

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I. その人らしい暮らしを支える

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

#### II. 家族との支え合い

#### III. 地域との支え合い

#### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 10 月 18 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	38901010656
事業所名 (ユニット名)	グループホームあいじゅ祝谷 愛
記入者(管理者) 氏名	坂東 昌子
自己評価作成日	令和 5 年 9 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 「我が家のような居心地の良いサービスをお届けします」を、基本理念とし愛言葉は ①愛することを大切に ②思いやりや支え合いの気持ちを育み ③住み慣れた地域で愛ある暮らしを目指します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 前回から、車で外出が出来ていないことが、課題として上がっていたが、今回も外出の機会が作れなかった。コロナ感染症予防もあり病院への外出がほとんどであった。外へお連れし、散歩など行ったが、不十分であった。地域の方との関わりが少なく、地域の行事への参加が出来ていない、また、施設からの発信も少ないため、コロナ感染症予防対策をとりながら、地域活動や開かれた施設としての役割をしていかなければならないとして、課題が残っている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部から少し離れた郊外の道路沿いに事業所は立地し、窓からは小高い山に色づいたみかん畑が広がる様子が眺められるなど、コロナ禍が続く、外出制限が設けられている中でも、利用者は季節を感じることができる。4階建ての複合施設の建物の2階部分に事業所はあり、他のフロアには同一法人の介護付き有料老人ホームや特別養護老人ホーム、デイサービスが併設され、レクリエーションの際など、必要に応じて協力し合うことができている。また、管理栄養士が栄養バランスのほか、利用者の好みや旬の食材に配慮した献立を作成し、複合施設内にある厨房で手作りされたメニューが利用者に提供されている。さらに、事業所では、利用者が持てる能力を暮らしの中で発揮するとともに、役割を担ってもらいながら、活き活きとした生活が送れるよう支援している。今年1月に交代した管理者は、コロナ禍にあって開かれた施設、温かみのある施設づくりを目指して、日々の事業所運営に取り組んでいる。コロナ禍以前には、複合施設の1階フロアを活用して、月1回認知症カフェを開催し、地域住民の相談支援に応じることもできていたこともあり、今後は制限の緩和に伴い、徐々に地域との交流の再開に向けた取り組みが行われていくことも期待される。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人の思いに立ち、希望や意向を聞きながら、現状把握を行っている。	○	△	○	日常の気づきなどを職員はメモ用紙に記録し、申し送りの際に職員間で共有し、日々のより良い支援に繋げている。また、日々の暮らしの中で、変化する利用者の意向や希望を聞き、利用者毎の担当職員が、毎月のモニタリングで利用者の様子を取りまとめるとともに、3か月に1回行う介護計画の更新時には、アセスメントシートに追記し、職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	生活歴などを踏まえ、穏やかに生活して頂けるよう検討している。	△	△	△	
		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。	○	家族様の意向をとりいれたり、都度聞き取りをしながら思いによりそえるようにしている。	△	△	△	
		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。	○	ここでの暮らしの中で、ご本人が思っている事や願っている事を聞きながら、対応している。	△	△	△	
		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。	○	一人の意見ではなく、職員それぞれの考えを聞き、本人の思いを決めつけることなく対応している。	△	△	△	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	基本情報や聞き取りを参考にしながら、生活歴、馴染みの暮らし方、生活環境、サービス利用の経過を把握している。	△	△	○	入居前に、管理者等は利用者や家族と面接を行い、これまでの暮らし方や生活歴、こだわりなどの聞き取りをしている。これまで関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者から、サービス利用の経過やサマリーなどの提供を受けるとともに、知り得た情報はアセスメントシートに記載し、職員間で共有をしている。また、入居後も、日々の暮らしの中で、利用者毎の担当職員を中心に、新たな情報を聞くほか、気づきやアイデアなどを、アセスメントシートなどに追記することができている。
		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。	○	利用者一人ひとりの現状を知り、残存機能の維持に努めている。	△	△	△	
		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・職員のかかわり等)	○	24時間シートを利用し、日中時間、夜間時間の状況をみれるようにしている。他申し送りも活用。	△	△	△	
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。	○	会話の機会を多くもつと共に、本人の表情や気持ちを汲み取るようとしている。	△	△	○	暮らしの中で得た気づきは、利用者毎の気づきシートに記録を残し、職員間で共有をしている。また、利用者毎の担当職員を中心に、事前に聞いた利用者や家族の意見のほか、主治医の指示やアドバイスをもらうとともに、アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議の中で、利用者本人の視点に立った支援を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	この方にとって何が暮らしに必要な課題は何かを探っている。	△	△	△	
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。	○	意向が反映されたものであり、聞き取りし、ここでの暮らし方について反映されたものとなっている。	△	△	△	利用者や家族、医師等から意見を聞くとともに、把握した情報をもとに、職員の気づきや意見を出し合いながら、関係者を交えて担当者会議の中で話し合い、計画作成担当者がそれぞれの意見を反映した介護計画を作成している。作成した計画は、利用者や家族に説明し、了承を得ている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご家族様に内容の確認や、意向を聞き入れ取り入れ作成を行っている。	○	△	△	
		c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	出来る限り、ご本人の残存機能を取り入れ、暮らし方や、生活環境を反映した内容となっている。	△	△	△	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族様に毎回聞き取りを行い、協力を得られるプラン作成を行っているが、地域の人たちまで、盛り込むことが出来ない。	△	△	△	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	日々計画の内容を評価する事で、内容を理解し、把握できるようにしている。	/	/	/	○ 利用者一人ひとりの介護計画の内容は、担当者会議の中で共有するとともに、利用者毎の個別ファイルに、アセスメントシートと介護計画が綴じられ、記録時のほか、職員はいつでも計画を確認できるようになっている。また、個別の24時間シートには、計画のサービス内容に番号を付け、実践の有無を○×印で記載するほか、暮らしの様子を時系列で記録に残し、介護計画に沿った支援が実践できているかどうかを確認できるようにしている。
		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。	○	ケアの内容を一か月単位で評価し、状況の確認を行っている。	/	/	/	
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。	◎	期間ごと、介護計画の見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、3か月に1回見直しをしている。また、利用者毎の担当職員が24時間シートなどの記録を確認して、毎月モニタリングを行い、利用者の現状を確認するとともに、計画作成担当者が評価を残している。状態の変化が見られない利用者にも、毎月モニタリングを実施している。さらに、利用者からの新たな要望のほか、状態の変化が見られた場合には、状況に応じて担当者会議を開催し、現状に即した新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	日々ケアプランの評価を行い、現状の把握をし、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。	◎	体調に変化に応じた、プラン作成を行っている。	/	/	/	
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。	○	フロア会として会議をもつようにし、意見の聞ける場を作っている。	/	/	/	◎ 月1回ユニット合同でフロア会を開催し、職員間の情報共有のほか、課題などを話し合う機会を設けている。会議には、できるだけ多くの職員が参加できるように、事前に開催日を決めるとともに、開催時間を15時30分から1時間程度に固定している。参加できないことが分かっている職員には、事前に意見をもらうなどの工夫をしている。また、会議で話し合われた内容は申し送りノートで伝達し、記録の確認後に職員はサインを残し、確実に伝達に繋げている。
		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。	○	お互いに意見を聞けるように、また意見が出やすいように、雰囲気づくりをしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	フロア会として、参加できる時間に合わせ開催し、できない人にも聞き取りをしている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートを作成し、日常的な情報から、重要な情報において、すべて伝わるようにしている。また、口頭での伝達により伝えることもあり。	○	/	○ 日々、朝夕の申し送りを実施し、日報や申し送りノートを活用して、利用者の状況等を口頭で伝達をしている。出勤時に、日報や申し送りノートを確認し、確認後に職員はサインを残すとともに、重要事項は再度口頭で伝えるなど、全ての職員に確実に情報が伝わるような工夫が行われている。	
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	ご希望をお聞きしているが、全員のご利用者様の希望に沿うことが、十分にできていないところがある。	/	/	/	○ 入浴の曜日や時間帯、着替えの服、飲み物、レクリエーションの内容など、生活の様々な場面で職員は声をかけ、できるだけ利用者が自己決定できるよう支援している。自己決定が難しい利用者には選択肢を提示し、目線やしぐさなどの表情を観察して選んでもらうなどの工夫をしている。また、職員は一人ひとりの好みや得意なことを把握し、利用者の好みの音読やクイズ、編み物の話題を提供して会話を楽しむなど、笑顔で生活を送れるような支援にも努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	出来るだけ自己決定をしてもらう場面を作っているが不十分などところもみられる。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	個々のベース、状況に合わせて支援を行っている。起床時間等、個々に合わせた支援をしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	職員それぞれ工夫し、利用者の方が笑顔に慣れるように、雰囲気づくりをしている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	思いや言葉のはしばしにあるものを捉えながら、本人の意向にそえるような支援を行っている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	内部研修において学んでおり、不適切ケアのチェックシートなど活用して、お一人、お一人の尊厳、人権を尊重した対応を行っている。	○	○	○	○ 年2回の内部研修で、人権や尊厳を学ぶほか、不適切ケアのチェックシートを活用して、3か月に1回自己の支援状況を振り返るとともに、委員会話し合うなど、職員の理解促進に努めている。時には、トイレなどのあからさまな言葉のほか、叱咤に大きな声を出してしまう職員も見られ、フロア会等を活用して、職員に周知や注意喚起を行うなど、改善に繋がった事例もある。また、利用者のプライバシーに配慮した支援ができるように、職員は意識した対応をしている。不適切な言動が見られた場合には、職員同士で声をかけ合うことができるようになってきている。さらに、居室への出入りの際に、職員は声かけやノックをしてから入室することができているが、不在時には、事前に利用者へ声をかけることができていることも見受けられるため、管理者から該当職員に注意喚起をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	声掛けなど注意し、プライバシー保護に努めている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	居室へ入る時には、ノックをし、また確認をとるようにしているが利用者が入居する時ノックを忘れていた職員もいる。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	内部研修にて学ぶ時間をとり、理解できている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日常お手伝いをしていたり、トラブルの仲裁をしていただくこともある。感謝の言葉を掛け合うこともあり。				職員は、利用者同士の関係性を把握し、トラブルが起こらないよう配慮を考慮するほか、利用者の言動に注意を払っている。また、言い合いなどのトラブルが発生した場合には、世話役の利用者が仲裁に入るなどの利用者同士が助け合いや支え合う場面も見られ、他の利用者が落ち着く場合もあるなど、職員は大いに助かっている。さらに、感染対策のため、食事の際の配席は横一列にしているが、訪問調査日には、テーブルを囲んで利用者が楽しそうにレクリエーションをする様子を見ることができた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	お互い声を掛け合ったり、助け合いをする姿がみられ、継続してできるように支援を行っている。				
		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)。	○	顔なじみの方を作り、お話ができる機会をもっている。耳が遠い方もおられるため、職員が仲を取り持つこともあり。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった場合に、お互いに意見を聞き、後不安をもつことのないように、仲をとりもつようにしている。				
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。	○	人間関係やその人の背景をお聞きして、把握に努めている。				
		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。	△	コロナの感染対策により、直接の面会は出来ないが、ガラス越しの面会やタブレット越しの面会により面会の機会を設けている。馴染みの場所への訪問は出来ていない。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気の良い日には利用者様の体調をみながら、敷地内に散歩に出かけたりしている。本人の希望のある時には、馴染みの職員に会うために事務所まで行き屋外へまで散歩に行くようにしている。	×	×	△	コロナ禍でクラスターが発生したこともあり、法人として、外出支援は慎重となり、制限が続いている。家族等と屋外に外出することも可能となっているが、その後の5日間は、感染対策の一環で居室で利用者が生活を送るなどの対応となっている。思うように利用者が外出できないことに、職員はジレンマを感じながら、天気の良い日には屋外に出て、複合施設の敷地内を散歩したり、1階スペースの広いフロアを歩いて周回したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。利用者家族等、地域アンケート結果から、家族や地域住民に日常的な外出支援について、十分な理解を得られていないことが窺えるため、感染状況を見計らいながら、徐々に外出支援を再開したり、家族との外出制限を緩和したりするなど、戸外での利用者の様子や表情などを、家族や地域住民へ伝えるための工夫が行われることを期待したい。
		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。	○	家族様と一緒に、夫の見舞いに行ったり、お盆にお墓参りに行かれるなど、家族様と一緒に外出されることがある。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	利用者一人ひとりの状態変化や行動把握に努め、その症状を引き起こす要因やケアについて職員間で情報共有に努めている。認知症についての研修を実施し、学んだことをケアに生かして支援している。				職員は利用者一人ひとりの心身機能の把握に努め、支援を通して得た情報をアセスメントシートに記載するとともに、歩行や立ち上がりの訓練などを介護計画の中に反映させている。また、体操や散歩のほか、脳トレや計算などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。さらに、職員は口や手を出しすぎない支援を心がけ、更衣や洗身などの生活動作を、利用者自身にできることはしてもらい、見守りやできない部分のフォローをしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	身体面、身体機能の低下の特徴を理解し、出来ることを維持していけるような声掛けを行い、維持していけるよう取り組みを行っている。				
		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)	○	出来る事、出来るような個々の残存機能を把握しながら、ゆっくりと見守りを行いながら、極力見守りを行いながら一緒に行うようにしている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	利用者の好きな事や趣味を把握し、見守りを行いながら一緒に行っている。洗濯物干しや畳んだり、食器洗いなど本人のできる事を見極めながら、出番作りに努めている。				職員は、利用者一人ひとりの好きなことやできることを見極めながら、洗濯物たたみや食器洗い、配膳、お茶入れなどの楽しみごとや役割を担ってもらい、張りのある生活が送れるよう支援している。中には、得意な編み物を活かし、座布団づくりなどの繕い物を手伝う利用者もいる。訪問調査日には、テーブルを囲んでパズルなどのゲームや脳トレを楽しんだり、職員と一緒に食事作りや盛り付けをしたりするなど、活き活きと動き回る利用者の様子を確認することができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	感染予防の為ホーム外の活動は、行えていないが、ホーム内で洗濯物を干したり畳んだりしたり、食器の洗い物などとするなど、役割をもてる出番作りに努めている。	○	○	○	

