

(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 7 年 12 月 10 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3870600511
事業所名	グループホーム杜の家
(ユニット名)	南 ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	野中 美紀
自己評価作成日	令和7年10月20日

(別表第1の2)

【事業所理念】 和やかで笑顔あふれる生活作り	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①介護計画を確認しながら業務を行い、実践したことや評価の記録を行っていく ②家族さんや地域の方々になしでもホームの現状を知っていただく。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、西条市北部の企業団地の中に立地し、他の法人が運営する特別養護老人ホームや障がい者通所施設等が隣接している。事業所の北側には瀬戸内海を望み、南側には石鎚山系の山々を眺めることができ、四季の移り変わりを感じることができる。事業所の敷地は広く、事業所名にちなんだ植栽の中で、利用者は日常的に散歩や外気浴を楽しむことができる。菜園では季節の野菜を栽培するなど、利用者が閉塞感のない生活を送れるよう工夫している。法人では、複数のグループホームや介護サービス事業所の経営や運営を展開し、社内研修も充実しており、職員のスキルアップを図りながらサービスの質の向上に努めている。管理者を含め認知症介護の経験が長い職員は多く、日常生活の中で、利用者の心身の機能が維持向上できるように取り組んでいる。代表者と管理者、職員の信頼関係は厚く、事業所理念である「穏やかで笑顔あふれる生活づくり」が実践されている。
-------------------------------	---	---

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。	○	入居時には前利用事業所情報などの確認や聞き取りを行い意向や希望の把握を行っている。本人さんや家族さんが希望や意向を言いやすい雰囲気づくりを心掛けている。	○		◎	入居時には、利用者や家族と面談してそれぞれの思いや希望を聞き、事業所独自のアセスメントシートに記載して職員間で共有している。また、入居後の暮らしの中で変化する意向や思いは、日々の関わりの中で聞き取り、新たな情報は、申し送りやアセスメントシートに赤色で追記して、職員間で共有している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	家族さんより聞き取りを行ったり、本人さんの日頃の表情や言葉から思いを汲み取る努力をしている。				
		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、親戚、知人等の面会時や電話時にも情報が得られるように努力している。				
		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。	○	知り得た情報は、アセスメントシートやフェイスシートを利用して職員間で情報共有している				
		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。	○	利用者さんの日頃の生活の様子や会話の内容、表情を大切にし、毎朝の申し送り時などにも職員間で、情報共有できるよう報告しあっている。				
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。	○	利用者さんや家族さんとの会話の時間を大切にしている。職員一人一人が知り得た情報は、フェイスシートやアセスメントシートに追加記入したり毎朝の申し送りの時間を活用し報告しあっている。			◎	入居に際して、管理者等は利用者や家族と面会し、生活歴や生活環境、こだわりなどについて聞き取りを行っている。また、これまで関わってきた関係機関の担当者や介護支援専門員などから、サービス利用の経過などの情報を得ている。病院から入居した利用者については、サマリーの提供を受けることで情報を得ている。利用者一人ひとりに担当の職員はいるが、利用者情報の更新は職員全員で行っている。
		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。	○	カルテやフェイスシートアセスメントシートを活用している。気付いたことは追加記入を行い、把握に努めている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	カルテや入居者情報、排泄記録表を記入・活用して、申し送り時に報告し、把握している。				
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。	○	申し送り時や職員会議、担当者会議などで話し合いを行い検討している。			◎	利用者や家族の希望や意向を聞き取り、主治医や看護師からの意見を踏まえて、申し送りや職員会議を活用し、職員間で課題解決に向けて検討している。必要に応じて栄養士などからもアドバイスをもらうこともある。
		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。	○	気付いた事や知り得た情報は、アセスメントシートの空きスペースに記入し介護計画書の見直しに活かしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	介護計画書やアセスメントシートをカルテの中に入れていつでも確認できるようにしており、気付きなどは空きスペースに記入するようにして反映させている。				利用者や家族の意向と、主治医や看護師等関係者の意見等を踏まえ、申し送りや職員会議を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が介護計画の原案を作成している。訪問調査では、関係者それぞれの意見やアイデアを反映した、個別具体的な介護計画を確認することができた。
		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。	○	サービス担当者会議の開催時にそれぞれの意見を聞いたり話し合いを行い介護計画書に反映し作成している。	○		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	フェイスシートを活用したり、家族さんへ相談したりし、表情や言動をよく観察したりして、思いを汲み取る努力をしている。				
