

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容を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 11 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3871200238
事業所名	グループホーム水車の家
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏名	田中 哲也
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 10 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 和やかで 笑顔あふれる 生活作り</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 気分シートを作成したが、申し送りなどで伝えるもののシートへの記入は殆どなく、効果はなかった。経過記録には少しずつ記載が増えてきたが、まだまだ少ない状況である。 運営推進会議の参加者を再検討し、面会に来ている家族さんを中心に案内を多くしたが、結果はあまり増えなかった。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、急遽書面での開催になる事もあり、電話などで状況報告はしたが、十分伝わっていないように感じられる。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 田畑や山々を見渡すことができる場所に事業所は立地し、利用者はゆったりと季節の移りを感じながら生活を送ることができる。「水車の家」という事業所名の通り、大きな水車が来訪者を迎えてくれる。法人は、西条市内を中心にグループホームなどの介護サービス事業所を複数運営するとともに、毎月第3土曜日に青空カフェを開催するなど、地域のケア拠点として貢献している。また、玄関には木のテーブルが設置されているほか、利用者が活けた花が置かれ、明るく落ち着いた空間となっている。元産婦人科を改装した建物には、所々に面影を残しながらも、整理整頓が行き届き、共用空間の掲示物や飾り付けを最小限に抑え、利用者が安心安全に、自宅のような家庭的な雰囲気の中で過ごすことができている。さらに、洗濯物たたみや掃除など、利用者のできることに考慮して役割や出番を担ってもらいながら、一人ひとりの最大限の力が活かせるような支援にも取り組んでいる。加えて、法人が開催する青空カフェや夏祭りに利用者に参加してもらうなど、楽しみのある生活を送れるよう支援している。</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
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居時、前利用事業所からの情報や本人さんや家族さんからの聞き取りにて希望等の把握をしている。	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、思いや希望などの聞き取りをしている。入居後にも、日々の関わりの中で、職員は利用者から思いなどの情報を聞くことも多い。把握した情報は、アセスメントシートに記録し、職員間で共有をしている。また、新たに得た情報は、アセスメントシートに赤字で追記するほか、経過記録にも残している。
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。	○	前利用事業所情報や家族さんより聞き取りを行い、普段の行動などにより検討している。	/	/	/			
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。	○	家族さんや知人さんより情報収集し確認している。	/	/	/			
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。	○	経過記録やフェイスシートに記録している。	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	普段の生活状況から話の内容などに注意して、本人の思いを見逃さないようにしている。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	本人より聞き取りをして、入居時や電話連絡時、家族さんや知人さんより、情報収集し、フェイスシートに記録している。	◎	/	/	◎ 入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、アセスメントシートを活用して、生活歴やこだわりなどの聞き取りをしている。以前利用していた介護支援専門員等から情報を得るほか、自宅周辺の近隣住民や従妹、友人などから情報を聞くこともある。入居後にも、日々の会話の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、経過記録に記載し、職員間で共有をしている。また、「今できること」のシートを活用して、利用者の現状を確認している。訪問調査日には、利用者のこれまでの暮らし方や習慣などが丁寧にまとめられたアセスメントシートを確認することができた。
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。	○	本人や家族さんより聞き取りを行い、フェイスシートに記録している。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	本人や家族さんより聞き取りを行い、フェイスシートに記録している。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	アセスメントシートを経過記録のファイルの中に入れ、変化があった時は、記載し、朝夕の申し送りなどで伝えている。	/	/	○	アセスメントシートの情報は随時更新され、利用者の個別ファイルに経過記録と一緒に綴じられ、職員は情報を確認しやすくなっている。また、把握した情報は、日々の申し送りや担当者会議を活用して、情報を共有するとともに、利用者の視点に立ち、より良いサービスを検討することができる。
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。	○	本人の希望する事や楽しいと思ってくれる事や本人が笑顔になる時の状況を伝えている。	/	/	/			
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。	○	ケアプランの本人や家族の意向欄に記載するようにしている。	/	/	/	◎ 介護計画の作成や見直しの際に、利用者毎の担当職員が利用者から意見を聞くとともに、家族に電話連絡等で利用者の状況を伝え、意見や意向を聞くようにしている。また、担当職員が利用者の支援状況の評価を行うほか、把握した情報をもとに、日々のケアの工夫や課題などの検討を行い、計画作成担当者を中心に情報を整理し、介護計画を作成している。また、目標やサービス内容は、利用者や家族から出された意見を反映させるようにしている。
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。	○	アセスメントや担当者会議などで話し合い、結果を元にケアプランを作成している。	○	/	/			
c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	徐々に悪化してきたとしても極力今までの生活状況を変えないように行事に参加して頂いたり他の利用者さんと話が出来るようにしている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族さんへ電話連絡や面会の協力を依頼している。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	経過記録にケアプランを綴じており、その内容を見ながら経過記録が書けるようにしている。	/	/	/	○ 毎日記載する経過記録と介護計画は、利用者の同じ個別ファイルに綴じられ、職員は目標やサービス内容を確認できるようになっている。また、介護計画の内容は、申し送りや職員会議等で情報を共有するとともに、計画の変更が生じた場合にも、申し送り時等を利用して、職員に個別に伝えている。また、入居者情報のシートを活用して、利用者の活動や排泄状況などを職員間で共有をしている。経過記録には、一人ひとりの利用者の情報を記載しているものの、普段と違う利用者の発した言葉を残したり、職員の気づきや評価を記載したりするなど、今後はより充実した記録が残されることも期待される。
		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。	○	半年毎にモニタリングで評価し、日々の支援につなげている。	/	/	/	
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。	○	6か月でモニタリングをして、変化がなければ、1年で見直しをしている。退院や大きな変化があった時には見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、6か月に1回見直しをしているが、モニタリングを実施し、変化が見られない場合には、12か月に1回見直しをしている。毎月短期目標の評価を行い、経過記録に記録を残している。情報が分かりやすく整理されたサービス提供評価表の様式を活用して、担当職員が利用者の現状を確認をしている。また、変化が見られた場合には、必要に応じて、モニタリングの内容をもとに、担当者会議の中で話し合い、家族等の意見を反映させながら、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月末付近で短期目標についてチェックし、経過記録に記録している。	/	/	/	
		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。	○	大きな変化や退院時などは、モニタリング、アセスメント、担当者会議を行い、ケアプランを変更している。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月の職員会議時検討したり、申し送り時に行っている。	/	/	/	○ 毎月、職員会議を開催し、職員間で情報共有するとともに、利用者の課題解決などに向けた話し合いが行われている。必要に応じて、利用者に会議に参加してもらい、水分摂取が難しい利用者には、どうすれば水分補給ができるかなどの提案をもらうこともある。また、毎月第3火曜日を基本に開催する社内研修に合わせて、職員会議等を開催する工夫を行い、多くの職員が会議に参加することができている。会議の終了後には議事録を作成し、回覧して職員間で共有するとともに、確認後に職員はサインを残している。確認できていない職員には、管理者から該当職員に声をかけ、議事録等の確認を促している。
		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。	○	責任者は、職員の意見を否定せず、職員の意見が出なくなった時や意見を求められたら発言するようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月職員会議があり、基本的に全職員参加にしている。議事録を作成し、全職員に回覧をし、確認後サインしている。	/	/	/	
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)	○	個別の経過記録とは別に、1日単位の記録用紙を作り、申し送りや連絡事項などを記載している。回覧は、一つにして、サインするようにしている。	○	/	◎ 1日単位で記録する入居者情報のシートなどを活用して、日々申し送りをを行い、必要な情報を職員間で共有することができている。また、病院受診の状況や結果、処方内容の変更、家族への申し送りなども、利用者の個別ファイルに分かりやすく整理して綴られ、確実な情報伝達ができるよう工夫されている。	
(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。	○	その日の話しの中で出て来た内容は、当日の職員で検討し、物品などを確認して出来る範囲で行っている。利用者さんによって偏りがないようにしている。	/	/	/	◎ 毎朝の着替えや入浴時の洋服選びなど、様々な生活の場面で、職員は声をかけ、利用者が自己決定できるよう支援している。ユニット内には、3か所のトイレが設置され、利用者はお気に入りのトイレを使用している。また、利用者の家族や友人の話題を提供するなど、日々の関わりの中で、活き活きとした表情を引き出せるような工夫も行われている。訪問調査日には、職員と笑顔で会話を楽しむ、利用者の様子を見る事ができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	朝の更衣時や入浴時の服選びは、本人に任せ、十分出来ない人には、口頭での支援や2つから選択していただいている。	/	/	/	
		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)	○	起床や就寝は、本人に任せ、好きな時間で過ごしてもらっている。食事は、声掛けをしながらも無理強いはしないようにしている。入浴は、朝希望時間帯の確認をしたり、何回か声掛けするようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	目線を合わせ、名前呼び、笑顔で対応するように心がけている。対職員だけでなく利用者さん同士で話し合えるように、席を検討したりソファを勧めたりして、雰囲気作りをしている。	/	/	/	
		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ができるよう支援している。	○	言葉を発しなくても、生活歴を考えて、表情や動きを見ながら、声かけをするようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	○	法人全体で勉強会を実施し学んでいる。トイレやオムツなどの言葉を使わないようにし、耳元でさりげないように声かけを行っている。	○	◎	◎	◎ 社内研修の中で、利用者の人権や尊厳などを学び、職員は意識した対応をしている。また、利用者の羞恥心に配慮した声かけをするほか、職員は利用者の気持ちを尊重した呼称や言葉遣いをするよう心がけている。中には、利用者に近い年齢の職員もおり、利用者の気持ちや視点になって考えやすく、他の職員もプライバシーに配慮した行動にも繋がっている。また、居室の入室時に、職員はノックや声かけをしてから入室することができている。
		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。	○	一人一人入浴時、ドアを閉め、タオルを使用するなどし、排泄時も含め露出出来る限り少なくしている。また、正面に立たないよう配慮している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入る時は、ノックし、入室時には挨拶をして、出る時にも、声かけをしている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	法人全体で勉強会を実施し学び、自宅や地域では仕事の話はしない様にしている。また、退職した後も、話さないよう徹底している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教わってもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	人生の先輩として会話の中において教えて頂いたり、台拭きや掃除機や洗濯物たたみ等を行って頂いたら、感謝の気持ちを伝えるようにしている。	/	/	/	職員は利用者同士の性格や関係性を把握し、仲の良い利用者が近くに座れるように配席を考慮するなど、孤立の防止への配慮も行われている。また、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られ、世話役の好きな利用者がラジオ体操の参加の声かけをしたり、下膳を手伝ったり、要介護度の高い利用者を気にかけて、他の元気な利用者が励ましの声かけをする様子も見られる。
		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。	○	職員と利用者さんだけではなく、同世代の利用者さん同士の関わりも大切であることを理解している。	/	/	/	
		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)。	○	利用者さん同士が、話したり手伝い合っている時には、見守るようにしており、トラブルにならない様になっている。また、仲の良い利用者さん同士を同じテーブルにしたり、同じ時期に外出したりするようにして、孤立しない様に配慮している。	/	/	/	
		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。	○	トラブルにならずに済んだら、お互いの話を聞き、少しでも不安や不満が残らない様にしている。	/	/	/	
