

# サービス評価結果表

## サービス評価項目

(評価項目の構成)

### I. その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

### II. 家族との支え合い

### III. 地域との支え合い

### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー  
“愛媛県地域密着型サービス評価”

新型コロナウイルス感染防止対策を十分おこない  
訪問調査を実施しております

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和7年12月10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) 25	(依頼数) 27
地域アンケート	(回答数) 3	

※アンケート結果は加重平均で値を出し記号化しています。(◎=1 ○=2 △=3 ×=4)

#### ※事業所記入

事業所番号	3870103136
事業所名	グループホーム はなの家
(ユニット名)	3階 桃ユニット
記入者(管理者)	
氏名	越智 和也
自己評価作成日	令和7年 11月 10日

<p>【事業所理念】※事業所記入 ～ぬくもりは我が家のように～ ① 利用者に対して家庭的な環境のもとで生活を営むことができるよう支援する。 ② 利用者が安心と尊厳のある生活を営むことができるよう支援する。 ③ 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入 ①介護計画の内容に番号を振り分け、記録記入時には番号を記入してケアプラン内容と合わせ後で振り返りやすいようにしている。令和7年7月7日よりタブレット運用が開始し、タブレットでの記入となったが、ケアプランの記録に關しても記録用紙と同様にタブレットにも記入している。 ②利用者様によって調理に関われる方、難しい方が居られるため限られた方が対象となっており、可能な限り調理の下準備や後片付けを行ってもらえるよう支援した。 ③自施設での勉強会をメインとし虐待・拘束の内容について学ぶ機会を設けた。その際には鍵をかけることへの弊害についても職員間で意見交換し職員の周知に努めた。またユニットによってユニット出入口に鍵をかける必要はない状況があるため、各ユニットにて現状について話し合い今後の対応について検討している。 ④外部評価の結果報告を踏まえ、継続的に運営推進会議に出席してもらっている方にモニターとしての役割を担ってもらい、意見交換や助言をもらうよう関わりを持つようにしている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 日々の様子や行事の様子等をInstagramで発信しており、遠方に住む利用者の孫なども見ている。 食事の献立は、法人の管理栄養士が立てており、時には、献立に、愛媛県の郷土料理(芋炊き、さつま汁、いずみや(丸ずし))が採り入れてある。食材は、職員が注文しており、野菜は八百屋(週3回)、魚は魚屋、肉は肉屋、米は米屋、卵は五子販売所から直接届く。調理は、調理専門の職員や介護職員が行っている。 1～2か月に1回、訪問歯科医師に利用者一人ひとりの口の中の健康状況を確認してもらっている。歯科医師、歯科衛生士による研修(ドライマウス、誤嚥性肺炎、舌の体操、ブラッシング)を受けたり、具体的なケア方法を教えてもらったりして実践に採り入れている。</p>
--	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思い暮らし方の希望、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。	○	日常生活の中で利用者の思いや暮らし方の希望を汲み取り、把握できるように努めている。	◎		◎	入居前、管理者が本人を訪ねて、聞き取りをしており、得た情報は「入居者情報シート」(家族構成・既往・趣味等)に記入している。入居後は、そのシートの情報をもとに、本人から「どのような暮らしがしたいのか」を聞いて、より具体的な内容をアセスメントシートに記入している。
		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。	○	本人の表情や仕草を観察し、職員視点ではなく利用者の立場になって検討するようにしている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	来所時や電話の際には本人の様子を伝え話す機会を作るようにしている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	日々の生活の中での気付きや訴えを記録に残し、職員で共有・支援に生かすようにしている。				
		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。	○	日々の言動の中から本人の思いを見落とさないよう努めている。				
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。	○	入居時に聞き取った内容を記録し、ご家族の面会時などその時々で話を聞く機会を設けさまざまな情報を得よう努めている。本人から直接聞き取る機会も作っている。			◎	入居時に、本人や家族、友人、入居前のケアマネジャーなどから聞き取り、1日の過ごし方、大切にしている習慣、生活環境、家族関係、趣味や特技、性格、好き嫌い、好み、職業、これまでのサービス利用の経過等の情報をアセスメントシートに記入している。利用者や家族の言葉をそのまま記入していた。アセスメントシートの情報は、介護計画見直し毎に更新している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	本人の有する力をその時々状況から見極め、検討し把握に努めている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかり等)	○	1日の過ごし方や流れなどを日々観察し、職員間で情報を共有して把握できるようにし				
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。	○	これまで得た情報をもとに、本人の必要としていることを本人視点で検討している。			○	月1回のミーティング(ケアカンファレンス含む)時には、事前に聞いておいた本人、家族の意向や医療関係者などの意見を踏まえて検討している。
		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。	○	実践内容や結果を元に改善点や課題を挙げ職員で検討している。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	カンファレンスなどの時間や日々の業務の中職員で意見交換し、反映された介護計画を作成している。				
		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。	○	本人やご家族の要望、思いが反映された介護計画になるよう意見を反映し作成している。	◎		○	骨折後のリハビリについて、理学療法士の助言を計画に採り入れているケースがみられた。
		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。	○	ご家族からの情報や日々の関わりから得た情報を元に本人らしい生活が送れるよう反映した介護計画を作成している。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	日々の記録や介護計画を記入する中で確認することが出来るようにしている。				
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。	○	介護計画内容を元に職員は日々の支援に取り組むようにしている。			◎	介護計画は、ユニット毎に一冊のファイルに綴じている。計画内容に追加や変更があれば、タブレット端末内で確認ができる。また、計画作成担当者が申し送り時に口頭でも説明している。
		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。	○	個人観察記録(ケース記録)に実践したケアプランの内容を記入し、職員が確認出来るようになっている。			◎	タブレット端末内に実践できたかを○か×で入力して、具体的な支援内容や利用者の様子、言葉を文章で記録している。