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
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。	○	ご自分で洋服を選んでもらったり、身だしなみを整えていただくことを継続していけるように努めている。				重度の利用者を含め、朝と夜には必ず更衣をするともに、起床時に、利用者と一緒に洗面や整髪のほか、身だしなみを整えるなどの配慮を行うなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。また、食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、放置することなく、他の利用者に気付かれないようにさりげない声かけをして、居室に誘導して着替えてもらうなどの支援をしている。さらに、重度の利用者も、2か月に1回の訪問理美容で好みの整髪してもらったり、家族に好みの服を用意してもらったりするなど、本人らしさが保てるような支援にも取り組んでいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるよう支援している。	○	ご自分で着たいと思う服をご自分で選んでいただくようにしている。個々の服装、おしゃれについてもその人らしさを取り入れるようにしている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が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。	○	服装の自己決定がにくい利用者様には、衣類を見て頂き、アドバイスしながら好みの物を選択していただけるよう声掛けを行っている。				
		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。	○	季節や行事に合わせてその人らしい服装を選ぶよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなり、口周りや顔周りにケアしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	整容の乱れがないようにその都度ケアに努め、さりげなく身だしなみの支援をしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	○	ご本人様・ご家族様の希望により、月1回美容師が来て散髪が出来るように支援している。施設への訪問美容室でされている。				
		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。	○	利用者様が重度化していった場合も同様に季節に応じた服装や本人らしさが保てるよう工夫や支援を行っている。			○	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の一連のプロセスの意味を理解し、食事中は、咀嚼や嚥下が問題なく行っているか必ず見守りを行い、支援している。				
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。	○	食事の一連のプロセスの意味を理解し、食事中は、咀嚼や嚥下が問題なく行っているか必ず見守りを行い、支援している。				法人の管理栄養士が、栄養バランスを考えた献立を作成し、複合施設の厨房で調理された副菜がお膳にのせられて届けられ、各ユニットで炊飯と汁物づくりを行い、利用者に配膳や盛り付け、食器洗いなどの手伝ってもらいながら、食事を提供している。食事は厨房で調理されているが、利用者の好みのほか、アレルギーの有無や食事の形態を管理栄養士等に伝え、一人ひとりの状態に合わせて対応をすることができている。また、利用者アンケートを実施して、好みのメニューなどを確認するとともに、集計結果などを厨房に伝えることができ、旬の食材を取り入れたり、好みを反映したメニューを提供したりすることもできている。湯飲みは、利用者が使い慣れた物を持参してもらっているが、他の食器類は、複合施設で用意した使いやすい物を使用するほか、利用者の状況に応じて、スプーンやフォークなどの使い分けをしている。食事の際に、感染対策のために職員は見守りや介助に専念し、利用者と一緒に食事を摂ることはできていない。訪問調査日には、利用者の近くに座り、職員が声をかけながら、食事介助をする様子を見ることができた。さらに、行事でおやつを作る際には、厨房から食材等を届けてもらい、ユニット合同で利用者と一緒に調理し、職員と一緒に食べることができている。加えて、フロアにあるホワイトボードにはその日のメニューが記載されているほか、重度の利用者も、食事の前にはフロアに集まり、食事の準備の様子や炊飯の匂いなどを感知するなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	下膳などの後片付けは行っているが、食事は厨房より上がってくるので、買い物や食材選びは行っていない。コップなどの食器洗いはご利用者様と共に行っている。			○	
		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。	○	食事は厨房より提供されるので、買い物や食材選びは行っていないが、コップなどの食器洗いはご利用者様と共に行っており、ご利用者様の力の発揮、自信、達成感につなげている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居前の面談時ご本人様やご家族様と確認している。アセスメントを行い職員間で共有している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのよいもの等を取り入れている。	○	食事は厨房で調理しており、ご本人様の好みや苦手なもの、アレルギー等も事前に打ち合わせを行い、一人一人にあった食事の提供をさせて頂いている。季節感を感じる献立の提供が出来る。			○	
		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、いろどりや器の工夫等)	○	食事は厨房より、利用者様にあった食事形態で提供している。また、ご本人様の好みや苦手なもの等も打ち合わせを行い、一人一人に合わせて食事の提供をしている。				
		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。	○	湯のみはご本人様の使い慣れた物を使用しているが、茶碗や箸などは厨房から提供されたものを使用している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	利用者様と食事を同じ食卓を囲むことはないが、食事中の一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べこぼしに対するサポートも行っている。			○	
		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。	○	利用者様に当日のメニューを読み上げて伝えてから食事を開始するようにしている。介助が必要な利用者にも、料理の会話を楽しみながら行っている。	◎		○	
		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。	○	食事は栄養士が考えて献立を作っている。24時間シートで、食事量や水分量の確認を行い、摂取量が確保できていない時には、摂取できるよう支援している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	ご家族様に協力して頂き、ご本人様のお好きなものを持参してもらったりしている。また、水分摂取が少ないご利用者様には、時間をずらしたり、水分ゼリーを提供するなど工夫してごまめに提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	食事は栄養士が献立を作っており、糖尿病のご利用者様に対しても栄養士と相談し、決められたカロリーで提供する等工夫している。主食は計測して提供している。			○	
		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。	○	厨房からの食事提供の為、厨房内で実施している。ホーム内で使用した調理器具や食器等はハイター消毒し、食品の賞味期限等確認を行い食中毒に注意している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性、重要性を理解し、その上でケアを行っている				内部研修で学び、職員は口腔ケアの重要性を理解し、毎食後に、利用者に口腔ケアの声かけをしている。居室の洗面台で、利用者は口腔ケアを実施し、必要に応じて、職員は見守りやサポートをしている。介助が必要な利用者には、職員が磨き残しなどのサポートをするほか、義歯を外してもらい、残渣物の確認を行うなど、口腔内の様子を確認することができている。中には、定期的に訪問歯科のチェックを受けている利用者もいるが、自分で歯磨きができる利用者までは口腔内の様子の確認が不十分となっているため、今後は、定期的な口腔ケアの確認日を決めて、全ての利用者の口腔内の健康状態を確認して記録に残すなど、口腔内の清潔保持の取り組みが行われることを期待したい。また、歯肉出血や抜歯など、利用者からの訴えがあった場合には、早期の訪問歯科の診療に繋げている。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	ご自分でされる方は状況が把握しにくい、職員が介助を行う方や、歯科受診された方は、情報をお願い把握できている					△
		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。	○	歯科受診の際などに口腔ケアの仕方や、注意事項を教えて頂いている。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後義歯を外して洗って頂いている。ご自分で出来る方は見守りをさせて頂いている。					
		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)	○	毎食後口腔ケアを行っている。口腔内に残渣物が残らないように注意している。					
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	ご利用者様の自尊心を傷つけるような声掛けに注意している。安易に、オムツを使用することなく、出来る限り下着を継続している。心身に与えるダメージを理解して支援を行っている。				事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。寝たきりで、おむつを使用している利用者以外は、トイレを使用して排泄することができている。24時間シートなどに排泄状況の記録して、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、利用者自身から言い出しにくい利用者もいるため、訴えない場合にも、定期的に声かけやトイレ誘導などの排泄支援をしている。また、利用者の排泄状態に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品を使用する場合には、職員間で適切な用品を検討するとともに、家族にも説明し、適切な用品の使用ができるようにしている。	
		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。	○	水分不足や運動不足等、便秘を引き起こす原因を理解している。					
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	個々の排便パターンを把握している。状況を見て、トイレの声掛けやお連れしている。					
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	オムツ使用に関して、常に見直しをして、その時に応じた対応をしている。トイレで排泄することを基本として支援を行っている。			◎		◎
		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。	○	腹部マッサージをして、排泄を促している。主治医と話ししたり、歩行など運動をするなどして工夫をしている。					
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	ご本人の行動パターンに合わせて、早めの声掛けをしている。また、兆候を見て、トイレにお連れしている。					
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	一人ひとりの身体状況などみて、使用するようにしている。家族様の意向を聞きながら、ご本人の意向を取り入れたものとしている。一方的に決めつけないよう配慮している。					
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	一人ひとりの状況に合わせて随時使い分けをしている。					
		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)	○	水分ゼリーや、好みの水分を提供し、水分の確保をしているとともに、運動などで、便秘予防に努めている。					
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	温度や、長さは配慮しているが、回数や曜日は職員の都合に合わせてもらっている現状がある。	◎		○	週2回を基本に、利用者は入浴することができる。事業所の浴室は、2つのユニットの間に1か所浴槽が設置され、共同で使用をしている。入浴できる曜日や時間帯はユニット間で協議して決めているが、利用者から湯船に浸かる時間や湯の温度、入浴の回数増などの希望が出された場合には、可能な限り柔軟に対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、無理強いすることなく、時間帯や職員を変えて声かけをするなどの工夫を行い、利用者に入浴してもらうことができている。また、長期間入浴できない場合には清拭を行うなど、利用者の清潔保持にも努めている。	
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	一人ひとりの状況に合わせて支援をさせて頂いている。					
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	ご本人の残存機能を活かして、出来る限りして頂き、できないところを支援をさせて頂いている。					
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否された方に関しては、時間を置いたり、職員を変えるなどし、無理強いすることのないように入浴を楽しんでいただけるようにしている。					
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	朝のバイタルをチェックするとともに、入浴前に再度バイタル測定を行い、健康状態をみている。入浴後も体調の変化をみている。					

