

(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 3 年 9 月 16 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3890700028
事業所名	グループホーム龍星
(ユニット名)	3F
記入者(管理者)	
氏名	坂本 和也
自己評価作成日	令和 3 年 8 月 31 日

<p>【事業所理念】</p> <p>1. 入居者個々の残存能力を生かしその人らしい生活が出来るように支援する。 1. 入居者が自信と生きがいを持って生活出来るように計画を立てる。 1. 一人一人尊重し楽しい共同生活を送れるよう家庭としての環境を整える</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>①職員一人一人が意識して、記録を行う際は利用者様の言葉や表情など気付きを記録するようにする。日々の利用者様の声に耳を傾け言葉などをその都度記載するように徹底し、利用者様の表情やしぐさなどしっかりと観察を行うようにした。当日の勤務者同士で利用者様の変化を見逃さないようその都度話し合って具体的に記録に残っていた。 ②1日1回は屋外へ行き気分転換を図れるように支援していきたい。毎日2・3名ずつでも屋外へ行き外の空気を吸って気分転換していたくようにした。コロナウイルス感染拡大予防もあり、あまり屋外へ行くことが出来なかった。 ③地域の一員として、地域の方との交流を図り行事や活動に積極的に参加をしていく。地域の奉仕活動などに利用者様と参加する事が目標でもあったが、コロナウイルス感染拡大防止で、奉仕活動が中止となり参加できていない。地域の方との交流もできていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は自動車専用道路から見える高台に立地し、窓からは肱川を見下ろすことができる。管理者とホーム長が中心となり、利用者一人ひとりの個性を見つけながら、その人らしさを活かせるよう日々の支援に取り組んでいる。担当職員が、毎月家族に直筆で利用者の近況などを書いた手紙を送付し、家族も楽しみに手紙が届くことを待っている。現在のコロナ禍において、家族会や家族の参加できる行事の開催や、地域住民との交流は実施できていないものの、継続した家族との信頼関係の構築にも努めるなど、管理者や職員、利用者等は早期に再開できることを楽しみに待っている。さらに、医師である法人代表者や訪問看護と、24時間体制での医療連携が取れており、利用者や家族、職員は安心して日常生活を送ることができている。</p>
---	---	---

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人に意向の確認をしている	◎	/	○	日々の支援の中で、職員は利用者から思いや意向を聞き出すよう努めている。家族にも、電話連絡時等を活用して、意向を確認している。また、自分の思いを言葉で言い表しにくい利用者には、職員が表情やしぐさを観察して予測したり、七夕の短冊に書いた願いごとを見て参考にしたりしている。さらに、介護計画の更新時にも、再度利用者から思いや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。	○	発語・顔の表情・しぐさを日頃から観察し、意向を引き出す努力をしている	/	/	/	
		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。	○	面会時には職員から声かけをして、生活歴、趣味、意向や要望を伺っている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	△	介護記録に記入はしているが、思いの整理等や共有はできていない	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	△	職員によっては、業務の都合などに職員優先の対応をしてしまっている事がある	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時の事前調査での把握、関係者からのサマリーの把握をしている	/	/	○	入居前に、管理者等が自宅を訪問し、利用者や家族から生活歴などの情報を聞いている。以前に在宅での介護サービスや施設を利用していた場合には、介護支援専門員などの関係者から情報を聞いたり、病院からサマリーなどの情報提供を受けたりすることもある。また、入居後に、日常生活の中で、職員は利用者から新たな情報を聞き出せるよう努めている。現在のコロナ禍において、家族が面会に来訪する機会が減っているため、情報を得る機会が少なくなっている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(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。	○	利用者に向き合い、心身の状態把握、ADLの状況等の把握に努めている	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	本人の状態、他利用者との関係、職員の対応等の状況による利用者の変化の把握に努めている	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	話を傾聴したり、薬の調整をしたりして、その都度記録しているので、把握できていると思う	/	/	/	
		e	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している。	○	日々の変化を記録に残して、毎日申し送りすることで、職員が把握できるようにしている	/	/	/	
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。	△	できる限り本人の視点で検討するように努めているが、家族、職員の視点が入っている時もある	/	/	○	毎月実施するケアカンファレンスの中で、利用者や家族から聞いた情報のほか、職員が把握した情報を踏まえて職員間で話し合い、利用者視点でのサービス提供などを検討している。時には、家族や職員の視点での検討になってしまうこともあるため、管理者は、「今後、全ての利用者一人ひとりの視点で検討できるようにしていきたい」と考えている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	日々のケアの中や、ケアカンファレンスで話合っている	/	/	/	
		c	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を明らかにしている。	○	毎月のモニタリングで課題を明らかにして、サービス担当者会で話し合っている	/	/	/	

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
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。	○	本人の意向に沿った内容になるように努めている				毎月のケアカンファレンスで、事前に聞いた利用者や家族の意向のほか、主治医からも意見を聞き、事前で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、職員は利用者と一緒に、「たこ焼きや白玉団子を作りたい、手作りの豆で豆まきを行う、ズボンの上げ下ろしは自分で行う」などの希望や意見を反映した介護計画となっている。
		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。	○	サービス担当者に本人、家族にも参加して頂き、意見やアイデアを反映してプランを作成している。しかし、関係者期間の参加は少ない	◎			
		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。	△	重度の方の意思表示が読み取りにくい、本人に合った計画を立てる様に努めている。慣れ親しんだ暮らしは難しい。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族の協力が得られる場合はあるが、地域の人の協力体制が盛り込まれた内容にはなっていない				
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。	◎	介護計画の内容介護記録に落としとして把握するようにしている				毎月実施するケアカンファレンスの中で、介護計画の内容を伝えるとともに、追加や変更の内容も職員間で共有できている。介護計画の短期目標とサービス内容を経過記録に印字し、職員はそれに添ってサービス実施状況などを記載するほか、利用者一人ひとりの支援内容を記録することができている。管理者は、「利用者のしぐさや発した言葉など、職員により記載内容にばらつきが見られる」などの気になることがあるため、全ての職員が詳細まで記載できるように、現在指導している。また、ケアカンファレンス等の中で、職員の気づきやアイデアは出されているが、記録にまでは残せていないことが多いため、利用者の発言や行動をそのまま記載したり、職員の気づきやアイデアを記録に残せるよう工夫するなど、今後の記録のあり方を職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	記録し、職員間で話し合い、申し送りをする事によって、支援に繋げる事ができている				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	△	利用者様の言葉や表情等、細かく具体的には記録出来ていない事が多い				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	記録には実施した事柄のみを記入している事が多い。気づき、工夫、アイデアの記録は実施しても記入できていない。				
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。	◎	長期1年、短期6カ月で見直しができている				要介護認定の有効期間に合わせて、長期目標は1年、短期目標は6か月、新規の利用者の場合は、1か月で計画の見直しをしている。毎月のケアカンファレンスを活用し、全ての職員で利用者の現状確認などのモニタリングを実施している。食欲が落ちたり、骨折して歩行が難しくなったりした場合などには、利用者や家族、医療関係者を交えて話し合い、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回モニタリングを行っている				
		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。	◎	状態に変化があった時はアセスメントを行い、サービス担当者会議を行い、プランの見直しを行っている。				
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。	○	月一回のカンファレンスで話し合っている。緊急案件時は、その都度会議を開催している。			◎	毎月のケアカンファレンスを活用して、職員間で話し合いをしている。転倒や骨折、病状変化時など、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員のみならず全ての職員に連絡して話し合い、医師の所見や状態説明、今後の対応方法などを伝達している。また、会議に参加できなかった職員には、会議録を確認してもらおうか、口頭で伝達している。さらに、会議録や記録の最終確認は、管理者やホーム長が行い、確認できていない場合には指導をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	昼の場でお互いに活発に意見交換が出来る				
		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、工夫している。	◎	特別の場合でない限り、全員参加が義務付けられていて、公休の職員も時間外にて出席している				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	議事録を残して、全員が確認、署名、捺印している			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	職員間で共有できている			○	日々の申し送りのほか、介護日誌や申し送りノートを活用して、全ての職員に伝える仕組みを作っている。重要案件は必ず職員が出勤後に確認するノートに記載し、確実な伝達につなげている。
		b	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えるようにしている。(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)	○	日々の記録又は、申し送り等で職員と全員が利用者の状況を把握できるようにしている	○			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	△	「その日したい事」の把握は利用者によって、出来ている人、いない人があり、毎日ではできていない	/	/	/	おやつや着衣等の選択時のほか、日々の生活の中で、職員が利用者に声をかける際には、「どうでしょうか、これでいいですか」など、利用者自身で選択や自己決定ができるような支援を心がけている。また、利用者の好きなことや得意なことを把握し、声かけやレクリエーション、おやつ作りなどの際に、楽しめるような雰囲気づくりにも取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	入浴や着たい衣服や食べたいもの当、自己決定できるようにゆくり声かけしているが、職員のペースになることもある	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	拒否がある時は、無理にではなく、本人にのペースに合わせている	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	出来るだけ利用者のペースや体調に配慮して「しえんしたい」と考えているが、希望に添えない場合もある。職員の都合やペースになる事もある。	/	/	/	
		e	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。	○	常に利用者の尊厳を守りつつ、時に方言を交えたり、親しみのある笑顔ある毎日が送れる様に声かけ、支援を行っている	/	/	○	
		f	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。	○	利用者の表情、目の動き、笑顔をよく観察して状況を読み取るように努めている	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	△	勉強会で人権・尊厳について学ぶ機会を持っているが、常に意識して行動できているかは、不安である	◎	○	○	職員は、人権や尊厳を勉強会などを通して理解し、意識した支援に努めているが、トイレ誘導時などの声かけに配慮がともなわないこともある。訪問調査日には、職員が利用者、「ごはんつづ、付いとるよ」と、あからさまに声かけをしている様子が見られた。また、管理者は、「利用者の不在時の居室への出入りも、配慮に欠けている部分がある」と感じている。さらに、8月から10月までの3か月間を強化月間として、「スピーチロック評価シート」を活用して、全ての職員が毎日の自分の行動を記録に残し、管理者は職員一人ひとりの行動を振り返り、場合によっては見直すことを考えている。今後、職員一人ひとりが作成した評価シートを無駄にすることなく、利用者のプライバシーや誇りを尊重した声かけなど、全ての職員が意識した支援ができることを期待したい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、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しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	目立たずさりげない行動をしたいが、耳が聞こえづらい利用者の方もあられ、対応出来ない事もある。他利用者や家族が聞いても不快にならない様な声かけを行っている	/	/	△	
		c	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。	○	自室でオムツ交換をする時は、カーテンをするなどの対応を行っている	/	/	/	
		d	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。	○	利用者の居室に入る時は、必ず声かけやノックを行っている	/	/	△	
		e	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。	○	個人情報保護の誓約書について署名し、情報漏洩について理解し尊重している	/	/	/	
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。	◎	料理や家事など手助けしてもらっている。教えられることも多くあり、感謝の意をその都度伝えている	/	/	/	利用者同士で洗濯物を取り込んで片づける際に、「これは、私のよ」などと言ひ合い、時には口げんかになることもあるが、職員が利用者同士のことを把握しており、間に入って仲介をしている。また、誕生日会では、「おめでとう」や、その場に利用者がいない場合もあり、「主役がいないとさみしい」などと利用者同士で声をかけ合ったり、食事の際には、隣の席に座っている他の利用者のエプロンをかけ合ったりする利用者もいる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士が助け合い、協力している。和気あいあいと笑顔で話している時もあり、理解している	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者の相性に注意して席の配置を考えている。不穏になった場合、他の利用者が話しかけると落ち着かれる事もある。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者同士のトラブルは職員が間に入り、他利用者が不安にならない様に努めている	/	/	/	

