

事業所の概要表

(令和 7年 9月 20日現在)

事業所名	グループホーム ファミリー					
法人名	有限会社 アイファミリー					
所在地	松山市北梅本町甲3264番地					
電話番号	089-970-3381					
FAX番号	089-970-3381					
HPアドレス	http://					
開設年月日	平成 15 年 12 月 19 日					
建物構造	<input checked="" type="checkbox"/> 木造 <input type="checkbox"/> 鉄骨 <input type="checkbox"/> 鉄筋 <input type="checkbox"/> 平屋 ( 2 ) 階建て ( ) 階部分					
併設事業所の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 ( )					
ユニット数	2 ユニット	利用定員数	18 人			
利用者人数	17 名 ( 男性 3 人 女性 14 人 )					
要介護度	要支援2	0 名	要介護1	1 名	要介護2	3 名
	要介護3	4 名	要介護4	6 名	要介護5	3 名
職員の勤続年数	1年未満	2 人	1~3年未満	2 人	3~5年未満	3 人
	5~10年未満	3 人	10年以上	6 人		
介護職の取得資格等	介護支援専門員 1 人		介護福祉士 10 人			
	その他 ( )					
看護職員の配置	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( <input checked="" type="checkbox"/> 直接雇用 <input checked="" type="checkbox"/> 医療機関又は訪問看護ステーションとの契約 )					
協力医療機関名	クリニック暖、さくら診療所、増田整形外科、八木耳鼻科皮膚科					
看取りの体制 (開設時から)	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( 看取り人数: 36 人 )					

利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(月額)	41,230 円	
敷金の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 円	
保証金の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 円 償却の有無 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	
食材料費	1日当たり	1,320 円 ( 朝食: 円 昼食: 円 )
	おやつ:	0 円 ( 夕食: 円 )
食事の提供方法	<input checked="" type="checkbox"/> 事業所で調理 <input type="checkbox"/> 他施設等で調理 <input type="checkbox"/> 外注(配食等) <input type="checkbox"/> その他 ( )	
その他の費用	・ 水道光熱費	14,260 円
	・ 火災保険代	4,557 円
	・	円
	・	円

家族会の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (開催回数: 回) ※過去1年間	
広報紙等の有無	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 (発行回数: 回) ※過去1年間	
過去1年間の運営推進会議の状況	開催回数	6 回 ※過去1年間
	参加メンバー ※□にチェック	<input checked="" type="checkbox"/> 市町担当者 <input checked="" type="checkbox"/> 地域包括支援センター職員 <input type="checkbox"/> 評価機関関係者
		<input checked="" type="checkbox"/> 民生委員 <input type="checkbox"/> 自治会・町内会関係者 <input checked="" type="checkbox"/> 近隣の住民
		<input checked="" type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 法人外他事業所職員 <input checked="" type="checkbox"/> 家族等
	<input type="checkbox"/> その他 ( )	

# 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7年10月23日

#### 【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数)	11	(依頼数)	16
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	3870103722
事業所名	グループホーム ファミリー
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏名	服部 裕子
自己評価作成日	7年 9月 20日

<p>【事業所理念】※事業所記入 無理をせず、あなたの出来ることをやります。私達がお手伝いしますから。</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 ・地域の防災組織に、施設が加入することは難しかった。施設単独で防災組織を作った方が良いとのアドバイスもあった。防災士も防災組織から受検するのではなく、施設から受けることが良いのではないかと助言された。そのため、当施設から1年に1人ずつ、防災士の試験を受講してもらっている。現在、1名が防災士となっている。ただ地域の防災組織の方々とは、時々話をさせてもらって、助言を受けている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、活動の様子をブログに書いており、投稿を楽しみにしている家族がいる。  事業所の食事は、法人が所有する畑で育てた無農薬の米や野菜を使用しており、「毎食、いろいろな食材を使用し、たんぱく質やキノコ類を採り入れた彩りの良い盛り付け」に気を付けている。家族によっては、このような取り組みが入居の決め手となったようだ。  昨年11月、グループホームファミリーふれあい祭りを再開して多くの参加を得ている。案内チラシに、「福祉や介護のお悩みをご相談いただけます」と記して、当日は、介護相談を受けた。バザーの利益剰余金は、地区のジュニア育成会に寄付している。</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
<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。  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。  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。  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。  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。	◎ 入所前からご本人やご家族等にお聞きして、生活歴や趣向等を聞いて、ケアプランに反映させている。  ○ 日頃からのケアで感じるご本人の反応や表情などをカンファレンスに取り上げて、本人ならという視点を入れるようにしている。  ◎ 面会のたびに、率直にお話をさせてもらっている。ご家族からの要望も多いので、一つ一つ対応している。  ◎ ケア記録や本人や家族から聞き取った話をカンファレンスをして、記録している。  ○ カンファレンスを行い、またご家族とも話し合うことにしている。	○			○	利用者や家族から聞き取り、センター方式の「私の姿と気持ちシート」や「私の暮らし方シート」に情報を整理して、年に1回、更新をしている。意向を伝えることが難しい利用者については、家族等にも聞きながら把握に取り組んでいる。	
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。  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。  c 利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎ ご本人、ご家族や以前支援されていた福祉関係者や医療関係者の方々から聞いた情報を、まとめている。  ◎ 半年に一度、ADL表に現状の様子をまとめている。  ◎ 職員がケース記録に日々の細かな状況も記録してしてくれる。また変化があった時は、速やかに報告してくれている。				○	入居時に、本人や家族、以前の担当ケアマネジャー等から情報を得て、事業所独自の入所前ADL表(嗜好、性格、今までの人生等)にまとめている。	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a 把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。  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。	◎ カンファレンスで検討された内容は、家族にも共有して、必要時は、話し合うことにしている。  ◎ 日々の変化(本人の言動、体調やADL等)をケース記録に記載するようにしている。				◎	本人の希望や満足度を記録したモニタリングシートとケース記録の本人の言葉をもとにして、ケアカンファレンスを行い検討している。	
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。  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。  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。  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。	○ 本人の思いが生活での不満として表れても、否定しない内容の計画を立てている時もある。本人の意向は、課題として取り上げている。  ○ 課題等が出た場合は、随時、家族や関係者の意見を取り入れている。  ○ 体調管理の介護計画以外は、以前の暮らし方と変わらない内容の計画を継続している。  △ 家族に面会、散歩や電話などをお願いするなどの計画を入れている人もいる。			◎	◎	利用者の身体状態によっては、主治医の意見を探り入れて介護計画を作成している。歯磨きを嫌がる利用者については、以前から利用している馴染みの歯科医に、往診を依頼して、支援の工夫やケアのコツを助言してもらい計画に採り入れている。家族に利用者の状態や様子を見てもらいながら、支援への意見やアイデアを聞き、計画に採り入れているケースがある。	
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。  b 介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎ ケース記録と一緒にファイルに入れて、全職員が見やすくして、共有している。  ◎ (ケース記録の)ファイルに入れている「まとめた介護計画」に番号が振っているので、それをケアや支援したときは、ケース記録に記載してもらっているようにしている。				◎	個人のケース記録ファイルに、1階ユニットは、介護計画の支援内容を大きく書いた用紙を、2階ユニットは、介護計画書を綴じて共有している。追加、変更した内容は、赤字で記載していた。  ケース記録には、介護計画に振った番号と支援した内容を記録しており、利用者がその時に発した言葉や様子を記入している。今後、インカムの導入が決まっており、音声入力対応の介護記録が導入される予定がある。	

