

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

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

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 9 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) 12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	3871000372
事業所名 (ユニット名)	グループホーム あいらんど A棟
記入者(管理者) 氏名	中野 潤
自己評価作成日	令和 5 年 8 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆったりと穏やかな暮らし</li> <li>・自分でやれる喜びと達成感のある暮らし</li> <li>・自分らしさや誇りを保った暮らし</li> <li>・地域と笑顔でつながる暮らし</li> </ul>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>問題点 運営推進会議に利用者の参加がない</p> <p>取組み 運営推進会議はR2年7月、R5年7月には実施したがコロナ感染対策の為利用者は参加していない。また間の3年間はコロナ禍のため運営推進会議は紙面での報告</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は、田園風景の中に位置しており、利用者は自然を感じながらゆったりと生活を送ることができる。事業所横を流れる川沿いは桜並木になっており、利用者や地域住民の散歩コースになっている。コロナ禍や感染対策が続き、地域住民からの参加を得て開催していた夏祭りは近年中止しているが、日常的に挨拶を交わしたり、野菜を差し入れてもらうなど、地域に事業所の存在は浸透している。長年入居する利用者もあり、高齢化や重度化に伴い、できることや楽しみが少なくなっているが、洗濯物やエプロンのたたみ、食器拭きなど、職員は声をかけ、少しでもできる役割を見つけて、担ってもらえるよう支援している。利用者や家族の希望に応じて、開設当初から医師との医療連携のもと、看取り支援に取り組んでいる。事業所には家族が宿泊できる部屋が用意され、面会等の制限が設けられているものの、看取り期には、家族との面会のほか、宿泊の対応ができるようになっている。</p>
---	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
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。	◎	日頃の関わりで感じた事などを介護計画に反映し、職員間で情報共有をしている。	◎	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から暮らし方の希望や意向などを聞き、記録して職員間で共有をしている。また、日々の生活の中で、利用者から思いや意向を聞くほか、介護計画の更新時にも、利用者や家族から再度意向などの聞き取りをしている。
		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。	○	本人目線で考えられるように話し合いをしている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会があったときなど状態報告を行いご家族とは会話を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	ご本人の思いを介護計画に掲げ、いつでも見れるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	自分だけでなく他職員との関わりを見ながら、ご本人がどういう思いがあるのか注意している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居前にアセスメントシートに知り得た内容を記入している。入居後も面会時に会話を行い知ったことを記録に残している。	/	/	◎	入居前に、家族には、入居時面接調査表とアセスメントシートを記載してもらうほか、利用者の職歴や生活歴、日常生活動作などの聞き取りをしている。入居後も、日々の生活の中で、新たな情報を聞くこともあり、アセスメントシートなどに追記し、職員間で情報を共有している。
		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。	◎	利用者の変化に注意しいつもと違うことがあれば記録に残し職員間で情報共有をしている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	記録や日誌に記入し変化があったときには職員間で情報共有をしている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	1人の意見ではなく他職員と話し合うことで本人の視点に近づけるようにしている。	/	/	/	○ 事前に、利用者や家族から思いや意向を聞くほか、把握した情報をもとに、利用者の視点に立ち、課題やより良いサービスなどを職員や関係者を交えて話し合いをしている。外部の関係者が参加できない場合には、事前に、医師や看護師等から指示やアドバイスをもらうこともある。
		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。	◎	カンファレンスを基に介護計画を作成している。	/	/	/	
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。	◎	なるべくご本人が望んだ生活リズムで過ごしていただけるよう介護計画を作成している。	/	/	/	○ 事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、医師や看護師から指示やアドバイスをもらい、利用者ごとの担当職員を中心に、カンファレンスの中で、職員や関係者を交えて話し合い、介護計画の原案を作成し、管理者や計画作成担当者が健康で過ごすことができるような計画となっているかの確認をしている。また、利用者や家族のほか、医師などの関係者から出された意見を反映し、個別性のある計画作成となるように努めている。
		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。	◎	職員間・家族との会話を基にカンファレンスを行い介護計画を作成している。	○	/	○	
		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。	○	ご本人が穏やかに生活ができるように介護計画を作成している。	/	/	/	
		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。	△	地域の協力体制は盛り込まれていない。	/	/	/	

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
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。	◎	カンファレンスを行い記録に残している。介護記録もカードックスにはさんですぐ見ることができる場所に置いている。	/	/	◎	カードックスを活用し、日々の介護記録を記載する際に、職員は介護計画を確認できるようになっている。また、介護記録のケアプラン欄に、介護計画のサービス内容等の番号と連動させて、実施状況も含めて記録に残す工夫を行い、計画に沿ったサービス内容の実施の有無が把握しやすくなっている。
		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。	◎	介護計画に添ったケアを日々行い記録に残し職員間で共有している。またそれを次の支援の参考にしている。	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	大きな変化のない限り計画に基づき6ヶ月での見直しを行っている。	/	/	◎	介護計画の短期目標の期間に応じて、6か月に1回を基本に見直しをしている。毎月、身体状況および月間ケアプラン評価を活用して、モニタリングを実施し、利用者の現状の確認をしている。また、3か月に1回モニタリングの評価を残している。さらに、利用者には大きな状態の変化が生じた場合には、随時家族等に報告して意向を確認するとともに、カンファレンスを実施し、現状に即した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。	◎	毎月1回評価を行う事で現状確認を行っている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	変化があった場合にはカンファレンスを行い、介護計画の修正・追加を行っている。	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月に1度カンファレンスを行っている。緊急時には都度話し合いの場を設けている。	/	/	◎	月1回ユニットごとにカンファレンスを実施し、利用者の現状確認や情報共有などを行っている。勤務上で会議に参加できない職員には、事前に意見を出してもらい、反映されるような工夫をしている。また、緊急案件のある場合には、管理者等に報告するとともに、その日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、ユニット間で職員同士が協力し合うこともあるため、議事録は両ユニットの全ての職員に確認してもらい、確認後に職員がサインを残すなど、確実な情報共有に繋げている。
		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。	○	あまり思いや考えを伝えられない職員もいるので活発な意見交換ができる雰囲気作りに努めている。	/	/	/	
		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。	◎	月1回のスタッフ会は勤務時間内には全員はおこなえない為、勤務にあわせてカンファレンスを行っている。	/	/	◎	
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)	◎	介護記録・介護日誌を用いて全員へ情報伝達を行っている。	○	/	◎	業務日誌や介護記録を活用して、日々の申し送りを口頭で実施している。出勤時等に業務日誌の確認を行い、確認後に職員はサインを残すなど、確実な情報共有に繋げている。また、利用者ごとの個別記録のほか、個別の往診ノートもあり、重要な引継事項も伝わりやすいように工夫をしている。急ぎの伝達事項は、全ての職員のグループLINEを活用して伝達を行い、迅速な情報共有が行えるようにしている。
<b>(2) 日々の支援</b>									
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。	○	「帰りたい」など無理なお願以外はなるべく対応できるようにしている。	/	/	/	長年入居している利用者が多く、重度化や認知症状の進行に伴い、利用者自身で選択や自己決定することが難しくなっているが、日頃から職員は声をかけ、着る服や飲み物、パズルや塗り絵などのレクリエーションの有無など、可能な限り、選んでもらえるよう支援している。また、重度化や高齢化に伴い、敷地内にある畑で野菜づくりなどを手伝う利用者はいなくなったものの、職員は継続して野菜づくりや水やり、収穫などを行い、利用者には様子を見てもらいながら、少しでも楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。
		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)	○	こちらからなんでも決めるのではなく、なるべくご本人の選べる機会を作っている。	/	/	○	
		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)	○	職員が段取りよく業務を行い、なるべくご自身のペースで生活ができるように支援できる体制作りをしている。	/	/	/	
		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)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	利用者が楽しくなれるように声掛けを行っている。	/	/	◎	
		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。	○	意思疎通が困難な方でも声掛けをおこないこちらの意思を伝え少しでも反応を読み取れるようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	◎	勉強会を行い学びをしている。なるべくプライバシーに注意して対応・支援を行っている。一人ひとりに敬意を払い人前であからさまな声掛けを行わないようにしている。	○	◎	○	人権や尊厳、プライバシーなどを勉強会で学び、職員は利用者には配慮した声かけやケアを実施するとともに、振り返りの機会にも繋がっている。入浴などの支援の際に、同姓介助を希望する利用者のほか、様子を観察しながら、希望に沿った対応をしている。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理解し、入室の際に、ノックや声かけの周知徹底が行われ、不在時にも、事前にリビングにいる利用者には声をかけて、了承を得た上で、入室することができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	排泄・入浴時には扉を開けて対応をしている。	/	/	/	
		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。	○	居室へ出入りする時などノックをして入っている。	/	/	◎	
		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。	◎	業務上の事は職場以外では話さないようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	利用者に何かしていただいた際は感謝の気持ちを伝えるようにしている。	/	/	/	職員は利用者同士の性格や関係性を理解し、気の合う利用者同士を近くの席にするなどの配慮をしている。直近では、大きなトラブルもなく、全ての利用者が、穏やかに生活を送ることができている。中には、1名の男性利用者もいるが、孤立することなく、明るく社会的で笑いを誘って雰囲気明るくするなど、場を和やかにしている。
		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。	◎	なるべく気の合う方が近くにおいて生活がして頂ける様にしている。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	◎	利用者同士の関係性を把握し、仲の良い方が過ごせる様配慮している。また孤立しないようさりげなく配慮し利用者同士の支えあいを支援している。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	利用者同士が口論になった時など職員が間に入り解決に努めている。	/	/	/	
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。	◎	入居前の聞き取りやご家族が来られた時など、会話をすることで把握に努めている。	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍で感染防止のために面会についても制限がある状態で、外出はできていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍で施設外へ出かけることは出来ない。施設敷地内での散歩は行っている。	×	×	△	コロナ禍や感染対策が続き、利用者の健康面や安全面を考慮して、継続して人混みや遠出などの外出支援は自粛している。日頃から、屋外に出て、のどかな田園風景を眺めながら外気浴をしたり、敷地内や事業所周辺を散歩したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、近隣にある神社まで散歩することもあり、季節の花を見たり、池で泳ぐカメや魚を見たりすることもある。利用者の高齢化や重度化に伴い、外出できる利用者も少なくなってきた。感染対策を講じながら、少しずつ、家族の協力を得た外出支援や外出行事などが再開されていくことも期待される。
		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。	×	職員以外のボランティアの協力は今はない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	認知症について勉強会を行い、学びを行う事で日頃のケアに活かし適切なケアを行っている。	/	/	/	一人ひとりの利用者のできることでできそうなことを把握し、日常生活動作の中で、職員は必要以上に手や口を出し過ぎず、できることは自分でしてもらい、見守りやできない部分を一緒にするなどの支援をしている。また、毎朝の体操や散歩のほか、バズルやかるたなどのレクリエーションを取り入れ、利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。食事の際にも、時間がかかっても利用者自身で食事を摂ってもらい、見守りや声かけをしたり、できない部分のサポートをしたりするようにしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	毎朝体操を行い筋力低下に努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	出来る事はなるべくスタッフは手を出さず、声掛け・見守り本人が出来るよう支援をしている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	各個人の出来る事を把握し、レクリエーションの参加やお手伝いなどをしている。	/	/	/	長年入居する利用者もおり、高齢化や重度化に伴い、できることや楽しみが少なくなってきたが、洗濯物やエプロンのたたみ、食器拭きなど、職員は声をかけ、少しでもできる役割を見つけて、担ってもらえるよう支援している。また、歌を歌ったり、個別に訪問マッサージに来訪してもらい、会話を楽しんだりするなど、少しでも楽しみのある生活が送れ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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	レクリエーションの参加、外の散歩など、個人のレベルに合った取り組みを行っている。	○	×	○	