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。	○	家族関係や親戚や近所の人や生活歴や馴染みの場所など知り得た情報は、フェイスシートに記載するようにしている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	友人や知人が面会に来たり、お祭りや初詣には、出来る限り参加するよにしている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	利用者全員(体調不良の方は除く)が桜やひまわりなど見に行き写真を撮ったり、普段は希望により、天候を見ながら、外庭に出て、花を育てたり、見たりしている。	x	◎	○	感染対策が緩和され、天気の良い日には、事業所周辺等を散歩したり、敷地内にある菜園で野菜作りや収穫をしたり、庭に出て外気浴をするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、ドライブをして、桜などの季節の花を見に出かけたり、法人本部で行われる夏祭りや青空カフェに参加したりするなど、徐々に外出できる機会が増え、楽しみのある生活に繋がれるようになってきている。さらに、訪問調査日には、外出した際の楽しそうな一人ひとりの利用者の笑顔の写真を見ることができ、微笑ましく感じた。家族が事業所に来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、家族に外出支援に対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族会や運営推進会議を活用して、日常的な外出支援が再開できていることを伝えたり、外出した写真にコメントを添えて送付したり、感染対策を講じた上で、家族の協力を得た外出を可能とするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	△	現在、家族さん支援による外出は、病院受診や冠婚葬祭に限り行っている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に関しては勉強会で学んでおり、普段より話をするように心がけており、利用者さんが不安に思っている事を聞き、話をしたり、気分転換に散歩やドライブへ行ったりしている。	/	/	/	「今できること」のシートなどを活用して、職員は利用者のできることやできそうなことを把握している。自らが進んで手伝いができるように、利用者の近くで洗濯物たたみをしたり、日常生活の中に掃除を取り入れたりするなどの工夫をしている。また、時間がかかっても、着替えや食事などのできることを自分でしてもらうほか、ラジオ体操や散歩などを日課に取り入れ、少しでも利用者が心身機能の維持や向上が図れるよう支援している。
		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。	○	毎日ラジオ体操や手足の運動やリズム体操や口腔体操を行っている。食事摂取量、水分量、排泄時間・回数を記録している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は近くで見守りながら、自分で行ってもらい、出来ない部分のみ補助し、掃除機や洗濯物たたみや台拭きなど安全性を考慮しながら、その人が出来る事を行ってもらっている。	○	/	◎	
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。	○	掃除をして頂いたり、世話好きな人には、見守りながら世話をしてもらったり、行事の相談に乗ってもらったりしている。	/	/	/	日々の生活の中で、利用者に好きなことや得意なことをしてもらえるよう支援している。中には、趣味の塗り絵や編み物を楽しんでいる利用者もいる。また、利用者の状況に応じて、洗濯物たたみや料理の下ごしらえを手伝ってもらったり、世話好きな利用者、ラジオ体操の参加を呼びかけってもらったりするなどの役割や出番を担ってもらい、張り合いや楽しみのある生活を送ってもらえるような支援にも努めている。
		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。	△	他の人に声掛けをしてもらったり、ラジオ体操号令をかけてもらったり、歌を歌う時大きめに歌ってもらったり、洗濯物たたみや料理の下ごしらえや掃除など役割をもって頂いている。感染症も依然あり、ホーム外では行っていない。	○	◎	○	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	入居時には、本人や家族さんにこだわりを確認し、普段の生活の中からも好みを把握している。				起床時に、職員は利用者に声をかけ、自分でできる着替えや身だしなみを整えてもらうとともに、必要に応じて、見守りやできない部分のサポートをしている。また、職員は利用者の好みやこだわりを把握し、整容に配慮した支援にも努めており、化粧をする利用者まではないものの、好みや乳液を使用するなどのおしゃれに気を配る利用者もいる。さらに、自己決定の難しい利用者には、居室に置く洋服の着数を調整したり、選択肢を絞って二者択一で服を選んでもらったりするなど、少しでも自分で選んでもらえるよう工夫をしている。加えて、食事の際に、介助用エプロンを使用しておらず、フェイスタオル工夫して使用するなど、食べこぼしが見られた場合には、さりげなくフォローをしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	居室内には、本人が慣れ親しんだ物(写真、椅子、本、ぬいぐるみなど)を持って来てもらっている。また、化粧品や整髪用具など自由に持って来てもらっている。				
		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。	○	服や髪型を選ぶ時には、好みやこだわりを考慮し、複数から選択するのではなく、2択程度より選べるように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事事の時には、アドバイスをしたり、行事事に合った服装を選ぶようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさ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)	○	1人で行っている時に声を掛けたり、声を掛けて身振り手振りで伝えたり、小声で伝えたり、さりげなく直したり拭いたりしている。	○	◎	○	
		f	整容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人さんや家族さんが希望する場合は、慣れ親しんだ理美容室を利用し、希望のない方は、2か月に1回理髪店さんがホームに来てカットしてもらっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	以前の好みやこだわりを考慮し、服を選んだり、家族さんに買って来てもらったりしている。			○	
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。	○	法人内の勉強会で学んでいる。				法人の栄養士が、地元の食材や旬の食材を取り入れて献立を作成し、利用者には調理の下ごしらえや下膳、食器洗いなどを手伝ってもらいながら、調理専属の職員が調理をしている。利用者から好みのメニューが出されることもあり、希望に応じて、炊き込みごはんや鰻などを提供することもある。利用者の嚥下能力に応じて、一口サイズのほか、刻み食やミキサー食などの食事の形態にも対応している。アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替えの食材を提供することもある。感染対策もあり、食事の際に、職員は利用者とは別に食事を摂るようになっており、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、食べる量の少ない利用者には、食事を1時間程度保管するとともに、それでも食が進まない場合には、おやつを提供するなどの対応をしている。食事の食べ方に偏りがある場合には、1つの皿に盛り付けるなどの工夫をしている。さらに、食事前には、口腔体操を実施するほか、重度の利用者であっても、献立や食材、調理方法などの説明を行い、利用者同士や職員と会話をしながら、食事の時間が楽しみになるような雰囲気づくりをしている。加えて、職員会議や日常の業務の中で、利用者の食事量や献立などを職員間で話し合うとともに、栄養士と意見交換をすることができている。食事量などは記録に残し、往診時に医師へ報告し、助言を受けることもできている。
		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。	○	献立や調理は、栄養士や調理師が行っているが、下膳や食器洗いなどは、一緒に行って頂いている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	後片付けは、出来る人には行って頂き、感謝の気持ちを伝えている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時に把握してフェイスシートに記載するようにしている。				
		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。	○	栄養士が季節節の節を取り入れ献立を考えている。苦手なものは、食材を変更してもらっている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいし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)	○	医師や看護師や栄養士と検討し、その人が食べ易い形態にしている。ミキサー食も一つ一つの料理をミキサーにかけ、彩り良くしている。				
		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。	○	利用者さんが使いやすいスプーンやフォークを持って来て頂き、こだわりがない人は、ホームの食器を利用している。			○	
		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。	○	同じテーブルで食事介助をしながら周囲の利用者さんも見守り、困りそうになったら支援をするようにしている。			○	
		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。	○	食事の前には、利用者さんに献立を言ってもらい、見えにくい利用者さんやミキサー食の利用者さんに対しては、食材や調理方法を伝えながら介助するようにしている。	○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養バランスやカロリーなどは、栄養士が行い、水分摂取量は、毎回記録し過不足がないようにしている。				
		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。	○	食事量減少の原因を探り、食事形態や飲み物の種類やトロミなど検討している。また、家族さんに協力してもらい、果物やゼリーやジュースなどを持って来てもらっている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士が主となり献立を考えている。			◎	
		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。	○	栄養士の管理の元、衛生面には十分注意している。				

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。	○	義歯などわかっている事は、フェイスシートに記載し、口腔ケア時にも確認するようにしている。	/	/	/	歯科医や歯科衛生士から指導を受け、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、自分で口腔ケアをすることができる利用者を含めて、1日1回は必ず利用者の口腔内の状況を確認することができる。さらに、口腔内に異常が見られた場合には、家族に相談の上で歯科受診に繋げ、適切な治療を受けられるよう支援している。必要に応じて、夜間に義歯を預かり、清潔保持に努めている。
		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。	○	歯磨き時に歯の状態を確認したり、食事の時の咀嚼状態や飲み込み時間などに注意し確認している。	/	/	◎	
		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。	○	日本歯科医師協会より、パンフレットを頂き、口腔ケアの方法やうがいその他の注意事項などを学び、実践している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	声掛けをしたり、個人で出来ない利用者さんには、職員が洗ったり、洗浄剤を使用したりして管理している。	/	/	/	
		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に、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	毎食、歯磨きを促し、出来ない利用者さんには、職員が介助で磨いたり、うがいをしてもらったりして、歯の状態や出血の有無など確認している。異常があれば、家族さんに依頼して受診している。	/	/	○	
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。	○	法人の勉強会に参加し学んでいる。	/	/	/	事業所として、利用者一人ひとりの排泄状況を記録に残し、こまめなトイレ誘導などの支援をしている。夜間にも、トイレ誘導を優先して実施するとともに、こまめな声かけやトイレ誘導することにより、布パンツで過ごすことができる利用者もいる。訪問調査時点で、約半数の利用者が下剤を服用しているものの、事業所では便秘対策にも努め、食事に食物繊維の多い食材や果物を取り入れるほか、1日1リットルの水分摂取を促すなど、なるべく服薬に頼らず、自然な排泄が行えるよう取り組んでいる。また、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品が使用できるように、利用者の排泄状況に応じて、職員間で検討をしている。中には、夜間にポータブルトイレを使用している利用者もいる。パッド交換などの介助が必要な利用者には、専用のカートを利用することで、清潔保持や消臭にも繋がっている。
		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。	○	法人の勉強会に参加し学び、水分量や内服薬の影響やイレウスなど注意している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	全利用者さんの排泄記録を記録し把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	基本トイレにて排泄するようにし、失禁の状況や下痢などの状況に合わせ、家族さんと相談しながらオムツの種類を変更している。	◎	/	○	
		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。	○	運動量や水分量や内服など、職員間だけでなく医師や看護師にも相談している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録を記録し、尿意など訴えない利用者さんには声かけやトイレ誘導を行っている。また、ソワソワしたり、立ち上がろうとしたりする時には、トイレ誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツを使用したり、変更する場合には、必ず家族さんに相談し承諾を得るようにしている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	一人一人に合わせ、本人の希望も聞きながら、昼夜も検討し使用している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分量を記録し、水分制限がなくその日の量が少ない利用者さんには、声かけや介助を行っている。また、毎日ラジオ体操や散歩やレクリエーションをするようにしている。	/	/	/	
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)	○	基本曜日などは決めておらず、一人一人に声かけをして、希望する時間や回数に出来るよう支援し、湯温も、その人が望む温度にその都度している。	◎	/	◎	少なくとも週2回、利用者が入浴できるよう支援している。利用者が希望する場合には、入浴回数を増やすことも可能で、中には、毎日入浴を行う利用者もいる。また、事業所では入浴チェック表を活用して、清拭を含めた利用者一人ひとりの入浴回数を確認している。さらに、午前と午後で湯の入れ替えを行い、清潔なお湯で利用者が入浴できるように配慮も行われている。少しでも利用者が入浴を楽しめるように、入浴の順番のほか、湯の温度や量などにも、個別に対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	脱衣場も含め、一人づつ入ってもらっている。	/	/	/	
		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。	○	洗身や洗髪や更衣など、本人が出来る所は行ってもらって頂き、出来ない所は介助し、声掛けなど行いながら行っている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否する人は時間をおいたり人を変えたり、本人の希望に合わせてたりしながら入ってもらっている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	毎日、血圧や体温などを測り、入浴後は水分をとってもらっている。	/	/	/	

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間は見回り時確認し、何時に寝て何時にトイレに行って何時に起きたかなど申し送りや伝えていく。	/	/	/	事業所には、眠剤を服用している利用者があるものの、日中に極力起きて過ごしてもらったり、散歩や体操などの活動量を増やしたりするなど、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。また、夜間覚醒して眠れない利用者には、職員がリビングで会話をするなどの対応を行い、自然な睡眠を促している。また、必要に応じて、医師に相談を行い、不眠が続く場合には服薬に繋がることもある。現在は、ほとんどの利用者は夜間に安眠することができる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	不安な人には話を聞き、活動性が低下したり昼寝をしている人には運動したり手伝いをしてもらったりしている。	/	/	/	
		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。	○	睡眠薬に頼るのではなく、日中は出来る限り起きてもらい、数日不眠などが続くようなら、原因を考えて、往診時、医師に相談している。	/	/	/	
