

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 3 年 5 月 28 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	9名	

※事業所記入

事業所番号	3870104217
事業所名	トータルケアサポート花みずき
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	藤岡 義樹
自己評価作成日	令和 3 年 5 月 14 日

<p>【事業所理念】</p> <p>花みずきの職員は介護の本質を追求し「ぬくもり」ある質の高い介護を提供し利用者様にとって「安心・信頼・満足」のある生活が送れるようにご家族や地域の皆様と共に支える事をめざします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>利用者様の安全を優先しながら、利用者様の安全を優先しながら、利用者様のご要望に合わせて、外出の機会を持てるように努める。職員の役割分担を考え、職員の内一人は利用者様と同じ食卓に着くことができるように努める。ご家族様へ運営推進会議の開催のご案内を行い、取り組み内容についての進捗状況の報告の機会とするように努める。地域行事の協働開催に向けて、運営推進会議等で情報収集を行い、更なる地域との連携に努める。</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17年目を迎える市内中心部にある事業所は、交通の便が良い立地にありながらも、静かな住環境となっている。現在のコロナ禍において、これまでのような地域住民との交流やドックセラピーなどのボランティアを受け入れなどの様々な活動は自粛しているが、事業所では自立支援の理念のもと、ミニドライブや屋上での洗濯物干しや外気浴を取り入れるなど、利用者に楽しい日常生活が送れるよう支援している。事業所には定期的に、パンの訪問販売や移動スーパーの訪問もあり、利用者の楽しみにもなっている。また、事業所ではICT化を進めており、面会制限の中でのオンライン面会の支援や、今年1月からタブレットを活用した電子カルテ化に移行するなど、業務の効率化にも取り組んでいる。さらに、医療連携による24時間体制での看取り介護にも取り組んでおり、利用者や家族の安心にもつながっている。なお、現在のコロナ禍において、外部からの入室制限等を設けていることもあるが、事業所と評価機関が共に感染症対策を取りながら訪問調査を実施している。</p>
--	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ご本人ご家族の聞き取りの他、タブレット内で情報を共有し利用者様の希望や意向の把握に努めている。	◎	/	○	施設長と職員は、利用者一人ひとりと会話する機会を持ち、一人ひとりの希望や意向を把握するよう努めている。聞き取った内容はタブレットを活用して情報を記録している。また、簡単にタブレット等を活用して情報を確認できるなど、職員間での情報共有にも努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	ご家族様と職員で情報を共有し、利用者様ご本人の意向を推察しながら対応するように努めている。	/	/	/	
		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。	○	必要に応じて、ご家族様からお話を伺えるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	タブレット内の申し送り、スタッフ連絡に記録して情報の共有に努めている。	/	/	/	
		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。	○	タブレット内の申し送り、スタッフ連絡で情報を共有し、ご本人の思いを見落とさないように努めている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	サービス利用開始時、ご家族連絡掲示板等こまめにご家族様からの情報収集に努めている。	/	/	○	入居に際して、職員は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方などを聞き取るほか、入院している病院に向いて担当者からも情報の聞き取りをしている。また、これまで関わってきた関係機関の担当者や介護支援専門員などからも情報を聞き、これまでの生活状況やサービスの利用状況などの情報も得ている。また、聞き取った内容は、タブレット等を活用して記録するほか、新たな情報は申し送り時にも職員間に伝達をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	看護職員介護職員間で電子記録情報の共有に努めている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	ご本人の様子観察を行ない、状態の把握に努めている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	◎	タブレット内の記録、申し送り、スタッフ連絡で、職員間で情報の共有に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	タブレット内の記録、申し送り、スタッフ連絡で状態変化の把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	ご本人ご家族様のご意見も伺いながら、スタッフ間で情報交換を行い検討している。	/	/	◎	職員は、事前に利用者や家族の意向を確認するほか、それぞれの職員からの情報を基にして、利用者本人の視点に立って検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	◎	ご家族様のご意見も伺いながら、タブレット内の申し送り、スタッフ連絡で情報を共有している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	月に一度のモニタリングで課題についての意見交換を行っている。	/	/	/	

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
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。	○	ご本人の思いをや意向をくみ取れるようなアセスメントに努め、必要に応じて計画の再検討を行っている。	/	/	/	介護計画は、利用者の安全な生活や楽しみのある生活を基本として、利用者や家族の意向を聞き取り、反映しながら職員間で話し合って作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	ご本人やご家族の思いを取り入れた計画の作成に努めている。	○	/	◎	
		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。	○	ご本人やご家族のお話を伺いながら、医療との連携を図り計画作成に努めている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族との関わり及びボランティアや地域行事への積極的な参加などを盛り込んでいる。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	毎月のモニタリング状況確認を行ない、職員間で情報共有を行っている。	/	/	/	利用者一人ひとりの介護計画は、職員間で話し合って作成していることもあり、毎月のモニタリング状況も含めミーティングの中で情報共有できているが、計画に沿った日々の記録やケアの実践についての記載がないため、根拠となる記録が残せるよう職員間で話し合い、見直しも含めた記載方法の工夫などを期待したい。個人記録には、利用者の発言内容や様子も記載されており、タブレットを活用した申し送りもあり、職員間で情報共有をしている。また、事業所では、令和3年1月から完全電子カルテ化されているが、まだ職員間で十分に使いこなせていない部分もあり、記録内容が少ない感じがするため、今後の有効活用や取組みを期待したい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎月のモニタリングの実施で情報の共有を図り、日々の支援に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	個人記録の申し送りで日々の暮らしの様子を記録している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	◎	タブレット内の申し送り、スタッフ連絡で情報を共有するように努めている。	/	/	/	
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て見直しを行っている。	◎	基本的にケアプランの計画期間に合わせて定期的な見直しと、必要に応じての見直しを行っている。	/	/	/	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。新たな要望や変化がない場合にも、毎月モニタリングを実施して利用者の現状の確認をしている。また、状況に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、介護計画の内容を見直している。
		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。	◎	月に一度のモニタリングで職員全員で状態の確認を行っている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	定期以外の状態変化に応じてケアプランの変更を行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月に一度のモニタリング、また必要に応じてスタッフ連絡としてタブレット内での意見交換を行っている。	/	/	/	毎月ミーティングを開催し、職員間で話し合いをしている。現在のコロナ禍において、書面での開催としているが、利用者一人ひとりの現状報告のほか、職員から事前に意見を文面で提出してもらうなどの工夫をしている。書面開催となっているが、安全委員会の報告や感染症予防、接遇、身体拘束についてなど年間の研修計画に沿った内容も議題に挙げられている。また、タブレットを活用して議事録を閲覧し、職員が確認する仕組みとなっている。
		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。	◎	お互いに遠慮することなく発言し、意見交換ができるように努めている。	/	/	/	
		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、工夫している。	○	年間で日程を決めて開催予定しているがコロナ禍で文書伝達となっている。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしきみをつくっている。	◎	タブレット内で会議の議事録を閲覧し、内容を確認している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしきみをつくっている。	◎	タブレット内の申し送り及スタッフ連絡を活用して正確な情報共有を図っている。	/	/	/	今年1月から電子記録で確認できるようタブレット等を導入したことで、申し送りなどの確認や伝達も簡素化され、実施しやすくなっている。また、タブレットを活用して、利用者の申し送りやスタッフ連絡ページを職員が確認すると、確認した職員の閲覧状況がカウントされる仕組みもあり、管理者は閲覧状況を確認して、確実な申し送りにもつなげている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	タブレット内の申し送り及びスタッフ連絡、家族連絡で確認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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	日々の活動記録の情報共有から「その日したいこと」の把握に努め、可能な限りは対応するようにしている。	/	/	/	事業所には、週1回パンの訪問販売や移動スーパーの来訪があり、利用者は好きなものを自分で選ぶ機会を作っている。コロナ禍で買い物に出かける機会も減少していることから、利用者の楽しみの一つにもなっている。定時のおやつ飲み物は職員で決めたものを提供することが多いが、時には利用者の希望を聞いて提供している。自分でできる利用者には自ら衣服も選んでもらうほか、自ら選択ができない利用者には職員が事前に衣服を選んで準備し、利用者に「どうですか」と声をかけ、確認している。また、職員は利用者一人ひとりの性格や好みを把握しており、それぞれに合わせた声かけをしながら、利用者の喜びや楽しみのある表情を引き出せるよう工夫している。
		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)	○	週に一度のパンの注文購入や移動スーパーでの買い物で、本人選択の機会を作っている。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者様の思いや希望を傾聴しながら、ご本人の意思決定ができるように努めている。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	利用者様のペースや習慣の把握に努め、可能な限り時間をずらしたりするようにして対応している。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者様に合わせた会話をするように努めている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や目線を観察しながら、ご本人の意向を確認するように努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	外部研修を受講しフィードバックすることで、全職員が利用者一人ひとりのニーズに合わせた言葉かけや声かけを意識して行なえるよう努めている。	/	/	/	職員は、人権や尊厳について職場内研修等で学んでおり、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけを意識するよう努めている。管理者は、「利用者への配慮が不十分」と感じることもあり、職員へ注意喚起をしている。職員の年齢層が高いこともあり、訪問調査日には利用者へフレンドリーな声かけをする様子も窺え、人前でのあからさまな介護や誘導の声かけは見られなかったものの、基本的に開放された居室のドアに掛けられたのれんから、ノックなしで職員が覗きながら声かけをするなど、居室への入室時にやや配慮に欠ける場面も見られたため、再度職員間で話し合い、適切な対応ができることを期待したい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	○	一人ひとりの目線に合わせた介護、声掛けに努めている。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	さりげなく声掛けをしながら介助を行う様に心掛けている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入退室の際は必ずノック入室の許可をもらうように、職員全員に指導しており、声掛けを行っている。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	ミーティングや研修で学び、個人情報はファイルにて管理している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	利用者様にできる限りお手伝いをして頂いたりして、お互いの信頼関係を築けるよう努めている。	/	/	/	利用者同士の関係性が把握できており、職員はトラブルにならないよう間に入ったり、利用者の座る場所の配慮をしたりしている。また、利用者が日々気持ちよく過ごせるよう、過去には利用者の別のユニットの居室に移動してもらった対応をとったこともある。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者様にできる限りお手伝いをして頂いたりして、お互いの信頼関係を築けるよう努めている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらった場面をつくる等)。	○	職員間で情報交換し、利用者様同士が不愉快な思いをされないように努めている。利用者様の席替えなど状況に応じて実施している。	/	/	/	
		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。	○	職員間で情報交換し、利用者様同士が不愉快な思いをされないように努めている。利用者様の席替えなど状況に応じて実施している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	ご本人、ご家族にお話を伺い把握に努めている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	ご本人、ご家族にお話を伺い把握に努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	ご本人、ご家族にお話を伺い、リモート面会を実施することでこれまでの関係を途切れさせない様に努めている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	コロナ禍で直接の面会は難しい物のリモート面会のシステムを構築し、オンライン面会を実施している。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	お一人おひとりその日の希望に合わせての外出は難しいが、ご本人の体調や気分を伺いながら屋上で外気浴や、コロナ禍の為にミニドライブでの外出を行っている。	×	×	○	事業所周辺を散歩したり、秋祭りなどの地域行事には利用者と一緒に出かけたりすることができていた。現在のコロナ禍において以前のような外出はできないが、天気の良い日は眺めの良い屋上テラスに出て、利用者と一緒に外気や風を感じながら日光浴を楽しんでいる。また、日常的に屋上に出て洗濯物を干したり、プランターに植えられた花や野菜の世話をしたりしている。また、月1回程度、4～5名ずつでミニドライブに出かけ、楽しみながら気分転換できるようにしている。さらに、重度の利用者にも、体調を見ながら屋上テラスで過ごせる時間を作ったり、外出願望が強い利用者には職員と一緒に事業所周辺へ散歩に出かけたりする対応もしている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	コロナ禍の中ではあるが、職員の付き添いで、必要な医療機関の受診は行っている。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	いよいよ終末期の方は除いて、可能な限り外気に触れる機会が持てるように努めている。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	ご本人の思いや希望を伺いながら、職員の付き添いで地域の行事等の参加に努めている。				
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。	○	認知症の方への対応の注意点を示し、タブレット内での情報交換を行ない、行動・心理症状の要因を取り除くようなケアに繋げている。				居室の箆笥や衣装ケースには、内容が分かるようにラベルが貼り、利用者が分かりやすいよう工夫をしている。廊下には、利用者が安全に移動できるよう手すりが設置されている。また、入居時にポータブルトイレを使用していた利用者には、歩行の機会を増やせるようトイレへの移動支援を取り入れるなど、利用者の心身機能の維持にも努めている。
		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。	◎	利用者様の日々の身体能力の変化に留意し、状態に合わせて介助を行っている。日常生活動作の中で出来る限り残存機能が維持できるように努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	できる限り利用者様にスタッフと一緒にお手伝いをして頂くように努めている。	○		○	
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。	○	できる限り利用者様に施設内の行事へ参加して頂けるように努めている。(外出行事は自粛中)				入居以前に喫茶店を経営していた利用者には、職員のコーヒーを入れてもらうなど、利用者の役割や出番を持てるよう支援している。レクリエーションの場面では、利用者の好きなことや興味のあるものを把握して提供するなど、事業所では利用者の出番づくりや楽しい時間を過ごせるよう取り組んでいる。
		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、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者様に職員と一緒に歌やゲームなどのレクリエーションに参加して頂ける様に努めている。	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	○	利用者様に地域の行事にはできる限り参加して頂ける様に努めている。(外出行事は自粛中)				

