

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 3 月 15 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) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3890600392
事業所名	グループホームくれない
(ユニット名)	お福
記入者(管理者)	
氏 名	渡部好恵
自己評価作成日	令和 6 年 2 月 26 日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
笑顔の絶えない楽しい日々を送って頂く	①記録の様式の見直しを行い、変更した。様子や状況を記入するようにしているが、浸透はしておらず、記録の書き方や内容についての見直しや改変を行っていく予定である ②運営推進会議と合同してのレクリエーションへの参加を呼び掛けているが地域行事が行われていないこともあり、これから呼びかけを継続していく ③5月からは実際に運営推進会議を実施している。	西条市の北西部にある工業地帯や瀬戸内海から近い場所に立地する事業所は、河川が見えるほか、石鎚山の絶景や田畑が眺められ、四季の移ろいを感じることができる。建物は開設から20年以上が経過しているが、毎日の清掃や換気が行き届き、明るい採光が入るなど、快適な空間となっている。約3年前に、現在の法人に経営が移管されたものの、以前から勤務する職員と新たな職員が一致団結して、両法人の良い部分を取り入れながら、利用者の穏やかな生活が送れるよう支援している。また、法人内異動で、令和6年3月から新たな管理者に交代し、職員とコミュニケーションを図りながら、良好な関係づくりに努めている。さらに、感染対策の緩和に伴い、面会や外出などの様々な制限が解除され、家族との外出や面会が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。

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。	○	本人や家族に聞きながら希望、意向の把握に努めている	◎	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。入居後も、利用者から思いを聞くとともに、面会時や電話連絡時に、家族から意向などの確認をしている。
		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。	○	日頃の介護の中で感じたこと、何気に出た言葉などを聞きながら検討している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族等に本人がどう思っているか、自宅等にてどうだったかを聞いている	/	/	/	
		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。	○	共有している記録は作成している	/	/	/	
		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。	○	職員の思い込み、決めつけのみにならないように本人がどんな思いしているかを感じるよう支援行っている	/	/	/	
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。	○	家族や以前の職員、ケアマネ等から聞いている	/	/	◎	入居前に、可能な限り、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、生活歴やこだわりなどの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の担当者や介護支援専門員から情報を聞くこともある。また、利用者や家族には、初回のサービス担当者会議に参加してもらい、情報収集をしている。さらに、日々の生活の中で、新たな情報を聞くこともあり、送り送りノートなどに記録を残し、職員への周知が図られている。
		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。	○	生活の中で、本人が出来る事の把握に努めている	/	/	/	
		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努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日頃の記録や職員間で共有し把握に努めている	/	/	/	
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。	○	職員会等にて検討している	/	/	◎	アセスメントシートなどを活用して、日々の利用者の様子や体調などの情報を把握するとともに、把握した情報をもとに、職員間で課題やより良いサービスなどの検討をしている。
		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。	○	本人が何を求めているか、よりよく暮らすために行うことなど検討、把握するよう努力している	/	/	/	
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。	○	思いや、意向、暮らし方を反映した内容になるよう努めている	/	/	/	アセスメント情報や把握した情報をもとに、サービス担当者会議を開催し、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。担当者会議に、利用者や家族が参加できない場合には、事前に意見や意向の聞き取りをしている。また、月1回の職員会議を活用して、職員から意見やアイデアなどを出してもらうことができる。
		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。	○	話し合いながらそれぞれの意見を反映して作成している	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族に聞きながら慣れ親しんだ暮らし方が出来る内容にしている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族等との協力体制を盛り込んだ内容になっている	/	/	/	

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。	○	職員会や日頃の記録のファイルへ綴じ共有している			◎	各ユニットに、一人ひとりの利用者の介護計画やサービスの実施内容などが記載されたファイルが置かれ、職員はいつでも確認することができるようになっている。2階ユニットでは、計画やサービス内容が分かりやすいように、付箋を貼るなどの工夫をしている。また、介護記録には、計画に沿ったサービス内容の実施の有無を記載されている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	職員が月に1回モニタリング行い、職員会でも話合っている			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じで見直しを行っている。	○	短期目標は半年、長期目標は1年の期間に見直し行っている			◎	介護計画は、短期目標の期間に合わせて、6か月に1回を基本に見直しをしている。介護計画の更新や見直しに合わせて、アセスメント情報の更新をしている。月1回のユニット会議を活用して、状態の変化の有無に関わらず、全ての利用者の現状を確認している。また、大きな状態の変化が見られた場合には、現状に即した計画の見直しをしている。訪問調査日には、重症化した利用者の計画の見直しを行った記録を確認することができた。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月に1回の職員会にて現状確認行っている			◎	
		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、暮らしの状態に変化が生じた場合は随時見直し行い、新しい計画作成している			◎	
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。	○	基本、定期的に会議し、緊急案件時はその都度会議開催している			◎	毎月第4金曜日の18時から職員会議を開催し、多くの職員が参加することができている。また、職員会議の終了後には、各ユニットに分かれて、ユニット会議を実施し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。必要に応じて、その日の出勤職員で臨時会議を開催している。また、職員会議等の議事録を作成して閲覧するとともに、参加していない職員には申し送りノートを確認してもらい、職員間で情報を共有している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	気づきや気持ちを話し合える雰囲気づくりに努めている				
		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。	○	職員会はずべての職員が参加できる日程にしており、参加出来ない職員へも後日内容の共有行っている			◎	
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)	○	申し送り帳、日誌、わかりやすい所へ貼る等しながら情報把握、共有している	○		○	日々、朝夕の申し送りを実施している。基本的に、申し送りノートは黒字で記載しているが、特段の重要事項には赤字で記載し、職員に分かりやすいようにしている。また、出勤時等に申し送りノートなどを確認してもらい、確認後に職員はサインを残すとともに、管理者から職員に重要事項を口頭で伝えている。
(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。	○	外に出て日向ぼっこしたいなど、利用者のその日したいことを把握、それをかなえる努力は行っている				飲み物や着る服、おやつなど、様々な生活の場面で、職員は利用者へ声をかけ、自己決定してもらえるよう支援している。また、お茶やコーヒーなどの数種類の飲み物を提示し、利用者を選んでもらいやすいようにしている。外国人の技能実習生を含む、全ての職員が意識して、丁寧で優しさを心がけた声かけを実践している。
		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)	○	衣服や、おやつ時の飲み物等些細な事でも自己決定する機会、選んでもらう機会は作っている、行うよう努力している			○	
		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)	○	起床、就寝など本人のベース合わせた支援行っている。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	少しでも笑顔が出るよう言葉かけ、支援に工夫している			○	
		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ができるよう支援している。	○	意思疎通等が難しい方も表情などの反応見ながら本人が希望するであろう支援行っている				
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)	○	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対応行っている	○	◎	○	全ての職員は、利用者の人権や尊厳、プライバシーに配慮した丁寧な支援をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の空間と認識し、入室する際に、ノックや声かけをして、許可を得てから入室をしている。また、居室の不在時にも、事前にリビングなどにいる利用者へ声をかけてから、入室することができている。中には、他の利用者の居室に入室して、物品を動かしてしまう利用者もあり、ドアの開閉時に鈴が鳴るように工夫するなど、利用者の居室への入室を職員に分かりやすくしている。
		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。	○	不安、羞恥心、プライバシーに配慮しながら介助行っている				
		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。	○	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対応行っている			◎	
		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。	○	職員間にて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話し合い、理解し遵守している				

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
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、利用者に助けっ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。	○	洗濯干しなど利用者に手伝い、助けて頂き、昔のことなど教えて頂きながらお互いに感謝、お礼を言いあえる関係性を築いている				多少の利用者同士のトラブルはあるものの、席替えをするほか、職員が目配りながら、大きなトラブルに進展しないような対応をしている。時には、洗濯物たたみなどを手伝いの際に、利用者同士が役割を奪い合う場面を見られ、職員が早期に間に入り、2人で一緒にしてもらうなど工夫をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士が話をしたり、助け合って暮らしていく事の大切さを理解している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者同士のトラブル時はスタッフが介入し、その後のケアも行っている。孤立しがちな利用者が居ればスタッフが横に付き話をしたり、一緒にレクをするなど行っている。利用者全員で風船バレーを行い利用者同士が声を掛け合う場面がある			○	
		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。	○	利用者同士のトラブル時にはお互いが嫌な気持ちにならないようにトラブル回避行っている				
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。	○	本人が住んでいた所や、高校、花がきれいに咲いている所等なじみの場所を聞き、出掛ける機会があればその近辺を通るなどしている				
		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ったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	以前住んでいた時の近所の方が施設へ来られ本人とお話する。家族と共に以前よく行っていた場所に行くなど大切にできた人、場所との関係が途切れないように支援は行っている				
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)	○	外の空気が吸いたいと希望する利用者さんは玄関先のイスにて日向ぼっこすることが日常となっており、家族の希望があるば外出、外食して頂いている。重度の方も車いすにて玄関、畑、果実取りなど行ける範囲で戸外で過ごす事が出来るよう取り組んでいる	△	○	○	感染対策で、外出制限が設けられていたが、徐々に緩和され、人混みを避けて、家族との外出ができるようになっている。正月などに自宅に一時帰宅し、家族と一緒に食事を楽しむ利用者もいる。また、日頃から事業所周辺を散歩して植物を鑑賞したり、屋外に出て、外気浴をしたりすることができている。さらに、受診の際に、ドライブをして、自宅近くを通ることもあり、利用者が気分転換を図れるよう支援している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	家族以外の方との外出は出来ていないが、家族との外出はしている。正月に娘さんの家にてお祝いするなど				
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。	○	色々な認知症の利用者があり、それぞれの認知症の行動、心理状態、種類など勉強会を行いながら理解し、どう支援したらいいのか話し合い支援行っている				更衣や食事など、時間がかかっても、可能な範囲で自分で行えることはしてもらい、職員は見守りや待付介護を心がけ、利用者の自立支援を促している。また、できることやできそうなことを把握し、アセスメントシートなどに記載を行い、職員間で情報を共有している。さらに、体操や散歩などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	生活リハビリの中で自然に維持、向上が図れるよう支援行っている				
		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)	○	利用者の出来る力を維持できるよう、やりすぎない介護を目指している	◎		○	
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。	○	その人に合った、楽しみごと、役割、出番の把握は常に行っている				洗濯物干しやたたみ、食事の後片付けなど、利用者ができる役割を担ってもらえるように、職員は声かけやお願いをしている。以前に茶道や華道を指導していた利用者へ、生花を生けてもらったり、お茶をたてたりする機会や出番づくりをしている。また、レクリエーションなどを実施する時間は決めているものの、利用者は思い思いの好きなことをしながら、過ごせるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みは行っている	◎	◎	○	