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。	◎	3か月ごともしくは介護更新ごとに見直している。			◎	計画作成担当者が期間を一覧表にして事務所に掲示して、3か月ごとに見直しを行っている。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	△	変化があるときは、随時行っている。			△	2階ユニットは、計画作成担当者が、ケース記録の内容をもとに職員に聞きながら、毎月、ブチモニタリングシートを作成している。	
		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。	◎	本人、家族、担当医や職員と話し合って、現状に沿った見直し計画を作成している。			◎	この一年間では、看取り支援に入った利用者や退院後に状態変化が見受けられる利用者について、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。	◎	定期的に会議を行い、話し合っている。緊急時は、当日勤務している職員で話るようにしている。			○	定期的な職員会議は行っていないが、必要時にその日勤務の職員で話し合いの場を設けている。	
		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。	◎	些細な気付きや意見交換は、ほぼ毎日行っている。そのため、意見しやすい雰囲気や話し合っている。				令和6年4月から、チャットワークを活用しており、話し合いでの決定事項は、チャットワークで共有している。既読確認のため、職員は閲覧後にニコちゃんマークを押すことに決めている。管理者が既読状況を確認しており、データは、40日後に閲覧できなくなるため、印刷してノートに貼っている。	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	緊急時を除き、ケアマネージャーがユニットの全職員から意見を集めている。チャットワークに話し合った内容などは送っている。			○		
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)	◎	至職員、連絡アプリのチャットワークに登録し申し送りを行っている。家族も希望される方は登録していただき、日々のやり取りを行っている。登録されていない家族には、郵送や電話でやり取りしている。	○	○	情報伝達は、チャットワークを活用して行っている。		
<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。	○	ご本人により希望や要望があった時は、職員や家族で協力し合い、それらに努めている。					
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくる。(選んでもらう機会や場をつくる。選ぶのを待っている等)	◎	レクリエーションする際は、参加等は本人に聞いてから行う。観覧するという参加の支援もしている。			○	レクリエーションを行う時には、個々に参加するかしないかを聞くようにしている。2週間ごとに移動スーパーが来ており、希望に応じて利用できるように支援している。商品を見ながら選んで買えるよう支援している。入浴前には、着替える服を選ぶことを支援している。	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	◎	本人が希望する起床の時間や食事の時間を支援している。					
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	職員間で、良かった事例や本人が喜んだ事例を共有して、支援に生かしている。				○	誕生日会には、利用者本人に食べたいケーキの種類を聞いて準備している。また、利用者のハーモニカ伴奏に合わせて歌を歌い祝っている。屋敷後には、利用者が職員と一緒に新聞折りをしている様子がみられた。途中、折り方が分らなくなるような場面があったが、職員に聞きながら折って、出来上がった職員は、「ありがとう、助かるよ」とお礼を言っていた。
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	何気ない仕草や表情を注意深く観察し、職員間で共有する。それらを支援の基にしている。					
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。(人前であらかじめ介護や誘導の声をしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	人権や尊厳については毎年、オンライン研修で学んでいただく。研修の内容を利用者に当てはめて、職員間で話し合っており、気付きにしている。	◎	◎	○	オンライン研修の学びを導入しており、職員は、プライバシー保護、身体拘束、高齢者虐待防止等に関する研修を受けて、人権や尊厳について学んでいる。職員の気になる言葉かけや態度が見受けられた時には、管理者が個別に話を聞くようにしている。介護の経験が少ない職員には、管理者が実際にケアの手本を見せて学べるようにしている。	
		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、必ずパーテーションを置いている。見守りのため、ドアを少し開ける必要がある時は、パーテーションをドア前におき、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。	◎	ドアをノックしたり、本人に聞いてから居室内に入室している。				△	管理者は、利用者に許可を得たり、ノックをしたりしてから入室していた。ユニットによっては、職員が自由に出入りしている場面が見受けられた。
		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。	◎	個人情報漏えいに関しては、入職の際に説明している。連絡アプリを使っている申し送りでも、下の名前を申し送りを行うようにしている。					
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者や介護される一方の立場におかず、利用者にも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。	◎	職員からは、利用者への生活の手伝いをしても良かったときは、感謝を述べている。また利用者がケアをしてもらった時に、介護職員にお礼を言っているのをよく聞く場面がある。					
		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。	◎	重度の方の居室にお見舞いに行かれている。また気にかけている言葉をおっしゃることがある。他の利用者が欲することを職員に伝えてくれることがある。					
		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)	○	出身地が同郷や共通の趣味があるような方を考慮して、近くの席にする。孤立しがちな利用者も日々の手伝いやレクリエーションなどでほかの利用者と関われるように気を付けている。				○	新しい利用者は、入居時に聞き取った情報(出身地、趣味、職業、ひとりでも過ごすことが好きか等)をもとにして、気が合いそうな人の近くの席になるようにしている。夫婦で利用している人には、席を隣同士にする等して配慮をしている。入居後に仲良くなった人が看取りの時期に入ると、お見舞いに居室を訪ねるような場面があるようだ。トラブルになりそうな場面があれば、職員が間に入ったり、距離を持ったりできるよう支援している。
		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。	○	トラブルになりそうな場面になると職員が速やかに関与して、解決するように支援している。					
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。	○	本人が話の内容でなじみの場所や人間関係が分かった時は、ケース記録に記載してもらっている。また家族にも面談時にはさりげなく昔の話をしていただく。					
		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、これまで大切にきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	友人や知人からの電話があった時は、時間がある時にまた電話していただくようお願いしている。					
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	事前に相談させてもらうが、孫の家で昼食をしたり、歯科受診をしたりとご家族の希望に沿うよう心掛けています。また、2週間に1度、移動スーパーが来書してくれるので、車いすに座って、買い物してもらっている。		○	○	面会や運営推進会議で家族が来訪する際に、利用者を散歩に連れ出してくれている。月に1回以上、外出ができるよう支援しており、花の好きな人が多いことから、季節ごとに、花(バラ、紫陽花、菖蒲等)を楽しめるように出かけている。また、愛媛県森の交流センター等にも出かけている。	
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	◎	家族の協力を得て、移動スーパーや散歩などを一緒にお願いすることもある。					