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
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3カ月おきに見直しを行っており、利用者の状態変化がある際にはその都度見直しを行っている。			◎	計画作成担当者(ユニットリーダー)が一覧表にして期間を管理し、3か月ごとに見直しを行っている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月のケアカンファレンスを通して、職員間で話し合いの場を設けている。			◎	毎月のミーティング(ケアカンファレンス含む)時に、介護計画に関わらず、現状について話し合っている。その内容を踏まえて、利用者個々の担当職員が月1回、ケアプラン評価表を作成している。
		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。	○	状態の変化があった時には職員間で話し合い、家族にも状況の説明の上現状に沿った介護計画を作成している。			○	この一年間では、入院や看取り支援に入ったことに伴い身体状態に変化があった利用者の計画を見直した事例がある。
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	チームで問題の解決につながる話し合いをしている。緊急事案がある時にはその都度集まり意見交換をしている。			◎	月1回、ミーティング(前半は業務連絡や研修会、後半はユニット毎に分かれてケアカンファレンス)を行い、内容をカンファレンスノートに記録している。緊急案件があれば、その日の勤務職員で話し合い、決まったことは伝達ノートに記入している。
		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。	◎	日頃より職員とコミュニケーションを図る中良い雰囲気づくりに努め、会議の場でも職員が意見や考えを言えるような雰囲気づくりを行っている。				ミーティングは、勤務表作成時に決めており、19時から2時間程度、正職員が集まり行っている。ミーティングに参加していない人は、カンファレンスノートで内容を確認することになっており、ユニットリーダーが個別に補正等を行っている。
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	月によって日にちは変わるが、事前に会議日時を伝え勉強会やケアカンファレンスを開催するようにしている。参加できなかった職員にはユニットリーダーを通して会議内容を伝えるようにしている。			○	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	タブレットの記録や伝達ノートなどを活用、職員間での申し送りを通して伝わる様になっている。	◎		◎	業務に関することは、伝達ノートで申し送って確認したらサインする仕組みをついている。利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取りは、タブレット端末内で申し送っており、職員は、出勤時に内容を確認することになっている。
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者一人ひとりの立場や視点で考え、実践につなげるよう日々努めている。				納涼祭やいも炊きの行事時には、食事をバイキング形式にして利用者が好きなものを選んで、好きなだけ食べることができるようになっている。
		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)	△	利用者本人に自己決定してもらうような場面作りに努めている。意思疎通が難しい方には職員が代わりに対応している。			◎	週2回、移動販売車が来ており、利用者の希望に沿って、好きなお菓子や果物を選んで買うことを支援している。日々の中で、更衣時に着る服を選んだり、おやつを数種類の中から選んだりする場面をつくっている。レクリエーション用具や塗り絵などは、居間の棚などに収納しており、利用者のタイミングで手に取れるようにしている。選ぶことが難しい利用者には「どっちにする?」と二者択一で聞くようにしている。
		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)	○	場面によっては職員が代わりに決めることもあるが、利用者の生活パターンを把握し、本人のペースや習慣を大切にしている。				誕生会は、誕生日当日の午後に行っている。利用者でホールケーキを手づくりして、皆でお祝いの歌を歌い、最後に、本人からお礼の言葉を述べるような場面をつくっている。
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者が明るく家庭的な雰囲気の中で日々の生活が送れるよう積極的にコミュニケーションを図るように努めている。			◎	行事(納涼祭・運動会・敬老会・クリスマス会・節分等)には、ゲーム等を採り入れて、楽しく過ごせるよう工夫している。ペラダで育てている野菜の手入れ、収穫を利用者と一緒に行っている。利用者は生長を楽しみにしており、収穫した野菜は、食事に採り入れている。
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	日々の関わりの中で思いや意向が汲み取れるよう、本人からのサインを見逃さないよう努めている。				
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言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であらかじめ介護や誘導の声をしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	日頃より利用者には丁寧な言葉かけをしており、利用者のプライバシーやプライバシーを傷つけないよう意識して対応している。また、利用者が聞き取りやすい声のトーンやさりげない言葉掛けを行う事で、一人ひとりに配慮した対応に努めている。	◎	◎	◎	法人内研修の認知症についてのテーマの折に、人権や尊厳について学んでいる。ユニットの掲示板には「ハラスメント防止のための指針」を貼っていた。
		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。	○	トイレ誘導時や入浴時本人が聞き取りやすい声のトーンやペースで声掛けを行い、利用者のプライバシーには配慮して対応している。				職員は、馴れ馴れしい言葉遣い等が見受けられた時には、ユニットリーダーが注意をしている。毎朝、申し送り時に事業所の理念を唱和し、管理者が、理念に沿った支援の大切さを話している。調査訪問日、職員は、利用者の目の高さに合わせて、ゆっくりした態度で話しを聞き、丁寧な言葉遣いで対応していた。
		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。	○	居室に入る際にはノックをし、声掛けを行ってから入るようにするなど利用者のプライバシー配慮には注意している。			◎	ユニットリーダー(計画作成担当者)は、利用者に声をかけ、入室する理由を説明してから入室をしていた。
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	仕事で知り得た情報は他に漏れないよう十分注意して個人情報保護に努めている。				
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者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。	○	利用者にも手伝いをしてもらったり、教えてもらう場面を作る事で共に生活していることを認識し大切にすることで関係性の構築に努めている。				仲の良い利用者同士が話しやすいように席順を決めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者同士が互いに支えあい暮らしていくことの大切さを職員は理解している。				利用者同士でトラブルがないよう職員は日々注意している。また利用者同士が関わる場面を作るように支援している。
		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)	○	利用者同士でのトラブルがないよう職員は日々注意している。また利用者同士が関わる場面を作るように支援している。			○	仲の良い利用者同士が話しやすいように席順を決めている。利用者同士でトラブルになりそうな時には、職員が間に入って話を聞いたり、距離を取る等して支援している。
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者同士でのトラブルが起きないよう注意している。もし起きた場合でも職員が間に入りしっかりと対応し解決するようにしている。				
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。	○	本人やご家族からいろいろな情報収集して把握するように努めている。				
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	本人に馴染みのある人や場所など情報収集の中で把握するように努めている。				
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)	△	ホーム周辺を散歩する時間などは作ることは出来たが、希望に沿っての外出支援などはあまり出来なかった。		△	△	3月末から10日間、少人数ずつで道後公園から石手川沿いの花見ドライブを支援した。調査訪問日の昼食中、「散歩したい。散歩できんのかな?」と職員に聞く利用者があり、職員は、「お昼食べて13時半頃にする?」と提案し、食後、20分程散歩に出かけた利用者がいた。