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
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。	○	その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握、理解している				整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、さりげなく声をかけてフォローをしたり、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。また、重度な利用者にも、可能な限り、毎日必ず着替えて、共有スペースに出て食事を摂ってもらうなど、メリハリのある生活を送ってもらえるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人が好む服、髪型等好みで整えられる支援行っている				
		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を等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定が難しい方へも聞きながら気持ちにそえるよう支援行っている				
		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。	○	季節に合った衣服が楽しめるよう、衣替えはスタッフ、家族の協力の元行っている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく直すなどし、他の利用者が指摘し、本人が傷つかないように配慮している	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	本人の望む店でのかみは難しいが、理容の方に施設に来て頂き、本人の希望を聞きながらカットして頂いている				
		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。	○	重度の状態であっても、髪型、衣服など本人へ聞きながら支援行っている			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の意味、大切さを理解している				配食サービスを利用し、業者から調理された食材が届けられ、各ユニットで、炊飯や汁物などを調理し、盛り付けをして、利用者に食事を提供している。麺類などの際には、利用者にスプーンなどの味見をしてもらうほか、下膳などの手伝いをしてもらっている。時には、配食サービスを止めて、寿司を注文したり、お好み焼きを一緒に作ったりするなど、利用者が食事を楽しみになるような支援も取り入れている。入居時に、アレルギーの有無や嫌いな物を把握し、業者に伝えている。基本的に、食器類は事業所で用意した使いやすい物を使用するほか、希望に応じて、使い慣れた物の持ち込み、使用することもできるようにしている。感染対策のため、職員は利用者と一緒に食事を摂っておらず、見守りやサポートを行い、別々の時間帯に自分で用意した食事を摂っている。外国人の技能実習生には、寮での自炊負担を軽減するために、利用者と同じメニューを食べている。重度の利用者も共有スペースで過ごしてもらうことができ、炊飯や配膳の際の音や匂いを感じることができている。また、業者の栄養士が栄養バランスの取れた献立を作成しているほか、必要に応じて、管理者等は業者に要望を伝えることができるようになっている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	配食サービスを使用しているが、食事前のテーブル拭きや下膳、お盆ふきなど出来る事はして頂いている			○	
		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。	○	配食サービスを使用しているため、買い物、調理は一緒に行っていないが、片付けやテーブル拭き、下膳、お盆ふきなどして頂き、本人の力の発揮につなげている				
		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。	○	聞き取りや、日頃の生活の中で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把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいものを取り入れている。	○	好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、食べて頂けるよう提供しており、おやつやみそ汁の具は季節感が出るよう季節の野菜や果物お出しし、はったい粉など音づかいを感じるものを提供している			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	一人一人の状態に合わせて提供している。咀嚼等状態が悪く、ミキサー食になった方も状態見ながら、刻みにしてみるなど見た目の盛り付けの工夫は個別に行っている				
		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。	○	大きさ、重さなど本人が使いやすいものを使用している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	感染予防の為、一緒に食事は食べていないが、ご飯をかき込んで食べる方の横にて少しづつ提供したり、最後食べにくくされている方へスプーンで食べれるようサポートするなど行っている			△	
		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。	○	重度の方でも、喋らなくても耳は聞こえて、皆がいる雰囲気はわかると思うので、リビングにて皆さんで食事が出来るように心掛けている	◎		◎	
		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。	○	水分の摂取量が少ない方へは本人が好むものにしたりと水分不足にならないように心掛けている。夜間に飲める方へは部屋に置き、夜間に起きてリビングで飲む方へはいつも用意するなど個別に対応している				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	本人が食べやすい形態にて提供したり、好む飲み物とし脱水にならないように工夫し、体重の増減見ながらDr. Nsに相談しながら栄養補助食品を使用するなど色々している。一年通してスポーツ飲料も食事の間に飲んで頂いている				
		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。	○	配食サービスを使用しているが、利用者さんが喜ぶ種類、お寿司などもあり、利用者の希望やスタッフにて話し合い食事レクレーションにて提供している			○	
		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。	○	調理前の手洗い、消毒、新鮮な食材の使用など管理に努めている				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性、重要性を理解しており、毎食後口腔ケアを行っている	/	/	/	定期的に、歯科医の往診があり、一人ひとりの利用者の専門的な口腔内の健康状態を把握することができる。また、歯科医や歯科衛生士から指導や助言をもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、リビング近くにある洗面所で、順番に口腔ケアを実施し、見守りやできない部分のサポートをしている。また、食事前は口腔体操を実施している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎日の口腔ケアにて把握している	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医から、口腔内の状態、口腔ケアの方法、気を付けることなど聞き、日常の支援に活かしている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	装着したまま磨いている方へ外して磨くことなど声掛けし、介助必要な方はスタッフが磨き適切な支援を行っている	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	○	毎日の口腔ケアにて口腔内の清潔の支援を行い、歯科医の受診必要な方へは家族の承諾を得て、往診にて治療して頂いている	/	/	◎	
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。	○	理解している。少し失禁しても安易に紙パンツにするのではなく、色々試しながら本人も気持ちよく過ごせるよう支援を行っている	/	/	/	事業所では、可能な限り、利用者がトイレで排泄できるよう支援している。布パンツを履いて過ごす利用者も多く、時には失敗しても、すぐに紙パンツに変更することなく、職員のかまめな声かけやトイレ誘導を行うほか、パッドを使用することにより、トイレでの排泄を促している。また、利用者の排泄状況に応じて、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、利用者や家族に相談し、変更や使用に繋がることもある。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解しており、便秘が続くと体調も悪くなるため、軽い運動や緩下剤等にて排泄コントロールを行っている	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄表にて排泄のパターンなどを把握しており、自立の多方へも聞きながらチェックしている	/	/	/	
		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。	○	トイレでの排泄を基本とし、布パンツで多少失禁される方でも尿漏れパットを使用しながら過ごすなど安易に紙パンツにするのではなく本人に合わせた支援を行っている	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	改善に向けて、スタッフ間にて話し合い改善に向けた取り組みを行っている	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄パターン見ながら早めの誘導、緩下剤の調整を行っている	/	/	/	
		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。	○	時間や種類など、今までの使用経緯、家族の意見、スタッフの意見など話し合いながら決め、使用し、悪ければ改善している	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	一人一人の状態に合わせて、下着、紙パンツ、パット等随時使い分けている	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	飲食の工夫、便秘に効く運動など便秘予防、自然排便を促す取り組みを行っている	/	/	/	
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)。	○	利用者の希望聞きながら、嫌がる方がいれば時間をずらす等しながら気持ちよく入浴出来るよう支援している	◎	/	○	週2回、利用者は入浴することができる。入浴回数の増を希望する利用者には配慮を行い、可能な範囲で対応するようにしている。また、利用者の希望に応じて、入浴順や湯の温度、湯船に浸かる長さなど、柔軟に対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間をずらして声かけをしたり、翌日などに日にちを変更したりするなど、気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。
		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。	○	時間を決めずゆっくり入浴出来るよう支援を行っている	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	転倒予防しながら、自分でシャワーし洗うなど本人が出来る事はして頂きながら支援を行っている	/	/	/	
		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。	○	入浴を拒む原因を探りながら、どうしても駄目な時はスタッフを変えるなどし本人が気持ちよく入れるよう支援を行っている	/	/	/	
		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。	○	毎日の健康観察を行いながら、異状がないか確認し入浴を行い、血圧、熱が高い方は再検し入浴の検討を行っている	/	/	/	

