上でお預かりしている。金銭出納帳を記入しており、月に一度報告を行っている。出納帳はいつでも閲覧可能となっている。				
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。	○	ご家族の生活状況によっては職員が対応することもある。ご家族による移動が困難な時は介護タクシーの利用も行っている。	◎		○	高齢のほか、遠方に住む家族には、職員が病院受診の同行支援や買い物支援、季節の服を自宅に取りに行くなどの対応をしている。また、感染対策で一部の制限が設けられているものの、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応している。利用者から「手作りの食事が食べたい」などの要望は出され、職員の勤務体制や負担を考え、常時手作りの食事の提供まではできないものの、定期的に利用者の好みを聞き、焼肉やお好み焼きなどを利用者と一緒に調理して提供することもある。
(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。	◎	玄関先には季節の花を植えるなど明るい雰囲気としている。	◎	◎	◎	道路沿いにあるオレンジ系の事業所の建物には事業所名が表示され、駐車場が整備されるなど、車での来訪がしやすくなっている。玄関前には季節の花が植えられ、掃除も行き届くなど、明るく出入りしやすい雰囲気が感じられる。

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、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	ソファーにてくつろいでテレビを観たり、外光を取り入れ、気候の良い時は窓よりの風も感じられる空間となっている。	○	○	○	建物内はすっきりと片づけられ、利用者が場所を分かりやすい構造で、一列に並んだ居室と広いリビングが設置されている。リビングには、食卓テーブルやソファ、テレビが置かれ、利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。リビングの窓から明るい日差しが入り、田園風景が眺められるなど、利用者は季節を感じながら居心地良く生活を送ることができる。壁面には、利用者の塗り絵の作品や行事の際の写真等が飾られ、温かい雰囲気が感じられる。日々の掃除や換気が行われ、整理整頓が行き届くなど、訪問調査日には不快な音や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。	○	カーテンなどで光を調節しており、毎日消毒液にて掃除を行っている。					◎
		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。	○	季節感は大事に考えており、7月には笹の香りを楽しむ等、四季それぞれの飾り付けを行っている。気候の良い時はホール内に風が通るようにしている。					○
		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。	○	広いホールや畳の間もあり、皆さんが自由に使っている。ソファーで一緒に過ごされたり、テーブル席にて一緒に折り紙などされている。一人で過ごしたい時は自室にて過ごされている。					
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。	○	ご家族や本人と相談し、使い慣れた布団や家具、仏壇などを持って来て使用している。居室内の空気の入れ替えなど行い快適に過ごせるようにしている。	○			○	居室にはエアコンやベッド、チェスト、クローゼットが備え付けられている。チェストの上に、好みの化粧品や鏡、家族写真などが置かれ、壁に趣味の手芸作品や塗り絵を飾るなど、利用者の個性に合わせた居心地の良い空間づくりが行われている。中には、居室内に暖簾を掛け、居室のドアの開閉時に、居室内の様子が見えにくいようにしている居室もある。
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。	○	利用者の方の各部屋に表札、写真などを貼って自分の部屋が分かるように工夫している。				○	居室前には、木製の表札がかけられていたり、利用者が作成した塗り絵等の作品を飾るなど、自室が分かりやすいように工夫をしている。トイレや浴室にも分かりやすいように、大きく表示がされている。また、廊下等は整理整頓が行き届いており、利用者が安全に移動できる動線が確保されている。
		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）	○	新聞はホールに置いておりいつでも読める様にしている。モップ等も簡単に取り出せるようにしている。					
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）	○	身体拘束委員会を設けている。研修も行い心身に与える影響も理解しているが外部からの安全対策として玄関のみ施錠を行っている。利用者が外出の希望がある際には一緒に外へ付き添うようにしている。	×	◎	○	以前は、日中に玄関の施錠はしていなかったものの、不審者情報が寄せられたこともあり、防犯や利用者の安全面を優先し、玄関に監視カメラを取り付け、施錠をしている。内部研修等で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。また、外出願望のある利用者には、職員が付き添い、気持ちが落ち着くまで事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。日中の施錠の旨を家族に伝えて同意を得るなど、カギをかけないケアの取り組みに対して、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	外部からの安全対策として、現在玄関の施錠を行っているが、外出の自由は奪わないようにしている。					
(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。	◎	健康状態は全職員が把握し体調管理が出来るように医療ノートを使用している。					
		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。	◎	バイタル、排泄、食事量など日々の記録に残している。日々の生活の中で変化や異常がないか常に意識し、情報の共有も行っている。					
		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。	◎	開設以来からのホームドクターのため気軽に相談出来る関係が築けている。主治医と相談し専門医療機関の受診を行っている。					
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。	◎	入所時にこれからの主治医の相談を行い、決めて頂いている。また主治医の他にも専門の医療機関にかかっている方もおり、受診にも行っている。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、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。	◎	必要時には本人、ご家族、主治医と相談し専門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。	◎	受診や往診結果などは毎月のお便りや面会時、または電話などにご家族の方に報告を行っている。その上で今後の医療方針や生活支援の方向性の話し合いを行い、結論を出している。					

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
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。	◎	入院の際、病院側に利用者の情報提供を書類や口頭にて説明を行っている。				
		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。	◎	電話などにて病院関係者との情報交換や相談に努めている。				
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。	◎	医療機関との契約により、看護師へ情報提供及び相談を行っている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間いつでも相談出来る体制となっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	医療連携記録票を作り利用者の状態を看護師も把握し、早期発見に繋がっている。また毎日のバイタル測定、必要時には再検を行うなど健康管理に努めている。				
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、看護職等に情報提している。	◎	処方箋に目を通し、新しい薬の処方があれば副作用や用法等について理解するように努めている。				
		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。	○	誤薬の無いよう、薬に日付や名前など記入し顔と名前が一致するよう読み上げ内服していて頂いている。利用者が内服し終わるまで見守りを行っている。				
		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。	◎	顔の表情、食欲の低下便秘などの確認は日常的に行っている。特に服薬の内容が変更した際は十分に気を付けている。				
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。	◎	現在の心身の状態をご家族の方に定期的に報告、説明を行い意向を確認し介護支援を行っている。				事業所では、「看取りに関する指針」を整備し、入居時に、事業所として対応できることやできないことを家族等に説明して意向を確認している。状態の変化に応じて、再度家族等に意向を確認するとともに、医師と家族、関係者を交えて話し合い、今後の支援方法を決定している。事業所には、医療機関と24時間体制で連絡が取れる医療連携が整い、希望に応じて、看取り支援に対応をしている。また、看取り支援時には、家族との居室内での面会や宿泊に対応し、なるべく長い時間を利用者と過ごしてもらえるように支援している。また、事業所には看護師も配置され、連携することで職員の負担軽減にも繋がっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	◎	その都度、話し合いの場を設け意向を確認し、本人やご家族、主治医、現場スタッフの意見を交え方針を決めている。	○		◎	
		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。	◎	主治医の意見を参考にし、職員と話し合い見極めを行っている。看取りとなった場合は両ユニットにて情報を共有し協力体制をとるようにしている。				
		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。	◎	入居時、看取り方針にて説明を行っている。				
		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。	◎	普段よりご家族の方や主治医などと情報を共有し、信頼関係や連携を深めており、今後の生活状況についても話し合いを十分に行っている。				
		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)	○	話し合いの場を通し、家族の思いや意向をしっかりと把握し負担になり過ぎないように努めている。				
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。	◎	感染症については時期毎にミーティングで研修や対応方法について説明を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	予防や発生時のマニュアルを作成しており、感染予防訓練を行っている。				
		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。	○	HPIにて最新情報を得ている。				
		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。	◎	職員は手洗いやアルコールによる消毒をいたり、床なども消毒し清潔を保っている。				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	毎月のお便りやブログなどで近況を報告している。利用者の想いを伝え、協力を得ている。				以前は、家族に参加を呼びかけてイベントや行事を開催していたが、近年は感染対策が続 き、家族の参加した行事等を開催することはできていない。管理者は、「感染状況を見計らい ながら、令和6年12月のクリスマス会から、家族が参加した行事を再開したい」と考えている。 毎月担当職員が、利用者の生活の様子を記載した手紙を送付するとともに、ブログで事業所 の活動や利用者の様子を配信している。事業所の運営上の事柄は、運営推進会議で報告 し、家族の理解が得られるよう努めている。また、家族の来訪時には、積極的に職員から声を かけて、利用者の近況を伝えるなど、気軽に話しやすい雰囲気や信頼関係づくりに努めるな ど、直接職員に意見や希望を伝えてもらうこともできている。