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。	○	24時間をシートを及び、夜勤者から睡眠状況の報告を受けて睡眠パターンを理解している。	/	/	/	<p>事業所では、約半数の利用者が眠剤を服用している。入居前から、継続して眠剤等を服用している利用者も多いが、状態が安定している利用者には医師と相談し、服薬の中止や減量に繋がった利用者もいる。また、事業所として、極力服薬に頼りすぎることなく、日中の活動量を増やしたり、生活リズムを整えたりするなど、夜間に利用者が安眠できるような支援にも取り組んでいる。中には、夜間に入眠できずに、フロアに出てくる利用者もあり、飲み物を提供して職員と話しながら一緒に過ごすなど、自然な眠りに就けるよう支援している。</p>
		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。	○	職員間で話し合いながら、日中の活動時間を増やしたりしながら、睡眠時間を確保の工夫をしている。	/	/	/	
		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。	○	日中、活動時間、支援状況を検討し、かかりつけ医に相談している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	日中眠気の強い方や、訴えがあれば、臥床し休息して頂くようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	ご家族様からの電話やお手紙は取り次ぐようにしている。希望があれば、家族様の理解を得て電話連絡ができるようにさせていただいている。	/	/	/	
		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。	○	出来る限り、ご本人の希望に添い、電話や手紙の支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人様やご家族の希望があれば、電話できるように、支援を行っている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は、本人にお渡ししている。音読を行うこともあり。返信をされる方には、その都度支援を行っている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話の希望がある方は、ご家族様に相談させていただき、協力をお願いをすることがあるが、定期的に連絡を取り合うことは少ないが、要望がある時には電話している。	/	/	/	
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。	○	お金を所持すること、使うことの意味を大切にしており、実際に所持されている方もおられる。	/	/	/	
		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。	×	現在、買い物支援はできていない。必要なものや、希望があれば、差し入れとして、ご家族様に持って来て頂いている。買い物先への働きかけは出来ていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族様の意向があれば、ご本人に所持をして頂いている。都度相談をさせていただき、一方的に決めることのないように、支援を行っている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	ご本人や、ご家族様と相談しながら、所持方法、使い方を考えるように、支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭は自己管理を行い、管理が難しい方は、施設で立替購入している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	ご家族様のニーズ、サービス提供等、既存のサービスだけにならないようにしているが、柔軟な対応、多機能に出来ているかは疑問が残るが、施設全体で考え、取り組むようにしている。	◎	/	○	<p>コロナ禍が続き、自宅や家族を忘れるのではないかと不安を感じ、外泊を希望する家族には、法人で感染対策を検討し、施設後の個室対応を条件に外泊してもらったり、外部の専門医の受診に、職員が同行支援の対応をしたりすることもある。また、カラオケが好きな利用者には、併設のデイサービスのカラオケ機器を利用してもらうなど、利用者や家族から出されたその時々要望に、可能な範囲で柔軟に対応している。</p>	
<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	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。	△	グループホームの入口には、置き物や飾り等行うようにしているが、施設二階にある為気軽に入れるような配慮は出来ていない。	◎	◎	○	<p>4階建ての複合施設の2階部分に事業所はあり、建物は道路沿いに面し、施設名が表示され、来訪者に分かりやすくなっている。広い敷地には駐車場が完備され、建物の玄関に入ると事務所があり、職員が対応してくれるなど、来訪しやすい状況となっている。また、2階のエレベーターを降りると、両サイドに各ユニットの玄関があり、置物や観葉植物が出迎えてくれる。</p>	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾は家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	△	季節に合わせて壁紙を制作したり、花を生けるなどして、生活空間が殺風景にならないように工夫をしているが、家庭的な雰囲気が引き出せてはいない。	○	○	○	ユニット内には、広々としたホールが中央に配置され、居室やキッチン、事務所が取り囲むような構造となっている。トイレは、各ユニットの居室近くに4か所設置され、使用しやすくなっている。また、至る場所には季節の草花が生けられ、コスモスの貼り絵を壁に掛られているほか、紅葉の折り紙を表札に飾るなど、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。コロナ禍が続き、食卓テーブルは横一列に並べられているが、テレビを囲んでソファが配置され、利用者が居心地良く、くつろげるような空間づくりが行われている。共用空間の掃除は行き届き、清潔感のある空間となっている。さらに、ソファには、職員が作ったパッチワークのカバーが掛けられ、利用者が編んだ毛糸の座布団が置かれるなど、家庭的な雰囲気も感じられる。
		b	利用者にとって不快な音や臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	館内には音楽を流している。不快な音や臭い等を付けており、掃除もこまめに行っている。	○	○	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に合わせて、お花を飾っている。行事でお菓子作りをしたりしている。ご飯はフロア内で炊くようにしており、食欲がわくように工夫している。	○	○	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う利用者同士で会話したり、ゲーム等されたりしながら、一人になれる居場所づくりにも工夫し、思い思いに過ごしていただけるようにしている。	○	○	○	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れた物や、好みのものを活かして、ご家族様とも相談しながら、居心地良く過ごしていただけるようにしている。	◎	○	◎	居室には、エアコンやベッド、チェスト、クローゼット、洗面台が備え付けられている。利用者は使い慣れたタンスやイス、テレビなどを持ち込むことができる。中には、観葉植物の鉢植えのほか、家族写真や絵画を飾っている居室もあり、居心地良く過ごせるよう支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	障害物や危険な物は避けながら、安全を確保した上で、本人様の出来ることは、出来る限りしていただいている。	○	○	○	フロア内にトイレが4か所あり、利用者が混乱しないように大きく表示されているほか、各居室の近くに配置され、使用しやすくなっている。また、壁に沿って手すりも設置され、動線には物を置かず、利用者は安全に移動できる環境が整えられている。
		b	利用者の活動意欲を醸成する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	ご家族様が持ってこられた馴染みの物などは居室に配置しているが、危険なものは近くに置かないようにし安全に生活が出来るよう支援している。	○	○	○	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	×	施設全体が電子ロックを使用していて、全ての開放は不可能であるが、ユニットの外に出たい時は出られるよう支援している。ただ、閉塞感は感じられている。	◎	○	○	職員は、居室やユニットの出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。建物の構造上もあり、玄関や事業所の入り口には電子ロックが掛けられ、事業所のみを鍵錠することは難しいが、ユニットの出入り口は開放され、利用者はユニット間を自由に移動することができるようになっている。また、外出願望のある利用者には、無理に制止することなく、職員と一緒にエレベーターで1階に降りて、フロアで運動をしたり、敷地内を一緒に散歩したりするなど、利用者が気分転換を図れるようにしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	×	ご家族様へは、施錠に関し安全確保を優先させて頂き、理解して頂けるよう説明している。	○	○	○	
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	基本情報やアセスメントの書類、サービス担当者会議等で情報共有できている。把握している。	○	○	○	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	起床時にバイタル測定を行い、入浴時には全身観察をしている。また、変化があれば24時間シートに記入し、申し送り事項としてノートに記録し、職員間で情報共有している。	○	○	○	
		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。	○	ご利用者様の主治医とは、24時間連絡が取れる体制が整っており、何かあれば主治医に相談、報告を行っている。	○	○	○	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	ご本人様や家族様が希望する病院の受診が出来るようご希望を伺い、希望する医療機関に受診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。	○	ご本人様や家族様が希望する病院へ受診が出来るようご希望を伺い、希望す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同意を得られる話し合いを行っている。	○	通院前にはご家族様に連絡を行い、同意の上、行っており、通院後もご家族様に結果報告を行っている。また、ご家族様対応の場合においても情報共有が出来るようにしている。	○	○	○	



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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の際は、医療機関へ情報提供をし、ご本人の負担軽減に努め、スムーズな連携が出来るように支援している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	必要な情報の提供を行っており、病院との連携を図り、細めに情報交換を行っている。				
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。	○	グループホーム内に看護職員の配置はないが、協力機関のながと脳神経外科・心療内科クリニックが往診に来ているので相談をしている。また急な体調変化などあれば、24時間対応してもらえるので、その都度連絡し相談や報告を行っている。				
		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。	○	急変や変化があれば協力医療機関のながと脳神経外科・心療内科クリニックが24時間いつでも連絡可能となっており、相談することができる体制である。				
		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体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎朝のバイタルチェックや必要に応じたチェックを適切に行い、異常の早期発見に努めている。また、変化があれば主治医に連絡し適切な治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の効果や注意事項について把握を行い、新たに処方があればそれについても確認し、情報共有をすぐに行うように努め、変化がある場合には主治医に報告を行っている。				
		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。	○	誤薬がないよう服薬時には必ずダブルチェックをするようにしている。また、飲み忘れがないように薬の空袋の最終チェックも行っている。				
		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。	○	日々の状態変化については、24時間シートに記入している。また、薬が変更になった場合などは副作用がないか等の確認を行っている。				
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。	○	契約時に重度化した場合と終末期について説明し意向確認を行っている。体調変化の際にも再度説明を行い、ご家族、医師、事業所で話し合いの場を設け、チームで支援に取り組みでいけるように努めている。				法人・事業所として、「重度化した場合における対応及び看取りに関する方針」を整備し、入居時に家族等に説明するとともに、延命措置等に関する意思確認の同意を得ている。利用者が重度化した場合には、利用者や家族の意向に沿って、家族と関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、状態の変化に伴い、頻回にカンファレンスを開催し、介護計画の見直しを行いながら、複合施設の看護師などの協力を得ながら、チーム体制で看取り支援を実施している。さらに、事業所では、看取り後にデスクカンファレンスを開催し、職員間で振り返りを行うなど、サービスの質の向上に努めている。
		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。	○	重度化した場合と終末期について説明している。また、主治医、ご本人様、ご家族様との話し合った内容については記録に残し、職員も共有できている。	○		◎	
		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。	○	職員の体験や力量を把握し、住み慣れたところで寄り添いながら支援を行っている。				
		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。	○	その都度出来ること、出来ないことの方針について十分に説明を行い、理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	終末期を迎えた利用者様がよりよく暮らしていけるように、家族や主治医と連携を図る連携の体制は出来ている。チームで支援できるように担当者会議で話し合いを行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族様の思い等、その都度ゆっくり聞き少しでも不安など取り除けるよう心掛けていきたい。希望される終末期の家族様には、面会の機会を設けている。				
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。	○	感染症に関して研修会などで勉強会を実施している。また、フロア一内で周知できるように、フロア一研修も行っている				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症マニュアルや研修にて定期的に学んでいる。また、MRSAのご利用者様が入所された場合にも職員全員に周知し対応策などをその都度学んでいる。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	保健所や行政などの案内を入手して取り入れ、現状の把握に努めている。職員一人ひとりを通しせるように、回覧している				
		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。	○	職員は手洗いやうがいを必ず行うように指導、徹底している。来訪者もマスク着用や入口にて消毒していただくように消毒液を配置している。				