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	この方は何時頃じやないと寝ないなど睡眠パターンは把握している				事業所には、眠剤を服用している利用者があるものの、極力服薬に頼らず、散歩や外気浴を取り入れたり、体操を実施したりするなど、日中の活動量を増やし、夜間に利用者が安眠できるように支援している。また、不眠が続く場合には医師に相談し、服薬に繋がることもあるものの、利用者の様子や生活リズムを報告し、減薬や中止に繋がるような支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間起きる事が多い方は、昼間、歩行、軽い運動、レクリエーション等行いながら起きている時間を増やす支援を行っている				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	利用者の過ごし方等日頃の日報に記録し、相談ながら総合的な支援行っている			○	
		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。	○	高齢な方、体調がすぐれない方、褥瘡予防など心身の休める場面を個々にとっている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	電話したいと希望があれば取り次ぎ行っている				
		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。	○	日頃の写真、動画などタブレットを使用しながら家族に送る、テレビ電話行など離れた家族とも繋げる支援行っている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	自室に携帯電話を置き、気兼ねなく電話出来るよう配慮している				
		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。	○	届いた手紙は本人に渡し、いつでも見れるところに置いている。				
		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。	○	家族へは理解、協力して頂いており、電話や年賀状等頂いている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	本人にとってお金は大切で、ないと心配になる事は理解している				
		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。	○	外出し買い物することは難しいが、本人が希望したものをスタッフが代わりに購入し、渡す支援は行っている				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	金銭関係にて不穏になる方が多い為、家族に管理して頂いているが、希望があれば随時家族へ相談している				
		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。	○	自己管理は難しいため、病院代など預かっているが、使用時は家族へ相談連絡している				
		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)。	○	管理方法については説明し定期的に預かり金台帳を送付し確認頂いている				
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。	○	娘さんの家にてお正月やお祝いの席に参加する、家族と花見に行く、中々会えない方との面会など感染症等に気を付けながら家族の希望、ニーズに柔軟に対応できるよう心掛けている	◎		◎	感染対策で、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、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、利用者から要望が出され、家族の協力を得て、正月に一時帰宅して自宅で過ごしてもらうなど、利用者本人の意向を重視した支援に努めている。家族は、「意見や要望に職員がよく対応してくれている」と感じている。
(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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	気軽に出入りしやすい雰囲気が出るよう工夫している。造花だが季節の花を玄関に飾るなど職員が行っている	○	◎	○	住宅街に事業所は立地しているものの、以前の開設者が地元で会社経営していたこともあり、地域住民に事業所は認識されている。また、玄関前には、なだらかなスロープや花壇が設置されるなど、来訪しやすい雰囲気も感じられる。

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か等。)	○	ぬいぐるま、本、かるたなど利用者が手に取りやすい所に置き、生活感があり、殺風景にならないように工夫している。利用者の作品など壁に飾っている	◎	◎	◎	広々としたリビングは明るく、日中にソファやテーブル席に座り、テレビを見たり、レクリエーションをしたりするなど、利用者は思い思いのことをしながら過ごすことができる。また、日々の掃除や換気は行き届き、不快な臭いや音はせず、快適な空間となっている。訪問調査日には、折り紙で作られたひな人形などの飾りつけが行われ、窓からはすももの木の生育や田んぼの風景が眺められるなど、利用者は四季の移ろいを感じることができる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除行い、喚起行いながら不快にならないように心掛けている	/	/	◎	
		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。	○	玄関に季節の花を飾り、窓より田んぼが見えるため、季節にて鳥の姿や稲の育つ様子が見え、風景が変わり季節を感じる雰囲気づくりは行っている	/	/	○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	外の空気が吸いたいと言われる方は玄関前の椅子にて窓の外を見たり、皆さんと過ごしながら、少し離れた所でも過ごせる場所を工夫している	/	/	/	
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。	○	なじみの物、自宅にて着ていた服、物などを部屋に置き、本人が安心して、心地よく過ごせるよう、家族さんへはなじみの服や物を持参して頂ける様声掛けしている	◎	/	○	居室にはベッドやエアコン、クローゼット、チェストが備え付けられている。利用者は馴染みの物や使い慣れた物を持ち込むことができ、テレビや家族の写真、好みの家具を持ち込んで配置するなど、思い思いの空間づくりをしている。
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。	○	居室には名前を書いており、間違いなく自分の部屋へ行けるようにしており、トイレへも絵などで場所がわかるように工夫している	/	/	○	居室の入り口に、利用者本人の写真を貼り、名前を分かりやすく表示するなど、利用者が居室を間違わないような工夫をしている。また、トイレには数種類のマークや表示を付け、利用者が認識しやすいようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	施設の物と自分の物と区別がつかない方もおり、トラブルになる事もあり、日頃は事務所に置き、スタッフが本人に合わせパズルを渡すなど行っているが、ぬいぐる、かるた、新聞はいつでも利用者が取れるよう手の届く所に置いている	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、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)	○	鍵をかける事の弊害は理解しており、昼中は鍵をかけていない。玄関へ入るとベルが鳴る、戸に鈴を付けるなど外出の察知の工夫は行っている	◎	◎	◎	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。日中に、玄関の施錠はしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。扉には、センサーチャイムや鈴が取り付けられ、職員に利用者の出入りが分かりやすいようにしている。
		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。	○	家族と話し合い理解を図っており、日中は可能な限り鍵をかけ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。	○	個別ファイルにて把握している。常に閲覧できるよう事務所に置いている	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日健康観察行い、些細な変化に気づける様支援行っており、介護記録へも随時記録、伝達行っている	/	/	/	
		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、重症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、訪問看護へ連携行っており、気になる事があれば相談し、大きい病院での受診、入院につなげている	/	/	/	
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。	○	本人、家族の希望聞きながら今までの医療機関にそのまま受診出来るよう支援行っている	◎	/	/	
		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。	○	本人、家族の希望を聞きながらかかりつけ医と連携しながら適切な医療が受けれるよう支援している	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診結果の報告は家族へ伝え、情報共有している	/	/	/	

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。	○	入院の際は、Ns、相談員へ情報提供行い、すぐ連絡が取れるようにしている				
		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。	○	入院中は相談員と連絡を取り情報交換行っており退院に向けての支援も家族の意向も聞きながら連携して行っている				
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。	○	訪問看護ステーションと連携取っており週に1回の訪問にて状態伝え、相談、必要時は受診に繋げている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	かかりつけ医、訪問看護ステーションへは24時間対応できるよう連携している				
		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。	○	毎日の健康観察行い、状態に変化があればかかりつけ医に相談、受診出来るよう支援行っている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	本人の状態、経過の記録しており家族、かかりつけ医、訪問看護へ情報提供行っている				
		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。	○	指示通り服薬できるよう服薬管理行い、飲み忘れがないように出し、誤薬がないように声出し確認し服薬介助行っている				
		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。	○	服薬後の状態確認は常に行っており、副作用があれば主治医へ連絡し指示仰いでいる				
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。	○	重度化、週末期の在り方については、入居時、状態変化時等に話し合い、再確認し、スタッフ間にて情報共有行っている、				事業所では、「重度化した場合の対応に関わる指針」を整備し、入居時に、家族等に説明を行い、急変時の対応の同意を得ている。重度化や状態の変化が見られた場合には、家族に報告して意向を確認するとともに、医師や看護師、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。感染対策で、面会制限を設けられていた時期にも、看取り期には、居室内での面会を可能にして、対応することができていた。
		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。	○	主治医、訪問看護、スタッフ間にて家族の意思、希望伝え、情報共有行っている	○		◎	
		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。	○	今まで何人か看取りをさせて頂いており、どこまでの支援が出来るかの見極めは常にしておりスタッフの終末期の対応について常時話合っている				
		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。	○	出来る事、出来ない事や対応方針は家族へ説明、理解得ている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族やかかりつけ医、訪問看護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				
		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)	○	日頃は自室での面会は出来ないが、重度や終末期の利用者の家族さんへは自室での面会許可しており、本人の状態見て頂き、話を聞く等行っている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症対策等については定期的に研修行っている				
		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。	○	マニュアルがあり、職員が手に取れるようにしている				
		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。	○	行政、テレビやインターネット等を通じて最新情報を入手し対応している				
		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。	○	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消毒等にて清潔が保持できるよう支援している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族との信頼関係を築きながら一緒に本人を支える関係を日々築いている				感染対策の緩和に伴い、面会などの制限が解除され、令和5年7月には夏祭りを開催し、出店を出展したり、建物の2階でお化け屋敷を実施したりするなど、利用者や家族に喜ばれている。夏祭りの際に、多くの家族や地域住民等が集まり、長時間の食事等にならないように、一部テイクアウトでの対応に変更をしている。また、毎月発行する事業所便りに合わせて、担当職員の手紙を添えて送付し、利用者の近況を伝えている。また、SNSのLINEやショートメッセージを活用して、連絡を取り合う家族もいる。事業所の運営上の出来事は、事業所便りや手紙で知らせているが、中には読まない家族もあり、管理者は課題に感じており、利用者家族等アンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職などの異動が十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、新たに入職した職員を紹介したり、ほとんど離職がない場合には、その旨を周知したりするなど、理解が得られるような周知方法を検討していくことを期待したい。さらに、面会時や電話連絡時を活用して、職員は積極的に声をかけ、意見や要望のほか、気がかりなことはないかを聞くようにしている。
		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)	○	運営推進会、夏祭り等の行事への参加をして頂き交流の機会を作っている	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	家族と電話連絡が常に出来るよう、管理者の連絡先、ライン等にて繋がっており不安な事あれば連絡が取りあえるようにしている。月に1度「くれない便り」「家族への手紙」を送付し、本人の状況報告を行っている。	◎		◎	
		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)		それぞれの家庭の事情等把握しながら、家族との関係が途絶えないよう、家族とのつながりを大事にし支援行っている				
		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)	○	月に1度「くれない便り」にて行事、設備改修、職員の異動、退職等の報告行っている	×		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	リスクに関しては家族等に説明し、対策等話し合いは行っている				
		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)	○	自室での面会はまだ出来ないが、玄関先での面会は出来るため、少しでもゆっくりお話が出来る雰囲気づくりに努めている。本人の様子も伝えながら家族さんの希望、話など聞いている。			○	
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)	○	契約時は本人、家族に説明行っている				
		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。	○	退居される際はご家族の希望に沿う形での退去となっている				
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。	○	R5.5月より2か月に1度の運営推進会議を再開し、地域、自治会長へも参加を依頼している		◎		令和5年7月に、事業所として夏祭りを開催し、地域住民にも参加協力をしてもらうことができている。また、秋祭りの際に、地域のだんじりの来訪があり、利用者に喜ばれている。さらに、散歩時には地域住民と挨拶を交わすなど、少しずつ、地域に溶け込めるような取り組みをしている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	中々地域の活動や行事への参加等は出来ていないが、近所の方に合えば日常的なあいさつは行っている		△	○	
		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。	△	運営推進会議や相談員の訪問も再開しており徐々に増えていると思う				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄りた遊びに来たりしている。	△	気軽に立ち寄るといのはまだないが運営推進会議や相談員の訪問も再開しており施設に訪問が出来ると認識が増えてきていると思う。				
		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。	△	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったりはしている				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	参加はなかったが夏祭り時の声掛けなど行っており今後も原々気かけを行ってきたい				
		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)。	△	施設近くくないが、花見など公園に行くなどしている				

