

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
“愛媛県地域密着型サービス評価”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない
訪問調査を実施しております

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和5年10月18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)	14	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	2		

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

※事業所記入

事業所番号	3890101573
事業所名	グループホーム四葉問屋
(ユニット名)	ユニット2
記入者(管理者)	
氏名	宮下 由里
自己評価作成日	令和5年 8 月 10 日

<p>【事業所理念】※事業所記入 健康 すべての人々の健康で心豊かな生活文化の向上を目指します。 愛情 すべての人々の心豊かな愛情で、より良いサービスの提供を目指します。 幸福 すべての人々の幸福を思い、常に相手の立場に立った心と行動を目指します。 希望 社会に貢献し、社会の信頼を得て発展する、希望ある企業を目指します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 1.これまでの暮らしや現状把握に努めていく。→コロナの解禁もあり、プランの変更のある方には、来所の際にお聞きしたり、お便りを入れて送っている。アンケートも最近入居されたご利用者様を中心に行っていく様になっている。2. 地域との接点が多く地域と施設の関わり方を考えていく。→コロナ解禁もあり、地域の夏祭りにスタッフが参加したり、秋祭りの神輿の受け入れを行っていく様に連絡を取っている。3. 会社内のこと、職員の異動や退職なども含めてご家族様が分かりにくい状況である。→職員の異動もあり、運営推進の中でお伝えしたり、お便りの中で、スタッフ紹介は引き続き行っている。4. 防災訓練の事がご家族様にちゃんと伝わっていない。→防災訓練は6月7日に行っており、運営推進の中で報告している。しかし、ご家族様の中には、施設内だけで行っている為、まだまだ分かっていただけない様子もあり。5. コロナのこともあがる、外出して気分転換がなかなかできない。→コロナ解禁となり、いちご狩りに行ったり、ドライブ、買い物なども外出もしている。夏場になり、再びコロナ増加傾向であること、同系列施設でコロナ感染もあり、少し控えずなくてはならず、落ち着いた気候が良ければ再開していきたい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 季節や天候をみながら、週に1回以上散歩ができるよう支援をしている。調査訪問日は、車いすの利用者が職員と散歩に出かけて行く様子がみられた。敷地内の桜やアジサイが咲くと、利用者が外出のきっかけになっている。近くのコンビニに買い物に出かけたり、菊間町のかわら館や北条の道の駅までドライブに出かけることもある。音楽の好きな利用者には、堀之内公園で行われる県音楽隊の演奏会に行くことを支援し喜ばれた。看取り時期に入った利用者について、本人から「地元に行ってみたい」と希望があったことを受けて、夫婦で地元にある神社までドライブすることを支援した事例がある。本人は、とても懐かしがり、喜ばれたようだ。また、その他の利用者についても、家族と相談しながら地元へのドライブや自宅に戻るように支援を行っている。外出を嫌がる人には、以前働いていたところに行ってみることを提案して外出することにつながったような事例がある。 法人全体で「休もつか宣言」「帰ろっか宣言」、有給休暇の取得を促す、終業15分前から仕事が終われば帰宅できる取り組みを継続している。事業所ではこの一年間は離職者はなかった。法人代表者は、週2~3回事業所に訪問しており、職員と話をしている。また、今年からお誕生日休暇を導入している。介護福祉士の資格を取得すると、法人からお祝い金がある。休居室で休憩する時間を確保している。</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。	○	アセスメントの活用をしている。日常生活の中での会話などから利用者様の思いを組んで行けるように努めている。	◎			入居時、本人や家族から聞いた暮らしの希望は、アセスメントシート「本人希望・要望欄」「家族の希望欄」に記入している。
		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。	○	本人様にとって何が大事か考えるようにしている。				日々の中で得た情報は、タブレット端末の介護記録に記入している。
		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。	○	面会の時に家族様にお尋ねしている。				介護計画見直し時期(6か月ごと)には、職員全員がその利用者についての情報を、ミーティングレジュメの「サービス担当者会議(ケアについて検討すること)」欄に記入している。
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	MTが記録で共有している。どのような思いがあるか必要に応じて記録している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	最後まで話しを聞いて利用者様の思いを把握できるようにつとめている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	アセスメントシートの確認と本人様家族様に聞いて把握しようとしている。				入居前に利用していた事業所からのアセスメントシートやフェイスシートで、仕事歴、性格、趣味などの情報を得ている。
		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。	○	利用者様とのコミュニケーションの中で、日々現状を重視している。				目標達成計画に、「これまでの暮らしの把握」を挙げて、新しく入居した利用者から、「日頃の様子アンケート」(好きな食べ物、入浴の習慣、服装の好み、趣味などを)家族に記入してもらっている。さらに、情報を増やしてその人らしい暮らしを支える支援に活かして欲しい。
		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)	○	それぞれの利用者様の過ごし方を把握できるように記録で共有している。他スタッフと情報の共有をしている。				
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。	○	ご本人に伺い分からない時は家族様に伺っている。				サービス担当者会議(ミーティング)時は、ミーティングレジュメの「サービス担当者会議(ケアについて検討すること)」欄の内容をもとにして、話し合っている。
		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。	○	日常生活を観察し、ミーティングで話し合い課題の把握に努めている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様家族様の意見を聞いている。				医療依存度の高い利用者については、医師や看護師の指示を採り入れて介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	利用者、家族の思いや意向を大切にし、レジュメでスタッフの意見の内容の把握に努めている。	○			新たな取り組みとして、家族に「意向に関するお願い」(意向を聞く用紙)を計画見直し時期に送付して、意向を出してもらい、計画に反映している。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	努力はしているが毎日ではない				「転倒やケガをしないように過ごして欲しい。」「歩行訓練など体を動かして欲しい。」「という家族の意向を採り入れて作成している事例がみられた。