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
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について把握している。	△	生活歴や面会に来て頂いている方との話で把握できている事もあるが、全員の方の人間関係については把握できていない	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	情報によりわかっていることもあるが、地域との関係等分かっていない場合の方が多い	/	/	/	
		c	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くなど本人が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。	△	外出時に近くをドライブすることなどあるが、知人や友人にここから会いに行くことはほとんどない、面会に来られる場合の方が多い。	/	/	/	
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	自室や畳のところで会話して、お茶等を出してゆっくりと過ごして頂いている	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、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)	△	洗濯物干し、ゴミ出し、散歩など戸外に出られる機会を作っているが全員ではない。職員の都合に合わせた時間帯だったり固定している利用者である事が多い。コロナで外出できていない重度の方の外出は行えていない	○	△	○	現在のコロナ禍において、行事などの外出はできないものの、日常的にフロアで過ごす際に窓を開けて外気に触れたり、庭先に出て、散歩をしたりできるよう支援している。重度で、病状的に居室から出れない利用者にも、窓を開けて外気を感じてもらっている。また、コロナ禍の収束後には、管理者は、以前のような外出行事を企画し、ドライブなどをして出かけることを予定している。重度の利用者にも、戸外を感じられるように職員から声をかけて、本日の天気を伝えるなど、工夫した取組みを期待したい。
		b	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。	×	協力や支援など行えていない	/	/	/	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	×	勤務上の都合や本人様の意向などでできていない	/	/	△	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	外出行事や家族の介助にて外出されることはある	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	△	認知症の勉強会の実施、施設外研修への参加等、認知症への理解を深めている	/	/	/	正月には、利用者と一緒に餅を丸めたり、食事の時に、利用者にはエプロンを着けてあげたりするなど、自分でできることはしてもらっている。時には、職員が利用者の動作を待つことができず、つい手を出して職員が先にやってしまうことはあるが、見守り介護の重要性を職員は理解している。
		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。	○	個別のケアプランの中に運動やレクリエーション等を取り入れて生活リハビリを行っている。残存能力を活かしたケアに努めている	/	/	/	
		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)	○	極力本人の出来る事を最大限に生かして、見守り、一部介助を行うようにしている	◎	/	○	
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。	○	日々の生活の中で観察をして、楽しみ事や役割を新しく発見するようにしている	/	/	/	手すりの掃除やエプロンたたみ、テーブル拭き、洗濯干しなど、利用者自身ができることを役割として、お願いしている。また、寝たきりに近い利用者までの役割や出番づくりまではできていない。
		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、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。	△	重度化した方への取組みが十分ではない	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域の中では支援出来ていない	/	/	/	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	△	自力で出来る方は本人の意向の身だしなみをして頂いているが、その他の方は職員が尋ねてはいるが、無関心の方もいてきていない				毎日、自分で髭剃りを行うことができていない利用者もいる。できることは自分でしてもらい、できないことを職員は見守りや介助をしている。また、整容の乱れなどが見られる場合には、さりげなくフォローしている。散髪は、出張理容室に依頼し、髪形を自分で決めて、利用者が「ああして、こうして」などと美容師に伝えている。さらに、重度な状態の利用者にも、家族に服の好みを聞いて、その人らしい支援に努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	△	髪型は本人の希望の形に決めて頂いている。持ち物、服装は自己決定出来る方はして頂いている				
		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。	△	自己決定できない利用者には基本的に本人が不快でなく、清潔なものをこころがけている				
		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。	△	外出時はよそ行きの服を着て頂いているが、年中行事ではできていないことがある。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	乱れ、汚れ等は自尊心を傷つけないよう声かけや介助を行っている	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問美容によりカットや髪染めをしている。希望時は家族行きつけの店に行く方もいる				
		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。	△	髪型は画一的である。服装は家族が家で好まれたものを持って来ている			○	
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。	△	勉強会等を行い理解はしている				献立は、法人内のグループホームが持ち回りで作成している。作成された献立を、利用者職員で相談しながら、誕生日にはお寿司のメニューにしたり、気分転換に弁当を頼んだりするなど、事業所で独自に考えて変更することもある。買い物は職員が業者に発注して配達してもらい、野菜の皮むきなどの下処理や台拭きを利用者に手伝ってもらいながら、職員が調理している。茶碗や湯飲みなどは、個別で使用しやすい物を使用している。職員は利用者と一緒に食卓を囲み、メニューを伝えたり、「次は、これにしましょう」と話しかけたりしながら、食事を摂ることができている。また、車いすの利用者もフロアに出て、調理風景や匂いを感じながら、食事を待つことができている。また、食事前には、職員と利用者が一緒に「いただきます」と声をかけ、テレビを消して食事に集中できる環境を作っている。ミキサー食などの食事形態にも対応し、食事介助前に、職員が「これは魚ですよ」などと声をかけて説明をしている。さらに、献立委員会の中で、毎月食事について話し合いをしたり、栄養士のアドバイスまでは受けることができる。必要に応じて、主治医や看護師に栄養相談をしたりすることができる。
		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。	△	買い物には一緒に行っていないが、調理の手伝いや後片付けを一緒にして頂いている			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	手伝う事で自信、達成感を感じられていると思われる				
		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。	○	食習慣や利用者と同じものを食べる事で把握できている				
		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。	○	出来るだけ旬の食材を使用して季節の行事に合わせた献立を提供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、いらずや器の工夫等)	△	器は個人の物をしようしているが、ミキサーの方の盛り付けは画一的である				
		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。	○	使い慣れたものを使用している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	介助や見守りの必要な利用者の横に座って支援を行っている			○	
		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。	△	対面式のキッチンで調理のにおいを感じる事が出来る。ミキサー食も味の似たものできちんと分けられている	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	食事摂取量、水分摂取量を毎日記入している				
		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。	◎	10時と15時には水分の提供をしている。本人の好みの飲み物を提供している				
		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。	△	献立委員会で検討しているが栄養士のアドバイスまでは受けていない			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	配達の日が業者さんの都合で決まっており、新鮮な食材を提供できていない。調理器具の消毒もできていない事がある				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの重要性を理解し、毎食後実施するようにしている				毎食後、各居室の洗面台を活用して、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施している。自分でできることはしてもらい、職員は見守りや磨き残しなどの介助をしている。自分で自ら歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは確認できていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の健康状態や状況が把握し、異常などの早期発見ができることを期待したい。
		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。	○	口腔ケアの際に口腔内の確認をするようにしている			△	
		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。	△	以前、法人全体で研修を受けたが、専門職のアドバイスは少ない				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯は研磨剤は使用せず、流水で洗ってポリドेंटで洗浄を行っている				
		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等)	○	毎食後口腔ケアを行っている。十分できていない方は仕上げ磨きを介助に行っている。自力で出来る方の口腔内の観察があまりできていない			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	口腔内に異常が満たれる方は歯科受診や往診にて対応している				
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。	○	オムツ使用が利用者の心身に与えるダメージに対し理解し、排泄の自立に向けた支援が出来る様に努めている				事業所では、利用者が日中トイレで排泄ができることを基本として、一人ひとりの排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導をしている。利用者の希望で、ポータブルトイレを設置している居室もある。ほとんどの利用者は紙パンツやパッドなどの排泄用品を使用しており、職員間で適切な排泄用品が使用できるよう話し合いをしている。また、テープ止めの紙おむつから、紙パンツに移行できないか検討している利用者もいる。
		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。	○	原因や影響について理解し、定期的に排便があるように支援している				
		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)	◎	経過観察記録に排泄の記録を記入してパターン等を把握している				
		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状態にあった支援を行っている。	○	安易にオムツを使用するのではなく、トイレに行く事が出来る利用者はトイレでの排泄介助をして頂いている。リハビリパンツと尿取りの組み合わせなど、一人一人にあった支援を行っている	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	△	看護師に定期的に状態報告を行い、職員間で検討することで改善を図っている				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	定時のトイレ誘導に合わせて個人の状態に合った声かけを行っている				
		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。	△	家族には理解を求めているが、本人の好みと等までは、話が来ていない事もある				
		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。	○	身体増強や認知度等に合わせ、日中、夜間の吸収量の違いやパッドの種類を分けている				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	毎回の運動、腹部マッサージや牛乳を飲んでいただく、さつまいもやバナナなどお腹に良い物を食べて頂く等対応をおこなっている。便秘薬などを使用する場合もある。				
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)	△	基本的には午前中に入浴してもらっている。長さや温度等本人の好みを聞いている	◎		△	事業所では、入浴できる曜日や時間帯は職員の業務の都合で決めているものの、利用者は週3回入浴することができる。利用者の希望に応じて、入浴の順番や湯の温度、湯船に浸かる長さなど、柔軟な対応をしている。また、利用者が汗をかいたり、清拭や部分浴では賄えない汚れが生じた場合には、入浴できるよう支援している。今後は、午前中の中の入浴支援に留まることなく、工夫をしながら利用者が入浴したい時間帯にも対応できるよう、職員間で検討することを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	一人ずつゆっくり入浴して頂けるように取り組んでいる				
		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。	○	自分で洗身、洗髪できる場所はして頂き、出来ない所の介助を行っている				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	時間を空けて何度か声かけを行っているが入られない事もある。時間帯や日を変えるなどの対応を行うのみで、無理強いはいしていない				
		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。	◎	入浴前にバイタルの確認を行っている。入浴後の状態観察もやっている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	夜勤者からの申し送り、記録を通じて把握している				現在、眠剤等の服薬をしている利用者が約半数いるが、主治医と相談しながら薬の量を減らしたり、使用を取りやめたりできた利用者もいる。また、職員は日中活動量を増やししながら、利用者が夜間に安眠できるよう努めている。さらに、夜間に不眠の利用者には、その都度職員が対応をしている。
		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。	○	日中、傾眠傾向のある方はその原因を探り、生活リズムを整える様に努めている				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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。	○	不眠時はまず日中の生活や支援の内容の検討を行い、主治医とも相談している			○	
		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。	◎	本人の状態に合わせて、日中も休んで頂いている				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	希望する利用者が入る場合は支援を行っている				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	職員が手紙や電話について声かけ等で促す事はほとんどない。年賀状をかける方は書いて頂いている				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	利用を希望する方には提供をしているが、希望する方はほとんどいない				
		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。	△	手紙やハガキが届いたときは本人に渡しているが、返信にまで至っていない				
		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。	◎	入所時に話をして家族了解のもと電話をするようにしている。家族からの電話も取り次いでいる				
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。	○	大切さは理解しているが、家族からの預かりにしている。時に本人の希望で所持している方もいる				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	買い物援助の機会が少ない				
		c	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。	×	買い物援助の機会が少なく、買い物先との連携はとれていない				
		d	「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。	×	お金を所持して自由に使える利用者がほとんどおられない為、支援することが出来ていない				
		e	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。	○	話し合いで施設の方で預かることがほとんどである				
		f	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)。	◎	出納帳を明確に記載して、毎月の領収証等を郵送している。預かり証も渡している				
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。	○	マッサージの利用や行事等への参加を促している		◎	○	現在のコロナ禍において、外出制限等はあるものの、事業所では可能な範囲で、利用者や家族の要望に応じて柔軟に対応している。また、コロナ禍でも、利用者の誕生日に合わせた面会を実現している。