		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）	×	お花見やクリスマス会などの行事に、家族の方に参加して頂き、家族同士の交流を図れていたが、現在は感染防止の為、行えていない。	○		△	
		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）	○	毎月、ブログにて入居者の方の生活状況など報告を行っている。また毎月のお便りにて、詳しい状況をお知らせしている。電話や面会時などに想いを伺うようにしている。	◎		◎	
		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）	○	意思表示が困難な方はご本人の視点に立って、ご家族や職員間で話し合いを行っている。				
		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）	○	運営推進会議にて出来事などを報告し、様々なことについての意見の交換や疑問、不安の解消に努め協力して頂けるよう努めている。	○		○	
		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。	◎	現在の状況から考えられるリスクについては事前にご家族の方に説明を行い意向を伺い、支援を行っている。				
		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）	○	普段より家族との関係作りを行い、意見を言いやすい環境作りに努めている。毎月のお便りにも報告している。			○	
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）	◎	契約時に家族に具体的な内容を理解、納得して頂いている。				
		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。	◎	事例はないが体制はある。				
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。	×	クリスマス会や運営推進会議などに参加して頂き、徐々にネットワーク作りに努めていたが、現在は外部の方との接触は控えている。		○		感染対策が続き、事業所周辺の散歩時に、挨拶や会話を交わす程度に留まっている。以前は、近隣にある障がい者支援施設で行われるバザーに参加したり、地域の神社の秋祭りや小学校の運動会などを見に行くこともできていたが、参加を自粛している。管理者は、「地域の小学校などの役員の交代もあり、地域との関係性の再構築を図っていきたい」などと考えている。
		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）	△	ゴミ置き場の提供、まもるくんの家に登録し、子供達に安心して頂ける場としている。現在は感染予防の為、できる限り外部の方との接触は控えている。		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	以前、祭りなどの行事で顔見知りになり、利用者の顔を覚えて下さっている方もいる。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	感染予防の為、想いはあるが現在行えない。				
		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。	△	感染予防の為、ご近所の方とは挨拶程度となっている。				
		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）	×	感染予防の為、出来る限り外部との接触は避けていたが、今後見直す。				
		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）。	△	訪問美容、、消防との関わりを持っている。スーパーには訪問して頂いている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取 組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	運営推進会議には利用者のご家族、介護保険課、地域包括の方に参加して頂いている。	◎	/	○	感染対策が続き、書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議は、家族や市担当者、地域包括支援センターの職員の参加を得て開催している。全ての家族に会議の開催案内や議事録を送付しているものの、地域住民の参加は少なく、参加は決まった一定の家族等に留まっている。会議では利用者の入居状況や行事報告等を行い、参加メンバーと意見交換をしている。前回の会議で、意見が出され、回答できなかった質問等に対して、会議の案内時に、回答を掲載して報告をしている。今後は、より多くの会議への参加を呼びかけて、有意義な会議となるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	◎	運営推進会議では、利用者へのサービス状況や評価への取り組み状況を説明している。議事録の郵送・玄関ホールへ議事録を置き閲覧出来るようにしている。	/	○	○	
		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。	○	偶数日の最終日曜日に開催している。	/	◎	/	
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。	○	ホーム指針を念頭におき、スタッフ全員で検討、統一しその人らしい生きがいある生活を送って頂けるよう日々努めている。	/	/	/	
		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。	○	利用者やご家族には入所時に説明を行っている。	○	×	/	
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。	○	個々の事業所に、今必要な研修を受けられるようにしている。	/	/	/	職員が外部研修に参加する機会は少ないものの、定期的に内部研修を実施し、職員のスキルアップやサービスの質の向上に努めている。希望休の取得のほか、月1回職員に有給休暇の取得を促すなど、ワークライフバランスを考えて、家庭と仕事の両立を行いやすいような働きやすい職場環境づくりに努めている。また、日々の業務の中で、管理者は職員からの要望を聞き、施設長に伝えて、可能な範囲で対応してもらうことができている。職員の聞き取りから「風通しが良い職場で、管理者にも気軽に相談することができる」などの話を聞くことができた。
		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。	○	課題を決め、面談や必要な時に研修を行っている。	/	/	/	
		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。	○	課題シートをもとに年2回の面談を行っている。	/	/	/	
		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)	○	地域包括支援センター主催の事業所連絡会に参加している。松山市主催の事業所連絡会に参加している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	意見箱を設置している。電話にていつでも話せる体制をとっている。	○	○	◎	
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、これらが見過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。	◎	虐待については十分に理解しており、研修も行っている。スタッフ間で話し合いの場も持てている。	/	/	◎	定期的に実施する内部研修の中で、職員は虐待防止などを学ぶとともに、ミーティングの中で、不適切なケアなどを職員間で話し合い、理解促進に努めている。不適切なケアを発見した場合には、管理者と主任に報告し、該当職員に確認の上で、個別に注意喚起するとともに、ミーティングの中で全ての職員に周知を図り、再発防止に繋げている。管理者は、継続した職員への指導や研修実施の必要性を感じている。
		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。	◎	申し送り時やミーティングにても話し合いを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	虐待や不適切なケアを行わないよう、スタッフ間で注意し適切な介護を行っている。虐待と思われることがあれば、本社へ連絡し他部署人員も含めた委員会を立ち上げ調査を行う仕組みとなっている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	◎	職員全員が知識を得て、理解している。	/	/	/	
		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。	◎	拘束に当たる行為を理解したうえで介護にあたり、どのようにすれば良いか話し合いを持っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	今までご家族からの要望はないが、そのような場合にはその他の手段の提示や弊害などの説明を行い今後の生活と一緒に考えていく。また見学時にも説明は行っている。	/	/	/	

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
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たうえで、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。	×	全ての職員は理解出来ていないと思う。今後勉強会を開催し、知識を得ていきたい。				
		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。	○	社会福祉協議会や市への問い合わせを行っている。				
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。	○	緊急時の研修を行っており、緊急マニュアルも備えている。				
		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。	○	救急時の対応マニュアルを作成している。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故再発防止委員会を開催し、職員間で情報を共有している。また日常生活の何気ない動作による危険性や今後起こりうるリスクなども検討している。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者1人ひとりの行動を把握し見守りを行う。事故再発防止委員会を持ち、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。	○	マニュアルは作成している。職員もそれを把握している。				
		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。	○	玄関にご意見箱を設置している。苦情などがあった場合は、速やかな対応がとれる体制を作っている。				
		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。	○	苦情は聞かれていない、希望や要望がある時は、管理者と相談し対応している。				
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)	○	利用者の方が希望や意見を話しやすい環境作りに努めている。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望等を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族には、来訪時や電話連絡時、運営推進会議の案内時などに、意見や要望を聞き、職員間で共有して、対応をしている。また、日々の業務の中で、管理者は職員から意見や提案を聞くとともに、定期的に個別面談を実施して意見を聞くなど、出された意見等は管理者と主任で検討し、サービスの質の向上に繋げている。