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 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。	○	毎回ではないが、利用者や家族、地域の人等の参加して頂いている	○	/	△	感染対策もあり、運営推進会議は書面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。日中に、仕事をしている家族が多く、参加は少ない状況となっている。今後は、より多くの家族や参加メンバーが参加できるように、日程や時間帯の変更等の工夫が行われることも期待される。また、議事録を会議の参加メンバーに送付しているが、全ての家族にまでは送付しておらず、今後は話し合われた内容などを周知していくことも期待される。
		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。	○	家族さんが思いや意見、提案など今後の参考にさせて頂いており議事録も作成し市へ提出している	/	◎	○	
		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。	○	家族さんが出席しやすい曜日にしたり参加しやすい内容にしたりしている。夏祭り、芋ほりなど（家族さんは仕事している方が多く平日の参加は難しい事が多い、地域の方も）	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は目につく所に貼っており、管理者、職員が理念に基づいた支援になるよう取り組んでいる	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	目に入る玄関先に貼りわかりやすくしてる	○	◎	/	
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。	○	計画的に施設内外の研修が受けられるよう取り組んでいる	/	/	/	法人の規模が大きく、代表者が来訪する機会は少ないが、管理者は職員とコミュニケーションを図りながら、無理のない業務が行われるようにサポートをしている。また、月1回希望休の取得のほか、有給休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、内部研修やオンライン研修を取り入れ、職員のスキルアップに努めている。職員の聞き取りから、チームワークの良さの話が聞かれ、良好な職員同士の関係を窺うことができた。
		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。	○	研修等にてスキルアップ出来るよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	法人の処遇改善計画に基づき職場環境、雇用条件の整備に努めている	/	/	/	
		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）	○	ケアマネ連絡会など緊急の業務にて参加出来ない時もあるが、出来る時は参加しており、松山の研修参加など職員の意識を向上させていく取り組み行っている	/	/	/	
		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。	○	職員に声掛け行い、困っている事がなく、相談しやすい環境になるよう心がけている。ストレスチェック等行っている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	法人の内部学習で定期的に学ぶ機会を設け、具体的な内容の理解に努めている	/	/	◎	3か月に1回、職員会議を活用して、虐待防止などの研修を実施し、職員は学んでいる。また、不適切なケアや気になる言動が見られた場合には、職員同士で話し合いをしたり、ユーチューブの動画を見て確認したりするなど、不適切ケアが行われないように振り返り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。	○	随時、職員と日々のケアについて話し合い行い、職員会等にて話、共有している	/	/	/	
		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。	○	職員のストレスがケアに影響していないかは常に気にしており、代替え出来る事があれば休息するなど過度なストレスがかからないように心掛けている	/	/	/	
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。	○	個々の理解に差が後思うが、定期的に勉強会行い正しく理解できるよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	随時、職員と利用者の現状と身体拘束にあたるのかを話し合う機会を作っている	/	/	/	
		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。	△	家族から要望があれば説明を行い理解頂いている	/	/	/	

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。	△	支援の希望があれば資料提供、相談出来る支援行っている				
		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。	△	対象となる方がいれば行う				
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。	○	対応マニュアルを作成しており周知している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	緊急時の対応について日頃より話し合い、実践出来るように取り組んでいる				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット、事故報告書作成し、職員間にて検討再発防止行っている				
		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。	○	リスクや危険について職員間にて検討し、事故防止に取り組んでいる				
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。	○	マニュアルはあるが理解にはばらつきがある				
		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。	○	利用者や家族等からの苦情があれば速やかに解決できるよう対応行っている				
		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。	○	前向きな話し合いと関係作り行っている				
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)	○	日頃の日常会話や利用者同士の会話の中で苦情の話があれば、その都度話している。家族からの意見や要望は面会時や運営推進会議等にて聞き対応している	◎		○	日々の生活の中で、職員は意見や要望を聞き、対応をしている。電話連絡時や面会時を活用して、職員は声をかけて、意見や要望を聞くようにしている。家族から、「居室で面会をしたい」という要望が出され、感染対策を取りながら、個別具体的に対応をしている。また、新たに就任した管理者は、職員とコミュニケーションを図りながら、意見や要望を聞くように努めている。
		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。	○	利用開始時に相談窓口及び意見箱についての説明は行っており、面会時や行事にて来所された時に意見や要望を聞き取れるように取り組んでいる				
		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。	○	法人代表者は定期的に來書し職員の要望や提案を聞くように努めている				
		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。	○	職員一人一人の意見や提案を聞く機会を持ち、利用者本位の支援をしていくための話し合いは行っている			○	
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。	○	外部評価の結果を職員全員へ周知し取り組んでいる				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て作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をしている。今後は、集合形式の運営推進会議等の中で、評価結果を報告して家族や参加メンバーから意見をもらったり、簡潔に取りまとめた評価結果を送付したり、目標達成の取り組み状況のモニターの協力を呼びかけるなどの取り組みが行われ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。	△	運営推進会議にて報告し意見交換行う予定				
		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。	△	運営推進会議にて報告し意見交換行う予定	△	◎	○	
		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。	△	運営推進会議にて成果の確認は行っていないため、今後成果の報告等行っていく				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	対応マニュアルは作成しており職員会などで周知を行っている	/	/	/	年2回法定の避難訓練を実施している。また、水害等が発生した場合には、建物の2階への垂直避難を予定している。感染対策で家族の来訪する機会が少ないこともあり、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、家族や近隣住民、運営推進会議メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけて、合同訓練を実施したり、事業所便りに避難訓練の様子を掲載したり、事業所内に訓練の様子の写真を貼って周知するなど、家族等への安心安全な取り組みを理解してもらえるように、周知方法を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行っている。	△	訓練は行っているが、さまざまな時間帯での訓練は行えていない	/	/	/	
		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。	△	防災訓練時に行っている	/	/	/	
		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。	△	防災訓練は行っているが、地域や他事業者との合同訓練は行っていない	×	○	△	
		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)	×	参加出来ていない	/	/	/	
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)	△	行えていない	/	/	/	事業所に相談が寄せられた場合には、対応できるようにしている。以前は、学生の実習や職場体験の受け入れに協力することができていたが、現在は感染対策もあり、受け入れを休止している。今後は、実習生等の受け入れの協力を再開していくことも期待される。また、会議や研修等に参加する機会は減っているものの、法人内の他の事業所と協力しながら、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携が図れるように努めている。
		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。	○	地域の方からの相談、家族からの相談があれば支援行っている	/	○	○	
		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)	×	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。	○	中学生の職場体験の受け入れや高校生が訪問し、高齢者の方と手作りの百人一首を行うなど行っている	/	/	/	
		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)	○	地域のイベントへの参加は出来ていないが、中学校、高校等話があれば受け入れ行っている。施設内にて出来る事は受け入れるようにしている	/	/	○	

