

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 1 月 17 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 11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	_____
事業所名	グループホーム瑞鳳荘
(ユニット名)	ずいほうそう1階
記入者(管理者)	_____
氏名	渡部 賢之
自己評価作成日	令和 4 年 11 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 共に支えあい、共に喜び、緑と優しさあふれる中で生活を暖かくお手伝いさせていただきます。ご利用者、ご家族が瑞風荘の生活で本当に良かったと心から喜んでいただく。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 事業所の運営上の事柄や出来事についてできる限り都度報告し、理解や協力を得るようするため、瑞風荘たよりを活用し、施設内の出来事・行事・職員の異動・退職等を伝えるよう心掛けた。運営推進会議への家族・地域住民等の参加を募るよう計画をしていたがコロナ禍により積極的に取り組むことが出来なかった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して19年目を迎える事業所は、静かで深い緑と田園風景に囲まれた場所に立地しており、利用者や来訪者は、四季の移り変わりを楽しむことができる。また、事業所には、同法人の複合施設が隣接しており、施設の利用者とも交流もできる環境となっている。職員と利用者はともに、地元の出身者が多く、地域住民に認知され、頼りにされる事業所となっており、近隣の農家から、なすやきゅうりなどの旬の野菜などのお裾分けをもらうなど、地域との良好な関係を窺うことができる。さらに、職員の定着率も高く、10年以上の長年に渡り勤務する高齢の職員も多く、利用者の穏やかな生活に繋がっている。加えて、利用者の自主性を尊重し、できるだけ制限なく、職員は見守りの支援を心掛けている。管理者は、利用者や職員が楽しく笑顔で過ごせることを目指しており、職員も自信を持って、知り合いに紹介したいと思える事業所である。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	本人との面接の際、趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	○	/	○	入居の際に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、聞き取りをしているが、利用者や家族から出される希望や意向などの具体的な言葉は、ほとんど聞かれない状況となっている。また、日々の会話の中で、職員は利用者から意見や意向を聞き取ったり、くみ取ったりしながら、思いなどを把握するように努めている。さらに、把握した内容は、アセスメント表等に記載するとともに、申し送り等を活用して、職員間で情報を共有している。
		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。	◎	家族等との面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	/	/	/	
		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。	○	地域住民、友人等の面会面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	/	/	/	
		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。	○	日々のコミュニケーションと様子観察を常に実施・記録している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	傾聴を大切に知り得た情報は職員全員で共有し話し合い個別ケアに活かされるようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	家族等との面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	/	/	○	入居の際に、アセスメント表などを活用して、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴などの聞き取りをしている。地域にある施設や病院から入居する利用者が多く、関係機関の担当者などから、病歴やサービス利用の経過等の情報収集をしている。また、自宅から入居に繋がる場合には、情報収集のできない場合が多く、日々の生活の中で、職員は新たな情報を聞くよう努めている。
		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)の現状の把握に努めている。	◎	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつでも増やしていける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	一日を通しての状態把握を行い、変化・異常があれば出来るだけ早期に対応する様にしている。	/	/	/	
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。	◎	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。	/	/	○	事業所では、居室の担当職員を中心に、利用者の情報収集を行い、カンファレンスを活用して、職員間で利用者本人の視点に立って、より良いサービス提供などを検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	定期的カンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来るようにし、いつでもサービス計画を確認できるようにしている	/	/	/	
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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。定期的カンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。	/	/	/	日々の関わりの中で、担当職員が把握した情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、家族には計画を郵送するとともに、来訪の際に、計画作成担当者等は介護計画の説明を行い、了承を得ている。
		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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。また、家族等とも面会時に介護計画について話し合い、説明する様にしている。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	◎	個々の特性を理解しその人らしい生活が継続できるよう心掛けている。ケースによれば併設施設(特養)を交えた検討も行っている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	地域の人たちとの協力体制が盛り込まれた介護計画とはなっていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	常に本人の希望・意向はどうかということ話し合い検討している。定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様になっている。	/	/	/	介護計画の内容は、カンファレンスの中で話し合いをしているほか、会議録を活用して、共有できるようになっている。また、介護記録の右側には、ケアプランに関する記録ができるようになっており、記載された内容により、計画の変更の有無などを検討するようにしている。さらに、介護記録や申し送りノートには、変化のあった利用者の言動や様子などを記録している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。	/	/	/	
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。	○	カンファレンスにより職員間で話し合い検討し3ヶ月ごとに介護計画を見直している。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。新たな要望や変化が見られない場合にも、毎月のカンファレンスで、利用者一人ひとりの状況を確認している。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、微細な計画変更を加筆や修正を行うほか、必要に応じて、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。	○	計画作成担当者や担当職員が中心となり利用者や家族の意見意向を取り入れ介護計画を作成している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	カンファレンスにより職員間で話し合い検討し3ヶ月ごとに介護計画を見直している。	/	/	/	
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。	○	定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。また、必要に応じ緊急で会議を行うようにしている。	/	/	/	コロナ禍において、事業所全体の会議は、年度始めに1回開催をしている。月1回程度、各ユニットでユニット会議を実施して、重要事項の情報共有のほか、職員間で話し合いをしている。また、計画の見直し時期に合わせて、カンファレンスを開催し、利用者の現状確認や計画の見直しをしている。さらに、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で話し合いをしている。加えて、会議の内容は、カンファレンス記録や申し送りノートに記載して、職員間で情報を共有している。
		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。	○	改まった会議ではなく、誰でも発言しやすい、おやつ・お茶・談笑もある会議にしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	全ての職員が一堂に会して話し合いをするには難しいところがあり、気軽に参加できる会議を頻繁に行うようにしている。また記録として残しており詳細は職員同士で伝えるようにしている。	/	/	/	
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)	◎	職員間での情報伝達・事務連絡等にも申し送りノートを活用し、職員個人個人で確認する様にしている。	◎	/	◎	日々の申し送りは、利用者の医療情報や日常の様子の色分けを行い、分かりやすく記載した申し送りノートのほか、事務連絡用の申し送りノートを活用しており、出勤時等に職員はノートを確認して、サインをする仕組みがあり、職員間の確実な情報共有に繋がっている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	自己決定を基とし強制・押しつけをしないことを基本にしている。	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりに合った生活リズムを尊重しており、起床時間も朝食に間に合う範囲内で自由になっている。また、更衣や衣服の選択も、利用者自身の決定を基本として、自分で選んで着替えてもらうほか、選べない利用者には、二者択一に選択肢を絞ったり、「今日は寒いから、こっちはいいかな」などのアドバイスをしたりするなど、利用者が自己決定できるよう支援している。さらに、10時のお茶の時間には、コーヒーやお茶、生湯湯など、職員は利用者の希望を聞き、飲み物を提供している。加えて、職員と利用者は事業所のある地域の出身者が多く、方言で話すことによって、家族のような話しやすい雰囲気づくりが行われ、昔ながらの正月や祭りの話しをして盛り上がるなど、利用者の活き活きとした表情が引き出せるような話題提供を心掛けている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	個々の生活リズムに合わせて出来る限り自由な行動を実施している。	/	/	/	
		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)	○	事業所として日単位、週単位のスケジュールはあるが日々の業務の遂行よりも、入居者の気持ちやペースを重視している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	方言や笑顔の声掛けや会話を大切にしている。普段から職員間で言葉使い、言動等注意しあうようにしている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	コミュニケーションがとりにくい方についても、些細な行動や表情の変化に注意する様に心掛けている。	/	/	/	
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をかけないよう配慮、自立たずさりがない言葉かけや対応等)	◎	法令遵守・個人情報の取り扱いについては職員採用時誓約書を交わしており日頃より十分注意している。方言や笑顔の声掛けや会話を大切に、普段から職員間で言葉使い、言動等注意しあうようにしている。また、言葉、声掛けによっては拘束(虐待)となる事を話し合っている。	◎	○	○	入職の際に、職員は人権や尊厳などを学んでいるが、事業所内は閉ざされた空間でもあり、声かけの仕方や対応方法などを職員間で話し合い、常に意識した言動を心がけている。時には、気になる言動も見られ、職員同士で相互に注意し合うようにしている。訪問調査日には、居室のドアが換気目的で開放されているところが多く見られたが、職員は居室への出入りの際に利用者に声をかけ、了承を得てから、入室する様子を確認することができた。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	入浴・排泄の介護については出来る限り同性での介護を心掛けておりプライバシーには十分注意している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室入口にカギはなく施錠は出来ないが職員の出入りの際は必ずノックし、声をかける事としている。	/	/	/	
		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。	○	法令遵守・個人情報の取り扱いについても日頃より十分に注意し、職員採用時に誓約書も交わしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、会話・傾聴を大切にし、共に相談しながら答えを導き出すようにしている。	/	/	/	事業所では、利用者同士の相性や誤解などから、言い合いなどの些細なトラブルが見られ、職員は早期に間に入って話しを聞くなど、気持ちが落ち着くような上手な対応をしている。訪問調査日には、職員が見守りをしながら、穏やかな表情で、くつろいで過ごす利用者の様子が見られた。また、仲の良い利用者同士がゆっくりとくつろげるように、至る所にソファが設置されていた。
		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。	○	個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、会話・傾聴を大切にし、共に相談しながら答えを導き出すようにしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	良い仲間意識が生まれるよう配慮している。入居者が孤立しがちな場合や、入居者間でトラブルが発生しそうになった場合は、速やかに職員が介入し、誤解やしりが生じないようにしている。	/	/	○	
		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。	○	入居者間でトラブルが発生しそうになった場合は、速やかに職員が介入し、誤解やしりが生じないようにしている。	/	/	/	
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。	○	これまでの生活歴、地域、環境等について調査・聞き取りし把握する様になっている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたい、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。	○	出来るだけ地域行事には参加する様にし、近隣住民・友人等と交流出来る機会を作っている。納涼祭やクリスマス会は地域住民や家族等参加型で実施していたがコロナ禍により規模縮小となっている。	/	/	/	
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)	○	職員が見守り可能な戸外(敷地内)での行動には制限はないが「外出・外泊については家族の了解を得る様になっている。	○	×	○	コロナ禍以前は、花見やドライブ、地域行事など、年間の外出計画を立てて、定期的に外出をしたり、日頃から事業所周辺を散歩したりすることもできていた。コロナ禍において、現在はユニット間の交流も取りやめており、感染状況を見計らいながら、少人数で近隣を散歩したり、敷地内で外気浴をしたりするなど、周辺の景色を眺めながら、季節感を味わう程度の外出となっている。また、事業所の敷地内での活動は可能となっており、秋には菜園で芋掘りを行い、収穫した芋を焼き芋にして食べるなど、利用者は楽しむことができた。
		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。	○	事件事故等を考慮しているが、希望により認知症に理解のある、決まったタクシー会社利用可能としている。	/	/	/	