		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。	△	家族と行きつけの散髪屋に通えるよう協力はしている。				現在も、敷地外への外出が緩和されておらず、普段は、敷地内の散歩くらいにとどまっている。家族が、月1回程度、外食、大衆劇場の観劇に連れ出しているようなケースがある。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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ととき、取り除くケアを行っている。	○	職員は日々の関わりの中認知症や心理症状を理解した上で関わり支援を行っている。				3か月毎の介護計画見直し時期に、利用者個々に「できること、できないことシート」を作成して状態把握に取り組んでいる。 縫物が得意な利用者には、縫い物をお願いしている。個別に自転車こぎ、ハードルまたぎ運動等のリハビリを行い、身体機能の維持に取り組んでいる。	
		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。	○	日常生活の中で利用者の変化をいち早く察知し、現状に沿った対応や支援を行うことで自然に維持・向上が図れ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)	○	利用者ができること、できそうなことを見極め、職員が手を出し過ぎないようにしている。	◎		○		
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、出番になるかを把握している。	○	利用者一人ひとりの役割や楽しみ、習慣など把握して日々の支援につなげる事ができるよう努めている。				食器拭き、洗濯物たみ、新聞折りが役割の利用者がいる。他利用者を誘って、皆で体操をする時間をつくってくれる利用者がいる。皆の前で体操のお手本役にもなってくれている。毎日、新聞を読むのが日課の利用者には職員が新聞を手渡ししている。利用者は、他利用者も読んだ後、気に入った記事を切り抜き手帳にスクラップをしている。	
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	利用者一人ひとりのレベルに合わせて楽しみや出来る役割を把握し、生活の中に取り入れ支援につなげることが出来るよう努めている。	○	○	○		
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、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。	○	服装や見出しなみなど出来る限り本人に決めてもらい、本人らしい見だしなみとなるよう支援している。				利用者は季節に合った清潔な服装で過ごしていた。男性の利用者には、電気シェーバーを使って自分で髭剃りをしてもらい、職員が仕上げを行っている。食事時には、テーブルの手の届くところにボックスティッシュと小さなゴミ箱を置いていた。玄関には、姿見(全身鏡)を置いており、身だしなみを確認してから出かける利用者があるようだ。	
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	定期的に来る移動美容で好みの髪型ヘカッとし、毛染めを行う方もいる。					
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定が難しい方は、家族の要望を取り入れつつ職員が本人の代わりとなり支援するよう努めている。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	季節に合った服装になるよう対応している。またご家族にも声掛けを行い本人らしい季節感を楽しめるような洋服を準備してもらっている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさり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)	○	職員の声掛けのタイミングやトーンには注意して本人のプライドを傷つけないようさりげなく対応するようにしている。	◎	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	理容、美容に関して訪問サービスの美容車を利用している方が多い。行きつけの散髪屋に定期的に通う方もいる。					
g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	△	本人の代わりとなり重度の利用者でも本人らしい身だしなみや服装を楽しむように支援している。			○	馴染みの理・美容室がある利用者には、職員が送迎等して利用を継続できるよう支援している。毎月、出張理美容師が来て、本人に希望を聞きながらカットやカラーをしている。毎日化粧をする利用者には、化粧品メーカーにこだわりがあり、残り少なくなったら家族に買い足してもらえるよう連絡をしている。			
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事が持つ大切さを職員は理解している。				法人の管理栄養士が立てた献立に沿って、職員が食材を注文している。調理は、調理専門の職員や介護職員が行っている。時には、利用者がもやしや根の根としたり、しめじを裂いたりする機会が少ない。食後に、下膳したり、食器洗いや食器拭き、テーブル拭きをしたりする利用者の様子がみられた。	
		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。	○	食事の盛り付け、後片付け(下膳やテーブル拭き、食器洗い)など利用者にも一緒に関わってもらう場面を作るようにして対応している。			△		
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	出来る、出来ないことを見極める中で出来る限り利用者の力が発揮できるよう支援している。					
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	利用者の好き嫌いやアレルギーの有無など職員間で情報を共有し対応している。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえて、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味を取り入れている。	○	季節感を感じられる食材を使用した献立にしたりと食事を楽しむことが出来るように支援している。			◎		
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者一人ひとりに合った食事形態にて食事を提供しており、目でも楽しむことが出来るよう盛り付けにも配慮している。					
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	持ちやすいように取っ手のついたコップを使用したり、軽く落としても怪我をしないよう軽いプラスチック素材の食器を利用している。			◎		茶碗や湯飲み、箸等は、それぞれに、入居時に持参してもらったものを使っている。壊れた時には、家族に用意してもらったり、事業所で個人用のものを用意したりしている。利き手の骨折により、食べることが不自由になった利用者には、スプーンですくって食べられるよう介護用食器等を用意した。
		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。	◎	コロナ以降一緒に食べることはなくなったが、利用者が安心して食事を楽しめるよう配慮し、食事介助中でも周囲の様子をさりげなく見守り、対応するようになっている。			△		
		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。	○	重度の利用者でも食事は他者と一緒にリビングで食べるようにしており、食事のにおいや人の雰囲気、会話などを楽しんでもらえるよう支援している。		◎	◎		オープンキッチンで調理の様子が見え、音やにおいがする。昼食前には、皆でバタカラ体操を行っている。1ヶ月分の献立表を掲示板に貼っている。屋敷の配膳時や食事介助時に献立を伝えていた。重度の利用者も他利用者と同じ時間に一緒に、食事が出来るよう支援している。
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	利用者の状態に合わせた食事の量や形態にて提供しており、一日に必要な水分が不足しないよう対応している。					
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	可能な限り本人の好むパンに変更したり、水分が少ない利用者にはジュースやかんてん状にして提供するなど工夫している。					
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立は管理栄養士が栄養バランスを考え献立を立てている。必要時には薬膳調理師からアドバイスを受けている。			◎	調理専門の職員が管理栄養士と利用者個々の食事形態や献立内容に関して相談をしている。調理専門の職員は、薬膳調理師の資格を有しており、献立表に、その時期の旬の食材やその効能、効果、美味しく作るワンポイントアドバイス等を書き込み職員に回覧している。職員は、それを利用者にも伝えている。			
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。	○	エタノール消毒を包丁やまな板に使用するなど調理時には衛生面に配慮して対応している。							