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		
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	利用者と一緒に着替えを用意するなどなるべく選ばれた衣服で生活をして頂いている。				整容の乱れや衣類の汚れが見られた場合には、職員から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をもらったりするなどの対応をしている。また、起床時に、職員は声をかけ、利用者に洗顔や着替えなどをしてもらったり、ホットタオルを渡して、顔を拭いてもらったりするなど、整容や身だしなみを整えてもらえるよう支援している。さらに、3か月に1回訪問整容の来訪があり、利用者は好みの髪型に整えてもらうほか、ベッド上で過ごすことが多い重度の利用者も、楽な姿勢で散髪をし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支援している。	○	髪のとき方や眼鏡・時計を付けたいなどそれぞれの好みに対応をしている。						
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	分からない時などアドバイスをしてご本人と一緒に考えるようにして支援を行っている。						
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	その場面にあった服装が出来るように支援をしている。						
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	さりげなくお直しするように支援をしている。		○	◎		○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ禍ということもあり、なるべく外出は控えて頂く為に、訪問理美容院の利用で対応している。						
		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。	○	なるべくご本人の持っている服を着ていただき本人らしさを大事にするように注意をしている。						○
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	勉強会を行い理解に努めている。				献立の作成や食材の買い出し、調理まで、調理当番を決めて職員が順番に行い、利用者に手作りの食事を提供している。その日の冷蔵庫にある食材を確認し、栄養バランスや偏りがないように考慮するとともに、利用者の食べたいメニューを参考にしながら、旬の食材を取り入れ、季節を感じる食事の提供に努めている。また、食器拭きなどのできることを利用者に手伝ってもらっている。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替えの食材を用意することもある。時には、ぜんざいやホットケーキなどのおやつを手作りすることもあり、利用者に喜ばれている。茶碗や箸、コップなどの食器類は、利用者の使い慣れた物を持ってもらうほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや介助を行い、利用者や別々の時間帯や場所で、自分で用意した食事を摂っている。さらに、リビングにキッチンが面しており、重度の利用者も一緒にリビングに出て過ごし、調理の音や匂いを感じることができている。栄養バランスのほか、嚥下状態による刻みやトロミの食事の形状など、栄養士のアドバイスまでは受けることが出来ないものの、日頃から職員同士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。	◎	献立作り・調理・後片付けなどできるところは利用者と一緒にやっている。					◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	できる事・得意なことなどをさせていただくことで、ご本人らしく生活ができるようにしている。						
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居前の事前調査や入居後の様子を見て把握に努めている						
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	◎	利用者の好みのもや旬・季節の果物などをお出しするようにしている。					◎	
		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、いろどりや器の工夫等)	○	一人ひとりの状態を把握している。食事形態が変わってもおいしく見えるように盛り付けをしている。						
		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。	◎	各個人によって使い慣れたものを使用していただいている。					◎	
		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。	△	コロナ感染拡大時よりスタッフは個人で商事を用意し、別室で食べている。利用者の見守り・サポートについては従来どおり行っている。						△
		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。	○	料理名や食材をお伝えし、なるべくおいしく味わえるような雰囲気作りをしている。			○			○
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	必要な量はなるべく確保できるようにしている。						
		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。	◎	水分摂取量の少ない利用者にはお茶ではなく別の飲み物をお出ししたりし無理なく摂取できるようにしている。						
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	職員間で話し合いを行い献立を決めている。						○
		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。	◎	使用する調理器具の除菌を行っている。新鮮なものを購入し管理をしている。						

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	勉強会を行い理解に努めている。				勉強会で学ぶほか、歯科医から指示やアドバイスをもらい、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、利用者は口腔ケアを行い、見守りやできない部分のサポートをしている。自分で歯磨きができる利用者を含めて、磨き残しの確認のほか、仕上げ磨きを行うなど、日頃から全ての利用者の口腔内の状態を把握することができている。訴えや異常が見られた場合には、早期に歯科医の往診に繋げている。中には、希望に応じて、月1回歯科医の往診を受けている利用者もいる。
		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。	○	毎回口腔ケアを行い健康状態の把握に努めている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	往診に来ていただいた際には分からないことは聞くようにしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	できない部分がある方には職員が代わりに行うことで支援をしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後の口腔ケアをしていただけるように支援している。各個人の状態に合わせて個別の対応をし支援をしている。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	勉強会を行い理解に努めている。				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。利用者の排泄状況を記録に残してパターンを把握し、一人ひとりのタイミングに合わせて、声かけやトイレ誘導などの排泄支援をしている。中には、ベッド上で過ごすことが多い利用者もあり、状態に合わせて、夜間におむつやポータブルトイレを使用することもある。また、メーカーの担当者から、適切な紙おむつやパッドなどの排泄用品の使用方法を学ぶとともに、利用者の排泄状況に応じて、適切な排泄用品の使用を話し合い、家族等に相談の上で、使用や変更をすることもある。事業所として、必要性のない排泄用品は使用しないように心がけた支援に取り組んでいる。
		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。	◎	食事・水分・運動量が便秘の原因ひとつであることを理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	把握している排泄パターンを基にトイレ誘導のタイミング・回数などをカンファレンス行っている。				
		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々の状態にあった支援を行っている。	◎	昼夜で紙パンツ・テープ止めなど使い分けを行っている。またオムツメーカーに勉強会を実施していただくなどし適正に使用できるようにしている。	◎		◎	
		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。	◎	便秘しがちな方には朝牛乳を飲んでいただくなど個々に対応を行い改善に努めている。				
		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。	○	個々の排泄パターンを把握し、本人の様子を見極めトイレ誘導を行っている。				
		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。	◎	紙おむつの特性を勉強会にて理解し、昼夜で種類の使い分けを家族とも相談しながら必要にあわせて使用している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	個人の状態に合わせて使い分けをしている。				
		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)	◎	牛乳を飲んでいただいたり、ホーム内を一緒に歩くなど運動をしていただくなど行うことで取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	◎	ある程度は職員が決めているが早朝・夜間など希望があれば入浴することが出来る体制をとっている。	○		○	週2回、利用者は入浴することができる。利用者の状態や希望に応じて、柔軟に曜日を変更するなどの対応をしている。管理者等は、「利用者から希望が出された場合には、可能な範囲で、入浴回数の増や時間帯に対応していきたい」と考えている。また、利用者のシャンプー類を持ち込んで使用してもらったり、シャワー浴で対応している利用者には足浴を行ったりするなど、清潔保持に努めるとともに、少しでも気持ち良く入浴してもらえよう支援している。
		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。	◎	必要最小限の見守りを行うこととなるべくゆっくり入浴できるようにしている。季節によってはゆず湯なども行っている。				
		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。	◎	出来ることはしていただき、無理なく入浴をして頂いている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	拒否のある方には無理強いはせず、日・時間などをずらすなどし落ち着いて入浴していただけるようにしている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	本人の訴えやバイタル・様子を参考にし職員一人では決めず、他職員と話し合いながら入浴していただくかを決めている。				