		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。	○	家族さんや地域の人が意見を言いやすい雰囲気づくりに努め、介護計画書に反映できるように努力している。				

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。	○	カルテの中に介護計画書を入れ、いつでも確認できるようにしている。	/	/	○	介護計画の内容は、申し送り時や職員会議で共有しているほか、利用者の個別ファイルにアセスメントシートと一緒に綴じており、日々の記録の際に確認できるようになっている。会議記録は、具体的な内容が記載されており、利用者の発した言葉や職員の発言等の記載も確認できた。
		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。	○	変化があった場合は、その都度、申し送り時報告し、話し合いを行い3か月から6か月でモニタリングを行い、日々の支援につなげるようにしている。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	介護期間で見直し、入院や退院、大きな変化があった時には見直しを行っている。	/	/	○	利用者それぞれの担当職員がサービス提供評価表を作成し、介護計画の見直しに合わせて概ね1年で見直している。また、新たな要望や変化が見られない場合も、毎月の職員会議で現状確認を行っており、月末には夜勤の職員が、介護計画の達成状況を記載している。さらに、利用者の心身の状況に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、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。	○	カルテの中に介護計画書を入れ、いつでも確認できるようにしている。月末に確認するようにしている。	/	/	○	
		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。	○	入院、退院時や大きな変化があった時にはその都度、確認を行いサービス担当者会議を行い、それぞれの意見を聞き介護計画書を作成している。	/	/	○	
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。	○	毎月の職員会議や毎朝の申し送りを活用し行っている。	/	/	◎	毎月の職員会議や朝夕の申し送りの際に、情報の共有や検討課題について話し合っている。法人本部での業務連絡会議には管理者が出席し、職員会議で報告している。日々の申し送りでは、入居者情報一覧表を活用し、情報を共有している。また、会議に出席できない職員は、議事録や申し送りノートを確認するほか、口頭でも伝えている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	日頃から、小さなことでも話し合う機会を多く持つようにし、発言しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月の職員会議や行事などがある日の申し送り時間を活用している。議事録を確認してもらったり、日を改め個別に伝えている。	/	/	◎	
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)	○	毎朝、申し送りを行い、入居者情報の備考欄を利用し全職員に伝わるようにしている。個別に伝えたり、議事録や回覧に確認のサインを記入してもらうようにしている。	◎	/	◎	職員会議の議事録や申し送りノートは回覧してサインし、重要な事項については口頭で伝達するなど、確実な情報伝達に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者さんに尋ねたり、その日の会話の中で汲み取り、職員間で相談し行うように努力している。	/	/	/	日課のラジオ体操等は一緒に行っているが、レクリエーションへの参加については、利用者の意向を確認している。訪問調査では、利用者が各々、気に入ったゲームをしたり、新聞やチラシを見たりして過ごしているのを見ることができた。また、その日の洋服を選びや、入浴の頻度、時間等も利用者の希望を確認して支援している。さらに、職員は、利用者の興味のある話題でコミュニケーションを図ったり、月1回、事業所が近所の障害者施設からパンを購入し、利用者が引換券と好きなパンを交換できるイベントを開いたりしており、利用者の楽しみとなっている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	10時の飲み物はメニューを作り、飲みたいものを選んでもらったり、温かい飲み物が冷たい飲み物かも選んでもらっている。その日の服も選んでもらっている。月1回、パン屋さんを開き好きなパンを選んでもらっている。	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	体調には配慮し、起床や就寝も一人一人のペースに合わせて行っている。食事やゆっくり摂れるように工夫し、入浴なども入りたい時間に入浴できるように何度か声掛けを行うようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	言葉遣いに気を付け、明るい笑顔で目線を合わせ、ゆっくりと話をしたり、ゆっくりと対応するようにしている。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や動きを確認しながら声掛けを行い、利用者さんの気持ちを汲み取るようにしている。	/	/	/	
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がけや対応等)	○	マニュアルを確認したり、社内研修で学べる機会をもっており、人生の先輩であることを忘れず、職員同士でも声を掛け合い気を付けている。	◎	◎	◎	職員は、人権や尊厳について法人の研修で学んでおり、利用者の誇りやプライバシーを大切にした対応や態度を意識して行動している。訪問調査時に、穏やかな笑顔と丁寧な声かけをしている様子を確認することができた。また、業務が多忙な時でも、職員同士が声かけや協力できている。居室への出入りの際には、ノックや声かけを行い、利用者から了解を得て入室している。洗濯物を居室に持って行く時等は利用者と一緒に入室するようにしている。