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
<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。	○	家族様の気持ちを汲み、家族様の考えや希望を把握できるように努めている。より良い関係づくりに努めている。	/	/	/	事業所の開設当初には、家族会の開催のほか、イベントに家族に参加協力をしてもらう機会を設けることができていたが、コロナ禍の感染対策もあり、家族が行事に参加できる機会は減少している。コロナの5類移行に伴い、感染状況を確認しながら制限が緩和され、対面での運営推進会議を再開したところである。面会も、テレビ電話のほか、ガラス越しの面会対応が可能となり、直接触れ合うことはできないものの、家族に喜ばれている。また、事業所として、毎月モニタリング結果を家族に送付して近況を報告するなど、できるだけ日々の利用者の様子が分かるようにしている。さらに、運営推進会議の議事録を家族に送付し、事業所の出来事や運営上の事柄などを伝えるようにしている。加えて、3か月に1回の介護計画の更新時には電話連絡を行い、職員は家族の気がかりなことや要望などの聞き取りもしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	感染症対応のため、実施できていない。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月モニタリング報告書を作成、送付し、日常の様子をお伝えするようにしている。また、電話で、状況を報告している。	◎	/	○	
		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)	○	面会や電話で家族様に連絡を取り、なるべく家族様にも、ご本人を理解していただけるように、関係づくりに協力していただけているようにしている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	面会時や、文面により、その都度お知らせし、理解をもらっている。	◎	/	○	
		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。	○	入居時にリスクを説明し、対応策をお伝えし、話し合いを行っている。	/	/	/	
		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)	○	電話連絡の際には、要望や希望をお聞きし、それらを伝えてもらいやすいように、何でも気軽に話をしていたけような関係づくりに努めている。	/	/	○	
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。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約時には、重要事項説明書にて説明を行っている。その中で、質問に答え、納得してもらった上で契約を締結している。	/	/	/	
		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。	○	病気療養などで、長期入院になる場合など、ご家族様に説明を行っている。また、他施設への転居する場合においても、説明をし納得していただき、スムーズに転居できるようにしている。	/	/	/	
<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。	○	地域の町内会や近隣住民には、設立段階から事業所の目的や役割を説明し、理解を図っている。	/	△	/	複合施設の開設から約1年余りで、コロナ禍で感染症が流行したため、地域住民と十分に交流を図ることができていない。複合施設として町内会に加入し、地域の実情に合わせた参加機会を設けてもらったり、地域の清掃に参加協力をしたりするなど、事業所を地域に認知してもらえようという働きかけをしている。運営推進会議には、地域の民生委員等にも声をかけ、参加協力が得られている。コロナ禍で複合施設内の状況が見えないことが続いたこともあり、地域アンケートの結果から、事業所の地域交流への働きかけやネットワークづくりについて、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後感染状況を見計らいながら、地域との交流が少しずつ拡大していけるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域のかたには、日常的に挨拶をしている。また、町内会の掃除などに参加しているが、すべてにおいては参加できていない。	/	x	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	今後、継続して交流をはかり、支援をしていただけるような関係づくりに努めていきたい。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	現在感染症対策のため、立ち寄る機会はないが、電話やタブレットなどで、連絡はとれている。	/	/	/	
		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おうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	近隣住民の方に、お声をかけてもらったりすることがあるが立ち寄ってもらうなどのお付き合いはできていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	x	現在近隣の方やボランティアを受け入れることができていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	地域の掃除に参加したり、関係づくりに努めているが、まだ不十分などところもあるため、関係を深める取り組みに努めていきたい。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	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。	△	ご利用者様の参加はないが、地域の方には毎回参加していただいている。	○	△	○	感染対策のため、書面開催や特定のメンバーのみでの運営推進会議の開催が続いていたが、5類の移行に伴い、今年8月の開催から、対面での会議が可能となっている。会議に利用者までの参加はできていないが、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、家族等の参加を得て、会議を開催できるようになっている。書面開催では、事前にサービスの実施状況のほか、外部評価のサービスの評価結果などを送付し、参加メンバーから意見をもらうことができている。また、議事録は、会議の参加メンバーのほか、全ての家族に送付をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	開催後は議事録を作成し、送付、報告を行っている。外部評価の内容や取り組みも、報告を行っている。	△	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	コロナの対策の間は、文章開催をしておりメンバーは固定されていた。現在直接お呼びするようになり、日程など早くに連絡し多く参加して頂けるように配慮している。	△	△	○	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	○	理念についてわかりやすい。フロア会等で、職員に周知し日常的に取り組めるようにしている。	△	△	△	支援方法などの各種マニュアルを整備するほか、内部研修の実施や、資格取得の支援など、法人・事業所として、職員育成に向けて取り組んでいる。また、ストレスチェックの実施するほか、希望休や有給休暇の取得を推奨するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。法人規模が大きく、医師である代表者が来訪する頻度は少ないものの、複合施設の施設長が来訪して、利用者や職員の話を聞くほか、職員は管理者を通して意見や要望を代表者へ伝えることができるようになっている。事業所では、慢性的な人材不足が続き、管理者等には不備を感じており、職員体制の強化への対応も望まれる。
		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。	△	わかりやすくお伝え出来るように取り組んでいるが、ご家族地域の方、全ての方にお伝えすることはできていない。	○	△	△	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	法人内の研修は継続して行っている。法人外研修はズーム等で参加を受けようとしている。	△	△	△	支援方法などの各種マニュアルを整備するほか、内部研修の実施や、資格取得の支援など、法人・事業所として、職員育成に向けて取り組んでいる。また、ストレスチェックの実施するほか、希望休や有給休暇の取得を推奨するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。法人規模が大きく、医師である代表者が来訪する頻度は少ないものの、複合施設の施設長が来訪して、利用者や職員の話を聞くほか、職員は管理者を通して意見や要望を代表者へ伝えることができるようになっている。事業所では、慢性的な人材不足が続き、管理者等には不備を感じており、職員体制の強化への対応も望まれる。
		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に取り組んでいる。	△	定期的な施設内での研修を行うようにしている。その中で職員のスキルアップを図れるようにとくんでいる。が、外部研修への参加は出来ていない。	△	△	△	
		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。	○	資格取得しやすいように環境を整えるようにしている。資格手当や上位への登録により、職員が意欲をもてるように努めている。	△	△	△	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	事業者連絡会等に参加する機会を作ってもらい、他事業者との関わりをもてるようにしている。が、相互での交流はできていないため、交流をもてるようにしている。	△	△	△	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	年に一度ストレスチェックを行っている。日々においても、ストレスケアできるように話を聞き、環境を整えられるようにしている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	内部研修で虐待防止について学んでおり、委員会もつられている。防止策を徹底し、不適切ケアのチェックシートにて、それに当たる言動、行動がないかチェックを行っている。	△	△	○	法人の内部研修で、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員は理解をしている。3か月に1回虐待防止委員会が開催され、その際に全ての職員は不適切ケアチェックシートを活用して、日々の業務の振り返るとともに、集計や分析を行い、改善に向けて検討をしている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意喚起するほか、管理者に報告するとともに、職員間に周知して情報を共有し、再発防止に努めている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	会議を通して日々のケアについて話し合いをするようにしている。	△	△	△	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	回りながら利用者様へのケアに出ているかどうか、確認を行っています。	△	△	△	
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。	○	内部研修などで学び、職員全員で身体拘束をしない取り組みをしている。	△	△	△	支援方法などの各種マニュアルを整備するほか、内部研修の実施や、資格取得の支援など、法人・事業所として、職員育成に向けて取り組んでいる。また、ストレスチェックの実施するほか、希望休や有給休暇の取得を推奨するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。法人規模が大きく、医師である代表者が来訪する頻度は少ないものの、複合施設の施設長が来訪して、利用者や職員の話を聞くほか、職員は管理者を通して意見や要望を代表者へ伝えることができるようになっている。事業所では、慢性的な人材不足が続き、管理者等には不備を感じており、職員体制の強化への対応も望まれる。
		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。	○	利用者様の現状を把握して、不適切ケアから考え、フロア会等で話し合いを持つようにしている。	△	△	△	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	ご家族様からも要望は現状聞かれていない。要望があれば話し合いをして、説明をできる取り組みを行っている。身体拘束を行うようにケアに努めている。	△	△	△	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	内部研修にて学ぶ事で、制度など理解はできているが、相談にのるなどの支援はできていない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	リーフレット等施設に設置しており、相談があった場合は対応できるように、連携のとれる体制作りを行っている。				
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。	○	事故時、急変時のマニュアルは作成しており、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。	○	緊急時対応のマニュアルを作成しており、周知に努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故、ヒヤリハットがあった場合、書類を作成し、再発防止策検討、実施する事で、事故防止を行っている。				
		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。	○	一人ひとりの身体状況など、職員間で共有し、リスクを考え事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情マニュアルを作成している。職員に周知しているが適宜対応方法などの検討は十分ではない。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があった場合、速やかにマニュアルに添って対応し、報告書を作成している。				
		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。	○	苦情がに対して、速やかに対応するようにしている。より良い関係改善にも努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	日々の会話の中で、意見や要望があった場合、収集しておきケアプランや、日々の支援の中で、解決するように、努めている。	○		○	利用者や家族に対して、入居の際に、相談や苦情対応の窓口を説明するとともに、気軽に意見や要望を伝えてもらえるように伝えている。入居後にも、日々の会話や関わりの中で、利用者から意見や要望を聞くとともに、家族からは、来訪時や電話連絡の際に、意見を聞くようにしている。また、管理者はフロア会や申し送りのほか、日常的に職員へ声をかけることを大切に考え、日頃から職員に声をかけ、職員から意見を聞くなど、利用者本位の支援が行えるように検討をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	利用者様の家族へ連絡をとりながら、情報の共有を行い、何かあれば、即解決できるように努めている。				
		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。	○	必要に応じて、意見や要望、提案を行っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	利用者様の提案や意見があれば聞くようにしている。よりよい支援ができるように、職員の目線で決めないよう利用者本位支援ができるようにしている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年に二回の自己評価を行っており、意義や目的を理解するようにしている。				事業所では、年2回全ての職員で自己評価に取り組んでいる。外部評価の受審後には、目標達成計画を作成するとともに、サービスの評価結果と一緒に、運営推進会議の中で報告し、目標達成への取り組み状況も報告しているが、コロナ禍が続き、取り組み状況のモニターをお願いするまでには至っていない。今後は、目標達成への取り組み状況のモニターを、運営推進会議の参加メンバーや家族などに呼びかけて意見をもらったり、家族会や運営推進会議などを活用して、サービス評価の取り組みの目的や意義を説明したりするなど、意見を反映しながらサービスの質の向上に繋がるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価結果を踏まえ、事業所の現状、課題を知り、目標達成に向けての取り組みをしている。				
		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をしてもらっている。	○	目標達成計画を作成している。計画に沿って事業所全体で取り組むようにしている。	○	×	○	
		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。	○	運営推進会議にての報告、事業所内で成果の確認を行っている。				

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
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)	○	火災、地震、風水害を想定したマニュアルを作成し、回覧にて周知するようにしている。	/	/	/	複合施設・事業所として、各種マニュアルを整備し、火災や昼夜を想定した避難訓練を実施している。複合施設内にある事業所は、法人内で災害発生時の連携を図ることはできているが、コロナ禍が続き、地域の他の事業所や機関、地域住民との支援体制の構築にまでは至っていない。また、複合施設内で実施した避難訓練の様子を運営推進会議の中で報告したことにより、前回の受審結果から、少し家族の理解が進んでいることを、利用者家族等アンケート結果から窺うことができた。今後は、感染状況を見計らいながら、少しずつ家族や地域との協力体制を強化し、より理解が得られるような取り組みが行われるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	火災、地震、風水害についての訓練を行っている。火災については、夜間、日中を想定した消防訓練を毎年行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	毎月備品チェックを行っている。避難経路や連絡方法については、グループホームの入口に掲示している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	年二回消防署員の指導の立ち合いの下で避難訓練を行っている。その時には、自治会長に参加をしていただけるようしているが、近隣の事業所との連携は図れていないため、協力、支援体制を確保していく必要がある。	△	×	△	
		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)	○	年二回の消防訓練の際には、地域の方に参加を頂き共同訓練を行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	×	事業所として、日々の取り組み、認知症ケアについての情報発信が不十分である。コロナ感染症予防のために、地域の集まりにも参加出来ていない。	/	/	/	コロナ禍以前は、複合施設の1階フロアで、月1回認知症カフェを開催し、地域住民等の相談支援の場として活用されていたが、現在は感染対策のために、開催の休止が続いている。また、入居希望の相談等が寄せられた場合には、快く相談に応じている。さらに、複合施設の広報誌「だんだん」を地域に配布し、施設や事業所の機能を周知を図っている。加えて、法人として、外国人の技能実習生等の受け入れにも協力している。コロナ禍が続き、会議や研修に参画する機会は減少しているものの、市行政や地域包括支援センター、法人内の他の事業所等と連携を図ることができている。
		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。	△	入居希望の方や、見学の方に対して相談支援を行うようにしている。	/	×	○	
		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)	×	コロナ感染症予防のため、現在中止している	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	外国からの介護人材の受け入れは行っているが、不特定多数のボランティアの受け入れは出来ていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域の掃除に参加しているが、定期的に出ていない。コロナ感染症予防に努めながら、定期的に地域活動にも協働出来るようにしていきたい。	/	/	○	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