		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。	○	ご家族の要望を聞くように努めている。相談窓口があることも伝えている。				
		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。	○	職員の要望や意見は管理者より伝えている。				
		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。	◎	利用者への思いを職員から聞く機会を持つようにし、それに対してどのように支援を行うと良いか話し合いの機会を日常の中で持っている。			◎	
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。	○	自己評価について各ユニットで話し合う機会を持っている。				外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告し、参加メンバーから意見をもらうことができているものの、全ての家族への周知までは行われていない。管理者は、「毎月送付する手紙や請求書と併せて、サービスの評価結果等を送付したい」と考えている。今後は、評価結果を踏まえて作成した目標の達成状況を確認してもらえるように、会議の参加メンバーにモニターを呼びかけて意見をもらうなど、出された意見を反映しながらサービスの質の向上に繋げ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。	○	評価やアンケートをもとに改善するよう努めている。				
		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をしてもらっている。	○	運営推進会議で評価結果と目標達成計画を報告し、意見を頂いている。その結果をミーティング時に職員間で共有し、支援に活かしている。	○	○	○	
		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。	○	取り組み内容、成果について話し合いを行っている。				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	マニュアルをまとめており、玄関の所においている。スタッフもそれを確認、認識している。				年2回昼夜等を想定した避難訓練を実施するとともに、水害発生時における避難経路等を確認している。以前は、地域の消防団や婦人防災クラブの協力を得て、合同の訓練を実施することができていたが、現在は感染対策もあり、協力依頼を休止している。また、災害対応マニュアルや事業継続計画が整備され、食料等の備蓄品を用意するとともに、定期的な設備の点検も行われている。今後は、地域住民との合同訓練を再開したり、運営推進会議と併せて訓練を実施して、地域住民と災害対応を話し合ったり、地域の自主防災組織と連携を図るなど、協力支援体制の構築に向けて、職員間で検討していくことを期待したい。
		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いる。	○	年に二回避難訓練を行っている。昼夜、1、2F火元設定、自主訓練を行っている。消火器の使い方、水害時の階段での2Fへの避難方法など訓練を行っている。				
		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。	○	消火設備など業者立ち合いの上、点検を定期的に行っている。水や食料品、カセットコンロなども準備している。				
		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。	×	地域住民参加のもと、合同訓練は現在行えていない。	○	○	○	
		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）	×	地域住民参加のもと、合同訓練は現在行えていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	×	認知症ケアの実践力を活かした情報発信は行えていない。				地域住民から見学依頼や入居相談等が寄せられた場合には、快く対応をしている。平時から運営推進会議に参加してもらい、市担当者や地域包括支援センターと連携を図っている。管理者は、「地域包括支援センターが主催するイベントなどにも、積極的に参加協力していきたい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	認定を受けるまでの流れ、福祉施設、福祉用具の相談に応じている。		○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。（サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等）	×	まもる君の家に登録している。近くのお年寄りに声掛けを行っていたが現在は感染防止の為、行えていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	感染症終息後は協力出来る。				
		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）	△	まもるくんの家として通学を見守っている。子どもたちに困った時はなかのへ来るように声掛けを行っている。警察、学校へ連絡を入れる体制をとっている。			○	

(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 6 年 11 月 6 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) 16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	3890102209
事業所名	ファミリーケアなかの
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏 名	中島 寿裕
自己評価作成日	令和 6 年 10 月 1 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 利用者やその家族の方の夢に向かって努力します。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 運営推進会議について、以前は書面にての開催だったが、現在はご家族などに来所して頂き意見交換を行っている。 今までの生活歴の記録について、入所時にご家族に確認情報収集を行った。新たな情報については追記シートに記入している。 災害時の対応について、現在も自主訓練を行っている。BCPの作成を行い活用していく。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 松山市郊外の田畑に囲まれた閑静な場所にある事業所は、窓から庭の木々や田んぼなどの景色が眺められ、季節の移り変わりを感じながら、利用者はゆったりと生活を送ることができる。開設から20年が経過しているものの、事業所内は日々の掃除や換気が行われ、整理整頓も行き届き、清潔感のある空間となっている。日々の生活の中で、利用者の好きなことや得意なことをして過ごしてもらえるように取り組んでおり、リビングで塗り絵や編み物をしたり、利用者に調理を手伝ってもらったりするなど、生活に張り合いや楽しみを感じてもらえるような支援を心がけている。職員は利用者の興味のある話題を提供したり、利用者同士が仲良く過ごせるように配慮したりするなど、和やかにすごせるような雰囲気づくりに努めている。管理者は就任して1年あまりでまだ日は浅いものの、日々の業務の中で、職員から出される意見や提案を丁寧に聞き、利用者本位の支援に繋げられるよう努めている。また、月1回職員は有給休暇を取得することができ、職員同士の良好な関係が築かれるなど、働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいることもあり、長年勤務する職員も多い。管理者は、「地域との関係性の再構築を図っていきたい」と考えている。
--	--	---

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。	◎	会話や表情などより、希望や思いを読み取り、スタッフ間での情報の共有、検討を行い支援の方向性を定めている。	○		◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から思いや希望を聞くとともに、日々の生活の中でも、利用者の話に耳を傾けて思いや要望を把握するように努めている。意思表示が難しい利用者には、表情やしぐさ、態度等を観察し、思いをくみ取るようにしている。また、家族の来訪時や電話連絡時に、職員から声をかけて、意見等を言いやすい雰囲気づくりに努めている。利用者や家族からは、食べたい献立や外出などの多くの意見や要望が出され、把握した情報を記録に残して職員間で共有し、可能な範囲で柔軟に対応している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人の表情や、ご家族の話などを聞くなどし本人の気持ちを考えるよう努めている。				
		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。	○	面会時などに日頃の状況をお伝えし、過去の生活をお伺いし、今後に役立てるようにしている。必要時には電話でお話を伺っている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	思いを申し送り時に共有している、日々の暮らしを記録している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	普段行っていることも本人の表情をみて、思いを組み取るよう努めている。				
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。	○	入所時にそれまでの暮らしの様子を伺い、入所後も本人から思いを聞いたり、普段の会話などから今までの暮らし方を聞くようにしている。			○	アセスメントシートを活用して、入居時に、家族や在宅時の介護支援専門員を中心に、生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりなどを聞き取りしている。また、入居前に利用していた病院や施設の関係者から情報を聞くとともに、サマリーなどの情報を提供してもらっている。把握した情報は、利用者基本情報の「今までの生活」や「1日の過ごし方」などに記録し、職員間で共有している。
		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。	○	日々の生活の中で出来ること出来ない事を見極め、職員全体で現状を把握するようにしている。				
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	個々の生活リズムを把握し変化があれば話し合っている。				
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。	○	日頃より信頼関係を深めていけるよう努めており、会話や表情などから何を希望されているのか読み取り、支援に繋げている。			○	事前に、把握したアセスメント情報のほか、利用者や家族の意見や要望をもとに、月1回のミーティングや日々の申し送りを活用して職員間で話し合い、課題解決や利用者本位の支援が行えるように検討をしている。
		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。	○	本人、家族、職員が検討した内容を申し送りやミーティングでその結果を課題として共有している。				
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。	○	会話などより思いや意向を読み取りこれまでの生活状況などを把握した上でケアプランを作成している。				月1回実施するミーティングの中で、事前に把握した利用者や家族の意見や要望のほか、医師の専門的な意見も踏まえて、把握した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。レクリエーションやリハビリの希望などの利用者や家族から出された意見や要望を職員間で検討した上で、反映した計画の作成に努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人、ご家族の思いや意向を聞き、カンファレンスを行い、意見を出し合い作成している。また必要時には医師の意見を聞くようにしている。	○		◎	
		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。	○	既往歴や今までのホームでの暮らし方を基に、その人らしい生活が送れるよう努めている。				