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	
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。	○	研修や勉強会で理解を深めている。日頃から利用者の変化や症状を観察するようにしている。				家事(洗濯物たたみや野菜の下ごしらえ等)を行う場面をつくり、職員が一緒に行ったり見守ったりして支援している。 毎月、「壁紙制作」に取り組みしており、色紙の色選びや貼る作業等を一緒に行っている。 毎日、午前中のテレビ体操、昼食前のラジオ体操、口腔体操を行うことを支援している。 調査訪問日の午後、車いすの利用者が廊下の手すりを拭いている様子がみられた。職員は、車いすを支えてサポートをしていた。	
		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。	◎	毎日食膳に口腔体操を取り入れ嚥下機能の低下を防ぐようにしているラジオ体操や手足の運動をし筋力低下に務めている。歯科医やかかりつけ医のアドバイスをもらうこともある。					
		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)	○	日常生活動作は今出来ていることが継続してできるように動作見守りを行っている。そのためその人がどこまでできるかはカンファレンス等でスタッフが情報共有するようになっている。	◎	◎			
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。	◎	レクリエーションや体操、日頃の会話や行動の関心を通しての利用者の情報等を職員間で共有している。				口腔体操の中で、歌を歌う時には、ハーモニカが得意な利用者に伴奏をお願いしている。 園芸が好きな利用者には、一緒に寄せ植えをつくって、毎日、楽しみに世話をできるように支援している。 重度の状態でも活動に参加できないような利用者も、そばで雰囲気味を味わえるよう支援している。 日記を書く利用者には、思いついた時に書けるよう、車いすの目に付くところにノートを用意している。 編み物が好きな利用者には、道具を揃えて好きな時に編めるようにしている。毛糸が足りなくなってきたら家族や職員が買って来ている。	
		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。	○	利用者様との関わりを通して好みや得意なことを見つけ、話すのが得意な人にはメニュー発表掃除が好きな人にはドアノブのふき掃除をしてもらうなどその人なりの役割や出番を作って、支援している。	○	○	◎		
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。	◎	入浴時の着替えは職員と一緒に選ぶようにしている。好みや肌の把握をしている。おしゃれが好きな利用者様には髪型を決めている。朝は鏡を見てくたくたかしてあげている。				利用者は、季節やその日の気温に合った清潔な服装で過ごしていた。 帽子を被って過ごす利用者については、家族に、同じような帽子を洗い替えて用意してもらっている。  近隣の美容室から来てくれる美容師の方もなじみの関係になっている。美容師の方は、利用者ごとに本人の希望を聞いてくださっている。  ご本人や家族から聞いた情報に基づいて、好きな装いになるようにしている。毛染めの色の好みも把握して、ヘアカラーを買ってきている。	
		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で整えられるように支援している。	○	本人や家族から好みや希望を聞き、本人の希望に添えるようにしている。					
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人や家族から聞いた好みを基にして、天気や気温などを留意した支援をしている。					
		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。	○	ご本人の希望を聞きながら、一緒に服装を選ぶなどの支援をしている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりやすく(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく話をしながら直させていたたり本人が気がならないように支援している。	◎	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	近隣の美容室から来てくれる美容師の方もなじみの関係になっている。美容師の方は、利用者ごとに本人の希望を聞いてくださっている。					
		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。	◎	ご本人や家族から聞いた情報に基づいて、好きな装いになるようにしている。毛染めの色の好みも把握して、ヘアカラーを買ってきている。			○		
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。	◎	利用者ごとに咀嚼や嚥下等の状態を把握している。生活リズムを整える大事なものであるため、個々の状態変化にも気を付けている。				買い物や献立づくりは、管理者が行っている。 昼、夕食の調理は、調理専門職員が行っており、一人の職員が補助で付き、高ユニット分の食事をつくっている。 利用者は、野菜の下ごしらえやお盆拭きなどを日常的に行っている。  法人が所有する畑で育てた無農薬の米や野菜を使用して食事をつくっている。 芋炊き、鯛めし、炊き込みご飯など、利用者にとって馴染みのある献立を採り入れている。 土用の丑の日には、ひつまぶし、正月には、おせち料理など、行事食を採り入れている。 事業所の食事は手づくりで、「毎食、いろいろな食材を使用し、たんぱく質やキノコ類を採り入れた彩りの良い盛り付けに気を付けている。家族によっては、このような取り組みが入居の決め手となったようだ。 苦手な食材がある人には、代替の物を用意している。	
		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。	○	普段の会話の中から好きな食事の情報収集し取り入れている。野菜の下ごしらえや食前にメニューの紹介を利用者にしてもらっている。			○		
		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。	○	お手伝いをさせていただくたびに、お礼を伝えている。感謝や笑顔とともに、コミュニケーションの一つになっている。					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	好みやアレルギーの有無を把握している。かかりつけ医や薬剤師から伝えられた摂取できない職員がある利用者については、台所に掲示している。また減塩食にも対応している。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえて、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を取り入れている。	◎	野菜の下ごしらえをしながら、また普段の会話の中から聞いたメニューや調理法を取り入れることもある。			◎		
		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つつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	かかりつけ医や歯科医と相談し、食事形態を変更している。季節の野菜が多いので、切り方には気を付けて食べやすいように調理している。					
		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。	◎	以前から使っていた茶碗や湯呑などを持ってきてもらい、使っている。			◎		
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事と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。	◎	一緒に食事をとり、食事の様子(嚥下、咀嚼や表情など)に目を配り、姿勢の確認なども行っている。必要時のみ、さりげなく声掛けや介助を行っている。					
		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。	◎	調理中に台所横を通り、食事の材料やメニューを伝えたりにおいや音を感じ取っていただいている。			○		◎
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べら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。	◎	かかりつけ医と相談している。すべての利用者の水分量や食事摂取量を記載している。					
		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。	◎	食事時間だけでなくおやつや時間に栄養が取れるようにしたり1回に必要な量が取れない時はこまめに味や温度を代えて提供している。					
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。	○	職員と話し合い、必要がある際は、栄養士に相談している。			○				
m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	研修で学んでいる。調理用具も日を決めて消毒などを行い、衛生管理を行っている。食材も必要以上に買わず、新鮮なものを使用し、管理している。					調理方法や形態等について、その都度、話し合ったり、確認したりしながら食事をつくっている。 食材や塩分の摂取制限がある利用者の食事や代替品については、管理者が知り合いの栄養士に相談している。		