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
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。	◎	普段の様子を記録に残し把握に努めている。	/	/	/	入居前から継続して睡眠導入剤などを服用している利用者があるものの、副作用のリスクがあるために極力服薬に頼らず、日中の過ごし方や職員の対応などを工夫し、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。中には、夜間のせん妄や不眠などの症状が見られる利用者もあり、状態を報告して主治医に相談し、服薬に繋がることもある。服薬する場合にも、副作用が少なく、穏やかな効果の薬剤や漢方薬などを使用している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	カンファレンスを行い睡眠が取れるような環境づくり、生活リズムの改善など取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	日中夜間の過ごし方や変わったことなどをカンファレンスを行い、主治医と相談をしながら睡眠できるように支援をしている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	各個人によって個別に休める時間をとれるようにしている。	/	/	/	
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支援をしている。	◎	年賀状を出したり、希望される方には電話をさせていただけるようにしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	できない部分については支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	希望あれば電話をして頂けるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	届いたものには返事をするようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話することについて協力は得ている。家族から電話や手紙をしてくれるようには今のところお願いはしていない。必要あればしたい。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	所持・使用することの意味を理解しており、持っていないとはいえないしはしていない。	/	/	/	
		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。	×	以前は外食等も行っていたが、コロナ禍になってからは外食は行っていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	個々のできることに応じて家族と相談をしながら所持や使うことの支援を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	所持していることが分かれば一度家族と話すようにしている。	/	/	/	
		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)。	○	家族の同意を得て立て替えて支払いした金額の領収書を送付している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	◎	家族からの希望・要望も多くありなるべく対応できるようにしている。	◎	/	○	感染対策が続き、面会や外出の制限が設けられているが、利用者や家族から出された希望に応じて、可能な範囲で柔軟に対応をしている。訪問マッサージを利用している利用者もあり、外部サービスの受け入れにも対応している。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
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。	◎	門扉を開放しており入り口を開放している。ベンチを設置し気軽に休息できるようにしている。	◎	◎	◎	駐車場の門扉が常時開放され、駐車場も広く、家族等は車で来訪しやすくなっている。また、事業所の横にある道は、地域住民の散歩コースになっていることから、日常的に挨拶や会話を交わしやすい環境となっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、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くような設えになっていない等。)	◎	家庭的な雰囲気を心がけており手作りの暖簾や季節の花を置くことで過ごしやすい空間作りに努めている。	○	○	○	<p>明るいリビングにはキッチンが面し、生活感が感じられる。畳スペースに掘ごたつが設置され、現在使用する利用者は少ないが、くつろげる空間となっている。訪問調査日には、玄関ロビーに春を感じる立派なひな人形が飾られ、利用者や来訪者の目を楽ませてくれている。また、事業所が開設されてから20年が経過しているものの、居室や廊下の壁の傷や汚れなどは丁寧に補修され、清掃や換気も行き届くなど、清潔感のある空間づくりをしている。</p>
		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。	○	毎日の掃除・除菌を行っているが日によっては外部の臭いが入るときがある。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節の花や壁画・個人の作品を飾るなど行い季節を感じながら生活が出来るようにしている。			◎	
		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。	◎	気の合う方同士で同じテーブルに座っていただくようにしたり、掘りごたつやソファ・中庭などもあり自由に過ごすことが出来るようにしている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	なるべく使っていた物を持ってきていただくことで居心地よく過ごせるようにしている。	◎		◎	居室にはベッドやエアコン、大きめのクローゼッ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、家具や雑貨類、位牌、家族の写真などを配置するなど、家族等と相談をしながら、居心地の良い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」「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。	◎	「トイレ」「浴室」と分かりやすく表示をしたり居室には表札をつけるようにしている。				○ 居室の入り口には、温かみを感じるネームプレートのほか、職員手作りの柄の違うのれんが掛けられている。場所を迷いやすい利用者の居室には、立体的にネームプレートを貼り、利用者が分かりやすいように工夫をしている。トイレの案内表示に、矢印を付けるなど、利用者に認識しやすいようにしている。また、新聞や本が手に取りやすい場所に置かれ、利用者は自由に読むことができるようにしている。
		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)	○	新聞は手の届くところに置くようにしている。ほか馴染みの物は片付けているが希望があればお出しするようにしている。				
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)	◎	勉強会を行い理解するようにしている。拘束になることを職員は理解している。	◎	×	○	職員は勉強会で学び、玄関等に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。中には、気持ちが落ち着かない利用者もあり、職員がゆつくりと話を聞いたり、屋外に出て、散歩をしたりするなど、気分転換を図れるような支援にも努めている。感染対策が続き、地域住民等が来訪する機会が少ないこともあり、鍵をかけないケアの取り組みに対して、周知していくことも期待される。
		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。	◎	「鍵をかけない」を元々掲げている。施錠を望む家族には施錠しない事の説明を行っている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	個人のファイルをつくり理解をしている。				
		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。	◎	変化があれば介護記録・介護日誌に記録を残し注意をしている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等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。	◎	なにかあれば看護師に相談・また主治医に報告し対応をしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	家族・ご本人から希望があれば受診できるようにしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	最初に主治医について説明をしている。途中でも変更を希望された場合は他医療への変更・対応を行っている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診の場合は都度家族へ連絡をし、結果の報告をしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	情報提供書をまとめて提出するようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	必要であればお伝えしている。またお見舞いを行い経過の確認をしている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	なにかあれば看護士に相談・また主治医に報告し対応をしている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	看護士の配置があり体制できている。				
		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。	◎	状態変化があれば看護士と相談し早期発見・治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	個人ファイル、薬層に記入し理解に努めている。変化があれば記録に残し看護士・主治医・家族へ連絡するようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	配薬の2重チェックや服薬前にもチェックを行っている。				
		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。	○	薬の変更あった場合は特に注意し観察を行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	状態に合わせて都度話し合いを行い方針を決めている。				事業所には、「重度化した場合における対応に係る指針・看取りに関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることなどの説明を行い、同意を得ている。利用者や家族の希望に応じて、開設当初から看取り支援に取り組み、多くの看取り介護を経験している。重度化や状態の変化が見られた場合には、利用者や家族が主治医や看護師、職員と話し合う機会を設けて、意向を聞くとともに、話し合いをして方針を決定している。医師との医療連携が図られ、チーム体制で看取り介護に取り組んでいる。事業所には家族が宿泊できる部屋が用意され、面会等の制限が設けられているものの、看取り期には、家族との面会のほか、宿泊の対応ができるようにしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	◎	看取りとなれば話し合いの場を設け、主治医・家族・職員で話し合っている。	○		◎	
		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。	○	各職員の力量を把握し支援にあたってもらっている。				
		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。	◎	主治医・家族・職員の話し合いの中で説明し理解を得るようにしている。				
		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。	◎	何かあれば報告し対応していただける体制を整えている。				
		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)	◎	「愛する人との別れの準備」というマニュアルを作成し家族へお渡ししている。状態の報告や家族の想いなどを聞くようにし支援を行っている。				
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。	◎	感染症のマニュアルがある。勉強会も行い学びに努めている。				
		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。	◎	マニュアルを作成している。毎日手すり・ドアノブの消毒をしている。				
		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。	○	テレビや各機関からの情報を取り入れている。				
		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、手指消毒・マスクの着用を徹底している。来訪者にも協力を促している。				