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。	○	入居者の既往歴・心身の状況等正確に把握し、日々の生活の中でも各職種間で協力し異常の早期発見・予防に努める様になっている。	/	/	/	職員は、日々の更衣や入浴時の洗身など、利用者自身でできることは自分でしてもらい、できるだけ手を出さずに、見守ることを心がけた支援をしている。中には、自分でできることが増えることで、自信に繋がった利用者もいる。また、散歩や生活リハビリなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	○	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつ増やしていきける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	/	/	/	
		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)	○	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつ増やしていきける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	◎	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし菜園での作業も出来るだけ手伝ってもらっている。また折り紙や小物制作なども出来る様になっている。	/	/	/	利用者の食器洗いやお盆拭きなどは、感染予防で中止をしているが、自分の洗濯物は、利用者自身で畳んでもらっている。また、清掃や作品づくり、野菜づくりの世話など、職員は利用者に役割や出番を担ってもらえるよう支援している。さらに、土筆の生える季節には、利用者の希望で近所に出かけて、収穫した土筆の袴を取り、おいしく食べて楽しむこともできた。加えて、事業所では、味噌汁などの出汁をいりこで取っており、中には、いりこの腸の部分まで丁寧にとってくれる利用者もいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし菜園での作業も出来るだけ手伝ってもらっている。また折り紙や小物制作なども出来る様になっている。	○	×	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	モーニングケアの際に入居者と一緒その日着る服を選び身支度する様にしている。	/	/	/	事業所では利用者の自主性を尊重しており、更衣は自分でしてもらうようにしているが、できない部分や不十分なところは、職員がプライドを傷つけないような注意を払った声かけを行い、手直しをするようにしている。また、排泄後の着衣の汚れや乱れなどが見られた場合には、プライバシーに配慮して整えたり、居室に移動して、着替えてもらったりするなどの支援をしている。さらに、食事の際には、エプロンを使用することなく、タオルをナプキン代わりに使用している利用者もいる。加えて、重度な状態の利用者にも、日中にきちんと更衣をしてリビングで過ごすことができ、違和感のある装いは見られなかった。
		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。	○	理容・美容については(髪ショップ営業)による、カット、パーマ、カラーが受けられるようにしている。	/	/	/	
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	行きつけの理容・美容店があればそこに行ける様にしている。	/	/	/	
		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。	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。	/	/	○	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事のプロセスは十分理解しており、見守り、観察の徹底を行っている。	/	/	/	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。	/	/	○	献立は、利用者に希望を聞きながら、職員が作成をしている。コロナ禍以前は、利用者と一緒に食材の買い物に出かけることができていたが、コロナ禍の感染拡大に伴い、現在は業者に発注するようになってきている。また、利用者が調理に関わることも制限が設けられ、いりこの腸取りや土筆の袴取りなどの調理の下ごしらえや下膳を行う程度になっている。利用者の嫌いな物やアレルギーは、入居時等に職員は把握しており、苦手な食材等がある場合には、できる限り代替えの食材を用意するなどの対応をしている。さらに、事業所周辺は農家が多く、なすやキュウリなどのお裾分けをもらうことが多いほか、菜園で採れる野菜が食卓に上ることもあるなど、旬の食材を使用して、職員は調理をしている。食器類は、事業所で用意した物を使用するとともに、利用者の状況に応じて、使いやすい物を提供している。食事の際に、職員は利用者と同じテーブルを囲み、食事を摂ることができていたが、コロナ禍において、感染対策で時間をずらして、台所で別々に食事を摂っており、職員は見守りやサポートに徹しており、優しく声をかける様子を見ることができた。現在は、居室での食事介助が必要な利用者はおらず、食事前にはリビングに出て、調理の様子や匂いなどで、食事の雰囲気を楽しむことができている。加えて、献立や栄養バランスについて、栄養士資格のある職員や看護師からアドバイスをもらうこともできている。
		b	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	下ごしらえ等出来る範囲で調理にも参加してもらうようにしている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	嗜好等聞き取りし把握する様にしている。苦手な献立の際には出来るだけ、個人的にメニューの変更も出来る様にしている。	/	/	/	
		d	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	◎	食材等についても地産地消を考慮し、旬の食材・献立にも注意している。	/	/	○	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいし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)	◎	個々の入居者のその日の状態に応じて、食事形態を変更し提供できるようにしている。	/	/	/	
		f	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	食器等の自宅からの持ち込みはないが、使い易い物を使用する様にしている。	/	/	○	
		g	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	キッチンからでも入居者と会話できるようにしており、調理、食事中、片付け中いつでも見守り会話できるようにしている。	/	/	○	
		h	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	職員、入居者ともに和やかな雰囲気の中食事できるような雰囲気づくりを心掛けている。	◎	/	○	
		i	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	適切な栄養摂取等の為、栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。	/	/	/	
		j	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事摂取量、水分摂取量については都度チェックし、記録に残すようにしている。	/	/	/	
		k	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	適切な栄養摂取等の為、栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。	/	/	○	
		l	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食中毒防止の為、台所の清掃の徹底、調理用具、食器等の定期的な消毒をするようにしている。	/	/	/	

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
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。	◎	食後、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い異常の早期発見を行うようにしている。				居室には、洗面台が設置され、毎食後に、利用者は自室で歯磨きをしている。介助が必要な利用者には、職員が口腔ケアのサポートをするともに、口腔内の確認をしている。また、自分で歯磨きをしている利用者にも、夕食後には、職員が口腔内の確認をすることができている。さらに、義歯は曜日を決めて、夜間に預かり、洗浄液に浸けている。加えて、口腔内の異常が見られた場合には、家族に報告するとともに、訪問歯科医の診療に繋げている。
		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。	◎	食後、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い異常の早期発見を行うようにしている。			○	
		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。	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様になっている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝時には外すようにしている。また週に一度は入れ歯洗浄剤で洗浄する様になっている。				
		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)	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様になっている。受診が困難な方は訪問診療も受けられるようにしている。			○	
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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。				事業所では、利用者がトイレで排泄することを基本に、支援をしている。排泄チェック表で利用者一人ひとりの排泄パターンを確認し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。また、車いすを使用している利用者が、自分でトイレに入りやすいように、扉に厚手のカーテンを取り付けるなどの工夫をするともに、必要に応じて、職員が介助をしている。さらに、パッドや紙パンツなどの排泄用品の使用時には、必要性をカンファレンスの中で話し合い、家族に説明の上で使用している。加えて、職員がこまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、紙パンツから布パンツに変更することのできた過程を、介護記録から確認することができた。
		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。	◎	十分な水分補給、食物の工夫、適度の運動、生活リハビリはもとより、主治医と相談し内服薬の正確な服用にも留意している。				
		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)	◎	排泄チェック表にて排泄パターンを把握して、失禁前のトイレ誘導を実施している。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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。	◎	排泄チェック表にて排泄パターンを把握して、失禁前のトイレ誘導を実施している。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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)	◎	十分な水分補給、食物の工夫、適度の運動、生活リハビリはもとより、主治医と相談し内服薬の正確な服用にも留意している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	◎	入浴の曜日や時間は特に決めておらず本人の意思を尊重し好きな時間に入浴が出来る様になっている。	◎		○	事業所では職員の勤務体制もあり、午後の時間帯に入浴支援をしている。利用者一人ひとりの入浴できる曜日や時間は決めておらず、職員は最低でも3日に1回は入浴できるよう声かけをするともに、利用者の入浴回数増などの希望がある場合には、個別に対応をしている。また、湯の温度や浴槽に浸かる時間など、利用者の希望に沿って、柔軟に対応をしている。さらに、浴室には一般の個別浴槽が設置され、浴槽をまたぐことのできない利用者には、シャワー浴での対応となっている。
		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。	◎	1人での入浴を基本とし、安心・安全の為職員は常に見守りを実施している。				
		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。	◎	1人での入浴を基本とし、安心・安全の為職員は常に見守りを実施している。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	◎	入浴拒否がある人には随時声掛けし入浴を進める様になっている。				
		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。	◎	毎朝と、入浴前には必ずバイタルチェックを行い健康状態の確認を行うようにしている。また入浴後には様子観察と水分補給を行うようにしている。				

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
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。	◎	入居者この睡眠状況を確認し必要に応じて昼にも休憩がとれる様に配慮している。	/	/	/	事業所では、夜間に眠れない利用者に対して、無理に寝てもらおうとせず、リビングでテレビを見て過ごしてもらうなどの対応をしている。また、リビングの横にある小上がりの和室が職員室として活用されており、夜間に職員室の畳の上で、利用者と一緒に過ごすこともある。さらに、不眠が続く、支障をきたすような場合には、利用者の体調面を考えて、主治医に相談して対応するとともに、言動が不安定な場合などには、専門医の受診に繋げることもある。
		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。	○	日中は出来るだけ自室外で過ごすよう促し、可能な限り戸外での活動や散歩、施設内レクリエーションなども実施している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	十分な休息・安眠が確保できない場合には主治医・専門医を受診し相談する様にしている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	体力的に休息が必要な方は自室で昼寝が出来る様に支援している。	/	/	/	
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している。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等もやっている。	/	/	/	
		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。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等もやっている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等もやっている。	/	/	/	
		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。	○	施設に届いた手紙、はがきなどは出来るだけ早く本人に手渡すようにしている。	/	/	/	
		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。	○	遠距離の居住により面会が難しい場合でも出来るだけ電話による対応をお願いしている。	/	/	/	
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。	○	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。	/	/	/	
		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。	○	職員と共にショッピングセンターに行き買い物する機会も作っている。その際には預り金を本人に手渡し支払ってもらうようにしている。	/	/	/	
		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。	○	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。	/	/	/	
		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。	◎	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	預り金規定もあり、預り金出納帳により残金等毎月家族へ報告している。	/	/	/	
