

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 12 月 7 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3873500650
事業所名	グループホーム浜っ子
(ユニット名)	ひだまり
記入者(管理者)	
氏 名	宮岡 真由美
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 22 日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
あなたに笑顔で(自分がされていやなことはいない) あなたの笑顔を(自信をもってもらう) あなたと笑顔で(その人らしい人生が送れるよう)	①職員が3人体制の時間帯は開錠する取組みをしたが、歩行可能な入居者様が階段入口のドアを開けている事例が発生した為継続できなかった。 ②ご家族様が知りたい情報を伝える取組は、来所時及び電話で対応した際に入居者様の様子を伝えたり、ご希望されるご家族様には動画の配信を試みた。	松前町内の中心部にある母体の医療機関の敷地内に併設している事業所は、近隣に役場や中学校、商業施設があるなど、生活を送る上で過ごしやすい環境に立地している。建物の1階に玄関スペースや駐車場があるほか、2階と3階の部分に各ユニットがあり、共用空間や居室の清掃や換気が行き届くなど、利用者が気持ち良く、快適に生活が送れるように配慮している。コロナ禍や感染対策が続き、外出などの制限が設けられている中、少しでも事業所内で、楽しみのある生活が送れるように、正月用のもちや豪華なひな壇を飾ったり、七夕に、女性の利用者が浴衣を着ておしやれをししたりするなど、工夫した支援が行われている。また、利用者にはできることはしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけた支援に努めている。日頃から、管理者は現場で従事することも多く、話しやすく相談しやすい環境づくりに努めるなど、職員同士の良好な関係も築かれ、5年以上勤務する職員が半数以上在席し、利用者の穏やかな生活にも繋がっている。さらに、職員の聞き取りから、「理念にある『笑顔』を大切に考え、利用者とは視線を合わせた声かけに努めるとともに、自分がされて嫌なことをしない、目配りや気配りをモットーにした支援に取り組んでいる」などの意見を聞くことができた。令和5年10月に、4年ぶりに地域の秋祭りが開催され、子ども神輿が事業所に来訪するなど、利用者に喜ばれている。加えて、感染対策の緩和に伴い、対面での面会も可能となり、家族も事業所に来訪する回数が増えてきており、今後は、コロナ禍や感染対策で我慢して、できていなかったことを一つひとつ実現していくことも期待される。