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。	○	口腔ケアの必要性、重要性を職員は理解し誤嚥性肺炎予防のため起床時や食後口腔ケアを実施している。				1～2か月に1回、訪問歯科医師に利用者一人ひとりの口の中の健康状況を確認してもらっている。歯科医師、歯科衛生士による研修(ドライマウス、誤嚥性肺炎、舌の体操、ブラッシング)を受けたり、具体的なケア方法を教えてもらったりして実践に採り入れている。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアの際には利用者の口腔内の観察も忘れずに行い、異常がないか確認しながら支援している。			◎		
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯科医や歯科衛生士のアドバイスや助言を活かし日々のケアに努めている。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	定期的に義歯洗浄剤を使用したり、職員が利用者に代わって清掃するなど利用者が安全に義歯を使用することができるように支援している。					
		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)	○	出来ない部分を職員が支援し、出来る限り本人が口腔内の清潔や義歯の手入れが行えるように日々支援している。また口腔内の観察も忘れずに行っている。			○		洗面所に個々の歯ブラシ・コップ等を準備しており、起床時と毎食後の1日4回、口腔ケアを支援している。昼食後、職員は、利用者が歯磨きを行う様子をそばで見守っていた。
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。	○	日中は出来る限りトイレ誘導を行ったり、布パンツを使用するなど排泄の自立の重要性を理解して支援している。				申し送り時やミーティング時に話し合っている。入居後、排泄チェック表で排泄のリズムの把握に取り組み、トイレ誘導等を行うことにより、紙パンツから日中は布パンツにパッド使用で過ごせている利用者がある。	
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘が引き起こす問題や影響について理解した中職員は日々の支援を行っている。					
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	個別に排泄チェック表を使用、記入することで利用者の排泄パターンの把握に努めている。					
		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。	○	利用者の状態に合わせ、出来る限りトイレ利用が出来よう支援している。尿路カテーテルが入っている方も定期的にトイレ誘導使用している。			◎		○
		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。	○	薬に頼らず水分を多く摂る、冷たい牛乳を飲むなど職員間で出来る内容で改善出来ないか検討し実践につなげている。					
		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。	◎	一人ひとりの排泄パターンを把握するため個別に排泄チェックを記入し、その人に合った早めの対応が出来るように支援している。					
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういつ時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	利用者の状態、現状について家族に報告、相談する中で現状に沿った対応が出来るように対応している。					
		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。	○	一人ひとりの状態の変化に対応し、時間や場面によって使い分けするように支援している。					
		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)	○	便秘の利用者には起床時に冷たい牛乳を飲むでもったり、水分を多く摂るなど自然排便を促すように支援している。					
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)。	○	入浴の時間や本人の希望なども聞きながら入浴を楽しむことができるように支援している。職員が本人の代わりとなり決める場面もある。			◎	○	週3回、午後の入浴を支援している。湯温、長さ、洗う順番等、本人の希望を聞きながら支援している。事業所の浴室には、一般家庭のような浴槽を設置しており、男性職員が入浴介助を担当する時は、車いすの利用者もできるだけ浴槽で温まることができるよう支援している。季節によっては、ゆずやみかん湯を湯船に浮かべて楽しんでいる。入浴剤を入れることもある。
		b	一人ひとりが、つろいだ気分が入浴できるよう支援している。	◎	ゆっくりと湯船に入ったり、入浴剤を使用したり、ゆったりと入浴を楽しめ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。	○	出来る部分は本人に行ってもらい、職員のベースとならないよう本人の力を活かしながら入浴を楽しめるよう支援している。					
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	入浴を拒否される方には入浴日の変更、時間を変えて再度声掛けを行ったりと強制しないよう注意して声掛けをおこなっている。					
		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。	◎	入浴前には血圧測定と検温を行い、入浴後の様子もしっかりと観察し配慮して入浴対応を日々行っている。					
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	利用者の睡眠パターンを把握して夜間の支援・対応を行っている。				薬剤を使用している利用者については、日中や夜間の様子主治医に報告し、相談しながら支援している。11月のミーティング時には、薬品会社の方を講師に招き眠剤に関する勉強会を行った。その中で、眠剤(主に漢方薬、服用の難しさ)についても学んだ。眠れないような時には、ホットミルクを用意してゆっくり過ごしてもらい、眠くなるのを待っている。夜間、居室入り口戸のすりガラスから入る灯りがまぶしいという利用者には、布でカバーして対応していた。	
		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。	○	日中の生活リズムを整えられる支援を行う事で夜間利用者が安眠できるように対応をしている。					
		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。	○	夜間眠れないなど何か問題があれば主治医や家族と相談し、適切な対応が出来るよう支援している。			○		
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の状態に合わせ居室にて休息するなどその時の状況に応じて支援している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	いつでも家族と連絡が取れる環境になっており、連絡があった際には直接本人がお話できるよう対応している。手紙に関しては送られてくることはあるがこちらから返事を返す事は出来ていない。					
		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。	△	電話があればお話しする機会が持っているが、手紙を書く機会はほとんどない。					
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話については事前にご家族に許可を頂き、電話をするようにしている。こちらから電話する機会は少ない。					
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙などが届いた時には連絡を取り、本人とお話してもらうような機会を設けている。					
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	ご家族からお手紙のやりとりや、いつでも気兼ねなく電話をしてもらうよう声掛けしている。					
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。	○	職員はお金使う事の意味や大切さを理解して日々利用者の支援を行っている。					
		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。	△	8月にはコロナが流行り、外出が出来なかった。新しい入居者が移動販売を利用できる様に働きかけている。					
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	直接お金を使う場面は少なかったが、本人が欲しい物 必要な物の購入には対応した。					
		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。	○	基本お金は職員で管理しているが、希望がある方は自分で所持して管理してもらうよう支援している。					
		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)。	○	職員が管理するようにしていることを家族には説明・了解を得ている。					
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	本人や家族の希望に対応して、柔軟な支援やサービスが利用出来るように取り組んでいる。	◎		○	家族の都合や希望に応じて、専門医の受診を職員が支援している。	
<b>(3) 生活環境づくり</b>										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	ホーム入口には花を飾り明るい雰囲気を作り、誰でも気軽に出入り出来るような雰囲気作りに努めている。	◎	◎	○	事業所の建物は、法人の病院に隣接しており、前に広い駐車スペースがある。玄関前には、3人掛けのベンチを置いている。玄関を入ると事務所がある。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐよう提案になっていないか等。)	◎	照明の調整や季節感を味わえるような壁紙を作成して飾ったりと過ごしやすい環境作りに努めている。	◎	◎	○	花屋から毎週、季節の切り花を届けてもらって、玄関やユニット入り口等に生けている。季節柄、入り口扉にクリスマスリースを飾っているユニットがあった。居間には、テレビとソファを設置している。床暖房で足元から温かい。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	日差しの調整や照明など身の周りの環境作りには配慮している。排気扇の後臭いが気になる時は消臭スプレーを使用している。			◎	空気清浄機・加湿器を各所に設置している。清掃業者が掃除を行っている。気になるような臭いは感じなかった。居間は、吹き出し窓から光が入り明るい空間になっている。窓からの光はカーテンで調節していた。	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	行事や季節に合った飾り付けをしたり、リビングには季節の花を飾るなど居心地のよい環境となるように工夫している。				○	各ユニット、ベランダで野菜を育てている。居間にクリスマスの飾り付けをしていた。廊下の壁面には、利用者の習字や塗り絵作品を掲示していた。
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	リビングにはテレビやソファを設置しており、気の合う利用者どうしがいつでもゆっくりと過ごす事が出来る環境作りをしている。					居間には、大きめの時計をかけている。また、大きな手作りカレンダーを貼り、職員は、毎朝、利用者と一緒に今日の日付と曜日を確認している。
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室には使い慣れた家具や日常生活品を使用してもらうことで本人が過ごしやすい空間にしている。	◎		○	自宅からテレビや椅子、デジタル時計、CDデッキを持ち込んで居る居室がみられた。亀の刺繍や、思い出の魚拓を持ち込み、飾っている居室がみられた。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室の入り口には名札や部屋番号を貼ったり、トイレには目印を掲示しており分かりやすい工夫をしている。			○	トイレや風呂等は、立体的に表示をしている。居室入り口には、それぞれに色違いの画用紙に名前を書いて貼っている。居間の棚には、絵本や雑誌等を利用者がいつでも手に取れるように置いていた。レクリエーションで使うランプや塗り絵なども利用者に見えるように置いていた。	
		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)	○	利用者が見れるように雑誌を置いたり、塗り絵の用紙と色鉛筆も用意している。					
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(鍵をかけたままに居る状態が暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけたとしても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	特定の利用者が不穏になった時は一時的に施錠することがあった。施錠がもたらす弊害を職員は理解して対応している。	◎	◎	○	外部研修や事業所内の勉強会時に、虐待・身体拘束防止について学んでいる。前回の外部評価実施後から、鍵をかけることの弊害についても研修に取り入れている。建物1階の玄関は、施錠していない。この一年間では、利用者の落ち着かない様子が見られるおやつ〜夕食前までの時間、ユニット出入り口を施錠したことがあった。ミーティング時には、対応について意見交換等を行い、「できるだけ鍵をかけない」「定期的に話し合いを行う」ことを確認した。	
		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。	○	ご家族には施錠しない大切さや安全確保についてお伝えしている。常時施錠はしないようにしている。					
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	職員は利用者の既往歴や現在の病気を把握した上で日々の支援を行うよう努めている。					
		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。	○	日々の対応の中利用者の変化にいち早く気づくことが出来るように努めており、変わりがある際には個人観察のケース記録に気づきを記入し職員間で共有している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	気になることがある時には管理者にすぐに相談。必要なことは主治医に報告、指示を受けるようにしている。					