愛媛県トータルケアサポート花みずき

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	好みや個性、ご本人のこだわりの把握に努めている。				訪問調査日には、利用者の整容の乱れや着衣の汚れなどは見られず、職員はきちんとした身だしなみの支援ができていた。現在のコロナ禍において面会制限を設けているため、訪問理美容の利用はできていないが、入浴スタッフが利用者の整髪をしている。また、重度の利用者も必ず更衣をしてから、リビングに出られるよう支援している。
		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。	○	必要な物品はお伝えしているが、ご本人の好みでご用意頂くように努めている。				
		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。	○	利用者様のお気持ちを推察しながら、支援を行なうように努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節に合わせた服装をご本人の希望を伺いながら提案させて頂くなどの支援を行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり上げなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	整容の乱れなどに関しては、他利用者様に気づかれないように、個別に対応するように努めている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	特にご要望がなければ、コロナの感染状況を見てご本人の負担がないよう、訪問理容・美容師での対応を行っている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	利用者様の負担が少ないように対応する中で、可能な限りはご本人のご要望を伺いながら支援を行っている。			○	
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。	◎	単なる栄養補給だけではなく、可能な限り口から食事が食べられるように、形態や大きさに留意するように努めている。				調理は外部業者に委託し、介護付き有料老人ホームの入居者分の食事でもまとめて調理してもらっている。副菜が入ったタッパーと汁物の鍋が各ユニットに運ばれ、それぞれのユニットで炊飯するほか、温め直しや盛り付けなどをして、利用者へ提供している。差し入れでもらった粟で、粟ご飯にしてもらったこともある。献立は、季節の食材を取り入れたものを外部業者の栄養士が立て、職員は検食を行い感想を伝えている。事業所では、2か月に1回調理の日を設けており、利用者のリクエストを取り入れて献立を作成し、職員が食材の買い物に出かけ、利用者へできることを手伝ってもらいながら一緒に調理をしている。茶碗や湯のみ、箸などは、使いやすいものを家族に用意してもらい、名前シールを貼って使用している。職員は利用者と一緒に食事をせず介助に専念しているが、同じフロアの少し離れた場所でサービス記録などをタブレットで入力している職員も見られ、利用者と食事時間を共有できるような取組みを職員間で検討することを望みたい。訪問調査日には、ミキサー食などの重度な利用者には、職員が献立の説明をしながら介助したり、食事の摂取状況を見ながら声かけしたりする様子を見ることができた。また、現在のコロナ禍において給食委員会の開催はできていないが、利用者の状況変化による食事形態の変更など、調理方法などは職員間での連携や共有ができています。
		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。	×	ごく一部の利用者様に盛り付けや配膳のお手伝いをして頂く程度にとどまっている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	×	可能な利用者様には盛り付けや配膳のお手伝いをして頂くように努めている。				
		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。	○	入所時の情報や食事の残り方などで好みの確認などを行って把握するように努めている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	△	調理の日を設け、利用者様のお好みや季節の食材を使った献立作りを行なうように努めている。			△	
		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て調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いりどりや器の工夫等)	○	見栄えよく盛り付けるように努めるとともに、ご本人の意向を確認しながら、食べやすい食事形態に合わせて対応している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいものを使用している。	◎	ご家族に依頼して、使い慣れたものをお使い頂いている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員が利用者様と一緒に食事を取る事はあまりないが、利用者さまが安全に食事ができるように、見守りやお声かけを行っている。			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	会話は控えながら、お声掛けをして食事を召し上がって頂くように努めている。		◎	○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	水分摂取量や食事量をチェック表にて確認しながら対応す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。	◎	食事・水分チェック表を確認しながら、栄養補助食品やジュレを提供する事で対応している。				
		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。	○	定期的に給食会議を開催していたが、コロナ禍で実施できていない。ただし調理員とは連携を密に取っている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	主食の検体を1ヵ月分は保存するようにしている。				

愛媛県トータルケアサポート花みずき

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。	○	理解した上で口腔体操などを行っている。				毎食後、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施するほか、歯のない利用者には職員が口腔用のスポンジでの介助などを行っている。自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは把握できていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の健康状況を確認できるような工夫を望みたい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	日常の口腔衛生時に状態の確認を行なうように努めている。			○	
		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。	○	口腔衛生の研修に参加し、日常の支援に活かしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝前には専用容器に保管し、洗浄できるように支援を行うように努めている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	可能な限りご本人に歯磨きをして頂けるようにお声かけをしながら、必要な支援を行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	必要に応じて、看護師が主治医の指示を仰ぎ、歯科医師と連携を図っている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	必要に応じておむつの使用をしながらも、可能な限りトイレで排泄して頂ける様に支援を行っている。				寝たきりで常時おむつの利用者には、定時のおむつ交換で対応しているが、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。排泄チェック表での記録など、利用者一人ひとりのトイレへの誘導の時間はだいたい決まっているが、職員は利用者の希望や様子を見ながら対応もしている。事業所ではトイレへの誘導回数を増やすなどの工夫をして、失禁が軽減した利用者もいる。また、おむつやパッドの使用に関しては、利用者の状況に合わせて家族にも説明し、適切なものを使用している。
		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。	○	排泄・食事・水分チェック表をもとに看護師に相談している。				
		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)	○	排泄チェック表からタブレット内に記録して情報共有している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	必要に応じておむつの使用をしながらも、可能な限りトイレで排泄して頂ける様に支援を行っている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	ご本人、ご家族および看護師、主治医、担当スタッフとの相談の上で検討を行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄チェック表を参照しながら早めの誘導に努めている。				
		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、ご家族に相談しながら状態に合わせてオムツを使用する様に、使い分けている。				
		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。	◎	ご本人、ご家族に相談しながら状態に合わせてオムツを使用する様に、使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	おやつや水分摂取、リハビリ体操等について個別に工夫を行っている。				
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)	○	基本的な入浴日は設定されているが、ご本人の体調や希望があれば、時間帯や日を変えるように対応している。	◎		○	有料老人ホームと事業所を兼務した入浴専属の2名のスタッフが配置され、利用者の入浴介助をしている。暫定の曜日などを事業所で事前に決めているが、利用者の希望や体調に合わせた週2回の入浴に対応している。建物6階にある展望浴室からの眺めは良く、利用者の状況に応じて機械浴槽や個別浴槽を使い分けながら、安全で安楽な入浴が支援されている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	個別に入浴でき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。	◎	可能な限りご自身で洗身して頂き、必要があれば介助を行うように努めている。				
		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。	○	時間帯や日を変えて気持ち良く入浴して頂けるように努めている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前にはバイタルチェックを行って、入浴の可否を判断している。入浴後の水分補給などを行ない、変化があれば看護師に報告している。				