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。	◎	歯科医師会が開く講習会や歯科衛生士の指導で、口腔ケアの理解が深まっている。				毎食後の口腔ケア時に目視しており、異常があれば受診につなげている。 訪問歯科診療を毎月受けている利用者については、診療情報提供書で義歯や口腔内の状態をもらい、他の職員にも回覧している。  毎食後の口腔ケアを支援している。 昼食後は、順番に声をかけ洗面台へ誘導して歯磨きを支援していた。 居間で皆と一緒に食事(ミキサー食)をしたリクライニング車いすの利用者には、その場に、口腔ケアセットを用意して、スポンジブラシ等を使って支援していた。
		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。	◎	毎回の訪問診療時に、診療情報提供書で義歯や口腔内の状態をもらい、他の職員にも回覧している。				
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯科衛生士から指導していただいたことに留意しながらケアをしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	自分で義歯の手入れができるように見守り指示している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	定期的な歯科受診・往診を行って指導を頂き口腔内を清潔に保つよう支援している。				
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。	◎	出来るだけトイレで排泄できるよう定期的にトイレ誘導をしている。おむつやパッドの使用が少なくなるように、使用しなくてもむすむすように話し合っている。				失禁の頻度や状況、家族の経済的負担なども考慮しておむつ使用の検討をしている。 トイレまで行くことが難しい状態の利用者には、居室にポータブルトイレを置いて、座って排泄することを継続できるよう支援している。 体形変化に伴い、おむつのサイズ変更をした事例がある。
		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。	○	便秘が食欲低下やイレウスの原因になることを共有している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排便・排便の兆候等)	◎	排泄表で排泄パターンを共有している。				
		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。	◎	排泄の失敗をできるだけ防ぎ快適に過ごせるようにトイレでの排泄を促し、必要時は個人に合わせたパッドやおむつの使用をしている。	◎	◎		
		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。	◎	排泄困難の理由が筋力低下や体力低下によるものなのか心因性のものであるかなど探り個人にとってよい方法を考えられている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄表を見ながら個人の排泄パターンに合わせて誘導している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	◎	おむつやパッドを使用する際には本人や家族に聞きながら使用するものを決めている。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	排泄表や毎日の排泄状況から適宜使用するオムツを変えている。				
		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)	◎	毎日の食事や水分で排泄が促されるように食材や水分量を工夫している。				
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)。	◎	入浴したくない時は、日時を調整してみたり、介助する職員を代えてみたりして、ご本人の希望に添えるように支援している。	◎		○	利用者毎に湯を張り替え、個々に週2〜3回の入浴を支援している。 入浴時間、湯温、入浴剤の使用など、その都度、希望を聞きながら支援している。 来年、浴室の改修を予定している。
		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。	◎	楽しい会話で入浴がくつろげるようにしている。 お湯の量や温度は、ご本人に聞いて調整している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	ご自分でできる事は、ご本人にして頂いている。 車椅子の方の入浴は、2人介助にして事故が無いように気を付けている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	入浴ができた時の状態を職員間で共有し、声掛けや支援の仕方等を見直している。				
		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し、職員間で相談しながら、入浴の可否を見極めていく。入浴後の水分摂取の際に、状態変化等は確認している。				
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。	◎	各利用者の睡眠状態を毎日ケース記録や夜勤申し送りノートに記載して、把握している。				睡眠導入剤を使用する2名の利用者については、主治医に、日中の過ごし方(活動内容等)や排泄、水分、食事摂取量等を報告して、相談しながら支援している。
		b	夜寝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。	◎	睡眠パターンを把握し日中の生活を規則正しく過ごせるように支援している。便秘や下痢や騒音など取り除ける要因があれば取り除くようにしている。				
		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。	◎	日中の過ごし方を見直し活動を整えたり日光に当たる、排泄や食事などを見直すことで、睡眠を促すようにしている。			◎	
		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。	◎	利用者の健康状態やその時々々の様子を見ながら休息の声掛けをしている。				