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	コロナ禍ということもあり、家族との面談が出来ない為寂しい思いをさせてしまうが、出来る範囲寄り添うようにしている。	○			日々の生活の中で、職員は利用者との会話を多く持ち、一人ひとりの思いや希望を聞き取るよう努めている。利用者から、食べたい物や行きたい場所などの希望が出され、外出は法人代表者の許可が必要となるが、管理者等は、可能な限り意向に沿えられよう支援している。
		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。	○	何がしたいのか、本人に確認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、電話など家族さんから情報を得て対応している。				
		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。	○	個人記録に記入し、職員間で共有している。				
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	気づいたことを職員間で情報共有している。				
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いたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入居時に家族さん、ケアマネジャーから情報を得ている。			○	事業所として、「私の大切なこと」シートを用意し、入居前に、利用者や家族に記載してもらうとともに、管理者は自宅等を訪問して面談を行い、趣味や習慣、生活歴などを聞き取るよう努めている。また、利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くほか、医療関係者からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。さらに、把握した情報は、アセスメントシートや私の大切なことシートに記載し、職員間で共有をしている
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日々の観察で気づいた事や、本人との会話等を記録し、職員間で情報を共有し、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)	◎	利用者一人一人にあった過ごし方をしてもらっている。				
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。	△	考えていることが解りづらい方は、家族さんに協力して頂いている。			○	カンファレンスやミーティングなどを活用して、事前に聞いた利用者や家族の意見のほか、把握した情報をもとに、一人ひとりの利用者の大切なことを全ての職員で確認するとともに、利用者の視点に立って検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	努めている。新しい課題が上がった時は検討している。				
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。	○	利用者さん、家族さんの要望に添えるようにしている。				事前に、利用者や家族から意見や要望を聞き、アセスメント情報や把握した情報をもとにして、担当職員や計画作成担当者を中心に、カンファレンスの中で話し合い、介護計画を作成している。利用者や家族から出された意見を反映した計画作成に努め、「私にできることをしながら毎日を過ごす」などの利用者の言葉を入れた目標を確認することができた。
		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。	○	ケアプラン更新時に介助の状況を職員間で検討し、見直している。	○		○	
		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。	○	なじみのある呼びかけ、態度を保ち支援している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	コロナ禍の中、面会も出来るよう工夫している。 5類移行後は、秋祭り地域の方と交流した。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ケアプランに沿い、フロアミーティングで職員間の情報共有している。			◎	利用者の個別ファイルに、介護計画と介護記録が一緒に綴じられ、職員間で共有できるようになっている。計画のサービス内容ごとに番号を付け、介護記録の中にも同様に番号を付けるなど、計画に沿ったサービスの実施の有無が分かりやすいようにしている。また、記録には、職員により個人差が見られるものの、利用者の発した言葉や行動を介護記録に残し、分かりやすく状況を記載した記録を確認することができた。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	介護日誌や個人記録に記入し、状況の変化にも対応できるよう努めている。			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じで見直しを行っている。	◎	ケアプランの更新時にカンファレンスを実施している。			◎	利用者の認定期間に合わせて、基本的に、6か月に1回介護計画の見直しをしている。また、利用者ごとの担当職員が、記録等を確認して毎月モニタリングを行うとともに、モニタリングシートにサービスの実施状況や達成状況を記録に残している。さらに、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、随時計画の見直しを行い、現状に即した介護計画になるよう努めている。
		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。	◎	毎月フロアミーティングを実施して情報共有をしている。			◎	
		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。	◎	ご家族様に現状説明をして、ご家族様の意向に沿うようにしている。			○	
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。	◎	毎月フロアミーティングを実施している。緊急案件があれば、その都度ミーティングを実施している。			○	毎月、各ユニットでミーティングを開催し、利用者の現状確認等を実施するとともに、2か月に1回全体ミーティングを実施し、課題などの話し合いや情報共有をしている。日頃から、現場から出される意見を集約して職員間で話し合うとともに、ミーティングの中で、職員から多くの意見や提案が出されている。また、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で課題解決になるように話し合い、終了後に管理者や他の職員に報告をしている。さらに、全体ミーティングには全ての職員の参加を基本として開催し、事前に日程調整を行い、より多くの職員が参加できるよう努めている。会議に参加できなかった職員には、議事録を個別に配布して確認してもらうなど、内容を共有できるようにしている。
		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。	○	意見は自由に言っている。				
		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。	○	全員参加出来ない時もあるが、欠席職員には議事録を作成し、配布している。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	介護日誌に申し送り、特記事項は記入する。 出勤時に必ず目を通すことにしている。	◎		○	日々、朝夕の申し送りを実施している。また、介護日誌の特記事項欄には伝達事項が記載され、勤務前に職員は必ず確認を行うなど、職員間で共有できるようにしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	声掛けをし、パズル、塗り絵等利用者さんがしたい事をして頂いている。				日常生活の中で、職員は利用者にしてもらうほか、洋服選びやレクリエーションなどを選択してもらうなど、自己決定をしてもらえるような支援に努めている。また、調理の手伝いをしたり、歌を歌ったり、手作業をするなど、職員は利用者に声をかけ、好きなことや得意なことをしてもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。訪問調査日には、大きな声で歌唱したり、新聞に目を通したりする利用者の様子を見ることができた。
		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)	○	入浴の希望、洋服の選択等、利用者さんの意向を確認している。			○	
		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)	○	全体的に規則的な時間配分になっているが、利用者さんのペースに合わせている。				
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	分かりやすい話や利用者の言動に対して、話しかけたり、笑ったりできるよう心がけている。			○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	個人観察を心がけ、出来る限り気持ちを読み取るようにしている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	それぞれの利用者さんに合った声掛けをするよう努めている。個々に理解しやすいジェスチャーで伝えるようにする。	○	○	○	虐待防止などの勉強会の中で、職員間で利用者の人権や尊厳などの話し合いを行い、職員は意識した対応をしている。時には、職員と利用者が馴れ馴れしい言葉遣いになることもあるが、利用者により、落ち着きや話しやすい場面も見られるなど、職員は一人ひとりの利用者の性格や特性などを理解した上で、その場に応じた柔軟な対応を行うこともある。また、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室時に、職員は必ずノックや声かけをしてから入室をしている。
		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。	○	居室の入口は開める。カーテンをひく等配慮している。				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入室前には必ずノックをし、声掛けをしている。 必要な時以外は出入りしないようにしている。			◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	この仕事を始めた時、必ず守るように指導され、遵守している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	食事作りの手伝い、洗濯物を畳む等手伝いをして頂いた時は感謝を伝えている。				各ユニットで、利用者同士の関係性は異なるが、言い合いなどのトラブルが起こらないように、職員は見守りや目配りをした支援に努めている。また、利用者の車いすを他の利用者が押したり、利用者同士で励ましの言葉をかけ合ったりするなど、助け合いや支え合う場面も見られる。中には、看取り支援時の利用者の居室に見舞いに行く利用者の姿も見られ、涙を流す場面を見て、職員がもらい泣きするなど、人情味に溢れる利用者もいる。さらに、「危ないよ、電話が鳴りよるよ」などと、利用者が教えてくれることもあり、職員は大いに助かっている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者さんの状態を理解し、ユニット配置や座席を決めている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、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)。	○	話が出来よう、席替え(レクリエーションの時、お手伝い時)耳が遠い人については、職員が仲介する。			○	
		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。	○	席を離したり、一時的に居室に誘導したりして、不安にならないよう心掛ける。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	入居時の個人情報及び、家族さんからの聞き取りで把握している。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍の為外出は出来てない。面会は制限の中出来る限り対応している。				
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)	×	コロナ禍の為、外出は出来てない。家族様同行の外来受診のみ外出している。	×	×	△	コロナ禍や感染対策が続き、医師である代表者の方針で、外出は控えている。敷地外に出かける場合は、家族と一緒に専門医の外来に出かける程度に留まっている。時には、天気の良い日に、屋外に出て、外気浴をしたり、花壇の花を見に行ったりすることもある。秋祭りの際に、子ども神輿の来訪があり、駐車スペースに出て見学するなどの支援も行われ、利用者に喜ばれている。また、外出できる機会が少ない代わりに、事業所内の行事やイベントを充実させるなどの取り組みも行われている。
		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。	×	外出支援は出来てない。				
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。	△	個人の行動を観察して、声掛け、支援を行う。				洗濯物たたみや新聞折り、野菜の皮むきなど、様々な生活の場面で、利用者自身ができることを任せて手伝ってもらうなど、生活リハビリを取り入れながら、少しでも心身機能の維持が図れるよう支援している。また、課題整理シートで、職員は一人ひとりの利用者のできることやできないことを把握し、自分でできることはしてもらい、見守りや待つ支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	◎	生活全般(食事、服薬、整容、トイレ介助)の維持、向上には取り組んでいる。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	手伝い(洗濯物たたみ、新聞折り、野菜の皮むき)等出来ることは手伝ってもらう。	◎		◎	
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。	◎	出来ることを個別に把握し、レクリエーションにつなげる。				調理の下ごしらえや台拭き、下膳、見守り役など、職員は声をかけ、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、洗濯物たたみや清掃などを日課のようにしている利用者もいる。また、季節の行事を多く取り入れ、利用者に事前の飾りつけを手伝ってもらうなど、少しでも楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	外出は不可だが、季節に応じた服装、食事メニュー等に対応レクリエーションで本人に出来る事を、楽しみながらやってもらう努力をしている。	○	△	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、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。	○	本人に似あう物、お気に入りの着用を促す。				起床時に、職員は利用者に声をかけ、着替えや身だしなみを整えてもらい、見守りやできないことのサポートをしている。訪問調査日には、利用者は季節に合わせた装いをし、自分らしい身支度をしている様子を見ることができた。また、整容の乱れが見られないように、職員は見守りや目配りを行い、自分でできる利用者に声をかけたり、支援が必要な利用者に、さりげなくフォローをしている。さらに、2か月に1回訪問理容の来訪があり、全ての利用者の髪型を整えることができています。加えて、七夕の行事の際に、浴衣に着替えてもらい、化粧をしておしゃれを楽しむなどの支援も行われている。
		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。	○	ご家族様に利用者さんの好み等を聞き、利用者さんの気持ちに沿うよう努めている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一線に考えたりアドバイスを等本人の気持ちにそって支援している。	○	どちらが好き等の問いに答えをもらうようにしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	利用者さんの体調、外出先を考えて組み合わせに気をつけている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカパーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	声掛けする言葉に気をつけている。利用者さんの状態に合わせて支援している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	外出不可の為、訪問理美容を利用している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	声掛けしながら職員が対応。			◎	
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。	○	見た目や栄養バランス、配膳に気をつけている。				利用者の好みのメニューを聞くとともに、旬の食材を取り入れて、各ユニットの日勤の職員が献立を決めている。食材は、業者に配達をしてもらうとともに、職員が買い物に出かけ、利用者に玉ねぎの皮むきや豆のすじ取りなどの調理の下ごしらえのほか、台拭きや下膳などを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。訪問調査日には、ひだまりユニットで、五穀米やレンコンバーグ、酢の物などのメニューが出されたほか、おあしすユニットで、炊き込みご飯や野菜の天ぷらなどが出され、美味しくいただくことができた。茶碗や湯飲み、箸などの食器類を自宅から持参することもでき、利用者は決まった食器を使用している。食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、利用者と別々に食事を摂るようになっている。また、全ての利用者が、リビングに出て食事を摂っており、会話をしながら、楽しく食事ができている。さらに、献立の重複に注意し、栄養バランスや品数に配慮するとともに、ミーティングの際に、調理方法や食の形態などを職員間で話し合いをしている。加えて、栄養士までのアドバイスは受けることができていないものの、食事が気になる場合には、医師に相談し、適切なアドバイスを受けるとともに、必要に応じて、補助食品の処方を受けることもある。
		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。	○	調理の前準備(玉ねぎの皮むき、豆のすじ取り等)手伝ってもらっている。メニューを決める際、利用者さんに何が食べたいか聞いている。			○	
		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。	○	重いものは持ち運び不可ですが、コップ等は台所に持ってきて下さるので、ありがとうございますと伝えている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時の個人情報、家族さんからの聞き取りで把握している。				
		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。	○	希望を聞いて献立を作ることが多々ある。初物を出す時は、話をして興味がわくよう努めている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	一人一人に対応が出来るように気をつけている。				
		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。	○	自宅ですべての食器を使用している。			○	
		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。	×	現在、食事介助の方が多い為、一緒に食べる事は難しい。			△	
		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。	○	調理の途中でも利用者さんに声をかけ、メニューをつたえている。一人一人に配膳すると、「うわ〜！美味しそう。」と、言ってお下さる。	○		○	
		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。	○	主治医の指示を聞き、確保出来るように努めている。				
		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。	○	飲みやすくしたり、好みに合わせて提供している。				
		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。	△	毎日献立の記録をし、日々重ならない様にしている。			○	
		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。	○	使用後はこまめにすぐ洗浄し、消毒している。賞味、消費期限も確認している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	職員間で共有し、理解している。	/	/	/	職員は、歯科医や歯科衛生士から指示やアドバイスをもらい、口腔ケアの必要性や重要性を理解している。毎食後に、職員は利用者に声をかけ、口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、口腔ケアのサポートを行う利用者や訴えのある利用者の口腔内の状況を把握しているが、自分で口腔ケアができる利用者の口腔内の状況の把握までには至っていない。定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残ることを期待したい。必要に応じて、口腔内の状況を家族に伝え、早期の訪問歯科の診療に繋げている。また、うがいのほか、歯ブラシや口腔スポンジを使用するなど、利用者の状態に合わせて、適切な口腔ケア用品の使い分けをしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	把握するように努めているが、なかなか出ていない。	/	/	△	
		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。	○	往診時、医師より学び、情報共有している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	△	声掛けは行いが、本人には難しく、職員が行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	声掛けを行い、利用者が出来ない所は、職員が仕上げ磨きを行う。	/	/	○	
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。	○	トイレ誘導を実施している。夜間帯のみ、臨機応変に対応している。	/	/	/	事業所では、基本的に、利用者がトイレで排泄できるよう支援している。定期的な排泄パターンに応じて、職員は利用者に声かけやトイレ誘導をしている。一部のトイレには小便器が設置され、利用することが可能となっているが、現在使用している利用者はいない。また、リハビリパンツやパッドなどの適切な排泄用品を使用する場合には、カンファレンスなどの中で話し合うとともに、利用者の身体状況や動作を確認しながら、使用を検討している。中には、夜間にポータブルトイレを使用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。	○	主治医指導のもと、理解している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	個々の排泄チェック表にて把握している。	/	/	/	
		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。	○	その都度申し送りや、必要性の話し合いをしている。	◎	/	○	
		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。	○	主治医との相談及び職員同士が情報を共有し、改善に向け取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	排泄チェック表を見ながら、本人の負担にならない程度で、早めの声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	○	入居者様が判断する事は難しいので、職員同士で話し合い、ご家族様に理解を頂くようにしている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	日常生活の中で、利用者様に合う状態に出来るよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	おやつにバナナを提供したり、レクリエーションにも出来る限り参加して頂くよう努めている。	/	/	/	
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)。	○	本人の体調が悪くなければ、出来る限り本人の意思を尊重している。	◎	/	○	週2回、午前中の時間帯を中心に、利用者は入浴することができる。入浴回数は決まっているが、入浴の順番や湯の温度、湯船に浸かる長さなど、可能な限り、利用者の希望に沿った支援に努めている。ひだまりユニットには、湯船に浸かる利用者が多く、時間配分しながら、ゆっくり入浴できるような配慮も行われている。
		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。	○	自立している方、全介助の方、それぞれに見合った入浴解除を行い、くつろげるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	声掛けを行い、ご自身が出来る所はして頂いて支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	曜日や時間をずらして、他の職員に交代して工夫している。	/	/	/	
		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。	○	入浴前のバイタルチェック、入浴後の状態確認に気を付けている。	/	/	/	