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。	○	夜間の個人記録で大体の睡眠パターンは把握できており、更なる把握のために安心ひつじを導入している。	/	/	/	事業所では、レクリエーションや歩行などを取り入れて、日中の利用者の活動量を増やす工夫をしながら、夜間安眠できるよう取り組んでいる。不眠が続く場合など、必要に応じて主治医や家族と話し合い、眠剤を服薬する利用者もいる。また、眠剤の使用に際しては、副作用等に十分配慮して、職員は日々利用者の観察や見守りを行っている。
		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。	○	居室とリビングとを移動したり、お話し相手になることで、日中は起きて頂けるように努めている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	睡眠剤の使用については、医師とご家族に相談の上で、必要最低限としている。極力日中の活動時間を増やす事に対応している。	/	/	/	
		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。	◎	体調に合わせて、少し長く休んで頂けるよう支援を行っている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	携帯電話をお持ちの方もおり、ご家族にご本人の要望で電話連絡をしてもいいか確認している。	/	/	/	
		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。	○	ご本人のご要望に合わせて、電話をかけて必要に応じて中継ぎするように対応している。オンライン面会を推奨中。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	携帯電話をお持ちの方もおり、ご家族にご本人の要望で電話連絡をしてもいいか確認している。オンライン面会推奨中。	/	/	/	
		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。	○	ご本人にお渡しし、必要に応じてご家族にもご連絡を入れるように対応している。オンライン面会を推奨中。	/	/	/	
		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。	○	携帯電話を持ち込まれている方もおり、ご家族にご本人の要望で電話連絡をしてもいいか確認をしている。オンライン面会システムを構築し推奨中。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大きさを理解している。	○	少額のお金を所持して使われる方もおられる。またバンの注文購入や移動スーパーで購買の機会を作っている。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	バンの個別購入や移動スーパーで購買の機会を作っている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	外食などの際は事前に連絡を入れて、個別に精算するなどの協力を得ていた。コロナ禍で外出は自粛中。	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族と相談のうえで、少額のお金を所持して使われる方もおられる。またバンの個別注文や移動スーパーで購買の機会を作っている。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	ご家族と相談のうえで、少額のお金を所持して使われる方もおられる。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	ご家族同意の上で、小口現金として事務所で預り、出納を管理している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	介護相談員の受け入れの実績があり、地域ボランティアの活用などに取り組んでいた。コロナ禍でボランティアの受け入れは中止している。	/	◎	◎	事業所では、ギターや踊り、ドッグセラピーなど多くのボランティアの受け入れがあり、利用者の日々の生活への潤いや楽しみが得られるよう支援している。現在はコロナ禍において、ボランティアの受け入れは中止しているが、感染状況を見計らいながらミニドライブに出かけたり、家族の代わりに受診の同行支援をしたり、オンラインでの面会を取り入れるなど、利用者や家族のニーズに応えられるよう取り組んでいる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(3)生活環境づくり										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関先は事務職員が毎朝掃除しており、植物を置いて和やかな雰囲気を出している。	◎	◎	◎	通りに面した玄関先には、花や植物が飾られ、和やかな雰囲気を出している。玄関脇にある事務室からは、窓越しに来訪者が確認できるような構造となっている。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものを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。)	◎	リビングは季節の工作や飾りつけをして利用者様やご家族様に楽しんで頂いている。		○	○	リビングの壁には手作りの大きなカレンダーが掛けてあり、毎日目印を変えて、利用者に日付等を分かりやすくしている。利用者と一緒に制作したこいのぼりの壁飾りもあり、利用者や来訪者に季節を感じさせてくれる。建物の構造上で事業所内は多くの窓ガラスがあり、開放的で明るい。窓の外に置いてあるプランターでは花や野菜が栽培され、手入れも行き届いている。時節柄、居室や廊下の窓が喚起のために開放されているほか、空調や空気清浄機も整備されていることもあり、居心地の良い空間となっている。また、事業所内の掃除も行き届き嫌な臭いなどもなく、街中にあっても静かであつづける雰囲気となっている。	
		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。	○	埃が立たないように掃除機の使用は極力控えながら、モップ掛けなどの掃除を行っている。消臭剤も工夫している。					○
		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(生活感や季節を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の工作物や飾りつけを行っている。					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	共有スペースにテレビや塗り絵などの娯楽物を置いている。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	扉やのれんをつけている。					
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。	○	利用者様が馴染みの物を個々で持ち込み可能としている。お仏壇を持ち込まれている方もおられる。	◎		◎	利用者等の希望に応じて居室のドアは閉めているが、基本的に居室のドアは昼夜共に開放し、入り口には家族が用意した暖簾を掛けている。居室には、馴染みの家具や家族写真などを持ち込むことができる。居室内の半分は畳敷きで、車いす利用者はフローリングマットを敷いて動きやすくしている。また、居室内に置いてある配偶者の仏壇に、毎日炊き立てのご飯やお茶を供えてもらっている利用者もいる。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室が分かりやすいように名札など個々に特徴を持たせている。				○	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	安心してお過ごし頂けるように各居室にのれんを掛けている。				居室の入り口には、それぞれ個性的な暖簾を掛けているほか、担当職員手作りのネームプレートを掛け、利用者に自分の部屋を分かりやすくしている。また、フロア内を安全に移動できるよう、消火栓のある場所を除いて、廊下全面に手すりや設置されている。	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	お仏壇など思い出の品などが居室に置かれている方もおり、毎朝ごはんのお供えの支援もしている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	△	日中玄関は施錠されていないが、エレベーターを使用するにはIDキーが必要となっている。(施設周囲の交通環境などを考慮したうえで安全確保の為とご理解いただいている。)利用者様の外出の意向に関しては極力実現するよう努めている。	◎	◎	○		日中、玄関に鍵はかかっているが、エレベーターの使用はIDキーが必要で、利用者は自由に階の移動や外に出ることはできない状況となっている。職員は鍵をかけることの弊害は理解しており、エレベーター前で落ち着かない利用者には職員が声をかけ、一緒にエレベーターに乗って屋上に出て、気分転換を図るなどの対応をしている。
		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。	○	自由性と安全性について確認している。					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	玄関前に事務所を設置しており、事務所での出入りが分かるようにしている。					

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
(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。	◎	フェイスシート及び毎月のモニタリングで把握に努めている。LIFEの活用も開始している。				
		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。	◎	基本的に一日2回のバイタルチェックを行っており、それ以外でも異常の兆候があれば看護師と連携を図っている。				
		c	気になる事があれば看護師やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	気になる事があれば看護師から協力医へと速やかな連携が取れる体制を取っている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	ご本人、ご家族が希望される場合には協力医と連携を図り受診ができるように支援している。		◎		
		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。	◎	ご本人、ご家族が希望される場合には協力医と連携を図り受診ができるように支援している。				
		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。	○	病状などを考慮して、必要に応じてご家族と主治医との話し合いの場を設けている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	ご本人のこだわりなどについても情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	医療連携室を中心に退院に向けた情報共有に努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	入院時連携が図れるように、常日頃より看護師を中心に協力医への状態報告を行っている。				
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。	◎	介護スタッフは気になる事があれば常勤の看護師へ報告相談を行ない、看護師から協力医へと速やかな連携が取れる体制を取っている。				
		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。	◎	介護スタッフは気になる事があれば、いつでも看護師へ報告相談を行ない、必要があれば協力医へ連携が取れるような体制を取っている。				
		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。	◎	利用者様の日々の健康状態の把握に努め、状態の変化に合わせた介助ができる様に、協力医との密な連携を図っている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	利用者様の薬情で確認しており、薬の増減も薬剤師からの情報提供で把握している。LIFEの活用も開始している。				
		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。	◎	配薬時、服薬時に複数のスタッフで確認を行ない、誤薬に努めている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	処方薬の変更があった際には、訪問薬剤師からの助言ももらいながら、状態変化等の把握に努めている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	処方薬の変更があった際には、特に状態変化等の把握に努め、ご家族や医療との連携に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	入居時や状態変化時に、必要に応じて医師の同席も求めながら、終末期に対する意向や方向性の確認を行なっている。	/	/	/	事業所には、「看取り介護に関する指針」「重度化対応・終末期ケア対応指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、希望等の書いた事前確認書等の同意を得ている。事業所では、終末期の支援にも力を入れており、看護師を配置して医療連携を図っている。また、利用者の状態に変化があった場合には、利用者や家族の意向を尊重し、主治医を交えて話し合い、方針を共有して支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	入居時や状態変化時に、必要に応じて医師の同席も求めながら、終末期に対する意向や方向性の確認を行なっている。	○		○	
		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。	○	ご家族や医師と話し合った終末期の対応についての情報を共有し、どこまでの支援ができるかを見極めている。	/	/	/	
		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。	◎	必要に応じて医師の同席も求めながら、終末期に対して事業所ができること・できないことの説明を行なっている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	入居時や状態変化時に、必要に応じて医師の同席も求めながら、終末期に対する意向や方向性の確認を行なっている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族とより密に話しができる様に、心のケアに努めている。	/	/	/	
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。	○	定期的な研修会を実施している。	/	/	/	事業所には、「看取り介護に関する指針」「重度化対応・終末期ケア対応指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、希望等の書いた事前確認書等の同意を得ている。事業所では、終末期の支援にも力を入れており、看護師を配置して医療連携を図っている。また、利用者の状態に変化があった場合には、利用者や家族の意向を尊重し、主治医を交えて話し合い、方針を共有して支援している。
		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。	○	感染症マニュアルを作成し、嘔吐物対応セットなどを準備している。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	介護保険課のコロナウイルス感染症情報の資料などを回覧し、注意喚起に努めている。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	感染症対策情報メールを回覧し、注意喚起に努めている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員に対しては手洗いやうがいの徹底を行なうとともに、感染症の流行時期には面会の制限を行っている。各フロアに手指衛生用の消毒液を設置している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	利用者様の精神的な安定を図るために、ご家族の協力を得ながら支援を行う様な関係の構築に努めている。				一昨年末では、家族会を兼ねたお花見会が恒例行事となっていた。秋祭りやドッグセラピーなどの行事の際にも家族の参加を募り、協力を得ることができていた。現在のコロナ禍において、事業所では面会制限が続いていることもあり、家族を呼びかけた行事の実施はできていない。面会制限は設けられているものの、事業所ではガラス越しでの面会ができるように工夫しているほか、リモート面会を勤めている。訪問調査日にもリモート面会の予定があり、楽しみにしている利用者様の様子を窺うことができた。来訪できない家族も含め、診療看護介護報告書を3か月に1回送付し、利用者様の日常の様子を伝えている。事業所の運営上の出来事などは、運営推進会議の中で報告しているが、会議に家族は参加していないこともあり、運営推進会議の会議録を全てに家族に送付するなど、理解が得られるような取組みを期待したい。また、事業所ではICT化を進めており、登録している家族は介護ソフトから記録の閲覧や相談連絡ができるシステムとなっているほか、面会や電話連絡等の際にも職員から声をかけ、要望等を聞くようにしている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	利用者様ご家族が不愉快な思いをされないように、日常生活や健康状態の報告など情報共有に努めている。オンライン面会の利用を推奨している。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	△	お花見などはご家族の参加も呼び掛けていたが、コロナ禍の為自粛中。オンライン面会を推奨している。		○	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者様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)	○	3か月に一度、診療・看護・介護報告書を送付し、利用者様の状態報告を行っている。介護ソフトの家族ページから日常の記録の閲覧が可能となっている。		◎	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	介護ソフトの家族ページから日常の記録の閲覧が可能となっており、必要なら電話で個別に情報提供を行っている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご家族との連携を密に取れるように努めている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	必要に応じて個別に連絡を行ない、理解や協力を得るように努めている。。		x	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	行事参加のご案内や、年に一回の家族会を開催している。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	利用者様の状態変化に合わせ、必要に応じてリスクや対応策について話し合う機会を持つように努めている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	ご家族の面会時には可能な限り利用者様の日常生活の様子などをお伝えするように努めている。			○	
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。	◎	契約の際は、説明の上で同意を頂き、ご署名と押印をして頂いている。				
		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。	○	退去先への情報提供など連携を図るよう支援している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	重要事項説明書にて同意を頂き、ご署名と押印をして頂いている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	町内会長を筆頭に、理解して頂けるように話し合いをしている。	/	○	/	事業所は町内会に加入しているほか、運営推進会議の参加者からも情報提供を受けることができています。コロナ禍以前は地域の秋祭りや地域包括支援センター主催の福祉祭り、神社の子供相撲など、積極的に利用者と一緒に地域行事に参加して交流することができていた。また、事業所では、ギターや踊り、ドッグセラピーなどのボランティアを受け入れており、利用者の日々の楽しみにもなっている。現在のコロナ禍において、地域の様々な行事やボランティアの受け入れも中止となっているが、町内会長の運営推進会議へ参加協力もあることから、地域アンケートにも数多くの回答があり、結果からも地域住民との協力状況を窺うことができるなど、事業所と地域との良好な関係づくりができています。
		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)	○	地域行事に利用者、職員共に積極的に参加していたが、コロナ禍で行事自体が中止となってしまった。	/	○	○	
		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。	◎	地域の方から古新聞を頂いているが、協力者が増加している。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	移動スーパーの訪問があり地域の方も時々利用されている。	/	/	/	
		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。	○	日常的にあいさつをかわしている。	/	/	/	
		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)	○	回想法ボランティアやドッグセラピー等のイベントの開催もあり、地域行事等の参加時には支援をいただいていたが、軒並み活動自体を自粛中。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	パンの注文や移動スーパー、訪問理美容などを利用しているが、更なる地域資源の把握、活用に努めたい。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	幼稚園児などの慰問を受けたり、外食などの際は事前に連絡を入れて、個別に精算するなどの協力を得たりしていたが、コロナ禍の為自粛中。	/	/	/	
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。	×	利用者やご家族の参加がほとんどない。	/	×	△	事業所では、現在のコロナ禍においても運営推進会議を書面開催だけでなく、別館を利用して集合形式の会議も開催する工夫をしている。会議では、利用者の様子やサービスの実際、外部評価の結果、目標達成計画などを報告し、参加者との活発な意見交換を行い、参加者から出された意見を反映し、日々のサービスに活かしている。会議の中では、実際の外部評価や目標達成計画の取組み状況の報告までには至っていないため、職員間で検討することを期待したい。また、会議には利用者や家族が参加しておらず、家族アンケート結果からも会議の理解が得られていない状況が窺えるため、具体的に分かりやすい会議録をまとめられていることもあり、全ての家族に会議録を送付して意見を募るなど、参加協力してもらえるような工夫を期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	外部評価での取り組みを報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	会議で話された内容を理解し取り組めるように情報を共有している。	/	/	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	ほとんど限られたメンバーでの開催になっている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	誰もが閲覧できる状態で置いている。	/	/	/	