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。	◎	個々のニーズの的確な把握に努め、職員間で都度話し合うようにしている。また同一法人の他事業所と合同での話し合い、相談できる機会を作っている。	◎	/	◎	コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられているが、利用者や家族のその時々ニーズに合わせて、柔軟に対応している。また、専門医の受診などは、家族の状況に合わせて、職員が同行支援することもある。さらに、帰宅願望の強い利用者には、自宅近くまでドライブするなど、職員間で話し合い、可能な範囲で対応をしている。
(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、軒下には水槽もありメダカを飼っている。田舎の施設でありほのぼのとした雰囲気づくりを心掛けている。	◎	◎	◎	事業所は、のどかな田園地帯の中に立地し、玄関前にある大きな水缸にはメダカが飼育されている。また、日中に玄関は解放され、気軽に出入りできる雰囲気を感じられる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	フロア内には季節の草花を活けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。	◎	○	○	玄関フロアには、観葉植物のほか、季節を感じさせる生花が生けられ、リビングには利用者の好み動物や皇室の写真などを飾るなど、家庭的な雰囲気が感じられる。また、広がりリビングには、黄色を基調としたソファやイスが配置され、明るい日差しが差し込む大きな窓からは田園風景などが眺望でき、利用者は季節の移り変わりを感じることができる。さらに、共用空間は、掃除も行き届き、気持ちの良い空間となっている。	
		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。	◎	ポータブルトイレ使用者も多いが、こまめに掃除し、匂いが出ない、こもらない様になっている。					◎
		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。	◎	フロア内には季節の草花を活けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。					○
		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。	◎	職員室は畳の部屋であり、自由に開放しており皆の憩いの場となっている。					
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。	◎	長年使われていないタンスやソファ、御位牌や仏壇だけでなくぬいぐるみや小物まで自由に持ち込んでもらうようにしている。	◎		○	居室には、洗面台やベッド、エアコン、押し入れ、床頭台が設置されている。寝具はレンタルすることも可能だが、自宅から好みのふとんなどを持ち込んでいる利用者もいる。また、チェストやフックハンガー、位牌など、利用者が必要な物を持ち込むことができ、一人ひとりに合わせて居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」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。	◎	事業所内は全域バリアフリーとなっており、床材もクッションフロアである。生活動線上の安全確保の為手すりを設置しており、必要以上の物を置かないようにしている。また段差なく屋外に出る事ができ庭園での活動も出来る様になっている。			○	ユニット内の動線には、横の手すりが設置されているほか、居室の入り口には、縦の手すりが設置され、利用者は安定してドアの開閉することができる。また、居室の表札は、利用者一人ひとりの状況に応じて、認識しやすいように立体的に表示するなどの工夫もしている。さらに、トイレも大きく分りやすく表示するなど、利用者が安心安全に自立して、生活を送ることができるような配慮も行われている。	
		b	利用者の活動意欲を醸成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)	◎	制作物・小物等はフロア内に飾ってあり、手芸道具等についてはフロア内の決まったところにまとめて置くようにしている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけ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)	◎	フロア内入り口には電気錠の設備があり、入居者の安全確保や不審者対応の為、職員が少なくなる夜間のみ使用している。施錠及び事故等については契約時に詳しく説明している。日中は玄関フロア入り口を施錠しておらず出入り自由となっているが入居者の見守りだけでなく来訪者にも注意し対応するようにしている。	◎	◎	◎	全ての職員は、居室やユニットの出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に玄関やユニットの出入り口は開放されている。また、夜間は防犯のため、玄関等の施錠をしている。さらに、帰宅願望や外に出ていきたい利用者には、職員が見守り、気が済むまで散歩などに付き添ったりするなど、傾合いを見て声をかけ、戻ってもらうようにしている。	
		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。	◎	施錠、事故、拘束0及び自由が故に起こる事故等のデメリットも契約時及び家族来荘時に説明話し合いを行っている。					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居者の既往歴や現病気について把握しており、身体の変化にも留意している。					
		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。	◎	毎朝決まった時間に様子観察・バイタルチェックを行い、変化があれば看護師に報告・相談する様にしている。					
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。					
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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。以前からの主治医がいる場合にはその病院を継続受診している。	◎				
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。症状に応じて他科受診も行うようにしている。					
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるようにしている。その結果は随時家族に報告し必要に応じて家族の同行もお願いしている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には介護・看護サマリーを作成し出来るだけ詳しい最新の情報を提供できるようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入居者が入院した場合には面会、様子観察を頻回に行うようにし、適宜、家族・医療スタッフ・医師との話し合いを行うようにしている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。				
		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。	◎	介護職員から看護職員へ看護職員から主治医へと24時間、365日報告・相談できる体制を取っている。				
		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。	◎	介護職員から看護職員へ看護職員から主治医へと24時間、365日報告・相談できる体制を取っている。				
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、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。	◎	各フロアー・入居者ごとに処方箋綴りを作成しており、職員はいつでも確認出来る様にしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	各フロアー・入居者ごとに処方箋綴りを作成しており、職員はいつでも確認出来る様にしている。				
		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。	◎	看護師が薬剤の管理・投薬を行い、介護職員が服用・確認をしている。全職員に用法・副作用等を説明し特変等あれば速やかに看護師・医師に相談する様にしている。				
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。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。				事業所では、「看取りに関する指針」「重度化した場合における対応に係る指針」を整備しているが、24時間体制などの医療機関との連携が取れていないため、開設時から看取り支援は行われていない。入居時に、管理者等は利用者や家族に、対応できることや対応できないことなどを説明している。また、重度化した場合には、家族を含めて、主治医や看護師、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。管理者は、「高齢の職員も多く、医療的な行為には不安があり、事業所での看取り支援は難しい」と感じている。さらに、事業所対応することが難しくなった場合には、利用者は病院や施設へ転院をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。	○		○	
		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。	△	介護職員の終末期ケアに関する不安も強く、看護職員も一名しかおらず現時点での看取りは難しいと思っている。				
		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。	△	施設での対応の限界等について本人・家族には適時説明する様にしている。				
		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。	△	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	施設での対応の限界等について本人・家族には適時説明する様にしている。場合によっては、他施設・病院の紹介も行っている。				
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。		感染症対策マニュアルがあり、予防と感染拡大防止について、適時話し合い等実施している。				
		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。		感染症の流行する時期には看護師から、予防・対応方法の指導を行うようにしている。新型コロナウイルス感染症についても日々情報収集し対応を検討している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。		保健所や行政機関からの流行状況等情報収集も適時行い、早めの予防対策を心掛けている。また家族にインフルエンザが出た場合はタミフルの予防投与も実施している。				
		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。		家庭及び出退勤時のうがい・マスクの着用等感染予防対策の実施し、玄関横・各フロアー入口に消毒剤を設置し入室前の手指消毒を徹底している。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為に面会制限中である。				

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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族の面会時には入居者の近況等詳しく説明し今後の対応方法等、ともに考え話し合うようにしている。	/	/	/	コロナ禍以前は、事業所の様々な年中行事に家族を招待し、交流できる機会を設けることができていた。感染対策による外出や面会などの制限が続く中で、ユニット間の交流も控えている現状があり、現在は家族と交流できる機会もなくなっている。また、リモート面会に対応するほか、玄関先でのアクリル板越しの面会を可能としているが、家族の足も遠のいている状況となっている。定期的に、管理者等は家族の来訪を期待して、支払いは家族に窓口に来て支払ってもらうようにしているが、中には感染のリスクを恐れ、面会を拒む家族もいる。事業所の運営上の事柄や出来事は、家族にその都度報告することができておらず、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出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の交代を家族に報告したり、瑞鳳荘だよりを活用して新人職員を紹介したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、事業所便りの発行も年1回のみ留まっており、運営上の報告も含めて、家族に利用者の日常の様子が伝えられるように工夫した取組みが行われることを望みたい。加えて、家族が気がかりなことを気軽に相談できるように、来訪時には職員から声をかけ、利用者の近況を伝え、話しを聞くようにしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	家庭的な雰囲気づくりを心掛け時間を気にせず面会できるよう、お茶等の接待もしている。納涼祭やクリスマス会は家族・地域住民参加型で実施していたが、現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為制限中である。	x	/	△	
		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)	x	家族等来訪時、入居者の心身の状況等詳しく説明し、今後の事等話し合うようにしている。瑞鳳荘たよりも作成しているが、定期的な発行・送付とはなっていない。	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	家族等来訪時、入居者の心身の状況等詳しく説明し、今後の事等、また家族の状況や心配事等話し合うようにしている。	/	/	/	
		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)	○	家族等来訪時、現在の施設の状況や今後の予定等詳しく説明・報告し、理解や協力を得るようにしている。	x	/	△	
		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。	○	自由で拘束等をしない事で起こりうる事が事故・リスク等について家族に説明している。	/	/	/	
		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)	○	入居申請時においても本人・家族等の相談にのるようにし場合によれば他施設や他のサービスの紹介もしている。家族等が面会の際には時間を作り話し合いの機会を持つようにしている。また退居してからの相談も受けるようにしている。	/	/	○	
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)	◎	入居にあたっては、契約書・重要事項説明書等により、時間をかけ詳細説明し、理解を得、納得し署名捺印して頂くようにしている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	やむを得ず退居になる場合にも、入居者の移動の際のダメージが最小限になるよう、移動先への引継ぎを行うようにしている。	/	/	/	
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。	◎	開所当時から現在まで、団体個人を問わず、いつでも施設見学を受ける様にしている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設見学ともに制限中である。	/	◎	/	
		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)	○	地域主催のイベント(文化祭・運動会等)には出来る限り出かける様にしている。また、子供ボランティア等各団体の訪問も積極的に受け入れている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、混雑な場所等への外出も制限中である。	x	○		