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。	○	夜勤の職員と情報共有に努めている。				眠剤などを服用している利用者もいるが、定期的に医師に状態を報告するとともに、日中の活動量を増やすなど、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。中には、昼寝をする利用者もあり、長く寝すぎないように配慮するほか、利用者の生活リズムを把握しながら、日中に極力起きて過ごしてもらうなどの支援にも努めている。また、不眠が続く利用者には、体調面を考えて、家族や医師と相談し、服薬に繋がることもあるが、常用の服薬とならないように、状態を観察しながら対応をしている。
		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。	○	主治医に相談したり、昼夜逆転にならない様にレクリエーション等で体を動かす。				
		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。	○	病院受診時や訪問の際に、主治医指示の下で対応している。			○	
		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。	○	昼食後の午睡などを個別に対応している。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	利用者からの要望があれば家族様に電話をしている。家族様からの電話はおつなぎしている。				
		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。	○	ご本人様の訴えがあれば、職員が必要な手助けをしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	要望があれば対応している。				
		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。	○	返事を書きたいと言われた場合は、職員が手伝いをしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	入居時に話をして理解して頂いている。家族に電話をした時は利用者様とお話を頂く様声掛けをしている。				
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。	×	当ホームでは、お金の所持をお断りしている。必要な時は立替えしている。				
		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。	×	利用者から依頼があれば、職員が立替金で購入している。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	入居時に、本人様、家族様に伝え、理解していただき、了承して頂いている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	金銭の持ち込みについては、入居時に伝えている。				
		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)。	◎	立替金に対応し、毎月、金額と購入品を明確に伝えている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	何かあればその度、家族様に連絡し、ニーズに合うケアを提供している。	◎		○	コロナ禍や感染対策が続き、制限が設けられていたが、面会の制限が緩和され、家族の希望に応じて、事前の予約制で、相談室で対面の面会に対応できるようになってきている。外出希望は、医師である代表者の承諾が得られていないため、対応ができない状況が続いている。また、利用者や家族から出された要望には、家族と連絡を取り合いながら、可能な範囲で、臨機応変に対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関入口に花を飾ったり、季節に合わせた飾り付けをしている。	◎	◎	◎	玄関前に駐車場があり、すっきりと整理整頓されているほか、隣接する医療機関に繋がる通路にもなっている。玄関のガラスの自動ドアから、玄関スペースなどが見え、閉塞感がなく入りやすい環境となっている。訪問調査日には、玄関スペースに生花やクリスマスの飾り付けが行われ、来訪者を心地良く迎えてくれている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	危険のない範囲で、季節に合った飾りつけを心がけている。	◎	○	○	リビングには、テーブル席やソファ席が置かれ、利用者は思い思いの場所に座って動画を 見て歌を歌ったり、新聞や雑誌を読んだりするなど、ゆったりとくつろぐことができるようになって いる。廊下には、一人一人の利用者の顔写真と、「私の口ぐせ」が貼られ、リビングにある ホワイトボードには、誕生月の利用者の名前と祝いメッセージが書かれるなど、和やかな環 境となっている。また、共用空間には、季節の飾り付けが行われている。さらに、掃除や換気 も行き届き、快適な環境整備も行われている。
		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、夜、掃除、(トイレ)消毒、をその都度こまめに行っている。	/	/	◎	
		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。	◎	四季に応じた飾りつけをしている。	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	耳が遠い方が多いので、職員が中に入って話をしている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	危険の無い物であれば、本人様が使い慣れた物を使って頂く。	◎	/	○	居室入り口には、表札の替わりの利用者の顔写真が貼られている。利用者は、馴染みの物や使い慣れた物を持ち込むことができ、藤のテーブルセットやテレビなどを配置したり、枕元のワゴンに本や日記帳、小物類、娘からの手紙などを置いたりするなど、居心地の良い空間づくりが行われている。中には、好きだったゴルフのトロフィーを飾ったり、遺彰にお酒をお供えしたりし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、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。	○	利用者が分かりやすい様に、分かりやすく行動しやすい様にしている。	/	/	○	広い廊下には不要な物を置かず、利用者が安心安全に移動できるよう動線を確保している。 現在は、自分の居室やトイレを間違う利用者はいないが、居室の入り口に顔写真を貼つたり、トイレを大きく表示したりするなど、利用者が認識しやすいように工夫をしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	手に取れるところに配置している。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	△	職員全員理解しているが、入居者の命に係わる為、施錠している。	◎	◎	○	全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。1階の玄関の自動ドアは、日中に施錠されていないが、2階と3階のユニット入り口には階段等があり、建物は幹線道路に面していることから、利用者の安全面を考えて、家族に説明して同意を得た上で施錠をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	家族様に了承して頂いている。	/	/	/	
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時の、家族、主治医、相談員からの情報により理解できている。	/	/	/	
		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。	◎	日々の生活の様子、バイタル測定などを日誌、記録に細かく記録出来ている。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重症化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	体調等、気になった事は、職員で相談し、かかりつけ医に連絡し、指示して頂いている。	/	/	/	
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。	○	変化があれば、ご家族様に連絡をとり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し、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人、家族様の意向にをえるよう、支援している。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	受診後、家族様に受診結果を報告し、情報を共有している。家族様の意向に沿う様努めている。	/	/	/	

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
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。	○	出来るだけの情報は伝えている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院の関係者とご家族様、相談員の方と連絡を取り合っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	利用者様の主治医、看護師に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	主治医などに相談できる体制をとっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	○	日々の健康状態をチェックし記録に残している。異常がある場合は主治医に相談している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	効能書を確認し理解している。状態に変化があれば記録に残し主治医に相談している。				
		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。	○	服薬チェック表を作成し確認している。服薬時には職員二人で確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬後の状態を観察し何かあれば記録に残している。必要に応じて主治医に相談している。				
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。	○	入居時にご家族様の意向を聞き取っている。状況により話し合い対応している。				以前は、看取りマニュアルなどを整備していなかったが、事業所として、令和5年4月に「看取りの指針」を定め、支援の方針などを分かりやすくまとめている。入居時には、家族等に、重度化した場合などに対応できることを説明している。また、状態の変化や重度化した場合には、再度家族等に意向を確認するとともに、母体の医療機関の医師や関係者、職員が対応方法を検討し、方針を共有した支援が行われている。家族からは、住み慣れた事業所で、看取り支援を希望されることが多く、これまでに、多くの看取りを経験している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	ご家族様・主治医と相談をして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。	○	その都度現状を把握し、どのように対応していくか職員と話し合っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に説明はしているが、何かあればその都度説明を行うようにしている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	ご家族様の意向に沿うよう主治医と連携をとり対応出来るように努めている。				
		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)	○	管理者がご家族様と連絡を取り支援している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	役場からの通達・各機関からの情報文書及び研修を行っている。				
		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。	△	マニュアルはあるが十分な訓練は出来ていない。				
		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、随時対応している。	○	役場から情報を取り入れ随時対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い・うがい・マスク着用・手指消毒は徹底して行っている。				