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
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念を掲示しており、理解し日々の実践に努めている。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	事業所理念を掲示している。	○	○		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	研修参加を奨励している。				看護師資格を持つ代表者は、年2回職員との個別面接を実施するほか、日常的に各フロアを巡回してミーティングにも参加している。代表者と職員は気軽に話しやすい環境ができており、日頃から管理者や職員の相談に応じていることもあり、職員にとって心強い存在となっている。また、職員のスキルアップに努めるなど、法人・事業所として働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。
		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。	◎	ミーティングを行ない、職員のスキルアップに努めている。				
		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。	◎	面接を行ない、職員と話す機会を設けている。				
		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)	○	愛媛県地域密着型サービス協会に加盟しており、相互研修の受け入れなどを行っている。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	気軽に職員の話を開ける雰囲気を作っている。		○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	ミーティング等で虐待についてよく話し合い理解している。				事業所ではミーティング等を活用して、虐待防止や不適切なケアについて職員間でよく話し合い理解している。不適切なケアなどを発見した場合には職員同士で注意し合うこともあるが、上司に報告して注意喚起している。
		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。	◎	毎朝、夕利用者についての報告をしている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	話し合いを行ない、見逃さないようにしている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の対応や変化に注意している。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	利用者様の安全を考えながら、できるだけ拘束をしないように努めている。				
		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。	◎	年に2回の勉強会、3か月に1回の身体拘束廃止委員会、毎月のミーティングなどで話し合う機会を作っている。				
		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。	○	拘束による弊害と起こりうるリスクについて話し合いを重ねている。				

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ている。	○	成年後見制度などの研修に参加しており、理解を深めるように努めている。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	ご要望があれば情報提供に応じる用意は出来ている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センター、社会福祉協議会共に運営推進会議等に参加してもらっており、日頃より連携を密に図っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	事故発生時の対応マニュアルを作成しており、スタッフへの周知に努めている。				
		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。	○	AEDを配置しており、心臓マッサージの方法などの講習を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故報告書で再発防止策を検討し全職員で情報を共有するようにしている。				
		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。	○	月に一回のミーティングや日々の状態報告の中で、リスク回避の方法を検討し、事故の予防に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情解決マニュアルを作成しており、必要に応じて第三者委員への報告も検討している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情解決マニュアルに沿って対応している。必要があれば町内会長や市関係者にも相談するようにしている。				
		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。	○	苦情があれば事実確認を行ない、改善策を講じていく姿勢を取っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	ご意見箱の設置、また個別にお話を聞く機会を持っている。			○	日常的に、職員は利用者や個別に会話する機会があり、意見や要望を聞くよう努めている。家族には、面会や電話連絡時に職員が直接要望を聞くほか、介護ソフトを活用して家族掲示板にも入力できるようなシステムを取り入れている。管理者は現場の業務に入ることはないが、ミーティングや申し送りの他にも事務作業等でユニットを巡回しているため、職員と話し合う機会を持っており、職員にとっても心強く、必要に応じて意見も反映し、より良いサービスにつなげている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	相談窓口を設置するとともに、面会時など個別にお話を聞く機会を持っている。		○	○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	重要事項説明書を閲覧できるようにしており、必要があれば公的な窓口を案内している。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	現場に足を運び、職員と会話する機会を多くとっている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	月一回のミーティングや日々の申し送り時の意見交換などで、利用者様のより良い支援につなげようと努めている。			○	

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
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。	○	より良いサービスの提供をめざし、職員全員で自己評価に取り組んでいる。				運営推進会議の中で、参加者に外部評価の結果や目標達成計画について報告できているが、取組み状況の報告や確認のモニターまでには至っていない。家族アンケート結果からも、会議に参加していない家族には、地域密着型サービス評価自体が把握しきれない様子が見受けられるため、全ての家族にサービス評価や運営推進会議の会議録を送付したり、会議の参加者にサービス評価の確認モニターを呼びかけをしたりするなどの取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	自己評価を行うことで、事業所のサービスを見直すきっかけとしている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	外部評価の結果を回覧できるようにしており、達成に向けて取り組むよう努めている。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議でも外部評価の結果を報告している。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議でも外部評価の結果を報告している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害時の対応マニュアルを作成し、周知に努めている。				事業所では、「災害時の対応マニュアル」を作成し、年2回避難訓練を実施しているが、近隣事業所との連携や合同訓練、地域住民の協力を得るまでには至っていない。有事の際には、事業所への地域住民の協力が不可欠となることが考えられるため、日頃から近隣住民や近隣にある会社等に協力を呼びかけるなど、協力支援体制の確保に努めることを望みたい。また、家族にも避難訓練等の実施状況や開催日時などの情報を発信するなど、安心してもらえるよう取組みを期待したい。
		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。	○	特に人員の少ない夜間を想定した訓練を行なっているが、職員全員参加での実施は出来ていない。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	△	消防設備などの点検はできており、非常用食料の備蓄も準備している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	町内会長や公民館長を中心に、災害時の支援協力を求めている。	×	△	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	町内会長や公民館長を中心に、災害時の支援協力を求めている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	AED設置施設として町内会長へ案内しているが、地域に向けての情報発信などもっと積極的に行っていきたいと考えている。				事業所として、積極的な相談支援の実態ではないが、地域住民からのSOSや入居相談に対応するなど、地域にも事業所自体が認知されつつある。また、事業所では、県が実施する介護サービス相談員研修において事例発表に協力するなど、今後も認知症ケアの実践力を活かして地域の関係機関と連携した活動を期待したい。
		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。	○	通りすがりの方の入居相談などは受けつけており、相談内容から包括支援センターへの連携を図ったこともある。		○	○	
		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)	○	移動スーパーを誘致して、近所の方にも利用して頂いている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	介護相談員の受け入れ実績もあり、相互研修への参加などを行なっている。				
		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)	×	地域イベントの協働開催までは至っていないが、県社協の依頼を受けて令和2年度介護サービス相談員研修(中級)での事例発表を行った。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 3 年 5 月 28 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	9名	