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
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。	○	職員が家族と話した時は、要件が終わった後に会話して頂くように支援している。また手紙が送られてきた時は、返信できるように声掛けや便箋を手渡したりしている。				
		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。	○	返事が難しい利用者の方も職員が耳に当てて家族の声を聞いてもらうよう介助を行っている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話をしたいと要望があった時は、事務所の電話から家族に繋いでから、ご本人に受話器を渡している。電話があった時に、「いつでもかけて下さい。」や「また電話して下さいね。」とご家族や知人に声掛けをしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	届いた手紙やはがきをもって写真を撮り、その写真をお送りしている。届いた葉書などを居室に飾られる利用者もおられる。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	入所前から、協力をお願いしている。面会や電話等があってもすぐに忘れられるご利用者も、その事で気持ちが穏やかになって下さるので、その事をご家族や知人に伝えて協力を待っている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	自信や生活の楽しみの一つとらえて、ご本人や家族と話そうとしている。				
		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。	◎	重度の方も利用しやすいよう移動スーパーに2週間ごとに来てもらっている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	○	ご本人や家族と相談して、事務所の金庫に保管させて頂く事を理解して頂いている。買い物の際は、その都度お財布を手渡して、支払ってもらっている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話合っている。	○	入所前から、またご本人や家族が話し合い買い物をする際には本人や家族に了承を得ようとしている。				
		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)。	◎	金銭規定で、ご本人や家族の同意を得る。出納帳は、数か月に一度確認して頂いている。家族が遠方だったり、来所が難しい時は、出納帳のコピーを送付している。				
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。	◎	一番要望が多い病院受診やリハビリ受診は、ほぼ職員が対応している。県外にお住いのご家族様や車が無いご高齢のご家族様からは大変喜ばれている。	◎	◎	家族の都合や希望に応じて、病院受診やリハビリ通院の送迎を支援している。家族からの依頼で、日用品や衣類、タオル、靴等の購入の代行をしている。	
<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	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。	◎	庭や玄関周りに花を植えたり、飾ったりして、親しみやすくしている。	○	◎	◎	玄関前には季節の花を植えたプランターや花鉢を配置している。庭には、梅やみかんの木を植えている。玄関は、バリアフリーでベンチを設置していた。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等)	◎	レクリエーションで利用者と職員と一緒に作った季節に合った壁飾りや季節の花などを飾っている。たまにご利用者が散歩に出かけた際に採った草花を他の利用者さんに見せると言って、飾ることもある。	◎	◎	◎	玄関内には、手すりや長いすを設置している。生花店に花を買いに行き、利用者と一緒に選んだ花を両ユニットの入口に生けている。調査訪問日には、りんどうやカサブランカ等を生花していた。居間の壁面には、季節の壁面やカレンダー、利用者の作品などを掲示していた。
		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。	○	周期が気になるときは消臭剤や空気清浄機を使用している。トイレ掃除および居室や共有部分の掃除機や拭きを毎日行っている。			◎	今春から掃除専門の職員を2名配置している。掃除が行き届き、気になる音や臭いは感じなかった。窓からの光はレースのカーテンで調節していた。
		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。	◎	季節の壁飾りや季節の花を飾るようにしている。利用者が散歩中に採った草花を飾ることもある。			◎	玄関を入ったところに本棚を設置しており、小説を多く揃えている。利用者が手に取って読むこともあるようだ。クリスマスには、居間の壁の角を使ってクリスマスツリーをつくり、立体的に見えるよう工夫していた。ひなまつりには、庭に咲いた梅の枝を折って飾った。
		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。	◎	手強いレクリエーションの時は参加不参加を利用者さんに決めてもらっている。不参加時も場の共有して個人の時間を過ごしながらも雰囲気を楽しめるようにしている。				
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	以前から使い慣れた私物や思い出の品を持ってきて頂き、飾ったり、使われたりしている。趣味の手芸などを飾る方もおられる。	◎		◎	居室でテレビをみる利用者には、テレビの横に大きな文字のチャンネル表を貼っていた。壁紙を破ることがある利用者の居室の壁紙は、破ってもよい紙を貼って対応していた。家族からの「孫がくるから敷設しておいてね」という伝言を貼っているところがあった。
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。	◎	ドアごとに表示、居室には、表札や名前入りのプレートを貼る。物品に関しては、使いやすい配置に気を付けている。環境を整えて、声掛けやさげない見守りを通して、安全かつ自立した生活を送れるように支援している。			◎	居室の表札やトイレ、洗面所の表示は、正面用と、横からも見える立体的なもの、2種類を付けている。居室の表札は、利用者の状態に合わせて、目線の高さに付けていた。また、目印に折り紙の花を付けているところもあった。
		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)	◎	趣味でされる編み物、日記、塗り絵などすぐに手に取れるように袋に入れて、傍に置いている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられない状態では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、家族や地域の人も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たとし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)	◎	職員には、自分の家族や自分が利用者になったと仮に置き換えて、鍵をかけることへの弊害を常に考えてもらっている。人間としての尊厳を保つことが(利用者、ご家族や地域のみなさんからの)自分たちの信頼・ケアの安心感として繋がることを日頃から話している。運営推進会議でも話すことがある。	○	×	◎	日中は、ユニット出入口や玄関に鍵をかけていない。職員は、身体拘束や高齢者虐待防止に関するオンライン研修の中で、鍵をかけないケアについて理解を深めている。運営推進会議時、家族から玄関に鍵をかけない理由について質問があり、管理者は、「利用者の自由な生活と尊厳を守るためである」とを説明している。令和6年10月に、防犯カメラを4台(玄関外と内、各ユニット)設置している。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	入所前から話して、理解してもらっている。そのため、施錠を求め家族は無く、カギをしていないのが当たり前と感して下さっている。				
<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。	○	介護要約やADL表を職員が見れるようにし既往歴や病歴の把握ができるようにしている。新たな留意事項が出た場合は、申し送りや申し送りノートで把握してもらっている。また個人ファイルについても確認できるように資料をファイルしている。				
		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。	○	ケース記録等に記載して、まとめとしてバイタル表に残している。				
		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。	◎	施設雇用の看護職員を増やし、相談できる職員が身近にいるようにしてきた。またなんでも相談できる関係をかかりつけ医や看護師と構築している。いつも速やかな対応をして下さっている。				