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
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる 玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	玄関に季節の飾りを行っている。玄関の清掃に努めている。地域の方の出入りは少なく、現在はコロナの為面会を制限している	◎	○	○	玄関前には、ナスやピーマンが植えられたプランターが置かれ、近くには自動販売機を設置されている。道路から事業所に入る場所が分かりやすく、看板などの目印となる物が設置されていると入りやすく感じられる。
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。)	◎	台所は対面式で料理をしている姿を見ることが出来る。畳の場所は陽光が差し込み、外の眺めを見ることが出来る。季節に合った飾り付けを行っている	○	◎	○	事業所は建物の3階と4階部分にあり、玄関が1階デイサービスに併設されているが、現在デイサービスを休止しており、玄関部分の入り口は無人の状態となっている。事業所へはエレベーターを活用して上がり、ユニットの入り口は整理整頓されている。また、フロアには、中心部分に大きなテーブルが配置されているほか、回廊式の居室配置で、大きな窓からは木々を眺められ、季節の移ろいなどを感じることができる。掃除は行き届き、臭いもなく清潔感がある。さらに、廊下には観葉植物が置かれ、壁には利用者の作品が飾られている。
		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。	○	朝、夕に掃除を行っていて、清潔な空間を提供している				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の花を飾ったり、季節の献立を出したり等、出来るだけ居心地よく暮らせるように努めている				
		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。	◎	共有スペースに畳の間や食堂があり、自由に過ごせている				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	トイレや浴室は扉で見えないように隠す事ができている				
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。	○	入居時に使い慣れた物、馴染みの物を持ってきて頂くようにしている	◎		○	居室には、洗面台やベッド、タンスが備え付けられている。奥には畳スペースもあり、窓からは脇川を見下ろすこともできる。また、居室には馴染みの物などを持ち込むことができ、テレビや千羽鶴、米寿祝の賞状や記念品などを飾っている利用者もいる。
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、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。	○	廊下の手すり、トイレの手すりがあり、安全に生活できている			○	廊下には不要な物を置かず、利用者の動線を確保している。トイレは手すりが取り付けられているほか、センサーで感知し、電気が自動で付くようになっている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	誤解を招くようなものはおいていない				
		c	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)	△	いつでも気軽に手に取れるようには共有スペースに置いていない。個室の自分の物は、基本自分で使用している				
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも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)	◎	夜間は防犯上カギをかけるが、昼間はかけていない。	◎	◎	◎	職員は、日中にユニットの出入り口や玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、通常のことと感じている。また、非常階段とユニットの入り口には、センサーチャイムが設置され、利用者や来訪者の出入りを職員は把握することができる。
		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。	◎	家族にも契約時に説明を行い、施錠は行っていない				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	△	徘徊する利用者が出た場合出入りにセンサーを取り付けている為、対応が行えている				

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
(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。	○	一人一人の個人ファイルを作成して、把握できている				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日の介護記録、経過観察記録に記入を行っている。また、夜勤者の申し送りでも把握できるようにしている。常に記録に残すようにしている				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	◎	医療連携が徹底していて、身体状況に変化がある場合には医師、看護師等に連絡を行っている				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	利用者に問題又は体調変化のある場合は主治医に連絡し、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。	○	入所時に話し合って希望する医師に診て頂いている				
		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。	○	受診の結果は家族に報告を行っている。結果によっては話し合いをして今後どのようにするか相談している。職員の伝達を密にし、共有するようにしている				
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。	○	施設内での生活等、情報提供書を渡している				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	お見舞いに行ったり、入院状況、今後の方針等を医師、または看護師と話し合っている				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	入院設備もなくなった為、入院先の病院関係者との日頃からの関係作りはできていない				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	医療連携ナースの訪問が週に1回あり、報告相談ができています				
		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。	◎	夜間の異常時でも連絡の出来る体制ができています				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎日のバイタルチェックにより異常時には看護師に連絡して病状に応じて受診、往診を行っている				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	処方箋を確認して薬の作用、副作用について理解している				
		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。	○	利用者ごとに薬を分けて、名前や日付、時間帯を記入し、誤薬がないように努めている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬の状態や副作用がないか等利用者をしっかり観察し、変化があるときには主治医へ相談している				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、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。	○	毎週の医療連携看護職員来所時や定期的な往診で先生が来られた時に報告を行っている				