		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。	×	地域の人達との関りはない				
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。	○	スタッフルームのすぐ見える所にケアプランのファイルは設置し共有している。				介護計画書ファイルに介護計画書を綴じて共有している。タブレット端末で計画内容を確認できるようになっている。
		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。	○	モニタリングを行っている。介護計画に沿っての記録を行っている。				タブレット端末の介護記録に、計画の番号と支援内容や様子、表情、言葉などを記入している。

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	
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。	◎	定期的に見直ししている			◎	計画作成担当者が責任を持って期間を管理しており、6か月ごとに計画を見直ししている。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	モニタリングで確認をしている			◎	毎月、利用者個々の担当職員と計画作成担当者が「モニタリング総括表」を作成して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。	○	状態が変わる度にカンファレンスを行い見直しを行い作成をしている			○	この一年間では、身体状態の変化時に計画を見直した事例がある。	
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。	○	変化があればカンファレンスを行い、毎月ミーティングを行っている			◎	月1回、ユニットごとにミーティングを行っている。事前に、全職員が「ミーティングレジュメ(業務について等の意見を書くシート)」を記入しておき、それを管理者が検討事項としてまとめている。ミーティング後は、報告書を作成している。	
		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。	○	レジュメに意見を記入を行い意見交換できるようにしている				緊急案件がある場合は、その日の勤務者でミニカンファレンスを行い、決定事項はタブレット端末に記録している。	
		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。	○	なるべくスタッフが多数の日を選んで行っているが、申し送りや議事録で共有している			○	ミーティングは、毎月10日までに、出勤職員のみで行っている。その日が休みの職員は、参加していない。全職員が報告書で内容を確認し、押印またはサインするしくみをつけている。	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	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)	○	タブレットで情報共有している。重要な事は口頭でも伝えるようにしている。	○		◎	業務やケア、家族とのやり取りは、タブレット端末の介護記録に記録しており、指示板裏面のスタッフ連絡や申し送りのところに表示されるしくみになっている。職員は、出勤時、必ず確認し、確認したら、既読済みとして名前と時間が表示される。重要事項は、口頭でも申し送っている。	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	レクリエーションやお散歩などを様子伺いながら実施している				毎週金曜日に移動パニ屋が来ており、利用者がおやつのお金を運ぶよう支援している。玄関内にある自動販売機に飲み物を買って行く利用者がある。	
		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らせる、選ぶのを待たせている等)	○	ご本人様に必ずお尋ねを行い選んでいただいている。			○	10時のお茶の時間には、コーヒー、紅茶、ジュース等の中から選んでもらっている。	
		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された支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	全ては難しいがなるべく利用者様のペースに合わせて支援出来るように心掛けている					
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うらみ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	笑顔で接するように心掛けている				○	誕生日は、個々の誕生日当日に行っており、本人に好きなケーキを聞いて職員が手づくりしている。
		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。	○	必ずお声掛けを行い表情や口調を見ながら支援している					運動会(室内行事)において、「利用者」と職員と一緒に楽しめる競技を探り入れてはどうかと職員から提案があり、ボール渡しや玉入れを職員も一緒に楽しみながら行い、楽しそうに遊んでいる。
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された言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であらかじめ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)	○	意識して行動するように心掛けている	◎	○	◎	毎月、担当になった職員が勉強会資料を作成して、回覧し、個々に勉強して感想等を書くしくみをつけている。接遇に関する内容(5月)、倫理及び法令に関する内容(8月)で、人権や尊厳について学んでいる。毎月のミーティング時を捉えて、接遇方針の3つの約束「丁寧語を使います。伝える挨拶をします。清潔感を保ちます。」それぞれについて、個々に振り返るような機会にしている。振り返りの内容によっては、ミーティングの議題に挙げて話し合ったり、個別に話す時間を持ったりしている。	
		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。	○	入浴時は扉を閉めてタオルをかける、パット交換時も扉を閉めてカーテンを閉めプライバシーに配慮している					
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時はノックをし必ずお声掛けをしている。			○	管理者は、利用者に許可を得てから入室していた。	
		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。	○	勉強会資料で学んでいる。プライバシーの保護や個人情報は守り抜いて気をつけている。					