		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。	△	協力は得ている、安心できるようご家族に電話にても話したり外出したりした。				

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。	○	更新時には全職員で話し合っている為、把握はできている。職員が再度確認出来るようにしている。			◎	1階ユニットでは、介護計画がリビング内のテーブルの上に置かれ、2階ユニットでは、ケースの中に計画が保管され、職員はいつでも確認できるようになっている。ミーティングの中で、計画の内容を職員間で共有するとともに、介護ソフト内に保管されているデータをタブレットで確認することもできる。計画に沿ったサービスの実施内容は、生活記録などのデータで記録に残され、日々確認できるようになっている。記録様式の実施状況を入力できる欄が小さく、個別具体的な記録が残しづらくなっているため、より詳細な記録を残し、振り返りやより良いサービスに繋がられるように、様式の改善を検討していくことも期待される。
		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。	◎	ケアプラン用紙の右の欄にモニタリングを記載するようになっており、A(達成)B(継続)C(未達成)と評価を行い、それをスタッフが確認し、今後の支援について検討している。			○	
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。	◎	介護計画の期間に合わせ、もしくは必要時にモニタリング、カンファレンスを行い、見直しを行っている。			◎	6か月に1回を基本に、介護計画の見直しをしている。入居して間もない期間には、利用者の生活の様子等を観察しながら、3か月に1回計画の見直しをしている。また、毎月のミーティングを活用して、状態の変化の見られない場合も含めて、全ての利用者の現状を確認するほか、モニタリングの中で、計画の目標ごとの達成状況をABCの3段階で評価を行い、記録に残すことができている。さらに、利用者に大きな状態の変化が生じた場合には、医師に報告して家族に相談するとともに、職員間で話し合い、現状に即した新たな介護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。	◎	主に月一回のミーティング時に全利用者の 生活状況について話し合いを行っている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	心身状態や生活の様子などで変化が生じた時に、新たな計画を作成している。			○	
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。	○	毎日の申し送り、毎月のミーティング、またはそれ以外の 時も、必要時には会議を行っている。			◎	月1回ミーティングを実施し、利用者の現状確認や課題解決等に向けた話し合いが行われ、職員から活発な意見や提案が出されている。会議には、なるべく多くの職員が参加できるように、勤務状況等を考慮して、事前に開催日時を決める工夫をしている。会議に参加できなかった職員には、後日ミーティング記録を確認してもらうほか、個別に口頭で説明を行い、内容を共有している。また、緊急案件のある場合には、管理者や主任、その日の出勤職員で話し合い、迅速に対応をしている。
		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。	◎	会議前にも話し合う内容を伝えており円滑に意見を述べられるように努めている。会議に限らず普段の介護業務より、お互いの意見交換なども積極的に行っている。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎回、第二金曜日の午前中に会議を行っている。その際の勤務、公休など年間を通して平等になるよう努め、不満なく参加出来るよう工夫している。			○	
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)	◎	朝・夕に申し送りの時間を設けている。全スタッフに伝わるまで何度も申し送りを行っている。申し送りノートも活用している。ご家族とのやりとりも記録に残している。	◎		◎	訪問看護や歯科受診等の医療的な事柄を記した医療ノートと申し送りノートを活用して、朝夕に申し送りを実施し、必要な伝達事項を共有している。事業所運営に関する事柄は、数日間繰り返して申し送りを行うとともに、利用者に関する事柄は、出勤日の2日前まで遡り情報を伝達するようにしている。また、出勤時等に申し送りノートや医療ノートを確認し、確認後に職員はサインを残し、確実に情報が伝わるようにしている。
(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。	○	日頃からの関わりにより何を希望されているかの把握、また思いを伝えて頂けるよう信頼関係の構築に努め、出来ることはすぐ行っている。				レクリエーションやリハビリの内容、日中に過ごす場所、着る服、飲み物など、様々な生活の場面で、職員は利用者に声をかけ、利用者に自己決定してもらえるよう支援している。職員は利用者の好きなことや得意なことを把握し、趣味の編み物をしたり、得意な調理を手伝ってもらったり、ギターを演奏してもらうなど、利用者の活き活きとした言動や表情を引き出せるよう工夫している。また、職員がぬり絵などの同じレクリエーション内容が続かないように配慮したり、日中に利用者が居室で寝続けて過ごしたりしないように、職員は注意を図っている。さらに、職員から昔懐かしい話題や興味のありそうな話題を提供した際に、利用者の笑顔の表情が見られることもあり、試行錯誤をしながら、少しでも楽しみのある日々の生活が送れるような支援に努めている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	起床時に服を選んでも頂いたり、どこで過ごすかなど選んでも頂いている。レク、飲み物、おやつ作りなど利用者の意見を反映している。			○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	その方にあった時間やタイミングをみて支援を行っている。				
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(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。	○	昔の話や、趣味や特技、好きな物の話などを通して楽しい場の 提供に努めている。			○	
		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。	○	言葉にて意思の疎通ができない方でも感情は表情に現れるので、見逃さないように努めている。				
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)	○	信頼関係を築けた関係であっても言動のひとつひとつに 気を付け、適していない場合にはスタッフ間で注意合っている。馴れ馴れしい言葉使いと親しみを込めた言葉使いの の違いについてミーティングなどでも話し合いを行っている。	◎	○	○	内部研修の中で、人権や尊厳等を学び、職員は利用者を尊重した声かけや言葉遣いなどを学んでいる。食事を摂ることを無理強いするなど、不適切な言動等が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、必要に応じて管理者に報告し、該当職員に確認の上で注意喚起をしている。また、職員は居室を利用者の専有の場所と理解し、入室時には、事前にノックや声かけをするとともに、利用者の不在時にも、事前に利用者に用件を伝えて、了承を得てから入室をしている。
		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。	○	大きな声ではトイレの声掛けはしないようにしている。希望者には同性介助を行っている。必要な方には二人体制にて入浴介助を行っている。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	○	居室には暖簾をしており、プライバシー保護を行っている。訪室する際にはノックや声掛けを行い、了承を得てから 入室するようにしている。			◎	
		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。	◎	知り得た個人情報は外部に漏れないよう徹底している。ブログなどの写真についても予めご家族に確認をとり 了承を得た方のみ載せている。				

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。	○	出来る事は手を出さず見守る事で、利用者同士が助合いながら暮らしている。				利用者の独り言やトイレの使い方、徘徊等が原因で、言い合いなどのトラブルに起こりそうな場面も見られるが、日頃から職員が気を配りながら見守りをしたり、早期に間に入って仲介したりするなどの対応を行い、大きなトラブルや手を出した喧嘩までには発展していない。また、職員は利用者の性格や関係性を把握し、食事の際の配席を変えとともに、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるよう配慮している。さらに、洗濯物たたみやテーブル拭きのほか、パズルなどのレクリエーションをする際に、利用者同士で手伝ったり、声をかけ合ったりするなど、支え合いや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。	○	利用者間で支え合うために、手を出しすぎないようにしている。				
		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)。	○	個々の利用者の性格を理解しており、大きなトラブルが起きそうな場合は事前に回避するようその場の空気を変えるようにしている。利用者が協力しながら生活を送っている。昼食時には各テーブルに職員が付き皆が同じ話題で 和やかな雰囲気づくりに努めている。			○	
		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。	○	互いの思いを傾聴し問題解決に努め、職員間で情報を共有し 再発防止に努めている。				
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。	○	入所時にご家族に伺うようにしているが、日常生活の会話の中に聞き覚えのない名前が出てきたときはご家族に再度伺っている。				
		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きた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	知人・友人が会いに来てくれる事はあるが、会いには行けていない。コロナ禍の為電話やスカイプをいつでも利用でき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)	△	庭に桜の木があり、希望があれば見に行けるようにベンチも設置している。庭や近所を散歩することはあるが、その日の一人ひとりの希望(買い物やドライブ)に沿って出掛けることは出来ていない。ご家族に協力を得て外出できるように努めている。	×	△	△	週に数回、天気の良い日には事業所周辺を散歩したり、屋外に出て外気浴をしたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。利用者や家族から出された外食や買い物の希望にも、可能な限り対応をしている。車いすを使用する利用者にも、同様の対応をしている。管理者は、「これから秋になれば、紅葉狩りやドライブをしたい」と考えている。感染対策による制限が続き、利用者家族等アンケート結果から、日常的な外出支援について、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りやブログ、運営推進会議等を活用して、継続して外出支援の様子を伝えるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	△	ご家族協力のもと外出は行っている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	利用者の状態の変化など見られた場合は、直ぐに職員同士で話し合いを行い、解決に努めている。必要に応じてはご家族に相談を行い背景を探るよう努めている。				職員は利用者ができることやできそうなことを把握し、着替えや入浴の洗身など、できることは自分でしてもらい、見守りやできない部分のサポートをしている。重度化に伴い、できることが少なくなった利用者もいるが、時間が掛かってでも小さな物をたたんでもらうなど、継続できるよう対応をしている。また、お盆拭きや洗濯物たたみ、食後の後片付けなどの生活リハビリを取り入れたり、体操や散歩を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持や向上に繋げられるよう取り組んでいる。