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
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	定期的にご家族様と連絡をとり関係を築いている。				以前は、クリスマス会や夏祭りの行事に、家族の参加協力を得て開催することができていたが、コロナ禍や感染対策が続き、現在は家族の参加できる行事の開催を自粛している。家族との面会制限が緩和され、事前の予約制で、相談室を活用して対面での面会が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、面会時に、職員は家族に声をかけて、利用者の近況を報告するとともに、気軽に意見や要望を伝えられるようにしている。さらに、2か月に1回ホーム便りを発行し、利用者の普段の様子や行事などの出来事を写真を掲載して、家族に送付をしている。時には、一人ひとりの利用者に、利用者の様子を書いた手紙に写真を添えて送付したり、必要に応じて、電話連絡をしたり、SNSのLINEを活用して連絡を取り合うこともある。事業所の事柄や出来事は、以前に床を張り替えた際に家族に報告したことがあるが、こまめな報告まではできておらず、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた事業所の出来事等が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、ホーム便りを活用して、職員の入退職等を伝えたり、運営推進会議や来訪時を活用して、事業所の出来事を報告したり、新たにトイレ改修や家電を新調したことを報告するなど、家族がどのような情報を知りたいかを確認した上で、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナ禍の為出来ていない。	×		△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	2ヶ月に1度ホーム便りを発行している。イベントの場合はL版の写真にして送っている。ご家族様が来所された時に動画を見て頂いている。	◎		○	
		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)	○	入居前の状況をご家族様から聞き取り職員間で情報を共有している。ご家族様と話しをする際には入居者様の様子をお伝えしている。				
		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)	×	入居者様が関わっていることは報告しているが、それ以外のことは行っていない。	×		△	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	危険のない範囲で入居者様にあった生活が出来るよう相談している。				
		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)	○	気軽に声を掛けて頂けるように努めている。ご家族様が来られた時は職員から声掛けをするようにしている。			○	
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)	○	契約時に文書で説明をして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。	○	退居についてはカンファレンスやご家族との話し合いをその都度記録に残している。転居先へ安心して入居出来るように支援している。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文書の説明 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。	△	設立段階で充分な説明がされてない。地域の方に理解が得られるように努めているが充分ではない。		◎		以前は、中学生の職場体験を受け入れたり、傾聴ボランティアや町行政の介護サービス相談員の受け入れに協力をしたり、敬老会などの地域行事に参加するなど、地域住民と交流を図ることもできていたが、コロナ禍や感染対策が続き、交流できる機会は減少している。法人・事業所として、町内会に加入し、地域の情報を得ている。感染対策が緩和され、4年ぶりに地域の秋祭りが開催され、事業所の駐車場を神輿の運行の休憩場所として開放し、子ども神輿の見学ができるなど、利用者に喜ばれている。また、地域住民に出会った際には、あいさつや会話を交わすようにしている。感染対策の緩和に伴い、少しずつ以前のような交流が再開されていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	コロナ禍の為地域の活動行事の参加は出来て無かったが、今年は3年ぶりに秋祭りが催され子供神輿の休憩所として駐車場を解放し入居者様も子供神輿を見学出来た。		△	○	
		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。	△	コロナ禍の為定期的に來られていたボランティアの方も活動を休止してて増えていない。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍の為出来ていない。面会は制限を緩和しているので友人の方も会いに來られている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りしてもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	挨拶をしたり会話はしているが日常的なお付き合いは出来ていない。				
		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)	×	傾聴ボランティアの方の来所があったがコロナ禍以降降伏止しているようでまだ再開していない。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	出来て無い。				

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
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。	△	地域の方の参加はあるが、家族の参加は出来て無い。	×	/	△	コロナ禍や感染対策が続き、書面会議が続いていたが、令和4年6月から、感染状況を確認しながら、隣接する医療機関の建物3階で、集合形式の会議が開催されるようになってきている。会議には、老人会長や民生委員、町担当者などの参加を得て開催することができているが、事業所外の建物ということもあり、利用者や家族の参加の呼びかけまではできておらず、徐々に参加を促していくことも期待される。また、会議では、利用者の状況や事業所の活動報告、研修状況、外部評価のサービスの評価結果などの報告を行い、参加メンバーと意見交換をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	公表・報告している。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加メンバーの方と相談しながら配慮している。	/	◎	/	
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。	○	ミーティングの時に理念に沿った支援が出来ているか話し合っている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	玄関・各フロアのリビングに掲示しているのみである。	×	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修受講出来るよう取り組んでいる。	/	/	/	法人・事業所として、希望休や有給休暇を取得しやすくするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。日頃から、管理者は職員に声をかけて、意見や要望を聞くように努め、気軽に相談できる環境を整えている。医師である代表者や事務長が、事業所に来訪する機会は少ないものの、職員から出された意見や提案は、必要に応じて、管理者から事務長を通して代表者に伝えられる仕組みづくりができています。また、定期的に、内部研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。
		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。	△	取り組んでいるが実行は遅れている。	/	/	/	
		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。	○	給与水準・労働時間の向上に努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	案内があれば参加しているが充分とは言えない。	/	/	/	
		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。	○	働きやすい環境整備に努めている。	○	○	○	
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のないよう注意を払い、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。	○	アンケートの実施。月1回のフロアミーティング及び全体ミーティングの際に話し合いをしている。	/	/	○	内部研修のテーマに取り上げて、定期的に、虐待や不適切な言動の防止を学ぶとともに、ミーティングを活用して、気になる言動を話し合うなど、職員の理解促進に努めている。時には、職員が利用者の危険等を感じて、「ちょっと待って」などの言葉を発する場面も見られるものの、職員は利用者が不快に感じていないかどうかを確認して対応するなど、意識した声かけを心がけた支援に努めている。また、不適切な言動が見られた場合には、管理者等に報告を行い、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	日々の業務について気づいたことがあればその都度話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	アンケートを実施したり日々の様子に注意をはらっている。	/	/	/	
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。	○	ミーティングで研修をして正しく理解している。	/	/	/	
		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。	○	入居者様の状況を見ながらカンファレンスで話し合いをして拘束をしない方向に務めている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時にご家族様に説明をして理解を頂いている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	×	学んではいるが情報提供や支援は行えてない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	相談があれば支援出来る体制にある。				
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。	○	マニュアルを作成し周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	定期的な訓練は出来て無い。職員により実践力に差がある。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハットが発生した時点で職員間で検討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。	○	日々、入居者様の行動を観察し未然に防げるように取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成している。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。	○	迅速に対応し納得して頂けるよう話し合いの場を設けている。				
		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。	○	迅速に対応し納得して頂けるよう話し合いの場を設けている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	入居者様からの要望等は日々の関わりでのなかで聞いている。ご家族様からの意見や要望は来所された時にお聞きしている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くよう努めている。家族には、面会時や電話連絡時等を活用して、気軽に話せるような機会を設けている。また、管理者は現場での業務にも従事し、日頃から職員と気軽に情報交換ができる関係性を築いている。職員から出された意見は、ミーティングなどの機会を通して、全ての職員で共有するとともに、意見を反映しながらサービスの質の向上に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	公的な窓口の情報をリビングに掲示している。入居時の契約の際にお渡しする重要事項のなかに記載している。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	管理者を通して意見・要望を聞いている。要望があれば直接話をする機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員からでる意見・提案はフロアー職員全員で共有し入居者様の支援に活かしている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年1回、職員全員で取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組み、リーダーを中心に取りまとめ、ユニットごとに作成をしている。運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画などを報告しているが、感染対策が続き、目標達成の取り組み状況のモニターの呼びかけまでには至っていない。利用者家族等アンケート結果から、外部評価の取り組みに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、簡単に取りまとめた評価結果を家族に送付したり、家族等にサービス評価の取り組みの意義や目的を説明したり、取り組み状況のモニターを家族や会議の参加メンバーに呼びかけて意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成計画を作成して職員全員で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	運営推進会議メンバー・ご家族様には報告しているがモニターはしてもらってない。	×	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	職員間のみの確認しか出来て無い。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	△	マニュアルは作成している。見直しが必要であると思うが遅れている。				事業所として、災害マニュアルを整備するとともに、年2回、火災などを想定した避難訓練を実施している。コロナ禍や感染対策が続き、避難訓練の計画書等を消防署に提出し、助言やアドバイスをもらう程度に留まっている。令和6年3月の訓練では、消防署の協力を得て、避難訓練の実施を予定している。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけて意見をもらったり、近隣住民と良好な関係を築いていることから、住民が参加した合同の避難訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力をするなど、周知方法を職員間で検討す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。	○	入居者様が安全に避難出来るよう訓練をしている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	消防署立会いの訓練はコロナ禍の為出来て無い。近隣の方との協力・支援体制も確保出来て無い。	×	△	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	参加出来て無い。				
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)	×	出来て無い。				以前は、母体の医療機関の受診後に、患者が相談に立ち寄ることもあったが、感染対策が続き、相談が寄せられる機会はほとんどない状況が続いている。相談が寄せられた場合には、管理者等は快く対応するとともに、必要に応じて、地域包括支援センターなどの適切な関係機関に相談を繋ぐこともできる。また、学生のボランティアなどの受け入れにも協力をしている。さらに、秋祭りの際に、駐車場を休憩場所として開放するなどの協力もしている。加えて、町行政や地域包括支援センターの会議や研修に参加するなど、関係機関と連携や協力が図れるよう努めている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談があれば応じる。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地方祭の子供神輿の休憩場所として開放している。				
		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。	○	中学生の体験学習の受け入れは行っている。				
		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)	○	出来る限り参加するようにしている。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