		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。	○	一人一人の状況を見たり、希望を聞きながら、声かけを行っている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	外線は取り次いでおり、希望する時には、スタッフが電話をして本人に代わっている。携帯電話を持っている利用者さんも自由に電話している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	ホームから手紙を書く時に一緒に書いてもらったり、希望があれば支援するようにしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話出来る事を伝えている。	/	/	/	
		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。	○	届いた手紙や郵便物は、本人さんか家族さんに渡すようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族さんには曜日や時間帯を確認して、出来る限り電話や面会をお願いしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	普段は、金銭は預かっていないので、夏祭りやパン屋さん来訪時、金券を使用し自分で選んで買う事を楽しんでもらっている。	/	/	/	
		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。	△	新型コロナウイルス感染症の影響もあり十分出来ていないが、買い物には職員が同行し、協力をお願いしている。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまいうのではなく、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。	○	希望により、少額金銭を自己管理しているが、基本金銭管理は行っていない。買い物したい希望があれば、立て替えをしている。立て替え時気を使わないように気をつけている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時や所持する事が決まった時点で、金銭管理方法や金額など家族さんと話し合っている。	/	/	/	
		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)。	○	基本的には、金銭は預からず、立て替えをしている。	/	/	/	
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。	○	病院受診や入退院時の送迎など利用者さんや家族さんの希望により対応している。	◎	/	○	コロナ禍が続き、外出や面会の制限が設けられていたが、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応している。また、病院受診の同行や入退院時の送迎、葬儀への参列などにも、対応している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	○	周囲には木や花を植え緑を多くし、門扉はなく、面会時間内なら入れるようになっている。	◎	◎	◎	道路沿いに立地する事業所は、駐車場が完備され、車で来訪しやすくなっている。また、玄関周辺は日勤の職員が毎日清掃をするほか、テーブルといすが置かれ、利用者や来訪者は座ってくつろげるようになっている。玄関スペースには、利用者の活けた花が飾られ、家庭的で明るい雰囲気を感じる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じ、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。)	○	無駄な飾りは付けず、掲示物は最小限にし、家庭的な雰囲気、落ち着いた生活出来るようになっている。	○	◎	○	共用空間の掲示物や飾り付けを最小限に抑え、利用者が安心安全に、自宅のような家庭的な雰囲気の中で過ごすことができています。居室やリビングは、窓から日差しが入り明るく、緑の庭や石鎚の山並みを眺めることもできるなど、利用者は落ち着いた環境の中で、穏やかに過ごすことができます。また、ユニット内には3か所のトイレが設置され、こまめに清掃を行うほか、蓋つきバケツを使用するなど、不快な臭いがでないような工夫をしています。さらに、事業所内の清掃や消毒、換気が行われているほか、整理整頓が行き届き、不快な音や光、匂いを感じられず、快適な空間となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	家庭と同じように採光には注意し、トイレの匂いや不快な音が出ないようにし落ち着いた生活出来るような空間にしている。毎日掃除を行っている。	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)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。	○	花を置いたり、季節の行事ごとの時は飾りをつけ、季節の歌を歌っている。また、厨房と戸を開け、匂いが嗅げるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	1人1人個室であり、昼間は、ホールでみんなと話したり、一人でいたい時は居室に戻り、読書をしたりテレビを見たり、休んだりしている。	/	/	/	
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。	○	自宅に使っていた椅子やぬいぐるみなどを持ってきていたり、家族の写真や遺影や自分で作った物を置いたりしている。	○	/	○	各居室の入り口には、表札と一緒に、様々な花の写真が飾られている。また、居室には、ベッドやたんす、テレビ、床頭台が備え付けられている。利用者の思い入れのあるぬいぐるみや家族の写真などを持ち込むこともできる。また、居室の蛍光灯は、利用者が自分で点灯しやすいように、ひも付きのタイプを使用している。
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」「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。	○	建物内は、バリアフリーで手すりもあり、移乗や移動がしやすいようになっている。移動時は、杖や歩行器や車椅子など一人一人に合った物を使用している。また、各部屋には名票があり、壁紙は模様のない物にし、幻視など起こりにくくしている。トイレには表示をしている。	/	/	/	○ 廊下やリビングには極力物を置かず、利用者がスムーズに移動できるような動線が確保されている。車いすの利用者には、テーブル席に座りやすいように、出入りしやすい場所に配席をしている。また、リビングから居室へ戻る際に、職員は利用者が自分の部屋を間違えたり、混乱したりすることのないように、近くで見守り、さりげなく声をかけるなどの支援をしている。さらに、利用者に合わせた高さで調整して手すりを設置するなど、安心安全に過ごせるような配慮も行われている。
		b	利用者の活動意欲を醸成する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞や本や急須やコップなどあり、利用者さんが自由に使えるようになっている。刃物や針などの危険な物は、希望により渡すようにしている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	代表者及び全職員が鍵をかけることの弊害を理解して、居室には鍵はなく自由に出入りが出来る。日中は玄関は施錠せず、利用者さんの表情や行動に注意し、居場所を確認するようにしており、玄関を通して感知により音が鳴るようになっている。夜間、玄関や勝手口は、防犯上施錠している。	◎	◎	◎	玄関にセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。また、職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関の開放を行い、夜間のみ防犯のために施錠をしている。さらに、外出願望のある利用者には無理強いをせず、利用者に任せて一度外に出てもらい、気持ちを落ち着かせるような対応をしている。加えて、近隣住民に協力してもらい、一人で歩いている利用者を発見した場合には、連絡してもらえる協力体制も築かれている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠を望む家族さんはいないが、入居時に施錠の状況など説明し理解してもらっている。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェイスシートに記載し、追加事項があればその都度記入する様になっている。	/	/	/	/
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日、血圧・体温・脈拍などを測定し、異常があれば再検し、顔色や疲労感や呼吸状態などに変化があった場合は、その都度測定している。結果は、経過記録に記載している。	/	/	/	
		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。	◎	職員には、看護職もあり、変化があれば、代表や訪問看護及び協力医とも連絡や相談が出来るようになっている。また、代表は、各病院の相談員とも連携を図っている。	/	/	/	
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診状況を把握し、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。	○	入居時、希望する医療機関を確認している。特に希望がない場合は、協力医の往診が可能な事や急変時の受診方法も確認している。	◎	/	/	/
		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。	○	入院時には、状況を報告し介護要約を提出し、退院時には、サマリーをもらっている。	/	/	/	
		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。	○	家族さんと受診した場合は、結果報告を受け、職員と受診した場合は、受診前後に電話などで報告するようになっている。場合によっては、家族さんと一緒に受診に行っている。また、受診日に家族さんの都合が悪い時は、職員が受診介助を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	介護要約を提出し口頭でも情報提供している。				
		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。	◎	代表は、各医療機関の相談員と連携を取り、情報交換や相談をしている。				
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。	○	異常があったり変化があった場合には、必ず代表や訪問看護や看護職へ連絡し、対応を検討している。また、協力医へも相談し対応を検討出来ている。				
		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。	○	代表や訪問看護へも看護職へも24時間間電話連絡し相談可能である。また、協力医の携帯番号も確認出来ている。				
		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。	○	毎日、血圧や体温や脈拍を測定し、体調変化があった場合は、代表や看護職や訪問看護及び協力医へ連絡している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	記録の中へ薬剤情報提供書を入れ全員が理解出来るようにしている。また、お薬手帳も管理している。状態に変化があれば、経過記録に記載し、代表や看護職や協力医に報告している。				
		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。	○	個別の袋から、朝昼夕眠前に分け、分ける時と渡す時と飲む時と飲んだかどうかを確認するようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	内服による変化や体調など日々行い異常があれば医師へ報告している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	延命措置に関する意思確認書を記入して頂いており、状態変化の状況により、代表や訪問看護と相談し、家族さんの現在の意向を確認している。				事業所では、「看取り指針及び同意書」が整備され、入居時に、利用者や家族に対応できることを説明している。家族等から希望が出された場合には、看取り支援を実施し、近年では1年に1件程度の実績がある。利用者の状態の変化のほか、終末期に入った際には、家族や医師、看護職、代表者、管理者等を交えて話し合い、今後の方針を決定するとともに、ケース検討会議の中で、支援方法などの話し合いが行われている。また、緊急時や職員が不安を感じた場合には、管理者や代表者に気軽に相談し対応してもらうこともでき、職員の不安や負担軽減にも繋がっている。さらに、終末期の利用者の家族には、居室内に一緒に宿泊してもらうなどの対応も行われている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	状態変化により看護職や医師とも相談し、家族さんと一緒に今後の方針を決めている。	○		○	
		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。	○	家族さんの考えに対し、ホームで対応出来るかどうか代表や職員と検討している。				
		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。	○	看取りの指針を説明し、サインをしてもらっている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	訪問看護や協力医とは常に連絡をして、今後普段の生活や変化があった時、どう支援していくのが、また、最終的にどうするのか決め、職員間で共有して支援している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	状況に変化があった場合には報告し、相談ごとや希望要望には出来る限り対応するようにしている。終末期の面会など可能にしている。				
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。	○	法人の勉強会で講義と実技の勉強をしている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	勉強会をして、手順などを確認し、汚物処理セットを用意しており、嘔吐などにはすぐに対応出来るようにしている。また、新型コロナウイルス感染症などに対してガウンや手袋など用意している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	新聞やテレビの報道および市や医師からも情報収集し、感染予防対策をしている。感染予防の噴霧器使用などしている。				
		d	職員は手洗いと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。	○	法人の勉強会で、感染症や手洗い方法の勉強をして、実行し、利用者さんや来訪者には、洗面台や玄関に手指消毒剤やマスクを置いていつでも誰でも使用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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	利用者が落ち着いて生活出来るように、日々の生活状況を報告したり、変化があった時には、随時報告している。	/	/	/	コロナ禍が続き、感染対策のために、家族会の開催のほか、家族の夏祭りなどの行事の参加は自粛をしている。面会などの制限が緩和され、屋外で家族との面会が可能となっている。また、職員はなるべく家族に電話連絡を行い、利用者の様子や事業所の活動などをお知らせするようにしている。事業所周辺等で感染状況が拡大したこともあり、事業所便りの発行や手紙、写真を送付する機会は少なくなっている。感染対策で家族の来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の事柄や出来事、職員の入退職などに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、感染状況を見計らいながら、家族会を再開したり、事業所便りや事務連絡で新入職員を紹介したりするなど、周知方法等を職員間で検討することを期待したい。徐々に、家族が参加できる行事の再開も期待される。
		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)	○	行事ごとは毎月掲示板に書き、案内を出したり口頭で伝えたりしている。運営推進会議に参加して頂いているが、その他の行事(家族会や夏祭り)は、新型コロナウイルス感染症により急遽変更となり、家族さんの参加は出来ていない。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時や電話連絡した時に家族さんの言葉を十分理解し、普段の状況など伝えている。また、年賀状も出している。また、変化があった時はその都度電話連絡している。	○	/	○	
		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)	○	入居時や普段の話から家族さんとの関係を理解し、来訪時や電話連絡があった時に、どう対応しているか伝えている。	/	/	/	
		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)	○	普段より写真を撮るようにしてアルバムを見せたり、運営推進会議で報告したり、手紙などで情報発信している。新規採用などは紹介している。	x	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	病状が変化した時などは家族さんに説明し、否定したり上から目線で話さないなどに注意している。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議の時にホームに対するご意見ご要望を書いて頂き対応している。普段は、職員に何でも伝えてもらうよう言っており、面会時や電話連絡時、笑顔でゆっくり話すようにしている。終末期以外宿泊はなく、感染症の事もあり、飲食は制限している。	/	/	/	