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者介護される一方の立場におかず、利用者へ助けを求め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。	○	感謝の気持ちをもって行動している。					
		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。	○	食事会やレクリエーション等協力して行い、信頼関係が築けるように努めている					
		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見える機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらい場面をつくる等)。	○	利用者様の一人ひとりの個性や様子を見ながら席替えをしたりしながら仲良く過ごせるように努めている				利用者同士の関係性等をみながら席順を決めている。利用者間でトラブルが起こりそうな時には、職員が間に入って気を遣ったり、距離を持ったりできるように対応している。	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブル発生時は仲に入り止めたり席替えをしたり傾聴を行い落ち着いていただいたり支援している				○	仲の良い利用者が一緒にドライブに出かけられるように声を掛けて支援している。調査訪問日の午後、おやつ作りするユニットに別ユニットの利用者が来て一緒に過ごした。
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。	△	面会に来所された方はお話し申し送りなどに記入し把握している。					
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	できていない部分が多くあるが、なじみの場所にコロナの落ち着いて時に外出した。ご夫婦が飯島神社にお連れしすこぶ喜ばれ、その後ご主人は、体調を崩され入院亡くなられた。					
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)	○	天気の良い日には散歩に行ったり希望のあるお店等に出かけている。	○	×	◎	季節や天候をみながら、週に1回以上散歩ができるよう支援している。調査訪問日は、車いすの利用者が職員と散歩に出かけ行く様子が見られた。敷地内の桜やアジサイが咲くと、利用者が外に出るきっかけになっている。近所のコンビニに買い物に出かけたり、菊間町のかわらぬや北条の道の駅までドライブに出かけることもある。音楽の好きな利用者には、堀之内公園で行われる県営音楽祭の演奏会に行くことを支援し喜ばれたようだ。看取り時期に入った利用者について、本人から「地元に行きたい」と希望があったことを受けて、夫婦で地元にある神社までドライブすることを支援した事例がある。本人は、とても懐かしがり、喜ばれたようだ。また、その他の利用者についても、家族と相談しながら地元へのドライブや自宅に戻るような支援を行っている。外出を嫌がる人には、以前働いていたところに行ってみることを提案して外出することになった事例がある。	
		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。	△	外出支援はスタッフがやっている事が多い。					

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
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。	○	スタッフ間で情報共有を行い、ケアの努力をしている。				おやつを手づくりしており、テーブルにホットプレートを出して、利用者と一緒にパンケーキをつくったり、たこ焼きや東京ケーキをつくったりしている。看護職員の意見等を探り入れ「訓練実施表」を作成しており、平行棒を使用した歩行訓練、ゴムバンドやボールを使った機能訓練などを支援している。
		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。	○	体操や歩行訓練など毎日の生活に入れて、維持向上出来るように努め、ケアを行っている。				
		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。(場づくり、環境づくり等)	○	出来る事をやっていたり、見守りながら一緒にやっている。	◎		○	
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。	○	考え、様子を見ながら得意な事をしていただいている。				室内行事(七夕まつり、ミニ夏祭り、お月見、秋祭り、運動会、クリスマス会、節分等)を毎月、職員が企画して、利用者の楽しみをつくらせている。プランターの花の植え替えなどの折には、花の好きな人には率先して行ってもらえるような場面をつくらせている。
		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。	○	利用者様個人で何がよこびで楽しみかを生活の中で探している	○	回答なし	◎	
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。	○	毎朝、身だしなみには、気を付けている。お化粧したいとの希望の利用者様には、家族様に化粧品を持ってきていただいた。				利用者は、季節に合った清潔な服装で過ごしていた。 毎月、訪問美容師が来ており、利用者の希望を聞きながらカットやカラーをしてもらっている。自分の希望を伝えることが難しい利用者については、家族に昔の写真を見せてもらい、「以前はこんな風な髪型でした」と職員が伝えることもある。自宅と同様に、衣類は、収納ボックスに種類別に分けておくことで、毎朝、その日着る服を自分で選んだり決めたりすることを続けている利用者がある。 毎朝、職員が、居間のテーブルに、くしと三面鏡とクリームを用意して、利用者の朝の身支度をサポートしているケースがある。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	本人様に聞き、着たい物があればそれを着ていただいている。				
		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。	○	本人様に確認を取ってから、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。	○	外出時には気候に合った服装で出かけている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできず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)	○	毎月第1木曜日に美容室の先生が施設に来所していただき、散髪を行っている。注意して行うよう努力している	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	△	出張美容で行っている。今までのなじみの散髪に連れていきたいと嬢様が連れて行っている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族にも聞きながら本人らしさをだせるよう支援をしている			○	