Ⅰ.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

Ⅱ.家族との支え合い

Ⅲ.地域との支え合い

Ⅳ.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 12 月 7 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3873500650
事業所名	グループホーム浜っ子
(ユニット名)	おあしす
記入者(管理者)	
氏 名	宮岡 真由美
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 22 日

(別表第1の2)

【事業所理念】	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】
あなたに笑顔で(自分がされていやなことはしない) あなたの笑顔を(自信をもってもらう) あなたと笑顔で(その人らしい人生が送れるよう)	①職員が3人体制の時間帯は開錠する取組みをしたが、歩行可能な入居者様が階段入口のドアを開けている事例が発生した為継続できなかった。 ②ご家族様が知りたい情報を伝える取組は、来所時及び電話で対応した際に入居者様の様子を伝えたり、ご希望されるご家族様には動画の配信を試みた。	松前町内の中心部にある母体の医療機関の敷地内に併設している事業所は、近隣に役場や中学校、商業施設があるなど、生活を送る上で過ごしやすい環境に立地している。建物の1階に玄関スペースや駐車場があるほか、2階と3階の部分に各ユニットがあり、共用空間や居室の清掃や換気が行き届くなど、利用者が気持ち良く、快適に生活が送れるように配慮している。コロナ禍や感染対策が続き、外出などの制限が設けられている中、少しでも事業所内で、楽しみのある生活が送れるように、正月用のもちや豪華なひな壇を飾ったり、七夕に、女性の利用者が浴衣を着ておしやれをししたりするなど、工夫した支援が行われている。また、利用者にはできることはしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけた支援に努めている。日頃から、管理者は現場で従事することも多く、話しやすく相談しやすい環境づくりに努めるなど、職員同士の良好な関係も築かれ、5年以上勤務する職員が半数以上在席し、利用者の穏やかな生活にも繋がっている。さらに、職員の聞き取りから、「理念にある『笑顔』を大切に考え、利用者とは視線を合わせた声かけに努めるとともに、自分がされて嫌なことをしない、目配りや気配りをモットーにした支援に取り組んでいる」などの意見を聞くことができた。令和5年10月に、4年ぶりに地域の秋祭りが開催され、子ども神輿が事業所に来訪するなど、利用者には喜ばれている。加えて、感染対策の緩和に伴い、対面での面会も可能となり、家族も事業所に来訪する回数が増えてきており、今後は、コロナ禍や感染対策で我慢して、できていなかったことを一つひとつ実現していくことも期待される。

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内 容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居前の相談時や契約時にケアマネやご家族様に今までの生活状況をお伺いしている	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者との会話を多く持ち、一人ひとりの思いや希望を聞き取るよう努めている。利用者から、食べたい物や行きたい場所などの希望が出され、外出は法人代表者の許可が必要となるが、管理者等は、可能な限り意向に沿えらるよう支援している。
		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。	○	自分に置き換えて利用者様の表情観察をし、出来るだけ思いをくみ取れるようにしている				
		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。	○	面会時に今の状況を報告し、以前の状態がどの様であったかをお伺いし、ケアに生かしている				
		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。	○	介護日誌、記録誌にその都度要望、状態を記入し職員の確認のサインをしている				
		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。	○	ミーティングや日々の打ち合わせで、意見交換を行っている				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしていたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居前にご家族様やケアマネジャーから生活歴、病歴、薬等必要な情報を集め、ホームでの生活状態との違いを比較してケアに役立てている			○	事業所として、「私の大切なこと」シートを用意し、入居前に、利用者や家族に記載してもらうとともに、管理者は自宅等を訪問して面談を行い、趣味や習慣、生活歴などを聞き取るよう努めている。また、利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くほか、医療関係者からサマリーなどの情報を提供してもらうこともある。さらに、把握した情報は、アセスメントシートや私の大切なことシートに記載し、職員間で共有をしている
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	入居時には出来る事、できない事の把握に特に注意をし、どのような内容で介護計画に取り入れるかを検討している				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	生活リズムは記録や申し送りから把握できている。排便のサイクルは排泄表にて把握している				
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。	○	利用者様の気持ちになつて、職員間で意見を交換し、様々なかかわり方を行い、結果の共有に努めている。			○	カンファレンスやミーティングなどを活用して、事前に聞いた利用者や家族の意見のほか、把握した情報をもとに、一人ひとりの利用者の大切なことを全ての職員で確認するとともに、利用者の視点に立って検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	ケアプランにご本人の思いを具体的に取り上げ、作成している				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人様が出来る事、出来ない事、役割として出来る事、出来ない事をケアプランを作成している				事前に、利用者や家族から意見や要望を聞き、アセスメント情報や把握した情報をもとにして、担当職員や計画作成担当者を中心に、カンファレンスの中で話し合い、介護計画を作成している。利用者や家族から出された意見を反映した計画作成に努め、「私にできることをしながら毎日を過ごす」などの利用者の言葉を入れた目標を確認することができた。
		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。	○	日々の変化のある中で利用者様の状況とケアの追加を日誌等に記録して職員間で共有している。ご家族様には来設時に説明したり、内容によって電話で報告する事もある	○		○	
		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。	○	状況を把握しご本人にとって無理のない、笑顔で過ごすことができ、ここでの生活が安心できる内容にしている				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	日々の生活の中で健康な生活が送れる事が出来るケアプランを作成している				