38	契約に関する説明と納付	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)	○	重要事項説明書の中に記載しており、説明をして、サインをもらっている。変更になった場合は、その都度、同意書ももらっている。	/	/	/	
		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。	○	入居時、退居になる時の説明を行い、入院や特養入所などになった場合は、家族さんと相談し、対応している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立時は、自治会などで説明し、理解を得ている。	/	◎	/	事業所として、自治会にまでは加入していないものの、地域の川の清掃に参加協力したり、秋祭りにだんじりに来訪してもらったりするなど、地域との交流を図ることができている。また、感染対策が緩和され、法人の他の事業所で行う青空カフェに利用者が参加するなど、地域住民や他の事業所の利用者と交流が再開できるようになってきている。管理者は、「コロナ禍の収束後に、地域住民が参加できる形で運動会や合同の避難訓練を実施したい」などと考えている。今後は、介護サービス相談員や民生委員との連携や交流を再開するなど、地域との関係性が一層深められていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	自治会には入っていないが、地域の川掃除や秋祭りに参加したり、運営推進会議や花見に行ったり、通勤途中で会々と挨拶したりしている。	/	◎	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	○	相談員や民生委員やボランティアなど地域の方は増えてきている。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	新型コロナウイルス感染症やインフルエンザの影響もあり、見知らぬ近所の人々が、来訪する事はない。以前より、、防犯上、ボランティア以外、全く関係のない地域の人々が遊びに来ることはない。	/	/	/	
		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。	○	散歩などで会々と挨拶し、話をしたり、地方祭の時は立ち寄って頂いている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	夏祭りや地域の秋祭り時には、来訪依頼があった場合、積極的にお願いした。	/	/	/	
		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)。	○	ホームを理解してもらえるように、警察や消防など勉強会や避難訓練に来てもらっている。また、運営推進会議に近隣の施設の職員や警察署職員に参加してもらっている。	/	/	/	

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	
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。	○	地域の人や利用者さんも家族さんも参加してもらっている。新型コロナウイルス感染症の状況によって、書面での会議をしている。	×	/	○	コロナ禍が続き、運営推進会議が書面開催となっていたが、5類移行に伴って制限が緩和され、現在は対面形式の会議が開催できるようになっている。会議は、奇数月の第3金曜の15時を基本として開催し、年間の会議計画を作成し、参加メンバーが参加しやすいように工夫をしている。全ての家族にまでは会議の開催案内を送付することはできていないが、来所が多い家族などに声をかけ、参加協力を呼びかけることはできている。会議では、事業所の活動や外部評価のサービス評価結果などを報告し、参加メンバーや家族と意見交換をすることができている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営推進会議への取り組みについて、家族に十分な理解が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、全ての家族に会議の開催案内や会議録を送付したり、家族会を再開して、再度会議の目的や意義を伝えたりするなど、事業所の取り組みがより理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	運営推進会議で外部評価の結果などに関して報告している。運営推進会議案内送付者全員に、出された意見も入れ、報告書として送付している。	/	◎	○		
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加しやすい曜日や時間帯にしており、参加者が少ない時は、他の家族さんに声掛けをしている。	/	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制										
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	運営理念を作り、ホールに掲示し、いつでも誰もが確認出来るようにして取り組んでいる。また、名札の裏に法人の理念や方針を記載している。利用者が一日一回でも楽しいと喜んでもらえるように考え実践している。	/	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	ホールに理念を掲示し、誰でも見えるようにしている。	○	◎	/	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	毎月、全職員対象に講義と実技の勉強会や職種に合わせた勉強会を行っている。	/	/	/	/	平時から、代表者は事業所を訪れる機会があり、利用者や職員に声をかけ、意見を聞いている。事業所には年配の職員もいるため、得手不得手にも考慮し、職員間で業務負担のバランスが保たれるよう工夫をしている。支援の場面に応じて、職員同士で助け合えるような良好な関係も築かれている。また、ストレスチェックを実施したり、有給休暇や希望休の取得を促すなど、法人・事業所として、働きやすい職場環境づくりに努めている。さらに、職員の聞き取りからは、「休みを取得しやすく、働きやすい環境である」という言葉を聞くことができた。加えて、年間の社内研修計画を作成して開催日時を事前に決めるなど、職員に参加してもらいやすいような工夫を行い、スキルアップを図ることもできている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	勉強会は、年間計画を立て全職員が参加出来るようにし、報告書を提出している。	/	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	代表者は、管理者や職員一人一人の日頃の努力や勤務状況を、その都度話し合う時間を確認している。また、資格に対する支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような職場環境にしている。	/	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	他施設の運営推進会議に参加してもらったり、自ホームの運営推進会議に参加してもらったり、同業者と交流する機会を持っている。また、社外の研修にも参加し、意見交換やサービスの質の向上に取り組んでいる。	/	/	/	/	
		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。	◎	少しでもストレスが軽減できるように話す機会を設け、環境も改善している。また、毎年ストレスチェックを行い、希望者に対応している。	○	◎	◎	/	
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。	○	法人内の勉強会で不適切なケアについても学び、参加者全員が報告書を作成している。また、職員間などで注意し、不適切なケアにならないようお互いに注意している。	/	/	○	社内研修等の中で、虐待や不適切ケアの防止等を学び、職員は意識した対応をしている。不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、管理者等は該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。改善が見られない場合には、必要に応じて代表者等に報告をしている。また、定期的に、職員に気づきシートを作成してもらい振り返りに繋げるほか、他の事業所を様子を視察してもらったりなど、サービスの質の向上にも取り組んでいる。	
		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。	○	月1回職員会議の時や申し送りの時に確認している。突発的な事はその度話す機会を設けている。	/	/	/		
		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。	○	職員には挨拶や声を掛けるようにしており、その時の職員の表情や態度などに注意している。	/	/	/		
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	法人内の勉強会で身体拘束について学び、参加者全員が報告書を作成している。	/	/	/		
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	申し送りなどで確認し、日々身体拘束にならないよう注意し対応している。	/	/	/		
		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。	○	家族さんからの拘束や施設の要望はない。もしあれば、説明し理解を得ていく。	/	/	/		

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、利用者が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。	○	法人の勉強会で学び、全員が報告書を作成している。入居前に支援されている事が多く、申請の実績はない。家庭裁判所訪問以降は対応している。	/	/	/	
		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。	◎	代表は、各関連機関と連携を取り、対応している。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時対応マニュアルがあり、職員が閲覧出来るようにしている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	法人内で看護職による勉強会で学んでいる。	/	/	/	
		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。	○	事故が発生した場合は、早急に事故報告書を作成し上司のコメントを書き提出している。ヒヤリハットは毎月提出するようにし、法人内で共有し対応策を検討し事故防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	申し送りなどで報告し、その都度対応策を検討している。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	相談苦情マニュアルがあり、職員はいつでも閲覧出来るようになっている。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があれば、苦情報告書を作成し、提出している。	/	/	/	
		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。	○	苦情に対しては、すぐに報告し対応していくようにしている。また、経過や結果も報告するようにしている。	/	/	/	
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)	○	事業所の相談窓口は決めており、運営推進会議や相談員来訪時などにも言って頂けるようにしている。また、面会時など日々の中で要望希望など聞いている。	○	/	○	担当職員を中心に、利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。来訪時や電話連絡時を活用して、職員は家族から意見や要望を聞くとともに、運営推進会議の中で意見をもらうようにしている。家族から、「できるだけ、歩かせてほしい」との要望が出され、散歩を取り入れるなどの対応をしている。また、職員会議や日頃の業務の中で、管理者は職員から意見や提案を聞き、サービスの質の向上に努めている。
		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。	○	苦情があれば、地域包括支援センターや長寿介護課など紹介していく。	/	/	/	
		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、電話や現場に行き確認し、職員に話しかけ意見や要望を直接聞いている。	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員会議時や申し送り時や電話などにより、意見や提案を聞き、利用者本位の支援になるよう検討している。	/	/	○	
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。	○	外部評価の意義や目的を説明し、全職員で自己評価をしている。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員が参画し、管理者等が取りまとめて作成をしている。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画などを報告している。コロナ禍が続いていたこともあり、評価結果を踏まえた目標達成の取り組み状況のモニターの依頼までには至っていないため、他の事業所の職員の視察時に意見をもらったり、運営推進会議の開催時に、利用者の様子を見てもらい、参加メンバーから意見をもらったり、出された意見をサービスの質の向上に繋げるなど、家族等に一層の理解を得るための取り組みが行われることも期待される。
		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。	○	目標達成計画を作成し取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	家族さんや運営推進会議参加者(地域包括支援センターや長寿介護課を含む)に報告している。	△	◎	○	
		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。	○	事業所内では期間中に確認し、検討している。	/	/	/	

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
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」と「風水害」のマニュアルがあり、周知徹底している。	/	/	/	法人として、年間の避難訓練計画を作成し、毎月昼夜のほか、様々な災害を想定した避難訓練を実施している。発災に備えて、事業所では、水や食料などの3日分の備蓄品を用意している。定期的に、事業所内で避難訓練を実施できているが、コロナ禍が続いたこともあり、地域住民や関係機関との合同訓練の開催まではできていない。法人内で合同の避難訓練等を実施していることもあり、連携を図ることはできている。家族が来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の災害への備えに対して、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議に合わせて合同の避難訓練を実施したり、家族会を通して、災害の備えを説明したり、事業所便りや事務連絡等を活用して、避難訓練の様子を伝えるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	毎月、想定(地震津波、昼間火災、夜間火災)を変え避難訓練を行っている。年2回は、消防職員立ち会いのもとで行っている。	/	/	/	
		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。	○	消火設備は外部委託しており、非常食などは法人全体で管理し、賞味期限などを大きく書き、定期点検している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署は年2回指導に来て頂き、駐在所や地域住民や近隣施設は運営推進会議などに参加してもらって連携している。	×	◎	○	
		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)	○	市の危機管理課に講師で来てもらい災害について勉強会を行ったり、地域の防災訓練などに出来る限り参加している。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議にて、ミニ介護講座等を開いて、地域の方や家族さんに認知症の方の理解や支援の方法を伝えるようにしている。	/	/	/	法人・事業所として、地域住民や市担当者から相談を受けることがあり、代表者等が快く対応をしている。コロナ禍以前には、地域の中学校から、介護の体験学習の依頼を受けることがあり、職員が指導をすることもあった。また、法人として、毎月第3土曜日には、他の事業所と合同で青空カフェを開催し、広報啓発を行うこともできている。法人・事業所は、地域から認知されるとともに、地域のケアの拠点として、平時から関連機関との連携を図ることはできている。
		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。	◎	代表者は、地域の人や市より相談を受け支援を行っている。	/	◎	○	
		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)	○	法人内には、認知症カフェがあり、地域の人や地域包括支援センターなど参加頂いている。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	法人で研修など受け入れている。コロナ禍前は、中学生の福祉体験学習を受け入れていた。	/	/	/	