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
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	本人やご家族様が希望される(医療機関への)受診介助は、ほぼ職員が行っており、ご家族様から大変喜ばれている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	入居前に説明し、話し合った上で、かかりつけ医を決めている。施設雇用の看護職員が数名いることで、重度になっても最期まで過ごせると利用者やご家族から安心してもらっている。				
		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。	◎	受診は、ほぼ職員が行うため、受診結果やそれに関する事を電話やチャットワークにて伝え、必要に応じて話し合いをしている。				
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。	◎	担当医、担当看護師や相談員さん、それぞれに情報提供を行っている。入院時は、職員が初めから付き添い、病棟の担当看護師が決まって情報提示を終えるまでは対応している。				
		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。	◎	医療機関、看護師と相談員さんと頻りに連絡を取り合うようにしている。				
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。	◎	変化や気付き等があった際は、職員が当施設の看護職員に伝え、診た上で、医療機関や訪問看護師に相談している。				
		b	看護職もしく訪問看護師、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。	◎	いつでも相談できる体制にある。				
		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な体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	日頃から日々の体調や状態、食事や水分の摂取量、(排尿量を含めた)排泄量等を24時間記載して、早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	担当医やかかりつけ薬剤師に不透明は相談している。また処方箋をファイルし、いつでも確認できるようにしている。ケース記録や排泄記録等からまとめたバイタル表を見せながら、情報提供している。				
		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。	◎	3重に薬のチェックをしている。個別の服薬箱に入れる時、飲む前の服薬箱の中、声を上げながら服薬してもらう時とそれぞれにチェックシートがある。				
		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。	◎	副作用の症状が無いかを日頃から確認して、ある場合は速やかにかかりつけ医やかかりつけ薬剤師に相談している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居前から当施設の考え方を伝え、理解を得ている。看取り介護を希望されているご家族様が多いため、必要な際は随時話し合いを行っている。				入居時、管理者が看取りの方針と指針の説明を行い、本人・家族の意向を確認している。その後は、状態変化時に、主治医・家族・職員で話し合いを行い方針を共有している。この1年間では、3名の看取りを支援した事例があり、運営推進会議時に報告している。
		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。	◎	医療関係者、家族、職員を含めた話し合いを行い、介護方針を共有している。	○	◎		
		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。	◎	勉強会や申し送りの際に職員へ説明や指導を行っている。ストレスにならないように、不安な時や介護が難しいと感じた時には、24時間何時でも管理者に電話できる体制にしている。				
		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。	◎	対応方針について家族や利用者の意向を聞いた上で、担当医、管理者や看護師で検討し、家族に説明を行って理解を得ている。				
		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。	◎	今後予想される変化にどのように対応していくかを医師・ご家族・職員で話し合い、納得のいく終末期を迎えられるように準備している。				
		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)	◎	家族の思いに寄り添えるようにいつでも相談したい時は、連絡できるように話している。連絡を頻りに行う事で、家族の心理的支援や信頼関係により支えとされるように心掛けている。				
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、肺炎、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。	◎	年に数回勉強会を行っている。感染症が流行している時期には、再度注意喚起や始動を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	発生時は、管理者へ報告し、マニュアルに沿った手順で対応するようになっている。勉強会にて訓練を行うこともある。				
		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。	◎	地元紙の一週間単位の感染症発生状況の記事やかかりつけ医や薬剤師からの情報を常に収集するように努めている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い、消毒の徹底。それに使用するタオルや紙タオル等も衛生面を気を付けている。来訪者には、その都度説明し、玄関にて消毒やマスクの使用をして頂いている。				