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

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 10 月 18 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3890101656
事業所名 (ユニット名)	グループホームあいじゅ祝谷 祝
記入者(管理者) 氏名	坂東 昌子
自己評価作成日	令和 5 年 9 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 「我が家のような居心地の良いサービスを提供します」を基本理念とし祝言葉は ①役割をもって生き生きと?安心して暮らせる第2の我が家となるように ③生きる力を最大限に活かせるような支援を目指します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 前回から、車で外出が出来ていないことが、課題として上がっていたが、今回も外出の機会が作れなかった。コロナ感染症予防もあり病院への外出がほとんどであった。外へお連れし、散歩など行ったが、不十分であった。地域の方との関わりが少なく、地域の行事への参加が出来ていない、また、施設からの発信も少ないため、コロナ感染症予防対策をとりながら、地域活動や開かれた施設としての役割をしていかなければならないとして、課題が残っている。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 市内中心部から少し離れた郊外の道路沿いに事業所は立地し、窓からは小高い山に色づいたみかん畑が広がる様子が眺められるなど、コロナ禍が続く、外出制限が設けられている中でも、利用者は季節を感じることができる。4階建ての複合施設の建物の2階部分に事業所はあり、他のフロアには同一法人の介護付き有料老人ホームや特別養護老人ホーム、デイサービスが併設され、レクリエーションの際など、必要に応じて協力し合うことができている。また、管理栄養士が栄養バランスのほか、利用者の好みや旬の食材に配慮した献立を作成し、複合施設内にある厨房で手作りされたメニューが利用者に提供されている。さらに、事業所では、利用者が持てる能力を暮らしの中で発揮するとともに、役割を担ってもらいながら、活き活きとした生活が送れるよう支援している。今年1月に交代した管理者は、コロナ禍にあって開かれた施設、温かみのある施設づくりを目指して、日々の事業所運営に取り組んでいる。コロナ禍以前には、複合施設の1階フロアを活用して、月1回認知症カフェを開催し、地域住民の相談支援に応じることもできていたこともあり、今後は制限の緩和に伴い、徐々に地域との交流の再開に向けた取り組みが行われていくことも期待される。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人の思いに立ち、希望や意向を聞きながら、現状把握を行っている。	○	△	○	日常の気づきなどを職員はメモ用紙に記録し、申し送りの際に職員間で共有し、日々のより良い支援に繋げている。また、日々の暮らしの中で、変化する利用者の意向や希望を聞き、利用者毎の担当職員が、毎月のモニタリングで利用者の様子を取りまとめるとともに、3か月に1回行う介護計画の更新時には、アセスメントシートに追記し、職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	生活歴などを踏まえ、穏やかな生活をして頂けるよう検討している。	△	△	△	
		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。	○	家族様の意向をとりいれたり、都度聞き取りをしながら思いによりそえるようにしている。	△	△	△	
		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。	○	ここでの暮らしの中で、ご本人が思っている事や願っている事を聞きながら、対応している。	△	△	△	
		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。	○	一人の意見ではなく、職員それぞれの考えを聞き、本人の思いを決めつけることなく対応している。	△	△	△	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	基本情報や聞き取りを参考にしながら、生活歴、馴染みの暮らし方、生活環境、サービス利用の経過を把握している。	△	△	○	入居前に、管理者等は利用者や家族と面接を行い、これまでの暮らし方や生活歴、こだわりなどの聞き取りをしている。これまで関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者から、サービス利用の経過やサマリーなどの提供を受けるとともに、知り得た情報はアセスメントシートに記載し、職員間で共有をしている。また、入居後も、日々の暮らしの中で、利用者毎の担当職員を中心に、新たな情報を聞くほか、気づきやアイデアなどを、アセスメントシートなどに追記することができている。
		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。	○	利用者一人ひとりの現状を知り、残存機能の維持に努めている。	△	△	△	
		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・職員のかかわり等)	○	24時間シートを利用し、日中時間、夜間時間の状況をみれるようにしている。他申し送りも活用。	△	△	△	
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。	○	会話の機会を多くもつと共に、本人の表情や気持ちを汲み取るようとしている。	△	△	○	暮らしの中で得た気づきは、利用者毎の気づきシートに記録を残し、職員間で共有をしている。また、利用者毎の担当職員を中心に、事前に聞いた利用者や家族の意見のほか、主治医の指示やアドバイスをもらうとともに、アセスメント情報や把握した情報をもとに、担当者会議の中で、利用者本人の視点に立った支援を検討している。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	この方にとって何が暮らしに必要な課題は何かを探っている。	△	△	△	
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。	○	意向が反映されたものであり、聞き取りし、ここでの暮らし方について反映されたものとなっている。	△	△	△	利用者や家族、医師等から意見を聞くとともに、把握した情報をもとに、職員の気づきや意見を出し合いながら、関係者を交えて担当者会議の中で話し合い、計画作成担当者がそれぞれの意見を反映した介護計画を作成している。作成した計画は、利用者や家族に説明し、了承を得ている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ご家族様に内容の確認や、意向を聞き入れ取り入れ作成を行っている。	○	△	△	
		c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	出来る限り、ご本人の残存機能を取り入れ、暮らし方や、生活環境を反映した内容となっている。	△	△	△	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	家族様に毎回聞き取りを行い、協力を得られるプラン作成を行っているが、地域の人たちまで、盛り込むことが出来ない。	△	△	△	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	日々計画の内容を評価する事で、内容を理解し、把握できるようにしている。	/	/	/	○ 利用者一人ひとりの介護計画の内容は、担当者会議の中で共有するとともに、利用者毎の個別ファイルに、アセスメントシートと介護計画が綴じられ、記録時のほか、職員はいつでも計画を確認できるようになっている。また、個別の24時間シートには、計画のサービス内容に番号を付け、実践の有無を○×印で記載するほか、暮らしの様子を時系列で記録に残し、介護計画に沿った支援が実践できているかどうかを確認できるようにしている。
		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。	○	ケアの内容を一か月単位で評価し、状況の確認を行っている。	/	/	/	
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。	◎	期間ごと、介護計画の見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、3か月に1回見直しをしている。また、利用者毎の担当職員が24時間シートなどの記録を確認して、毎月モニタリングを行い、利用者の現状を確認するとともに、計画作成担当者が評価を残している。状態の変化が見られない利用者にも、毎月モニタリングを実施している。さらに、利用者からの新たな要望のほか、状態の変化が見られた場合には、状況に応じて担当者会議を開催し、現状に即した新たな計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	日々ケアプランの評価を行い、現状の把握をし、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。	◎	体調に変化に応じた、プラン作成を行っている。	/	/	/	
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。	○	フロア会として会議をもつようにし、意見の聞ける場を作っている。	/	/	/	◎ 月1回ユニット合同でフロア会を開催し、職員間の情報共有のほか、課題などを話し合う機会を設けている。会議には、できるだけ多くの職員が参加できるように、事前に開催日を決めるとともに、開催時間を15時30分から1時間程度に固定している。参加できないことが分かっている職員には、事前に意見をもらうなどの工夫をしている。また、会議で話し合われた内容は申し送りノートで伝達し、記録の確認後に職員はサインを残し、確実に伝達に繋げている。
		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。	○	お互いに意見を聞けるように、また意見が出やすいように、雰囲気づくりをしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	フロア会として、参加できる時間に合わせ開催し、できない人にも聞き取りをしている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートを作成し、日常的な情報から、重要な情報において、すべて伝わるようにしている。また、口頭での伝達により伝えることもあり。	○	/	○ 日々、朝夕の申し送りを実施し、日報や申し送りノートを活用して、利用者の状況等を口頭で伝達している。出勤時に、日報や申し送りノートを確認し、確認後に職員はサインを残すとともに、重要事項は再度口頭で伝えるなど、全ての職員に確実に情報が伝わるような工夫が行われている。	
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	ご希望をお聞きしているが、全員のご利用者様の希望に沿うことが、十分にできていないところがある。	/	/	/	○ 入浴の曜日や時間帯、着替えの服、飲み物、レクリエーションの内容など、生活の様々な場面で職員は声をかけ、できるだけ利用者が自己決定できるよう支援している。自己決定が難しい利用者には選択肢を提示し、目線やしぐさなどの表情を観察して選んでもらうなどの工夫をしている。また、職員は一人ひとりの好みや得意なことを把握し、利用者の好みの音読やクイズ、編み物の話題を提供して会話を楽しむなど、笑顔で生活を送れるような支援にも努めている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	出来るだけ自己決定をしてもらう場面を作っているが不十分なところもみられる。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベ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)	○	個々のベース、状況に合わせて支援を行っている。起床時間等、個々に合わせた支援をしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	職員それぞれ工夫し、利用者の方が笑顔に慣れるように、雰囲気づくりをしている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	思いや言葉のはしばしにあるものを捉えながら、本人の意向にそえるような支援を行っている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声をかけないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	内部研修において学んでおり、不適切ケアのチェックシートなど活用して、お一人、お一人の尊厳、人権を尊重した対応を行っている。	○	○	○	○ 年2回の内部研修で、人権や尊厳を学ぶほか、不適切ケアのチェックシートを活用して、3か月に1回自己の支援状況を振り返るとともに、委員会話し合うなど、職員の理解促進に努めている。時には、トイレなどのあからさまな言葉のほか、叱咤に大きな声を出してしまう職員も見られ、フロア会等を活用して、職員に周知や注意喚起を行うなど、改善に繋がった事例もある。また、利用者のプライバシーに配慮した支援ができるように、職員は意識した対応をしている。不適切な言動が見られた場合には、職員同士で声をかけ合うことができるようになってきている。さらに、居室への出入りの際に、職員は声かけやノックをしてから入室することができているが、不在時には、事前に利用者へ声をかけることができていることも見受けられるため、管理者から該当職員に注意喚起をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	声掛けなど注意し、プライバシー保護に努めている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	△	居室へ入る時には、ノックをし、また確認をとるようにしているが利用者が入居する時ノックを忘れていた職員もいる。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	内部研修にて学ぶ時間をとり、理解できている。	/	/	/	