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	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
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。	○	状態報告や会話を交わすことで関係を築いている。				感染対策が続き、時間や人数などの制限を設けた上で、玄関スペースを活用して、家族等との面会に対応をしている。SNSのZOOMを活用して、オンライン面会が可能で、遠方の家族等は継続して使用をしている。面会ができない時期には、オンライン面会に対応するほか、手紙や写真を家族に送付していたが、現在は、面会時や電話連絡時を活用して、職員から利用者の様子を伝えるとともに、家族等が話しやすい雰囲気づくりを心がけ、意見や要望を聞くようにしている。事業所便りなどの発行は、利用者の個人情報保護の観点から行われていない。家族が来訪する機会も少なかったこともあり、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が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、今後は、家族に職員の異動を報告したり、運営推進会議等の中で、職員の入退職や入れ替わりのないことを伝えたり、事業所の出来事を報告するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	以前は年2回程家族が参加できる行事を行っていたが、コロナ禍になってからは行っていない。ただ家族の要望により、面会時の外の散歩は可能としている。	×		○		
		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)	○	来所された時には状態の報告を行っている。以前は写真や手紙を出していたが現在は疎遠の家族はいない。	○				△
		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)	○	来られた際には会話をし良い関係作りを努めている。					
		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)	○	コロナ禍では運営推進会議を書面でおこなっており、書面内にて出来事等報告を行っている。	×				△
		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い対応策を話し合っている。	○	リスクのある方には家族へ説明し対応を行っている。					
		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)	○	なるべく家族の相談や思っていることを聞きだせるように関係作りをしている。なにか状態報告あれば電話報告をしている。					○
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)	◎	経営者・管理者より説明を行っている。					
		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。	◎	必要な説明を行い次の退居先につなげるようにしている。					
<b>III. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議の代わりに、書面にて事業所の説明をしている。		◎		以前は、伊予市内の夏祭りの開催に合わせて、事業所の敷地内でも出店などを出だし、100名程度の地域住民等が参加して、花火鑑賞などを行うことができていたが、現在は自粛が続いている。日頃から、近隣住民から野菜の差し入れをもらったり、散歩の際に挨拶を交わしたりするなどの交流は継続している。感染対策が続き、管理者等は、利用者の健康面や安全面を考え、地域行事への参加の自粛を継続していくことを考えている。地域との繋がりが継続できるような取り組みが行われることも期待される。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日頃の挨拶は行っている。地域の行事などはコロナ禍より出ていない。		×	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	増えてはいないが協力していただける人はいる。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	花や野菜を届けて頂いたりしている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらったりなど、日常的なおつきあいをしている。	○	周辺が散歩コースになっており挨拶を行っている。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	サンタのボランティアが毎年来てくださっている。					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	中学生の職場体験の受け入れや近隣の警察署にもマニュアル作成の協力を頂いている。					

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り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	R2年7月・R5年7月は運営推進会議を行い家族、地域の人、市職員の参加があった。その他の月に関しては書面での報告としている。	○	/	○	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、令和5年7月から集合形式の会議が開催できるようになっている。家族にも開催案内を送付し、一部の家族に参加協力をしてもらうこともできている。会議には、家族や近隣住民、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。会議では、事業所の様子や利用者の状況、日常の様子を写真を見てもらいながら報告等を行い、参加メンバーと意見交換をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	日頃の様子を報告したり、外部評価のあった際等報告している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	テーマによって職員を多く出席したり日時を固定せずなるべく参加していただけるようにしている。	/	/	○	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	◎	各ユニットで話し合いを行い理念を掲げ取り組んでいる。	/	/	/	/
		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。	○	玄関・リビングの分かる位置に理念を掲げている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	研修は各個人が希望するものを受けられるようにしている。	/	/	/	代表者は毎朝事業所に来訪があり、利用者の様子や事業所の状況を確認したり、管理者と情報共有をしたりしている。また、代表者は、職員が安心して働くことができるように、年2回職員との面談を行い、就業状況や意見などを聞くとともに、人手不足で希望休や有給休暇を取得しづらくないように、少しでも働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、定期的に、勉強会を実施し、職員のスキルアップを図っている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	キャリアアップ制度にそって学習できる仕組みを整えている。	/	/	/	
		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。	◎	年2回に自己評価・面談をもとに環境整備に努めている。	/	/	/	
		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)	◎	各個人に合わせた研修への参加促進をして頂いている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	△	コロナ禍より以前のような食事は出来なくなったが、形を変えて食べ物の贈り物を頂いている。	○	◎	○	
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。	◎	マニュアルを作成したり勉強会を行い理解に努めている。	/	/	◎	定期的に勉強会を実施して、職員は虐待や不適切ケアの防止、スピーチロックなどを学び、理解をしている。また、年2回チェックシートを活用して自己評価をして、自らの振り返りに繋げるとともに、事例を活用して、職員間で話し合いをしたりするなど、意識した対応ができるように、職員への周知徹底をしている。
		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。	◎	朝礼や月1回のカンファレンスを行っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	マニュアルを作成しておりいつでも見られる場所に置いている。不適切な行為があればマニュアルに沿って対応するようにしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	なるべく職員の疲労感ないか注意してチェックを行うようにしている。	/	/	/	/
		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。	◎	月1回のカンファレンスや3ヶ月に1回勉強会を行い話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	要望あっても説明を行い理解をして頂いている。	/	/	/	

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
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。	○	マニュアルを作成しており必要であれば説明できるようにしている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	相談できる体制が整っている。				
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。	◎	マニュアルを作成しており周知をしている。				
		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。	○	緊急時対応の研修を受けたりマニュアルに沿って対応をしている。				
		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。	◎	インシデントとして記録に残しカンファレンス行い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	カンファレンスにてリスクについて話し合い、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。	◎	マニュアルを作成している。何かあった場合は検討し対応をしている。				
		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。	○	家族からの苦情に速やかに対応をしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しては対応案を出し納得して頂ける様、解決に向けて取り組んでいる。				
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)	◎	利用者から何かあれば個別に聞く機会を作って対応をしている。	○		○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、対応をしている。意見を伝えづらい利用者もあり、表情やしぐさなどから、思いをくみ取るようにしている。家族からは、電話連絡時や面会時などを活用して、利用者の状況を伝え、意見や意向を聞くように努めている。2名いる管理者は、職員と一緒にケアなどの業務に従事し、日頃から職員に声をかけ、意見や提案を聞くことができる。
		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。	×	聞かれた時には情報提供できるようにはしているが、今の所機会がない。				
		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。	◎	朝礼の参加や個別の面談があり直接伝える機会がある。				
		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。	◎	会議で提案を聞いたり個別での話し合いの場を設けている。食事に行くなどして人間関係作りをし意見を言いやすい環境づくりをしている。			◎	
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。	○	2年に1回の自己評価に取り組んでいる。自己評価作成は複数名で行い評価後スタッフ会で周知をしている。				以前に実施した外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画等は、運営推進会議の中で報告をしている。会議の参加メンバーには報告のみに留まっているため、評価結果を伝えて意見をもらったり、目標達成の取り組みに向けて、随時経過を伝えて、助言やアドバイスをもらったり、家族や参加メンバーに呼びかけてモニターの役割を担ってもらうなど、出された意見をサービスの質の向上に繋げていくことも期待される。今回の外部評価の聞き取りには、代表者の同席もあり、事業所の取り組みを聞くことができた。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成できるように努めている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	コロナ禍ということもあり密な連携はとれず、モニターをしていただけていない。	○	△	△	
		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。	×	コロナ禍で運営推進会議がおこなえず、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
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)	◎	さまざまな災害を想定したマニュアルを作成しており誰でも見れる場所に置き周知している。	/	/	/	日頃から、地元の消防団と関わりを持ち、地域との支援体制の確保をしている。以前に、近隣住民から、「何かあった場合に、近所に分かりやすいように、外壁にバトライトを付けてみてはどうか」という意見が出され、バトライトを設置している。年2回、火災や様々な災害を想定した避難訓練を実施している。感染対策で、地域との合同訓練の実施までは考えていないが、災害発生時に、一時的な避難場所として活用してもらえるように、水や食料などの備蓄品を用意している。家族が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、災害の備えに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、来訪時に避難訓練や災害の備えを伝えたり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載したりするなど、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。	◎	年2回いろいろな状況を想定し避難訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	定期的に点検をしている。	/	/	/	
		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。	○	合同訓練はしていないが地元消防団の協力支援体制を確保している。	×	◎	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	◎	コロナ禍でできていない時もあるが年2回の避難訓練のうち1回は消防職員と合同で行うようにしている。。	/	/	/	
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)	×	認知症についての相談は時々あるので個別に出来てはいるが地域に向けての啓発活動は出来ていない。	/	/	/	地域住民から相談が寄せられた場合には、快く応じるとともに、必要に応じて、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関に繋ぐなど、良好な関係を築いている。また、伊予市内のグループホームの管理者同士のグループLINEが設けられ、情報交換も行われている。以前は、中学生の職場体験の受け入れに協力していたが、感染対策で自粛をしている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	相談して頂いた際には都度お答えをしている。また何かあれば相談してくださいとお伝えしている。	/	×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	受け入れの体制はあるが地域の人たちが集う場所としての活用は出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	回数こそ減ったが地域の人材育成や実習の受け入れに協力している。	/	/	/	
		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)	○	以前地域の中学生の職場体験の受け入れをしていた。受け入れの体制は出来ている。	/	/	○	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 9 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) 12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	3871000372
事業所名 (ユニット名)	グループホーム あいらんど B棟
記入者(管理者) 氏名	亀岡 美由紀
自己評価作成日	令和 5 年 8 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゆったりと穏やかな暮らし</li> <li>・自分でやれる喜びと達成感のある暮らし</li> <li>・自分らしさや誇りを保った暮らし</li> <li>・地域と笑顔で?がる暮らし</li> </ul>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>問題点 運営推進会議に利用者の参加がない</p> <p>取組み コロナ禍のため運営推進会議は紙面での報告</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は、田園風景の中に位置しており、利用者は自然を感じながらゆったりと生活を送ることができる。事業所横を流れる川沿いは桜並木になっており、利用者や地域住民の散歩コースになっている。コロナ禍や感染対策が続き、地域住民からの参加を得て開催していた夏祭りは近年中止しているが、日常的に挨拶を交わしたり、野菜を差し入れてもらうなど、地域に事業所の存在は浸透している。長年入居する利用者もあり、高齢化や重度化に伴い、できることや楽しみが少なくなっているが、洗濯物やエプロンのたたみ、食器拭きなど、職員は声をかけ、少しでもできる役割を見つけて、担ってもらえるよう支援している。利用者や家族の希望に応じて、開設当初から医師との医療連携のもと、看取り支援に取り組んでいる。事業所には家族が宿泊できる部屋が用意され、面会等の制限が設けられているものの、看取り期には、家族との面会のほか、宿泊の対応ができるようになっている。</p>
--	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日々の生活の中で要望をお聞きし、希望に添えるように介護計画に反映している。	◎	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族から暮らし方の希望や意向などを聞き、記録して職員間で共有をしている。また、日々の生活の中で、利用者から思いや意向を聞くほか、介護計画の更新時にも、利用者や家族から再度意向などの聞き取りをしている。
		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。	○	表情や動作から利用者の思いを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。	○	面会時に御家族に以前の暮らしぶりや趣味をお聞きし本人の思いを知ろうと努めている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	日々の暮らしや本人が発した言葉を記録し、介護計画に反映し、職員間で共有している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	日々のケアの中で御本人の思いを見落とさないようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居前にアセスメントシートに知り得た内容を記入している。入居後も面会時に会話を行い知ったことを記録に残している。	/	/	◎	入居前に、家族には、入居時面接調査表とアセスメントシートを記載してもらうほか、利用者の職歴や生活歴、日常生活動作などの聞き取りをしている。入居後も、日々の生活の中で、新たな情報を聞くこともあり、アセスメントシートなどに追記し、職員間で情報を共有している。
		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。	◎	利用者の変化に注意しいつもと違うことがあれば記録に残し職員間で情報共有をしている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	記録や日誌に記入し変化があったときには職員間で情報共有をしている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	1人の意見ではなく他職員と話し合うことで本人の視点に近づけるようにしている。	/	/	/	○ 事前に、利用者や家族から思いや意向を聞くほか、把握した情報をもとに、利用者の視点に立ち、課題やより良いサービスなどを職員や関係者を交えて話し合いをしている。外部の関係者が参加できない場合には、事前に、医師や看護師等から指示やアドバイスをもらうこともある。
		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。	◎	カンファレンスを基に介護計画を作成している。	/	/	/	
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。	◎	なるべくご本人が望んだ生活リズムで過ごしていただけるよう介護計画を作成している。	/	/	/	○ 事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、医師や看護師から指示やアドバイスをもらい、利用者ごとの担当職員を中心に、カンファレンスの中で、職員や関係者を交えて話し合い、介護計画の原案を作成し、管理者や計画作成担当者が健康で過ごすことができるような計画となっているかの確認をしている。また、利用者や家族のほか、医師などの関係者から出された意見を反映し、個別性のある計画作成となるよう努めている。
		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、御家族の意向を最優先にし、カンファレンスを行い介護計画を作成している。	/	○	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度の方もその人が慣れ親しんだ暮らしができるように介護計画を作成している。	/	/	/	
		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。	×	地域の協力体制は盛り込まれていない。	/	/	/	