※事業所記入

事業所番号	3870104217
事業所名	トータルケアサポート花みずき
(ユニット名)	3階
記入者(管理者)	
氏名	藤岡 義樹
自己評価作成日	令和 3 年 5 月 14 日

<p>【事業所理念】</p> <p>花みずきの職員は介護の本質を追求し「ぬくもり」ある質の高い介護を提供し利用者様にとって「安心・信頼・満足」のある生活が送れるようにご家族や地域の皆様と共に支える事をめざします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>利用者様の安全を優先しながら、利用者様のご要望に合わせて、外出の機会を持てるように努める。職員の役割分担を考え、職員の内の一人は利用者様と同じ食卓に着くことができるように努める。ご家族様へ運営推進会議の開催のご案内を行い、取り組み内容についての進捗状況の報告の機会とするように努める。地域行事の協働開催に向けて、運営推進会議等で情報収集を行い、更なる地域との連携に努める。</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17年目を迎える市内中心部にある事業所は、交通の便が良い立地にありながらも、静かな住環境となっている。現在のコロナ禍において、これまでのような地域住民との交流やドックセラビーなどのボランティアを受け入れなどの様々な活動は自粛しているが、事業所では自立支援の理念のもと、ミニドライブや屋上での洗濯物干しや外気浴を取り入れるなど、利用者に楽しい日常生活が送れるよう支援している。事業所には定期的に、パンの訪問販売や移動スーパーの訪問もあり、利用者の楽しみにもなっている。また、事業所ではICT化を進めており、面会制限の中でのオンライン面会の支援や、今年1月からタブレットを活用した電子カルテ化に移行するなど、業務の効率化にも取り組んでいる。さらに、医療連携による24時間体制での看取り介護にも取り組んでおり、利用者や家族の安心にもつながっている。なお、現在のコロナ禍において、外部からの入室制限等を設けていることもあるが、事業所と評価機関が共に感染症対策を取りながら訪問調査を実施している。</p>
--	---	--

評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ご本人様からお話を伺ったりして、職員間で情報を共有し利用者様の希望や意向の把握に努めている。	◎	/	○	施設長と職員は、利用者一人ひとりと会話する機会を持ち、一人ひとりの希望や意向を把握するよう努めている。聞き取った内容はタブレットを活用して情報を記録している。また、簡単にタブレット等を活用して情報を確認できるなど、職員間での情報共有にも努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	利用者様の表情や態度に気を配って、対応するように努めている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族様からお話を伺えるように努めている。	/	/	/	
		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。	△	タブレット内の個人記録や申し送りの記録から情報の共有に努めている。	/	/	/	
		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。	○	複数の職員間で情報交換を行ない、ご本人の思いを見落とさないように努めている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	サービス利用開始時、適時にご家族様からの情報収集に努めている。	/	/	○	入居に際して、職員は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方などを聞き取るほか、入院している病院に出向いて担当者からも情報の聞き取りをしている。また、これまで関わってきた関係機関の担当者や介護支援専門員などからも情報を聞き、これまでの生活状況やサービスの利用状況などの情報も得ている。また、聞き取った内容は、タブレット等を活用して記録するほか、新たな情報は申し送り時にも職員間に伝達をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	毎日の表情や言動を見て、声掛けや見守りを行っている。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	タブレットの個人記録や申し送りに利用者様が不安な場面の内容を記録し情報として共有するよう努めている。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	◎	タブレット内の個人記録、申し送りで職員間で情報の共有に努めており、変化があれば上司や看護師に報告している。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	タブレット内の申し送り、スタッフ連絡、カレンダー機能等で状態変化の把握に努めている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	ご家族様のご意見も伺いながら、スタッフ間で情報交換を行い検討している。	/	/	◎	職員は、事前に利用者や家族の意向を確認するほか、それぞれの職員からの情報を基にして、利用者本人の視点に立って検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	ご家族様のご意見も伺いながら、スタッフ間で情報交換を行い検討している。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	月に一度のモニタリングで課題についての意見交換を行っている。	/	/	/	

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
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。	○	ご本人の思いをや意向をくみ取れるようなアセスメントに努め、必要に応じて計画の再検討を行っている。	/	/	/	介護計画は、利用者の安全な生活や楽しみのある生活を基本として、利用者や家族の意向を聞き取り、反映しながら職員間で話し合って作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご本人やご家族のお話を伺いながら、計画の作成に努めている。	○	/	◎	
		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。	○	ご本人やご家族のお話を伺いながら、医療との連携を図り計画作成に努めている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族との関わり及びボランティアや地域行事への積極的な参加などを盛り込んでいる。(コロナ禍で自粛中)	/	/	/	
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。	○	毎月のモニタリングで状態報告を行ない、職員間で情報共有を行っている。	/	/	/	◎ 利用者一人ひとりの介護計画は、職員間で話し合って作成していることもあり、毎月のモニタリング状況も含めミーティングの中で情報共有できているが、計画に沿った日々の記録やケアの実践についての記載がないため、根拠となる記録が残せるよう職員間で話し合い、見直しも含めた記載方法の工夫などを期待したい。個人記録には、利用者の発言内容や様子も記載されており、タブレットを活用した申し送りもあり、職員間で情報共有をしている。また、事業所では、令和3年1月から完全電子カルテ化されているが、まだ職員間で十分に使いこなせていない部分もあり、記録内容が少ない感じがするため、今後の有効活用や取組みを期待したい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎月のモニタリングの実施と情報の共有を図り、日々の支援に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	◎	タブレット内の個人記録及び申し送りとして情報の共有を図っている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	◎	タブレット内の申し送りやスタッフ連絡で情報の共有を図っている。	/	/	/	
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。	○	基本的にケアプランの計画期間に合わせて定期的な見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、6か月に1回見直しをしている。新たな要望や変化がない場合にも、毎月モニタリングを実施して利用者の現状の確認をしている。また、状況に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、介護計画の内容を見直している。
		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。	◎	月に一度のミーティングで職員全員で状態の確認を行っていた。月一回定期的にモニタリングを行っている。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	定期以外の状態変化に応じてケアプランの変更を行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月に一度のミーティング、また必要に応じてサービス担当者会議を行なっている。	/	/	/	◎ 毎月ミーティングを開催し、職員間で話し合いをしている。現在のコロナ禍において、書面での開催としているが、利用者一人ひとりの現状報告のほか、職員から事前に意見を文面で提出してもらうなどの工夫をしている。書面開催となっているが、安全委員会の報告や感染症予防、接遇、身体拘束についてなど年間の研修計画に沿った内容も議題に挙げられている。また、タブレットを活用して議事録を閲覧し、職員が確認する仕組みとなっている。
		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。	○	お互いに遠慮することなく発言し、意見交換ができるように努めている。	/	/	/	
		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、工夫している。	○	毎月、日程を決めて開催している。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	会議の議事録を閲覧し、内容を確認している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	基本的にはタブレット内の申し送り、スタッフ連絡で情報共有できるシステムとなっている。	/	/	/	◎ 今年1月から電子記録で確認できるようタブレット等を導入したことで、申し送りなどの確認や伝達も簡素化され、実施しやすくなっている。また、タブレットを活用して、利用者の申し送りやスタッフ連絡ページを職員が確認すると、確認した職員の閲覧状況がカウントされる仕組みもあり、管理者は閲覧状況を確認して、確実な申し送りにもつなげている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	タブレット内の申し送りやスタッフ連絡で情報の共有を図っている。	◎	/	/	

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	ミーティングや職員との情報共有にて「その日したいこと」の把握に努め、可能な限りは対応している。	/	/	/	事業所には、週1回パンの訪問販売や移動スーパーの来訪があり、利用者は好きなものを自分で選ぶ機会を作っている。コロナ禍で買い物に出かける機会も減少していることから、利用者の楽しみの一つにもなっている。定時のおやつ飲み物は職員で決めたものを提供することが多いが、時には利用者の希望を聞いて提供している。自分でできる利用者には自ら衣服も選んでもらうほか、自ら選択ができない利用者には職員が事前に衣服を選んで準備し、利用者に「どうですか」と声をかけ、確認している。また、職員は利用者一人ひとりの性格や好みを把握しており、それぞれに合わせた声かけをしながら、利用者の喜びや楽しみのある表情を引き出せるよう工夫している。
		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)	○	週に一度のパンの注文購入や移動スーパーでの買い物の機会を作っている。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	利用者様の思いや希望を傾聴しながら、ご本人の意思決定ができ易いように努めている。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	利用者様のペースや習慣の把握に努め、可能な限り時間をずらしたりするようにして対応しているが、起床介助時や食事提供時には催促のお声掛けをすることがある。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者様に合わせた会話をするように努めている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や目線を観察しながら、ご本人の意向を確認するように努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	一人ひとりのニーズに合わせた言葉かけや声かけを意識して行なっている。	/	○	○	職員は、人権や尊厳について職場内研修等で学んでおり、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけを意識するよう努めている。管理者は、「利用者への配慮が不十分」と感じることもあり、職員へ注意喚起をしている。職員の年齢層が高いこともあり、訪問調査日には利用者へフレンドリーな声かけをする様子も窺え、人前でのあからさまな介護や誘導の声かけは見られなかったものの、基本的に開放された居室のドアに掛けられたのれんから、ノックなしで職員が覗きながら声かけをするなど、居室への入室時にやや配慮に欠ける場面も見られたため、再度職員間で話し合い、適切な対応ができることを期待したい。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	△	一人ひとりの目線に合わせた介護、声掛けに努めているが、急を要する時には難しいことがある。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	声掛けをしながら介助を行う様に心掛けている。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	入退室の際は必ず声掛けを行っている。同意を得てから入室している。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	施設内での研修も実施しており、理解している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教えをもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	利用者様のできるお手伝いをして頂いおり、非常に助けられている。	/	/	/	利用者同士の関係が把握できており、職員はトラブルにならないよう間に入ったり、利用者の座る場所の配慮をしたりしている。また、利用者が日々気持ちよく過ごせるよう、過去には利用者の別のユニットの居室に移動してもらった対応をとったこともある。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	利用者の方々に会話を共有して頂ける様な声掛けを心掛けており、助け合いの大切さを認識している。	/	/	/	
		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った場面をつくる等)。	◎	職員間で情報交換し、利用者様への声掛けや傾聴に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	不安を取り除く為の声掛けに努めている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	◎	フェイスシートにより把握している。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居前のご近所さんなどとの連携に努めている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍で思うような外出支援が行えていない。お花見などはミニドライブとして実施している。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	コロナ禍で、玄関でのガラス越しの面会か、オンラインによるご家族の面会かに限定されている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	お一人おひとりその日の希望に合わせての外出は難しいが、できる限り外気に触れる事ができるように努めている。ただし、最近では新型コロナウイルス対策で思うような外出ができていない。	×	×	○	事業所周辺を散歩したり、秋祭りなどの地域行事には利用者と一緒に出かけたりすることができていた。現在のコロナ禍において以前のような外出はできないが、天気の良い日は眺めの良い屋上テラスに出て、利用者と一緒の外気や風を感じながら日光浴を楽しんでいる。また、日常的に屋上に出て洗濯物を干したり、プランターに植えられた花や野菜の世話をしたりしている。また、月1回程度、4～5名ずつでミニドライブに出かけ、楽しみながら気分転換できるようにしている。さらに、重度の利用者にも、体調を見ながら屋上テラスで過ごせる時間を作ったり、外出願望が強い利用者には職員と一緒に事業所周辺へ散歩に出かけたりする対応もしている。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	職員の付き添いで地域の行事等の参加に努めていた。(コロナ禍で外出自粛中)				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	◎	体調をみながら可能な限り外気に触れる事ができるように努めている。移動が難しい場合は、窓を開けている。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	職員の付き添いで地域の行事等の参加に努めている。ただし、最近では新型コロナウイルス対策で思うような参加ができていない。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	ミーティング等で職員間で情報交換を行ない、行動・心理症状の要因を取り除くようなケアに繋げている。				居室の筆筒や衣装ケースには、内容が分かるようにラベルが貼り、利用者が分かりやすいよう工夫をしている。廊下には、利用者が安全に移動できるよう手すりが設置されている。また、入居時にポータブルトイレを使用していた利用者には、歩行の機会を増やせるようトイレへの移動支援を取り入れるなど、利用者の心身機能の維持にも努めている。
		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。	○	利用者様の日々の身体能力の変化に留意し、状態に合わせて介助を行っている。日常生活動作の中で出来る限り残存機能が維持できるように努めている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	できる限り利用者様にスタッフと一緒にお手伝いをして頂くように努めている。	○		○	
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。	◎	できる限り利用者様に施設内での行事へ参加して頂けるように努めている。				入居以前に喫茶店を経営していた利用者には、職員のコーヒーを入れてもらうなど、利用者の役割や出番を持てるよう支援している。レクリエーションの場面では、利用者の好きなことや興味のあるものを把握して提供するなど、事業所では利用者の出番づくりや楽しい時間を過ごせるよう取り組んでいる。
		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、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者様に職員と一緒に歌やゲームなどのレクリエーションに参加して頂ける様に努めている。	○	○	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	利用者様に地域の行事にはできる限り参加して頂ける様に努めていた。(コロナ禍で外出行事は自粛中)				