		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。	○	排泄の声掛け時には、本人さんに聞こえる程度の声掛けや戸は閉め、外で見守りを行うようにしている。入浴時も戸は閉めタオルを掛けるなどしながら配慮を行っている。	/	/	/	
		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。	○	必ず、ノックをしてから入るようにしている。利用者さんが居室におられず、職員が入室する際も了解を得て入るようにしている。他の利用者さんが間違って入室することのないよう見守りを行っている。	/	/	◎	
		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。	○	マニュアルを確認したり、社内研修で学べる機会をもっており、職員同士でも注意をしあっている。	/	/	/	

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
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。	○	利用者さんから、何か教わったり、助けてもらった時には、感謝の気持ちを声や態度に出して伝えるようにしている。				職員は、利用者同士の関係性を把握しており、見守りや対応を行っている。現在は、利用者同士のトラブルに発展することはなく、新しい入居者に対しても、利用者がお世話する場面が見られるなど、とても和やかであるとのことであった。訪問調査時にも、利用者はホールに集まって、思い思いのレクリエーションをしており、孤立している利用者はおらず、穏やかな表情で過ごしていた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者さん同士で何か作業を行ったり、助け合ったりしている時は、側でそっと見守るようにしている。				
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	ホールで過ごしていただくときの座る位置など配慮している。孤立する利用者さんがいないように職員が間に入るなどの配慮をし、何か行う時にも一緒に参加できるようにしている。			◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り、お互いの利用者さんの話をよく聞き、不安が軽減できるように努めている。場所を考えたり、雰囲気にも配慮するよう心掛けている。				
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。	○	入居時に情報収集を行い、その後は会話の中や家族さんや親戚、知人の面会時にも情報収集しカルテやフェイスシートに記入を行い情報収集している。				
		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。	○	知人や友人の面会時には、ゆっくり過ごせるよう配慮しているがこちらから会いに行ったりすることは出来ていない。ドライブに出かけ馴染みの場所へ出掛ける努力はしている。				
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)	○	その人に合わせてできる限り、利用者さんのペースに合わせて庭に出たり、近所に散歩に出掛けたりしている。家族さんとも一緒に外出してもらったりしている。	○	○	○	感染状況によって外出制限があり、コロナ禍以前のように頻繁に外出できる状況ではないが、事業所の広い敷地内での散歩や外気浴は日常的に行っている。また、事業所近くの海を見に散歩に出かける事もある。春には、近くにある桜の名所に花見に出かけている。法人本部で開催している認知症カフェにも参加しており、外出時にはデイスービスの車両を利用することができている。重度の利用者も車いすを使用して、外気浴ができるようにしている。
		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。	○	家族さんと外出してもらっている。認知症カフェが開催している時は認知症サポーターやボランティア、地域の方の協力を得て参加させてもらっている。				
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。	○	社内研修で学べる機会を持っている。一人ひとりの利用者さんの状態変化はカルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用し把握している。				事業所では、利用者の心身の状況をアセスメントシートに記載して職員間で共有している。できることやできそうなことは介護計画に反映し、心身機能の維持向上に努めている。事業所では、生活リハビリを重視しており、特に、入浴をリハビリの機会と捉え、介助が必要な利用者でも一般浴槽で入浴している。洗身や更衣、浴槽の出入りなど、利用者の力が発揮できるよう見守りながら支援している。
		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。	○	利用者さんの状態などは、カルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用し、申し送り時などにも確認し合い把握し、その人に合った支援を行うようにしている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	カルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用しその人の力が発揮できるように声掛けしたり、側で見守りをしたいり、一緒に行ったりしている。	○		◎	