(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 評価の公表で取り組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 3 月 15 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) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3890600392
事業所名	グループホームくれない
(ユニット名)	お幸
記入者(管理者)	
氏 名	網野有依子
自己評価作成日	令和 6 年 2 月 26 日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
笑顔の絶えない楽しい日々を送って いただこう	①記録の様式の見直しを行い、変更した。様子や状況を記入するようにしているが、浸透はしておらず、記録の書き方や内容についての見直しや改変を行っていく予定である ②運営推進会議と合同してのレクリエーションへの参加を呼び掛けているが地域行事が行われていないこともあり、これから呼びかけを継続していく ③5月からは実際に運営推進会議を実施している。	西条市の北西部にある工業地帯や瀬戸内海から近い場所に立地する事業所は、河川が見えるほか、石鎚山の絶景や田畑が眺められ、四季の移ろいを感じることができる。建物は開設から20年以上が経過しているが、毎日の清掃や換気が行き届き、明るい採光が入るなど、快適な空間となっている。約3年前に、現在の法人に経営が移管されたものの、以前から勤務する職員と新たな職員が一致団結して、両法人の良い部分を取り入れながら、利用者の穏やかな生活が送れるよう支援している。また、法人内異動で、令和6年3月から新たな管理者に交代し、職員とコミュニケーションを図りながら、良好な関係づくりに努めている。さらに、感染対策の緩和に伴い、面会や外出などの様々な制限が解除され、家族との外出や面会が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。

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。	○	本人や家族に聞きながら希望、意向の把握に努めている	◎	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。入居後も、利用者から思いを聞くとともに、面会時や電話連絡時に、家族から意向などの確認をしている。
		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。	○	日頃の介護の中で感じたこと、何気に出た言葉などを聞きながら検討している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族等に本人がどう思っているか、自宅等にてどうだったかを聞いている	/	/	/	
		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。	○	共有している記録は作成している	/	/	/	
		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。	○	職員の思い込み、決めつけのみにならないように本人がどんな思いしているかを感じるよう支援行っている	/	/	/	
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。	○	家族や以前の職員、ケアマネ等から聞いている	/	/	◎	入居前に、可能な限り、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、生活歴やこだわりなどの聞き取りをしている。以前利用していた介護サービス事業所の担当者や介護支援専門員から情報を聞くこともある。また、利用者や家族には、初回のサービス担当者会議に参加してもらい、情報収集をしている。さらに、日々の生活の中で、新たな情報を聞くこともあり、送り送りノートなどに記録を残し、職員への周知が図られている。
		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。	○	生活の中で、本人が出来る事の把握に努めている	/	/	/	
		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努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日頃の記録や職員間で共有し把握に努めている	/	/	/	
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。	○	職員会等にて検討している	/	/	◎	アセスメントシートなどを活用して、日々の利用者の様子や体調などの情報を把握するとともに、把握した情報をもとに、職員間で課題やより良いサービスなどの検討をしている。
		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。	○	本人が何を求めているか、よりよく暮らすために行うことなど検討、把握するよう努力している	/	/	/	
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。	○	思いや、意向、暮らし方を反映した内容になるよう努めている	/	/	/	アセスメント情報や把握した情報をもとに、サービス担当者会議を開催し、計画作成担当者を中心に、介護計画を作成している。担当者会議に、利用者や家族が参加できない場合には、事前に意見や意向の聞き取りをしている。また、月1回の職員会議を活用して、職員から意見やアイデアなどを出してもらうことができる。
		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。	○	話し合いながらそれぞれの意見を反映して作成している	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族に聞きながら慣れ親しんだ暮らし方が出来る内容にしている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族等との協力体制を盛り込んだ内容になっている	/	/	/	

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。	○	職員会や日頃の記録のファイルへ綴じ共有している			◎	各ユニットに、一人ひとりの利用者の介護計画やサービスの実施内容などが記載されたファイルが置かれ、職員はいつでも確認することができるようになっている。2階ユニットでは、計画やサービス内容が分かりやすいように、付箋を貼るなどの工夫をしている。また、介護記録には、計画に沿ったサービス内容の実施の有無を記載されている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	職員が月に1回モニタリング行い、職員会でも話合っている			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じで見直しを行っている。	○	短期目標は半年、長期目標は1年の期間に見直し行っている			◎	介護計画は、短期目標の期間に合わせて、6か月に1回を基本に見直しをしている。介護計画の更新や見直しに合わせて、アセスメント情報の更新をしている。月1回のユニット会議を活用して、状態の変化の有無に関わらず、全ての利用者の現状を確認している。また、大きな状態の変化が見られた場合には、現状に即した計画の見直しをしている。訪問調査日には、重症化した利用者の計画の見直しを行った記録を確認することができた。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月に1回の職員会にて現状確認行っている			◎	
		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、暮らしの状態に変化が生じた場合は随時見直し行い、新しい計画作成している			◎	
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。	○	基本、定期的に会議し、緊急案件時はその都度会議開催している			◎	毎月第4金曜日の18時から職員会議を開催し、多くの職員が参加することができている。また、職員会議の終了後には、各ユニットに分かれて、ユニット会議を実施し、利用者の現状確認や課題などの話し合いをしている。必要に応じて、その日の出勤職員で臨時会議を開催している。また、職員会議等の議事録を作成して閲覧するとともに、参加していない職員には申し送りノートを確認してもらい、職員間で情報を共有している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	気づきや気持ちを話し合える雰囲気づくりに努めている				
		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。	○	職員会はずべての職員が参加できる日程にしており、参加出来ない職員へも後日内容の共有行っている			◎	
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)	○	申し送り帳、日誌、わかりやすい所へ貼る等しながら情報把握、共有している	○		○	日々、朝夕の申し送りを実施している。基本的に、申し送りノートは黒字で記載しているが、特段の重要事項には赤字で記載し、職員に分かりやすいようにしている。また、出勤時等に申し送りノートなどを確認してもらい、確認後に職員はサインを残すとともに、管理者から職員に重要事項を口頭で伝えている。
(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。	○	外に出て日向ぼっこしたいなど、利用者のその日したいことを把握、それをかなえる努力は行っている				飲み物や着る服、おやつなど、様々な生活の場で、職員は利用者へ声をかけ、自己決定してもらえるよう支援している。また、お茶やコーヒーなどの数種類の飲み物を提示し、利用者を選んでもらいやすいようにしている。外国人の技能実習生を含む、全ての職員が意識して、丁寧で優しさを心がけた声かけを実践している。
		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)	○	衣服や、おやつ時の飲み物等些細な事でも自己決定する機会、選んでもらう機会は作っている、行うよう努力している			○	
		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)	○	起床、就寝など本人のペースに合わせた支援を行っている。				
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	少しでも笑顔が出るよう言葉かけ、工夫している			○	
		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ができるよう支援している。	○	意思疎通等が難しい方も表情などの反応見ながら本人が希望するであろう支援行っている				
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)	○	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対応行っている	○	◎	○	全ての職員は、利用者の人権や尊厳、プライバシーに配慮した丁寧な支援をしている。また、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の空間と認識し、入室する際に、ノックや声かけをして、許可を得てから入室をしている。また、居室の不在時にも、事前にリビングなどにいる利用者へ声をかけてから、入室することができている。中には、他の利用者の居室に入室して、物品を動かしてしまう利用者もあり、ドアの開閉時に鈴が鳴るように工夫するなど、利用者の居室への入室を職員に分かりやすくしている。
		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。	○	不安、羞恥心、プライバシーに配慮しながら介助行っている				
		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。	○	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対応行っている			◎	
		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。	○	職員間にて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話し合い、理解し遵守している				