		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)	◎	代表者は、病院及び市や地域包括センターや、近隣の事業所と連携をしている。	/	/	◎	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
ジャンプ 評価の公表で取組み内容を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 11 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) 15名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	1名	

※事業所記入

事業所番号	3871200238
事業所名	グループホーム水車の家
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏名	田中 哲也
自己評価作成日	令和 5 年 10 月 10 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>和やかで 笑顔あふれる 生活作り</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>気分シートを作成したが、申し送りなどで伝えるもののシートへの記入は殆どなく、効果はなかった。経過記録には少しずつ記載が増えてきたが、まだまだ少ない状況である。 運営推進会議の参加者を再検討し、面会に来ている家族さんを中心に案内を多くしたが、結果はあまり増えなかった。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、急遽書面での開催になる事もあり、電話などで状況報告はしたが、十分伝わっていないように感じられる。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>田畑や山々を見渡すことができる場所に事業所は立地し、利用者はゆったりと季節の移りを感じながら生活を送ることができる。「水車の家」という事業所名の通り、大きな水車が来訪者を迎えてくれる。法人は、西条市内を中心にグループホームなどの介護サービス事業所を複数運営するとともに、毎月第3土曜日に青空カフェを開催するなど、地域のケア拠点として貢献をしている。また、玄関には木のテーブルが設置されているほか、利用者が活けた花が置かれ、明るく落ち着いた空間となっている。元産婦人科を改装した建物には、所々に面影を残しながらも、整理整頓が行き届き、共用空間の掲示物や飾り付けを最小限に抑え、利用者が安心安全に、自宅のような家庭的な雰囲気の中で過ごすことができている。さらに、洗濯物たたみや掃除など、利用者のできることに考慮して役割や出番を担ってもらいながら、一人ひとりの最大限の力が活かせるような支援にも取り組んでいる。加えて、法人が開催する青空カフェや夏祭りに利用者に参加してもらうなど、楽しみのある生活を送れるよう支援している。</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
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	入居時、前利用事業所からの情報や本人さんや家族さんからの聞き取りにて希望等の把握をしている。	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、思いや希望などの聞き取りをしている。入居後にも、日々の関わりの中で、職員は利用者から思いなどの情報を聞くことも多い。把握した情報は、アセスメントシートに記録し、職員間で共有をしている。また、新たに得た情報は、アセスメントシートに赤字で追記するほか、経過記録にも残している。
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。	○	前利用事業所情報や家族さんより聞き取りを行い、普段の行動などにより検討している。	/	/	/			
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。	○	家族さんや知人さんより情報収集し確認している。	/	/	/			
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。	○	経過記録やフェイスシートに記録している。	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	普段の生活状況から話の内容などに注意して、本人の思いを見逃さないようにしている。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	本人より聞き取りをして、入居時や電話連絡時、家族さんや知人さんより、情報収集し、フェイスシートに記録している。	/	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、アセスメントシートを活用して、生活歴やこだわりなどの聞き取りをしている。以前利用していた介護支援専門員等から情報を得るほか、自宅周辺の近隣住民や従妹、友人などから情報を聞くこともある。入居後にも、日々の会話の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、経過記録に記載し、職員間で共有をしている。また、「今できること」のシートを活用して、利用者の現状を確認している。訪問調査日には、利用者のこれまでの暮らし方や習慣などが丁寧にまとめられたアセスメントシートを確認することができた。
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。	○	本人や家族さんより聞き取りを行い、フェイスシートに記録している。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	本人や家族さんより聞き取りを行い、フェイスシートに記録している。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	アセスメントシートを経過記録のファイルの中に入れ、変化があった時は、記載し、朝夕の申し送りなどで伝えている。	/	/	○	アセスメントシートの情報は随時更新され、利用者の個別ファイルに経過記録と一緒に綴じられ、職員は情報を確認しやすくなっている。また、把握した情報は、日々の申し送りや担当者会議を活用して、情報を共有するとともに、利用者の視点に立ち、より良いサービスを検討することができる。
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。	○	本人の希望する事や楽しいと思ってくれる事や本人が笑顔になる時の状況を伝えている。	/	/	/			
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。	○	ケアプランの本人や家族の意向欄に記載するようにしている。	/	/	/	介護計画の作成や見直しの際に、利用者毎の担当職員が利用者から意見を聞くとともに、家族に電話連絡等で利用者の状況を伝え、意見や意向を聞くようにしている。また、担当職員が利用者の支援状況の評価を行うほか、把握した情報をもとに、日々のケアの工夫や課題などの検討を行い、計画作成担当者を中心に情報を整理し、介護計画を作成している。また、目標やサービス内容は、利用者や家族から出された意見を反映させるようにしている。
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。	○	アセスメントや担当者会議などで話し合い、結果を元にケアプランを作成している。	○	/	/			
c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	徐々に悪化してきたとしても極力今までの生活状況を変えないように行事に参加して頂いたり他の利用者さんと話が出来るようにしている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族さんへ電話連絡や面会の協力を依頼をしている。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	経過記録にケアプランを綴じており、その内容を見ながら経過記録が書けるようにしている。	/	/	/	○ 毎日記載する経過記録と介護計画は、利用者の同じ個別ファイルに綴じられ、職員は目標やサービス内容を確認できるようになっている。また、介護計画の内容は、申し送りや職員会議等で情報を共有するとともに、計画の変更が生じた場合にも、申し送り時等を利用して、職員に個別に伝えている。また、入居者情報のシートを活用して、利用者の活動や排泄状況などを職員間で共有をしている。経過記録には、一人ひとりの利用者の情報を記載しているものの、普段と違う利用者の発した言葉を残したり、職員の気づきや評価を記載したりするなど、今後はより充実した記録が残されることも期待される。
		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。	○	半年毎にモニタリングで評価し、日々の支援につなげている。	/	/	/	
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。	○	6か月でモニタリングをして、変化がなければ、1年で見直しをしている。退院や大きな変化があった時には見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、6か月に1回見直しをしているが、モニタリングを実施し、変化が見られない場合には、12か月に1回見直しをしている。毎月短期目標の評価を行い、経過記録に記録を残している。情報が分かりやすく整理されたサービス提供評価表の様式を活用して、担当職員が利用者の現状を確認をしている。また、変化が見られた場合には、必要に応じて、モニタリングの内容をもとに、担当者会議の中で話し合い、家族等の意見を反映させながら、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月末付近で短期目標についてチェックし、経過記録に記録している。	/	/	/	
		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。	○	大きな変化や退院時などは、モニタリング、アセスメント、担当者会議を行い、ケアプランを変更している。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月の職員会議時検討したり、申し送り時に行っている。	/	/	/	○ 毎月、職員会議を開催し、職員間で情報共有するとともに、利用者の課題解決などに向けた話し合いが行われている。必要に応じて、利用者に会議に参加してもらい、水分摂取が難しい利用者には、どうすれば水分補給ができるかなどの提案をもらうこともある。また、毎月第3火曜日を基本に開催する社内研修に合わせて、職員会議等を開催する工夫を行い、多くの職員が会議に参加することができている。会議の終了後には議事録を作成し、回覧して職員間で共有するとともに、確認後に職員はサインを残している。確認できていない職員には、管理者から該当職員に声をかけ、議事録等の確認を促している。
		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。	○	責任者は、職員の意見を否定せず、職員の意見が出なくなった時や意見を求められたら発言するようにしている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月職員会議があり、基本的に全職員参加にしている。議事録を作成し、全職員に回覧をし、確認後サインしている。	/	/	/	
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)	○	個別の経過記録とは別に、1日単位の記録用紙を作り、申し送りや連絡事項などを記載している。回覧は、一つにして、サインするようにしている。	○	/	◎ 1日単位で記録する入居者情報のシートなどを活用して、日々申し送りをを行い、必要な情報を職員間で共有することができている。また、病院受診の状況や結果、処方内容の変更、家族への申し送りなども、利用者の個別ファイルに分かりやすく整理して綴られ、確実な情報伝達ができるよう工夫されている。	
(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。	○	その日の話しの中で出て来た内容は、当日の職員で検討し、物品などを確認して出来る範囲で行っている。利用者さんによって偏りがないようにしている。	/	/	/	◎ 毎朝の着替えや入浴時の洋服選びなど、様々な生活の場面で、職員は声をかけ、利用者が自己決定できるよう支援している。ユニット内には、3か所のトイレが設置され、利用者はお気に入りのトイレを使用している。また、利用者の家族や友人の話題を提供するなど、日々の関わりの中で、活き活きとした表情を引き出せるような工夫も行われている。訪問調査日には、職員と笑顔で会話を楽しむ、利用者の様子を見る事ができた。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	朝の更衣時や入浴時の服選びは、本人に任せ、十分出来ない人には、口頭での支援や2つから選択していただいている。	/	/	/	
		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)	○	起床や就寝は、本人に任せ、好きな時間で過ごしてもらっている。食事は、声掛けをしながら無理強いはしないようにしている。入浴は、朝希望時間帯の確認をしたり、何回か声掛けするようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	目線を合わせ、名前呼び、笑顔で対応するように心がけている。対職員だけでなく利用者さん同士で話し合えるように、席を検討したりソファを勧めたりして、雰囲気作りをしている。	/	/	/	
		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ができるよう支援している。	○	言葉を発しなくても、生活歴を考えて、表情や動きを見ながら、声かけをするようにしている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であか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)	○	法人全体で勉強会を実施し学んでいる。トイレやオムツなどの言葉を使わないようにし、耳元でさりげないように声かけを行っている。	○	◎	◎	◎ 社内研修の中で、利用者の人権や尊厳などを学び、職員は意識した対応をしている。また、利用者の羞恥心に配慮した声かけをするほか、職員は利用者の気持ちを尊重した呼称や言葉遣いをするよう心がけている。中には、利用者に近い年齢の職員もおり、利用者の気持ちや視点になって考えやすく、他の職員もプライバシーに配慮した行動にも繋がっている。また、居室の入室時に、職員はノックや声かけをしてから入室することができている。
		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。	○	一人一人入浴時、ドアを閉め、タオルを使用するなどし、排泄時も含め露出出来る限り少なくしている。また、正面に立たないよう配慮している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入る時は、ノックし、入室時には挨拶をして、出る時にも、声かけをしている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	法人全体で勉強会を実施し学び、自宅や地域では仕事の話はしない様にしている。また、退職した後も、話さないよう徹底している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを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。	○	人生の先輩として会話の中において教えて頂いたり、台拭きや掃除機や洗濯物たたみ等を行って頂いたら、感謝の気持ちを伝えるようにしている。	/	/	/	職員は利用者同士の性格や関係性を把握し、仲の良い利用者が近くに座れるように配席を考慮するなど、孤立の防止への配慮も行われている。また、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られ、世話役の好きな利用者がラジオ体操の参加の声かけをしたり、下膳を手伝ったり、要介護度の高い利用者を気にかけて、他の元気な利用者が励ましの声かけをする様子も見られる。
		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。	○	職員と利用者さんだけではなく、同世代の利用者さん同士の関わりも大切であることを理解している。	/	/	/	
		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)。	○	利用者さん同士が、話したり手伝い合っている時には、見守るようにしており、トラブルにならない様になっている。また、仲が良い利用者さん同士を同じテーブルにしたり、同じ時期に外出したりするようにして、孤立しない様に配慮している。	/	/	/	
		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。	○	トラブルにならなくなった場合、お互いの話を聞き、少しでも不安や不満が残らない様にしている。	/	/	/	