		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。	◎	利用者の出来ることを毎日の日課として行って頂き、今ある機能を低下させないように努めている。利用者の励みになるような声掛けも行い、無理なく行えるようにしている				
		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)	○	出来ることはご自身でして頂き、難しいことはそっと手助けをし、自信へと繋がるようにしている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	カラオケなど好きな方などに、お花見会やクリスマス会などのイベント時に、歌の披露をお願いしている。誕生会のお祝いの言葉かけをお願いしている。				お盆拭きや洗濯物たたみ、お茶パックづくりなど、日常生活の中で利用者がが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、折り紙やぬり絵が好きな利用者には、リビングや居室のドアに作品を飾ったり、地域で開催される菊花展に出かけたりするなど、生活の中に張り合いや楽しみを感じてもらえるような支援にも努めている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	認知症や障害のレベルが進んでいる方でも、行事などには参加して頂き、職員が付添い楽しみのある生活を送って頂いている。出来る事は行って頂いている。	○	○	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	コロナ渦にて訪問美容は利用できていないがスタッフがご利用者の希望にそってカット行っている。				起床時や入浴後に、自分で好みの服を選んで着がえることのできる利用者が多い。中には、自分で服を選ぶことができない利用者もあり、家族等から好きな服装を聞き、持参してもらうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。高齢化のほか、遠方に住む家族もあり、事前に相談のうえで、職員が代行して、好みの衣服等の買い物に出かけることもある。また、食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、職員が利用者にさりげなく声をかけて、汚れを拭き取ったり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。利用者の状況に応じて、食事の際にエプロンやタオルを使用することもある。さらに、3か月に1回訪問問容の来訪があり、利用者は好みの髪型に整えてもらうことができている。
		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。	○	好きな色や好みを、家族や本人に確認するようにしている。買い物時は好みの物を探し購入できるように支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	利用者の生活に合った服装や季節に合った物を用意するようにしている。以前に好きだった色 の洋服や素材も把握するよう努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	外出時には洋服や帽子など、季節に合った素材や色の物を職員と一緒に選ぶようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、ブライドを大切にしたりさ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)	○	口の周りなどはそっと拭き取るようにしている。食べこぼしなどが見られた場合は周りに気付かれないう対応している。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人の望む店がない為、訪問理美容を利用している。希望があればご家族の協力の元で掛けられる体制をとっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	季節に応じて、ご自身の好きな色の服などを着て頂いている。			◎	
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。	○	音や匂い等、五感の大切さ・皆で食す大切さを理解している。出来る限り自力摂取出来るようにしている。				外部業者の配食サービスを利用し、業者から食材が届けられ、職員が炊飯と汁物を調理し、湯煎や盛り付けをして、利用者に食事を提供している。配食業者を決める際には、家族にも試食してもらうなど、健康的で栄養バランスの取れた美味しい食事を提供してくれる業者に依頼している。汁物に使用する食材は、店舗に注文した食材が配達され、利用者にネギなどの野菜切りやテーブル拭きなどの手伝いをしてもらっている。事前に、利用者のアレルギーの有無を把握し、代替品を提供するとともに、利用者の苦手な食材は量を減らすなど、少しでも食べてもらえるよう工夫している。配食サービスの中には、芋炊きなどの季節限定メニューもあり、利用者は食事を通して、季節を感じることができる。時には、利用者の希望を聞いて、お好み焼きやたこ焼き、ちらし寿司を提供したり、職員が持参した栗を使用して栗ご飯を炊いたり、クリスマス会などの行事の際に、家族と一緒にオードブルを作るなど、利用者が食事を楽しめるような工夫も行われている。食器類は使い慣れた物を持参してもらうことができるほか、利用者の状態に応じて、事業所で用意した使いやすい物を使用することもある。食事の際に、職員は食事介助や見守りに専念し、利用者とは別々の時間帯に食事を摂っている。重度の利用者も、リビングに出て食事を摂ることが多く、炊飯や汁物の調理や盛り付けの様子を見て、音や匂いを感じてもらったり、食事前に献立を説明したりするなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。利用者の嚥下能力や健康状態を考慮して、ご飯をお粥や小さなおにぎりにするほか、刻み食などの食べやすい食事形態に対応するなど、定期的に職員間で話し合いをしている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにに行っている。	○	配食サービスのため毎日の献立作りは行えていない。味噌汁の具材の好みは伺っている。下膳等出来ることをして頂いている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	食事作りなど行事の時には調理、盛り付けなど行っている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居の際にアレルギーの有無を聞き把握している。食事の際にも好き嫌いを伺うようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	配食サービスのため毎日の献立作りは行えていない。アレルギー対応はおこなえる。季節や行事食(節分・土用の丑の日等)を大切にしよう努めている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等)	◎	状態によってお粥や刻み、荒刻み、ミキサー食など食べ やすい形状にしている。赤色、黄色、緑色 と色のバランスに注意し盛り付けに配慮している				
		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。	◎	入居時は使い慣れた食器やお箸などを持参して頂いている。レベルや機能に合わせてスプーン や器も使いやすいものに変えている。				
		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。	○	各テーブルに職員が座り個々にあった介助を行っている。現在は感染防止のため職員は一緒に食事は摂っていない。			○	
		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。	○	ホールに対面キッチンがあり、調理の匂いが感じられるようにしている。食事の際も笑顔で 食べて頂けるよう声掛けを行っている。	◎		○	
		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。	○	食事量や水分量は把握出来ている。月一回の体重測定も行い、体重の増減にも気を付けている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事量の少ない利用者には飲み込みやすいよう栄養補助食品をとろみを付け るなどの工夫をし低栄養にならないよう注意している。。水分摂取量の少ない利用者には一日の 水分チェックを行い摂取量を把握している。				
		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。	○	配食サービスの為、栄養バランスの偏りはない。			○	
		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。	○	調理器具や布巾は食後 に消毒を行い食中毒の無いう努めている。				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止となることは理解している。口腔スポンジなど使用しケア行っている。				定期的に歯科医の来訪があり、指示や助言を受けるなど、職員は口腔ケアの重要性を理解している。介助の必要のある利用者の口腔内の様子は確認できているものの、自分で歯磨きができる利用者の確認までは行き届いておらず、今後は、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認して記録に残すなど、利用者の口腔内の清潔保持に繋がれるように職員間で検討していくことも期待される。利用者の訴えや口腔内の異常が見られた場合には、確認の上で早期の訪問歯科の受診に繋げている。管理者は、「訪問歯科医による検診や、歯科医に講師を依頼して研修を実施するなど、口腔内の衛生管理を行い、職員の理解促進に繋げたい」と考えている。訪問歯科による診察を受けた後には、歯科医から報告書をもらうとともに、医療ノートに挟まれ、職員間で共有ができるようにしている。
		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。	◎	食事の摂り方から義歯が合っているか気を付けて見ている。口腔ケアを介助で行っている方は 必ず口腔内の確認を行っている。			○	
		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。	○	訪問歯科を利用した際には、ブラッシングや口腔ケアの正しい方法を教えて頂いている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	寝る前には義歯を外して洗浄剤に付ける事を習慣化出来るように支援している。				
		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、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）	◎	毎食後口腔ケア行っており、訪問歯科無料診療なども活用した。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	排泄と生活意欲の繋がりは理解出来ている。出来る限り、トイレでの排泄支援に努めている。				職員は一人ひとりの利用者の排泄状況や排泄パターンを把握するとともに、声かけやトイレ誘導、介助を行い、トイレで排泄ができるよう支援している。自分でトイレに移動して排泄することのできる利用者が多く、各ユニット3名程度の利用者は布パンツを履いて過ごすことができる。利用者の状態に応じて、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品が使用できるように、ミーティングの中で、適切な用品を話し合うことができている。
		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。	○	栄養バランスや水分摂取、適度な運動を行って頂くなど、支援に努め、身体のみならず認知症への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）	○	入所時より排泄時間の把握に努めている。排便時の兆候を見逃さずトイレ誘導を行っている。				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	紙パンツ・パットを使用されている方もトイレで排泄出来るよう支援している。個々の排泄パターンの把握に努め職員間で話し合いその方に合ったパット等の検討を行っている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	パットや紙パンツを使用されている方でも 便座に座って頂き、トイレ内での排泄を支援している。				