		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。	○	近隣には農家が多く、自宅で余った果物や野菜の差し入れもよくある。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	家族の面会だけでなく、近くのお友達との面会・来訪も多くなっている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設訪問ともに制限中である。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りももらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	家族の面会だけでなく、近くのお友達との面会・来訪も多くなっている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設見学ともに制限中である。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	普段の生活での交流や行事の際のボランティア等各場面によって地域住民の参加を働きかけ、現在ますます多くなっている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設訪問ともに制限中である。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を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)。	○	普段の生活での交流や行事の際のボランティア等各場面によって地域住民の参加を働きかけ、現在ますます多くなっている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設訪問ともに制限中である。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	定期的な開催はしているものの、家族地域住民の参加は少ない状況である。	×	/	△	運営推進会議は、コロナ禍においても、利用者や市担当者、地域の駐在所や消防団などの参加を得て、概ね2か月に1回集合形式の会議を開催している。コロナ禍の感染対策もあり、家族や地域の参加メンバーの参加はほとんどなく、会議内容も例年決まった事業所内研修や防災訓練などとなっている。また、全ての家族や参加メンバーまでは、利用者の様子やサービスの実際、評価への取り組み状況などの報告までには至っていない。コロナ禍において、家族や会議の参加メンバーには、会議の実施に対して、書面で事業所の状況を報告するなど、意見や提案を出してもらいながら、日々のサービスの質の向上に繋がるよう工夫された取り組みが行われ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)について報告するとともに、会議で出された意見や提案を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	×	書面では掲示してありいつでも閲覧できるようにしているが、運営推進会議での報告は出来ていない。	/	×	○	
		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。	○	年間で計画を立ててテーマを決め開催している。講演・実演形式の運営推進会議が多く専門的知識の向上につながるよう配慮している。	/	/	○	
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。	○	基本理念を基に癒される関係と環境づくりを心掛けている。また、定期的にカンファレンスを行い、その時間を利用して、情報の共有や職員の意識統一を図るようにしている。	/	/	/	法人本部は県外にあり、代表者が来訪する機会はほとんどない状況となっている。定期的に、事業所内研修を実施するほか、管理者や計画作成担当者を中心に、新人職員の指導をしている。また、事業所には地域在住の職員が多いほか、10年以上の長年に渡り勤務する高齢の職員も多く、利用者の穏やかな生活に繋がっている。さらに、事業所では職員の力量にあった運営が行われ、職員数にゆとりはないものの、有給休暇や希望休も取得できるようにするなど、働きやすい職場環境となっている。加えて、職員は管理者に話しやすく、職員との良好な関係が築かれている。
		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。	○	理念を伝えてはいるが事業所の雰囲気、職員の対応・態度で伝わるように心掛けている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 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。	△	職員個々の勤務状況や心身の状況把握に努め、早期に的確な対応・アドバイスが行えるよう心掛けている。研修については、時間的な問題もあり、施設内研修が中心となっており外部研修にはなかなか参加できていない。	/	/	/	法人本部は県外にあり、代表者が来訪する機会はほとんどない状況となっている。定期的に、事業所内研修を実施するほか、管理者や計画作成担当者を中心に、新人職員の指導をしている。また、事業所には地域在住の職員が多いほか、10年以上の長年に渡り勤務する高齢の職員も多く、利用者の穏やかな生活に繋がっている。さらに、事業所では職員の力量にあった運営が行われ、職員数にゆとりはないものの、有給休暇や希望休も取得できるようにするなど、働きやすい職場環境となっている。加えて、職員は管理者に話しやすく、職員との良好な関係が築かれている。
		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に取り組んでいる。	○	当事業所では職員全員で考え実践していく事を基本とし、管理者及び有資格者は、各場面においてスーパーバイザーとなり、的確な判断、助言を行えるようにしている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員個々の勤務状況や心身の状況把握に努め、早期に的確な対応・アドバイスが行えるよう心掛けている。また、個々の資質の向上の為の資格取得も積極的に行うよう指導している。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	他施設職員との個人的な交流やネットワークはあるが、勉強会や相互研修の実施とはなっていない。	/	/	/	
		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。	○	全職員に対して年に一度ストレスチェックを行い、ストレスの度合いを見極め、日々少しでも軽減・リフレッシュできるように心掛けている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	高齢者虐待防止マニュアルを作成しており、全職員とも理解している。身体的虐待だけでなく、声掛けにおける(心理的虐待)言葉での虐待等についても話し合い普段から気をつける様にしている。	/	/	○	事業所では、高齢者虐待防止マニュアルを整備し、ユニット会議を活用して話し合うなど、職員は虐待防止などの理解している。また、不適切な言動等についても、カンファレンスの中で話し合い、職員は理解できており、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で相互に注意し合う環境が築かれている。
		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。	○	高齢者虐待防止マニュアルを作成しており、全職員とも理解している。身体的虐待だけでなく、声掛けにおける(心理的虐待)言葉での虐待等についても話し合い普段から気をつける様にしている。	/	/	/	
		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。	○	全職員に対して年に一度ストレスチェックを行い、ストレスの度合いを見極め、日々少しでも軽減・リフレッシュできるように心掛けている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束廃止に関する指針も作成しており、職員も正しく理解している。	/	/	/	事業所では、高齢者虐待防止マニュアルを整備し、ユニット会議を活用して話し合うなど、職員は虐待防止などの理解している。また、不適切な言動等についても、カンファレンスの中で話し合い、職員は理解できており、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で相互に注意し合う環境が築かれている。
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束廃止に関する指針も作成しており、職員も正しく理解している。また言葉での拘束となりうることもあり、職員間で話し合い充分注意している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	身体拘束をしないことにより起こりうる事故についても日頃から家族に説明し理解を得る様にしている。	/	/	/	

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
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。	◎	年に一度は運営推進会議においてテーマとして取り上げ講演を開催し勉強する機会を作っている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	◎	瑞鳳荘入居後、権利擁護事業活用から成年後見制度へ移行された方もおり、その必要性については職員に説明している。				
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。	◎	緊急時対応マニュアルも作成しており、職員全員が即座に適切な行動が出来る様になっている。				
		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。	◎	年に一度運営推進会議において現役の救命救急士を招き、心肺蘇生法等の訓練を実施している。				
		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。	◎	ヒヤリハットは生活日誌に書き込めるようにし、再発防止に努める様にしている。				
		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。	◎	入居者一人一人の状態把握を的確に行い、リスクについて話し合い事故の未然防止、怪我の最小化を図るようにしている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	社会福祉法人藤寿会の瑞鳳荘グループ全体で苦情処理規定を作成し、各サービスごとに相談窓口があり担当者を置き、苦情処理・解決に当たる仕組みになっている。				
		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。	◎	必要に応じ市町村に報告相談できる体制であり、そのことは契約時に家族にも説明している。				
		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。	◎	日頃より家族、関係者等とコミュニケーションをとるようしており大きな苦情は受け付けていない。				
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)	○	入居者の考えや意見は普段の会話、日々の生活の中から汲み取るようにしている。家族来荘時には時間を設けて話し合いの時間を持つようにしている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くとともに、意思疎通が難しい利用者には、表情等から思いをくみ取るよう努めている。来訪時や電話連絡時を活用して、家族から意見を聞き取るようにしている。また、勤続年数の長い職員は、気軽に管理者に対して意見や提案することができ、他の職員はユニットリーダーを通して、管理者等に意見を伝えることができる。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	第三者委員、家族代表者を含めた苦情処理委員会を母体施設と共に設置しており、苦情や相談が受けられるようにしている。				
		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。	○	定期的にケア会議・食事会を開催しその時間を利用し職員間の情報の共有や意識統一を図るようにしている。				
		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。	○	定期的にケア会議・食事会を開催しその時間を利用し職員間の情報の共有や意識統一を図るようにしている。			○	
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回自己評価を行い職員全員で話し合い、自分と自分の施設を振り返る機会を作っている。				自己評価は、全ての職員で取り組み、管理者やリーダーが意見を取りまとめて作成をしている。外部評価の結果や目標達成計画は玄関にファイルを置いていたが、来訪した家族が手に取ることはない。また、運営推進会議では、家族や地域住民の参加も少なく、評価結果も報告できていない状況となっている。利用者家族等、地域アンケート結果から、サービス評価の取組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、全ての家族へ外部評価の評価結果の良い点や次へのステップを期待されることなどの簡潔に分かりやすくまとめたものを送付したり、コロナ禍の収束後には家族の来訪時に、サービス評価の取組みの目的や意義などを説明したり、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、運営推進会議のあり方の工夫を行い、会議で評価結果等の報告を行い、意見や提案をもらいながら、サービスの質の向上に繋げ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。	△	評価結果は自分と自分の施設を見直す良い機会となっているが、目標達成とまではなっていない。				
		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。	×	評価結果・目標達成計画は公表・掲示しているが、運営推進会議での報告とまではなっていない。	×	×	×	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	評価結果は自分と自分の施設を見直す良い機会となっているが、目標達成とまではなっていない。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	瑞鶴荘グループで非常災害・防災対策マニュアルを作成防災計画等今治市消防本部にも届出をしている。				隣接する同法人の複合施設は、市行政から福祉避難所に指定されている。災害時には、物資が届けられるように、ヘリコプターが降りる場所を屋上に確保しており、水や食料などの備蓄品を用意するなど、災害への備えは十分にできている。また、年2回避難訓練を実施しており、うち1回は、隣接する複合施設と合同で、地元の消防団の協力を得ながら防災訓練を実施するなど、地域との連携も図ることができている。利用者家族等、地域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、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、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たり、運営推進会議を活用して防災をテーマに話し合うなど、家族等への安心安全な取組みが理解してもらえるよう、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に、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年2階は防災訓練を実施しており、年内一回は地元消防団にも参加を要請し、母体施設と合同で訓練を実施している。				
		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。	◎	毎月一回、担当者が担当区域の消火設備等、自主点検している。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	畑寺部落消防団とは年1階防災訓練を実施しているが、畑寺部落としては防災訓練等を実施していない為、参加となっていない。	×	×	○	
		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)	○	畑寺部落消防団とは年1階防災訓練を実施しているが、畑寺部落としては防災訓練等を実施していない為、参加となっていない。				
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)	○	以前地域ケア会議に参加して、グループホームの現状報告等発表したことはあるが講師や実践報告は行っていない。				事業所は、地元の職員等も多く、地域に認知された事業所となっている。管理者は、事業所開設以前から、同法人の複合施設で勤務しており、認知症ケアに関して、地域支援の認知度が高く、頼りにされる存在となっている。また、管理者等は、地域住民からの相談のみに留まらず、地域の病院や他の施設からの相談にも対応することができている。コロナ禍以前は、子どものボランティアや中学生の職場体験の受け入れなどにも協力をすることができていた。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。イベントや交流事業などは中止されているが、法人・事業所の相談機能を活かし、地域のケア拠点としての啓発活動などの取り組みが継続され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。	◎	在宅高齢者の今後の生活について、施設訪問や電話だけでなく病院や他の施設での相談も受けている。		○	◎	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	趣味活動の発表の場となる事はあるが、サロン等への事業所開放とはなっていない。				
		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。	△	子供ボランティアや施設見学は実施しているが実習の受け入れの要請はない。				
		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)	○	各種団体・ボランティア等の受け入れは積極的に行い、また地域が開催する行事(運動会・文化祭・集会、夏祭り等)には職員も出来る限り協力・参加する様になっている。			○	

(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!!
 シャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 1 月 17 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 11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	_____
事業所名	グループホーム瑞鳳荘
(ユニット名)	ずいほうそう2階
記入者(管理者)	_____
氏名	渡部 賢之
自己評価作成日	令和 4 年 11 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>共に支えあい、共に喜び、緑と優しさあふれる中で生活を暖かくお手伝いさせていただきます。ご利用者、ご家族が瑞風荘の生活で本当に良かったと心から喜んでいただく。</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>事業所の運営上の事柄や出来事についてできる限り都度報告し、理解や協力を得るようするため、瑞風荘たよりを活用し、施設内の出来事・行事・職員の異動・退職等を伝えるよう心掛けた。運営推進会議への家族・地域住民等の参加を募るよう計画をしていたがコロナ禍により積極的に取り組むことが出来なかった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設して19年目を迎える事業所は、静かで深い緑と田園風景に囲まれた場所に立地しており、利用者や来訪者は、四季の移り変わりを楽しむことができる。また、事業所には、同法人の複合施設が隣接しており、施設の利用者とも交流もできる環境となっている。職員と利用者はともに、地元の出身者が多く、地域住民に認知され、頼りにされる事業所となっており、近隣の農家から、なすきゅうりなどの旬の野菜などのお裾分けをもらうなど、地域との良好な関係を窺うことができる。さらに、職員の定着率も高く、10年以上の長年に渡り勤務する高齢の職員も多く、利用者の穏やかな生活に繋がっている。加えて、利用者の自主性を尊重し、できるだけ制限なく、職員は見守りの支援を心掛けている。管理者は、利用者や職員が楽しく笑顔で過ごせることを目指しており、職員も自信を持って、知り合いに紹介したいと思える事業所である。</p>
--	--	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	本人との面接の際、趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	○	/	○	入居の際に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、聞き取りをしているが、利用者や家族から出される希望や意向などの具体的な言葉は、ほとんど聞かれない状況となっている。また、日々の会話の中で、職員は利用者から意見や意向を聞き取ったり、くみ取ったりしながら、思いなどを把握するように努めている。さらに、把握した内容は、アセスメント表等に記載するとともに、申し送り等を活用して、職員間で情報を共有している。
		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。	◎	家族等との面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	/	/	/	
		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。	○	地域住民、友人等の面会面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	/	/	/	
		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。	○	日々のコミュニケーションと様子観察を常に実施・記録している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	傾聴を大切に知り得た情報は職員全員で共有し話し合い個別ケアに活かされるようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	家族等との面接の際、生活歴・趣味・意向等を聞き取り把握する様にしている。	/	/	○	入居の際に、アセスメント表などを活用して、管理者等は利用者や家族と面談を行い、生活歴などの聞き取りをしている。地域にある施設や病院から入居する利用者が多く、関係機関の担当者などから、病歴やサービス利用の経過等の情報収集をしている。また、自宅から入居に繋がる場合には、情報収集のできない場合が多く、日々の生活の中で、職員は新たな情報を聞くよう努めている。
		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。	◎	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつでも増やしていける様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	一日を通しての状態把握を行い、変化・異常があれば出来るだけ早期に対応する様にしている。	/	/	/	
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。	◎	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。	/	/	○	事業所では、居室の担当職員を中心に、利用者の情報収集を行い、カンファレンスを活用して、職員間で利用者本人の視点に立って、より良いサービス提供などを検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	定期的カンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来るようにし、いつでもサービス計画を確認できるようにしている	/	/	/	
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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。定期的カンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。	/	/	/	日々の関わりの中で、担当職員が把握した情報をもとに、カンファレンスの中で話し合い、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、家族には計画を郵送するとともに、来訪の際に、計画作成担当者等は介護計画の説明を行い、了承を得ている。
		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。	○	常に本人の希望・意向はどうかということを話し合い検討している。また、家族等とも面会時に介護計画について話し合い、説明する様にしている。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対して、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。	◎	個々の特性を理解しその人らしい生活が継続できるよう心掛けている。ケースによれば併設施設(特養)を交えた検討も行っている	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	地域の人たちとの協力体制が盛り込まれた介護計画とはなっていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	常に本人の希望・意向はどうかということ話し合い検討している。定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様になっている。	/	/	/	介護計画の内容は、カンファレンスの中で話し合いをしているほか、会議録を活用して、共有できるようになっている。また、介護記録の右側には、ケアプランに関する記録ができるようになっており、記載された内容により、計画の変更の有無などを検討するようにしている。さらに、介護記録や申し送りノートには、変化のあった利用者の言動や様子などを記録している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。	/	/	/	
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。	○	カンファレンスにより職員間で話し合い検討し3ヶ月ごとに介護計画を見直している。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。新たな要望や変化が見られない場合にも、毎月のカンファレンスで、利用者一人ひとりの状況を確認している。また、利用者の状態に変化が生じた場合には、微細な計画変更を加筆や修正を行うほか、必要に応じて、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。	○	計画作成担当者や担当職員が中心となり利用者や家族の意見意向を取り入れ介護計画を作成している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	カンファレンスにより職員間で話し合い検討し3ヶ月ごとに介護計画を見直している。	/	/	/	
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。	○	定期的にカンファレンスを行い職員間の意見交換、情報交換が出来る様にしている。また、必要に応じ緊急で会議を行うようにしている。	/	/	/	コロナ禍において、事業所全体の会議は、年度始めに1回開催をしている。月1回程度、各ユニットでユニット会議を実施して、重要事項の情報共有のほか、職員間で話し合いをしている。また、計画の見直し時期に合わせて、カンファレンスを開催し、利用者の現状確認や計画の見直しをしている。さらに、緊急案件のある場合には、その日の出勤職員で話し合いをしている。加えて、会議の内容は、カンファレンス記録や申し送りノートに記載して、職員間で情報を共有している。
		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。	○	改まった会議ではなく、誰でも発言しやすい、おやつ・お茶・談笑もある会議にしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	全ての職員が一堂に会して話し合いをするには難しいところがあり、気軽に参加できる会議を頻繁に行うようにしている。また記録として残しており詳細は職員同士で伝えるようにしている。	/	/	/	
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)	◎	職員間での情報伝達・事務連絡等にも申し送りノートを活用し、職員個人個人で確認する様にしている。	◎	/	◎	日々の申し送りは、利用者の医療情報や日常の様子の色分けを行い、分かりやすく記載した申し送りノートのほか、事務連絡用の申し送りノートを活用しており、出勤時等に職員はノートを確認して、サインをする仕組みがあり、職員間の確実な情報共有に繋がっている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	自己決定を基とし強制・押しつけをしないことを基本にしている。	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりに合った生活リズムを尊重しており、起床時間も朝食に間に合う範囲内で自由になっている。また、更衣や衣服の選択も、利用者自身の決定を基本として、自分で選んで着替えてもらうほか、選べない利用者には、二者択一に選択肢を絞ったり、「今日は寒いから、こっちがいいかな」などのアドバイスをしたりするなど、利用者が自己決定できるよう支援している。さらに、10時のお茶の時間には、コーヒーやお茶、生薬湯など、職員は利用者の希望を聞き、飲み物を提供している。加えて、職員と利用者は事業所のある地域の出身者が多く、方言で話すことによって、家族のような話しやすい雰囲気づくりが行われ、昔ながらの正月や祭りの話しをして盛り上がるなど、利用者の活き活きとした表情が引き出せるような話題提供を心掛けている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくる。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	個々の生活リズムに合わせて出来る限り自由な行動を実施している。	/	/	/	
		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)	○	事業所として日単位、週単位のスケジュールはあるが日々の業務の遂行よりも、入居者の気持ちやペースを重視している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	方言や笑顔の声掛けや会話を大切にしている。普段から職員間で言葉使い、言動等注意しあうようにしている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	○	コミュニケーションがとりにくい方についても、些細な行動や表情の変化に注意する様に心掛けている。	/	/	/	
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をかけないよう配慮、自立たずさりがない言葉かけや対応等)	◎	法令遵守・個人情報の取り扱いについては職員採用時誓約書を交わしており日頃より十分注意している。方言や笑顔の声掛けや会話を大切に、普段から職員間で言葉使い、言動等注意しあうようにしている。また、言葉、声掛けによっては拘束(虐待)となる事を話し合っている。	◎	○	○	入職の際に、職員は人権や尊厳などを学んでいるが、事業所内は閉ざされた空間でもあり、声かけの仕方や対応方法などを職員間で話し合い、常に意識した言動を心がけている。時には、気になる言動も見られ、職員同士で相互に注意し合うようにしている。訪問調査日には、居室のドアが換気目的で開放されているところが多く見られたが、職員は居室への出入りの際に利用者に声をかけ、了承を得てから、入室の様子を確認することができた。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	入浴・排泄の介護については出来る限り同性での介護を心掛けておりプライバシーには十分注意している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	居室入口にカギはなく施設は出来ないが職員の出入りの際は必ずノックし、声をかける事としている。	/	/	/	
		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。	○	法令遵守・個人情報の取り扱いについても日頃より十分に注意し、職員採用時に誓約書も交わしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、会話・傾聴を大切にし、共に相談しながら答えを導き出すようにしている。	/	/	/	事業所では、利用者同士の相性や誤解などから、言い合いなどの些細なトラブルが見られ、職員は早期に間に入って話を聞くなど、気持ちが落ち着くような上手な対応をしている。訪問調査日には、職員が見守りをしながら、穏やかな表情で、くつろいで過ごす利用者の様子が見られた。また、仲の良い利用者同士がゆっくりとくつろげるように、至る所にソファが設置されていた。
		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。	○	個々のコミュニケーションと様子観察を常に行うようにしている。また、会話・傾聴を大切にし、共に相談しながら答えを導き出すようにしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになつ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)。	○	良い仲間意識が生まれるよう配慮している。入居者が孤立しがちな場合や、入居者間でトラブルが発生しそうになった場合は、速やかに職員が介入し、誤解やしりが生じないようにしている。	/	/	○	
		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。	○	入居者間でトラブルが発生しそうになった場合は、速やかに職員が介入し、誤解やしりが生じないようにしている。	/	/	/	
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。	○	これまでの生活歴、地域、環境等について調査・聞き取りし把握する様になっている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたい、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。	○	出来るだけ地域行事には参加する様にし、近隣住民・友人等と交流出来る機会を作っている。納涼祭やクリスマス会は地域住民や家族等参加型で実施していたがコロナ禍により規模縮小となっている。	/	/	/	
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)	○	職員が見守り可能な戸外(敷地内)での行動には制限はないが外出・外泊については家族の了解を得る様にしている。	○	×	○	コロナ禍以前は、花見やドライブ、地域行事など、年間の外出計画を立てて、定期的に外出をしたり、日頃から事業所周辺を散歩したりすることもできていた。コロナ禍において、現在はユニット間の交流も取りやめており、感染状況を見計らいながら、少人数で近隣を散歩したり、敷地内で外気浴をしたりするなど、周辺の景色を眺めながら、季節感を味わう程度の外出となっている。また、事業所の敷地内での活動は可能となっており、秋には菜園で芋掘りを行い、収穫した芋を焼き芋にして食べるなど、利用者は楽しむことができた。
		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。	○	事件事故等を考慮しているが、希望により認知症に理解のある、決まったタクシー会社利用可能としている。	/	/	/	