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
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	本人やご家族が希望される医療機関に受診や診察が受けられるように支援している。職員が同行することもある。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	本人やご家族の要望をお聞きし、望まれる医療機関に受診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。	◎	診察の結果についてはご家族に電話やメールにて報告しており、必要時には直接主治医から説明を受けてもらうよう支援している。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時には医療機関へ情報提供しており、本人のストレス軽減に努めている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	医療関係者と連絡を密にとり、入院後利用者が安心して治療に専念出来るよう支援している。				
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。	◎	何か気づきがあった時には管理者へ報告しており、看護職には管理者を通して相談や報告を行うようにしている。				
		b	看護職もしく訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	緊急時には主治医や管理者へ連絡、相談できる体制が出来ている。				
		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。	◎	母体病院と密に連携を図り、利用者が適切な対応を受ける事で早期発見、治療に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者及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。	○	薬の処方時には作用や使用方法、副作用について職員間で共有し理解して対応するように努めている。また、家族や医師、看護職等に情報提供している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	服薬の際には職員二人で声に出して名前や日付けの確認を行い、飲み忘れや誤薬の防止に注意して対応している。				
		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。	○	定期処方されている薬を服用することで何か異変はないか日常的に観察を行っている。				
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。	◎	重度化や終末期のあり方については状態の変化ごとに家族と話し合いの場を設け、家族の思いを職員は共有して日々の支援を行っている。				この一年間では、5名の利用者の看取りを支援している。入居時に看取りの指針に沿って説明を行い、状態変化時には、その都度、家族、主治医、職員で話し合い方針を共有している。新型コロナウイルス感染症対策のための面会制限中であっても、看取り支援中であれば家族の面会は行えるようにしている。
		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。	◎	利用者に関わる全ての職員が情報や方針を共有し看取りの介護計画を作成し確認している。	○	◎		
		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。	◎	管理者は職員の思いや考えを理解した上で現状出来ることの見極めを行っている。				
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	◎	事業所としてできること、できないことをしっかりと説明を行い、同意を得た上で対応を行っている。				
		e	重度化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。	◎	主治医や家族と連携を図りながらチームとして支え支援していく体制づくりに努めている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	◎	家族の心情や精神状況を職員は理解し、家族の支えとなるよう支援している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症予防などの研修に参加し資料を基に勉強会を行い周知に努めた。				
		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。	○	母体病院と連携し、スムーズな対応が出来るような体勢となっている。				
		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力し、取り入れ、随時対応している。	○	保健所や市役所のホームページやテレビから情報を得ようとしており、職員で共有することで日々の対応に活かしている。				
		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。	◎	職員は出勤時や外出時には必ず手洗いやうがい、アルコール消毒などを行い、来訪者にも同じように支援している。				