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
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。	○	入所時に緊急時の対応について終末期の対応について説明を行っている。書面にて意向を確認しているが、状態変化に応じて、その都度話し合っている	/	/	/	事業所には、「重度化した場合における対応の指針」「重度化及び看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、終末期の方針を確認している。利用者の重度化や終末期には、利用者や家族、主治医などの関係者を交えて話し合い、方針を共有して医師等と連携しながら看取り介護に努めている。また、医師である法人代表者と訪問看護との24時間体制での連携が取れており、利用者や家族、職員も安心して生活できる環境になっている。さらに、事業所では看取り介護の経験も多くあるが、医療行為等が必要や、利用者や家族が希望する場合には、病院へ入院することも多い。
		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。	○	本人、家族、職員、主治医で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。	○	関係機関と協力して終末期までの介護を行っている	/	/	/	
		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。	○	看取りにおいて施設内では医療行為が出来ない事を説明し、医療においては病院、訪問看護の利用を説明し、同意を頂いている	/	/	/	
		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。	○	終末期に安楽に暮らせるように話しを行い、医療関係者とも密に連絡をして、情報を共有して支援を行っている	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族とは常に話し合いを行い、心の支えになれるように支援を行っている	/	/	/	
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の作成、施設内外の研修に参加するなどをして定期的に学びの機会を作っている	/	/	/	
		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。	△	感染症対策マニュアルの整備は出来ているが、訓練の実施はできていない	/	/	/	
		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、取り入れている。	○	保健所や行政から地域の情報を入手し、早期に対策取れるように努めている	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	情報はすぐに入るようになっており、早期に対応できるよう、努めている	/	/	/	
		e	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、うがいの徹底と玄関に消毒液、マスクを置いて来訪者からも感染防止に努めている	/	/	/	

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
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	△	家族により、連絡してもなかなか来られない方、施設に任せきりの方もいて、関わらない家族もあり、全員ではない	/	/	/	コロナ禍以前は、花火大会や家族会などに家族の参加を呼びかけ、多くの参加協力を得ることができていた。管理者は、家族会や行事など、コロナ禍の収束後には再開を予定している。また、担当職員が1か月の利用者の様子を自筆で書いた手紙を、龍星新聞や愛顔だより等と併せて送付して利用者の近況を知らせており、家族も楽しみに待っている。さらに、家族には定期的に電話連絡し、意見や要望などを聞くよう努めている。また、面会時等を活用して、事業所の運営上の事柄や出来事を伝えることができていたものの、職員の異動や設備改修などの報告まではできていないため、毎月発行する龍星新聞に職員の入職や異動等を掲載するなど、全ての家族に情報が伝達できるよう、職員間で検討することを期待したい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	○	居室や畳のところで自由に話して頂いている。	/	/	/	
		c	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)	△	家族会には多くの家族が参加されるが外出等の参加は少ない	◎	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月、新聞の発行、受け持ちの担当が近況をお伝えする手紙を書いている	◎	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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報告を行っている。	○	サービス担当者会議に出席して頂き、要望や不安などを聞いて対応するようにしている。面会時などにも伺っている	/	/	/	
		f	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)	△	家族と本人が仲良くしていけるように支援しているが、関係の再構築の支援はどこまでして良いかわからない	/	/	/	
		g	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)	△	職員の異動、退職等について報告が出ていない時がある。契約上の変更がある場合には速やかに連絡し、文書にて同意を得ている	○	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	家族会は定期的に実施できているが、他の行事参加、旅行等は行っていない。今年はコロナの影響で出ていない	/	/	/	
		i	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。	○	起こりうるリスク等は家族に説明し、対応策を検討して理解を得るようにしている	/	/	/	
		j	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っている。	○	面会時には職員から声かけを行い、意見や要望を聞くようにしている	/	/	○	
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。	○	書面にて具体的な説明を行い、理解、納得をして頂いている	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	入居時の説明において入院が長引く場合は退去になる可能性がある事を具体的に説明し、納得していただくようにしている。退去時は最後まで支援を行っている	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	内訳を文書でもって具体的に説明し、同意を得ている	/	/	/	

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	設立当初からの地域住民への説明がどこまでできていたかは分からない	/	◎	/	現在のコロナ禍において、地域との交流は難しい状況となっているものの、日頃から職員が地域住民にあいさつをかかさずできるよう努めている。コロナ禍以前は、地域の奉仕活動や防災訓練に参加協力をしたり、中学生の福祉交流体験や高校生のボランティアの受け入れなどに協力したりすることができていた。コロナ禍の収束後には、現在建物で活用していないデイサービスのフロアを活用して、管理者は地域住民との交流を検討している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	日常的な挨拶は心掛けているが、地域の活動等、参加していない	/	○	○	
		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。	△	地域の方との繋がりがとれるように努めている	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の方が気軽に立ち寄る事はほとんどない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	日常的な挨拶などの声かけは出来ているが、気軽に立ち寄り寄りはされていない	/	/	/	
		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)	×	地域の住民やボランティアに関わってもらうことはあまりない	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	消防団との避難訓練、保育所との交流などの実施を行っている	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	△	婦人会、消防団の方との交流会を持つ努力はしているが、商店、スーパー等への働きかけは行っていない	/	/	/	
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。	○	2か月に一回開催できている	×	/	△	運営推進会議は、利用者や家族、地域の区長、市議会議員、司法書士、他の事業所の管理者、市担当者等の参加を得て開催している。現在のコロナ禍において、集合形式での会議は開催できないため、現在は書面での会議開催となっている。会議では、利用者の様子やサービスの実際、外部評価の結果報告や目標達成計画の取組み状況などを報告し、意見交換をしている。現在は書面で会議の参加メンバーに送付しているものの、送付後に意見を得られていない状況が続き、事業所からの一方的な報告になりがちになっているため、会議報告を持って自宅を訪問して意見を聞いたり、電話連絡を入れて意見をもらったり、出された意見を次回の会議報告の中に掲載するなど、工夫された有意義な会議となるよう職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	都度の運営推進会議にて報告を行っている	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	都度の運営推進会議にて報告できている場合もある	/	/	◎	
		d	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。	△	日程、時間帯、メンバー構成の配慮、工夫に取り組んでいる	/	/	◎	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	公表を行っている	/	/	/	

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
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。	△	利用者第一である法人の方針を基本とし、年間のホームの目標も作成し、理念に基づいて実出されるように努めている	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	理念を施設内に掲示しているが、地域の方に分かりやすく伝える事ができていない	○	○	/	
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。	○	習熟度に合わせ研修に参加できている	/	/	/	職員一人ひとりが毎年の目標を掲げて、その遂行に向けて業務にあたっている。往診等で来訪する法人代表者とも話しやすい環境がつけられているほか、直接伝えられない場合には管理者やホーム長に相談することができる。また、法人内等で行う研修や事業所の勉強会等を活用し、職員のスキルアップに努めている。さらに、職員の希望休暇や勤務体制などの相談にも対応していることもあり、職員は、「とても働きやすい環境である」と感じている。
		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。	○	年間の勉強会の計画、資格取得のための研修参加を促している	/	/	/	
		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。	○	時間外の支給、賞与、本人の努力により、昇進の機会がある	/	/	/	
		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)	○	愛媛県、大洲市のグループホーム連絡会への加入参加、県グループホーム協会の研修参加を行っている	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	管理者会議での話し合い、忘年会の補助、フィットネスクラブの利用補助を行っている	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	勉強会で学んだことを実践するように努めている。虐待の無い施設づくりを目指している。身体拘束廃止委員会を3月月に回開催している	/	/	/	職員は、身体拘束や不適切なケアについて理解し、意識した行動や支援をしている。スピーチロックなどが見られた場合には、職員同士で注意し合える関係性が築かれており、管理者やホーム長にも報告し、注意喚起をしている。また、報告の内容によっては、管理者等から法人の担当部長に報告する仕組みがある。
		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。	○	利用者に内出血等が見られた場合、職員間で原因を話し合い、申し送りや気が付いた時に出勤者で話している	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	利用者の身体面、精神面に注意し、虐待が起こらないように細心の注意を払っている	/	/	/	
		d	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。	○	職員の体調不良等見られる場合は勤務交代し、スピーチロックになっていないか気をつけている	/	/	/	
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。	○	全ての職員が身体拘束について正しく理解できるよう施設内外の研修にて学ぶ機会を作っている	/	/	/	
		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。	○	日常生活の中で現状に合わせて、点検を行いカンファレンス等で話しあっている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族に具体的内容を示し、話し合いを行い理解を得るように努めている	/	/	/	

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
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ている。	△	全ての職員が制度について理解はできていない。研修に参加して勉強会をする予定。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	△	入所時からすでに制度をよりしている利用者が多く、パンフレットで情報提供はできていない				
		c	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。	○	制度を利用している利用者様の担当の司法書士さんとの連携はとれている				
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。	△	対応マニュアルが作成しているが、全員が周知出来ているかは不明				
		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。	○	年一回消防署による救命救急講習を受けて、実践力がつくように努めている				
		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。	○	事故報告書、ヒヤリハットを詳しく記入して随時、カンファレンス等で検討して、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。	○	利用者一人一人の特徴を理解しており、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。	△	苦情対応マニュアルを作成しているが、対応方法の検討はあまりできていない				
		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。	○	苦情発生時には速やかに対応していて、必要時は市に相談、報告を行っている				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情があった場合、職員間で話し合い検討して、サービス改善の経過や結果を伝え、良い関係になるよう努めている				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	○	運営推進会議や、日常の中で話を聞く機会を持っている			○	事業所では、利用者や家族から意見を出してもらいやすいよう意見箱を設置している。日々の支援の中で、職員は利用者から意見を聞いている。家族からは電話連絡時などを活用して、意見や要望を聞くほか、「苦情などはないか」などを確認している。また、毎月のケアカンファレンスなどを活用して、職員から意見を聞き、支援や運営に関する事で検討した場合には、法人代表者にも伝えることができている。
		b	家族等が意見や要望、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、家族会、面会時等で個別に聞く機会を持っている		◎	○	
		c	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。	△	家族会等で話しもしているが情報提供を適宜は行っていない				
		d	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。	△	往診に来られた時に話が出る事もある				
		e	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。	△	運営についてまでの検討はできていない			○	