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
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。	○	日々の状況により、申し送り等で職員間で把握、共有している			◎	利用者の個別ファイルに、介護計画と介護記録が一緒に綴じられ、職員間で共有できるようになっている。計画のサービス内容ごとに番号を付け、介護記録の中にも同様に番号を付けるなど、計画に沿ったサービスの実施の有無が分かりやすいようにしている。また、記録には、職員により個人差が見られるものの、利用者の発した言葉や行動を介護記録に残し、分かりやすく状況を記載した記録を確認することができた。
		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。	○	更新時に内容を見直し、継続が変更を決定している			○	
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で見直しを行っている。	◎	6か月に1回のペースで見直しを行っている			◎	利用者の認定期間に合わせて、基本的に、6か月に1回介護計画の見直しをしている。また、利用者ごとの担当職員が、記録等を確認して毎月モニタリングを行うとともに、モニタリングシートにサービスの実施状況や達成状況を記録に残している。さらに、利用者の状態に大きな変化が生じた場合には、随時計画の見直しを行い、現状に即した介護計画になるよう努めている。
		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。	○	日々の介護で変化がみられる場合は状況に合わせた支援をしていく			◎	
		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。	○	対応の方法が変わる場合はまず管理者と協議し、必要に応じてご家族様に相談、報告を行っている			○	
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。	○	日々の介護で課題が見つかった時は早急に対応を変更し、申し送り等で職員間で共有している			○	毎月、各ユニットでミーティングを開催し、利用者の現状確認等を実施するとともに、2か月に1回全体ミーティングを実施し、課題などの話し合いや情報共有をしている。日頃から、現場から出される意見を集約して職員間で話し合うとともに、ミーティングの中で、職員から多くの意見や提案が出されている。また、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で課題解決になるように話し合い、終了後に管理者や他の職員に報告をしている。さらに、全体ミーティングには全ての職員の参加を基本として開催し、事前に日程調整を行い、より多くの職員が参加できるよう努めている。会議に参加できなかった職員には、議事録を個別に配布して確認してもらうなど、内容を共有できるようにしている。
		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。	◎	職員が意見を言いやすい環境である為、全員で話し合って決めている				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	勤務に支障をきたさない日中の時間帯で会議を行い、不参加者にも議事録を配布している			○	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りにご家族様の希望や介助の変更などを記入し、全員が情報共有出来るようにしている	◎		○	日々、朝夕の申し送りを実施している。また、介護日誌の特記事項欄には伝達事項が記載され、勤務前に職員は必ず確認を行うなど、職員間で共有できるようにしている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	その日したいことを訴える人はいない。散歩等も希望される方はほとんどいない				日常生活の中で、職員は利用者にしてもらえるようほか、洋服選びやレクリエーションなどを選択してもらうなど、自己決定をしてもらえるような支援に努めている。また、調理の手伝いをしたり、歌を歌ったり、手作業をするなど、職員は利用者に声をかけ、好きなことや得意なことをしてもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。訪問調査日には、大きな声で歌唱したり、新聞に目を通したりする利用者の様子を見ることができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	ご本人の意向を確認し、選択できる場面では意向を確認する			○	
		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)	○	ご自分の予定がはっきり決まっていないのでタイミングをみて声をかけて頂いている				
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	笑顔が出るような声をかけを行うようにし、一人一人に合った声をかけを心掛けている			○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	リビングで自席から立ったりされるときはその時の状況を確認し、トイレ誘導や居室で休憩等を行うようにしている				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	ご家族が居ない場合でも同じような声をかけ出来るように心がけている	○	○	○	虐待防止などの勉強会の中で、職員間で利用者の人権や尊厳などの話し合いを行い、職員は意識した対応をしている。時には、職員と利用者が馴れ馴れしい言葉遣いになることもあるが、利用者により、落ち着きや話しやすい場面も見られるなど、職員は一人ひとりの利用者の性格や特性などを理解した上で、その場に応じた柔軟な対応を行うこともある。また、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識し、入室時に、職員は必ずノックや声をかけてから入室をしている。
		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。	○	トイレの誘導、介助時は大きな声での対応は控えている				
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時にはノックをしている。声かけやご本人に分かるようにしている			◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	介護上で得た情報は外部に漏らさない様徹底している				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	できる事をしていただいた時の感謝の気持ちを言葉で伝え、出来た事への喜びを共有している				各ユニットで、利用者同士の関係性は異なるが、言い合いなどのトラブルが起こらないように、職員は見守りや目配りをした支援に努めている。また、利用者の車いすを他の利用者が押したり、利用者同士で励ましの言葉をかけ合ったりするなど、助け合いや支え合う場面も見られる。中には、看取り支援時の利用者の居室に見舞いに行く利用者の姿も見られ、涙を流す場面を見て、職員がもらい泣きするなど、人情味に溢れる利用者もいる。さらに、「危ないよ、電話が鳴りよるよ」などと、利用者が教えてくれることもあり、職員は大いに助かっている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	リビングでの席順も気の合う人を隣にしたり、1人を好む方、話好きの方など座る場所を考慮して決めている				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、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)。	○	トラブルが多い方には原因が発生しないような席を考慮している。また一緒に洗濯物を畳んだりして良い状況を作るように努力している			○	
		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。	○	原因が何かを把握し、そのような状況が無いようにしている				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	入居時やご家族様に伺い、出来る限り把握するよう努めている				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	最近はコロナの為、あまりできていない				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍の為、出来ていない	×	×	△	コロナ禍や感染対策が続き、医師である代表者の方針で、外出は控えている。敷地外に出かける場合は、家族と一緒に専門医の外来に出かける程度に留まっている。時には、天気の良い日に、屋外に出て、外気浴をしたり、花壇の花を見に行ったりすることもある。秋祭りの際に、子ども神輿の来訪があり、駐車スペースに出て見学するなどの支援も行われ、利用者に喜ばれている。また、外出できる機会が少ない代わりに、事業所内の行事やイベントを充実させるなどの取り組みも行われている。
		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。	×	コロナ禍の為、出来ていない				
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。	○	研修や勉強会で得た情報を職員間で共有している。利用者様の状況にあわせたケアに努めている。				洗濯物たたみや新聞折り、野菜の皮むきなど、様々な生活の場面で、利用者自身ができることを任せて手伝ってもらうなど、生活リハビリを取り入れながら、少しでも心身機能の維持が図れるよう支援している。また、課題整理シートで、職員は一人ひとりの利用者のできることやできないことを把握し、自分でできることはしてもらい、見守りや待つ支援に努めている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	機能低下の状況に合わせて対応している				
		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)	○	利用者様の能力に合わせたケアに努めている	◎		◎	
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。	○	介護記録に記入し、把握に努めている				調理の下ごしらえや台拭き、下膳、見守り役など、職員は声をかけ、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、洗濯物たたみや清掃などを日課のようにしている利用者もいる。また、季節の行事を多く取り入れ、利用者に事前の飾りつけを手伝ってもらうなど、少しでも楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	季節の行事や誕生日会などは行っている	○	△	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	出来るだけ組み合わせに配慮している				起床時に、職員は利用者に声をかけ、着替えや身だしなみを整えてもらい、見守りやできないことのサポートをしている。訪問調査日には、利用者は季節に合わせた装いをし、自分らしい身支度をしている様子を見ることができた。また、整容の乱れが見られないように、職員は見守りや目配りを行い、自分でできる利用者に声をかけたり、支援が必要な利用者には、さりげなくフォローをしている。さらに、2か月に1回訪問理容の来訪があり、全ての利用者の髪型を整えることができる。加えて、七夕の行事の際に、浴衣に着替えてもらい、化粧をしておしゃれを楽しむなどの支援も行われている。
		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。	○	本人様やご家族様の好みや意見も取り入れている				
		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。	○	利用者様の意向に沿うようにしている				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節感や色などに配慮している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたりきれいな状態に保っている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	声かけや介助に配慮している	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問理容を利用している				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	清潔感を保ちながら、その人らしさを考慮している			◎	
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。	○	食事により活力や満足感を持っていただくように工夫している				利用者の好みのメニューを聞くとともに、旬の食材を取り入れて、各ユニットの日勤の職員が献立を決めている。食材は、業者に配達をしてもらうとともに、職員が買い物に出かけ、利用者に玉ねぎの皮むきや豆のすじ取りなどの調理の下ごしらえのほか、台拭きや下膳などを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。訪問調査日には、ひだまりユニットで、五穀米やレンコンバーグ、酢の物などのメニューが出されたほか、おあしすユニットで、炊き込みご飯や野菜の天ぷらなどが出され、美味しくいただくことができた。茶碗や湯飲み、箸などの食器類を自宅から持参することもでき、利用者は決まった食器を使用している。食事の際に、職員は見守りやサポートを行い、利用者と別々に食事を摂るようになっている。また、全ての利用者が、リビングに出て食事を摂っており、会話をしながら、楽しく食事ができている。さらに、献立の重複に注意し、栄養バランスや品数に配慮するとともに、ミーティングの際に、調理方法や食の形態などを職員間で話し合いをしている。加えて、栄養士までのアドバイスは受けることができていないものの、食事が気になる場合には、医師に相談し、適切なアドバイスを受けるとともに、必要に応じて、補助食品の処方を受けることもある。
		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。	△	簡単な前作業をお願いしている			○	
		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。	△	軽い食器の下膳をお願いしている				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	ご家族様からの聞き取りや基本情報で把握している				
		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。	○	季節ごとに旬なものを取り入れている			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者様一人一人に合った調理方法で対応している				
		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。	○	なるべく利用者様が自宅で使っていた物を使用している			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	食事介助や見守りが必要な方がいるので、難しい			△	
		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。	○	食事時の雰囲気や楽しさを味わって頂くようにしている	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	野菜、魚、肉をバランスよく提供している				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	エンシュアや栄養補助剤を取り入れて行っている				
		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。	△	メニュー表を日々記入し、献立の重複に気を付けている。栄養士はついていない為アドバイスは受けていない。(情報はWEBなどで収集している)			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	調理器具や食器など定期的に消毒している 食品の賞味、消費期限に注意している				

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。	○	研修を通じて理解している				職員は、歯科医や歯科衛生士から指示やアドバイスをもらい、口腔ケアの必要性や重要性を理解している。毎食後に、職員は利用者に声をかけ、口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、口腔ケアのサポートを行う利用者や訴えのある利用者の口腔内の状況を把握しているが、自分で口腔ケアができる利用者の口腔内の状況の把握までには至っていない。定期的に、全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残せることを期待したい。必要に応じて、口腔内の状況を家族に伝え、早期の訪問歯科の診療に繋げている。また、うがいのほか、歯ブラシや口腔スポンジを使用するなど、利用者の状態に合わせて、適切な口腔ケア用品の使い分けをしている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケア時に確認し情報を共有している			△	
		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。	△	訪問歯科医より指導を受けている。口腔ケア時実践している				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	食事後の洗浄、ボリデント消毒を行っている				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	歯磨きはなるべく本人にしてもらい、出来ない場合は職員が介助している			○	
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。	○	その人の能力やその日の体調にあわせてケアしている				事業所では、基本的に、利用者がトイレで排泄できるよう支援している。定期的な排泄パターンに応じて、職員は利用者に声かけやトイレ誘導をしている。一部のトイレには小便器が設置され、利用することが可能となっているが、現在使用している利用者はいない。また、リハビリパンツやパッドなどの適切な排泄用品を使用する場合には、カンファレンスなどの中で話し合うとともに、利用者の身体状況や動作を確認しながら、使用を検討している。中には、夜間にポータブルトイレを使用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。	○	勉強会や医師の指導を共有している				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	健康チェック表を活用している				
		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。	○	日々の様子をよく観察し、ADLIに応じて介助している	◎		○	
		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。	○	日々の様子を介護記録に記載し、職員間で話し合い改善に向けて工夫している				
		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。	○	排泄の時間を日々記録し、パターンを把握している				
		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。	○	ご本人の様子をご家族にも報告し、相談して実践している				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	利用者に合った最適なものを使用している				
		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)	○	飲みやすさ、温度、とろみなどを工夫し、こまめな水分補給や繊維質の摂取に努め、自然排便を促している				
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)。	○	可能な限り配慮して行っている	◎		○	週2回、午前中の時間帯を中心に、利用者は入浴することができる。入浴回数は決まっているが、入浴の順番や湯の温度、湯船に浸かる長さなど、可能な限り、利用者の希望に沿った支援に努めている。ひだまりユニットには、湯船に浸かる利用者が多く、時間配分しながら、ゆっくり入浴できるような配慮も行われている。
		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。	○	可能な限りゆっくり湯船につかっていただいている				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来る所は本人にってもらい、出来ないところは職員がカバーしている				
		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。	○	日にちを変えまたは時間を変更している				
		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。	○	入浴前のバイタルチェックと意志を確認し、入浴中、後の体調も気を付けている				