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。	○	入居者の既往歴・心身の状況等正確に把握し、日々の生活の中でも各職種間で協力し異常の早期発見疾病の予防に努める様にしている。	/	/	/	職員は、日々の更衣や入浴時の洗身など、利用者自身でできることは自分でしてもらい、できるだけ手を出さずに、見守ることを心がけた支援をしている。中には、自分でできることが増えることで、自信に繋がった利用者もいる。また、散歩や生活リハビリなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	○	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつ増やしてあげる様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	/	/	/	
		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)	○	日々の生活の中で出来ないことを減らし、何事も不可能と思わず、出来ることを少しずつ増やしてあげる様、自由・共感・笑顔・癒しをモットーに入居者に接するようにしている。	◎	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	◎	日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし菜園での作業も出来るだけ手伝ってもらっている。また折り紙や小物制作なども出来る様にしている。	/	/	/	利用者の食器洗いやお盆拭きなどは、感染予防で中止をしているが、自分の洗濯物は、利用者自身で畳んでもらっている。また、清掃や作品づくり、野菜づくりの世話など、職員は利用者に役割や出番を担ってもらえるよう支援している。さらに、土筆の生える季節には、利用者の希望で近所に出かけて、収穫した土筆の袴を取り、おいしく食べて楽しむこともできた。加えて、事業所では、味噌汁などの出汁をいりこで取っており、中には、いりこの腸の部分まで丁寧にとってくれる利用者もいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	日常の掃除や洗濯は職員とともに行うようにし菜園での作業も出来るだけ手伝ってもらっている。また折り紙や小物制作なども出来る様にしている。	○	×	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	モーニングケアの際に入居者と一緒にその日着る服を選び身支度する様にしている。				事業所では利用者の自主性を尊重しており、更衣は自分でしてもらうようになっているが、できない部分や不十分なところは、職員がプライドを傷つけないような注意を払った声かけを行い、手直しをするようにしている。また、排泄後の着衣の汚れや乱れなどが見られた場合には、プライバシーに配慮して整えたり、居室に移動して、着替えてもらうなどの支援をしている。さらに、食事の際には、エプロンを使用することなく、タオルをナプキン代わりに使用している利用者もいる。加えて、重度な状態の利用者にも、日中にきちんと更衣をしてリビングで過ごすことができ、違和感のある装いは見られなかった。
		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。	○	理容・美容については(髪ショップ営業)による、カット、パーマ、カラーが受けられるようにしている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	行きつけの理容・美容店があればそこに行ける様にしている。				
		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。	○	職員が見守り、場合によっては声掛け・アドバイスする様にしている。			○	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食事のプロセスは十分理解しており、見守り、観察の徹底を行っている。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	◎	栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。			○	
		b	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	下ごしらえ等出来る範囲で調理にも参加してもらうようにしている。				
		c	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	嗜好等聞き取りし把握する様にしている。苦手な献立の際には出来るだけ、個人的にメニューの変更も出来る様にしている。				
		d	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	◎	食材等についても地産地消を考慮し、旬の食材・献立にも注意している。			○	
		e	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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)	◎	個々の入居者のその日の状態に応じて、食事形態を変更し提供できるようにしている。				
		f	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	食器等の自宅からの持ち込みはないが、使い易い物を使用する様にしている。			○	
		g	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	キッチンからでも入居者と会話できるようにしており、調理、食事中、片付け中いつでも見守り会話できるようにしている。			○	
		h	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	職員、入居者ともに和やかな雰囲気の中食事ができるような雰囲気づくりを心掛けている。	◎		○	
		i	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	適切な栄養摂取等の為、栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。				
		j	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事摂取量、水分摂取量については都度チェックし、記録に残すようにしている。				
		k	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	適切な栄養摂取等の為、栄養士を交えた職員と入居者が何を食べたいか話し合いながら献立をたてている。			○	
		l	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食中毒防止の為、台所の清掃の徹底、調理用具、食器等の定期的な消毒をするようにしている。				
		m							

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。	◎	食後、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い異常の早期発見を行うようにしている。				居室には、洗面台が設置され、毎食後に、利用者は自室で歯磨きをしている。介助が必要な利用者には、職員が口腔ケアのサポートをするとともに、口腔内の確認をしている。また、自分で歯磨きをしている利用者にも、夕食後には、職員が口腔内の確認をすることができている。さらに、義歯は曜日を決めて、夜間に預かり、洗浄液に浸けている。加えて、口腔内の異常が見られた場合には、家族に報告するとともに、訪問歯科医の診療に繋げている。
		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。	◎	食後、就寝前、モーニングケアの際には、口腔ケアを行い異常の早期発見を行うようにしている。			○	
		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。	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様にしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝時には外すようにしている。また週に一度は入れ歯洗浄剤で洗浄する様にしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	口腔ケアは的確に行い異常があれば早期に協力歯科受診する様にしている。受診が困難な方は訪問診療も受けられるようにしている。			○	
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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。				事業所では、利用者がトイレで排泄することを基本に、支援をしている。排泄チェック表で利用者一人ひとりの排泄パターンを確認し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。また、車いすを使用している利用者が、自分でトイレに入りやすいように、扉に厚手のカーテンを取り付けるなどの工夫をするとともに、必要に応じて、職員が介助をしている。さらに、パッドや紙パンツなどの排泄用品の使用時には、必要性をカンファレンスの中で話し合い、家族に説明の上で使用をしている。加えて、職員がこまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、紙パンツから布パンツに変更することのできた過程を、介護記録から確認することができた。
		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。	◎	十分な水分補給、食物の工夫、適度の運動、生活リハビリはもとより、主治医と相談し内服薬の正確な服用にも留意している。				
		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)	◎	排泄チェック表にて排泄パターンを把握して、失禁前のトイレ誘導を実施している。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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。	◎	排泄チェック表にて排泄パターンを把握して、失禁前のトイレ誘導を実施している。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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。	◎	オムツ使用は最終手段とし、トイレでの排泄を基本とし、身体状況等に応じて、ポータブルトイレ使用としている。紙パンツ等の使用についてはカンファレンスで話し合うようにしている。				
		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)	◎	十分な水分補給、食物の工夫、適度の運動、生活リハビリはもとより、主治医と相談し内服薬の正確な服用にも留意している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	◎	入浴の曜日や時間は特に決めておらず本人の意思を尊重し好きな時間に入浴が出来る様にしている。	◎		○	事業所では職員の勤務体制もあり、午後の時間帯に入浴支援をしている。利用者一人ひとりの入浴できる曜日や時間は決めておらず、職員は最低でも3日に1回は入浴できるよう声かけをするとともに、利用者の入浴回数増などの希望がある場合には、個別に対応をしている。また、湯の温度や浴槽に浸かる時間など、利用者の希望に沿って、柔軟に対応をしている。さらに、浴室には一般の個別浴槽が設置され、浴槽をまたぐことのできない利用者には、シャワー浴での対応となっている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分に入浴できるよう支援している。	◎	1人での入浴を基本とし、安心・安全の為職員は常に見守りを実施している。				
		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。	◎	1人での入浴を基本とし、安心・安全の為職員は常に見守りを実施している。				
		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よく入浴できるよう工夫している。	◎	入浴拒否がある人には随時声掛けし入浴を進める様にしている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	毎朝と、入浴前には必ずバイタルチェックを行い健康状態の確認を行うようにしている。また入浴後には様子観察と水分補給を行うようにしている。				

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
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。	◎	入居者この睡眠状況を確認し必要に応じて昼にも休憩がとれる様に配慮している。	/	/	/	事業所では、夜間に眠れない利用者に対して、無理に寝てもらおうとせず、リビングでテレビを見て過ごしてもらうなどの対応をしている。また、リビングの横にある小上がりの和室が職員室として活用されており、夜間に職員室の畳の上で、利用者と一緒に過ごすこともある。さらに、不眠が続く、支障をきたすような場合には、利用者の体調面を考えて、主治医に相談して対応するとともに、言動が不安定な場合などには、専門医の受診に繋げることもある。
		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。	○	日中は出来るだけ自室外で過ごすよう促し、可能な限り戸外での活動や散歩、施設内レクリエーションなども実施している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	◎	十分な休息・安眠が確保できない場合には主治医・専門医を受診相談する様にしている。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	体力的に休息が必要な方は自室で昼寝が出来る様に支援している。	/	/	/	
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。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等もしている。	/	/	/	
		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。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等もしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	フロアー内に公衆電話も設置してありいつでも利用出来る様にしている。また、都度ダイヤルの介助や通訳等もしている。	/	/	/	
		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。	○	施設に届いた手紙、はがきなどは出来るだけ早く本人に手渡すようにしている。	/	/	/	
		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。	○	遠距離の居住により面会が難しい場合でも出来るだけ電話による対応をお願いしている。	/	/	/	
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。	○	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。	/	/	/	
		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。	○	職員と共にショッピングセンターに行き買い物する機会も作っている。その際には預り金を本人に手渡し支払ってもらうようにしている。	/	/	/	
		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。	○	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。	/	/	/	
		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。	◎	家族本人了承の上お金の所持は少額とし、その他は預り金として預かり事務所で保管している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	預り金規定もあり、預り金出納帳により残金等毎月家族へ報告している。	/	/	/	
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。	◎	個々のニーズの的確な把握に努め、職員間で都度話し合うようにしている。また同一法人の他事業所と合同での話し合い、相談できる機会を作っている。	◎	/	◎	コロナ禍において、事業所には外出や面会などの制限が設けられているが、利用者や家族のその時々ニーズに合わせて、柔軟に対応している。また、専門医の受診などは、家族の状況に合わせて、職員が同行支援することもある。さらに、帰宅願望の強い利用者には、自宅近くまでドライブするなど、職員間で話し合い、可能な範囲で対応をしている。