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
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。	○	洗濯物畳みやお盆拭きなど利用者に手伝ってもらい、昔のことなど教えて頂きながらお互いに感謝、おれを言いあえる関係性を築いている				多少の利用者同士のトラブルはあるものの、席替えをするほか、職員が目配りながら、大きなトラブルに進展しないような対応をしている。時には、洗濯物たたみなどを手伝いの際に、利用者同士が役割を奪い合う場面を見られ、職員が早期に間に入り、2人で一緒にしてもらうなど工夫をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者同士が話をしたり、助け合って暮らしていく事の大切さを理解している。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者同士のトラブル時はスタッフが介入し、その後のケアも行っている。孤立しがちな利用者が居ればスタッフが横に付き話をしたり、一緒にレクをするなど行っている。利用者が孤独感を感じないようにスタッフが声掛けし過ごしたいように過ごしていただいている。			○	
		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。	○	利用者同士のトラブル時にはお互いが嫌な気持ちにならないようにトラブル回避行っている				
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。	○	本人が住んでいた所や、高校、花がきれいに咲いている所等なじみの場所を聞き、出掛ける機会があればその近辺を通るなどしている				
		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ったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	以前住んでいた時の近所の方が施設へ来られ本人とお話する。家族と共に以前よく行っていた場所に行くなど大切にできた人、場所との関係が途切れないように支援は行っている				
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)	○	外に出たいと言われる方には付き添って駐車場や畑を見に行く支援を行っている。家族の希望があれば外出、外食して頂いており、重度の方も車いすにて玄関、畑、果実取りなど行ける範囲で戸外で過ごす事が出来るよう取り組んでいる	△	○	○	感染対策で、外出制限が設けられていたが、徐々に緩和され、人混みを避けて、家族との外出ができるようになっている。正月などに自宅に一時帰宅し、家族と一緒に食事を楽しむ利用者もいる。また、日頃から事業所周辺を散歩して植物を鑑賞したり、屋外に出て、外気浴をしたりすることができている。さらに、受診の際に、ドライブをして、自宅近くを通ることもあり、利用者が気分転換を図れるよう支援している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	家族以外の方との外出は出来ていないが、家族との外出はしている。				
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。	○	色々な認知症の利用者があり、それぞれの認知症の行動、心理状態、種類など勉強会を行いながら理解し、どう支援したらいいのか話し合い支援行っている				更衣や食事など、時間がかかっても、可能な範囲で自分で行えることはしてもらい、職員は見守りや待付介護を心がけ、利用者の自立支援を促している。また、できることやできそうなことを把握し、アセスメントシートなどに記載を行い、職員間で情報を共有している。さらに、体操や散歩などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	生活リハビリの中で自然に維持、向上が図れるよう支援行っている				
		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)	○	利用者の出来る力を維持できるよう、やりすぎない介護を目指している	◎		○	
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。	○	その人に合った、楽しみごと、役割、出番の把握は常に行っている				洗濯物干しやたたみ、食事の後片付けなど、利用者ができる役割を担ってもらえるように、職員は声かけやお願いをしている。以前に茶道や華道を指導していた利用者には、生花を生けてもらったり、お茶をたてたりする機会や出番づくりをしている。また、レクリエーションなどを実施する時間は決めているものの、利用者は思い思いの好きなことをしながら、過ごせるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みは行っている	◎	◎	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握、理解している				整容の乱れや衣服の汚れが見られた場合には、さりげなく声をかけてフォローをしたり、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。また、重度な利用者にも、可能な限り、毎日必ず着替えて、共有スペースに出て食事を摂ってもらうなど、メリハリのある生活を送ってもらえるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人が好む服、髪型等好みで整えられる支援行っている				
		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。	○	自己決定が難しい方へも聞きながら気持ちにそえるよう支援行っている				
		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。	○	季節に合った衣服が楽しめるよう、衣替えはスタッフ、家族の協力の元行っている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にせず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)	○	さりげなく直すなどし、他の利用者が指摘し、本人が傷つかないように配慮している	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	本人の望む店でのかみは難しいが、理容の方に施設に来て頂き、本人の希望を聞きながらカットして頂いている				
		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。	○	重度の状態であっても、髪型、衣服など本人へ聞きながら支援行っている			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の意味、大切さを理解している				配食サービスを利用し、業者から調理された食材が届けられ、各ユニットで、炊飯や汁物などを調理し、盛り付けをして、利用者に食事を提供している。麺類などの際には、利用者にスプーンなどの味見をしてもらうほか、下膳などの手伝いをしてもらっている。時には、配食サービスを止めて、寿司を注文したり、お好み焼きを一緒に作ったりするなど、利用者が食事を楽しみになるような支援も取り入れている。入居時に、アレルギーの有無や嫌いな物を把握し、業者に伝えている。基本的に、食器類は事業所で用意した使いやすい物を使用するほか、希望に応じて、使い慣れた物の持ち込み、使用することもできるようにしている。感染対策のため、職員は利用者と一緒に食事を摂っておらず、見守りやサポートを行い、別々の時間帯に自分で用意した食事を摂っている。外国人の技能実習生には、寮での自炊負担を軽減するために、利用者と同じメニューを食べている。重度の利用者も共有スペースで過ごしてもらうことができ、炊飯や配膳の際の音や匂いを感じることができている。また、業者の栄養士が栄養バランスの取れた献立を作成しているほか、必要に応じて、管理者等は業者に要望を伝えることができるようになっている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	配食サービスを使用しているが、食事前のテーブル拭きや下膳、お盆ふきなど出来る事はして頂いている			○	
		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。	○	配食サービスを使用しているため、買い物、調理は一緒に行っていないが、片付けやテーブル拭き、下膳、お盆ふきなどして頂き、本人の力の発揮につなげている				
		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。	○	聞き取りや、日頃の生活の中で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を把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音がつかしいもの等を取り入れている。	○	好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、食べて頂けるよう提供しており、おやつやみそ汁の具は季節感が出るよう季節の野菜や果物お出しし、はったい粉など音がかしく感じるものを提供している			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	一人一人の状態に合わせて提供している。咀嚼等状態が悪く、ミキサー食になった方も状態見ながら、刻みにしてみたりなど見た目の盛り付けの工夫は個別に行っている				
		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。	○	大きさ、重さなど本人が使いやすいものを使用している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	感染予防の為、一緒に食事は食べていないが、ご飯をかき込んで食べる方の横にて少しづつ提供したり、最後食べにくくされている方へスプーンで食べれるようサポートするなど行っている			△	
		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。	○	重度の方でも、喋らなくても耳は聞こえて、皆がいる雰囲気はわかると思うので、リビングにて皆さんで食事が出来るように心掛けている	◎		◎	
		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。	○	水分の摂取量が少ない方へは本人が好むものにしたりと水分不足にならないように心掛けている。夜間に飲める方へは部屋に置き、夜間に起きてリビングで飲む方へはいつも用意するなど個別に対応している				
		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。	○	本人が食べやすい形態にて提供したり、好む飲み物とし脱水にならないように工夫し、体重の増減見ながらDr. Nsに相談しながら栄養補助食品を使用するなど色々している。一年通してスポーツ飲料も食事の間に飲んで頂いている				
		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。	○	配食サービスを使用しているが、利用者さんが喜ぶ種類、お寿司などもあり、利用者の希望やスタッフにて話し合い食事レクレーションにて提供している			○	
		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。	○	調理前の手洗い、消毒、新鮮な食材の使用など管理に努めている				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性、重要性を理解しており、毎食後口腔ケアを行っている				定期的に、歯科医の往診があり、一人ひとりの利用者の専門的な口腔内の健康状態を把握することができる。また、歯科医や歯科衛生士から指導や助言をもらい、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、リビング近くにある洗面所で、順番に口腔ケアを実施し、見守りやできない部分のサポートをしている。また、食事前は口腔体操を実施している。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	毎日の口腔ケアにて把握している			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医から、口腔内の状態、口腔ケアの方法、気を付けることなど聞き、日常の支援に活かしている				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	装着したまま磨いている方へ外して磨くことなど声掛けし、介助必要な方はスタッフが磨き適切な支援を行っている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	○	毎日の口腔ケアにて口腔内の清潔の支援を行い、歯科医の受診必要な方へは家族の承諾を得て、往診にて治療して頂いている			◎	
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。	○	理解している。少し失禁しても安易に紙パンツにするのではなく、色々試しながら本人も気持ちよく過ごせるよう支援を行っている				事業所では、可能な限り、利用者がトイレで排泄できるよう支援している。布パンツを履いて過ごす利用者も多く、時には失敗しても、すぐに紙パンツに変更することなく、職員のかまめな声かけやトイレ誘導を行うほか、パッドを使用することにより、トイレでの排泄を促している。また、利用者の排泄状況に応じて、適切なパッドや紙パンツなどの排泄用品の使用を職員間で話し合い、利用者や家族に相談し、変更や使用に繋がることもある。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	理解しており、便秘が続くと体調も悪くなるため、軽い運動や緩下剤等にて排泄コントロールを行っている				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄表にて排泄のパターンなどを把握しており、自立の多方へも聞きながらチェックしている				
		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。	○	トイレでの排泄を基本とし、布パンツで多少失禁される方でも尿漏れパットを使用しながら過ごするなど安易に紙パンツにするのではなく本人に合わせた支援を行っている	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	改善に向けて、スタッフ間に話し合い改善に向けた取り組みを行っている				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄パターン見ながら早めの誘導、緩下剤の調整を行っている				
		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。	○	時間や種類など、今までの使用経緯、家族の意見、スタッフの意見など話し合いながら決め、使用し、悪ければ改善している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	一人一人の状態に合わせて、下着、紙パンツ、パット等随時使い分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	飲食の工夫、便秘に効く運動など便秘予防、自然排便を促す取り組みを行っている				
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)。	○	利用者の希望聞きながら、嫌がる方がいれば時間をずらす等しながら気持ちよく入浴出来るよう支援している	◎		○	週2回、利用者は入浴することができる。入浴回数の増を希望する利用者には配慮を行い、可能な範囲で対応するようにしている。また、利用者の希望に応じて、入浴順や湯の温度、湯船に浸かる長さなど、柔軟に対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間をずらして声かけをしたり、翌日などに日にちを変更したりするなど、気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。
		b	一人ひとりが、いつでも気分で入浴できるよう支援している。	○	時間を決めずいつでも入浴出来るよう支援を行っている				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	転倒予防しながら、自分でシャワーし洗うなど本人が出来る事はして頂きながら支援を行っている				
		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。	○	入浴を拒む原因を探りながら、どうしても駄目な時はスタッフを変えるなどし本人が気持ちよく入浴できるよう支援を行っている				
		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。	○	毎日の健康観察を行いながら、異状がないか確認し入浴を行い、血圧、熱が高い方は再検し入浴の検討を行っている				