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。	○	介護記録等で確認している	/	/	/	眠剤などを服用している利用者もいるが、定期的に医師に状態を報告するとともに、日中の活動量を増やすなど、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。中には、昼寝をする利用者もあり、長く寝すぎないように配慮するほか、利用者の生活リズムを把握しながら、日中に極力起きて過ごしてもらうなどの支援にも努めている。また、不眠が続く利用者には、体調面を考えて、家族や医師と相談し、服薬に繋がることもあるが、常用の服薬とならないように、状態を観察しながら対応をしている。
		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。	○	昼間に体操やレクリエーションをして頂くことにより、快眠に導いている	/	/	/	
		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。	○	毎日の生活リズムを把握し、主治医と連携を取りながら工夫している	/	/	○	
		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。	○	必要な方のみ実践している	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	ご家族と相談し、可能な方のみ実践している	/	/	/	
		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。	○	可能な限り、支援している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	ご家族と相談の上、実践している	/	/	/	
		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。	◎	必ず本人に見せて要望があれば電話している	/	/	/	
		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。	○	ご本人とご家族双方の希望を確認の上、行っている	/	/	/	
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。	×	自己管理が難しい為、行っていない	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	自己管理が難しい為、行っていない	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	×	入居時にご家族に所持できない事を理解いただいている。必要なものは立替金で対応している	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	入居時にお金の所持はできない事を伝えている	/	/	/	
		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)。	◎	立替金で対応し、毎月のご利用額と購入品を明確に伝えている	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	なるべくご希望に沿えるよう、努力している	◎	/	○	コロナ禍や感染対策が続く、制限が設けられていたが、面会の制限が緩和され、家族の希望に応じて、事前の予約制で、相談室で対面の面会に対応できるようになってきている。外出希望は、医師である代表者の承諾が得られていないため、対応ができない状況が続いている。また、利用者や家族から出された要望には、家族と連絡を取り合いながら、可能な範囲で、臨機応変に対応をしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りやすいように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関入口に四季折々の貼り絵を飾っている	◎	◎	◎	玄関前に駐車場があり、すっきりと整理整頓されているほか、隣接する医療機関に繋がる通路にもなっている。玄関のガラスの自動ドアから、玄関スペースなどが見え、閉塞感がなく入りやすい環境となっている。訪問調査日には、玄関スペースに生花やクリスマスの飾り付けが行われ、来訪者を心地良く迎えてくれている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	装飾や季節に合わせての飾りつけをしている	◎	○	○	リビングには、テーブル席やソファ席が置かれ、利用者は思い思いの場所に座って動画を見て歌を歌ったり、新聞や雑誌を読んだりするなど、ゆったりとくつろぐことができるようになっている。廊下には、一人一人の利用者の顔写真と、「私の口ぐせ」が貼られ、リビングにあるホワイトボードには、誕生月の利用者の名前と祝いメッセージが書かれるなど、和やかな環境となっている。また、共用空間には、季節の飾り付けが行われている。さらに、掃除や換気も行き届き、快適な環境整備も行われている。
		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。	○	日々こまめに清掃している	/	/	◎	
		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。	○	壁に貼り絵や飾りつけをしたりと雰囲気づくりをしている	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	日々の利用者様の様子を観察し、本人の希望に沿うように努力している	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	ご家族と相談し、出来る限り行っている	◎	/	○	居室入り口には、表札の替わりの利用者の顔写真が貼られている。利用者は、馴染みの物や使い慣れた物を持ち込むことができ、籐のテーブルセットやテレビなどを配置したり、枕元のワゴンに本や日記帳、小物類、娘からの手紙などを置いたりするなど、居心地の良い空間づくりが行われている。中には、好きだったゴルフのトロフィーを飾ったり、遺彰にお酒をお供えしたりし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、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。	○	ご本人の能力に合わせて介助に努めている	/	/	○	広い廊下には不要な物を置かず、利用者が安心安全に移動できるよう動線を確保している。現在は、自分の居室やトイレを間違う利用者はいないが、居室の入り口に顔写真を貼ったり、トイレを大きく表示したりするなど、利用者が認識しやすいように工夫をしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	危険のない範囲で準備している	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	会議、研修等で周知している	◎	◎	○	全ての職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。1階の玄関の自動ドアは、日中に施錠されていないが、2階と3階のユニット入り口には階段等があり、建物は幹線道路に面していることから、利用者の安全面を考えて、家族に説明して同意を得た上で施錠をしている。
		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。	○	入居時にご家族と話し合い、理解を得ている	/	/	/	
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	個人ファイルや日々の記録にて把握している	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	日々の健康チェック表および申し送りで記録、把握している	/	/	/	
		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、重症化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	各個人の主治医と連絡を取り医師や家族と情報を共有している	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	受診時は必ず記録に残している。受診体制も整えている	◎	/	/	
		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。	○	ご家族の意向を尊重している	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診内容を記録し、職員間で情報共有している。職員対応の受診の場合は受診後ご家族様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
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。	○	出来るだけの情報は伝えている				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	病院の関係者とご家族様、相談員の方と連絡を取り合っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	利用者様の主治医、看護師に相談している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	主治医などに相談できる体制をとっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	○	日々の健康状態をチェックし記録に残している。異常がある場合は主治医に相談している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	効能書を確認し理解している。状態に変化があれば記録に残し主治医に相談している。				
		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。	○	服薬チェック表を作成し確認している。服薬時には職員二人で確認している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	服薬後の状態を観察し何かあれば記録に残している。必要に応じて主治医に相談している。				
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。	○	入居時にご家族様の意向を聞き取っている。状況により話し合い対応している。				以前は、看取りマニュアルなどを整備していなかったが、事業所として、令和5年4月に「看取りの指針」を定め、支援の方針などを分かりやすくまとめている。入居時には、家族等に、重度化した場合などに対応できることを説明している。また、状態の変化や重度化した場合には、再度家族等に意向を確認するとともに、母体の医療機関の医師や関係者、職員が対応方法を検討し、方針を共有した支援が行われている。家族からは、住み慣れた事業所で、看取り支援を希望されることが多く、これまでに、多くの看取りを経験している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	ご家族様・主治医と相談をして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。	○	その都度現状を把握し、どのように対応していくか職員と話し合っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時に説明はしているが、何かあればその都度説明を行うようにしている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	ご家族様の意向に沿うよう主治医と連携をとり対応出来るように努めている。				
		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)	○	管理者がご家族様と連絡を取り支援している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	役場からの通達・各機関からの情報文書及び研修を行っている。				
		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。	△	マニュアルはあるが十分な訓練は出来ていない。				
		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、随時対応している。	○	役場から情報を取り入れ随時対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	手洗い・うがい・マスク着用・手指消毒は徹底して行っている。				