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。	○	カルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用し、面会時に家族さんや知人の方からの情報や普段の会話の中から把握している。				介護計画に役割や楽しみごとを位置付け、利用者一人ひとりが、日々の暮らしに張り合いや喜びを感じることができるよう、取り組んでいる。利用者が楽しみにしている散歩や、得意としている調理の手伝いやおやつづくり、やりがいを感じる掃除の手伝いや毎月のパン屋の店番等、それぞれの楽しみごとや役割、出番を作っている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	カルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用し、利用者さんに合わせた散歩やドライブ、行事に参加したり、普段の会話の中から汲み取り一緒に何かを行うようにしている。	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	家族さんの面会時にも情報収集したり、更衣の際の服選びの時に好みの服や柄を把握したり、知り得た情報は、フェイスシートな祖に記入し、職員間で把握している。				事業所のトイレはホールのテーブル席から見えにくい場所にあるため、職員がさりげなく確認し、排泄後の衣服の乱れがあった場合は、他の利用者から見えないように支援している。また、食事の際、ナプキン代わりにタオルを使用している利用者もいるが、エプロンは使用していない。食後、口元が汚れている利用者がいた場合は、全員にティッシュペーパーを渡して口元を拭いてもらうなど、プライドに配慮して対応している。衣替えなどは家族の協力を得ながら、季節にあった好みの装いができるようにしており、定期的な訪問理容も活用して本人らしさを保てるようにしている。さらに、重度な状態の利用者も、朝夕には更衣をして身だしなみを整えてホールに出るようにしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	散髪の際に、伝えられる利用者さんには、好みの髪型などを理容師さんに伝えてもらっている。更衣の際に服を選んでもらったりしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	普段の会話の中から思いを汲み取ったり、家族さんからの情報も参考にして本人さんの気持ちに沿うようにしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	家族さんや利用者さんと相談しながら、季節や行事に合わせて、選んでもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり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）	○	一人ひとりの思いやプライドを大切にし、さりげなく声掛けしたり、見守りしたりしながら支援している。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ホームに2か月に1回理容師が来てくれているが、希望のある利用者さんは家族さんの協力を得て、美容室へ行けるよう努めている。				
		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。	○	本人さんの思いを大切にし、家族さんの協力も得ながら、その人らしさが保てるよう支援している。				
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。				食材選びや献立づくりは、法人の栄養士が一括で行い、事業所に食材が届くようになっており、調理は厨房の職員が主となって行っている。利用者には、下ごしらえや配膳、後片付けなど、無理強いすることなくできる範囲で参加してもらっている。利用者の苦手な食材やアレルギーについては、食事確認表で確認しながら、季節感のある食事や行事食が提供できるようにしている。また、法人の方針で冷凍食品は使わず、手づくりにこだわりを持って提供されており、利用者にも好評である。麺類や季節の果物等、利用者の希望を栄養士に伝え、献立に反映することもある。食器類については、自宅から持参したものを使用している利用者もいるが、経年で破損した場合は、使いやすいものを事業所で用意している。感染症対策のため、職員は利用者と一緒に食事をしていないが、利用者の傍に座って見守りや介助を行っている。ホールと厨房の間にある仕切りの窓や扉は、食事前に開放して炊飯や調理の音や臭いを感じるができたり、メニューの説明を行ったり、食事を楽しむことができるよう努めている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにに行っている。	○	食事作りは厨房の職員が行っているが、時々ではあるが、おやつ作りや下ごしらえなど一緒にしてもらっている。配膳や後片付けはできる利用者さんが時々手伝ってくれている。			○	
		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。	○	利用者さんに声を掛け、お願いする時もある。その際には、感謝の気持ちを声に出して伝えるようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時に確認し、カルテやフェイスシート、アセスメントシートで把握している。献立により苦手な物は、その都度確認し変更している。食事確認表も作っている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	献立は栄養士さんがバランスを考え立ててくれている。季節に合ったメニューや行事の際には、折詰弁当を提供してくれている。利用者さんの苦手な物やアレルギーなどは配慮してくれている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、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、いらずや器の工夫等）	○	一人ひとりの利用者さんに合わせて内容を確認しながら、彩や添え物にも工夫して提供してくれている。				
		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。	○	食器は軽くて持ちやすいものを使用している。コップやスプーン、フォークはその人に合っ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。	○	職員も利用者さんと一緒に食卓を囲み、利用者さん一人ひとりの様子を見守りさりげなくサポートしている。職員の食事は新型コロナウイルス感染症を配慮して事務所で食べている。			○	
		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。	○	その時の献立を伝えて、音や臭いは会話の話題として伝えている。厨房内の様子も見えやすい作りになっている。	◎		◎	
		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。	○	栄養士さんがバランスを考えて献立を考えてくれている。食事摂取量や水分量は、カルテや排泄記録用紙に記入し確認できるようにしている。				