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。	○	ミーティングにて話し合いや、勉強会で理解を深めている				建物内厨房から、お汁はお鍋、その他は、盛り付けた料理がトレーにセットされた状態で届き、職員が配膳している。 朝食と、月1回の食卓会(昼食)は、手づくりしており、時々、利用者様に献立の希望を聞いている。利用者は食器拭きなどを行っている。 さらに、利用者が主体的に食事づくりにかかわるような機会や場を増やしてはどうか。 鯖アレルギーのある利用者は、厨房に伝えており、代替えのものを準備してくれている。 秋には、芋炊きや祭りの日は、ばら寿司、土用の丑の日には、うなぎが献立に入っている。 利用者にとって、昔ながらの「とろろ飯」は、朝食に採り入れている。 入居時に使い慣れた食器等を持ち込んでもらっており、朝食時や食事会の折に使用している。その他は、厨房の食器になっている。 利用者の食事中は介助に徹して、そのあとで持参した弁当を食べる。職員は、利用者と同じものを食べるような機会をほばない。職員は、利用者の食事中、「お茶を置いてきますよ」と声をかけながら見守りをしてきた。 職員が台所仕事をする様子が見える。 ごはんをかき込んで食べる利用者には、少量ずつに分けて盛り、急いで食べてしまわないように気を付けている。 月1回の厨房ミーティング時には、職員2名が参加して、味付けや量について等の意見を伝え、反映してもらっている。 風邪予防の効果もあるとのこと、昼食前には、紅茶うがいを行うことに取り組んでいる。
		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。	△	食べたい物を聞いたり、食事会のお手伝いをしていただいている。			△	
		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。	△	利用者様のお菓子等を一緒に購入に行かれる時があるが、日数は多くはない。				
		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。	◎	家族様や本人様から聞き取っ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、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	○	季節感を取り入れている。厨房の方にも協力を仰いで、検討している。			○	
		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て調理方法としつつ、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、いりどりや器の工夫等)	△	体調や嚥下状態に合わせて、食事緊急の対応をしている。例 お粥 軟飯 きざみ食 等				
		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。	○	本人様が持って来られた物を使用している			○	
		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。	○	今は一緒に食事をすることはできないが、傍で見守りサポートしている			x	
		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。	○	メニューをお伝えしたり、音楽をかけて雰囲気配慮している。	◎		○	
		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。	○	毎食、食事量の記録を行っている。水分もこまめに提供している。				
		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。	○	好きな物、食べたい物、食べやすい物を摂っていただいている。水分量が少ない時には、ゼリーやアイスなどで接種していただき脱水防止に努めている。				
		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。	△	昼食、夕食は厨房より栄養士がバランスを考えた献立をたてており、朝食は、施設全体の栄養士が献立などのアドバイスを受けられるようになっている。			○	
		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。	○	日頃より消毒と掃除を行い、食材も買いすぎに気を付けて新鮮なものを使用している				

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。	○	ネットでの研修の参加やユニットの勉強会などで理解を深めている。				口腔ケア時等に異常を発見した場合は、訪問歯科の受診につなげている。 毎食後に歯磨きを行うことを支援している。洗面所に歯磨きセットを用意しており、昼食後には、声かけや誘導をしたり、椅子を用意したりして支援している。
		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。	△	義歯や歯の状態は変わった事があれば担当歯科医師に連絡を入れている。			○	
		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。	○	必要に応じて歯科往診で歯科医師や衛生士から、助言、指導をいただき、対応している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後の口腔ケア時の洗浄と週1回のポリドント洗浄を行っている				
		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)	○	出来る事はしていただき、難しい所をスタッフが介助を行っている。			○	
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。	○	勉強会やミーティングでの話し合いで理解を深めている				見直しが必要な場合は、その都度話し合っている。入居時、紙パンツにパッドを使用していた利用者について、排泄チェック表で排泄の状態を把握することに取り組み、タイミングをみてトイレ誘導をすることで布パンツ使用への変更ができたような事例がある。
		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。	○	排便感覚を把握し、看護師へ相談して下剤のコントロールに努めている				
		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)	○	排泄チェック表でパターンを観察し下剤やトイレの声掛け等を記録している				
		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。	○	体調や尿量を観察し、見直しもやっている。	◎		◎	
		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。	○	その時々状態を見てミーティングで話し合いをしている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	その人のパターンや時間を見て、ミーティングで話し合いをしている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういつ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。	○	家族には伝えて使用している。ご家族が購入してくる方もおられるので、使用方法をご家族と話し合うこともある。				
		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。	○	昼、夜、外出時などで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)	△	牛乳やヨーグルトを提供しているが、薬に頼ることもある				