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	日常お手伝いをしていたり、トラブルの仲裁をしていただくこともある。感謝の言葉を掛け合うこともあり。				職員は、利用者同士の関係性を把握し、トラブルが起こらないよう配慮を考慮するほか、利用者の言動に注意を払っている。また、言い合いなどのトラブルが発生した場合には、世話役の利用者が仲裁に入るなどの利用者同士が助け合いや支え合う場面も見られ、他の利用者が落ち着く場合もあるなど、職員は大いに助かっている。さらに、感染対策のため、食事の際の配席は横一列にしているが、訪問調査日には、テーブルを囲んで利用者が楽しそうにレクリエーションをする様子を見ることができた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	お互い声を掛け合ったり、助け合いをする姿がみられ、継続してできるように支援を行っている。				
		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)。	○	顔なじみの方を作り、お話ができる機会をもっている。耳が遠い方もおられるため、職員が仲を取り持つこともあり。				
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった場合に、お互いに意見を聞き、後不安をもつことのないように、仲をとりもつようにしている。				
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。	○	人間関係やその人の背景をお聞きして、把握に努めている。				
		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。	△	コロナの感染対策により、直接の面会は出来ないが、ガラス越しの面会やタブレット越しの面会により面会の機会を設けている。馴染みの場所への訪問は出来ていない。				
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気の良い日には利用者様の体調をみながら、敷地内に散歩に出かけたりしている。本人の希望のある時には、馴染みの職員に会うために事務所まで行き屋外へまで散歩に行くようにしている。	×	×	△	コロナ禍でクラスターが発生したこともあり、法人として、外出支援は慎重となり、制限が続いている。家族等と屋外に外出することも可能となっているが、その後の5日間は、感染対策の一環で居室で利用者が生活を送るなどの対応となっている。思うように利用者が外出できないことに、職員はジレンマを感じながら、天気の良い日には屋外に出て、複合施設の敷地内を散歩したり、1階スペースの広いフロアを歩いて周回したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。利用者家族等、地域アンケート結果から、家族や地域住民に日常的な外出支援について、十分な理解を得られていないことが窺えるため、感染状況を見計らいながら、徐々に外出支援を再開したり、家族との外出制限を緩和したりするなど、戸外での利用者の様子や表情などを、家族や地域住民へ伝えるための工夫が行われることを期待したい。
		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。	○	家族様と一緒に、夫の見舞いに行ったり、お盆にお墓参りに行かれるなど、家族様と一緒に外出されることがある。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	利用者一人ひとりの状態変化や行動把握に努め、その症状を引き起こす要因やケアについて職員間で情報共有に努めている。認知症についての研修を実施し、学んだことをケアに生かして支援している。				職員は利用者一人ひとりの心身機能の把握に努め、支援を通して得た情報をアセスメントシートに記載するとともに、歩行や立ち上がりの訓練などを介護計画の中に反映させている。また、体操や散歩のほか、脳トレや計算などを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。さらに、職員は口や手を出しすぎない支援を心がけ、更衣や洗身などの生活動作を、利用者自身にできることはしてもらい、見守りやできない部分のフォローをしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	身体面、身体機能の低下の特徴を理解し、出来ることを維持していけるような声掛けを行い、維持していけるよう取り組みを行っている。				
		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)	○	出来る事、出来ること個々の残存機能を把握しながら、ゆっくりと見守りを行いながら、極力見守りを行いながら一緒に行うようにしている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	出来る事、出来ること個々の残存機能を把握しながら、ゆっくりと見守りを行いながら、極力見守りを行いながら一緒に行うようにしている。				職員は、利用者一人ひとりの好きなことやできることを見極めながら、洗濯物たたみや食器洗い、配膳、お茶入れなどの楽しみごとや役割を担ってもらい、張りのある生活が送れるよう支援している。中には、得意な編み物を活かし、座布団づくりなどの繕い物を手伝う利用者もいる。訪問調査日には、テーブルを囲んでパズルなどのゲームや脳トレを楽しんだり、職員と一緒に食事作りや盛り付けをしたりするなど、活き活きと動き回る利用者の様子を確認することができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごすように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	感染予防の為ホーム外の活動は、行えていないが、ホーム内で洗濯物を干したり畳んだりしたり、食器の洗い物などとするなど、役割をもてる出番作りに努めている。	○	○	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	ご自分で洋服を選んでもらったり、身だしなみを整えていただくことを継続していけるように努めている。				重度の利用者を含め、朝と夜には必ず更衣をするともに、起床時に、利用者と一緒に洗面や整髪のほか、身だしなみを整えるなどの配慮を行うなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。また、食べこぼしなどの汚れが見られた場合には、放置することなく、他の利用者に気付かれないようにさりげない声かけをして、居室に誘導して着替えてもらうなどの支援をしている。さらに、重度の利用者も、2か月に1回の訪問理美容で好みの整髪してもらったり、家族に好みの服を用意してもらったりするなど、本人らしさが保てるような支援にも取り組んでいる。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	ご自分で着たいと思う服を自分で選んでいただくようにしている。個々の服装、おしゃれについてもその人らしさを取り入れるようにしている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が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。	○	服装の自己決定がにくい利用者様には、衣類を見て頂き、アドバイスしながら好みの物を選択していただけるよう声掛けを行っている。				
		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。	○	季節や行事に合わせてその人らしい服装を選ぶよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	整容の乱れがないようにその都度ケアに努め、さりげなく身だしなみの支援をしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ご本人様・ご家族様の希望により、月1回美容師が来て散髪が出来るように支援している。施設への訪問美容室でされている。				
		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。	○	利用者様が重度化していった場合も同様に季節に応じたの服装や本人らしさが保てるよう工夫や支援を行っている。			○	
		h	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	食事の一連のプロセスの意味を理解し、食事中は、咀嚼や嚥下が問題なく行っているか必ず見守りを行い、支援している。				
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。	○	食事の一連のプロセスの意味を理解し、食事中は、咀嚼や嚥下が問題なく行っているか必ず見守りを行い、支援している。				法人の管理栄養士が、栄養バランスを考えた献立を作成し、複合施設の厨房で調理された副菜がお膳にのせられて届けられ、各ユニットで炊飯と汁物づくりを行い、利用者に配膳や盛り付け、食器洗いなどの手伝ってもらいながら、食事を提供している。食事は厨房で調理されているが、利用者の好みのほか、アレルギーの有無や食事の形態を管理栄養士等に伝え、一人ひとりの状態に合わせて対応をすることができている。また、利用者アンケートを実施して、好みのメニューなどを確認するとともに、集計結果などを厨房に伝えることができ、旬の食材を取り入れたり、好みを反映したメニューを提供したりすることもできている。湯飲みは、利用者が使い慣れた物を持参してもらっているが、他の食器類は、複合施設で用意した使いやすい物を使用するほか、利用者の状況に応じて、スプーンやフォークなどの使い分けをしている。食事の際に、感染対策のために職員は見守りや介助に専念し、利用者と一緒に食事を摂ることはできていない。訪問調査日には、利用者の近くに座り、職員が声をかけながら、食事介助をする様子を見るのができた。さらに、行事やおやつを作る際には、厨房から食材等を届けてもらい、ユニット合同で利用者と一緒に調理し、職員と一緒に食べることができている。加えて、フロアにあるホワイトボードにはその日のメニューが記載されているほか、重度の利用者も、食事の前にはフロアに集まり、食事の準備の様子や炊飯の匂いなどを感知するなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりもできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	下膳などの後片付けは行っているが、食事は厨房より上がってくるので、買い物や食材選びは行っていない。コップなどの食器洗いはご利用者様と共に行っている。			○	
		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。	○	食事は厨房より提供されるので、買い物や食材選びは行っていないが、コップなどの食器洗いはご利用者様と共に行っておりご利用者様の力の発揮、自信、達成感につなげている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居前の面談時ご本人様やご家族様と確認している。アセスメントを行い職員間で共有している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	○	食事は厨房で調理しており、ご本人様の好みや苦手なものアレルギー等も事前に打ち合わせを行い、一人一人にあった食事の提供をさせて頂いている。季節感を感じる献立の提供が出来る。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食事は厨房より、利用者様にあった食事形態で提供している。また、ご本人様の好みや苦手なもの等も打ち合わせを行一人一人に合わせて食事の提供をしている。				
		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。	○	湯のみはご本人様の使い慣れた物を使用しているが、茶碗や箸などは厨房から提供されたものを使用している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	利用者様と食事を同じ食卓を囲むことはないが、食事中の一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べこぼしに対するサポートも行っている。			○	
		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。	○	利用者様に当日のメニューを読み上げて伝えてから食事を開始するようにしている。介助が必要な利用者にも、料理の会話を楽しみながら行っている。	◎		○	
		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。	○	食事は栄養士が考えて献立を作っている。24時間シートで食量や水分量の確認を行い、摂取量が確保できていない時には、摂取できるよう支援している。				
		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。	○	ご家族様に協力して頂き、ご本人様のお好きなものを持参してもらったりしている。また、水分摂取が少ないご利用者様には、時間をずらしたり、水分ゼリーを提供するなど工夫してごまめに提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	食事は栄養士が献立を作っており、糖尿病のご利用者様に対しても栄養士と相談し、決められたカロリーで提供する等工夫している。主食は計測して提供している。			○	
		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。	○	厨房からの食事提供の為、厨房内で実施している。ホーム内で使用した調理器具や食器等はハイター消毒し、食品の賞味期限等確認を行い食中毒に注意している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性、重要性を理解し、その上でケアを行っている。				内部研修で学び、職員は口腔ケアの重要性を理解し、毎食後に、利用者に口腔ケアの声かけをしている。居室の洗面台で、利用者は口腔ケアを実施し、必要に応じて、職員は見守りやサポートをしている。介助が必要な利用者には、職員が磨き残しなどのサポートをするほか、義歯を外してもらい、残渣物の確認を行うなど、口腔内の様子を確認することができる利用者までは口腔内の様子の確認が不十分となっているため、今後は、定期的な口腔ケアの確認日を決めて、全ての利用者の口腔内の健康状態を確認して記録に残すなど、口腔内の清潔保持の取り組みが行われることを期待したい。また、肉肉出血や抜歯など、利用者からの訴えがあった場合には、早期の訪問歯科の診療に繋げている。		
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	ご自分でされる方は状況が把握しにくい、職員が介助を行う方や、歯科受診された方は、情報をもらい把握できている。					△	
		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。	○	歯科受診の際などに口腔ケアの仕方や、注意事項を教えて頂いている。						
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	毎食後義歯を外して洗って頂いている。ご自分で出来る方は見守りをさせて頂いている。						
		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)	○	毎食後口腔ケアを行っている。口腔内に残渣物が残らないように注意している。						○
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	ご利用者様の自尊心を傷つけるような声掛けに注意している。安易に、オムツを使用することなく、出来る限り下着を継続している。心身に与えるダメージを理解して支援を行っている。				事業所では、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。寝たきりで、おむつを使用している利用者以外は、トイレを使用して排泄することができている。24時間シートなどに排泄状況の記録して、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、利用者自身から言い出しにくい利用者もいるため、訴えない場合にも、定期的な声かけやトイレ誘導などの排泄支援をしている。また、利用者の排泄状態に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品を使用する場合には、職員間で適切な用品を検討するとともに、家族にも説明し、適切な用品の使用ができるようにしている。		
		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。	○	水分不足や運動不足等、便秘を引き起こす原因を理解している。						
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	個々の排便パターンを把握している。状況を見て、トイレの声掛けやお連れしている。						
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	オムツ使用に関して、常に見直しをして、その時に応じた対応をしている。トイレで排泄することを基本として支援を行っている。			◎		◎	
		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。	○	腹部マッサージをしたり、排泄を促している。主治医と話ししたり、歩行など運動をするなどして工夫をしている。						
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	ご本人の行動パターンに合わせて、早めの声掛けをしている。また、兆候を見て、トイレにお連れしている。						
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	一人ひとりの身体状況などみて、使用するようにしている。家族様の意向を聞きながら、ご本人の意向を取り入れたものとしている。一方的に決めつけないよう配慮している。						
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	一人ひとりの状況に合わせて随時使い分けをしている。						
		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)	○	水分ゼリーや、好みの水分を提供し、水分の確保をしているとともに、運動などで、便秘予防に努めている。						
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	温度や、長さは配慮しているが、回数や曜日は職員の都合に合わせてもらっている現状がある。	◎		○	週2回を基本に、利用者は入浴することができる。事業所の浴室は、2つのユニットの間に1か所浴槽が設置され、共同で使用をしている。入浴できる曜日や時間帯はユニット間で協議して決めているが、利用者から湯船に浸かる時間や湯の温度、入浴の回数増などの希望が出された場合には、可能な限り柔軟に対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、無理強いすることなく、時間帯や職員を変えて声かけをするなどの工夫を行い、利用者に入浴してもらおうことができている。また、長期間入浴できない場合には清拭を行うなど、利用者の清潔保持にも努めている。		
		b	一人ひとりが、くつろいだり気分が入浴できるよう支援している。	○	一人ひとりの状況に合わせて支援をさせて頂いている。						
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	ご本人の残存機能を活かして、出来る限りして頂き、できないところを支援をさせて頂いている。						
		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。	○	拒否された方に関しては、時間を置いたり、職員を変えるなどし、無理強いすることのないように入浴を楽しんでいただけるようにしている。						
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	朝のバイタルをチェックするとともに、入浴前に再度バイタル測定を行い、健康状態をみている。入浴後も体調の変化をみている。						