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	
<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。	◎	忌憚なく話し合える信頼関係を日頃から築くように努めている。家族からこんな風にできればいいなという意見が出た時は、速やかに取り入れている。				昨年11月、グループホームファミリーふれあい祭りを再開した。前日の準備等から手伝ってくれた家族もいる。このようなかわりから、運営推進会議への参加にもつながっている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	◎	運営推進会議の後に、家族だけのお茶会や移動スパーで一緒に買い物。また面会と一緒に散歩。他にもふれあい祭りの事前準備や当日のお手伝い、フラワーアレンジメント教室など家族の意見を取り入れている。	◎	◎		運営推進会議後には、家族同士がお茶を飲みながら交流できる場(お茶会)をつくっている。フラワーアレンジメント教室(事業所の行事)に家族も参加できるよう案内しており、一緒に活動することを楽しみにしている家族がいる。	
		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)	◎	チャットワークで、写真などを送っている。連絡アプリを登録されていない方には、ファミリー便りや写真や動画を郵送している。ブログは、入所前からお伝えしているので、皆さんよくご覧になって下さっている。	◎	◎		チャットワークを利用して、写真とコメントを添え利用者の暮らしの様子を報告している。チャットワークを利用していない家族には、ファミリー便りや写真を送付している。	
		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)	◎	ご家族が希望される対応の仕方を優先し、入居者との接し方や対応の働きかけを支援している。				事業所の活動の様子をブログに書いており、投稿を楽しみにしている家族がいる。運営推進会議の資料に、行事等の活動や出来事、設備改修、機器の導入(BCPの倉庫・防犯カメラ・エアコンの設置、階段の床張り工事、庭木の剪定、和室のリフォーム等)、また、清掃・調理職員を採用したことを載せている。	
		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)	◎	運営推進会議や文書にて随時報告して、理解を得るように努めている。			○	○	会議に参加する6~9名の家族は報告を受けている。
		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された対応策を話し合っている。	◎	入居前や計画作成時に本人や家族への要望を聞いた上で、説明を行っている。					来訪時には、職員から積極的に声をかけて利用者の様子を伝え希望等を聞くようにしている。家族からの相談はチャットワークで受けられるようになっており、アプリの使い方や機種変更後の操作に不安がある場合は、管理者がサポートを行っている。
		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)	◎	家族が知りたげたり負担に感じている事を面会、電話や文書での意見書にて把握し、相談出来るようにしている。忌憚なく話し合える信頼関係を日頃から築けるように努めている。	◎			◎	チャットワークで、事業所の「時間に余裕のある日時」を確認できるようにしており、家族が面会のタイミング等を決める参考になるようにしている。
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	十分な説明を行い、理解を得ている。解約や内容の変更等は、必要に応じて、話し合いの場を設けている。料金の改定があれば、運営推進会議で話し合った結果を文書にて周知した上で、同意書を各利用者や家族から頂いている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	不明な点が無いように説明を行っている。退居先を探す時から、納得いく退居先施設や医療機関へ移れるまでを支援している。					
<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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	設立前に近隣の住民の方々には、それぞれ文書を添えて説明を行い、了承を得ている。		◎			
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係性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)	◎	自治会に参加している。3年前から小野地区の回覧板にファミリー便りを2~3カ月に一回、回覧してもらっている。日頃から、施設の高紙やインクジェットを地区の小・中学校に寄付している。秋に行うふれあい祭りの利益剰余金は、地区のジュニア育成会に寄付させてもらっている。		△	◎	自治会に加入している。年2~3回「ファミリー便り」を小野地区の回覧板で回覧してもらっている。昨年11月には、地区の婦人部が開催する菊花展に出かけた。	
		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。	◎	同じ自治会の住人である職員から色々な情報を得ている。バザーなどの時は、ボランティアをして下さる。					ふれあい祭りでは、地域のスーパーにポスターを掲示したり、小野小学校に無料ゲーム券付きのチラシを配布したりして、地域住民の参加を呼びかけ、当日は多くの参加があった。バザーの利益剰余金は、地区のジュニア育成会に寄付している。
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	ファミリー便りを見て、福祉関係の相談の電話を受けることもある。秋に行うふれあい祭りでは、たくさんの近隣住民が声をかけて下さる。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りついでなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩に出掛けた時に、挨拶をしたりします。地区の回覧版を近所の方が持ってきて下さったり、野菜や花を持ってきて下さります。					
		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)	◎	運営推進会議に参加して下さる住民の方がいる。またふれあい祭りのお手伝いをしていただくこともある。					
		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、日頃から理解を深め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)。	◎	ファミリー便りを回覧していただく、小野支所にお世話になっている。ふれあい祭りでは、地区の公民館の備品を借りている。外出先や訪問美容師は、出来る限り地元のお店や場所に、馴染みの関係を作っている。					
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	地域の人も参加して下さるようになり、貴重な意見を頂いている。また利用者やご家族も参加して下さるので、意見が出やすい場があり、大変有り難い。	◎	◎		1階のダイニングルームで会議を行っている。利用者、家族(6~9家族)、地域住民、民生委員、地域包括支援センターの担当者、市職員の参加がある。	
		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を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	◎	自己評価、外部評価の結果、取り組み達成状況を説明し、報告している。参加されなかった家族から聞かれた時は、話し合った結果をチャットワークや電話でお伝えしている。	◎	◎		利用者の状況や活動の報告、今後の活動予定について報告している。外部評価の実施後には、評価結果の一部を抜粋した資料と目標達成計画を添付し、報告を行った。家族から「ふれあい祭りの際に古紙回収をしてはどうか」との提案があり採り入れた。ふれあい祭り開催後の会議時には、次につながるような意見や感想が多く出された。	
		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。	◎	運営推進会議にて、次回の日程を話し合っている。			◎		