		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。	○	個々の排泄を理解し、またサインを見逃さないように努め 声かけ誘導を行っている。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	その方の能力に合ったパットを使用している。昼夜のパットの選択も行っている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	○	尿量、日中、夜間など一人ひとりの状態を考慮し対応している。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	◎	起床時の水分の提供・個々に合わせた水分量や朝の体操・歩行運動の声掛けや付き添いなど行っている。飲むヨーグルトの提供も行っている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	午前でも午後でも入浴出来る体制をとっている。その方に応じた好みの温度の調節も行っている。受診などでスタッフ手薄の場合は時間をずらすこともある。	◎		○	職員の勤務体制を考慮し、1階ユニットは午後の時間帯、2階ユニットは午前と午後の時間帯に、週2～3回利用者が入浴できるよう支援している。利用者の希望のほか、通院などの外出予定に合わせて、好みの湯温や湯船に浸かる長さなど、柔軟な入浴支援に努めている。中には、毎日の入浴を希望する利用者もあり、可能な限り対応をしている。また、一人ひとり湯船のお湯を張り替えることで、少しでも利用者が気分良く入浴できるようにしている。管理者は、「今後、入浴剤の使用を検討していきたい」と考えている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	好きな温度でゆっくり入ってもらっている。希望者には入浴剤 も入れている。				
		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。	○	転倒を防ぐ為、見守りは行っているが、出来ることはご自身で行っている。				
		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良く入浴できるよう工夫している。	○	羞恥心を取り除く為、同性介助に努めている。時間をずらしての声掛けも行っている。				
		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。	◎	毎日の状態を把握している。入浴前には健康状態を確認し、必要なら血圧測定を行っている。入浴後の水分摂取も 必ず行っている。				

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
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。	◎	夜間巡視を行うなど一人ひとりの睡眠パターンを把握 している。				事業所には、入居前から継続的に眠剤等を服用する利用者がある。不眠が続く場合には、利用者の体調面を考えて、医師に相談して、服薬に繋がることもある。また、日中にレクリエーションや散歩を取り入れて身体を動かしたり、睡眠パターンを把握し、状況に応じて日中に極力起きて過ごしてもらうなどの生活リズムを整えたりするなど、なるべく服薬に頼らず、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。現在、ほとんどの利用者は、夜間に良眠することができている。時には、夜間に目が覚めて、寝付けなくなった利用者もあり、リビングのソファで休んだり、職員と一緒にテレビを観て過ごしたりするなど、眠たくなるタイミングを見計らい、居室に誘導するなどの対応をしている。また、睡眠状況は随時医師と共有し、専門的な指示や助言を受けることもできている。
		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。	◎	眠れない人には、日中の活動時間を増やし夜間良眠出来る よう努めている。				
		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。	○	日中の過ごし方(覚醒、入眠)を把握し、なるべく昼間は覚醒して過ごして頂くよう、声掛けを行っている。それでも夜間不眠、または昼夜逆転が見られる際には主治医に相談を行っている。			◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	体調、年齢、夜間の睡眠状況を考慮し休息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。	◎	手紙や電話はいつでも出来るよう対応しており、携帯電話も自由に使われている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	手紙を書く時に文字が思い出せなかったり、文章が出ない場合はスタッフが側にて手助けを行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があればいつでも使える。職員から勧める時もある。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた際にはすぐに本人にお渡しし、返信のお便りを出している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	ご家族の方とはよく話し合っており、協力してもらっている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	理解しており、買い物の際には出来る方は本人が支払をしている。現在は外出支援は控えている。				
		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。	○	日常的に買い物に行っていないが曜日を決めスーパーにて注文し持ってきて頂いている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	利用者、ご家族と相談を行い、お金は所持しており自由に 使われている。				
		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。	○	入居する前や面会時によく話し合っている。				
		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)。	◎	金銭管理規程に基づき、家族、本人の同意を得た上で お預かりしている。金銭出納帳を記入しており、月に一度 報告を行っている。出納帳はいつでも閲覧可能となっている。				
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。	○	家族の生活状況によっては職員が対応することもある。家族による移動が困難な時は職員が対応している。	◎		○	高齢のほか、遠方に住む家族には、職員が病院受診の同行支援や買い物支援、季節の服を自宅に取りに行くなどの対応をしている。また、感染対策で一部の制限が設けられているものの、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応している。利用者から「手作りの食事が食べたい」などの要望は出され、職員の勤務体制や負担を考え、常時手作りの食事の提供まではできないものの、定期的に利用者の好みを聞き、焼肉やお好み焼きなどを利用者と一緒に調理して提供することもある。
(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、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関先には季節の花を植え明るい雰囲気としている	◎	◎	◎	道路沿いにあるオレンジ系の事業所の建物には事業所名が表示され、駐車場が整備されるなど、車での来訪がしやすくなっている。玄関前には季節の花が植えられ、掃除も行き届くなど、明るく出入りしやすい雰囲気が感じられる。

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、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	ソファーにてくつろいでテレビを観たり、外光を取り入れ、気候の良い時は窓よりの風も感じられる空間となっている。	○	○	○	建物内はすっきりと片づけられ、利用者が場所を分かりやすい構造で、一列に並んだ居室と広いリビングが設置されている。リビングには、食卓テーブルやソファ、テレビが置かれ、利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。リビングの窓から明るい日差しが入り、田園風景が眺められるなど、利用者は季節を感じながら居心地良く生活を送ることができる。壁面には、利用者の塗り絵の作品や行事の際の写真等が飾られ、温かい雰囲気が感じられる。日々の掃除や換気が行われ、整理整頓が行き届くなど、訪問調査日には不快な音や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。	○	カーテンなどで光を調節しており、毎日消毒液にて掃除を 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。	○	季節感は大事に考えており、7月には笹の香りも楽しむ等、四季それぞれの飾り付けを行っている。気候の良い時はホール内に風が通るようにしている。					○
		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。	○	広いホールや畳の間もあり、皆さんが自由に使っている。ソファーで一緒に過ごされたり、自室で一緒にテレビを楽しまれたりも されている。一人で過ごしたい時は自室にて過ごされている。					
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。	○	家族や本人と相談し、使い慣れた布団や家具をしようしている。居室内の空気の入れ替えなど行い、快適に過ごせるようにしている。	○			○	居室にはエアコンやベッド、チェスト、クローゼットが備え付けられている。チェストの上に、好みの化粧品や鏡、家族写真などが置かれ、壁に趣味の手芸作品や塗り絵を飾るなど、利用者の個性に合わせた居心地の良い空間づくりが行われている。中には、居室内に暖簾を掛け、居室のドアの開閉時に、居室内の様子が見えにくいようにしている居室もある。
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。	○	利用者の方の各部屋に表札、写真などを貼って自分の部屋が分かるように工夫している。車椅子の方の動線の確保を行っている。歩行練習の休憩の為、廊下に椅子も設置している。				○	居室前には、木製の表札がかけられていたり、利用者が作成した塗り絵等の作品を飾るなど、自室が分かりやすいように工夫をしている。トイレや浴室にも分かりやすいように、大きく表示がされている。また、廊下等は整理整頓が行き届いており、利用者が安全に移動できる動線が確保されている。
		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）	○	新聞は和室のテーブルに置いておりいつでも読める様にしている。モップ等も簡単に取り出せるようにしている。					
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）	○	身体拘束委員会を設けている。研修も行い心身に与える影響も理解しているが、外部からの安全対策とし玄関のみ施錠を行っている。ご利用者が玄関に行かれた場合は一緒に外へ付き添うようにしている。	×	◎	○	以前は、日中に玄関の施錠はしていなかったものの、不審者情報が寄せられたこともあり、防犯や利用者の安全面を優先し、玄関に監視カメラを取り付け、施錠をしている。内部研修等で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。また、外出願望のある利用者には、職員が付き添い、気持ちが落ち着くまで事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。日中の施錠の旨を家族に伝えて同意を得るなど、カギをかけないケアの取り組みに対して、理解が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	外部からの安全対策として施錠は行っているが外出の自由は奪わないようにしている。					
(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。	◎	健康状態は全職員が把握し体調管理が出来るように医療ノートを使用している。					