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
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。	◎	カンファレンスを行い記録に残している。介護記録もカードックスに挟んですぐ見ることができる場所に置いている。	/	/	◎	カードックスを活用し、日々の介護記録を記載する際に、職員は介護計画を確認できるようになっている。また、介護記録のケアプラン欄に、介護計画のサービス内容等の番号と連動させて、実施状況も含めて記録に残す工夫を行い、計画に沿ったサービス内容の実施の有無が把握しやすくなっている。
		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。	◎	介護計画に添ったケアを日々行い記録に残し職員間で共有している。またそれを次の支援の参考にしている。	/	/	◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	大きな変化のない限り計画に基づき6ヶ月での見直しを行っている。	/	/	◎	介護計画の短期目標の期間に応じて、6か月に1回を基本に見直しをしている。毎月、身体状況および月間ケアプラン評価を活用して、モニタリングを実施し、利用者の現状の確認をしている。また、3か月に1回モニタリングの評価を残している。さらに、利用者には大きな状態の変化が生じた場合には、随時家族等に報告して意向を確認するとともに、カンファレンスを実施し、現状に即した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。	◎	毎月1回評価を行う事で現状確認を行っている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	変化があった場合にはカンファレンスを行い、介護計画の修正・追加を行っている。	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月に1度カンファレンスを行っている。緊急時には都度話し合いの場を設けている。	/	/	◎	月1回ユニットごとにカンファレンスを実施し、利用者の現状確認や情報共有などを行っている。勤務上で会議に参加できない職員には、事前に意見を出してもらい、反映されるような工夫をしている。また、緊急案件のある場合には、管理者等に報告するとともに、その日の出勤職員で話し合いをしている。さらに、ユニット間で職員同士が協力し合うこともあるため、議事録は両ユニットの全ての職員に確認してもらい、確認後に職員がサインを残すなど、確実な情報共有に繋げている。
		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。	○	あまり思いや考えを伝えられない職員もいるので活発な意見交換ができる雰囲気作りに努めている。	/	/	/	
		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。	○	勤務内で、短時間の会議を行い、参加出来ない職員には、会議録で共有している。	/	/	◎	
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)	◎	日誌を活用し、毎日の申し送りをしている。利用者の支援に関する情報や業務連絡は、グループラインの活用で、情報共有している。	○	/	◎	業務日誌や介護記録を活用して、日々の申し送りを口頭で実施している。出勤時等に業務日誌の確認を行い、確認後に職員はサインを残すなど、確実な情報共有に繋げている。また、利用者ごとの個別記録のほか、個別の往診ノートもあり、重要な引継事項も伝わりやすいように工夫をしている。急ぎの伝達事項は、全ての職員のグループLINEを活用して伝達を行い、迅速な情報共有が行えるようにしている。
(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。	○	その日したいことを把握し、思いを叶える努力をしている。	/	/	/	長年入居している利用者が多く、重度化や認知症状の進行に伴い、利用者自身で選択や自己決定することが難しくなっているが、日頃から職員は声をかけ、着る服や飲み物、パズルや塗り絵などのレクリエーションの有無など、可能な限り、選んでもらえるよう支援している。また、重度化や高齢化に伴い、敷地内にある畑で野菜づくりなどを手伝う利用者はいなくなったものの、職員は継続して野菜づくりや水やり、収穫などを行い、利用者に様子を見てもらいながら、少しでも楽しみのある生活が送れるような支援にも努めている。
		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)	○	こちらからなんでも決めるのではなく、なるべくご本人の選べる機会を作っている。	/	/	○	
		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)	○	職員が業務に追われることの無い様一人ひとりのペースで生活できるよう個別性のある支援をしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	目を合わせて声掛けし、笑顔になるような雰囲気作りをしている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な方も声掛けを行いこちらの意思を伝え少しでも反応を読み取れるようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	◎	なるべくプライバシーに注意して対応・支援を行っている。一人ひとりに敬意を払い人前であからさまな声掛けを行わないようにしている。	○	◎	○	人権や尊厳、プライバシーなどを勉強会で学び、職員は利用者に対応した声かけやケアを実施するとともに、振り返りの機会にも繋がっている。入浴などの支援の際に、同姓介助を希望する利用者のほか、様子を観察しながら、希望に沿った対応をしている。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理解し、入室の際に、ノックや声かけの周知徹底が行われ、不在時にも、事前にリビングにいる利用者へ声をかけて、了承を得た上で、入室することができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	同姓入浴の配慮、トイレ時は、一旦外へ出て待機し、終わってから対応をしている。	/	/	/	
		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。	○	居室へ出入りする時などノックをして入っている。	/	/	◎	
		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。	◎	個人情報の取り扱いの重要性を理解し、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。	◎	利用者に何かしていただいた際は感謝の気持ちを伝えるようにしている。				職員は利用者同士の性格や関係性を理解し、気の合う利用者同士を近くの席にするなどの配慮をしている。直近では、大きなトラブルもなく、全ての利用者が、穏やかに生活を送ることができている。中には、1名の男性利用者もいるが、孤立することなく、明るく社会的で笑いを誘って雰囲気明るくするなど、場を和やかにしている。
		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。	◎	なるべく気の合う方が近くにおいて生活がして頂ける様にしている。				
		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)。	◎	利用者同士の関係性を把握し、仲の良い方が過ごせる様配慮している。また孤立しないようさりげなく配慮し利用者同士の支えあいを支援している。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	利用者同士が口論になった時など職員が間に入り解決に努めている。又、席の配置を検討している。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入居前の聞き取りやご家族が来られた時など、会話をすることで把握に努めている。				
		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。	×	コロナ禍の為、御家族の面会(リモート面会)は、できていたが、馴染みの場所への外出は、できていない。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍の為、敷地内の散歩は、しているが、戸外への外出は出来ていない。	×	×	△	コロナ禍や感染対策が続き、利用者の健康面や安全面を考慮して、継続して人混みや遠出などの外出支援は自粛している。日頃から、屋外に出て、のどかな田園風景を眺めながら外気浴をしたり、敷地内や事業所周辺を散歩したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、近隣にある神社まで散歩することもあり、季節の花を見たり、池で泳ぐカメや魚を見たりすることもある。利用者の高齢化や重度化に伴い、外出できる利用者も少なくなってきた。感染対策を講じながら、少しずつ、家族の協力を得た外出支援や外出行事などが再開されていくことも期待される。
		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。	×	職員以外のボランティアの協力は今はない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	普段の様子や行動パターンを個々に把握し認知症の症状を引き起こす要因を職員間で話しあっている。				一人ひとりの利用者のできることでできそうなことを把握し、日常生活動作の中で、職員は必要以上に手や口を出し過ぎず、できることは自分でしてもらい、見守りやできない部分を一緒にするなどの支援をしている。また、毎朝の体操や散歩のほか、バズルやかるたなどのレクリエーションを取り入れ、利用者の心身機能の維持が図れるよう努めている。食事の際にも、時間がかかっても利用者自身で食事を摂ってもらい、見守りや声かけをしたり、できない部分のサポートをしたりするようにしている。
		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。	◎	残っている身体機能を活かす支援をしている。毎日の体操をしている。トイレでの立ちあがり、車椅子の自走、エアロバイクを頂き筋力の低下を防いでいる。				
		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)	○	利用者の力量を見極め、できることは、御自分で頂き見守るようにしている。			○	
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。	○	一人ひとりができることを見極め役割を持てるよう支援している。(洗濯たみ、食器拭き)				長年入居する利用者もおり、高齢化や重度化に伴い、できることや楽しみが少なくなってきたが、洗濯物やエプロンのたみ、食器拭きなど、職員は声をかけ、少しでもできる役割を見つけて、担ってもらえるよう支援している。また、歌を歌ったり、個別に訪問マッサージに来訪してもらい、会話を楽しんだりするなど、少しでも楽しみのある生活が送れ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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	レベル低下しても誕生日会等に参加され、出番をつくる努力をしている。	○	×	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個性を大切に、本人が望むおしゃれをしようとしている。				整容の乱れや衣類の汚れが見られた場合には、職員から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をもらったりするなどの対応をしている。また、起床時に、職員は声をかけ、利用者に洗顔や着替えなどをしてもらったり、ホットタオルを渡し、顔を拭いてもらったりするなど、整容や身だしなみを整えてもらえるよう支援している。さらに、3か月に1回訪問整容の来訪があり、利用者は好みの髪型に整えてもらうほか、ベッド上で過ごすことが多い重度の利用者も、楽な姿勢で散髪をし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支援している。	○	個人の希望をお聞きし、本人の好む、髪型や服装になるよう支援している。					
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	分からない時などアドバイスをしてご本人と一緒に考えるようにして支援を行っている。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	その場面にあった服装が出来るように支援をしている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	居室や洗面所へ移動し、さりげなくお直しするように支援をしている。	○	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	基本、訪問理美容院で、コロナ禍でもあり、本人が望む店には、行っていない。					
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	好みの色、洋服、髪を編んだりして個性を出している。					○
		h	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。	◎	勉強会を行い理解に努めている。					
17	食事を楽しむことのできる支援	a	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。	○	献立作り・調理・後片付けなどできることは利用者と一緒にやっている。			◎	献立の作成や食材の買い出し、調理まで、調理当番を決めて職員が順番に行い、利用者手作り食を提供している。その日の冷蔵庫にある食材を確認し、栄養バランスや偏りがないように考慮するとともに、利用者の食べたいメニューを参考にしながら、旬の食材を取り入れ、季節を感じる食事の提供に努めている。また、食器拭きなどのできることを利用者に手伝ってもらっている。入居時に、アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替えの食材を用意することもある。時には、ぜんざいやホットケーキなどのおやつを手作りすることもあり、利用者に喜ばれている。茶碗や箸、コップなどの食器類は、利用者の使い慣れた物を持ってきてもらうほか、事業所で用意した使いやすい物を使用している。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りや介助を行い、利用者や別々の時間帯や場所で、自分で用意した食事を摂っている。さらに、リビングにキッチンが面しており、重度の利用者も一緒にリビングに出て過ごし、調理の音や匂いを感じることができている。栄養バランスのほか、嚥下状態による刻みやトロミの食事の形状など、栄養士のアドバイスまでは受けることが出来ないものの、日頃から職員同士で話し合いをしている。	
		b	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	できる事・得意なことなどをさせていただくことで、ご本人らしく生活ができるようにしている。					
		c	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。	◎	入居前の事前調査や入居後の様子で一人ひとりの好みやアレルギーの有無を把握している。					
		d	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、利用者にとって音や匂いなどの等を取り入れている。	◎	利用者の好みのもや旬・季節の果物などをお出しするようにしている。			◎		
		e	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て調理方法としつつ、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	一人ひとりの状態を把握している。食事形態が変わってもおいしく見えるように盛り付けをしている。					
		f	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。	◎	自宅で使い慣れた箸、茶碗、コップを使用していたい。			◎		
		g	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。	△	コロナ感染があった為、職員の食事は、別にしている。利用者の食事の見守りは行い、食べ方の混乱、食べこぼし等、サポートをしている。					△
		h	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	リビングは、台所に近いので調理の音やにおいを感じておられる。	○		○		
		i	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。	○	1日の大まかなカロリー摂取を把握し、月1回の体重測定を行っている。					
		j	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。	◎	低栄養の利用者には、栄養補助食品をとってもらっている。コーヒーだけでなくジュースや甘酒等の飲み物の工夫をして水分補給に努めている。					
		k	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。	○	職員間で話し合いを行い献立を決めている。会社内の栄養士のアドバイスも受けている。			○		
l	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。	◎	使用する調理器具の除菌を毎日行っている。食材は、安全で新鮮なものを購入し管理をしている。							