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	身だしなみやおしやれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしやれについて把握している。	◎	好みや個性、ご本人のこだわりの把握に努めており、ご本人の好みを取り入れている。				訪問調査日には、利用者の整容の乱れや着衣の汚れなどは見られず、職員はきちんとした身だしなみの支援ができていた様子を見ることができた。食事の際も、食べこぼしなど、職員のさりげない支援ができていた。現在のコロナ禍において面会制限を設けているため、訪問理美容の利用はできていないが、入浴スタッフが利用者の整髪をしている。また、重度の利用者も必ず更衣をしてから、リビングに出られるよう支援している。
		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。	◎	必要な物品はご本人の好みでご用意頂くようにご案内しており、施設でご準備する持ち物はご本人の希望を取り入れている。				
		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。	◎	利用者様のお気持ちを推察しながら、支援を行なうように努めている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	◎	季節に合わせた服装をご本人の希望を伺いながら提案させて頂くなどの支援を行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりけ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)	◎	整容の乱れなどに関しては、他利用者様に気づかれないように、個別に対応するように努めている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	特にご要望がなければ、ご本人の負担がないように、訪問理容・美容師による対応を行っている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	利用者様の負担が少ないように対応する中で、可能な限りはご本人のご要望を伺いながら支援を行っている。			○	
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。	◎	単なる栄養補給だけではなく、可能な限り口から食事が食べられるように、形態や大きさに留意するように努めている。				調理は外部業者に委託し、介護付き有料老人ホームの入居者分の食事でもまとめて調理してもらっている。副菜が入ったタッパーと汁物の鍋が各ユニットに運ばれ、それぞれのユニットで炊飯するほか、温め直しや盛り付けなどをして、利用者へ提供している。差し入れでもらった粟で、粟ご飯にしてももらったこともある。献立は、季節の食材を取り入れたものを外部業者の栄養士が立て、職員は検食を行い感想を伝えている。事業所では、2か月に1回調理の日を設けており、利用者のリクエストを取り入れて献立を作成し、職員が食材の買い物に出かけ、利用者にてできることを手伝ってもらいながら一緒に調理をしている。茶碗や湯のみ、箸などは、使いやすいものを家族に用意してもらい、名前シールを貼って使用している。職員は利用者と一緒に食事をせず介助に専念しているが、同じフロアの少し離れた場所でサービス記録などをタブレットで入力している職員も見られ、利用者と食事時間を共有できるような取組みを職員間で検討することを望みたい。訪問調査日には、ミキサー食などの重度な利用者には、職員が献立の説明をしながら介助したり、食事の摂取状況を見ながら声かけしたりする様子を見ることができた。また、現在のコロナ禍において給食委員会の開催はできていないが、利用者の状況変化による食事形態の変更など、調理方法などは職員間での連携や共有ができています。
		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。	×	利用者様に盛り付けや配膳のお手伝いをして頂く程度にとどまっている。			△	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	可能なよ利用者様には盛り付けや配膳のお手伝いをして頂くように努めている。				
		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。	○	入所時の情報や食事の残り方などで好みの確認などを行って把握するように努めている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	△	調理の日を設け、利用者様のお好みや季節の食材を使った献立作りを行なうように努めている。			△	
		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て調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いりどりや器の工夫等)	○	見栄えよく盛り付けるように努めるとともに、ご本人の意向を確認しながら、食べやすい食事形態に合わせるように対応している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいものを使用している。	◎	ご家族にお願いして使い慣れたものをご用意して頂いている。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	職員が利用者様と一緒に食事を取る事はあまりないが、利用者さまが安全に食事ができるように、見守りやお声かけを行っている。			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	入居者様とお話しながら食事を召し上がって頂くように努めている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	水分摂取量や食事量をチェック表にて確認しながら対応す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。	○	食事・水分チェック表を確認しながら、栄養補助食品やジュレを提供する事で対応している。				
		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。	○	コロナ禍で給食会議を定期開催は中断しているが、調理方法については適宜相談している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	主食の検体を1ヵ月分は保存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。	○	理解した上で口腔体操などを行っている。				毎食後、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施するほか、歯のない利用者には職員が口腔用のスポンジでの介助などを行っている。自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは把握できていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の健康状況を確認できるような工夫を望みたい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	日常の口腔衛生時に状態の確認を行なうように努めている。			○	
		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。	○	口腔衛生の研修に参加し、日常の支援に活かしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝前には専用容器に保管し、洗浄できるように支援を行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	可能な限りご本人に歯磨きをして頂けるようにお声かけをしながら、必要な支援を行っている。			○	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	◎	必要に応じて、看護師が主治医の指示を仰ぎ、歯科医師と連携を図っている。				
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	必要に応じておむつの使用をしながらも、可能な限りトイレで排泄して頂ける様に支援を行っている。				寝たきりで常時おむつの利用者には、定時のおむつ交換で対応しているが、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。排泄チェック表での記録など、利用者一人ひとりのトイレへの誘導の時間はだいたい決まっているが、職員は利用者の希望や様子を見ながら対応もしている。事業所ではトイレへの誘導回数を増やすなどの工夫をして、失禁が軽減した利用者もいる。また、おむつやパッドの使用に関しては、利用者の状況に合わせて家族にも説明し、適切なものを使用している。
		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。	○	排泄・食事・水分チェック表をもとに看護師に相談している。				
		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)	○	排泄チェック表に記録する事で把握している。				
		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。	○	必要に応じておむつの使用をしながらも、可能な限りトイレで排泄して頂ける様に支援を行っている。	◎		○	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	ご本人、ご家族および看護師、主治医、担当スタッフとの相談の上で検討を行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	排泄チェック表を参照しながら早めの誘導を行っている。				
		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。	◎	ご本人、ご家族に相談しながら状態に合わせてオムツを使用する様に、使い分けている。				
		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。	◎	ご本人、ご家族に相談しながら状態に合わせてオムツを使用する様に、使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	おやつや水分摂取、運動等について工夫を行っている。				
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)	○	基本的な入浴日は設定されているが、ご本人の体調や希望があれば、時間帯や日を変えるように対応している。	◎		○	有料老人ホームと事業所を兼務した入浴専属の2名のスタッフが配置され、利用者の入浴介助をしている。暫定の曜日などを事業所で事前に決めているが、利用者の希望や体調に合わせた週2回の入浴に対応している。建物6階にある展望浴室からの眺めは良く、利用者の状況に応じて機械浴槽や個別浴槽を使い分けながら、安全で安楽な入浴が支援されている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	個別に入浴でき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。	◎	可能な限りご自身で洗身して頂き、必要があれば介助を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	時間帯や日を変えて気持ち良く入浴して頂けるように支援を行っている。				
		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。	○	入浴前にはバイタルチェックを行って、入浴の可否を判断している。入浴後の水分補給などを行ない、変化があれば看護師に報告している。				