(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、軒下には水槽もありメダカを飼っている。田舎の施設でありほのぼのとした雰囲気づくりを心掛けている。	◎	◎	◎	事業所は、のどかな田園地帯の中に立地し、玄関前にある大きな水缸にはメダカが飼育されている。また、日中に玄関は解放され、気軽に出入りできる雰囲気を感じられる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	◎	フロア内には季節の草花を活けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。	◎	○	○	玄関フロアには、観葉植物のほか、季節を感じさせる生花が生けられ、リビングには利用者の好む動物や皇室の写真などを飾るなど、家庭的な雰囲気が感じられる。また、広がりリビングには、黄色を基調としたソファやイスが配置され、明るい日差しが差し込む大きな窓からは田園風景などが眺望でき、利用者は季節の移り変わりを感じることができる。さらに、共用空間は、掃除も行き届き、気持ちの良い空間となっている。	
		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。	◎	ポータブルトイレ使用者も多いが、こまめに掃除し、匂いが出ない、こもらない様になっている。					◎
		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。	◎	フロア内には季節の草花を活けていたり、入居者手作りの小物を飾ったりしている。					○
		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。	◎	職員室は量の部屋であり、自由に開放しており皆の憩いの場となっている。					
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。	◎	長年使われていないタンスやソファ、御位牌や仏壇だけでなくぬいぐるみや小物まで自由に持ち込んでもらうようにしている。	◎		○	居室には、洗面台やベッド、エアコン、押し入れ、床頭台が設置されている。寝具はレンタルすることも可能であるが、自宅から好みのふとんなどを持ち込んでいる利用者もいる。また、チェストやフックハンガー、位牌など、利用者が必要な物を持ち込むことができ、一人ひとりに合わせて居心地良く過ごせるような空間づくりをしている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」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。	◎	事業所内は全域バリアフリーとなっており、床材もクッションフロアである。生活動線上の安全確保の為手すりを設置しており、必要以上の物を置かないようにしている。また段差なく屋外に出る事ができ庭園での活動も出来る様にしている。			○	ユニット内の動線には、横の手すりが設置されているほか、居室の入り口には、縦の手すりが設置され、利用者は安定してドアの開閉することができる。また、居室の表札は、利用者一人ひとりの状況に応じて、認識しやすいように立体的に表示するなどの工夫もしている。さらに、トイレも大きく分りやすく表示するなど、利用者が安心安全に自立して、生活を送ることができるような配慮も行われている。	
		b	利用者の活動意欲を醸成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)	◎	制作物・小物等はフロア内に飾ってあり、手芸道具等についてはフロア内の決まったところにまとめて置くようにしている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけ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)	◎	フロア内入口には電気錠の設備があり、入居者の安全確保や不審者対応の為、職員が少なくなる夜間のみ使用している。施錠及び事故等については契約時に詳しく説明している。日中は玄関フロア入り口を施錠しておらず出入り自由となっているが入居者の見守りだけでなく来訪者にも注意し対応するようにしている。	◎	◎	◎	全ての職員は、居室やユニットの出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、日中に玄関やユニットの出入り口は開放されている。また、夜間は防犯のため、玄関等の施錠をしている。さらに、帰宅願望や外に出ていきたい利用者には、職員が見守りながら、気が済むまで散歩などに付き添ったりするなど、傾合いを見て声をかけ、戻ってもらうようにしている。	
		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。	◎	施錠、事故、拘束0及び自由が故に起こる事故等のデメリットも契約時及び家族来荘時に説明話し合いを行っている。					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居者の既往歴や現病歴について把握しており、身体の変化にも留意している。					
		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。	◎	毎朝決まった時間に様子観察・バイタルチェックを行い、変化があれば看護師に報告・相談する様にしている。					
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。					
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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。以前からの主治医がいる場合にはその病院を継続受診している。	◎				
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。症状に応じて他科受診も行うようにしている。					
		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。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるようにしている。その結果は随時家族に報告し必要に応じて家族の同行もお願いしている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際には介護・看護サマリーを作成し出来るだけ詳しい最新の情報を提供できるようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	入居者が入院した場合には面会、様子観察を頻回に行うようにし、適宜、家族・医療スタッフ・医師との話し合いを行うようにしている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	各職種が協力し異常の早期発見、疾病の予防に努め、早期に主治医の診察が受けられるように心掛けている。				
		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。	◎	介護職員から看護職員へ看護職員から主治医へと24時間、365日報告・相談できる体制を取っている。				
		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。	◎	介護職員から看護職員へ看護職員から主治医へと24時間、365日報告・相談できる体制を取っている。				
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、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。	◎	各フロアー・入居者ごとに処方箋綴りを作成しており、職員はいつでも確認出来る様にしている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	各フロアー・入居者ごとに処方箋綴りを作成しており、職員はいつでも確認出来る様にしている。				
		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。	◎	看護師が薬剤の管理・投薬を行い、介護職員が服用・確認をしている。全職員に用法・副作用等を説明し特変等あれば速やかに看護師・医師に相談する様にしている。				
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。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。				事業所では、「看取りに関する指針」「重度化した場合における対応に係る指針」を整備しているが、24時間体制などの医療機関との連携が取れていないため、開設時から看取り支援は行われていない。入居時に、管理者等は利用者や家族に、対応できることや対応できないことなどを説明している。また、重度化した場合には、家族を含めて、主治医や看護師、関係者を交えて話し合い、方針を共有している。管理者は、「高齢の職員も多く、医療的な行為には不安があり、事業所での看取り支援は難しい」と感じている。さらに、事業所対応することが難しくなった場合には、利用者は病院や施設へ転院をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。	○		○	
		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。	△	介護職員の終末期ケアに関する不安も強く、看護職員も一名しかおらず現時点での看取りは難しいと思っている。				
		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。	△	施設での対応の限界等について本人・家族には適時説明する様にしている。				
		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。	△	看取りに関する指針等は作成している。特変があればその都度家族に連絡し、速めに病院受診を行い、病態に応じて医師を交えたカンファレンスを行うようにしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	施設での対応の限界等について本人・家族には適時説明する様にしている。場合によっては、他施設・病院の紹介も行っている。				
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。		感染症対策マニュアルがあり、予防と感染拡大防止について、適時話し合い等実施している。				
		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。		感染症の流行する時期には看護師から、予防・対応方法の指導を行うようにしている。新型コロナウイルス感染症についても日々情報収集し対応を検討している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。		保健所や行政機関からの流行状況等情報収集も適時行い、早めの予防対策を心掛けている。また家族にインフルエンザが出た場合はタミフルの予防投与も実施している。				
		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。		家庭及び出退勤時のうがい・マスクの着用等感染予防対策の実施し、玄関横・各フロアー入口に消毒剤を設置し入室前の手指消毒を徹底している。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為面会制限中である。				

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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	家族の面会時には入居者の近況等詳しく説明し今後の対応方法等、ともに考え話し合うようにしている。	/	/	/	コロナ禍以前は、事業所の様々な年中行事に家族を招待し、交流できる機会を設けることができていた。感染対策による外出や面会などの制限が続く中で、ユニット間の交流も控えている現状があり、現在は家族と交流できる機会もなくなっている。また、リモート面会に対応するほか、玄関先でのアクリル板越しの面会を可能としているが、家族の足も遠のいている状況となっている。定期的に、管理者等は家族の来訪を期待して、支払いは家族に窓口に来て支払ってもらうようにしているが、中には感染のリスクを恐れ、面会を拒む家族もいる。事業所の運営上の事柄や出来事は、家族にその都度報告することができておらず、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出来事などが十分に家族に伝わっていないことが窺えるため、担当職員の交代を家族に報告したり、瑞鳳荘だよりを活用して新人職員を紹介したりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、事業所便りの発行も年1回のみ留まっており、運営上の報告も含めて、家族に利用者の日常の様子が伝えられるように工夫した取組みが行われることを望みたい。加えて、家族が気がかりなことを気軽に相談できるように、来訪時には職員から声をかけ、利用者の近況を伝え、話しを聞くようにしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	家庭的な雰囲気づくりを心掛け時間を気にせず面会できるよう、お茶等の接待もしている。納涼祭やクリスマス会は家族・地域住民参加型で実施していたが、現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為制限中である。	x	/	△	
		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)	x	家族等来訪時、入居者の心身の状況等詳しく説明し、今後の事等話し合うようにしている。瑞鳳荘たよりも作成しているが、定期的な発行・送付とはなっていない。	◎	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	家族等来訪時、入居者の心身の状況等詳しく説明し、今後の事等、また家族の状況や心配事等話し合うようにしている。	/	/	/	
		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)	○	家族等来訪時、現在の施設の状況や今後の予定等詳しく説明・報告し、理解や協力を得るようにしている。	x	/	△	
		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。	○	自由で拘束等をしない事で起こりうる事が事故・リスク等について家族に説明している。	/	/	/	
		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)	○	入居申請時においても本人・家族等の相談にのるようにし場合によれば他施設や他のサービスの紹介もしている。家族等が面会の際には時間を作り話し合いの機会を持つようにしている。また退居してからの相談も受けるようにしている。	/	/	○	
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)	◎	入居にあたっては、契約書・重要事項説明書等により、時間をかけ詳細説明し、理解を得、納得し署名捺印して頂くようにしている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	やむを得ず退居になる場合にも、入居者の移動の際のダメージが最小限になるよう、移動先への引継ぎを行うようにしている。	/	/	/	
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 ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	開所当時から現在まで、団体個人を問わず、いつでも施設見学を受ける様にしている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設見学ともに制限中である。	/	◎	/	利用者や職員ともに、事業所のある地元の出身者が多く、地域に認知された事業所となっている。コロナ禍以前は、地域の文化祭や運動会などの様々な行事に、利用者と一緒に参加するなど、交流ができる機会を多く設けることができていた。また、小学校や中学校の生徒との交流や、中学生の職場体験の受け入れにも協力することができていた。コロナ禍において、地域行事は中止や縮小が余儀なくされ、事業所には感染対策で外出制限が設けられており、利用者が地域住民と交流できる機会はなくなっている。しかし、長年培ってきた地域との関係は継続されており、近隣住民と挨拶や会話を交わすほか、近隣の農家から、野菜などの収穫物の差し入れをもらうこともできている。
		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)	○	地域主催のイベント(文化祭・運動会等)には出来る限り出かける様にしている。また、子供ボランティア等各団体の訪問も積極的に受け入れている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、混雑な場所等への外出も制限中である。	/	x	○	
		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。	○	近隣には農家が多く、自宅で余った果物や野菜の差し入れもよくある。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	家族の面会だけでなく、近くのお友達との面会・来訪も多くなっている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設訪問ともに制限中である。	/	/	/	