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	勉強会を行い理解に努めている。				勉強会で学ぶほか、歯科医から指示やアドバイスをもらい、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、利用者は口腔ケアを行い、見守りやできない部分のサポートをしている。自分で歯磨きができる利用者を含めて、磨き残しの確認のほか、仕上げ磨きを行うなど、日頃から全ての利用者の口腔内の状態を把握することができている。訴えや異常が見られた場合には、早期に歯科医の往診に繋げている。中には、希望に応じて、月1回歯科医の往診を受けている利用者もいる。
		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。	○	毎食後、口腔ケアを行い健康状態の把握に努めている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	往診に来ていただいた際には分からないことは聞くようにしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	できない部分がある方には職員が代わりに行うことで支援をしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後の口腔ケアで口腔内の状態や義歯の様子をチェックし、個別に支援をしている。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	排泄の自立が生きる意欲に繋がることを理解し安易にオムツを使用せず、利用者個々に応じた支援をしている。				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。利用者の排泄状況を記録に残してパターンを把握し、一人ひとりのタイミングに合わせて、声かけやトイレ誘導などの排泄支援をしている。中には、ベッド上で過ごすことが多い利用者もあり、状態に合わせて、夜間におむつやポータブルトイレを使用することもある。また、メーカーの担当者から、適切な紙おむつやパッドなどの排泄用品の使用方法を学ぶとともに、利用者の排泄状況に応じて、適切な排泄用品の使用を話し合い、家族等に相談の上で、使用や変更をすることもある。事業所として、必要性のない排泄用品は使用しないように心がけた支援に取り組んでいる。
		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。	◎	食事・水分・運動量が便秘の原因ひとつであることを理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	毎日の排泄チェックで回数や量を記録し把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	◎	出来る限りトイレで排泄できるよう努めている。またオムツメーカーに勉強会を実施していただくなど適性に使用できるようにしている。	◎		◎	
		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。	◎	便秘しがちな方には朝牛乳を飲んでいただくなど個々に対応を行い改善に努めている。				
		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。	○	個々の排泄パターンを把握し、本人の様子を見極めトイレ誘導を行っている。				
		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。	◎	紙おむつの特性を勉強会にて理解し、昼夜で種類の使い分けを家族とも相談しながら必要にあわせて使用している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	個人の状態に合わせて使い分けをしている。				
		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)	◎	排泄のチェックを毎日行い、食事の工夫(牛乳等)水分摂取、運動を取り入れ自然排便を促すよう支援している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	◎	曜日は、概ね決まっているが、同姓介助や早朝入浴等、個々に応じた入浴の支援をしている。	○		○	週2回、利用者は入浴することができる。利用者の状態や希望に応じて、柔軟に曜日を変更するなどの対応をしている。管理者等は、「利用者から希望が出された場合には、可能な範囲で、入浴回数の増や時間帯に対応していきたい」と考えている。また、利用者のシャンプー類を持ち込んで使用してもらったり、シャワー浴で対応している利用者には足浴を行ったりするなど、清潔保持に努めるとともに、少しでも気持ち良く入浴してもらえよう支援している。
		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。	◎	必要最小限の見守りを行うこととなるべくゆっくり入浴できるようにしている。季節によっては湯なども行っている。				
		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。	◎	出来ることはしていただき、無理なく入浴をして頂いている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	拒否のある方には無理強いせず、日・時間などをずらすなどし落ち着いて入浴していただくようにしている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	本人の訴えやバイタル・様子を参考にし職員一人では決めず、他職員と話し合いながら入浴していただくかを決めている。				