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。	○	24時間をシートを及び、夜勤者から睡眠状況の報告を受けて睡眠パターンを理解している。	/	/	/	<p>事業所では、約半数の利用者が眠剤を服用している。入居前から、継続して眠剤等を服用している利用者も多いが、状態が安定している利用者には医師と相談し、服薬の中止や減量に繋がった利用者もいる。また、事業所として、極力服薬に頼りすぎることなく、日中の活動量を増やしたり、生活リズムを整えたりするなど、夜間に利用者が安眠できるような支援にも取り組んでいる。中には、夜間に入眠できずに、フロアに出てくる利用者もあり、飲み物を提供して職員と話しながら一緒に過ごすなど、自然な眠りに就けるよう支援している。</p>
		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。	○	職員間で話し合いながら、日中の活動時間を増やしたりしながら、睡眠時間を確保の工夫をしている。	/	/	/	
		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。	○	日中、活動時間、支援状況を検討し、かかりつけ医に相談している。	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	日中眠気の強い方や、訴えがあれば、臥床し休息して頂くようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	ご家族様からの電話やお手紙は取り次ぐようにしている。希望があれば、家族様の理解を得て電話連絡ができるようにさせていただいている。	/	/	/	
		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。	○	出来る限り、ご本人の希望に添い、電話や手紙の支援を行っているが、実際に支援することが少ない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	本人様やご家族の希望があれば、電話できるように、支援を行っているが、実際の支援は少ない。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙は、本人にお渡ししている。音読を行うこともあり。返信をされる方には、その都度支援を行っている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	電話の希望がある方は、ご家族様に相談させていただき、協力をお願いをすることがあるが、定期的に連絡を取り合うことは少ないが、要望がある時には電話している。	/	/	/	
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。	△	お金を所持すること、使うことの意味を大切にしているが、現在所持をされている方はいない。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	現在、買い物支援はできていない。必要なものや、希望があれば、差し入れとして、ご家族様に持って来て頂いている。買い物先への働きかけは出来ていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	ご家族様の意向があれば、ご本人に所持をさせて頂いている。都度相談をさせていただき、一方的に決めることのないように、支援を行っている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	ご本人や、ご家族様と相談しながら、所持方法、使い方を考えるように、支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭は自己管理を行い、自己管理を行い、管理が難しい方は施設で立替、購入している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	ご家族様のニーズ、サービス提供等、既存のサービスだけにならないようにしているが、柔軟な対応、多機能に出来ているかは疑問が残るが、施設全体で考え、取り組むようにしている。	◎	/	○	<p>コロナ禍が続き、自宅や家族を忘れるのではないかと不安を感じ、外泊を希望する家族には、法人で感染対策を検討し、施設後の個室対応を条件に外泊してもらったり、外部の専門医の受診に、職員が同行支援の対応をしたりすることもある。また、カラオケが好きな利用者には、併設のデイサービスのカラオケ機器を利用してもらうなど、利用者や家族から出されたその時々要望に、可能な範囲で柔軟に対応している。</p>	
<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	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。	△	グループホームの入口には、置き物や飾り等行うようにしているが、施設が二階にある為、気軽に入れるような配慮は出来ていない。	◎	◎	○	<p>4階建ての複合施設の2階部分に事業所はあり、建物は道路沿いに面し、施設名が表示され、来訪者に分かりやすくなっている。広い敷地には駐車場が完備され、建物の玄関に入ると事務所があり、職員が対応してくれるなど、来訪しやすい状況となっている。また、2階のエレベーターを降りると、両サイドに各ユニットの玄関があり、置物や観葉植物が出迎えてくれる。</p>	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じ、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	△	季節に合わせて壁紙を制作したり、花を生けるなどして、生活空間が殺風景にならないように工夫をしているが、家庭的な雰囲気が引き出せてはいない。	○	○	○	ユニット内には、広々としたホールが中央に配置され、居室やキッチン、事務所が取り囲むような構造となっている。トイレは、各ユニットの居室近くに4か所設置され、使用しやすくなっている。また、至る場所には季節の草花が生けられ、コスモスの貼り絵を壁に掛られているほか、紅葉の折り紙を表紙に飾るなど、利用者や来訪者は季節を感じる事ができる。コロナ禍が続き、食卓テーブルは横一列に並べられているが、テレビを囲んでソファが配置され、利用者が居心地良く、くつろげるような空間づくりが行われている。共用空間の掃除は行き届き、清潔感のある空間となっている。さらに、ソファには、職員が作ったパッチワークのカバーが掛けられ、利用者が編んだ毛糸の座布団が置かれるなど、家庭的な雰囲気も感じられる。
		b	利用者にとって不快な音や臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	館内には音楽を流している。不快な音や臭い等を付けており、掃除もこまめに行っている。	/	/	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節に合わせて、お花を飾っている。行事でお菓子作りをしたりしている。ご飯はフロア内で炊くようにしており、食欲がわくように工夫している。	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う利用者同士で会話したり、ゲーム等されたりしながら、一人になれる居場所づくりにも工夫し、思い思いに過ごしていただけるようにしている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れた物や、好みのものを活かして、ご家族様とも相談しながら、居心地良く過ごしていただけるようにしている。	◎	/	◎	居室には、エアコンやベッド、チェスト、クローゼット、洗面台が備え付けられている。利用者は使い慣れたタンスやイス、テレビなどを持ち込むことができる。中には、観葉植物の鉢植えのほか、家族写真や絵画を飾っている居室もあり、居心地良く過ごせるよう支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	障害物や危険な物は避けながら、安全を確保した上で、本人様の出来ることは、出来る限りしていただいている。	/	/	○	フロア内にトイレが4か所あり、利用者が混乱しないように大きく表示されているほか、各居室の近くに配置され、使用しやすくなっている。また、壁に沿って手すりも設置され、動線には物を置かず、利用者は安全に移動できる環境が整えられている。
		b	利用者の活動意欲を醸成する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	ご家族様が持ってこられた馴染みの物などは居室に配置しているが、危険なものは近くに置かないようにし安全に生活ができるよう支援している。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	×	施設全体が電子ロックを使用していて、全ての開放は不可能であるが、ユニットの外に出たい時は出られるよう支援している。ただ、閉塞感は感じられている。	◎	○	○	職員は、居室やユニットの出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。建物の構造上もあり、玄関や事業所の入り口には電子ロックが掛けられ、事業所のみを鍵錠することは難しいが、ユニットの出入り口は開放され、利用者はユニット間を自由に移動することができるようになっている。また、外出願望のある利用者には、無理に制止することなく、職員と一緒にエレベーターで1階に降りて、フロアで運動をしたり、敷地内を一緒に散歩したりするなど、利用者が気分転換を図れるようにしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	×	ご家族様へは、施錠に関し安全確保を優先させて頂き、理解して頂けるよう説明している。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	基本情報やアセスメントの書類、サービス担当者会議等で情報共有できている。把握している。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	起床時にバイタル測定を行い、入浴時には全身観察をしている。また、変化があれば24時間シートに記入し、申し送り事項としてノートに記録し、職員間で情報共有している。	/	/	/	
		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。	○	ご利用者の主治医とは、24時間連絡が取れる体制が整っており、何かあれば主治医に相談、報告を行っている。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	ご本人様や家族様が希望する病院の受診が出来るようご希望を伺い、希望する医療機関に受診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。	○	ご本人様や家族様が希望する病院へ受診が出来るようご希望を伺い、希望す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同意を得られる話し合いを行っている。	○	通院前にはご家族様に連絡を行い、同意の上、行って通院後もご家族様に結果報告を行っている。また、ご家族様対応の場合においても情報共有出来るようにしている。	/	/	/	

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院の際は、医療機関へ情報提供をし、ご本人の負担軽減に努め、スムーズな連携が出来るように支援している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	必要な情報の提供を行っており、病院との連携を図り、細めに情報交換を行っている。				
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。	○	グループホーム内に看護職員の配置はないが、協力機関のながと脳神経外科・心療内科クリニックが往診に来ているので相談をしている。また急な体調変化などあれば、24時間対応してもらえるので、その都度連絡し相談や報告を行っている。				
		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。	○	急変や変化があれば協力医療機関のながと脳神経外科・心療内科クリニックが24時間いつでも連絡可能となっており、相談することができる体制である。				
		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体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎朝のバイタルチェックや必要に応じたチェックを適切に行い、異常の早期発見に努めている。また、変化があれば主治医に連絡し適切な治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の効果や注意事項について把握を行い、新たに処方があればそれについても確認し、情報共有をすぐに行うように努め、変化がある場合には主治医に報告を行っている。				
		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。	○	誤薬がないよう服薬時には必ずダブルチェックをするようにしている。また、飲み忘れがないように薬の空袋の最終チェックも行っている。				
		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。	○	日々の状態変化については、24時間シートに記入している。また、薬が変更になった場合などは副作用がないか等の確認を行っている。				
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。	○	契約時に重度化した場合と終末期について説明し意向確認を行っている。体調変化の際にも再度説明を行い、ご家族医師、事業所で話し合いの場を設け、チームで支援に取り組んでいけるように努めている。				法人・事業所として、「重度化した場合における対応及び看取りに関する方針」を整備し、入居時に家族等に説明するとともに、延命措置等に関する意思確認の同意を得ている。利用者が重度化した場合には、利用者や家族の意向に沿って、家族と関係者を交えて話し合い、方針を共有している。また、状態の変化に伴い、頻回にカンファレンスを開催し、介護計画の見直しを行いながら、複合施設の看護師などの協力を得ながら、チーム体制で看取り支援を実施している。さらに、事業所では、看取り後にデスクカンファレンスを開催し、職員間で振り返りを行うなど、サービスの質の向上に努めている。
		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。	○	重度化した場合と終末期について説明している。また、主治医、ご本人様、ご家族様との話し合った内容については記録に残し、職員も共有できている。	○		◎	
		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。	○	職員の体験や力量を把握し、住み慣れたところで寄り添いながら支援を行っている。				
		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。	○	その都度出来ること、出来ないことの方針について十分に説明を行い、理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	終末期を迎えた利用者様がよりよく暮らしていけるように家族や主治医と連携を図る連携の体制は出来ている。チームで支援できるように担当者会議で話し合いを行っている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族様の思い等、その都度ゆっくり聞き少しでも不安など取り除けるよう心掛けていきたい。希望される終末期の家族様には、面会の機会を設けている。				
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。	○	感染症に関して研修会などで勉強会を実施している。また、フロア内で周知できるように、フロア研修も行っている				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症マニュアルや研修にて定期的に学んでいる。また、MRSAのご利用者様が入所された場合にも職員全員に周知し対応策などをその都度学んでいる。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	保健所や行政などの案内を入手して取り入れ、現状の把握に努めている。職員一人ひとりを通しせるように、回覧している				
		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。	○	職員は手洗い、うがいを必ず行うように指導、徹底している。来訪者もマスク着用や入口にて消毒していただくように消毒液を配置している。				