		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。	○	食事量や水分量は、排泄記録表に記入しており、確認できるようにしている。食事の形態は、献立によってもその都度変更してもらっている。飲み物は、お茶にこだわらず、コーヒーや紅茶、ジュースなどに変更し摂取してもらっている。				
		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。	○	利用者さんの希望や職員の声を聞いて、栄養士さんが献立を立ててくれている。			◎	
		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。	○	厨房の職員が栄養士さんの指導の下、気を付けてしてくれている。				

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。	○	社内研修で学べる機会があり、食後には口腔ケアを行うように努めている。				毎月1回、定期的に訪問歯科の往診があり、歯科治療のほか、歯科衛生士による口腔ケアや指導を受けることができる。職員は口腔ケアの重要性を十分理解しており、毎食後の口腔ケアを実施するほか、夜間は義歯を外して洗浄液につけるなどして、利用者の口腔内の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。	○	定期的に歯科往診があり、診てもらっている。食後の口腔ケア後も職員が確認している。			◎	
		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。	○	訪問歯科往診の際に口腔ケアを行ってくれており、指導もしてくれている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	訪問歯科医の指導の下、支援している。ポリドントも行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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）	○	食後は職員が声掛けや介助、見守りをしながら口腔ケアを行っている。訪問歯科往診時に口腔内の確認や口腔ケアを行ってくれ、結果の報告や指導を受けている。			◎	
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。				事業所では、利用者がトイレで排泄することを基本として支援しており、体調不良時以外紙おむつは使用していない。利用者ごとの排泄パターンを把握した上で、声かけや支援を行い、トイレで排泄する事ができており、夜間でも紙おむつや長時間用パットの使用はしていない。
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。主治医や看護師にも相談しその人に合った支援をしている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	○	排泄記録表を活用し把握している。				
		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の状態にあった支援を行っている。	○	排泄記録表を確認して、声掛け、誘導、見守りを行い、オムツの使用をしていても、できるだけトイレで排泄ができるよう支援している。	◎		◎	
		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。	○	排泄記録表を確認しその人の排泄パターンに合った声掛けや介助を行っている。便秘の場合には主治医の指導の下、下剤を内服してもらっている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録表を確認して、その人の排泄パターンに合った声掛けや誘導、介助を行っている。				
		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。	○	利用者さんの排泄パターンを把握し、職員間で話し合い、利用者さんや家族さんイ相談し、時間帯によって使用するものを変えたり、好みのものを使用してもらっている。				
		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。	○	利用者さん一人ひとりの排泄パターンを把握し、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）	○	食物繊維の多いものを食べてもらったり、水分も細目にすすめている。1日2回のラジオ体操や歌体操に参加し体を動かしてもらっている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	できるだけ希望に添えるようにしている。曜日などは決めておらず、入りたい時に入浴できるように努めている。湯の温度や長さも希望に添えるようにしている。	◎		◎	事業所では、日中の時間帯で毎日入浴できるようにしており、概ね、週3回は入浴できている。入浴できる曜日等は決めておらず、利用者の希望により入浴を行っている。入浴を拒否する利用者に対しては、時間を空けて声をかけるなど、工夫をしている。毎日入浴している利用者もあり、湯温や浸かる時間等は利用者の希望に応じている。
		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。	○	職員が利用者さんの体調を確認しながら、側で見守りや声掛けを行っているが、ゆっくり入浴できるように支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	できる事は見守りや声掛けを行い、出来ない事の支援を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	その時の状態に合わせて、時間帯をずらして何度か声掛けを行ったり、職員が交代したりして気持ちよく入浴できるよう工夫している。				
		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。	○	入浴前には、その日のバイタルチェックを行い、体調の確認を行っている。入浴後は水分補給を行ってもらい、居室で休んでもらったりゆっくり過ごしてもらっている。				

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