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。	○	家族関係や親戚や近所の人や生活歴や馴染みの場所など知り得た情報は、フェイスシートに記載するようにしている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	友人や知人が面会に来たり、お祭りや初詣には、出来る限り参加するよになっている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	利用者全員(体調不良の方は除く)が桜やひまわりなど見に行き写真を撮ったり、普段は希望により、天候を見ながら、外庭に出て、花を育てたり、見たりしている。	x	◎	○	感染対策が緩和され、天気の良い日には、事業所周辺等を散歩したり、敷地内にある菜園で野菜作りや収穫をしたり、庭に出て外気浴をするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、ドライブをして、桜などの季節の花を見に出かけたり、法人本部で行われる夏祭りや青空カフェに参加したりするなど、徐々に外出できる機会が増え、楽しみのある生活に繋がれるようになってきている。さらに、訪問調査日には、外出した際の楽しそうな一人ひとりの利用者の笑顔の写真を撮ることができ、微笑ましく感じた。家族が事業所に来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、家族に外出支援に対して十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族会や運営推進会議を活用して、日常的な外出支援が再開できていることを伝えたり、外出した写真にコメントを添えて送付したり、感染対策を講じた上で、家族の協力を得た外出を可能とするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	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。	△	現在、家族さん支援による外出は、病院受診や冠婚葬祭に限り行っている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症に関しては勉強会で学んでおり、普段より話をするように心がけており、利用者さんが不安に思っている事を聞き、話をしたり、気分転換に散歩やドライブへ行ったりしている。	/	/	/	「今できること」のシートなどを活用して、職員は利用者のできることやできそうなことを把握している。自らが進んで手伝いができるように、利用者の近くで洗濯物たたみをしたり、日常生活の中に掃除を取り入れたりするなどの工夫をしている。また、時間がかかっても、着替えや食事などのできることを自分でしてもらうほか、ラジオ体操や散歩などを日課に取り入れ、少しでも利用者が心身機能の維持や向上が図れるよう支援している。
		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。	○	毎日ラジオ体操や手足の運動やリズム体操や口腔体操を行っている。食事摂取量、水分量、排泄時間・回数を記録している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来る事は近くで見守りながら、自分で行ってもらい、出来ない部分のみ補助し、掃除機や洗濯物たたみや台拭きなど安全性を考慮しながら、その人が出来る事を行ってもらっている。	○	/	◎	
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。	○	掃除をして頂いたり、世話好きな人には、見守りながら世話をしてもらったり、行事の相談に乗ってもらったりしている。	/	/	/	日々の生活の中で、利用者に好きなことや得意なことをしてもらえるよう支援している。中には、趣味の塗り絵や編み物を楽しんでいる利用者もいる。また、利用者の状況に応じて、洗濯物たたみや料理の下ごしらえを手伝ってもらったり、世話好きな利用者には、ラジオ体操の参加を呼びかけってもらったりするなどの役割や出番を担ってもらい、張り合いや楽しみのある生活を送ってもらえるような支援にも努めている。
		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。	△	他の人に声掛けをしてもらったり、ラジオ体操時号令をかけてもらったり、歌を歌う時大きめに歌ってもらったり、洗濯物たたみや料理の下ごしらえや掃除など役割をもって頂いている。感染症も依然あり、ホーム外では行っていない。	○	◎	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	入居時には、本人や家族さんにこだわりを確認し、普段の生活の中からも好みを把握している。				起床時に、職員は利用者者に声をかけ、自分でできる着替えや身だしなみを整えてもらうとともに、必要に応じて、見守りやできない部分のサポートをしている。また、職員は利用者の好みやこだわりを把握し、整容に配慮した支援にも努めており、化粧をする利用者者ではないものの、好みの乳液を使用するなどのおしゃれに気を配る利用者もいる。さらに、自己決定の難しい利用者には、居室に置く洋服の着数を調整したり、選択肢を絞って二者択一で服を選んでもらったりするなど、少しでも自分で選んでもらえるよう工夫をしている。加えて、食事の際に、介助用エプロンを使用しておらず、フェイスタオル工夫して使用するなど、食べこぼしが見られた場合には、さりげなくフォローをしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	居室内には、本人が慣れ親しんだ物(写真、椅子、本、ぬいぐるみなど)を持って来てもらっている。また、化粧品や整髪用具など自由に持って来てもらっている。				
		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。	○	服や髪型を選ぶ時には、好みやこだわりを考慮し、複数から選択するのではなく、2択程度より選べるように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	行事事の時には、アドバイスをしたり、行事事に合った服装を選ぶようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさ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)	○	1人している時に声を掛けたり、声を掛けず身振り手振りで伝えたり、小声で伝えたり、さりげなく直したり拭いたりしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人さんや家族さんが希望する場合は、慣れ親しんだ理美容室を利用し、希望のない方は、2か月に1回理髪店さんがホームに来てカットしてもらっている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	以前の好みやこだわりを考慮し、服を選んだり、家族さんに買って来てもらったりしている。			○	
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。	○	法人内の勉強会で学んでいる。				法人の栄養士が、地元の食材や旬の食材を取り入れて献立を作成し、利用者者に調理の下ごしらえや下膳、食器洗いなどを手伝ってもらいながら、調理専属の職員が調理をしている。利用者から好みのメニューが出されることもあり、希望に応じて、炊き込みごはんや鰻などを提供することもある。利用者の嚥下能力に応じて、一口サイズのほか、刻み食やミキサー食などの食事の形態にも対応している。アレルギーの有無や苦手な食材を把握し、代替えの食材を提供することもある。感染対策もあり、食事の際に、職員は利用者者と別々に食事を摂るようになっており、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、食べる量の少ない利用者には、食事を1時間程度保管するとともに、それでも食が進まない場合には、おやつを提供するなどの対応をしている。食事の食べ方に偏りがある場合には、1つの皿に盛り付けるなどの工夫をしている。さらに、食事前には、口腔体操を実施するほか、重度の利用者であっても、献立や食材、調理方法などの説明を行い、利用者同士や職員と会話をしながら、食事の時間が楽しみになるような雰囲気づくりをしている。加えて、職員会議や日常の業務の中で、利用者の食事量や献立などを職員間で話し合うとともに、栄養士と意見交換をすることができている。食事量などは記録に残し、往診時に医師へ報告し、助言を受けることもできている。
		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。	○	献立や調理は、栄養士や調理師が行っているが、下膳や食器洗いなどは、一緒に行って頂いている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	後片付けは、出来る人には行って頂き、感謝の気持ちを伝えている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時に把握してフェイスシートに記載するようにしている。				
		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。	○	栄養士が季節季節の物を取り入れ献立を考えている。苦手な物は、食材を変更してもらっている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいし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)	○	医師や看護師や栄養士と検討し、その人が食べ易い形態にしている。ミキサー食も一つの料理をミキサーにかけ、彩り良くしている。				
		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。	○	利用者さんが使いやすいスプーンやフォークを持って来て頂き、こだわりがない人は、ホームの食器を利用している。			○	
		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。	○	同じテーブルで食事介助をしながら周囲の利用者さんも見守り、困りそうになったら支援をするようにしている。			○	
		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。	○	食事の前には、利用者さんに献立を言ってもらい、見えにくい利用者さんやミキサー食の利用者さんに対しては、食材や調理方法を伝えながら介助するようにしている。	○		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べ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。	○	栄養バランスやカロリーなどは、栄養士が行い、水分摂取量は、毎回記録し過不足がないようにしている。				
		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。	○	食事量減少の原因を探り、食事形態や飲み物の種類やトロミなど検討している。また、家族さんに協力してもらい、果物やゼリーやジュースなどを持って来てもらっている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士が主となり献立を考えている。			◎	
		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。	○	栄養士の管理の元、衛生面には十分注意している。				

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。	○	義歯などわかっている事は、フェイスシートに記載し、口腔ケア時にも確認するようにしている。	/	/	/	歯科医や歯科衛生士から指導を受け、職員は口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけ、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りやサポートをしている。また、自分で口腔ケアをすることができる利用者を含めて、1日1回は必ず利用者の口腔内の状況を確認することができる。さらに、口腔内に異常が見られた場合には、家族に相談の上で歯科受診に繋げ、適切な治療を受けられるよう支援している。必要に応じて、夜間に義歯を預かり、清潔保持に努めている。
		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。	○	歯磨き時に歯の状態を確認したり、食事の時の咀嚼状態や飲み込み時間などに注意し確認している。	/	/	◎	
		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。	○	日本歯科医師協会より、パンフレットを頂き、口腔ケアの方法やうがいその他の注意事項などを学び、実践している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	声掛けをしたり、個人で出来ない利用者さんには、職員が洗ったり、洗浄剤を使用したりして管理している。	/	/	/	
		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に、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	毎食、歯磨きを促し、出来ない利用者さんには、職員が介助で磨いたり、うがいをしてもらったりして、歯の状態や出血の有無など確認している。異常があれば、家族さんに依頼して受診している。	/	/	○	
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。	○	法人の勉強会に参加し学んでいる。	/	/	/	事業所として、利用者一人ひとりの排泄状況を記録に残し、こまめなトイレ誘導などの支援をしている。夜間にも、トイレ誘導を優先して実施するとともに、こまめな声かけやトイレ誘導することにより、布パンツで過ごすことができる利用者もいる。訪問調査時点で、約半数の利用者が下剤を服用しているものの、事業所では便秘対策にも努め、食事に食物繊維の多い食材や果物を取り入れるほか、1日1リットルの水分摂取を促すなど、なるべく服薬に頼らず、自然な排泄が行えるよう取り組んでいる。また、パッドや紙パンツなどの適切な排泄用品が使用できるように、利用者の排泄状況に応じて、職員間で検討をしている。中には、夜間にポータブルトイレを使用している利用者もいる。パッド交換などの介助が必要な利用者には、専用のカートを利用することで、清潔保持や消臭にも繋がっている。
		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。	○	法人の勉強会に参加し学び、水分量や内服薬の影響やイレウスなど注意している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	全利用者さんの排泄記録を記録し把握している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	基本トイレにて排泄するようにし、失禁の状況や下痢などの状況に合わせ、家族さんと相談しながらオムツの種類を変更している。	◎	/	○	
		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。	○	運動量や水分量や内服など、職員間だけでなく医師や看護師にも相談している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録を記録し、尿意など訴えない利用者さんには声かけやトイレ誘導を行っている。また、ソワソワしたり、立ち上がろうとしたりする時には、トイレ誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツを使用したり、変更する場合には、必ず家族さんに相談し承諾を得るようにしている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	一人一人に合わせ、本人の希望も聞きながら、昼夜も検討し使用している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分量を記録し、水分制限がなくその日の量が少ない利用者さんには、声かけや介助を行っている。また、毎日ラジオ体操や散歩やレクリエーションをするようにしている。	/	/	/	
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)	○	基本曜日などは決めておらず、一人一人に声かけをして、希望する時間や回数に出来るよう支援し、湯温も、その人が望む温度にその都度している。	◎	/	◎	少なくとも週2回、利用者が入浴できるよう支援している。利用者が希望する場合には、入浴回数を増やすことも可能で、中には、毎日入浴を行う利用者もいる。また、事業所では入浴チェック表を活用して、清拭を含めた利用者一人ひとりの入浴回数を確認している。さらに、午前と午後で湯の入れ替えを行い、清潔なお湯で利用者が入浴できるように配慮も行われている。少しでも利用者が入浴を楽しめるように、入浴の順番のほか、湯の温度や量などにも、個別に対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	脱衣場も含め、一人づつ入ってもらっている。	/	/	/	
		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。	○	洗身や洗髪や更衣など、本人が出来る所は行ってもらって頂き、出来ない所は介助し、声掛けなど行いながら行っている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	拒否する人は時間をおいたり人を変えたり、本人の希望に合わせて入浴してもらっている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	毎日、血圧や体温などを測り、入浴後は水分をとってもらっている。	/	/	/	

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	夜間は見回り時確認し、何時に寝て何時にトイレに行って何時に起きたかなど申し送りや伝えていく。	/	/	/	事業所には、眠剤を服用している利用者があるものの、日中に極力起きて過ごしてもらったり、散歩や体操などの活動量を増やしたりするなど、夜間に利用者が安眠できるよう支援している。また、夜間覚醒して眠れない利用者には、職員がリビングで会話をするなどの対応を行い、自然な睡眠を促している。また、必要に応じて、医師に相談を行い、不眠が続く場合には服薬に繋がることもある。現在は、ほとんどの利用者は夜間に安眠することができる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	不安な人には話を聞き、活動性が低下したり昼寝をしている人には運動したり手伝いをしてもらったりしている。	/	/	/	