		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。	◎	バイタル、排泄、食事量など日々の記録に残している。日々の生活の中で変化や異常がないか常に意識し、情報の共有も行っている。					
		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。	◎	開設以来からのホームドクターのため気軽に相談出来る関係が築けている。主治医と相談し専門医療機関の受診を行っている。					
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。	◎	入所時のこれからの主治医の相談を行い、決めて頂いている。また主治医の他にも専門の医療機関にかかっている方もおり、受診にも行っている。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、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。	◎	必要時には本人、ご家族、主治医と相談し専門医療機を受診している。					
		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。	◎	受診や往診結果などは毎月のお便りや面会時、または電話などにご家族の方に報告を行っている。その上で今後の医療方針や生活支援の方向性の話し合いを行い、結論を出している。					

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
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。	◎	入院の際、病院側に利用者の情報提供を書類や口頭にて説明を行っている。				
		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。	◎	電話などにて病院関係者との情報交換や相談に努めている。				
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。	◎	医療機関との契約により、看護師へ情報提供及び相談を行っている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	24時間いつでも相談出来る体制となっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	医療連携記録票を作り利用者の状態を看護師も把握し、早期発見に繋がっている。また毎日のバイタル測定、必要時には再検を行うなど健康管理に努めている。				
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、看護職等に情報提している。	◎	処方箋に目を通し、新しい薬の処方があれば副作用や用法等について理解するように努めている。				
		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。	○	誤薬の無いよう、薬に日付や名前など記入し顔と名前が一致するよう読み上げ内服していて頂いている。利用者が内服し終わるまで見守りを行っている。				
		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。	◎	顔の表情、食欲の低下便秘などの確認は日常的に行っている。特に服薬の内容が変更した際は十分に気を付けている。				
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。	◎	現在の心身の状態をご家族の方に定期的に報告、説明を行い意向を確認し介護支援を行っている。				事業所では、「看取りに関する指針」を整備し、入居時に、事業所として対応できることやできないことを家族等に説明して意向を確認している。状態の変化に応じて、再度家族等に意向を確認するとともに、医師と家族、関係者を交えて話し合い、今後の支援方法を決定している。事業所には、医療機関と24時間体制で連絡が取れる医療連携が整い、希望に応じて、看取り支援に対応をしている。また、看取り支援時には、家族との居室内での面会や宿泊に対応し、なるべく長い時間を利用者と過ごしてもらえるように支援している。また、事業所には看護師も配置され、連携することで職員の負担軽減にも繋がっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	◎	その都度、話し合いの場を設け意向を確認し、本人やご家族、主治医、現場スタッフの意見を交え方針を決めている。	○		◎	
		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。	◎	主治医の意見を参考にし、職員と話し合い見極めを行っている。看取りとなった場合は両ユニットにて情報を共有し協力体制をとるようにしている。				
		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。	◎	入居時、看取り方針にて説明を行っている。				
		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。	◎	普段よりご家族の方や主治医などと情報を共有し、信頼関係や連携を深めており、今後の生活状況についても話し合いを十分に行っている。				
		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)	○	話し合いの場を通し、家族の思いや意向をしっかりと把握し負担になり過ぎないように努めている。				
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。	◎	感染症については時期毎にミーティングで研修や対応方法について説明を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	予防や発生時のマニュアルを作成しており、感染予防訓練もやっている。				
		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。	○	HPIにて最新情報を得ている。				
		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。	◎	職員は手洗いやアルコールによる消毒をいたり、床なども消毒し清潔を保っている。				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	毎月のお便りやブログなどで近況を報告している。ご利用者の思いを伝え協力を得ている。				以前は、家族に参加を呼びかけてイベントや行事を開催していたが、近年は感染対策が続 き、家族の参加した行事等を開催することはできていない。管理者は、「感染状況を見計らい ながら、令和6年12月のクリスマス会から、家族が参加した行事を再開したい」と考えている。 毎月担当職員が、利用者の生活の様子を記載した手紙を送付するとともに、ブログで事業所の 活動や利用者の様子を配信している。事業所の運営上の事柄は、運営推進会議で報告 し、家族の理解が得られるよう努めている。また、家族の来訪時には、積極的に職員から声を かけて、利用者の近況を伝えるなど、気軽に話しやすい雰囲気や信頼関係づくりに努めるな ど、直接職員に意見や希望を伝えてもらうこともできている。
		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）	×	お花見やクリスマス会などでご家族同士の交流を持って頂いていたが現在は行えていない。	○		△	
		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）	○	毎月、ブログにて入居者の方の生活状況など報告を行っている。また毎月のお便りにて、詳しい状況をお知らせしている。電話や面会時に思いを伺うようにしている。	◎		◎	
		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）	○	意思表示が困難な方はご本人の視点に立って、ご家族や職員間で話し合いを行っている。				
		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）	○	運営推進会議にて出来事などを報告し、様々なことについての意見の交換や疑問、不安の解消に努め協力して頂けるよう努めている。	○		○	
		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。	◎	現在の状況から考えられるリスクを説明し、意向も伺い対応している。				
		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）	○	普段より家族との関係作りを行い、意見を言いやすい環境作りに努めている。毎月のお便りにも報告している。			○	
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）	◎	契約時には家族に具体的な内容を理解、納得して頂いている。				
		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。	◎	事例はないが体制はある。				
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。	△	クリスマス会や運営推進会議などに参加して頂き、ネットワーク作りに努めていたが、現在は外部の方との接触は控えている。		○		感染対策が続 き、事業所周辺の散歩時に、挨拶や会話を交わす程度に留まっている。以前 は、近隣にある障がい者支援施設で行われるバザーに参加したり、地域の神社の秋祭りや 小学校の運動会などを見に行くこともできていたが、参加を自粛している。管理者は、「地域 の小学校などの役員の交代もあり、地域との関係性の再構築を図っていきたい」などと考 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）	△	ゴミ置き場の提供、まもるくんの家に登録し、子供達や父兄に安心して頂ける場としている。現在は感染予防の為、できる限り外部の方との接触は控えている。		○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	以前祭りなどの行事で顔見知りになり、利用者の顔を覚えて下さっている方もいる。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	思いはあるが感染予防の為、現在は行えない。				
		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。	△	近所の方とは感染予防の為、挨拶程度となっている。				
		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）	×	クリスマス会では近隣の方や利用者のご家族とその友人が踊りやフラダンスを披露してくださり、利用者の楽しみとなっている。秋祭りでは神輿が入り、獅子舞の披露が恒例となっており、近隣の方たちに顔を覚えてもらいお話しもしていたが、コロナ禍の為、現在は行っていない。				
		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）。	△	以前は訪問美容・外食・消防の関りを持っていたが現在は行えていないがスーパーには訪問はしていただいている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取 組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	運営推進会議には利用者のご家族、介護保険課、地域包括や近隣住民に参加してもらっていたが現在は文書での開催となっている。	◎	/	○	感染対策が続き、書面の運営推進会議の開催が続いていたが、集合形式の会議が開催できるようになっている。会議は、家族や市担当者、地域包括支援センターの職員の参加を得て開催している。全ての家族に会議の開催案内や議事録を送付しているものの、地域住民の参加は少なく、参加は決まった一定の家族等に留まっている。会議では利用者の入居状況や行事報告等を行い、参加メンバーと意見交換をしている。前回の会議で、意見が出され、回答できなかった質問等に対して、会議の案内時に、回答を掲載して報告をしている。今後は、より多くの会議への参加を呼びかけて、有意義な会議となるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況（自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等）について報告するとともに、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。	◎	運営推進会議では、利用者へのサービス状況や評価への取り組み状況を説明している。議事録の郵送、玄関ホールへ議事録を置き閲覧出来るようにしている。。	/	○	○	