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ず、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)。	△	対応できる時間での調整となり、声掛けにて拒否される方へは度々声を掛けたりしている。	◎		○	利用者個々に週2回、入浴を支援している。入浴日の朝、個々に入浴時間の希望を聞いている。入浴を嫌がる人には、時間をおいて声をかけている。機械浴、リフト浴を整備しており、重度化しても湯舟で温まれるよう支援している。令和5年9月にリフト浴を1台追加した。いろいろな種類の入浴剤を用意しており、利用者に「バスクリン何がいいですか?」と聞いている。
		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。	○	急かすことなく、ゆっくり入って頂いている。				
		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。	○	自分で出来る事はしていただき、転倒等ないように見守り、介助を行っている。				
		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。	○	拒否された際には時間、日時をずらしている				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前にバイタル測定を行っている。入浴後は水分をとっていただく様にお出している。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	△	夜間帯の記録と夜勤者の申し送りを把握している。				薬剤内服者については、往診時に医師に相談しながら支援している。夜間「眠れない」と言って居間に来る利用者には、話を聞いたり、温かい飲み物や小さいおにぎりを食べてもらったり、ソファで横になってもらったりしながら様子をみて居室で眠れるよう支援している。
		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。	○	昼間はレクリエーション又は散歩をしているが、参加しない利用者様もおられる。				
		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。	○	管理者や看護師と相談を行い、往診時に医師と相談している。				
		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。	○	本人様にお聞きして、状態観察をしながら、休んでいただいている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	手紙はあまりないが、電話は要望があれば対応している。				
		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。	○	必要な手助け、支援をしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	要望があればしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は本人様にお渡ししている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族様に協力していただいている。				
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。	○	家族様に説明を行い、状態に合わせて所持するようにしている。				
		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。	△	スタッフ代行で行くことが多い。週1回のパン屋さんの買い物は、一緒に行く事が多い。				
		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。	○	家族様と相談して支援している。				
		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。	○	契約時に金銭管理について説明を行い、同意を得ている。				
		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き、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)。	△	購入物などは必ず家族に同意を得ている。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	5月より面会が再開し時間は15分、マスクをして面会できるようになっている。	◎		○	家族の都合がつかないような時には、職員が病院受診の付き添いをしている。また、遠方に住む家族に代わって、洋服の買い物に付き添ったり、代行をしたりしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	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。	○	夜間以外は玄関は鍵をかけず、いつでも出入り可能にしている。	◎	○	◎	玄関前に駐車場がある。玄関周りは掃除が行き届いている。玄関先には、屋根付きのベンチがある。玄関には、観葉植物を配置しており、事務室の職員が笑顔で対応してくれる。
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。)	○	入口に写真や利用者様が作られた工作物を飾っている。	◎	○	◎	居間には、大きなテーブルを並べている。また、ソファを設置している。利用者職員でつくった大きな月間カレンダーを居間の壁に貼っており、行事などを記入していた。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎朝掃除を行い、空気の入替えをしている			○	ユニットによっては、昼食時はテレビを消して音楽を流していた。 居間には、窓からの採光で明るく、掃除が行き届き、気になる音や臭いは感じなかった。
		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。	○	季節の物を飾っている。キッチンでおやつなど作る時には、その匂い等も感じることができる。			△	テーブルに新聞を置いていた。 ユニットによっては、天井から紙粘土で作ったブドウをぶら下げている。ハロウインの飾りやおすずの造花を飾っていたが、五感を刺激するようなものは少ないように感じた。
		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。	○	席は気の合う人同士で座っていただいている。ソファも使用している。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	家族様に相談しながら、好みの物を持ってきて頂いている。安全や住みやすさを配慮している	◎		○	自宅から家具や扇風機を持ち込んでいたり、自宅と同様に棚の上に人形などを飾っている居室がみられた。ベッドの枕元の手の届くところに時計を置いている人がいる。
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。	○	自立した生活を送れるように工夫している。ネームプレートを大きく分りやすくしている。危ないものは、手の届く所へ置かないよう度力している。			○	ユニットによっては、居室入り口の低めの位置に、本人の写真を貼り、ネームプレートをかけていた。トイレ入り口には、トイレのピクトグラムと「一お手洗いここです」と表示していた。 玄関には、長椅子を置いて利用者が座って靴を履けるようにしていた。
		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)	△	新聞を置いて、自由に読んでいただくようにしている。				