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	この方は何時頃じやないと寝ないなど睡眠パターンは把握している				事業所には、眠剤を服用している利用者があるものの、極力服薬に頼らず、散歩や外気浴を取り入れたり、体操を実施したりするなど、日中の活動量を増やし、夜間に利用者が安眠できるように支援している。また、不眠が続く場合には医師に相談し、服薬に繋がることもあるものの、利用者の様子や生活リズムを報告し、減薬や中止に繋がるような支援にも努めている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間起きる事が多い方は、昼間、歩行、軽い運動、レクリエーション等行いながら起きている時間を増やす支援を行っている				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	利用者の過ごし方等日頃の日報に記録し、相談ながら総合的な支援行っている			○	
		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。	○	高齢な方、体調がすぐれない方、褥瘡予防など心身の休める場面を個々にとっている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	電話したいと希望があれば取り次ぎ行っている				
		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。	○	日頃の写真、動画などタブレットを使用しながら家族に送る、テレビ電話行など離れた家族とも繋げる支援行っている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	自室に携帯電話を置き、気兼ねなく電話出来るよう配慮している				
		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。	○	届いた手紙は本人に渡し、いつでも見れるところに置いている。				
		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。	○	家族へは理解、協力して頂いており、電話や年賀状等頂いている				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	本人にとってお金は大切で、ないと心配になる事は理解している				
		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。	○	外出し買い物することは難しいが、本人が希望したものをスタッフが代わりに購入し、渡す支援は行っている				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	金銭関係にて不穏になる方が多い為、家族に管理して頂いているが、希望があれば随時家族へ相談している				
		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。	○	自己管理は難しいため、病院代など預かっているが、使用時は家族へ相談連絡している				
		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)。	○	管理方法については説明し定期的に預かり金台帳を送付し確認頂いている				
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。	○	娘さんの家にてお正月やお祝いの席に参加する、家族と花見に行く、中々会えない方との面会など感染症等に気を付けながら家族の希望、ニーズに柔軟に対応できるよう心掛けている	◎		◎	感染対策で、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、可能な範囲で柔軟に対応をしている。また、利用者から要望が出され、家族の協力を得て、正月に一時帰宅して自宅で過ごしてもらうなど、利用者本人の意向を重視した支援に努めている。家族は、「意見や要望に職員がよく対応してくれている」と感じている。
(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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	気軽に出入りしやすい雰囲気が出るよう工夫している。造花だが季節の花を玄関に飾るなど職員が行っている	○	◎	○	住宅街に事業所は立地しているものの、以前の開設者が地元で会社経営していたこともあり、地域住民に事業所は認識されている。また、玄関前には、なだらかなスロープや花壇が設置されるなど、来訪しやすい雰囲気も感じられる。

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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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か等。)	○	ぬいぐるみ、本、パズルなど利用者が手に取りやすい所に置き、生活感があり、殺風景にならないように工夫している。利用者の作品など壁に飾っている	◎	◎	◎	広々としたリビングは明るく、日中にソファやテーブル席に座り、テレビを見たり、レクリエーションをしたりするなど、利用者は思い思いのことをしながら過ごすことができる。また、日々の掃除や換気は行き届き、不快な臭いや音はせず、快適な空間となっている。訪問調査日には、折り紙で作られたひな人形などの飾りつけが行われ、窓からはすももの木の生育や田んぼの風景が眺められるなど、利用者は四季の移ろいを感じることができる。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除行い、喚起行いながら不快にならないように心掛けている	/	/	◎	
		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。	○	玄関に季節の花を飾り、窓より田んぼが見えるため、季節にて鳥の姿や稲の育つ様子が見え、風景が変わり季節を感じる雰囲気づくりは行っている	/	/	○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	外の空気が吸いたいと言われる方は窓から外を見たり、皆さんと過ごししながら、少し離れた所でも過ごせる場所を工夫している	/	/	/	
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。	○	なじみの物、自宅にて着ていた服、物などを部屋に置き、本人が安心して、心地よく過ごせるよう、家族さんへはなじみの服や物を持参して頂ける様声掛けしている	◎	/	○	居室にはベッドやエアコン、クローゼット、チェストが備え付けられている。利用者は馴染みの物や使い慣れた物を持ち込むことができ、テレビや家族の写真、好みの家具を持ち込んで配置するなど、思い思いの空間づくりをしている。
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。	○	居室には名前を書いており、間違いなく自分の部屋へ行けるようにしており、トイレへも絵などで場所がわかるように工夫している	/	/	○	居室の入り口に、利用者本人の写真を貼り、名前を分かりやすく表示するなど、利用者が居室を間違わないような工夫をしている。また、トイレには数種類のマークや表示を付け、利用者が認識しやすいようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	施設の物と自分の物と区別がつかない方もおり、トラブルになる事もあり、普段はタンスにしまっておき適宜手渡せるようにしている。ぬいぐる、本、新聞はいつでも利用者が取れるよう手の届く所に置いている	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、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)	○	鍵をかける事の弊害は理解しており、昼中は鍵をかけていない。玄関へ入るとベルが鳴る、戸に鈴を付けるなど外出の察知の工夫は行っている	◎	◎	◎	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。日中に、玄関の施錠はしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。扉には、センサーチャイムや鈴が取り付けられ、職員に利用者の出入りが分かりやすいようにしている。
		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。	○	家族と話し合い理解を図っており、日中は可能な限り鍵をかけ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。	○	個別ファイルにて把握している。常に閲覧できるよう事務所に置いている	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日健康観察行い、些細な変化に気づける様支援行っており、介護記録へも随時記録、伝達行っている	/	/	/	
		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、重症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、訪問看護へ連携行っており、気になる事があれば相談し、大きい病院での受診、入院につなげている	/	/	/	
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。	○	本人、家族の希望聞きながら今までの医療機関にそのまま受診出来るよう支援行っている	◎	/	/	
		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。	○	本人、家族の希望を聞きながらかかりつけ医と連携しながら適切な医療が受けれるよう支援している	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診結果の報告は家族へ伝え、情報共有している	/	/	/	

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。	○	入院の際は、Ns、相談員へ情報提供行い、すぐ連絡が取れるようにしている				
		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。	○	入院中は相談員と連絡を取り情報交換行っており退院に向けての支援も家族の意向も聞きながら連携して行っている				
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。	○	訪問看護ステーションと連携取っており週に1回の訪問にて状態伝え、相談、必要時は受診に繋げている				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	かかりつけ医、訪問看護ステーションへは24時間対応できるよう連携している				
		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。	○	毎日の健康観察行い、状態に変化があればかかりつけ医に相談、受診出来るよう支援行っている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	本人の状態、経過の記録しており家族、かかりつけ医、訪問看護へ情報提供行っている				
		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。	○	指示通り服薬できるよう服薬管理行い、飲み忘れがないように出し、誤薬がないように声出し確認し服薬介助行っている				
		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。	○	服薬後の状態確認は常に行っており、副作用があれば主治医へ連絡し指示仰いでいる				
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。	○	重度化、週末期の在り方については、入居時、状態変化時等に話し合い、再確認し、スタッフ間にて情報共有行っている、				事業所では、「重度化した場合の対応に関わる指針」を整備し、入居時に、家族等に説明を行い、急変時の対応の同意を得ている。重度化や状態の変化が見られた場合には、家族に報告して意向を確認するとともに、医師や看護師、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。感染対策で、面会制限を設けられていた時期にも、看取り期には、居室内での面会を可能にして、対応することができていた。
		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。	○	主治医、訪問看護、スタッフ間にて家族の意思、希望伝え、情報共有行っている	○		◎	
		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。	○	今まで何人か看取りをさせて頂いており、どこまでの支援が出来るかの見極めは常にしておりスタッフの終末期の対応について常時話合っている				
		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。	○	出来る事、出来ない事や対応方針は家族へ説明、理解得ている				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	家族やかかりつけ医、訪問看護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				
		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)	○	日頃は自室での面会は出来ないが、重度や終末期の利用者の家族さんへは自室での面会許可しており、本人の状態見て頂き、話を聞く等行っている				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症対策等については定期的に研修行っている				
		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。	○	マニュアルがあり、職員が手に取れるようにしている				
		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。	○	行政、テレビやインターネット等を通じて最新情報を入手し対応している				
		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。	○	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消毒等にて清潔が保持できるよう支援している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族との信頼関係を築きながら一緒に本人を支える関係を日々築いている				感染対策の緩和に伴い、面会などの制限が解除され、令和5年7月には夏祭りを開催し、出店を出展したり、建物の2階でお化け屋敷を実施したりするなど、利用者や家族に喜ばれている。夏祭りの際に、多くの家族や地域住民等が集まり、長時間の食事等にならないように、一部テイクアウトでの対応に変更をしている。また、毎月発行する事業所便りに合わせて、担当職員の手紙を添えて送付し、利用者の近況を伝えている。また、SNSのLINEやショートメッセージを活用して、連絡を取り合う家族もいる。事業所の運営上の出来事は、事業所便りや手紙で知らせているが、中には読まない家族もあり、管理者は課題に感じており、利用者家族等アンケート結果から、事業所の出来事や職員の入退職などの異動が十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、新たに入職した職員を紹介したり、ほとんど離職がない場合には、その旨を周知したりするなど、理解が得られるような周知方法を検討していくことを期待したい。さらに、面会時や電話連絡時を活用して、職員は積極的に声をかけ、意見や要望のほか、気がかりなことはないかを聞くようにしている。
		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)	○	運営推進会、夏祭り等の行事への参加をして頂き交流の機会を作っている	○		○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	家族と電話連絡が常に出来るよう、管理者の連絡先、ライン等にて繋がっており不安な事あれば連絡が取りあえるようにしている。月に1度「くれない便り」「家族への手紙」を送付し、本人の状況報告を行っている。	◎		◎	
		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)		それぞれの家庭の事情等把握しながら、家族との関係が途絶えないよう、家族とのつながりを大事にし支援を行っている				
		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)	○	月に1度「くれない便り」にて行事、設備改修、職員の異動、退職等の報告を行っている	×		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にした対応策を話し合っている。	○	リスクに関しては家族等に説明し、対策等話し合いは行っている				
		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)	○	自室での面会はまだ出来ないが、2階エレベーターホールでの面会は出来るため、少しでもゆっくりお話が出来る雰囲気づくりに努めている。本人の様子も伝えながら家族さんの希望、話など聞いている。			○	
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)	○	契約時は本人、家族に説明行っている				
		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。	○	退居される際はご家族の希望に沿う形での退去となっている				
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。	○	R5.5月より2か月に1度の運営推進会議を再開し、地域、自治会長へも参加を依頼している		◎		令和5年7月に、事業所として夏祭りを開催し、地域住民にも参加協力をしてもらうことができている。また、秋祭りの際に、地域のだんじりの来訪があり、利用者に喜ばれている。さらに、散歩時には地域住民と挨拶を交わすなど、少しずつ、地域に溶け込めるような取り組みをしている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	中々地域の活動や行事への参加等は出来ていないが、近所の方に合えば日常的なあいさつは行っている		△	○	
		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。	△	運営推進会議や相談員の訪問も再開しており徐々に増えていると思う				
		d	地域の人々が気軽に立ち寄りた遊びに来たりしている。	△	気軽に立ち寄るというのはまだないが運営推進会議や相談員の訪問も再開しており施設に訪問が出来ると認識が増えてきていると思う				
		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。	△	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったりはしている				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	参加はなかったが夏祭り時の声掛けなど行っており今後も原気かけを行ってきたい				
		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)。	△	施設近くくないが、花見など公園に行くなどしている				