		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。	○	行事に合わせて開催しており出席しやすいよう配慮していたが現在は文書での開催としている。	/	◎	/	
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。	○	ホーム指針を念頭におき、スタッフ全員で検討、統一しその人らしい生きがいある生活を送って頂けるよう日々努めている。	/	/	/	
		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。	○	利用者やご家族には入所時に説明を行っている。	○	×	/	
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。	○	個々の事業所に、今必要な研修を受けられるようにしている。	/	/	/	職員が外部研修に参加する機会は少ないものの、定期的に内部研修を実施し、職員のスキルアップやサービスの質の向上に努めている。希望休の取得のほか、月1回職員に有給休暇の取得を促すなど、ワークライフバランスを考えて、家庭と仕事の両立を行いやすいような働きやすい職場環境づくりに努めている。また、日々の業務の中で、管理者は職員からの要望を聞き、施設長に伝えて、可能な範囲で対応してもらうことができている。職員の聞き取りから「風通しが良い職場で、管理者にも気軽に相談することができる」などの話を聞くことができた。
		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。	○	課題を決め、面談や必要な時に研修を行っている。	/	/	/	
		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。	○	課題シートをもとに年2回の面談を行っている。	/	/	/	
		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）	×	介護支援専門員連絡会の研修へ参加していたがコロナ禍の為の行えていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	意見箱を設置している。電話にていつでも話せる体制をとっている。	○	○	◎	
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、これらが見過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。	◎	虐待については十分に理解している。スタッフ間で話し合いの場も持てている。	/	/	◎	定期的に実施する内部研修の中で、職員は虐待防止などを学ぶとともに、ミーティングの中で、不適切なケアなどを職員間で話し合い、理解促進に努めている。不適切なケアを発見した場合には、管理者と主任に報告し、該当職員に確認の上で、個別に注意喚起するとともに、ミーティングの中で全ての職員に周知を図り、再発防止に繋げている。管理者は、継続した職員への指導や研修実施の必要性を感じている。
		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。	◎	申し送り時やミーティングにても話し合いを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	表情に変化があれば声掛けを行ったり、他の職員より情報を 得るようにしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取 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。	◎	職員全員が知識を得て、理解している。	/	/	/	
		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。	◎	拘束に当たる行為を理解したうえで介護にあたり、どのようにすれば良いか話し合いを持っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	今までご家族からの要望はないが、そのような場合にはその他の手段の提示や弊害などの説明を行い今後の生活と一緒に考えていく。また見学時にも説明は行っている。	/	/	/	

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
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たうえで、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。	×	全ての職員は理解出来ていない。				
		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。	○	社会福祉協議会や市への問い合わせを行っている。				
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。	○	職員は、救命講習を受講している。緊急マニュアルも備えている。				
		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。	○	救急時の対応マニュアルを作成している。定期的に訓練を行っている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故一歩手前についてはヒヤリハットに記載し全スタッフで情報を共有している。また日常生活の何気ない動作による危険性や今後起こりうるリスクなども検討している。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者1人ひとりの行動を把握し見守りを行う。事故再発防止委員会を持ち、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。	○	マニュアルは作成している。職員もそれを把握している。				
		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。	○	玄関にご意見箱を設置している。苦情などがあった場合は、速やかな対応がとれる体制を作っている。				
		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。	○	苦情は聞かれていない、希望や要望がある時は、管理者と相談し対応している。				
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)	○	利用者の方が希望や意見を離しやすい環境作りに努めている。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望等を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族には、来訪時や電話連絡時、運営推進会議の案内時などに、意見や要望を聞き、職員間で共有して、対応をしている。また、日々の業務の中で、管理者は職員から意見や提案を聞くとともに、定期的に個別面談を実施して意見を聞くなど、出された意見等は管理者と主任で検討し、サービスの質の向上に繋げている。
		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。	○	ご家族の要望を聞くように努めている。相談窓口があることも伝えている。				
		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。	○	職員の要望や意見は管理者より伝えている。				
		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。	◎	利用者への思いを職員から聞く機会を持つようにし、それに対してどのように支援を行うと良いか話し合いの機会を日常の中で持っている。			◎	
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。	○	自己評価について各ユニットで話し合う機会を持っている。				外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告し、参加メンバーから意見をもらうことができているものの、全ての家族への周知までは行われていない。管理者は、「毎月送付する手紙や請求書と併せて、サービスの評価結果等を送付したい」と考えている。今後は、評価結果を踏まえて作成した目標の達成状況を確認してもらえるように、会議の参加メンバーにモニターを呼びかけて意見をもらうなど、出された意見を反映しながらサービスの質の向上に繋げ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。	○	評価やアンケートをもとに改善するよう努めている。				
		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をしてもらっている。	○	運営推進会議で評価結果と目標達成計画を報告し、意見を頂いている。その結果をミーティング時に職員間で共有し、支援に活かしている。	○	○	○	
		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。	○	取り組み内容、成果について話し合いを行っている。				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルをまとめており、玄関の所においている。スタッフもそれを確認、認識している。				年2回昼夜等を想定した避難訓練を実施するとともに、水害発生時における避難経路等を確認している。以前は、地域の消防団や婦人防災クラブの協力を得て、合同の訓練を実施することができていたが、現在は感染対策もあり、協力依頼を休止している。また、災害対応マニュアルや事業継続計画が整備され、食料等の備蓄品を用意するとともに、定期的な設備の点検も行われている。今後は、地域住民との合同訓練を再開したり、運営推進会議と併せて訓練を実施して、地域住民と災害対応を話し合ったり、地域の自主防災組織と連携を図るなど、協力支援体制の構築に向けて、職員間で検討していくことを期待したい。
		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いる。	○	年に二回避難訓練を行っている。昼夜、1、2F火元設定、消防署立ち合いのもと消火器の使い方、水害時の階段での2Fへの避難方法など訓練を行っている。※消防署立ち合い訓練は行っていない。				
		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。	○	消火設備など業者立ち合いの上、点検を定期的に行っている。水や食料品、カセットコンロなども準備している。				
		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。	○	近隣の消防団や婦人防災クラブとも連携をとっている。運営推進会議でも災害時の話し合いを行っており、避難経路や避難場所の確認など行っている。	○	○	○	
		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)	○	災害時協力をとる体制は出来ている。				
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)	△	高齢者がいるお宅への声掛け・相談対応を行っている。認知症高齢者SOSネットワークを広めるよう努めている。				地域住民から見学依頼や入居相談等が寄せられた場合には、快く対応をしている。平時から運営推進会議に参加してもらい、市担当者や地域包括支援センターと連携を図っている。管理者は、「地域包括支援センターが主催するイベントなどにも、積極的に参加協力していきたい」と考えている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	認定を受けるまでの流れ・福祉施設・福祉用具の相談に応じている。		○	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	まもる君の家に登録している。近くのお年寄りに声掛けを行っているが来所はされていないが現在は感染予防の為、行えていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	感染症終息後は協力できる。				
		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)	△	まもるくんの家として通学を見守っている。警察、学校へ連絡を入れる体制をとっている			○	