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(鍵をかける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る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)	○	鍵をかけるのは、安全の為と理解いただき、夜間は玄関の鍵をかけている。居室やユニットの出入り口には施錠することはない。	◎	○	◎	日中は、玄関、ユニットの扉に鍵はかけていない。事務所のモニター画面に玄関の内外の様子を映しており、何かあれば確認することができる。 3ヶ月毎の権利擁護委員会の折に、鍵をかけることの弊害についても学んでいる。 ひとりり出かけようとする利用者には、職員が付き添っている。
		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。	○	家族様と話し合っている				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	アセスメントで把握に努めている				
		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。	○	異常があれば管理者や看護師に報告し記録に残し、スタッフ間で情報共有をしている。				
		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。	○	気になる事があれば、管理者やナースに伝え、往診にて対応をしている				

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
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。	○	希望する医療機関があれば対応している。	◎			
		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。	○	医師や家族へ状態報告など説明し理解いただいている。				
		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。	○	家族へ必ず連絡をし迅速な対応ができるようにしている。				
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。	○	情報提供書を作成したり日頃の様子を伝えるようにしている。				
		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。	○	看護師や管理者が主に相談などに努めており、地域連携室からの連絡などで状態把握をしている。				
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。	○	なにかあれば看護師へ相談し必要に応じて看護師から協力医療機関へも報告相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	協力医療機関は24時間体制になっており、いつでも対応可能になっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎日バイタルチェックや水分表や排泄表で状態の変化に気付けるようにしている。				
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。	○	処方の一覧表をみたり、看護師へ聞いたりと理解できるように努めている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	スタッフ同士の声掛けや、日付名前を読みあげて確認するなど誤薬がないように取り組んでいる。				
		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。	○	様子観察をしたり状態を記録に残して日々気を付けている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	状態が変わる前本人様やに医師、家族との話し合いを行い意向を確認している。				看取り支援開始時に、家族、医療関係者、職員で話し合い、方針を共有している。この一年間では、2名の利用者の看取りを支援した。
		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。	○	家族様の思いをその都度確認し、職員の間でも看取りの必要な支援について共有している。	○	○		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	不安な事があれば話を聞き、状態変化があればいつでも電話連絡が取れるようにしている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	契約時からケアプランや方針を説明し理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	特に終末期では情報共有をしスタッフ全員が関わる様にしている。				
		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)	○	面会に来られた時などに声をかけ気を配れるようにしている。施設へ入れたことへの罪悪感を抱いておられるご家族様は、毎日の来所、週1回の外出を認めて対応している。				
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。	○	勉強会の資料で学んでおり、感染委員会を開いたりして対応策を考えている。				
		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。	△	勉強会の資料を確認し物品の確認も行っている。コロナ以外の訓練は日頃から出ていないこともある。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	新聞やテレビなどで情報収集し申し送りなどで報告受けている。				
		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。	○	出勤時にうがいや手洗いを行っており持ち込まないように努めている。利用者もお昼前に紅茶を飲むようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
II. 家族との支え合い										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族様に日常の様子などお話しを行い関係を築けるように努めている。				家族との面会について制限があり、取り組みは行っていないが、今後は、時期等をみながら取り組みを工夫してはどうか。 毎月、利用者の担当職員が、日常の様子を知らせる手紙を書き、写真を添えて送付している。 年4回発行するユニットごとの便り暮らしの様子を報告している。 「母の様子をもっと詳しく知らせしてほしい」という家族からの希望を受け、管理者は、ショートメールや電話で日々の様子を報告する回数を増やした。家族は様子を知ることで安心しているようだ。 運営推進会議の報告書を全家族に送付して、行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職について報告している。 年4回発行するユニットごとの便りには、職員の自己紹介コーナーを設けている。 電話や面会時に利用者の様子を報告し、意見や要望はないか聞いている。ショートメールで家族とやり取りするケースがある。	