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	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	日頃より家族との関係作りにも努め、家族と共に支え合っているように支えている。					
		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)	○	納涼祭や芋炊き会への参加を呼びかけた。参加頂いた家族には楽しい時間を共に過ごすことが出来た。家族同士の交流も自然に行われていた。	◎		○	芋炊き会は、家族も参加できるよう案内をして、各ユニット2~3組の家族の参加があった。参加した家族からは、「楽しい交流の機会になった」と感想があったようだ。	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	一か月の様子を手紙にてご家族に伝える取り組みを継続的に行っている。必要時には電話連絡も行っている。また、Instagramを開発してこまめに更新し、写真や動画でご利用者の日常の様子を伝えている。	◎		◎	月1回、利用者の状況を職員が手紙に書いて報告している。年2回、はな便りを送付して、行事や普段の様子、運営推進会議の内容について報告している。事業所は、日々の暮らしの様子や行事の様子をInstagramで発信しており、遠方に住む利用者の孫なども見ている。	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	日々の様子や対応について報告し、本人と家族が良好な関係の中支援を継続して行えるよう努めている。					
		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)	◎	変更時にはその都度ご家族に説明し理解を得るようにして対応している。タブレットやセンサーベッドの導入を報告した。			○		行事、機器の導入(タブレット、ベッド、センサーベッドの導入等)については、年2回、発行するはな便りや手紙、運営推進会議で報告している。行事については、Instagramでも様子が見える。この一年間では、設備改修はなかった。
		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。	○	ケアプランの変更時や状態の変化があった時など家族にしっかりと説明して対応策を話し合うようにしている。					
		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)	◎	来所時や電話連絡などの際職員から声掛けを行い、気軽に家族の要望や相談が出来る場面を作る事ができるようにしている。					家族とのやり取りする時には、利用者の日々の様子を伝えてから、「何か気になったことはありませんか?」と聞いている。
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約については管理者が十分な説明を行い、理解、納得を得るようにしている。					
		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。	○	退去時には本人や家族が混乱しないようしっかり説明しており、トラブルとならないよう退去先とも連絡を取り情報共有を行っている。					
<b>III. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	運営推進会議を開催し会議の場で説明や報告を行っている。		◎			
		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)	○	職員は地域の防災訓練や夏祭りに参加し関係を深める働きかけを続けている。		○	△	自治会に加入しているが、回覧板は廻って来ていない。事業所が所在する地区は、地域行事が少なくなっているようで、秋祭りの神輿はなくなったようだ。味酒校区の夏祭りには、管理者が参加した。毎年11月に行われる地域の防災訓練には職員が参加している。利用者が、地域の人や場とかかわるような機会はほぼない。さらに、いろいろな地域の人や場とつながりをつくっていけるよう取り組みをすすめてほしい。	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	運営推進会議や毎年行っている地域との合同防災訓練などを通してグループホームや認知症についての理解が深まっている。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	以前は地域の小学生の定期的な来訪があったが、現在は行っていない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	コロナやインフルエンザの影響もあり地域の方が来られるような機会は持てなかった。					
		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)	×	ホームがある場所や周りの環境も影響しているのか、地域住民が気軽に来られることはほとんどない。					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店、スーパー、コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナやインフルエンザの影響のため地域住民やボランティアへの声掛けや働きかけを行う機会はあまり作れなかった。					
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。	○	会議を開催できるようになってからは、毎回行政、民生委員や町内会長など地域住民の参加がある。家族やご利用者にも参加してもらっている。		○	○	会議には、毎回ではないが、利用者、家族、町内会長、民生委員、地域包括支援センター職員等が参加している。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	二か月分の行事報告や各ユニットの近況報告、外部評価や目標達成計画等の取り組みや報告を行っている。開催後は議事録を公表している。		◎	△	利用者の近況や行事等活動についての報告を行っている。外部評価実施後は、評価結果を抜粋して報告している。目標達成計画も報告している。参加者から感想や質問はあるが、意見や提案はほぼないようだ。	
		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。	△	以前は、テーマによって時間帯や日程を調整して多くの方が参加出来るように工夫していたが、現在は定時となっている。				◎	