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
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。	○	年一回は自己評価を行っている				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組んでいる。運営推進会議の中で、目標に対する取組み状況を報告するとともに、今回のサービスの評価結果等の報告を今後予定している。コロナ禍の終息後には、サービスの取組み状況のモニターを、家族や運営推進会議のメンバーに協力を呼びかけたり、会議の書面開催でも、サービス評価や目標達成計画等に対して、意見がもらえるよう工夫したりするなどの取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価を活かすように努めている				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて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。	○	達成に向けて、取り組むように努力している				
		d	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。	△	報告はしているがモニターの依頼はしていない	△	○	○	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	取組に向けた成果の確認は不十分である				
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)	△	マニュアルは作成しているが、全員が周知しているかは不安である				同一の敷地内にある介護付き有料老人ホームと合同で、年3回避難訓練を実施している。現在のコロナ禍において、地域との合同訓練は行えていないものの、コロナ禍以前は地域の防災士や地区代表等と連携を取ることができていた。コロナ禍を考慮しながら、可能な範囲での地域との合同訓練を実施したり、以前参加していた地域の防災訓練に参加協力をしたりするなど、連携や支援体制が確保できることを期待したい。
		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。	△	夜間想定避難訓練を行ったが、他の災害への訓練は不十分である				
		d	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。	○	南予防災の点検がある				
		e	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。	×	消防署との連携はできているが、地域住民とは合同訓練ができていない	△	○	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	地域の災害対策には取り組めていない				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	地域に向けての情報発信、啓発活動には取り組めていない				事業所として、地域の高齢者等に対して、積極的な相談支援まではできていない。コロナ禍以前は、中学生の福祉交流体験や高校生のボランティアの受け入れに協力することができていた。また、法人・事業所として、市行政や地域包括支援センター等との協力を努めており、コロナ禍の収束後には、法人本部や他機関と協力をしながら、地域の認知症ケア拠点として活躍できることを期待したい。
		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。	×	相談支援等は行っていない		○	△	
		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)	×	事業所の開放、活用はできていない				
		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。	○	介護人材センターからの実習生の受け入れや高校生のワークキャンプ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)	△	地域の清掃に参加、中学生の福祉交流体験の受け入れを行っている			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 3 年 9 月 16 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3890700028
事業所名	グループホーム龍星
(ユニット名)	4F
記入者(管理者)	
氏名	大谷 玲子
自己評価作成日	令和 3 年 8 月 31 日

<p>【事業所理念】</p> <p>1. 入居者個々の残存能力を生かしその人らしい生活が出来るように支援する。 1. 入居者が自信と生きがいを持って生活出来るように計画を立てる。 1. 一人一人尊重し楽しい共同生活を送れるよう家庭としての環境を整える</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>①職員一人一人が意識をして、記録を行う際は利用者様の言葉や表情など気付きを記録するようにする。日々の利用者様の声に耳を傾け言葉などをその都度記載するように徹底し、利用者様の表情やしぐさなどしっかりと観察を行うようにした。当日の勤務者同士で利用者様の変化を見逃さないようその都度話し合っ具体的記録に残っていた。 ②1日1回は屋外へ行き気分転換を図れるように支援していきたい。毎日2・3名ずつでも屋外へ行き外の空気を吸って気分転換していたくようにした。コロナウイルス感染拡大予防もあり、あまり屋外へ行くことが出来なかった。 ③地域の一員として、地域の方との交流を図り行事や活動に積極的に参加をしていく。地域の奉仕活動などに利用者様と参加する事が目標でもあったが、コロナウイルス感染拡大防止で、奉仕活動が中止となり参加できていない。地域の方との交流もできていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>事業所は自動車専用道路から見える高台に立地し、窓からは肱川を見下ろすことができる。管理者とホーム長が中心となり、利用者一人ひとりの個性を見つけながら、その人らしさを活かせるよう日々の支援に取り組んでいる。担当職員が、毎月家族に直筆で利用者の近況などを書いた手紙を送付し、家族も楽しみに手紙が届くことを待っている。現在のコロナ禍において、家族会や家族の参加できる行事の開催や、地域住民との交流は実施できていないものの、継続した家族との信頼関係の構築にも努めるなど、管理者や職員、利用者等は早期に再開できることを楽しみに待っている。さらに、医師である法人代表者や訪問看護と、24時間体制での医療連携が取れており、利用者や家族、職員は安心して日常生活を送ることができている。</p>
---	--	---

評価結果表

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。	○	ケアプラン作成時に本人に意向や希望を伺っている	◎	/	○	日々の支援の中で、職員は利用者から思いや意向を聞き出すよう努めている。家族にも、電話連絡時等を活用して、意向を確認している。また、自分の思いを言葉で言い表しにくい利用者には、職員が表情やしぐさを観察して予測したり、七夕の短冊に書いた願いごとを見て参考にしたりしている。さらに、介護計画の更新時にも、再度利用者から思いや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。	○	意思疎通が出来ない場合は本人の視点で検討するようにしている	/	/	/	
		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。	○	面会時や、電話で話を聞くようにしている	/	/	/	
		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。	○	アセスメントや事前調査・サマリー等で共有化している	/	/	/	
		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。	○	カンファレンスには職員全員参加し、利用者本人も参加してもらい話し合いをしている	/	/	/	
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。	○	サマリーや事前調査の記録を職員全員が目を通して把握している	/	/	○	入居前に、管理者等が自宅を訪問し、利用者や家族から生活歴などの情報を聞いている。以前に在宅での介護サービスや施設を利用していた場合には、介護支援専門員などの関係者から情報を聞いたり、病院からサマリーなどの情報提供を受けたりすることもある。また、入居後に、日常生活の中で、職員は利用者から新たな情報を聞き出せるよう努めている。現在のコロナ禍において、家族が面会に来訪する機会が減っているため、情報を得る機会が少なくなっている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(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。	○	本人の出来る事はプランに反映している	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々観察してカンファレンスで話し合いをしている	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	△	不安になっている要因などについては把握できていない事もある	/	/	/	
		e	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している。	○	一人一人の1日の流れやリズムを把握してその日の違いなど変化に気を付けている	/	/	/	
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。	○	本人の意向を大事にしながアセスメントを行っている	/	/	○	毎月実施するケアカンファレンスの中で、利用者や家族から聞いた情報のほか、職員が把握した情報を踏まえて職員間で話し合い、利用者視点でのサービス提供などを検討している。時には、家族や職員の視点での検討になってしまうこともあるため、管理者は、「今後、全ての利用者一人ひとりの視点で検討できるようにしていきたい」と考えている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	毎月のカンファレンスで話し合いを行っている	/	/	/	
		c	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を明らかにしている。	○	カンファレンスで問題点をあげて、プランに反映させている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	サービス担当者会議で本人に参加していただいている				毎月のケアカンファレンスで、事前に聞いた利用者や家族の意向のほか、主治医からも意見を聞き、職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、職員は利用者話し合い、「たこ焼きや白玉団子を作りたい、手作りの豆で豆まきを行う、ズボンの上げ下ろしは自分で行う」などの希望や意見を反映した介護計画となっている。
		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。	○	サービス担当者会議の前に家族様にお電話で意見などをきいている	◎			
		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。	×	重度の利用者様に対しては出ていない				
		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。	×	地域の方との協力体制は出ていない				
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。	○	ケアカンファレンスで話し合い介護計画を作成している				毎月実施するケアカンファレンスの中で、介護計画の内容を伝えるとともに、追加や変更の内容も職員間で共有できている。介護計画の短期目標とサービス内容を経過記録に印字し、職員はそれに添ってサービス実施状況などを記載するほか、利用者一人ひとりの支援内容を記録することができている。管理者は、「利用者のしぐさや発した言葉など、職員により記載内容にばらつきが見られる」などの気になることがあるため、全ての職員が詳細まで記載できるように、現在指導している。また、ケアカンファレンス等の中で、職員の気づきやアイデアは出されているが、記録にまでは残せていないことが多いため、利用者の発言や行動をありのまま記載したり、職員の気づきやアイデアを記録に残せるよう工夫するなど、今後の記録のあり方を職員間で検討することを期待したい。
		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。	○	毎月ケアプランの評価を行い職員間で話し合っている				
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	△	出来ている職員の方が多いが、まだ未熟な職員もいる				
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	気づきはノートに記載して工夫をできるようにしている				
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。	◎	期間・利用者様の状況に応じて見直しを行っている				要介護認定の有効期間に合わせて、長期目標は1年、短期目標は6か月、新規の利用者の場合は、1か月で計画の見直しをしている。毎月のケアカンファレンスを活用し、全ての職員で利用者の現状確認などのモニタリングを実施している。食欲が落ちたり、骨折して歩行が難しくなったりした場合などには、利用者や家族、医療関係者を交えて話し合い、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。	◎	毎月ケアカンファレンスで現状確認している				
		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。	◎	状態が変わり次第会議を行い介護計画を変更している				
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	緊急案件の場合は会議を行っている			◎	毎月のケアカンファレンスを活用して、職員間で話し合いをしている。転倒や骨折、病状変化時など、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員のみならず全ての職員に連絡して話し合い、医師の所見や状態説明、今後の対応方法などを伝達している。また、会議に参加できなかった職員には、会議録を確認してもらうほか、口頭で伝達している。さらに、会議録や記録の最終確認は、管理者やホーム長が行い、確認できていない場合には指導をしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	職員同士が話やすい雰囲気作りを行い意見交換ができている				
		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、工夫している。	◎	希望休などがない日を選び全員が参加できる日を選んでいる				
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	必ず記録をとっており、フロアなどで見守りの職員が見れるようにしている			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送りの内容はその日の勤務者に伝え、送りノートも活用している			○	日々の申し送りのほか、介護日誌や申し送りノートを活用して、全ての職員に伝える仕組みを作っている。重要案件は必ず職員が出勤後に確認するノートに記載し、確実な伝達につなげている。
		b	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えるようにしている。(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)	○	重要な事は全職員が出勤したら目を通すノートに記載している	○			