		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)	○	居心地のいい雰囲気を作れるように明るい挨拶を心掛けている。	○		×		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して、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)	○	運営推進会議の資料の中で写真を送ったり、毎月お便りでお伝えしている。	◎		◎		
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご家族の関係性などで基本的には見守っていることが多いが相談があれば対応している。日常の様子は可能な限りお伝えしています。					
		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)	○	家族様が知りたい情報についてはお伝えしています。	◎				◎
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	家族様に説明して同意を得るようにしています。					
		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)	○	ちょっとした事を話しやすい雰囲気になればと声かけを行っている。					○
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)	○	運営推進会議での説明や、毎月の請求書に案内文を送付している。家族様からの要望があればその都度対応している。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	事前にご家族様に相談、ご理解を得たうえで退去の支援をさせていただきます。					
III. 地域との支え合い										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	問屋の組合に挨拶に行っている。			○	自治会に加入している。 散歩時に通行人と挨拶をしている。 10月の地方祭の際には、神輿の訪問があり、利用者は、法被を着て、玄関先で見物した。その時の様子の写真を居間に飾っていた。 法人の部長が地域の防災訓練に参加している。 管理者は、外国人技能実習生と一緒に、他地区の夏祭りに参加し、出店の手伝い等をした。	
		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)	△	お祭りなどイベントで関わる機会が、日常的には少ない。			×		△
		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。	△	地域の方々と触れ合う機会が少ない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	日常的ではないが会った時に挨拶をしている。					
		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。	△	地域の方への支援が得られるほどの関係性はまだまだ少ないが知り合いの方がボランティアで来ていただいた事がある。介護相談員の定期的な訪問は以前あった。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の孤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)	△	ドライブや散歩で出かけた時に自動販売機などで購入し飲まれたりアイスクリームを買って食べられたりしている。					
		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)。	△	あまり行けてないので、行ける時に近くのお店に行き顔を覚えてもらうなどの関係性を築けるように努めている。					
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。	△	いつも同じ家族様が参加してくださっています。地域の方を増やしていきたい。	◎		△	令和5年6月に1Fロビーで集まる会議(家族6名、包括、管理者、部長、職員、看護師、代表取締役が参加)を行った。その他、5回の会議は書面で行っている。書面会議時は、全家族と、民生委員、市担当者、地域包括支援センターに報告書と返信用の用紙、封筒を同封し、意見や感想を返信してもらっている。 利用者は、参加していない。さらに、メンバーを増やして事業所を知ってもらったり、いろいろな意見や提案を聞く場にしてはどうか。 報告書に利用者や事業所の近況報告、活動状況を記している。 集まる会議時は、パワーポイントを使って日頃の様子を報告している。 外部評価実施後は、評価結果や目標達成計画について報告している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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。	○	スライドなどを用いて報告している。			◎		○
		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。	○	意見を聞き入れ、スタッフと情報を共有している。					○

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
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。	○	入社時、理念については説明を行っている。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	×	契約時にお伝えはしているが地域住人への発信は行ってない。	○	×		
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。	○	研修内容を配布し各々希望の研修への参加申し込みを行っている。				法人全体で「休もつか宣言」「帰ろつか宣言」し、有給休暇の取得を促す、終業15分前から仕事が終われば帰宅できる取り組みを継続している。事業所ではこの一年間は離職者はなかった。法人代表者は、週2~3回事業所に訪問しており、職員と話している。 また、今年からお誕生日休暇を導入している。介護福祉士の資格を取得すると、法人からお祝い金がある。休憩室で休憩する時間を確保している。
		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。	○	管理者も現場に入りより良いケアを職員と検討し実施している。				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	時間外労働の短縮、有給付与は積極的に行っている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	ネットでの研修に参加を促している。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	有給や希望休はなるべく取得できるようにし仕事とプライベートのバランスが取れるように配慮している。	◎	回答なし	◎	
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、これが見逃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。	○	勉強会や権利擁護委員会などで理解を深める機会がある。			○	3ヶ月毎に行う権利擁護委員会時に虐待防止について学んでいる。不適切なケアを発見した場合、職員は、リーダーに報告し、リーダーから管理者に報告することになっている。内容によって、ミーティングの議題に挙げて話し合ったり、個別に話す時間を持ったりしている。