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
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。	○	事業所理念のもと、利用者が家庭的な環境の中で安心・安全な生活を送れるよう日々取り組んでいる。				
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	事業所の理念、各ユニットの理念を作成しており、ユニット内に掲示している。はな便りの紙面で理念の紹介及び説明を行った。	○	◎		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス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。	○	法人内での研修開催や、研修に行きやすい環境の整備をしてもらっている。				法人代表者は、主治医でもあり、週1回、往診で事業所を訪れており、職員と話す機会がある。勤務表は、職員の休み希望等も踏まえて作成している。有給休暇以外に、夏季休暇、正月休暇合わせて5日休暇がある。1時間の休憩を確保できるようにしている。法人でストレスチェック制度を導入している。外部研修費用が支給される。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	研修の内容や職員の希望に沿った対応をもらっている。また研修に参加しやすいよう勤務も配慮してもらっている。				
		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。	○	代表者は職員個々の状況把握に努め配慮してくれている。				
		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)	○	研修先で他の事業所職員と情報交換などを行っているが機会は少なかった。				
		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。	△	休みの希望は可能な限り取れるように勤務の配慮をもらっている。	○	○	○	
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たうえで、これらが見逃されることがないよう注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	虐待や不適切なケアが行われないよう日々注意しており、発見した場合には管理者に報告するなど適切な手順、対応を取っている。		○		外部研修や事業所内勉強会時に虐待・身体拘束防止について学んでいる。法人の取り組みとして、職員は、年1回「虐待の芽チェックリスト」で15項目の自己チェックを行っている。職員は、不適切なケアを発見した場合は、ユニトリージャーや管理者に報告することになっている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	勤務中やユニット別のケアカンファレンスに参加して職員の対応について振り返りや意見交換を行っている。				
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	代表者・管理者は日々職員の疲労やストレスについて気に掛けており、声掛けや勤務の見直しなどをしてもらっている。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束について職員は日々理解を深めるよう努めており、正しい理解の対応に努めている。				
		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。	○	内容によって身体拘束に当たらないか管理者や職員間で相談、検討している。				
		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。	○	やむ終えない事情がある時以外基本身体拘束を行わず、その点を家族に十分説明理解を得るようにしている。				
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	施設内での勉強会で権利擁護について学ぶ機会を作り、知識を深め理解に努めている。				
		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。	○	様々な制度が利用できるよう関係各機関と連携体制を整えスムーズな対応が出来るような体制を築いている。				
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。	○	事故や急変時の対応について場面によって適切な対応が出来るよう周知に努めている。				
		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。	○	研修に参加したり、勉強会の時間を利用し定期的に学ぶ機会を設けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	ヒヤリハットを活用し、ミーティングなどで情報を共有し未然に防ぐことが出来るよう努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	利用者一人ひとりの考えられるリスクについて検討することで事故が未然に防ぐことが出来るよう取り組んでいる。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	適切な対応が取れるよう対応方法について検討するようにしている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があった場合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。				
		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。	○	内容の確認・改善について速やかに検討し、前向きな結果につながるよう関係作りを行っている。				