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
<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。	○	家族様の気持ちを汲み、家族様の考えや希望を把握できるように努めている。より良い関係づくりに努めている。	/	/	/	事業所の開設当初には、家族会の開催のほか、イベントに家族に参加協力をしてもらう機会を設けることができていたが、コロナ禍の感染対策もあり、家族が行事に参加できる機会は減少している。コロナの5類移行に伴い、感染状況を確認しながら制限が緩和され、対面での運営推進会議を再開したところである。面会も、テレビ電話のほか、ガラス越しの面会対応が可能となり、直接触れ合うことはできないものの、家族に喜ばれている。また、事業所として、毎月モニタリング結果を家族に送付して近況を報告するなど、できるだけ日々の利用者の様子が分かるようにしている。さらに、運営推進会議の議事録を家族に送付し、事業所の出来事や運営上の事柄などを伝えるようにしている。加えて、3か月に1回の介護計画の更新時には電話連絡を行い、職員は家族の気がかりなことや要望などの聞き取りもしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	感染症対応のため、実施できていない。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月モニタリング報告書を作成、送付し、日常の様子をお伝えするようにしている。また、電話で、状況を報告している。	◎	/	○	
		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)	○	面会や電話で家族様に連絡を取り、なるべく家族様にも、ご本人を理解していただけるように、関係づくりに協力していただけているようにしている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	面会時や、文面により、その都度お知らせし、理解をもらっている	◎	/	○	
		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。	○	入居時にリスクを説明し、対応策をお伝えし、話し合いを行っている。	/	/	/	
		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)	○	電話連絡の際には、要望や希望をお聞きし、それらを伝えてもらいやすいように、何でも気軽に話をしていたけような関係づくりに努めている	/	/	○	
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。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約時には、重要事項説明書にて説明を行っている。その中で、質問に答え、納得してもらった上で契約を締結している	/	/	/	
		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。	○	病気療養などで、長期入院になる場合など、ご家族様に説明を行っている。また、他施設への転居する場合においても、説明をし納得していただき、スムーズに転居できるようにしている。	/	/	/	
<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。	○	地域の町内会や近隣住民には、設立段階から事業所の目的や役割を説明し、理解を図っている。	/	△	/	複合施設の開設から約1年余りで、コロナ禍で感染症が流行したため、地域住民と十分に交流を図ることができていない。複合施設として町内会に加入し、地域の回覧板に施設便りを入れてもらったり、地域の清掃に参加協力をしたりするなど、事業所を地域に認知してもらえような働きかけをしている。運営推進会議には、地域の民生委員等にも声をかけ、参加協力が得られている。コロナ禍で複合施設内の状況が見れないことが続いたこともあり、地域アンケートの結果から、事業所の地域交流への働きかけやネットワークづくりについて、十分な理解を得られていないことが窺えるため、今後感染状況を見計らいながら、地域との交流が少しずつ拡大していけるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	地域のかたには、日常的に挨拶をしている。また、町内会の掃除などに参加をしているが、すべてにおいては参加できていない。	/	x	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	今後、継続して交流をはかり、支援をしていただけるような関係づくりに努めていきたい。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	現在感染症対策のため、立ち寄る機会はないが、電話やタブレットなどで、連絡はとれている。	/	/	/	
		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おうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	近隣住民の方に、お声をかけてもらったりすることがあるが立ち寄ってもらうなどのお付き合いはできていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	x	現在近隣の方やボランティアを受け入れることができていない。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	地域の掃除に参加したり、関係づくりに努めているが、まだ不十分などところもあるため、関係を深める取り組みに努めていきたい。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	△	ご利用者様の参加はないが、地域の方には毎回参加していただいている。	○	△	○	感染対策のため、書面開催や特定のメンバーのみでの運営推進会議の開催が続いていたが、5類の移行に伴い、今年8月の開催から、対面での会議が可能となっている。会議に利用者までの参加はできていないが、市担当者や地域包括支援センター、民生委員、家族等の参加を得て、会議を開催できるようになっている。書面開催では、事前にサービスの実施状況のほか、外部評価のサービスの評価結果などを送付し、参加メンバーから意見をもらうことができている。また、議事録は、会議の参加メンバーのほか、全ての家族に送付をしている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	開催後は議事録を作成し、送付、報告を行っている。外部評価の内容や取り組みも、報告を行っている。	△	○	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	コロナの対策の間は、文章開催をしておりメンバーは固定されていた。現在直接お呼びするようになり、日程など早くに連絡し多く参加して頂けるように配慮している。	△	△	○	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
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。	○	理念についてわかりやすい。フロア会等で、職員に周知し日常的に取り組めるようにしている。	△	△	△	支援方法などの各種マニュアルを整備するほか、内部研修の実施や、資格取得の支援など、法人・事業所として、職員育成に向けて取り組んでいる。また、ストレスチェックの実施するほか、希望休や有給休暇の取得を推奨するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。法人規模が大きく、医師である代表者が来訪する頻度は少ないものの、複合施設の施設長が来訪して、利用者や職員の話を聞くほか、職員は管理者を通して意見や要望を代表者へ伝えることができるようになっている。事業所では、慢性的な人材不足が続き、管理者等には不備を感じており、職員体制の強化への対応も望まれる。
		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。	△	わかりやすくお伝え出来るように取り組んでいるが、ご家族地域の方、全ての方にお伝えすることはできていない。	○	△	△	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	法人内の研修は継続して行っている。法人外研修はズーム等で参加を受けようとしている。	△	△	△	支援方法などの各種マニュアルを整備するほか、内部研修の実施や、資格取得の支援など、法人・事業所として、職員育成に向けて取り組んでいる。また、ストレスチェックの実施するほか、希望休や有給休暇の取得を推奨するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。法人規模が大きく、医師である代表者が来訪する頻度は少ないものの、複合施設の施設長が来訪して、利用者や職員の話を聞くほか、職員は管理者を通して意見や要望を代表者へ伝えることができるようになっている。事業所では、慢性的な人材不足が続き、管理者等には不備を感じており、職員体制の強化への対応も望まれる。
		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に取り組んでいる。	△	定期的な施設内での研修を行うようにしている。その中で職員のスキルアップを図れるようにとくんでいる。が、外部研修への参加は出来ていない。	△	△	△	
		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。	○	資格取得しやすいように環境を整えるようにしている。資格手当や上位への登録により、職員が意欲をもてるように努めている。	△	△	△	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	事業者連絡会等に参加する機会を作ってもらい、他事業者との関わりをもてるようにしている。が、相互での交流はできていないため、交流をもてるようにしている。	△	△	△	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	年に一度ストレスチェックを行っている。日々においても、ストレスケアできるように話を聞き、環境を整えられるようにしている。	○	○	△	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	内部研修で虐待防止について学んでおり、委員会もつられている。防止策を徹底し、不適切ケアのチェックシートにて、それに当たる言動、行動がないかチェックを行っている。	△	△	○	法人の内部研修で、虐待や不適切ケアの防止などを学び、職員は理解をしている。3か月に1回虐待防止委員会が開催され、その際に全ての職員は不適切ケアチェックシートを活用して、日々の業務の振り返るとともに、集計や分析を行い、改善に向けて検討をしている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員同士で注意喚起するほか、管理者に報告するとともに、職員間に周知して情報を共有し、再発防止に努めている。
		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。	○	会議を通して日々のケアについて話し合いをするようにしている。	△	△	△	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	回りながら利用者様へのケアに出ているかどうか、確認を行っています。	△	△	△	
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。	○	内部研修などで学び、職員全員で身体拘束をしない取り組みをしている。	△	△	△	支援方法などの各種マニュアルを整備するほか、内部研修の実施や、資格取得の支援など、法人・事業所として、職員育成に向けて取り組んでいる。また、ストレスチェックの実施するほか、希望休や有給休暇の取得を推奨するなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。法人規模が大きく、医師である代表者が来訪する頻度は少ないものの、複合施設の施設長が来訪して、利用者や職員の話を聞くほか、職員は管理者を通して意見や要望を代表者へ伝えることができるようになっている。事業所では、慢性的な人材不足が続き、管理者等には不備を感じており、職員体制の強化への対応も望まれる。
		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。	○	利用者様の現状を把握して、不適切ケアから考え、フロア会等で話し合いを持つようにしている。	△	△	△	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	ご家族様からも要望は現状聞かれていない。要望があれば話し合いをして、説明をできる取り組みを行っている。身体拘束を行うようにケアに努めている。	△	△	△	



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	内部研修にて学ぶ事で、制度など理解はできているが、相談にのるなどの支援はできていない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	リーフレット等施設に設置しており、相談があった場合は対応できるように、連携のとれる体制作りを行っている。				
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。	○	事故時、急変時のマニュアルは作成しており、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。	○	緊急時対応のマニュアルを作成しており、周知に努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步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、ヒヤリハットがあった場合、書類を作成し、再発防止策検討、実施する事で、事故防止を行っている。				
		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。	○	一人ひとりの身体状況など、職員間で共有し、リスクを考え事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情マニュアルを作成している。職員に周知しているが適宜対応方法などの検討は十分とは言えない。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があった場合、速やかにマニュアルに添って対応し、報告書を作成している。				
		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。	○	苦情がに対して、速やかに対応するようにしている。より良い関係改善にも努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	日々の会話の中で、意見や要望があった場合、収集しておきケアプランや、日々の支援の中で、解決するように、努めている。	○		○	利用者や家族に対して、入居の際に、相談や苦情対応の窓口を説明するとともに、気軽に意見や要望を伝えてもらえるように伝えている。入居後にも、日々の会話や関わりの中で、利用者から意見や要望を聞くとともに、家族からは、来訪時や電話連絡の際に、意見を聞くようにしている。また、管理者はフロア会や申し送りのほか、日常的に職員へ声をかけることを大切に考え、日頃から職員に声をかけ、職員から意見を聞くなど、利用者本位の支援が行えるように検討をしている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	利用者様の家族へ連絡をとりながら、情報の共有を行い、何かあれば、即解決できるように努めている。				
		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。	○	必要に応じて、意見や要望、提案を行っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	利用者様の提案や意見があれば聞くようにしている。よりよい支援ができるように、職員の目線で決めないよう利用者本位支援ができるようにしている。			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年に二回の自己評価を行っており、意義や目的を理解するようにしている。				事業所では、年2回全ての職員で自己評価に取り組んでいる。外部評価の受審後には、目標達成計画を作成するとともに、サービスの評価結果と一緒に、運営推進会議の中で報告し、目標達成への取り組み状況も報告しているが、コロナ禍が続き、取り組み状況のモニターをお願いするまでには至っていない。今後は、目標達成への取り組み状況のモニターを、運営推進会議の参加メンバーや家族などに呼びかけて意見をもらったり、家族会や運営推進会議などを活用して、サービス評価の取り組みの目的や意義を説明したりするなど、意見を反映しながらサービスの質の向上に繋がるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	評価結果を踏まえ、事業所の現状、課題を知り、目標達成に向けての取り組みをしている。				
		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をしてもらっている。	○	目標達成計画を作成している。計画に沿って事業所全体で取り組むようにしている。	○	×	○	
		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。	○	運営推進会議にての報告、事業所内で成果の確認を行っている。				

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
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)	○	火災、地震、風水害を想定したマニュアルを作成し、回覧にて周知するようにしている。	/	/	/	複合施設・事業所として、各種マニュアルを整備し、火災や昼夜を想定した避難訓練を実施している。複合施設内にある事業所は、法人内で災害発生時の連携を図ることはできているが、コロナ禍が続き、地域の他の事業所や機関、地域住民との支援体制の構築にまでは至っていない。また、複合施設内で実施した避難訓練の様子を運営推進会議の中で報告したことにより、前回の受審結果から、少し家族の理解が進んでいることを、利用者家族等アンケート結果から窺うことができた。今後は、感染状況を見計らいながら、少しずつ家族や地域との協力体制を強化し、より理解が得られるような取り組みが行われるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	火災、地震、風水害についての訓練を行っている。火災については、夜間、日中を想定した消防訓練を毎年行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	毎月備品チェックを行っている。避難経路や連絡方法については、グループホームの入口に掲示している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	年二回消防署員の指導の立ち合いの下で避難訓練を行っている。その時には、自治会長に参加をしていただけるようしているが、近隣の事業所との連携は図れていないため、協力、支援体制を確保していく必要がある。	△	×	△	
		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)	○	年二回の消防訓練の際には、地域の方に参加を頂き共同訓練を行っている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	×	事業所として、日々の取り組み、認知症ケアについての情報発信が不十分である。コロナ感染症予防のために、地域の集まりにも参加出来ない。	/	/	/	コロナ禍以前は、複合施設の1階フロアで、月1回認知症カフェを開催し、地域住民等の相談支援の場として活用されていたが、現在は感染対策のために、開催の休止が続いている。また、入居希望の相談等が寄せられた場合には、快く相談に応じている。さらに、複合施設の広報誌「だんだん」を地域に配布し、施設や事業所の機能を周知を図っている。加えて、法人として、外国人の技能実習生等の受け入れにも協力している。コロナ禍が続き、会議や研修に参画する機会は減少しているものの、市行政や地域包括支援センター、法人内の他の事業所等と連携を図ることができている。
		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。	△	入居希望の方や、見学の方に対して相談支援を行うようにしている。	/	×	○	
		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)	×	コロナ感染症予防のため、現在中止している。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	△	外国からの介護人材の受け入れは行っているが、不特定多数のボランティアの受け入れは出来ない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	地域の掃除に参加しているが、定期的に出ていない。コロナ感染症予防に努めながら、定期的に地域活動にも協働出来るようにしていきたい。	/	/	○	