		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。	○	日常のカンファレンスや定例ミーティングで話し合いを行っている。				
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	不適切なケアがあれば報告・相談をするようにしています。				
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。	○	日常での仕事の様子を観察し、変化に気を付けている。人員配置など可能な範囲で体制を整えている。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	勉強会で学び、ミーティングでも話し合い意見交換をしている。				
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	ご家族様から要望があっても、同意を得られるように話し合いをしている。				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、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。	△	勉強会で学んでいるが、理解できているスタッフは少ない。パンフレットは置いていない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	今までに後見人制度の利用を行ったことがない。地域包括支援センターとは連絡は取っている。				
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。	○	ミーティング等で作った資料を保存している				
		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。	△	勉強会等で学んでいるが、訓練を行なえていない				
		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。	○	報告書にまとめ、皆で共有を行い、防止に取り組んでいる。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	ミーティングで話し合い、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。	○	マニュアルは作成できている。理解するように努めている				
		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。	○	上司に報告を行い、速やかに対応することになっている。				
		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。	○	上司に報告し、苦情内容は他スタッフに周知している。				

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
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)	○	運営推進会議を開き、施設に意見箱を設置している。	◎		◎	利用者には、日々の中で聞いている。家族には、面会や電話連絡の際に聞いている。また、運営推進会議の書面会議の折は、全家族に報告書を送付しており、運営についての意見や要望等を書く用紙と返信用封筒を同封している。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	家族様が面会に来られた際等に、声掛けを行い、家族様の様子を観察しながら、要望を言いやすい関係作りをしている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	スタッフにわかりやすい聞き、ミーティング等の参加にて機会をつくっている。				
		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。	○	現場では仕事をすることで意見や様子について把握に努めている。			◎	全職員が、ミーティングレジュメの様式に意見や提案等を書くしきみをつくっており、意見等はミーティングの議題にして話し合っている。
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。	○	外部評価にそれぞれ自己評価を行ってもらっている。賞与の前にも各自行ってもらうようになっている。				
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成計画は立てている。全社目標、ユニット目標を決めて取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議で報告を行い、取り組んでいきたい。	○	○	△	外部評価実施後の運営推進会議時に、評価結果や目標達成計画について報告している。モニターをしてもらおうような取り組みは行っていない。
		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。	△	ミーティングでも振り返りをしていく。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成しており、周知を行っている。				
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に訓練を行っており、日中、夜間をも想定したものを行っている。				
		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。	○	点検等を行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	出来てない部分が多くある	△	×	△	避難訓練は、建物内の有料老人ホームと合同で年2回実施しており、5月の避難訓練は、消防職員立ち合いのもと行った。地域との合同の訓練や話し合う機会は持っていない。地域の防災訓練には、法人の部長が参加した。家族、地域アンケート結果を参考に、取り組みを工夫してほしい。
		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)	×	参加できてない部分があり、災害対策を行っていく必要あり				
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)	×	依頼があれば対応していきたいが積極的な発信はしていない。				
		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。	×	具体的には取り決めていないが、相談に来られた場合は対応できるようにしている		×	×	特に取り組んでいない。
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	集う場所としての活動ができていない				
		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。	○	実習生の受け入れで、育成を行っている。				
		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)	×	包括や市の職員との関りはある。少し遠いが、空港通りのイベント等に参加しボランティア活動を行っている。			×	特に取り組んでいない。