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。	◎	夜間の個人記録で大体の睡眠パターンは把握できている。体動センサー安心ひつじを導入して観察中。	/	/	/	事業所では、レクリエーションや歩行などを取り入れて、日中の利用者の活動量を増やす工夫をしながら、夜間安眠できるよう取り組んでいる。不眠が続く場合など、必要に応じて主治医や家族と話し合い、眠剤を服薬する利用者もいる。また、眠剤の使用に際しては、副作用等に十分配慮して、職員は日々利用者の観察や見守りを行っている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中なるべく起きて頂くような対応に努めている。	/	/	/	
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	睡眠剤の使用については、医師とご家族に相談の上で、必要最低限としている。極力日中の活動時間を増やす事に対応している。	/	/	○	
		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。	◎	体調に合わせて、少し長く休んで頂けるよう支援を行っている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	ご家族にご本人の要望で電話連絡をしてもいいか確認を取っている。オンライン面会を推奨している。	/	/	/	
		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。	○	ご本人のご要望に合わせて、電話をかけて必要に応じて中継ぎするように対応している。オンライン面会を推奨している。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ご家族にご本人の要望で電話連絡をしてもいいか確認を取っている。オンライン面会を推奨している。	/	/	/	
		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。	○	ご本人にお渡し、必要に応じてご家族にもご連絡を入れるように対応している。オンライン面会を推奨している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	ご家族にご本人の要望で電話連絡をしてもいいか確認を取っている。オンライン面会を推奨している。	/	/	/	
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きさを理解している。	○	少額のお金を所持して使われる方もおられる。またバンの個別注文や移動スーパーで購買の機会を作っている。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	バンの個別注文や移動スーパーで購買の機会を作っている。	/	/	/	
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	外食などの際は事前に連絡を入れて、個別に精算するなどの協力を得ていた。(コロナ禍で買い物外出の自粛中)	/	/	/	
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族と相談のうえで、少額のお金を所持して使われる方もおられる。またバンの個別購入や移動スーパーで購買の機会を作っている。	/	/	/	
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	ご家族と相談のうえで、少額のお金を所持して使われる方もおられる。	/	/	/	
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	ご家族同意の上で、小口現金として事務所で預り、出納を管理している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	介護相談員の受け入れの実績があり、移動スーパーでの物品購入支援などに取り組んでいる。	◎	/	◎	事業所では、ギターや踊り、ドッグセラピーなど多くのボランティアの受け入れがあり、利用者の日々の生活への潤いや楽しみが得られるよう支援している。現在はコロナ禍において、ボランティアの受け入れは中止しているが、感染状況を見計らいながらミニドライブに出かけたり、家族の代わりに受診の同行支援をしたり、オンラインでの面会を取り入れるなど、利用者や家族のニーズに応えられるよう取り組んでいる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
(3)生活環境づくり										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関先は事務職員が毎朝掃除しており、植物を置いて和やかな雰囲気を出している。	◎	◎	◎	通りに面した玄関先には、花や植物が飾られ、和やかな雰囲気を出している。玄関脇にある事務室からは、窓越しに来訪者が確認できるような構造となっている。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものを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。)	○	リビングは季節の工作や飾りつけをしており、利用者様の活動写真が飾られている。手作りの壁掛けカレンダーで日にちの感覚を忘れないように努めている。	○	○	○	リビングの壁には手作りの大きなカレンダーが掛けてあり、毎日目印を変えて、利用者に日付等を分かりやすくしている。利用者と一緒に制作したこいのぼりの壁飾りもあり、利用者や来訪者に季節を感じさせてくれる。建物の構造上で事業所内は多くの窓ガラスがあり、開放的で明るい。窓の外に置いてあるプランターでは花や野菜が栽培され、手入れも行き届いている。時節柄、居室や廊下の窓が喚起のために開放されているほか、空調や空気清浄機も整備されていることもあり、居心地の良い空間となっている。また、事業所内の掃除も行き届き嫌な臭いなどもなく、街中にあっても静かてくつろげる雰囲気となっている。	
		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。	○	埃が立たないように掃除機の使用は極力控えながら、モップ掛けなどの掃除を行っている。					○
		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(生活感や季節を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の工作物や飾りつけを行っている。					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	共有スペースにテレビや塗り絵などの娯楽を置いている。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	扉やのれんをつけている。					
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。	○	利用者様が馴染みの物を個々で持ち込み可能としている。	◎		◎	利用者等の希望に応じて居室のドアは閉めているが、基本的に居室のドアは昼夜共に開放し、入り口には家族が用意した暖簾を掛けている。居室には、馴染みの家具や家族写真などを持ち込むことができる。居室内の半分は畳敷きで、車いす利用者はフローリングマットを敷いて動きやすくしている。また、居室内に置いてある配偶者の仏壇に、毎日炊き立てのご飯やお茶を供えてもらっている利用者もいる。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室が分かりやすいように名札など個々に特徴を持たせている。				○	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	安心してお過ごし頂けるように各居室にのれんを掛けている。				居室の入り口には、それぞれ個性的な暖簾を掛けているほか、担当職員手作りのネームプレートを掛け、利用者に自分の部屋を分かりやすくしている。また、フロア内を安全に移動できるよう、消火栓のある場所を除いて、廊下全面に手すりや設置されている。	
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	お仏壇など思い出の品などが居室に置かれている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態でも暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	△	日中玄関は施錠されていないが、エレベーターを使用するにはIDキーが必要となっている。(施設周囲の交通環境などを考慮したうえで安全確保の為にということでご理解いただいている。)利用者様の外出の意向に関しては極力実現するよう努めている。	◎	◎	○		日中、玄関に鍵はかかっているが、エレベーターの使用はIDキーが必要で、利用者は自由に階の移動や外に出ることはできない状況となっている。職員は鍵をかけることの弊害は理解しており、エレベーター前で落ち着かない利用者には職員が声をかけ、一緒にエレベーターに乗って屋上に出て、気分転換を図るなどの対応をしている。
		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。	○	自由性と安全性について確認している。					
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	玄関前に事務所を設置しており、事務所での出入りが分かるようにしている。					

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
(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。	○	フェイスシート及び毎月のモニタリングで把握に努めている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	基本的に一日2回のバイタルチェックを行っており、それ以外でも異常の兆候があれば看護師と連携を図っている。				
		c	気になる事があれば看護師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。	◎	気になる事があれば看護師から協力医へと速やかな連携が取れる体制を取っている。協力医から受け入れ先への紹介も迅速に対応してもらっている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	ご本人、ご家族が希望される場合には協力医と連携を図り受診ができるように支援している。		◎		
		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。	○	ご本人、ご家族が希望される場合には協力医と連携を図り受診ができるように支援している。				
		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。	○	病状などを考慮して、必要に応じてご家族と主治医との話し合いの場を設けている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	ご本人のこだわりなどの情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	医療連携室を中心に退院に向けた情報共有に努めている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	入院時連携が図れるように、常日頃より看護師を中心に協力医への状態報告を行っている。				
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。	○	介護スタッフは気になる事があれば常勤の看護師へ報告相談を行ない、看護師から協力医へと速やかな連携が取れる体制を取っている。				
		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。	○	介護スタッフは気になる事があれば、いつでも看護師へ報告相談を行ない、必要があれば協力医へ連携が取れるような体制を取っている。				
		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。	○	利用者様の日々の健康状態の把握に努め、状態の変化に合わせた介助ができる様に、協力医との密な連携を図っている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	利用者様の薬情を確認している。				
		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。	○	配薬時、服薬時に複数のスタッフで確認を行ない、誤薬防止に努めている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	処方薬の変更があった際には、訪問薬剤師からの助言ももらいながら、状態変化等の把握に努めている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	処方薬の変更があった際には、特に状態変化等の把握に努め、ご家族や医療との連携に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	入居時や状態変化時に、必要に応じて医師の同席も求めながら、終末期に対する意向や方向性の確認を行なっている。	/	/	/	事業所には、「看取り介護に関する指針」「重度化対応・終末期ケア対応指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、希望等の書いた事前確認書等の同意を得ている。事業所では、終末期の支援にも力を入れており、看護師を配置して医療連携を図っている。また、利用者の状態に変化があった場合には、利用者や家族の意向を尊重し、主治医を交えて話し合い、方針を共有して支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	入居時や状態変化時に、必要に応じて医師の同席も求めながら、終末期に対する意向や方向性の確認を行なっている。	○		○	
		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。	○	ご家族や医師と話し合った終末期の対応についての情報を共有し、どこまでの支援ができるかを見極めている。	/	/	/	
		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。	○	必要に応じて医師の同席も求めながら、終末期に対して事業所ができること・できないことの説明を行なっている。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	入居時や状態変化時に、必要に応じて医師の同席も求めながら、終末期に対する意向や方向性の確認を行なっている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族とより密に話しができる様に、心のケアに努めている。	/	/	/	
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。	○	定期的な研修会を実施している。	/	/	/	事業所には、「看取り介護に関する指針」「重度化対応・終末期ケア対応指針」があり、入居時に利用者や家族に説明し、希望等の書いた事前確認書等の同意を得ている。事業所では、終末期の支援にも力を入れており、看護師を配置して医療連携を図っている。また、利用者の状態に変化があった場合には、利用者や家族の意向を尊重し、主治医を交えて話し合い、方針を共有して支援している。
		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。	○	感染症マニュアルを作成し、嘔吐物対応セットなどを準備している。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	新型コロナウイルス感染症情報をはじめ、介護保険課からの最新情報をスタッフに周知している。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	新型コロナウイルス感染症情報をはじめ、介護保険課からの最新情報をスタッフに周知している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員に対しては手洗いうがいの徹底を励行するとともに、各フロアに手指衛生用の消毒液を設置している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	利用者様の精神的な安定を図るために、ご家族の協力を得ながら支援を行う様な関係の構築に努めている。				一昨年末では、家族会を兼ねたお花見会が恒例行事となっていた。秋祭りやドッグセラピーなどの行事の際にも家族の参加を募り、協力を得ることができていた。現在のコロナ禍において、事業所では面会制限が続いていることもあり、家族を呼びかけた行事の実施はできていない。面会制限は設けられているものの、事業所ではガラス越しでの面会ができるように工夫しているほか、リモート面会を勤めている。訪問調査日にもリモート面会の予定があり、楽しみにしている利用者様の様子を窺うことができた。来訪できない家族も含め、診療看護介護報告書を3か月に1回送付し、利用者様の日常の様子を伝えている。事業所の運営上の出来事などは、運営推進会議の中で報告しているが、会議に家族は参加していないこともあり、運営推進会議の会議録を全てご家族に送付するなど、理解が得られるような取組みを期待したい。また、事業所ではICT化を進めており、登録している家族は介護ソフトから記録の閲覧や相談連絡ができるシステムとなっているほか、面会や電話連絡等の際にも職員から声をかけ、要望等を聞くようにしている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	利用者様ご家族が不愉快な思いをされないよう、日常生活や健康状態の報告で情報共有に努めている。コロナ禍で面会制限がある為にオンライン面会ができる環境を整備した。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	コロナ禍で家族参加の行事が開催できていないが、リモートでの面会の機会は作っている。		○	○	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者様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)	○	3か月に一度、診療・看護・介護報告書を送付し、利用者様の状態報告を行っている。		◎	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	◎	個別に電話での情報提供を行ったり、介護ソフトのご家族連絡機能を活用しての情報発信や、日常の記録の閲覧ができるようになっている。。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	ご家族との連携を密に取れるように努めている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	必要に応じて個別に連絡を行ない、理解や協力を得るように努めている。		×	△	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	コロナ禍で家族会の実施は見合わせている。				
		i	利用者一人ひとり起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	利用者様の状態変化に合わせて、必要に応じてリスクや対応策について話し合う機会を持つように努めている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	介護ソフトのご家族連絡機能を活用しての相談連絡や、日常の記録の閲覧ができるようになっている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	○	契約の際は、説明の上で同意を頂き、ご署名と押印をして頂いている。				
		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。	○	退去先への情報提供など連携を図るよう支援している。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	重要事項説明書にて同意を頂き、ご署名と押印をして頂いている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	町内会長を筆頭に、理解して頂けるように話し合いをしている。	/	○	/	事業所は町内会に加入しているほか、運営推進会議の参加者からも情報提供を受けることができる。コロナ禍以前は地域の秋祭りや地域包括支援センター主催の福祉祭り、神社の子供相撲など、積極的に利用者と一緒に地域行事に参加して交流することができていた。また、事業所では、ギターや踊り、ドッグセラピーなどのボランティアを受け入れており、利用者の日々の楽しみにもなっている。現在のコロナ禍において、地域の様々な行事やボランティアの受け入れも中止となっているが、町内会長の運営推進会議へ参加協力もあることから、地域アンケートにも数多くの回答があり、結果からも地域住民との協力状況を窺うことができるなど、事業所と地域との良好な関係づくりができています。
		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)	○	コロナ禍になるまでは、地域行事に利用者、職員共に積極的に参加していた。町内会長からは行事の開催の有無など、そのつど案内がある。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	◎	地域の方から施設で使う古新聞を頂いているが、提供して下さる方が徐々に増えてきている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	移動スーパーの訪問があり地域の方も時々利用されている。	/	/	/	
		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。	○	日常的なあいさつをかわしている。	/	/	/	
		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)	△	コロナ禍で外部ボランティアの受け入れ自体は事実上見合わせている。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	△	バンの個別購入や移動スーパー、訪問理美容などを利用しているが、更なる地域資源の把握、活用に努めたい。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	町内会長を中心として地域からの協力が得られるよう連携を取っている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	×	利用者やご家族の参加がほとんどない。	×	/	△	事業所では、現在のコロナ禍においても運営推進会議を書面開催だけでなく、別館を利用して集合形式の会議も開催する工夫をしている。会議では、利用者の様子やサービスの実際、外部評価の結果、目標達成計画などを報告し、参加者との活発な意見交換を行い、参加者から出された意見を反映し、日々のサービスに活かしている。会議の中では、実際の外部評価や目標達成計画の取組み状況の報告までには至っていないため、職員間で検討することを期待したい。また、会議には利用者や家族が参加しておらず、家族アンケート結果からも会議の理解が得られていない状況が窺えるため、具体的に分かりやすい会議録をまとめられていることもあり、全ての家族に会議録を送付して意見を募るなど、参加協力してもらえるような工夫を期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	外部評価での取り組みを報告している。	/	/	○	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	会議で話された内容を理解し取り組めるように情報を共有している。	/	/	○	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	ほとんど限られたメンバーでの開催になっている。	/	/	○	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	誰もが閲覧できる状態で置いている。	/	/	/	