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	×	その日したい事を把握して叶える事はできていない	/	/	/	おやつや着衣等の選択時のほか、日々の生活の中で、職員が利用者に声をかける際には、「どうでしょうか、これでいいですか」など、利用者自身で選択や自己決定ができるような支援を心がけている。また、利用者の好きなことや得意なことを把握し、声かけやレクリエーション、おやつ作りなどの際に、楽しめるような雰囲気づくりにも取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	衣類やおやつなどで自分で選んでいただける機会をつくっている	/	/	○	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	△	思いや希望を表現するように働きかける事は出来ていないときもある	/	/	/	
		d	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)	△	利用者様のペースを大切にしているが、職員の都合がみえる時もある	/	/	/	
		e	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。	△	手が空いたら隣に隣にコミュニケーションを行うようにしている	/	/	○	
		f	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。	×	意思疎通が難しい場合はできていない	/	/	/	
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。	△	利用者様に対しての声かけが出来ていない職員がいる	◎	○	○	職員は、人権や尊厳を勉強会などを通して理解し、意識した支援に努めているが、トイレ誘導時などの声かけに配慮がとれないこともある。訪問調査日には、職員が利用者、「ごはんつづ、付いとるよ」と、あからさまに声かけをしている様子が見られた。また、管理者は、「利用者の不在時の居室への出入りも、配慮に欠けている部分がある」と感じている。さらに、8月から10月までの3か月間を強化月間として、「スピーチロック評価シート」を活用して、全ての職員が毎日の自分の行動を記録に残し、管理者は職員一人ひとりの行動を振り返り、場合によっては見直すことを考えている。今後、職員一人ひとりが作成した評価シートを無駄にすることなく、利用者のプライバシーや誇りを尊重した声かけなど、全ての職員が意識した支援ができることを期待したい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、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しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	×	「トイレ」など他者の前で声かけをおこなっている	/	/	△	
		c	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ながら介助を行っている。	△	排泄の際扉を開けている職員がいる	/	/	/	
		d	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。	△	居室に入る時ノックをしていない職員がいる	/	/	△	
		e	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。	○	全職員理解している	/	/	/	
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。	○	「ありがとう」が言い合える関係性ができている	/	/	/	利用者同士で洗濯物を取り込んで片づける際に、「これは、私のよ」と言い合い、時には口げんかになることもあるが、職員が利用者同士のことを把握しており、間に入って仲介をしている。また、誕生日会では、「おめでとう」や、その場に利用者がいない場合もあり、「主役がいないとさみしい」などと利用者同士で声をかけ合ったり、食事の際には、隣の席に座っている他の利用者のエプロンをかけ合ったりする利用者もいる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者様同士協力をされており、職員は理解できている	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	トラブルなどがあつた場合などはその都度席替えなどをして対処している	/	/	○	
		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。	○	トラブルの際職員が仲裁に入り双方のケアをしている	/	/	/	

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
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について把握している。	×	身近な方しか把握していない				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	×	地域との関わりや馴染みの場所は把握できていない				
		c	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くなど本人が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。	×	新型コロナウイルス感染防止の為外出などでできていない				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	新型コロナウイルス感染防止の為面会などもできていない				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、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)	×	昨年からの新型コロナウイルスが流行している為外出ができていない	○	△	○	現在のコロナ禍において、行事などの外出はできないものの、日常的にフロアで過ごす際に窓を開けて外気に触れたり、庭先に出て、散歩をしたりできるよう支援している。重度で、病状的に居室から出れない利用者にも、窓を開けて外気を感じてもらっている。また、コロナ禍の収束後には、管理者は、以前のような外出行事を企画し、ドライブなどをして出かけることを予定している。重度の利用者にも、戸外を感じられるように職員から声をかけて、本日の天気を伝えるなど、工夫した取組を期待したい。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力が得ながら、外出支援をすすめている。	×	地域の方やボランティアの方との協力体制はできていない				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	中庭への散歩はできている			△	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない				
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。	○	勉強会や研修に参加して理解している				正月には、利用者と一緒に餅を丸めたり、食事の時に、利用者にはエプロンを着けてあげたりするなど、自分でできることはしてもらっている。時には、職員が利用者の動作を待つことができず、つい手を出して職員が先にやってしまうことはあるが、見守る介護の重要性を職員は理解している。
		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。	○	勉強会を開いて職員一人一人学び日々の観察に重視している				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	△	まっ介護が出来ていない時もみられる	◎		○	
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。	△	一人一人の有する力を踏まえての事は把握できていない				手すりの掃除やエプロンたたみ、テーブル拭き、洗濯干しなど、利用者自身ができることを役割として、お願いしている。また、寝たきりに近い利用者までの役割や出番づくりまではできていない。
		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、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	認知レベルを踏まえながら出来る事を楽しみ支援している	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	地域との関わりはできていない				

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	△	本人らしさを引き出す事はできていない				毎日、自分で髭剃りを行うことができている利用者もいる。できることは自分でしてもらい、できないことを職員は見守りや介助をしている。また、整容の乱れなどが見られる場合には、さりげなくフォローしている。散髪は、出張理容室に依頼し、髪形を自分で決めて、利用者が「ああして、こうして」などと美容師に伝えている。さらに、重度な状態の利用者にも、家族に服の好みを聞いて、その人らしい支援に努めている。
		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。	△	自分でされる方もおられるが、自分で出来ない方は職員本位になっている				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	×	自己決定が出来ない方は職員が行っている事が多い				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	×	年中行事や生活の彩りにあわせた服装はできていない				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	汚れたら更衣をしたり食事後などきをつけている	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	できていない				
		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。	○	整容の介助などはしっかり行い本人らしさを大切にしている			○	
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。	○	食事についての勉強会に行き理解している				献立は、法人内のグループホームが持ち回りで作成している。作成された献立を、利用者と職員で相談しながら、誕生日にはお寿司のメニューにしたり、気分転換に弁当を頼んだりするなど、事業所で独自に考えて変更することもある。買い物は職員が業者に発注して配達してもらい、野菜の皮むきなどの下処理や台拭きを利用者に手伝ってもらいながら、職員が調理している。茶碗や湯飲みなどは、個別で使用しやすい物を使用している。職員は利用者と一緒に食卓を囲み、メニューを伝えたり、「次は、これにしましょう」と話しかけたりしながら、食事を摂ることができている。また、車いすの利用者もフロアに出て、調理風景や匂いを感じながら、食事を待つことができている。また、食事前には、職員と利用者が一緒に「いただきます」と声をかけ、テレビを消して食事に集中できる環境を作っている。ミキサー食などの食事形態にも対応し、食事介助前に、職員が「これは魚ですよ」などと声をかけて説明をしている。さらに、献立委員会の中で、毎月食事について話し合いをしたり、栄養士のアドバイスメでは受けることができる。必要に応じて、主治医や看護師に栄養相談をしたりすることができる。
		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。	○	簡単な食事手伝いを毎日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。	○	手伝い後感謝の事を伝え利用者様自信や達成感に繋げている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	事前調査の際に細かく聞き把握している				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	△	季節感がない献立の時もみられる			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等)	△	ミキサー食の場合は盛り付けなど工夫できていない				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	入所前に使用していたものを持ってきていただいている			○	
		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。	○	食事は職員も一緒に食べサポートしながら対応している			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	×	重度の場合雰囲気作りはできていない	◎		○	
		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。	○	3時間に1回は水分摂取を行っている				
		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。	○	水分摂取量が少ない方はゼリーやジュースを提供している				
		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。	○	毎月献立委員が会議を行っている			○	
		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。	○	調理器具を消毒しその日注文した食材を使用している				