		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。	○	家族の面会だけでなく、近くのお友達との面会・来訪も多くなっている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設見学ともに制限中である。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	普段の生活での交流や行事の際のボランティア等各場面によって地域住民の参加を働きかけ、現在ますます多くなっている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設訪問ともに制限中である。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を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)。	○	普段の生活での交流や行事の際のボランティア等各場面によって地域住民の参加を働きかけ、現在ますます多くなっている。現在は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会施設訪問ともに制限中である。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	定期的な開催はしているものの、家族地域住民の参加は少ない状況である。	×	/	△	運営推進会議は、コロナ禍においても、利用者や市担当者、地域の駐在所や消防団などの参加を得て、概ね2か月に1回集合形式の会議を開催している。コロナ禍の感染対策もあり、家族や地域の参加メンバーの参加はほとんどなく、会議内容も例年決まった事業所内研修や防災訓練などとなっている。また、全ての家族や参加メンバーまでは、利用者の様子やサービスの実際、評価への取り組み状況などの報告までには至っていない。コロナ禍において、家族や会議の参加メンバーには、会議の実施に対して、書面で事業所の状況を報告するなど、意見や提案を出してもらいながら、日々のサービスの質の向上に繋がるよう工夫された取り組みが行われ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)について報告するとともに、会議で出された意見や提案を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	×	書面では掲示してありいつでも閲覧できるようにしているが、運営推進会議での報告は出来ていない。	/	×	○	
		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。	○	年間で計画を立ててテーマを決め開催している。講演・実演形式の運営推進会議が多く専門的知識の向上につながるよう配慮している。	/	/	○	
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。	○	基本理念を基に癒される関係と環境づくりを心掛けている。また、定期的にカンファレンスを行い、その時間を利用して、情報の共有や職員の意識統一を図るようにしている。	/	/	/	法人本部は県外にあり、代表者が来訪する機会はほとんどない状況となっている。定期的に、事業所内研修を実施するほか、管理者や計画作成担当者を中心に、新人職員の指導をしている。また、事業所には地域在住の職員が多いほか、10年以上の長年に渡り勤務する高齢の職員も多く、利用者の穏やかな生活に繋がっている。さらに、事業所では職員の力量にあった運営が行われ、職員数にゆとりはないものの、有給休暇や希望休も取得できるようにするなど、働きやすい職場環境となっている。加えて、職員は管理者に話しやすく、職員との良好な関係が築かれている。
		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。	○	理念を伝えてはいるが事業所の雰囲気、職員の対応・態度で伝わるように心掛けている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 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。	△	職員個々の勤務状況や心身の状況把握に努め、早期に的確な対応・アドバイスが行えるよう心掛けている。研修については、時間的な問題もあり、施設内研修が中心となっており外部研修にはなかなか参加できていない。	/	/	/	法人本部は県外にあり、代表者が来訪する機会はほとんどない状況となっている。定期的に、事業所内研修を実施するほか、管理者や計画作成担当者を中心に、新人職員の指導をしている。また、事業所には地域在住の職員が多いほか、10年以上の長年に渡り勤務する高齢の職員も多く、利用者の穏やかな生活に繋がっている。さらに、事業所では職員の力量にあった運営が行われ、職員数にゆとりはないものの、有給休暇や希望休も取得できるようにするなど、働きやすい職場環境となっている。加えて、職員は管理者に話しやすく、職員との良好な関係が築かれている。
		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に取り組んでいる。	○	当事業所では職員全員で考え実践していく事を基本とし、管理者及び有資格者は、各場面においてスーパーバイザーとなり、的確な判断、助言を行えるようにしている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	職員個々の勤務状況や心身の状況把握に努め、早期に的確な対応・アドバイスが行えるよう心掛けている。また、個々の資質の向上の為の資格取得も積極的に行うよう指導している。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	△	他施設職員との個人的な交流やネットワークはあるが、勉強会や相互研修の実施とはなっていない。	/	/	/	
		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。	○	全職員に対して年に一度ストレスチェックを行い、ストレスの度合いを見極め、日々少しでも軽減・リフレッシュできるように心掛けている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	高齢者虐待防止マニュアルを作成しており、全職員とも理解している。身体的虐待だけでなく、声掛けにおける(心理的虐待)言葉での虐待等についても話し合い普段から気を付ける様にしている。	/	/	○	事業所では、高齢者虐待防止マニュアルを整備し、ユニット会議を活用して話し合うなど、職員は虐待防止などの理解している。また、不適切な言動等についても、カンファレンスの中で話し合い、職員は理解できており、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で相互に注意し合う環境が築かれている。
		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。	○	高齢者虐待防止マニュアルを作成しており、全職員とも理解している。身体的虐待だけでなく、声掛けにおける(心理的虐待)言葉での虐待等についても話し合い普段から気を付ける様にしている。	/	/	/	
		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。	○	全職員に対して年に一度ストレスチェックを行い、ストレスの度合いを見極め、日々少しでも軽減・リフレッシュできるように心掛けている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束廃止に関する指針も作成しており、職員も正しく理解している。	/	/	/	事業所では、高齢者虐待防止マニュアルを整備し、ユニット会議を活用して話し合うなど、職員は虐待防止などの理解している。また、不適切な言動等についても、カンファレンスの中で話し合い、職員は理解できており、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で相互に注意し合う環境が築かれている。
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束廃止に関する指針も作成しており、職員も正しく理解している。また言葉での拘束となりうることもあり、職員間で話し合い充分注意している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	身体拘束をしないことにより起こりうる事故についても日頃から家族に説明し理解を得る様にしている。	/	/	/	

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
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。	◎	年に一度は運営推進会議においてテーマとして取り上げ講演を開催し勉強する機会を作っている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	◎	瑞鳳荘入居後、権利擁護事業活用から成年後見制度へ移行された方もおり、その必要性については職員に説明している。				
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。	◎	緊急時対応マニュアルも作成しており、職員全員が即座に適切な行動が出来る様になっている。				
		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。	◎	年に一度運営推進会議において現役の救命救急士を招き、心肺蘇生法等の訓練を実施している。				
		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。	◎	ヒヤリハットは生活日誌に書き込めるようにし、再発防止に努める様にしている。				
		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。	◎	入居者一人一人の状態把握を的確に行い、リスクについて話し合い事故の未然防止、怪我の最小化を図るようにしている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	社会福祉法人藤寿会の瑞鳳荘グループ全体で苦情処理規定を作成し、各サービスごとに相談窓口があり担当者を置き、苦情処理・解決に当たる仕組みになっている。				
		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。	◎	必要に応じ市町村に報告相談できる体制であり、そのことは契約時に家族にも説明している。				
		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。	◎	日頃より家族、関係者等とコミュニケーションをとるようしており大きな苦情は受け付けていない。				
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)	○	入居者の考えや意見は普段の会話、日々の生活の中から汲み取るようにしている。家族来荘時には時間を設けて話し合いの時間を持つようにしている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くとともに、意思疎通が難しい利用者には、表情等から思いをくみ取るよう努めている。来訪時や電話連絡時を活用して、家族から意見を聞き取るようにしている。また、勤続年数の長い職員は、気軽に管理者に対して意見や提案することができ、他の職員はユニットリーダーを通して、管理者等に意見を伝えることができる。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	第三者委員、家族代表者を含めた苦情処理委員会を母体施設と共に設置しており、苦情や相談が受けられるようにしている。				
		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。	○	定期的にケア会議・食事会を開催しその時間を利用し職員間の情報の共有や意識統一を図るようにしている。				
		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。	○	定期的にケア会議・食事会を開催しその時間を利用し職員間の情報の共有や意識統一を図るようにしている。			○	
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回自己評価を行い職員全員で話し合い、自分と自分の施設を振り返る機会を作っている。				自己評価は、全ての職員で取り組み、管理者やリーダーが意見を取りまとめて作成をしている。外部評価の結果や目標達成計画は玄関にファイルを置いていたが、来訪した家族が手に取ることはない。また、運営推進会議では、家族や地域住民の参加も少なく、評価結果も報告できていない状況となっている。利用者家族等、地域アンケート結果から、サービス評価の取組みに十分な理解が得られていないことが窺えるため、全ての家族へ外部評価の評価結果の良い点や次へのステップを期待されることなどの簡潔に分かりやすくまとめたものを送付したり、コロナ禍の収束後には家族の来訪時に、サービス評価の取組みの目的や意義などを説明したり、目標達成の取組み状況などのモニターの協力を呼びかけするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、運営推進会議のあり方の工夫を行い、会議で評価結果等の報告を行い、意見や提案をもらいながら、サービスの質の向上に繋げ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。	△	評価結果は自分と自分の施設を見直す良い機会となっているが、目標達成とまではなっていない。				
		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。	×	評価結果・目標達成計画は公表・掲示しているが、運営推進会議での報告とまではなっていない。	×	×	×	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	×	評価結果は自分と自分の施設を見直す良い機会となっているが、目標達成とまではなっていない。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	瑞鶴荘グループで非常災害・防災対策マニュアルを作成防災計画等今治市消防本部にも届出をしている。				隣接する同法人の複合施設は、市行政から福祉避難所に指定されている。災害時には、物資が届けられるように、ヘリコプターが降りる場所を屋上に確保しており、水や食料などの備蓄品を用意するなど、災害への備えは十分にできている。また、年2回避難訓練を実施しており、うち1回は、隣接する複合施設と合同で、地元の消防団の協力を得ながら防災訓練を実施するなど、地域との連携も図ることができている。利用者家族等、地域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、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、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たり、運営推進会議を活用して防災をテーマに話し合うなど、家族等への安心安全な取組みが理解してもらえよう、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に、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年2回は防災訓練を実施しており、年内一回は地元消防団にも参加を要請し、母体施設と合同で訓練を実施している。				
		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。	◎	毎月一回、担当者が担当区域の消火設備等、自主点検している。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	畑寺部落消防団とは年1回防災訓練を実施しているが、畑寺部落としては防災訓練等を実施していない為、参加となっていない。	×	×	○	
		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)	○	畑寺部落消防団とは年1回防災訓練を実施しているが、畑寺部落としては防災訓練等を実施していない為、参加となっていない。				
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)	○	以前地域ケア会議に参加して、グループホームの現状報告等発表したことはあるが講師や実践報告は行っていない。				事業所は、地元の職員等も多く、地域に認知された事業所となっている。管理者は、事業所開設以前から、同法人の複合施設で勤務しており、認知症ケアに関して、地域支援の認知度が高く、頼りにされる存在となっている。また、管理者等は、地域住民からの相談のみに留まらず、地域の病院や他の施設からの相談にも対応することができている。コロナ禍以前は、子どものボランティアや中学生の職場体験の受け入れなどにも協力をすることができていた。コロナ禍において、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。イベントや交流事業などは中止されているが、法人・事業所の相談機能を活かし、地域のケア拠点としての啓発活動などの取組みが継続され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。	◎	在宅高齢者の今後の生活について、施設訪問や電話だけでなく病院や他の施設での相談も受けている。		○	◎	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェイベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	趣味活動の発表の場となる事はあるが、サロン等への事業所開放とはなっていない。				
		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。	△	子供ボランティアや施設見学は実施しているが実習の受け入れの要請はない。				
		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)	○	各種団体・ボランティア等の受け入れは積極的に行い、また地域が開催する行事(運動会・文化祭・集会、夏祭り等)には職員も出来る限り協力・参加する様になっている。			○	