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
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	事業所理念を掲示しており、理解し日々の実践に努めている。主要メンバーのミーティングから全職員へ意識の共有を図っている。	/	/	/	
		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。	○	施設内、ホームページ上にも事業所理念を示している。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	受講費用負担などで、研修への参加を奨励している。	/	/	/	看護師資格を持つ代表者は、年2回職員との個別面接を実施するほか、日常的に各フロアを巡回してミーティングにも参加している。代表者と職員は気軽に話しやすい環境ができており、日頃から管理者や職員の相談に応じていることもあり、職員にとって心強い存在となっている。また、職員のスキルアップに努めるなど、法人・事業所として働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいる。
		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。	◎	ミーティングを行ない、職員のスキルアップに努めている。	/	/	/	
		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。	◎	面接を行ない、職員と話す機会を設けている。	/	/	/	
		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)	◎	愛媛県地域密着型サービス協会に加盟しており、相互研修の受け入れなどを行っている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	気軽に職員の話を開ける雰囲気を作っている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	高齢者虐待防止の研修にも参加しており、全職員に内容の周知徹底を図っている。	/	/	/	事業所ではミーティング等を活用して、虐待防止や不適切なケアについて職員間でよく話し合い理解している。不適切なケアなどを発見した場合には職員同士で注意し合うこともあるが、上司に報告して注意喚起している。
		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。	◎	タブレット内で日々のケアの内容を確認している。申し送りやスタッフ連絡で情報を共有し、意見合っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	虐待防止の研修に参加し、職場全体で虐待防止に取り組めるよう、指導している。	/	/	○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の対応や変化に注意している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	△	利用者様の安全を考えながら、できるだけ拘束をしないように努めているが、リスク回避の方を優先してしまう。	/	/	/	
		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。	◎	年に2回の勉強会、3か月に1回の身体拘束廃止委員会、毎月のミーティングなどで話し合う機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	拘束による弊害と起こりうるリスクについて話し合いを重ねている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	成年後見制度などの研修に参加しており、理解を深めるように努めている。	/	/	/	
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	ご要望があれば情報提供に応じる用意は出来ている。	/	/	/	
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括支援センター、社会福祉協議会共に運営推進会議等に参加してもらっており、日頃より連携を密に図っている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	事故発生時の対応マニュアルを作成しており、スタッフへの周知に努めている。	/	/	/	
		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。	○	AEDを配置しており、心臓マッサージの方法などの講習を受けている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	事故報告書で再発防止策を検討し全職員で情報を共有し把握している。	/	/	/	
		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。	◎	現場でのミーティングや日常の状態報告の中で、リスク回避の方法を検討しており、利用者様の変化に気を付けている。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情解決マニュアルを作成しており、必要に応じて第三者委員への報告も検討している。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情解決マニュアルに沿って対応している。必要があれば町内会長や市関係者にも相談するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	苦情があれば事実確認を行ない、改善策を講じていく姿勢を取っている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	ご意見箱の設置、また個別にお話を聞く機会を持っている。	/	/	○	日常的に、職員は利用者や個別に会話する機会があり、意見や要望を聞くよう努めている。家族には、面会や電話連絡時に職員が直接要望を聞くほか、介護ソフトを活用して家族掲示板にも入力できるようなシステムを取り入れている。管理者は現場の業務に入ることはないが、ミーティングや申し送りの他にも事務作業等でユニットを巡回しているため、職員と話し合う機会を持っており、職員にとっても心強く、必要に応じて意見も反映し、より良いサービスにつなげている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	相談窓口を設置するとともに、介護ソフトの家族掲示板などで個別に意見を聞く機会を持っている。	○	/	○	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	重要事項説明書を閲覧できるようにしており、必要であれば公的な窓口を案内している。	/	/	/	
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	現場に足を運び、職員と会話する機会を多くとっている。	/	/	/	
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	タブレットでの日々の申し送りやスタッフ連絡などで、利用者様のより良い支援につなげようと努めている。	/	/	○	

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
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。	○	より良いサービスの提供をめざし、職員全員で自己評価に取り組んでいる。				運営推進会議の中で、参加者に外部評価の結果や目標達成計画について報告できているが、取組み状況の報告や確認のモニターまでには至っていない。家族アンケート結果からも、会議に参加していない家族には、地域密着型サービス評価自体が把握しきれない様子が見受けられるため、全ての家族にサービス評価や運営推進会議の会議録を送付したり、会議の参加者にサービス評価の確認モニターを呼びかけをしたりするなどの取組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	自己評価を行うことで、事業所のサービスを見直すきっかけとしている。				
		c	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	外部評価の結果を回覧できるようにしており、達成に向けて取り組むよう努めている。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議でも外部評価の結果を報告している。	×	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議でも外部評価の結果を報告している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。（火災、地震、津波、風水害、原子力災害等）	○	災害時の対応マニュアルを作成し、周知に努めている。				事業所では、「災害時の対応マニュアル」を作成し、年2回避難訓練を実施しているが、近隣事業所との連携や合同訓練、地域住民の協力を得るまでには至っていない。有事の際には、事業所への地域住民の協力が不可欠となることが考えられるため、日頃から近隣住民や近隣にある会社等に協力を呼びかけるなど、協力支援体制の確保に努めることを望みたい。また、家族にも避難訓練等の実施状況や開催日時などの情報を発信するなど、安心してもらえるよう取組みを期待したい。
		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。	△	特に人員の少ない夜間を想定した訓練を行なっているが、職員全員参加での実施は出来ていない。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	消防設備などの点検はできており、非常用食料の備蓄も準備している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	町内会長や公民館長を中心に、災害時の支援協力を求めている。	×	△	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。（県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等）	○	町内会長や公民館長を中心に、災害時の支援協力を求めている。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。（広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等）	△	AED設置施設として町内会長へ案内しているが、地域に向けての情報発信などもっと積極的に行っていきたくと考えている。				事業所として、積極的な相談支援の実態ではないが、地域住民からのSOSや入居相談に対応するなど、地域にも事業所自体が認知されつつある。また、事業所では、県が実施する介護サービス相談員研修において事例発表に協力するなど、今後も認知症ケアの実践力を活かして地域の関係機関と連携した活動を期待したい。
		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。	○	通りすがりの方の入居相談などは受けつけており、相談内容から包括支援センターへの連携を図ったこともある。		○	○	
		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）	○	移動スーパーを誘致して、近所の方にも利用して頂いている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	介護相談員の受け入れ実績もあり、相互研修への参加などを行なっている。				
		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）	△	地域イベントの協働開催までは至っていないが、県社協の依頼を受けて令和2年度介護サービス相談員研修（中級）での事例発表を行った。			○	