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。	○	勉強会や研修に行って理解している				毎食後、各居室の洗面台を活用して、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施している。自分でできることはしてもらい、職員は見守りや磨き残しなどの介助をしている。自分で自ら歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは確認できていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の健康状態や状況が把握し、異常などの早期発見ができることを期待したい。
		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。	△	利用者様全員の口の中の状態は把握できていない			△	
		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。	×	歯科衛生士等から学べていない				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	職員が付き添い行っている				
		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等)	○	できるところは自分でしてもらい、仕上げのみ職員がしている			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	家族さんに連絡し、家族さんと一緒に受診していただいている				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	身体拘束廃止委員会の勉強会理解している				事業所では、利用者が日中トイレで排泄ができることを基本として、一人ひとりの排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導をしている。利用者の希望で、ポータブルトイレを設置している居室もある。ほとんどの利用者は紙パンツやパッドなどの排泄用品を使用しており、職員間で適切な排泄用品が使用できるよう話し合いをしている。また、テープ止めの紙おむつから、紙パンツに移行できないか検討している利用者もいる。
		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。	△	便秘の原因や及ぼす影響については理解できていない職員もいる				
		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)	○	利用者一人一人のパターンを把握している				
		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状態にあった支援を行っている。	○	パットなしで可能なのであればその状態にあった支援を行っている		◎	○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	△	カンファレンスで話し合いながら、改善できるようにしている				
		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。	○	観察を行いながら本人のパターンに合わせて声掛け誘導をしている				
		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。	○	家族様と相談しながら、パットの大きさなど決めている				
		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)を適時使い分けしている。	○	布パンツで対応したり、リハビリで対応したりと使い分けしている				
		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)	△	腹部マッサージや運動や水分などで対応しているが、薬の時もある				
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)	×	職員の都合が多く利用者の希望はきく事ができていない		◎	△	事業所では、入浴できる曜日や時間帯は職員の業務の都合で決めているものの、利用者は週3回入浴することができる。利用者の希望に応じて、入浴の順番や湯の温度、湯船に浸かる長さなど、柔軟な対応をしている。また、利用者が汗をかいたり、清拭や部分浴では賅えない汚れが生じた場合には、入浴できるよう支援している。今後は、午前中の中の入浴支援に留まることなく、工夫をしながら利用者が入浴したい時間帯にも対応できるよう、職員間で検討することを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	本人のペースに合わせた支援ができています				
		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。	○	自分で出来るところはしていただき安心して入浴ができています				
		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。	○	拒否の方は時間や日をずらしたりして工夫している				
		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。	○	入浴前にはバイタル測定を行い入浴後も身体観察に努めている				

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
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。	○	何時に就寝し、何時に起床するのか本人のパターンを把握している	/	/	/	現在、眠剤等の服薬をしている利用者が約半数いるが、主治医と相談しながら薬の量を減らしたり、使用を取りやめたりできた利用者もいる。また、職員は日中活動量を増やししながら、利用者が夜間に安眠できるよう努めている。さらに、夜間に不眠の利用者には、その都度職員が対応をしている。
		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。	△	生活のリズムの工夫はできていない	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、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。	△	安定剤や眠前を服用している方はおられる	/	/	○	
		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。	○	本人さんの希望に合わせて時間をとっている	/	/	/	
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。	○	電話かけてくださいと言われた時は電話をつなぐようにしている	/	/	/	
		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。	△	手紙や電話が難しい場合はテレビ電話などを行っている	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	職員に気を使っている事もみられる	/	/	/	
		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は読んでもらい、お礼が言えるようにしている	/	/	/	
		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。	×	電話や手紙をくれるようお願いはしていない	/	/	/	
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きさを理解している。	○	理解できている	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		c	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。	×	協力を得る働きかけはできていない	/	/	/	
		d	「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。	△	自分でいつでも使えるようにはできていない	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居の際に話し合っている	/	/	/	
		f	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)。	○	お小遣い帳に記載し、何に使用したか家族様に報告している	/	/	/	
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。	○	一人一人のニーズに合った柔軟なサービス内容を検討している	/	◎	○	現在のコロナ禍において、外出制限等はあるものの、事業所では可能な範囲で、利用者や家族の要望に応じて柔軟に対応している。また、コロナ禍でも、利用者の誕生日に合わせた面会を実現している。

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
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	×	気軽に出入りできる工夫はできていない	◎	○	○	玄関前には、ナスやピーマンが植えられたプランターが置かれ、近くには自動販売機を設置されている。道路から事業所に入る場所が分かりやすく、看板などの目印となる物が設置されていると入りやすく感じられる。
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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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。)	○	施設内は家庭的な作りになっており光も暖かみのある色で落ち着ける	○	◎	○	事業所は建物の3階と4階部分にあり、玄関が1階デイサービスに併設されているが、現在デイサービスを休止しており、玄関部分の入り口は無人の状態となっている。事業所へはエレベーターを活用して上がり、ユニットの入り口は整理整頓されている。また、フロアには、中心部分に大きなテーブルが配置されているほか、回廊式の居室配置で、大きな窓からは木々を眺められ、季節の移ろいなどを感じることができる。掃除は行き届き、臭いもなく清潔感がある。さらに、廊下には観葉植物が置かれ、壁には利用者の作品が飾られている。
		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。	○	毎日早出が廊下居室フロアトイレ等掃除している				
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	壁画など季節感のあるものを玄関に貼っている				
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	畳や個室があり自分のペースで過ごされている				
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	○	フロアからは見えないように工夫されている				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	自宅で使用していたものを取り入れて心地よい空間作りをしている	◎		○	居室には、洗面台やベッド、タンスが備え付けられている。奥には畳スペースもあり、窓からは脇川を見下ろすこともできる。また、居室には馴染みの物などを持ち込むことができ、テレビや千羽鶴、米寿祝の賞状や記念品などを飾っている利用者もいる。
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、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。	△	一人一人が自立した生活が送れるとまでは出来ていない			○	廊下には不要な物を置かず、利用者の動線を確保している。トイレは手すりが取り付けられているほか、センサーで感知し、電気が自動で付くようになっている。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	利用者様の認知レベルを理解した上で物の配置を工夫している				
		c	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。(ぼうし、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)	△	いつでも手に取れるようにはされていない				
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を理解している。(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)	○	日中夜間ともユニットの玄関は施錠していない	◎	◎	◎	職員は、日中にユニットの出入り口や玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、通常のことと感じている。また、非常階段とユニットの入り口には、センサーチャイムが設置され、利用者や来訪者の出入りを職員は把握することができる。
		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。	○	契約時に説明し理解していただいている				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関の扉を開けたら音がなるように工夫している				

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
(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。	△	全職員が全利用者様のすべてを把握している事はできていない				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎朝バイタル測定を行い異常の際は主治医に報告している				
		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。	○	医療連携や主治医には24時間連絡できる体制をとっている				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	ご本人・家族の希望があれば受診してもらっている	◎			
		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。	○	利用者様のかかりつけ医と良い関係を築き適切な医療ケアができています				
		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。	○	受診後は必ず家族様に報告し今後の通院や情報共有について話あっている				
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。	○	入院が決まった際は情報提供を行っている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	入院後も病院関係者と連絡をとる事で情報交換ができています				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	×	日頃から病院関係者と関係作りはできていない				
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。	○	異常があった場合は医療連携看護師に相談し対応している				
		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。	○	医療連携・主治医は24時間対応している				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	変化があれば対応できるように体制を整えている				
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ている。	△	利用者様全員の把握は出来ていない				
		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。	○	二重確認を行い飲み忘れや誤薬には気を付けている				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬について副作用がある場合主治医に相談している				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、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。	○	服薬後の状態を記録し看護師や主治医に相談している				

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	
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。	○	入所時に終末期の方針について同意書をいただいている	/	/	/	事業所には、「重度化した場合における対応の指針」「重度化及び看取りに関する指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、終末期の方針を確認している。利用者の重度化や終末期には、利用者や家族、主治医などの関係者を交えて話し合い、方針を共有して医師等と連携しながら看取り介護に努めている。また、医師である法人代表者と訪問看護との24時間体制での連携が取れており、利用者や家族、職員も安心して生活できる環境になっている。さらに、事業所では看取り介護の経験も多くあるが、医療行為等が必要や、利用者や家族が希望する場合には、病院へ入院することも多い。	
		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。	○	主治医や看護師と終末期の方針について話し合いを共有している	◎		◎		
		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。	○	終末期になった場合職員全員で話し合いを行っている	/	/	/		/
		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。	○	医療行為の説明や訪問看護の事など説明を行っている	/	/	/		/
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	訪問看護師に毎日状態報告を行い今後の検討を行っている	/	/	/		/
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	△	家族様の心理的支援はあまり出来ない	/	/	/		/
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。	○	勉強会や研修に参加し報告を行い共有している	/	/	/		
		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。	○	毎年1回は訓練を行うようにしている	/	/	/		
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	感染症の研修など受け最新情報を入手している	/	/	/		
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	情報が入り次第感染拡大予防に努めている	/	/	/		
		e	職員は手洗いやうがいなども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。	○	利用者様職員とも外から帰ったらうがい手洗いをしている	/	/	/		