		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。	○	睡眠薬に頼るのではなく、日中は出来る限り起きてもらい、数日不眠などが続くようなら、原因を考えて、往診時、医師に相談している。	/	/	/	
		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。	○	一人一人の状況を見たり、希望を聞きながら、声かけを行っている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	外線は取り次いでおり、希望する時には、スタッフが電話をして本人に代わっている。携帯電話を持っている利用者さんも自由に電話している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	ホームから手紙を書く時に一緒に書いてもらったり、希望があれば支援するようにしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話出来る事を伝えている。	/	/	/	
		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。	○	届いた手紙や郵便物は、本人さんか家族さんに渡すようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族さんには曜日や時間帯を確認して、出来る限り電話や面会をお願いしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	普段は、金銭は預かっていないので、夏祭りやパン屋さん来訪時、金券を使用し自分で選んで買う事を楽しんでもらっている。	/	/	/	
		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。	△	新型コロナウイルス感染症の影響もあり十分出来ていないが、買い物には職員が同行し、協力をお願いしている。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまいうのではなく、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。	○	希望により、少額金銭を自己管理しているが、基本金銭管理は行っていない。買い物したい希望があれば、立て替えをしている。立て替え時気を使わないように気をつけている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入居時や所持する事が決まった時点で、金銭管理方法や金額など家族さんと話し合っている。	/	/	/	
		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)。	○	基本的には、金銭は預からず、立て替えをしている。	/	/	/	
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。	○	病院受診や入退院時の送迎など利用者さんや家族さんの希望により対応している。	◎	/	○	コロナ禍が続き、外出や面会の制限が設けられていたが、徐々に緩和され、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応している。また、病院受診の同行や入退院時の送迎、葬儀への参列などにも、対応している。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	○	周囲には木や花を植え緑を多くし、門扉はなく、面会時間内なら入れるようになっている。	◎	◎	◎	道路沿いに立地する事業所は、駐車場が完備され、車で来訪しやすくなっている。また、玄関周辺は日勤の職員が毎日清掃をするほか、テーブルといすが置かれ、利用者や来訪者は座ってくつろげるようになっている。玄関スペースには、利用者の活けた花が飾られ、家庭的で明るい雰囲気を感じる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を持っており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	無駄な飾りは付けず、掲示物は最小限にし、家庭的な雰囲気、落ち着いた生活出来るようになっている。	○	◎	○	共用空間の掲示物や飾り付けを最小限に抑え、利用者が安心安全に、自宅のような家庭的な雰囲気の中で過ごすことができています。居室やリビングは、窓から日差しが入り明るく、緑の庭や石鎚の山並みを眺めることもできるなど、利用者は落ち着いた環境の中で、穏やかに過ごすことができます。また、ユニット内には3か所のトイレが設置され、こまめに清掃を行うほか、蓋つきバケツを使用するなど、不快な臭いがでないような工夫をしています。さらに、事業所内の清掃や消毒、換気が行われているほか、整理整頓が行き届き、不快な音や光、匂いを感じられず、快適な空間となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	家庭と同じように採光には注意し、トイレの匂いや不快な音が出ないようにし落ち着いた生活出来るような空間にしている。毎日掃除を行っている。	/	/	○	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)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。	○	花を置いたり、季節の行事ごとの時は飾りをつけ、季節の歌を歌っている。また、厨房と戸を開け、匂いが嗅げるようにしている。	/	/	○	
		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。	○	1人1人個室であり、昼間は、ホールでみんなと話したり、一人でいたい時は居室に戻り、読書をしたりテレビを見たり、休んだりしている。	/	/	/	
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。	○	自宅に使っていた椅子やぬいぐるみなどを持ってきていたり、家族の写真や遺影や自分で作った物を置いたりしている。	○	/	○	各居室の入り口には、表札と一緒に、様々な花の写真が飾られている。また、居室には、ベッドやたんす、テレビ、床頭台が備え付けられている。利用者の思い入れのあるぬいぐるみや家族の写真などを持ち込むこともできる。また、居室の蛍光灯は、利用者が自分で点灯しやすいように、ひも付きのタイプを使用している。
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」「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。	○	建物内は、バリアフリーで手すりもあり、移乗や移動がしやすいようになっている。移動時は、杖や歩行器や車椅子など一人一人に合った物を使用している。また、各部屋には名票があり、壁紙は模様のない物にし、幻視など起こりにくくしている。トイレには表示をしている。	/	/	○	廊下やリビングには極力物を置かず、利用者がスムーズに移動できるような動線が確保されている。車いすの利用者には、テーブル席に座りやすいように、出入りしやすい場所に配席をしている。また、リビングから居室へ戻る際に、職員は利用者が自分の部屋を間違えたり、混乱したりすることのないように、近くで見守り、さりげなく声をかけるなどの支援をしている。さらに、利用者に合わせて高さ調整して手すりを設置するなど、安心安全に過ごせるような配慮も行われている。
		b	利用者の活動意欲を醸発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞や本や急須やコップなどあり、利用者さんが自由に使えるようになっている。刃物や針などの危険な物は、希望により渡すようにしている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	代表者及び全職員が鍵をかけることの弊害を理解して、居室には鍵はなく自由に出入りが出来る。日中は玄関は施錠せず、利用者さんの表情や行動に注意し、居場所を確認するようにしており、玄関を通して感知により音が鳴るようになっている。夜間、玄関や勝手口は、防犯上施錠している。	◎	◎	◎	玄関にセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。また、職員は鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関の開放を行い、夜間のみ防犯のために施錠をしている。さらに、外出願望のある利用者には無理強いをせず、利用者に任せて一度外に出てもらい、気持ちを落ち着かせるような対応をしている。加えて、近隣住民に協力してもらい、一人で歩いている利用者を発見した場合には、連絡してもらえる協力体制も築かれている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	施錠を望む家族さんはいないが、入居時に施錠の状況など説明し理解してもらっている。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	フェイスシートに記載し、追加事項があればその都度記入する様になっている。	/	/	/	/
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日、血圧・体温・脈拍などを測定し、異常があれば再検し、顔色や疲労感や呼吸状態などに変化があった場合は、その都度測定している。結果は、経過記録に記載している。	/	/	/	
		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。	◎	職員には、看護職もあり、変化があれば、代表や訪問看護及び協力医とも連絡や相談が出来るようになっている。また、代表は、各病院の相談員とも連携を図っている。	/	/	/	
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。	○	入居時、希望する医療機関を確認している。特に希望がない場合は、協力医の往診が可能な事や急変時の受診方法も確認している。	◎	/	/	/
		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。	○	入院時には、状況を報告し介護要約を提出し、退院時には、サマリーをもらっている。	/	/	/	
		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。	○	家族さんと受診した場合は、結果報告を受け、職員と受診した場合は、受診前後に電話などで報告するようになっている。場合によっては、家族さんと一緒に受診に行っている。また、受診日に家族さんの都合が悪い時は、職員が受診介助を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	介護要約を提出し口頭でも情報提供している。				
		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。	◎	代表は、各医療機関の相談員と連携を取り、情報交換や相談をしている。				
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。	○	異常があったり変化があった場合には、必ず代表や訪問看護や看護職へ連絡し、対応を検討している。また、協力医へも相談し対応を検討出来ている。				
		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。	○	代表や訪問看護へも看護職へも24時間間電話連絡し相談可能である。また、協力医の携帯番号も確認出来ている。				
		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。	○	毎日、血圧や体温や脈拍を測定し、体調変化があった場合は、代表や看護職や訪問看護及び協力医へ連絡している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	記録の中へ薬剤情報提供書を入れ全員が理解出来るようにしている。また、お薬手帳も管理している。状態に変化があれば、経過記録に記載し、代表や看護職や協力医に報告している。				
		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。	○	個別の袋から、朝昼夕眠前に分け、分ける時と渡す時と飲む時と飲んだかどうかを確認するようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	内服による変化や体調など日々行い異常があれば医師へ報告している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	延命措置に関する意思確認書を記入して頂いており、状態変化の状況により、代表や訪問看護と相談し、家族さんの現在の意向を確認している。				事業所では、「看取り指針及び同意書」が整備され、入居時に、利用者や家族に対応できることを説明している。家族等から希望が出された場合には、看取り支援を実施し、近年では1年に1件程度の実績がある。利用者の状態の変化のほか、終末期に入った際には、家族や医師、看護職、代表者、管理者等を交えて話し合い、今後の方針を決定するとともに、ケース検討会議の中で、支援方法などの話し合いが行われている。また、緊急時や職員が不安を感じた場合には、管理者や代表者に気軽に相談し対応してもらうこともでき、職員の不安や負担軽減にも繋がっている。さらに、終末期の利用者の家族には、居室内に一緒に宿泊してもらうなどの対応も行われている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	状態変化により看護職や医師とも相談し、家族さんと一緒に今後の方針を決めている。	○		○	
		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。	○	家族さんの考えに対し、ホームで対応出来るかどうか代表や職員と検討している。				
		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。	○	看取りの指針を説明し、サインをしてもらっている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	訪問看護や協力医とは常に連絡をして、今後普段の生活や変化があった時、どう支援していくのが、また、最終的にどうするのか決め、職員間で共有して支援している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	状況に変化があった場合には報告し、相談ごとや希望要望には出来る限り対応するようにしている。終末期の面会など可能にしている。				
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。	○	法人の勉強会で講義と実技の勉強をしている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	勉強会をして、手順などを確認し、汚物処理セットを用意しており、嘔吐物などにはすぐに対応出来るようにしている。また、新型コロナウイルス感染症などに対してガウンや手袋など用意している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	新聞やテレビの報道および市や医師からも情報収集し、感染予防対策をしている。感染予防の噴霧器使用などしている。				
		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。	○	法人の勉強会で、感染症や手洗い方法の勉強をして、実行し、利用者さんや来訪者には、洗面台や玄関に手指消毒剤やマスクを置いていつでも誰でも使用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
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	利用者が落ち着いて生活出来るように、日々の生活状況を報告したり、変化があった時には、随時報告している。	/	/	/	コロナ禍が続き、感染対策のために、家族会の開催のほか、家族の夏祭りなどの行事の参加は自粛をしている。面会などの制限が緩和され、屋外で家族との面会が可能となっている。また、職員はなるべく家族に電話連絡を行い、利用者の様子や事業所の活動などをお知らせするようにしている。事業所周辺等で感染状況が拡大したこともあり、事業所便りの発行や手紙、写真を送付する機会は少なくなっている。感染対策で家族の来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の事柄や出来事、職員の入退職などに対して、家族から十分な理解が得られていないことが窺えるため、感染状況を見計らいながら、家族会を再開したり、事業所便りや事務連絡で新入職員を紹介したりするなど、周知方法等を職員間で検討することを期待したい。徐々に、家族が参加できる行事の再開も期待される。
		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)	○	行事ことは毎月掲示板に書き、案内を出したり口頭で伝えたりしている。運営推進会議に参加して頂いているが、その他の行事(家族会や夏祭り)は、新型コロナウイルス感染症により急遽変更となり、家族さんの参加は出来ていない。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	面会時や電話連絡した時に家族さんの言葉を十分理解し、普段の状況など伝えている。また、年賀状も出している。また、変化があった時はその都度電話連絡している。	○	/	○	
		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)	○	入居時や普段の話から家族さんとの関係を理解し、来訪時や電話連絡があった時に、どう対応しているか伝えている。	/	/	/	