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
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)	○	利用者からの苦情や要望は対応している職員が聞き、その内容は職員を通して管理者に報告している。運営推進会議の参加者からの要望についてもお聞きしている。	◎		○	運営推進会議に参加する利用者や家族は運営についての意見や要望を伝える機会がある。利用者には、日々のかかわりの中で聞いている。家族には、電話や来訪時等を捉えて聞いている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	管理者が情報提供を適宜行っている。				
		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。	○	代表者は職員への声掛けてして下さり、さまざまな意見を言うように配慮してくれている。				
		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。	○	管理者は日頃より職員の意見や考えを把握し、利用者がよりよい支援を受けられる検討している。				○
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。	○	外部評価の重要性を理解し、振り返る良い機会として自己評価に取り組んでいる。				
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	外部評価の結果を精査し、事業所として取り組むべき目標を計画し実践するようにしている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターしてもらっている。	○	運営推進会議などを通して報告しており、今後の取り組みなどのモニターとなってもらっている。	○	○	△	運営推進会議時に評価結果と目標達成計画について報告している。全家族に同じものを送付している。モニターを行ってもらうような取り組みは行っていない。
		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。	○	計画した内容について精査し、取り組みについての成果を職員間で確認している。				
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)	○	災害時のマニュアルを作成しており、職員はいざという時に適切な対応が出来るよう定期的に避難訓練などを行い周知に努めている。				
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に火災や地震を想定した避難訓練や消火方法などの訓練を実施しており、職員が災害時に適切な対応が出来るように努めている。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に点検し確認している。				年2回、日中の火災想定で自主防災訓練を行っている。11月には、地域の防災訓練に管理者とユニットリーダー1名が参加して、地域の人と一緒に避難所の開設・トイレの設置等を行った。
		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。	○	近くの消防署の協力の地域住民と合同での防災訓練を実施している。	○	◎	△	運営推進会議時に、地域包括支援センターの方や地域の方から災害時の備えに関して質問があり、事業所の現状等を説明した。
		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)	○	地域住民と合同で防災訓練を実施したりと日頃より災害についての知識を深め、対策についての取り組みを行っている。				さらに、運営推進会議の機会を活かして、立地条件や地域性なども踏まえて、いざという時の協力支援体制をより具体的に話し合ってみてほしい。
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)	○	運営推進会議の場では事業所としての取り組みについてのさまざまな報告をしており、情報交換・発信に努めている。				
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	ご相談がある時には随時相談支援を行っている。		○	△	運営推進会議時に事業所で介護相談ができることを伝えることにどまっている。
		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)	△	コロナ以降、集いの場としてはあまり活用できていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	以前は実習者の受け入れを行っていたが、現在はほとんどない現状である。				
		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)	○	地域包括支援センターと連携をとり出来るだけ地域活動に参加するよう取り組んでいる。				×