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
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	御家族様と密に連絡を取り関係性を築けている	/	/	/	コロナ禍以前は、花火大会や家族会などに家族の参加を呼びかけ、多くの参加協力を得ることができていた。管理者は、家族会や行事など、コロナ禍の収束後には再開を予定している。また、担当職員が1か月の利用者の様子を自筆で書いた手紙を、龍星新聞や愛顔だより等と併せて送付して利用者の近況を知らせており、家族も楽しみに待っている。さらに、家族には定期的に電話連絡し、意見や要望などを聞くよう努めている。また、面会時等を活用して、事業所の運営上の事柄や出来事を伝えることができていたものの、職員の異動や設備改修などの報告まではできていないため、毎月発行する龍星新聞に職員の入職や異動等を掲載するなど、全ての家族に情報が伝達できるよう、職員間で検討することを期待したい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく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)	○	来所された時は温かく迎え入れ居心地よく過ごして頂いている	/	/	/	
		c	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)	×	新型コロナウイルス感染拡大防止為家族様との行事が出来ていない	◎	/	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月新聞を作成し利用者様の様子などを伝えている	◎	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、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報告を行っている。	○	電話や面会時にお話をして具体的な内容を把握している	/	/	/	
		f	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)	○	利用者様と家族様との関係性を大切にして良い関係性を築けるようにしている	/	/	/	
		g	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)	△	職員の異動・設備の備品の購入など報告するようにしている	○	/	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		i	利用者一人ひとり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。	○	気付いた事があれば面会時にお伝えし対応策などを話している	/	/	/	
		j	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っている。	○	プランを見直し月には意見や希望を伺う機会がある	/	/	○	
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。	○	契約内容の変更時その都度家族様に説明し同意書を書いて頂いている	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退所については入居契約時に家族様に理解して頂いている	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	利用金額改定時には家族に説明し同意して頂いている	/	/	/	

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	地域の方に設立段階からの理解はあまり出ていない	/	◎	/	現在のコロナ禍において、地域との交流は難しい状況となっているものの、日頃から職員が地域住民にあいさつをかかさずできるよう努めている。コロナ禍以前は、地域の奉仕活動や防災訓練に参加協力をしたり、中学生の福祉交流体験や高校生のボランティアの受け入れなどに協力したりすることができていた。コロナ禍の収束後には、現在建物で活用していないデイサービスのフロアを活用して、管理者は地域住民との交流を検討している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域の方にあつらひ挨拶をするようにしている	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	地域協力体制は出来ていない	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地域の方との関わりは出来ていない	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		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)	×	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	現在できていない	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	△	地域の方の消防団員の方に避難訓練には参加してもらっている	/	/	/	
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。	△	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	×	/	△	運営推進会議は、利用者や家族、地域の区長、市議会議員、司法書士、他の事業所の管理者、市担当者等の参加を得て開催している。現在のコロナ禍において、集合形式での会議は開催できないため、現在は書面での会議開催となっている。会議では、利用者の様子やサービスの実際、外部評価の結果報告や目標達成計画の取組み状況などを報告し、意見交換をしている。現在は書面で会議の参加メンバーに送付しているものの、送付後に意見を得られていない状況が続く、事業所からの一方的な報告になりがちになっているため、会議報告を持って自宅を訪問して意見を聞いたり、電話連絡を入れて意見をもらったり、出された意見を次回の会議報告の中に掲載するなど、工夫された有意義な会議となるよう職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	×	新型コロナウイルスで開催できていない為報告できていない	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	新型コロナウイルス感染拡大防止の為できていない	/	◎	○	
		d	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。	○	構成員さんが出席しやすい日や時間を選んでいる	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	玄関に自由に閲覧できるように掲示している	/	/	/	

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。	○	事業所理念を玄関に掲示し日々取り組んでいる				
		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。	○	玄関に掲示している為家族様地域の方にも理解して頂いている	○	○		
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。	○	常勤年2回・パート1回の施設外研修に参加している				職員一人ひとりが毎年の目標を掲げて、その遂行に向けて業務にあたっている。往診等で来訪する法人代表者とも話しやすい環境がつけられているほか、直接伝えられない場合には管理者やホーム長に相談することができる。また、法人内等で行う研修や事業所の勉強会等を活用し、職員のスキルアップに努めている。さらに、職員の希望休暇や勤務体制などの相談にも対応していることもあり、職員は、「とても働きやすい環境である」と感じている。
		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。	○	管理者会議後に勉強会を行い取り組んでいる				
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	労働時間など、子育ての方は、その人に合った時間を選んでもらう事ができている				
		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)	△	大洲市のグループホーム連絡会に参加している				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	職員とのコミュニケーションを大切にしている	○	○	○	
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ている。	○	虐待の勉強会を行っている				職員は、身体拘束や不適切なケアについて理解し、意識した行動や支援をしている。スピーチロックなどが見られた場合には、職員同士で注意し合える関係性が築かれており、管理者やホーム長にも報告し、注意喚起をしている。また、報告の内容によっては、管理者等から法人の担当部長に報告する仕組みがある。
		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。	○	ケアカンファレンスで意見交換をしながらゆとり話す機会を作っている				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ごされることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	マニュアルや指針を作成し全職員目を通して理解している			○	
		d	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。	○	日々の勤務時にコミュニケーションを取り気を付けている				
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。	○	マニュアルを作成し全職員目を通し理解している				
		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。	○	3か月に1回身体拘束廃止委員会を行い会議をしている				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族様から施設長や拘束の要望はない				

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
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ている。	○	業務カンファレンス後の勉強会などで行っている	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	行っていないので今後の課題にしたい	/	/	/	
		c	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。	○	運営推進会議の構成員さんとして連携できている	/	/	/	
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。	△	救命講習を年1回行い、マニュアルも作成し理解できている	/	/	/	
		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。	○	応急手当の処置など救命講習で勉強している	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故に繋がらぬ事をヒヤリに記載し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。	○	カンファレンスで話し合い事故防止に努めている	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情マニュアルを作成し対応方法について検討している	/	/	/	
		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。	○	苦情があった場合は迅速に丁寧に対応している	/	/	/	
		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。	○	相手に不快な思いをさせないように話し合う関係性を大切にしている	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、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、個別に訊く機会等)	△	意見や要望はさすがに苦情を伝えられる機会はない	/	/	○	事業所では、利用者や家族から意見を出してもらいやすいよう意見箱を設置している。日々の支援の中で、職員は利用者から意見を聞いている。家族からは電話連絡時などを活用して、意見や要望を聞くほか、「苦情などはないか」などを確認している。また、毎月のケアカンファレンス等を活用して、職員から意見を聞き、支援や運営に関する事で検討した場合には、法人代表者にも伝えることができている。
		b	家族等が意見や要望、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)	○	意見箱を設置している	◎	/	○	
		c	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。	×	できていない	/	/	/	
		d	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。	○	業務カンファレンスなどで話し合っている	/	/	/	
		e	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。	○	ケアカンファレンス業務カンファレンスで意見を言い合っている	/	/	○	

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
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。	○	1年に1回全職員に自己評価をしてもらい取り組んでいる	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組んでいる。運営推進会議の中で、目標に対する取り組み状況を報告するとともに、今回のサービスの評価結果等の報告を今後予定している。コロナ禍の終息後には、サービスの取り組み状況のモニターを、家族や運営推進会議のメンバーに協力を呼びかけたり、会議の書面開催でも、サービス評価や目標達成計画等に対して、意見がもらえるよう工夫したりするなどの取り組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	職員の意見をきく事で課題が見え意識を高める事ができた	/	/	/	
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて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。	○	目標達成計画を作成し取り組んでいる	/	/	/	
		d	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しているが、今年はまだ開催できていない	△	○	○	
		e	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。	○	運営推進会議で報告しているが、今年はまだ開催できていない	/	/	/	
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)	○	災害毎にマニュアルを作成し職員に周知徹底させている	/	/	/	同一の敷地内にある介護付き有料老人ホームと合同で、年3回避難訓練を実施している。現在のコロナ禍において、地域との合同訓練は行えていないものの、コロナ禍以前は地域の防災士や地区代表等と連携を取ることができていた。コロナ禍を考慮しながら、可能な範囲での地域との合同訓練を実施したり、以前参加していた地域の防災訓練に参加協力をしたりするなど、連携や支援体制が確保できることを期待したい。
		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。	○	避難訓練は年3回行っているが日中と夜間のみしか行っていない	/	/	/	
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	防火管理者が定期的に行っている	/	/	/	
		e	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。	○	消防署の方などと連携を図り訓練が出来ている	△	○	○	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	地域での訓練には参加できていない	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	×	出来ていない	/	/	/	事業所として、地域の高齢者等に対して、積極的な相談支援までできていない。コロナ禍以前は、中学生の福祉交流体験や高校生のボランティアの受け入れに協力することができていた。また、法人・事業所として、市行政や地域包括支援センター等との協力を努めており、コロナ禍の収束後には、法人本部や他機関と協力をしながら、地域の認知症ケア拠点として活躍できることを期待したい。
		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。	×	出来ていない	/	○	△	
		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)	×	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。	×	学生ボランティアの方に来て頂く機会を作っているが今年が出来ていない	/	/	/	
		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)	×	高校生・ボランティア・福祉体験の受け入れを行っていたが今年が出来ていない	/	/	○	