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
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。	◎	ケアのポイントに重点を置き、利用者個々の速やかなケアができるよう、職員間で話し合い、実践している。				
		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。	◎	玄関とリビングに掲示している。運営推進会議で議題に取り上げ、モニターもしていただいた。	○	○		
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。	◎	勉強会は、オンラインや文書で行っている。外部研修は、研修情報を掲示したり、職員に伝えて、受講しやすくしている。研修費や研修時間の日当りは、会社が負担している。				
		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。	◎	研修や資格取得のための希望休暇は取りやすい環境にしている。資格取得経費を事業所から貸付制度もある。資格が取得時は、お祝い金も出している。				
		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。	◎	職員の実績や勤務状況に応じ、優れた職員には給与アップをしている。処遇改善加算などを毎月支払うことで、職員のモチベーションアップにもつながっている。高齢職員や病後・治療中の職員には、働きやすいように短時間労働勤務制度もある。				法人の畑で野菜がよく採れる時期には、職員が自由に持ち帰ることができるようにしている。職場環境を整える取り組みの一つに、夏季には、入浴介助後の職員のためにアイスクリームなどの氷菓子、スポーツドリンク、使い捨ての極冷ロングタオル、塩飴を用意しており、浴室前に小型クーラーを設置している。資格取得の補助や祝い金がある。ダブルワーク、高齢職員、治療中の職員には、短時間勤務制度を適用して、職員それぞれの希望等に沿ったシフトに配慮している。今年4月には食事を実施した。法人は、職員の誕生日にプレゼントを用意している。
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	地区のグループホーム交流会、福祉関係者の集まりなどに参加して、交流を図っている。また愛媛県社会福祉協議会や医師会の講習や講演会に参加している。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	各職員の希望する働き方や勤務時間を考慮している。清掃職員も雇用しているため、ゆとりをもって勤務して頂いている。日々の悩みは、管理者やケアマネージャーが窓口になり、対処している。	○	◎	◎	
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。	◎	年に2回は、社内研修で取り上げている。職員間で確認や注意をしている。担当職員と管理者の間で、時々話し合っている。		○		高齢者虐待防止に関するオンライン研修や委員会時に学んでいる。愛媛県が行う身体拘束廃止に向けたアンケート調査実施時を捉えて、職員の考えや意見等を聞いた。不適切なケアを発見したら、管理者に報告することになっている。
		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。	◎	気になる時は、いつでも話し合う場を設けている。また、緊急の課題は、毎日の申し送り時に場を設けている。				
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の勤務状況を日々注意して、観察している。悩み等も管理者やケアマネージャーが話を聞き、ケアに影響しないように努めている。必要時は、休暇を取得してもらうように支援している。				
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。	◎	身体拘束をせずにケア(指針)を基に勉強会にて取り上げて、理解している。				
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	身体拘束廃止委員会を年4回行う事で、点検や話し合う機会を作っている。				
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、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。	◎	身体拘束をせずにケア(指針)を基に、入所前にも説明している。また運営推進会議でも話し合っており、弊害等も含めて理解して下さっている。				
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。	○	成年後見人制度を利用している利用者が数名おられるので、学ぶ機会が日頃からあり、理解している。家族から情報を求められた際には、パンフレットで情報提供したり、説明を行っている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センター、社会福祉協議会や司法書士との連携体制を築いている。家族がいない利用者の後見人を利用できるように専門機関と連携したことがある。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	職員が目につくところにとどまらずに、どこに対処するかのマニュアルをおいている。				
		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。	◎	勉強会にて取り上げる事もある。また一部の職員が、消防署主催の救急手当講習を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットも書類にまとめて、話し合い、再発防止に努めている。また話し合った結果を職員に伝えている。				
		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。	○	職員だけでなく、家族にもリスクや危険について、入所前から話し合うようにしている。事故やヒヤリハットがあった際には、その都度緊急性が伴うため、その場にいる職員で話し合い、家族と相談している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	マニュアルを作成し、責任者を中心に対応している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	マニュアルに沿って管理者が窓口となり、対応している。必要時は、市役所に相談している。				
		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。	◎	家族からの要望やお願いの段階から真摯に話をし、改善策や結果を報告し、前向きな話し合いができるに努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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)	○	意見が出た時は、家族や運営推進会議にて話し合っている。玄関に苦情・意見箱を置いている。また、電話や面談時に意見、要望や苦情を聞いている。	○		◎	運営推進会議に参加する利用者や家族は運営に関する意見や要望を伝える機会がある。利用者には、日々の会話の中でも聞いている。	
		b	契約当初だけでなく、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。	○	公的な窓口(包括支援センターや社会福祉協議会等)の口頭やファミリー便りで情報提供を行っている。重要事項説明書に公的な相談や苦情窓口の連絡先を記載している。				日々の中で、管理者や計画作成担当が職員の意見や提案を聞いている。法人が、希望者に支給するボロシャツ(勤務時着用)について、複数ほしいという職員の声があり、新たなデザインのものを用意した。また、「車いすの利用者も使いやすいように」との職員の意見から、和室を洋室に改装した。	
		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。	○	管理者が聞き、改善が必要な際は、代表者が来て、改善案や提案を話し合う。					運営推進会議後に家族同士が駐車場で長時間話しをしている様子をみた職員からの提案で、会議後にお茶会の時間を持つようにした。
		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。	○	申し送り時や会議にて、意見や提案を聞く機会が多い。日頃から相談しやすい関係を作ること、より良い支援に努めている。				◎	
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。	◎	サービス評価をして頂いた意見が運営においてとても大事なものと理解している。職員と自己評価を話し合う機会を作っている。					
		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。	◎	評価で現れた現状や課題を意識統一やケアの学びの機会としている。良かった結果などは、職員のモチベーションになっている。					
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターしてもらっている。	◎	運営推進会議にて報告し、モニターも行って下さっている。家族からはきちん取り組んでいるとお声をいただいた。	○	△	○	外部評価実施後の運営推進会議時には、外部評価結果の項目を抜粋した資料と目標達成計画を添付して報告している。目標達成計画の取り組みについて、1名防災士の資格を取得したことを報告した。	
		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。	◎	モニターを運営推進会議にて行い、成果の確認が出来た。					
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、全職員が見れるように玄関に設置している。					
		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。	○	いろいろな時間帯を想定して、訓練を行っている。					
		c	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	消火設備は、消防機器会社がメンテナンスや点検を定期的に行っている。非常食や備品は、年2回点検を行っている。昨年、駐車場に防災用の備品を入れる倉庫を作った。				年2回(R6・10、R7・6)、日中の火災を想定した自主避難訓練を実施している。	
		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。	○	自主訓練の際は、消防署立ち合ひ下、行っている。運営推進会議に近隣住民の方が参加された時は、消防設備について話を伺った。	○	◎	○	7月の運営推進会議時には、災害時の対応について話し合い、家族から「何か手伝えることはないか」と申し出があった。地区の防災協会のメンバーに話を聞いたり、相談したりしている。	
		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)	○	小野地区の防災訓練や消防署の講習に参加している。昨年は、包括支援センター主催で、講演会があり、大変勉強になった。小野地区の防災協会のメンバーには時々話を伺っている。				地区の防災訓練や消防署による福祉施設向けの講習に参加している。	
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)	○	ファミリー便りに高齢者や福祉関係の情報を掲載するようにしている。小野地区の回覧板375部ほどを2〜3カ月毎に回覧してもらっている。					
		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。	○	ファミリー便りに介護相談が出来る案内の記事を掲載して、以前より相談の電話が増えた。		×	◎	地域に回覧する「ファミリー便り」に、「地域の皆様へ無料で介護全般のご相談を受け付けております」と明記している。また、便りには、介護への備えのガイドブックやエンディングの紹介、認知症に関する情報記事などを掲載しており、記事を見て地域住民から「家族が認知症かもしれない。どうすればいいか。」と電話で相談があった。施設見学の希望にも応じている。ふれあい祭り時のチラシに、「福祉や介護のお悩みをご相談いただけます」と記して、当日は、介護相談を受けた。	
		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)	○	秋祭りには、施設駐車場を開放し、近隣住民の方々に開放している。					
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	介護職員実務者研修にて介護人材の育成を行っている。					
		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)	◎	小野中学校PTAの活動の一つである古紙回収で、事業所での古紙ボールを毎月利用者と一緒に寄付しに行っている。またベルマーク活動や小野ジュニア育成会にバザーの売り上げを寄付している。				○	地区の中学校PTAが古紙回収・ベルマーク活動を行っており、事業所でも集めて協力している。