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
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。	◎	安眠できるような工夫をし、一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	/	/	/	入居前から継続して睡眠導入剤などを服用している利用者があるものの、副作用のリスクがあるために極力服薬に頼らず、日中の過ごし方や職員の対応などを工夫し、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。中には、夜間のせん妄や不眠などの症状が見られる利用者もあり、状態を報告して主治医に相談し、服薬に繋がることもある。服薬する場合にも、副作用が少なく、穏やかな効果の薬剤や漢方薬などを使用している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	昼夜逆転しないように昼間のレクに参加して頂く等、生活リズムを整えるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	昼間の活動をした上でも不眠が続く場合は、主治医と相談し、薬剤を使用している。よいリズムができれば薬の減量を相談している。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	一人ひとりの状態に合わせて休息の時間をとっている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	年賀状を出したり、希望される方には電話をさせていただけるようにしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	できない部分については支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望あれば電話をして頂けるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	届いたものには返事をするようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話することについて協力は得ている。家族から電話や手紙をしてくれるようには今のところお願いはしていないが、コロナ禍で面会ができない時は、御家族から手紙が届いている。	/	/	/	
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。	◎	所持・使用することの意味を理解しており、持っていないとはいえない。	/	/	/	
		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。	×	コロナ禍の為、買い物、外出の支援できていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	個々のできることに応じて家族と相談しながら所持や使うことの支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	所持していることが分かれば一度家族と話すようにしている。	/	/	/	
		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)。	○	家族の同意を得て立て替えて支払いした金額の領収書を送付している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	◎	家族からの希望・要望も多くありなるべく対応できるようにしている。訪問マッサージを受ける体制を整えている。	◎	/	○	感染対策が続き、面会や外出の制限が設けられているが、利用者や家族から出された希望に応じて、可能な範囲で柔軟に対応している。訪問マッサージを利用している利用者もあり、外部サービスの受け入れにも対応している。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
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。	◎	門扉を開放しており入り口を開放している。ベンチを設置し気軽に休息できるようにしている。	◎	◎	◎	駐車場の門扉が常時開放され、駐車場も広く、家族等は車で来訪しやすくなっている。また、事業所の横にある道は、地域住民の散歩コースになっていることから、日常的に挨拶や会話を交わしやすい環境となっている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	リビングのテーブルは、家庭用家具を使用。家庭的な雰囲気を心がけており手作りの暖簾や季節の花を置くことで過ごしやすい空間作りにも努めている。カメを飼っている。	○	○	○	明るいリビングにはキッチンが面し、生活感が感じられる。畳スペースに掘ごたつが設置され、現在使用する利用者は少ないが、くつろげる空間となっている。訪問調査日には、玄関ロビーに春を感じる立派なひな人形が飾られ、利用者や来訪者の目を楽ませてくれている。また、事業所が開設されてから20年が経過しているものの、居室や廊下の壁の傷や汚れなどは丁寧に補修され、清掃や換気も行き届くなど、清潔感のある空間づくりをしている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日の掃除・除菌を行っているが日によっては外部の臭いが入るときがある。				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節の花や壁画・個人の作品を飾るなど行い季節を感じながら生活が出来るようにしている。			◎	
		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。	◎	気の合う方同士で同じテーブルに座っていただくようにしたり、掘りごたつやソファ・中庭などもあり自由に過ごすことが出来るようにしている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	なるべく使っていた物を持ってきていただくことで居心地よく過ごせるようにしている。	◎		◎	居室にはベッドやエアコン、大きめのクローゼッ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、家具や雑貨類、位牌、家族の写真などを配置するなど、家族等と相談しながら、居心地の良い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」「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。	◎	「トイレ」「浴室」と分かりやすく表示をしたり居室には表札をつけるようにしている。				○ 居室の入り口には、温かみを感じるネームプレートのほか、職員手作りの柄の違うのれんが掛けられている。場所を迷いやすい利用者の居室には、立体的にネームプレートを貼り、利用者が分かりやすいように工夫をしている。トイレの案内表示に、矢印を付けるなど、利用者にも認識しやすいようにしている。また、新聞や本が手に取りやすい場所に置かれ、利用者は自由に読むことができるようにしている。
		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)	○	新聞は手の届くところに置くようにしている。ほか馴染みの物は片付けているが希望があればお出しするようにしている。				
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、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ること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)	◎	勉強会を行い理解するようにしている。拘束になることを職員は理解している。日中は、玄関の鍵は、かけていない。但し、センサーは、付けている。	◎	x	○	職員は勉強会で学び、玄関等に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。中には、気持ちが落ち着かない利用者もあり、職員がゆつくりと話を聞いたり、屋外に出て、散歩をしたりするなど、気分転換を図れるような支援にも努めている。感染対策が続き、地域住民等が来訪する機会が少ないこともあり、鍵をかけないケアの取り組みに対して、周知していくことも期待される。
		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。	◎	「鍵をかけない」を元々掲げている。施錠を望む家族には施錠しない事の説明を行っている。				
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	◎	アセスメントを基に把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	バイタルを毎日測定し、変化があれば介護記録・介護日記に記録を残し注意をしている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	なにかあれば看護職員に相談・また主治医に報告し対応をしている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	家族・ご本人から希望があれば受診できるようにしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	最初に主治医について説明をしている。途中でも変更を希望された場合は他医療への変更・対応を行っている。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診の場合は都度家族へ連絡をし、結果の報告をしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	情報提供書をまとめて提出するようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	病院関係者から病状をお聞きし、早期の退院に努めている。				
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。	◎	なにかあれば看護職員に相談、また主治医に報告し対応をしている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	看護師の配置があり体制できている。				
		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。	◎	状態変化があれば看護職員と相談し早期発見・治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	個人ファイル、薬層に記入し理解に努めている。変化があれば記録に残し看護師・主治医・家族へ連絡するようにしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	配薬の2重チェックや服薬前にもチェックを行っている。				
		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。	○	薬の変更あった場合は特に注意し観察を行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	状態に合わせて都度話し合いを行い方針を決めている。				事業所には、「重度化した場合における対応に係る指針・看取りに関する指針」があり、入居時に、利用者や家族に対応できることなどの説明を行い、同意を得ている。利用者や家族の希望に応じて、開設当初から看取り支援に取り組み、多くの看取り介護を経験している。重度化や状態の変化が見られた場合には、利用者や家族が主治医や看護師、職員と話し合う機会を設けて、意向を聞くとともに、話し合いをして方針を決定している。医師との医療連携が図られ、チーム体制で看取り介護に取り組んでいる。事業所には家族が宿泊できる部屋が用意され、面会等の制限が設けられているものの、看取り期には、家族との面会のほか、宿泊の対応ができるようにしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	◎	看取りとなれば話し合いの場を設け、主治医・家族・職員で話し合っている。	○		◎	
		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。	○	各職員の力量を把握し支援にあたってもらっている。				
		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。	◎	主治医・家族・職員の話し合いの中で説明し理解を得るようにしている。看取り同意書にサインを頂いている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	看取りプランを作成し、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)	◎	「愛する人との別れの準備」というマニュアルを作成し家族へお渡ししている。状態の報告や家族の想いなどを聞くようにし支援を行っている。				
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。	◎	感染症のマニュアルがある。勉強会も行い学びに努めている。				
		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。	◎	マニュアルを作成している。毎日手すり・ドアノブの消毒をしている。				
		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。	○	テレビや各機関からの情報を取り入れている。				
		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、手指消毒・マスクの着用を徹底している。来訪者にも協力を促している。				