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 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。	○	毎回ではないが、利用者や家族、地域の人等の参加して頂いている	○	/	△	感染対策もあり、運営推進会議は書面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。日中に、仕事をしている家族が多く、参加は少ない状況となっている。今後は、より多くの家族や参加メンバーが参加できるように、日程や時間帯の変更等の工夫が行われることも期待される。また、議事録を会議の参加メンバーに送付しているが、全ての家族にまでは送付しておらず、今後は話し合われた内容などを周知していくことも期待される。
		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。	○	家族さんが思いや意見、提案など今後の参考にさせて頂いており議事録も作成し市へ提出している	/	◎	○	
		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。	○	家族さんが出席しやすい曜日にしたり参加しやすい内容にしたりしている。夏祭り、芋ほりなど（家族さんは仕事している方が多く平日の参加は難しい事が多い、地域の方も）	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は目につく所に貼っており、管理者、職員が理念に基づいた支援になるよう取り組んでいる	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	目に入る玄関先に貼りわかりやすくしてる	○	◎	/	
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。	○	計画的に施設内外の研修が受けられるよう取り組んでいる	/	/	/	法人の規模が大きく、代表者が来訪する機会は少ないが、管理者は職員とコミュニケーションを図りながら、無理のない業務が行われるようにサポートをしている。また、月1回希望休の取得のほか、有給休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、内部研修やオンライン研修を取り入れ、職員のスキルアップに努めている。職員の聞き取りから、チェックワークの良さの話が聞かれ、良好な職員同士の関係を窺うことができた。
		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。	○	研修等にてスキルアップ出来るよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	法人の処遇改善計画に基づき職場環境、雇用条件の整備に努めている	/	/	/	
		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）	○	ケアマネ連絡会など緊急の業務にて参加出来ない時もあるが、出来る時は参加しており、松山の研修参加など職員の意識を向上させていく取り組みを行っている	/	/	/	
		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。	○	職員に声掛け行い、困っている事がなく、相談しやすい環境になるよう心がけている。ストレスチェック等を行っている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	法人の内部学習で定期的に学ぶ機会を設け、具体的な内容の理解に努めている	/	/	◎	3か月に1回、職員会議を活用して、虐待防止などの研修を実施し、職員は学んでいる。また、不適切なケアや気になる言動が見られた場合には、職員同士で話し合いをしたり、チューブの動画を見て確認したりするなど、不適切ケアが行われないように振り返り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。	○	随時、職員と日々のケアについて話し合い行い、職員会等にて話、共有している	/	/	/	
		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。	○	職員のストレスがケアに影響していないかは常に気にしており、代替え出来る事があれば休息するなど過度なストレスがかからないように心掛けている	/	/	/	
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。	○	個々の理解に差が後思うが、定期的に勉強会行い正しく理解できるよう取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	随時、職員と利用者の現状と身体拘束にあたるのかを話し合う機会を作っている	/	/	/	
		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。	△	家族から要望があれば説明を行い理解頂いている	/	/	/	

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。	△	支援の希望があれば資料提供、相談出来る支援行っている				
		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。	△	対象となる方がいれば行う				
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。	○	対応マニュアルを作成しており周知している				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	緊急時の対応について日頃より話し合い、実践出来るように取り組んでいる				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット、事故報告書作成し、職員間にて検討再発防止行っている				
		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。	○	リスクや危険について職員間にて検討し、事故防止に取り組んでいる				
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。	○	マニュアルはあるが理解にはばらつきがある				
		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。	○	利用者や家族等からの苦情があれば速やかに解決できるよう対応行っている				
		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。	○	前向きな話し合いと関係作り行っている				
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)	○	日頃の日常会話や利用者同士の会話の中で苦情の話があれば、その都度話している。家族からの意見や要望は面会時や運営推進会議等にて聞き対応している	◎		○	日々の生活の中で、職員は意見や要望を聞き、対応をしている。電話連絡時や面会時を活用して、職員は声をかけて、意見や要望を聞くようにしている。家族から、「居室で面会をしたい」という要望が出され、感染対策を取りながら、個別具体的に対応をしている。また、新たに就任した管理者は、職員とコミュニケーションを図りながら、意見や要望を聞くように努めている。
		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。	○	利用開始時に相談窓口及び意見箱についての説明は行っており、面会時や行事にて来所された時に意見や要望を聞き取れるように取り組んでいる				
		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。	○	法人代表者は定期的に來書し職員の要望や提案を聞くように努めている				
		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。	○	職員一人一人の意見や提案を聞く機会を持ち、利用者本位の支援をしていくための話し合いは行っている			○	
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。	○	外部評価の結果を職員全員へ周知し取り組んでいる				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て作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をしている。今後は、集合形式の運営推進会議等の中で、評価結果を報告して家族や参加メンバーから意見をもらったり、簡潔に取りまとめた評価結果を送付したり、目標達成の取り組み状況のモニターの協力を呼びかけるなどの取り組みが行われ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。	△	運営推進会議にて報告し意見交換行う予定				
		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。	△	運営推進会議にて報告し意見交換行う予定	△	◎	○	
		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。	△	運営推進会議にて成果の確認は行っていないため、今後成果の報告等行っていく				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	対応マニュアルは作成しており職員会などで周知を行っている	/	/	/	年2回法定の避難訓練を実施している。また、水害等が発生した場合には、建物の2階への垂直避難を予定している。感染対策で家族の来訪する機会が少ないこともあり、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、家族や近隣住民、運営推進会議メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけて、合同訓練を実施したり、事業所便りに避難訓練の様子を掲載したり、事業所内に訓練の様子の写真を貼って周知するなど、家族等への安心安全な取り組みを理解してもらえるように、周知方法を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行っている。	△	訓練は行っているが、さまざまな時間帯での訓練は行えていない	/	/	/	
		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。	△	防災訓練時に行っている	/	/	/	
		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。	△	防災訓練は行っているが、地域や他事業者との合同訓練は行っていない	×	○	△	
		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)	×	参加出来ていない	/	/	/	
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)	△	行えていない	/	/	/	事業所に相談が寄せられた場合には、対応できるようにしている。以前は、学生の実習や職場体験の受け入れに協力することができていたが、現在は感染対策もあり、受け入れを休止している。今後は、実習生等の受け入れの協力を再開していくことも期待される。また、会議や研修等に参加する機会は減っているものの、法人内の他の事業所と協力しながら、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関と連携が図れるように努めている。
		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。	○	地域の方からの相談、家族からの相談があれば支援行っている	/	○	○	
		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)	×	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。	○	中学生の職場体験の受け入れや高校生が訪問し、高齢者の方と手作りの百人一首を行うなど行っている	/	/	/	
		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)	○	地域のイベントへの参加は出来ていないが、中学校、高校等話があれば受け入れ行っている。施設内にて出来る事は受け入れるようにしている	/	/	○	