		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)	○	普段より写真を撮るようにしてアルバムを見せたり、運営推進会議で報告したり、手紙などで情報発信している。新規採用などあれば紹介している。	x	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	病状が変化した時などは家族さんに説明し、否定したり上から目線で話さないなどに注意している。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議の時にホームに対するご意見ご要望を書いて頂き対応している。普段は、職員に何でも伝えてもらうよう言っており、面会時や電話連絡時、笑顔でゆっくり話すようにしている。終末期以外宿泊はなく、感染症の事もあり、飲食は制限している。	/	/	/	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	重要事項説明書の中に記載しており、説明をして、サインをもらっている。変更になった場合は、その都度、同意書ももらっている。	/	/	/	
		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。	○	入居時、退居になる時の説明を行い、入院や特養入所などになった場合は、家族さんと相談し、対応している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	設立時は、自治会などで説明し、理解を得ている。	/	◎	/	事業所として、自治会にまでは加入していないものの、地域の川の清掃に参加協力したり、秋祭りにだんじりに来訪してもらったりするなど、地域との交流を図ることができている。また、感染対策が緩和され、法人の他の事業所で行う青空カフェに利用者が参加するなど、地域住民や他の事業所の利用者と交流が再開できるようになってきている。管理者は、「コロナ禍の収束後に、地域住民が参加できる形で運動会や合同の避難訓練を実施したい」と考えている。今後は、介護サービス相談員や民生委員との連携や交流を再開するなど、地域との関係性が一層深められていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	自治会には入っていないが、地域の川掃除や秋祭りに参加したり、運営推進会議や花見に行ったり、通勤途中で会々と挨拶したりしている。	/	◎	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	○	相談員や民生委員やボランティアなど地域の方は増えてきている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	新型コロナウイルス感染症やインフルエンザの影響もあり、見知らぬ近所の方が、来訪する事はない。以前より、、防犯上、ボランティア以外、全く関係のない地域の方が遊びに来ることはない。	/	/	/	
		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。	○	散歩などで会々と挨拶し、話をしたり、地方祭の時は立ち寄って頂いている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	夏祭りや地域の秋祭り時には、来訪依頼があった場合、積極的にお願いした。	/	/	/	
		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)。	○	ホームを理解してもらえるように、警察や消防など勉強会や避難訓練に来てもらっている。また、運営推進会議に近隣の施設の職員や警察署職員に参加してもらっている。	/	/	/	

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
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。	○	地域の人や利用者さんも家族さんも参加してもらっている。新型コロナウイルス感染症の状況によって、書面での会議をしている。	×	/	○	コロナ禍が続き、運営推進会議が書面開催となっていたが、5類移行に伴って制限が緩和され、現在は対面形式の会議が開催できるようになっている。会議は、奇数月の第3金曜の15時を基本として開催し、年間の会議計画を作成し、参加メンバーが参加しやすいように工夫をしている。全ての家族にまでは会議の開催案内を送付することはできていないが、来所が多い家族などに声をかけ、参加協力を呼びかけることはできている。会議では、事業所の活動や外部評価のサービス評価結果などを報告し、参加メンバーや家族と意見交換をすることができている。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営推進会議への取り組みについて、家族に十分な理解が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、全ての家族に会議の開催案内や会議録を送付したり、家族会を再開して、再度会議の目的や意義を伝えたりするなど、事業所の取り組みがより理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	運営推進会議で外部評価の結果などに関して報告している。運営推進会議案内送付者全員に、出された意見も入れ、報告書として送付している。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加しやすい曜日や時間帯にしており、参加者が少ない時は、他の家族さんに声掛けをしている。	/	/	◎	/
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	運営理念を作り、ホールに掲示し、いつでも誰もが確認出来るようにして取り組んでいる。また、名札の裏に法人の理念や方針を記載している。利用者が一日一回でも楽しいと喜んでもらえるように考え実践している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	ホールに理念を掲示し、誰でも見えるようにしている。	○	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	毎月、全職員対象に講義と実技の勉強会や職種に合わせた勉強会を行っている。	/	/	/	
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	勉強会は、年間計画を立て全職員が参加出来るようにし、報告書を提出している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	代表者は、管理者や職員一人一人の日頃の努力や勤務状況を、その都度話し合う時間を確保している。また、資格に対する支援を行い、やりがいや向上心を持って働けるような職場環境にしている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	他施設の運営推進会議に参加してもらったり、自ホームの運営推進会議に参加してもらったり、同業者と交流する機会を持っている。また、社外の研修にも参加し、意見交換やサービスの質の向上に取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	少しでもストレスが軽減できるように話す機会を設け、環境も改善している。また、毎年ストレスチェックを行い、希望者に対応している。	○	◎	◎	
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。	○	法人内の勉強会で不適切なケアについても学び、参加者全員が報告書を作成している。また、職員間などで注意し、不適切なケアにならないようお互いに注意している。	/	/	○	社内研修等の中で、虐待や不適切ケアの防止等を学び、職員は意識した対応をしている。不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、管理者等は該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。改善が見られない場合には、必要に応じて代表者等に報告をしている。また、定期的に、職員に気づきシートを作成してもらい振り返りに繋げるほか、他の事業所を様子を視察してもらったりなど、サービスの質の向上にも取り組んでいる。
		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。	○	月1回職員会議の時や申し送りの時に確認している。突発的な事はその度話す機会を設けている。	/	/	/	
		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。	○	職員には挨拶や声を掛けるようにしており、その時の職員の表情や態度などに注意している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	法人内の勉強会で身体拘束について学び、参加者全員が報告書を作成している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	申し送りなどで確認し、日々身体拘束にならないよう注意し対応している。	/	/	/	
		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。	○	家族さんからの拘束や施設の要望はない。もしあれば、説明し理解を得ていく。	/	/	/	

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、利用者が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。	○	法人の勉強会で学び、全員が報告書を作成している。入居前に支援されている事が多く、申請の実績はない。家庭裁判所訪問以降は対応している。	/	/	/	
		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。	◎	代表は、各関連機関と連携を取り、対応している。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	緊急時対応マニュアルがあり、職員が閲覧出来るようにしている。	/	/	/	
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	法人内で看護職による勉強会で学んでいる。	/	/	/	
		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。	○	事故が発生した場合は、早急に事故報告書を作成し上司のコメントを書き提出している。ヒヤリハットは毎月提出するようにし、法人内で共有し対応策を検討し事故防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	申し送りなどで報告し、その都度対応策を検討している。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	相談苦情マニュアルがあり、職員はいつでも閲覧出来るようになっている。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があれば、苦情報告書を作成し、提出している。	/	/	/	
		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。	○	苦情に対しては、すぐに報告し対応していくようにしている。また、経過や結果も報告するようにしている。	/	/	/	
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)	○	事業所の相談窓口は決めており、運営推進会議や相談員来訪時などにも言ってもらえるようにしている。また、面会時など日々の中で要望希望など聞いている。	○	/	○	担当職員を中心に、利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。来訪時や電話連絡時を活用して、職員は家族から意見や要望を聞くとともに、運営推進会議の中で意見をもらうようにしている。家族から、「できるだけ、歩かせてほしい」との要望が出され、散歩を取り入れるなどの対応をしている。また、職員会議や日頃の業務の中で、管理者は職員から意見や提案を聞き、サービスの質の向上に努めている。
		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。	○	苦情があれば、地域包括支援センターや長寿介護課など紹介していく。	/	/	/	
		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、電話や現場に行き確認し、職員に話しかけ意見や要望を直接聞いている。	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	職員会議時や申し送り時や電話などにより、意見や提案を聞き、利用者本位の支援になるよう検討している。	/	/	○	
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。	○	外部評価の意義や目的を説明し、全職員で自己評価をしている。	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員が参画し、管理者等が取りまとめて作成をしている。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画などを報告している。コロナ禍が続いていたこともあり、評価結果を踏まえた目標達成の取り組み状況のモニターの依頼までには至っていないため、他の事業所の職員の視察時に意見をもらったり、運営推進会議の開催時に、利用者の様子を見てもらい、参加メンバーから意見をもらったり、出された意見をサービスの質の向上に繋げるなど、家族等に一層の理解を得るための取り組みが行われることも期待される。
		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。	○	目標達成計画を作成し取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	家族さんや運営推進会議参加者(地域包括支援センターや長寿介護課を含む)に報告している。	△	◎	○	
		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。	○	事業所内では期間中に確認し、検討している。	/	/	/	

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
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」と「風水害」のマニュアルがあり、周知徹底している。	/	/	/	法人として、年間の避難訓練計画を作成し、毎月昼夜のほか、様々な災害を想定した避難訓練を実施している。発災に備えて、事業所では、水や食料などの3日分の備蓄品を用意している。定期的に、事業所内で避難訓練を実施できているが、コロナ禍が続いたこともあり、地域住民や関係機関との合同訓練の開催まではできていない。法人内で合同の避難訓練等を実施していることもあり、連携を図ることはできている。家族が来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の災害への備えに対して、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、運営推進会議に合わせて合同の避難訓練を実施したり、家族会を通して、災害の備えを説明したり、事業所便りや事務連絡等を活用して、避難訓練の様子を伝えるなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	毎月、想定(地震津波、昼間火災、夜間火災)を変え避難訓練を行っている。年2回は、消防職員立ち会いのもとで行っている。	/	/	/	
		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。	○	消火設備は外部委託しており、非常食などは法人全体で管理し、賞味期限などを大きく書き、定期点検している。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署は年2回指導に来て頂き、駐在所や地域住民や近隣施設は運営推進会議などに参加してもらって連携している。	×	◎	○	
		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)	○	市の危機管理課に講師で来てもらい災害について勉強会を行ったり、地域の防災訓練などに出来る限り参加している。	/	/	/	
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)	○	運営推進会議にて、ミニ介護講座等を開いて、地域の方や家族さんに認知症の方の理解や支援の方法を伝えるようにしている。	/	/	/	法人・事業所として、地域住民や市担当者から相談を受けることがあり、代表者等が快く対応をしている。コロナ禍以前には、地域の中学校から、介護の体験学習の依頼を受けることがあり、職員が指導をすることもあった。また、法人として、毎月第3土曜日には、他の事業所と合同で青空カフェを開催し、広報啓発を行うこともできている。法人・事業所は、地域から認知されるとともに、地域のケアの拠点として、平時から関連機関との連携を図ることはできている。
		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。	◎	代表者は、地域の人や市より相談を受け支援を行っている。	/	◎	○	
		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)	○	法人内には、認知症カフェがあり、地域の人や地域包括支援センターなど参加頂いている。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	法人で研修など受け入れている。コロナ禍前は、中学生の福祉体験学習を受け入れていた。	/	/	/	
		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)	◎	代表者は、病院及び市や地域包括センターや、近隣の事業所と連携をしている。	/	/	◎	