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	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
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。	○	状態報告や会話を交わすことで関係を築いている。				感染対策が続き、時間や人数などの制限を設けた上で、玄関スペースを活用して、家族等との面会に対応をしている。SNSのZOOMを活用して、オンライン面会が可能で、遠方の家族等は継続して使用をしている。面会ができない時期には、オンライン面会に対応するほか、手紙や写真を家族に送付していたが、現在は、面会時や電話連絡時を活用して、職員から利用者の様子を伝えるとともに、家族等が話しやすい雰囲気づくりを心がけ、意見や要望を聞くようにしている。事業所便りなどの発行は、利用者の個人情報保護の観点から行われていない。家族が来訪する機会も少なかったこともあり、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が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、今後は、家族に職員の異動を報告したり、運営推進会議等の中で、職員の入退職や入れ替わりのないことを伝えたり、事業所の出来事を報告するなど、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナ禍の為、行事ができず、御家族の参加ができていない。	×		○		
		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」)	○	来所された時には状態の報告を行っている。以前は写真や手紙を出していたが現在は疎遠の家族はいない。	○		△		
		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)	○	来られた際などに会話をし良い関係作りを努めている。					
		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)	◎	運営推進会議や家族会の時に職員の退職や近況報告をしている。	×				△
		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い対応策を話し合っている。	○	リスクのある方には家族へ説明し対応を行っている。					
		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)	○	なるべく家族の相談や思っていることを聞きだせるように関係作りをしている。なにか状態報告あれば電話報告をしている。					○
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)	◎	重要事項説明を十分に行い、御家族の不安、疑問点の理解、納得を得ている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	御家族が希望する退去先に移れるよう支援している。					
<b>III. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	運営推進会議の場などで説明を行っている。(コロナ禍は、書面)		◎		以前は、伊予市内の夏祭りの開催に合わせて、事業所の敷地内でも出店などを出だし、100名程度の地域住民等が参加して、花火鑑賞などを行うことができていたが、現在は自粛が続いている。日頃から、近隣住民から野菜の差し入れをもらったり、散歩の際に挨拶を交わしたりするなどの交流は継続している。感染対策が続き、管理者等は、利用者の健康面や安全面を考え、地域行事への参加の自粛を継続していくことを考えている。地域との繋がりが継続できるような取り組みが行われることも期待される。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日頃の挨拶や運営推進会議・秋祭りなど交流がある。		×	○		
		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。	○	増えてはいないが協力していただける人はいる。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	花や野菜を届けて頂いたりしている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	周辺が散歩コースになっており挨拶を行っている。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	サンタのボランティアが毎年来てくださっている。					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	中学生の職場体験の受け入れや近隣の警察署にもマニュアル作成の協力をして頂いている。					

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り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	コロナ禍は、開催せず、書面にしていた。令和5年7月～再開している。	○	/	○	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は書面開催が続いていたが、令和5年7月から集合形式の会議が開催できるようになっている。家族にも開催案内を送付し、一部の家族に参加協力をしてもらうこともできている。会議には、家族や近隣住民、地域包括支援センター、市担当者等の参加を得て開催をしている。会議では、事業所の様子や利用者の状況、日常の様子を写真を見てもらいながら報告等を行い、参加メンバーと意見交換をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	日頃の様子を報告したり、外部評価のあった際等報告している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	テーマによって職員を多く出席したり日時を固定せずなるべく参加していただけるようにしている。	/	/	○	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	◎	各ユニットで話し合いを行い理念を掲げ取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	玄関・リビングの分かる位置に理念を掲げている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	研修は各個人が希望するものを受けられるようにしている。	/	/	/	代表者は毎朝事業所に来訪があり、利用者の様子や事業所の状況を確認したり、管理者と情報共有をしたりしている。また、代表者は、職員が安心して働くことができるように、年2回職員との面談を行い、就業状況や意見などを聞くとともに、人手不足で希望休や有給休暇を取得しづらくないように、少しでも働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、定期的に、勉強会を実施し、職員のスキルアップを図っている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	キャリアアップ制度にそって学習できる仕組みを整えている。	/	/	/	
		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。	◎	年2回に自己評価・面談をもとに環境整備に努めている。	/	/	/	
		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)	◎	各個人に合わせた研修への参加促進をして頂いている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	×	コロナ禍の為、定期的な飲み会は、中止している。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	マニュアルを作成したり勉強会を行い理解に努めている。	/	/	◎	定期的に勉強会を実施して、職員は虐待や不適切ケアの防止、スピーチロックなどを学び、理解をしている。また、年2回チェックシートを活用して自己評価をして、自らの振り返りに繋げるとともに、事例を活用して、職員間で話し合いをしたりするなど、意識した対応ができるように、職員への周知徹底をしている。
		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。	◎	朝礼や月1回のカンファレンスを行っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	マニュアルを作成しておりいつでも見れる場所に置いている。不適切な行為があればマニュアルに沿って対応するようにしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	なるべく職員の疲労感ないか注意してチェックを行うようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	月1回のカンファレンスや3ヶ月に1回勉強会を行い話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	要望あっても説明を行い理解をして頂いている。	/	/	/	

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
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。	○	マニュアルを作成しており必要であれば説明できるようにしている。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	相談できる体制が整っている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルを作成しており周知をしている。	/	/	/	
		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。	○	緊急時対応の研修を受けたりマニュアルに沿って対応をしている。	/	/	/	
		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。	◎	インシデントとして記録に残しカンファレンス行い再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	カンファレンスにてリスクについて話し合い、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。	◎	マニュアルを作成している。何かあった場合は検討し対応をしている。	/	/	/	
		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。	○	家族からの苦情に速やかに対応をしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しては対応案を出し納得して頂ける様、解決に向けて取り組んでいる。	/	/	/	
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)	◎	利用者から何かあれば個別に聞く機会を作って対応をしている。	○	/	○	日々の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、対応をしている。意見を伝えづらい利用者もあり、表情やしぐさなどから、思いをくみ取るようにしている。家族からは、電話連絡時や面会時などを活用して、利用者の状況を伝え、意見や意向を聞くように努めている。2名いる管理者は、職員と一緒にケアなどの業務に従事し、日頃から職員に声をかけ、意見や提案を聞くことができている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約時に説明している。随時、苦情や相談がある時は、その都度、情報提供している。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	朝礼の参加や個別の面談があり直接伝える機会がある。	/	/	/	
		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。	△	会議で提案を聞いたり個別での話し合いの場を設けている。コミュニケーションをとり、意見を言いやすい環境づくりをしている。	/	/	◎	
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。	○	2年に1回の自己評価に取り組んでいる。自己評価作成は複数名で行い評価後スタッフ会で周知をしている。	/	/	/	以前に実施した外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画等は、運営推進会議の中で報告をしている。会議の参加メンバーには報告のみに留まっているため、評価結果を伝えて意見をもらったり、目標達成の取り組みに向けて、随時経過を伝えて、助言やアドバイスをもらったり、家族や参加メンバーに呼びかけてモニターの役割を担ってもらうなど、出された意見をサービスの質の向上に繋げていくことも期待される。今回の外部評価の聞き取りには、代表者の同席もあり、事業所の取り組みを聞くことができた。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成できるように努めている。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議にて口頭で目標達成計画や結果を報告しているがモニターは行っていない。	○	△	△	
		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。	○	運営推進会議にて取り組みの成果を確認している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	さまざまな災害を想定したマニュアルを作成しており誰でも見れる場所に置き周知している。	/	/	/	日頃から、地元の消防団と関わりを持ち、地域との支援体制の確保をしている。以前に、近隣住民から、「何かあった場合に、近所に分かりやすいように、外壁にバトライトを付けてみてはどうか」という意見が出され、バトライトを設置している。年2回、火災や様々な災害を想定した避難訓練を実施している。感染対策で、地域との合同訓練の実施までは考えていないが、災害発生時に、一時的な避難場所として活用してもらえるように、水や食料などの備蓄品を用意している。家族が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、災害の備えに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、来訪時に避難訓練や災害の備えを伝えたり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載したりするなど、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。	◎	昼間だけでなく夜間を想定した避難訓練を行っている。(年2回)	/	/	/	
		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。	◎	定期的に点検をしている。	/	/	/	
		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。	○	合同訓練はしていないが地元消防団の協力支援体制を確保している。運営推進会議でも避難訓練を行っている。	×	◎	○	
		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)	◎	年2回の避難訓練のうち1回は消防職員と合同で行っている。	/	/	/	
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)	×	認知症についての相談は時々あるので個別に出来てはいるが地域に向けての啓発活動は出来ていない。	/	/	/	地域住民から相談が寄せられた場合には、快く応じるとともに、必要に応じて、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関に繋ぐなど、良好な関係を築いている。また、伊予市内のグループホームの管理者同士のグループLINEが設けられ、情報交換も行われている。以前は、中学生の職場体験の受け入れに協力していたが、感染対策で自粛をしている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	相談して頂いた際には都度お答えをしている。また何かあれば相談してくださいとお伝えしている。	/	×	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	受け入れの体制はあるが地域の人たちが集う場所としての活用は出来ていない。	/	/	/	
		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。	○	回数こそ減ったが地域の人材育成や実習の受け入れに協力している。	/	/	/	
		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)	○	以前地域の中学生の職場体験の受け入れをしていた。受け入れの体制は出来ている。	/	/	○	