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	
Ⅱ.家族との支え合い										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	定期的にご家族様と連絡をとり関係を築いている。				以前は、クリスマス会や夏祭りの行事に、家族の参加協力を得て開催することができていたが、コロナ禍や感染対策が続き、現在は家族の参加できる行事の開催を自粛している。家族との面会制限が緩和され、事前の予約制で、相談室を活用して対面での面会が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、面会時に、職員は家族に声をかけて、利用者の近況を報告するとともに、気軽に意見や要望を伝えられるようにしている。さらに、2か月に1回ホーム便りを発行し、利用者の普段の様子や行事などの出来事を写真等を掲載して、家族に送付をしている。時には、一人ひとりの利用者に、利用者の様子を書いた手紙に写真を添えて送付したり、必要に応じて、電話連絡をしたり、SNSのLINEを活用して連絡を取り合うこともある。事業所の事柄や出来事は、以前に床を張り替えた際に家族に報告したことがあるが、こまめな報告まではできておらず、利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの異動を含めた事業所の出来事等が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、ホーム便りを活用して、職員の入退職等を伝えたり、運営推進会議や来訪時を活用して、事業所の出来事を報告したり、新たにトイレ改修や家電を新調したことを報告するなど、家族がどのような情報を知りたいかを確認した上で、周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	×	コロナ禍の為来ていない。	×		△		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	2ヶ月に1度ホーム便りを発行している。イベントの場合はL版の写真にして送っている。ご家族様が来所された時に動画をみて頂いてる。	◎		○		
		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)	○	入居前の状況をご家族様から聞き取り職員間で情報を共有している。ご家族様と話しをする際には入居者様の様子をお伝えしている。					
		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)	×	入居者様が関わっていることは報告しているが、それ以外のことは行っていない。	×		△		
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	危険のない範囲で入居者様にあった生活が出来るよう相談している。					
		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)	○	気軽に声を掛けて頂けるように努めている。ご家族様が来られた時は職員から声掛けをするようにしている。					○
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)	○	契約時に文書で説明をして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。	○	退居についてはカンファレンスやご家族との話し合いをその都度記録に残している。転居先へ安心して入居出来るように支援している。					
Ⅲ.地域との支え合い										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文書の説明 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。	△	設立段階で十分な説明がされてない。地域の方に理解が得られるように努めているが充分ではない。		◎		以前は、中学生の職場体験を受け入れたり、傾聴ボランティアや町行政の介護サービス相談員の受け入れに協力をしたり、敬老会などの地域行事に参加するなど、地域住民と交流を図ることもできていたが、コロナ禍や感染対策が続き、交流できる機会は減少している。法人・事業所として、町内会に加入し、地域の情報を得ている。感染対策が緩和され、4年ぶりに地域の秋祭りが開催され、事業所の駐車場を神輿の運行の休憩場所として開放し、子ども神輿の見学ができるなど、利用者に喜ばれている。また、地域住民に出会った際には、あいさつや会話を交わすようにしている。感染対策の緩和に伴い、少しずつ以前のような交流が再開されていくことも期待される。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	コロナ禍の為地域の活動行事の参加は出来て無かったが、今年は3年ぶりに秋祭りが催され子供神輿の休憩所として駐車場を解放し入居者様も子供神輿を見学出来た。		△	○		
		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。	△	コロナ禍の為定期的に来られていたボランティアの方も活動を休止していて増えていない。					
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍の為来ていない。面会は制限を緩和しているので友人の方も会いに来られている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	挨拶をしたり会話はしているが日常的なお付き合いは出来ていない。					
		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)	×	傾聴ボランティアの方の来所があったがコロナ禍以降休止しているようでまだ再開していない。					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	出来て無い。					

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
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。	△	地域の方の参加はあるが、家族の参加は出来て無い。	×	/	△	コロナ禍や感染対策が続き、書面会議が続いていたが、令和4年6月から、感染状況を確認しながら、隣接する医療機関の建物3階で、集合形式の会議が開催されるようになってきている。会議には、老人会長や民生委員、町担当者などの参加を得て開催することができているが、事業所外の建物ということもあり、利用者や家族の参加の呼びかけまではできておらず、徐々に参加を促していくことも期待される。また、会議では、利用者の状況や事業所の活動報告、研修状況、外部評価のサービスの評価結果などの報告を行い、参加メンバーと意見交換をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	公表・報告している。	/	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加メンバーの方と相談しながら配慮している。	/	◎	/	
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。	○	ミーティングの時に理念に沿った支援が出来ているか話合っている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	玄関・各フロアのリビングに掲示しているのみである。	×	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修受講出来るよう取り組んでいる。	/	/	/	法人・事業所として、希望休や有給休暇を取得しやすくするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。日頃から、管理者は職員に声をかけて、意見や要望を聞くように努め、気軽に相談できる環境を整えている。医師である代表者や事務長が、事業所に来訪する機会は少ないものの、職員から出された意見や提案は、必要に応じて、管理者から事務長を通して代表者に伝えられる仕組みづくりができています。また、定期的に、内部研修を実施し、職員のスキルアップに努めている。
		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。	△	取り組んでいるが実行は遅れている。	/	/	/	
		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。	○	給与水準・労働時間の向上に努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	案内があれば参加しているが充分とは言えない。	/	/	/	
		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。	○	働きやすい環境整備に努めている。	○	○	○	
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のないよう注意を払い、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。	○	アンケートの実施。月1回のフロアミーティング及び全体ミーティングの際に話し合いをしている。	/	/	○	内部研修のテーマに取り上げて、定期的に、虐待や不適切な言動の防止を学ぶとともに、ミーティングを活用して、気になる言動を話し合うなど、職員の理解促進に努めている。時には、職員が利用者の危険等を感じて、「ちょっと待って」などの言葉を発する場面も見られるものの、職員は利用者が不快に感じていないかどうかを確認して対応するなど、意識した声かけを心がけた支援に努めている。また、不適切な言動が見られた場合には、管理者等に報告を行い、該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	日々の業務について気づいたことがあればその都度話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	アンケートを実施したり日々の様子に注意をはらっている。	/	/	/	
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。	○	ミーティングで研修をして正しく理解している。	/	/	/	
		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。	○	入居者様の状況を見ながらカンファレンスで話し合いをして拘束をしない方向に務めている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時にご家族様に説明をして理解を頂いている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	×	学んではいるが情報提供や支援は行えてない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	相談があれば支援出来る体制にある。				
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。	○	マニュアルを作成し周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	定期的な訓練は出来て無い。職員により実践力に差がある。				
		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。	○	ヒヤリハットが発生した時点で職員間で検討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。	○	日々、入居者様の行動を観察し未然に防げるように取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアルを作成している。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。	○	迅速に対応し納得して頂けるよう話合いの場を設けている。				
		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。	○	迅速に対応し納得して頂けるよう話合いの場を設けている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	入居者様からの要望等は日々の関わりでのなかで聞いている。ご家族様からの意見や要望は来所された時にお聞きしている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くよう努めている。家族には、面会時や電話連絡時等を活用して、気軽に話せるような機会を設けている。また、管理者は現場での業務にも従事し、日頃から職員と気軽に情報交換ができる関係性を築いている。職員から出された意見は、ミーティングなどの機会を通して、全ての職員で共有するとともに、意見を反映しながらサービスの質の向上に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	公的な窓口の情報をリビングに掲示している。入居時の契約の際にお渡しする重要事項のなかに記載している。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	管理者を通して意見・要望を聞いている。要望があれば直接話をする機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員からでる意見・提案はフロアー職員全員で共有し入居者様の支援に活かしている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年1回、職員全員で取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、全ての職員で取り組み、リーダーを中心に取りまとめ、ユニットごとに作成をしている。運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画などを報告しているが、感染対策が続き、目標達成の取り組み状況のモニターの呼びかけまでには至っていない。利用者家族等アンケート結果から、外部評価の取り組みに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後は、簡単に取りまとめた評価結果を家族に送付したり、家族等にサービス評価の取り組みの意義や目的を説明したり、取り組み状況のモニターを家族や会議の参加メンバーに呼びかけて意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	目標達成計画を作成して職員全員で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	運営推進会議メンバー・ご家族様には報告しているがモニターはしてもらってない。	×	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	職員間のみの確認しか出来て無い。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	△	マニュアルは作成している。見直しが必要であると思うが遅れている。				事業所として、災害マニュアルを整備するとともに、年2回、火災などを想定した避難訓練を実施している。コロナ禍や感染対策が続き、避難訓練の計画書等を消防署に提出し、助言やアドバイスをもらう程度に留まっている。令和6年3月の訓練では、消防署の協力を得て、避難訓練の実施を予定している。利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけて意見をもらったり、近隣住民と良好な関係を築いていることから、住民が参加した合同の避難訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力をするなど、周知方法を職員間で検討す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。	○	入居者様が安全に避難出来るよう訓練をしている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	消防署立会いの訓練はコロナ禍の為出来て無い。近隣の方との協力・支援体制も確保出来て無い。	×	△	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	参加出来て無い。				
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)	×	出来て無い。				以前は、母体の医療機関の受診後に、患者が相談に立ち寄ることもあったが、感染対策が続き、相談が寄せられる機会はほとんどない状況が続いている。相談が寄せられた場合には、管理者等は快く対応するとともに、必要に応じて、地域包括支援センターなどの適切な関係機関に相談を繋ぐこともできる。また、学生のボランティアなどの受け入れにも協力をしている。さらに、秋祭りの際に、駐車場を休憩場所として開放するなどの協力もしている。加えて、町行政や地域包括支援センターの会議や研修に参加するなど、関係機関と連携や協力が図れるよう努めている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	△	相談があれば応じる。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	地方祭の子供神輿の休憩場所として開放している。				
		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。	○	中学生の体験学習の受け入れは行っている。				
		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)	○	出来る限り参加するようにしている。			○	