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。	○	申し送り時やカルテを確認し、把握している。				事業所には、入居前から習慣的に眠剤を服用している利用者があるが、薬の影響で日中の生活に支障が出ないよう、主治医と相談して薬の量を調整している。夜間眠れない利用者は、ホールで職員と過ごすなどして、眠くなったら居室に誘導するようにしている。日中の活動を工夫して生活リズムを整えるように取り組んでいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	その人の睡眠パターンの確認を行い、その人に合わせて、時間帯も考え、休んでもらえるように心掛けている。日中の過ごし方にも気を付けている。				
		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。	○	できるだけ睡眠導入剤や安定剤は内服しないで過ごしてもらるようにしている。日中はなるべく活動してもらえる工夫をしている。			○	
		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。	○	その人に合わせて、休息や昼寝をしてもらっている。				
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。	○	本人さんの希望に合わせて電話をしたり、手紙を書いてもらったりしている。				事業所には、入居前から習慣的に眠剤を服用している利用者があるが、薬の影響で日中の生活に支障が出ないよう、主治医と相談して薬の量を調整している。夜間眠れない利用者は、ホールで職員と過ごすなどして、眠くなったら居室に誘導するようにしている。日中の活動を工夫して生活リズムを整えるように取り組んでいる。
		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。	○	電話を掛ける際には家族さんに了解を得て、協力してもらっている。手紙を書きたい時には、一緒に書くようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族さんにも協力していただき、ゆっくりとお話ができるように環境作りをしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙が届いた時には、本人さんにお渡しし家族さんにも伝えている。希望がある時には電話を掛けたり、手紙を書いてもらったりしている。				
		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。	○	家族さんにもお願いし、協力を得ている。				
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	必要なものがあれば、立て替え払いをしている。事務で立て替え払いをしてもらい希望のある時に希望後ある時に買い物をしている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	利用者さん自身、管理ができない方が多いので、外出時などに買い物の希望がある時には買い物ができる事を伝えている。				
		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。	○	入居時に話し合っている。事務で立て替え払いをしてもらい希望のある時に、買い物ができる事を伝えている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。（預り金規程、出納帳の確認等）。	○	入居時に話し合っている。利用者さん自身管理ができない場合は、外出時や買い物の希望がある時には、立て替え払いができる事を伝え、了解を得ている。				
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。	○	その時々様々なニーズに対応できるように、代表と相談しながら、柔軟に取り組んでいる。	◎		◎	受診介助や入院支援等、家族からの要望に、職員は可能な限り対応している。衣替えの際には、遠方に住む家族の代わりに職員が買い物に行くこともあり、その際、可能であれば利用者と一緒に出かけている。感染症対策で面会の時間や曜日に制限を設けているが、家族との外出は柔軟に対応している。
(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、気軽に入ることができるように、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、緑が多い中庭もあり、畑もある。門扉はなく、面会時間であれば入れるようになっている。	◎	◎	◎	事業所の敷地は広く、建物の玄関周辺は開放的で、広い駐車場も整備されている。建物周囲には庭木が植えられ、掃除も行き届いている。木製の大きな玄関扉は自動で開き、来訪者が気軽に入れるようになっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	無駄な飾りつけはせず、掲示物は最小限にし、家庭的な雰囲気で落ち着いて生活できるようにしている。	◎	◎	◎	玄関は広々とした空間が確保され、訪問調査時には、大きなクリスマスツリーと12月の行事予定が飾られており、季節を感じることができた。また、建物内部は杉の木目調が際立ち、目隠しを兼ねた障子の内装も落ち着いた雰囲気を醸し出している。日差しが入る明るい共用空間は、定期的に掃除や換気が行われ清潔で快適な空間となっている。さらに、利用者と一緒に活けた花が飾られ、中庭の植栽と合わせて自然を楽しむことができる。
		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。	○	家庭よりやや暗くし、落ち着いて生活できるような空間になっている。定期的に掃除を行い臭いにも気を付けている。	/	/	◎	
		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。	○	玄関ホールなど季節の花を飾ったり、窓からは中庭が見え、花や木を見て楽しんでもらっている。花は、利用者さんと一緒に生けている。	/	/	◎	
		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。	○	隣のユニットとは3枚戸になっており、自由に行き来ができる。気の合った利用者さん同士、ソファに座って話ができるようにしている。	/	/	/	
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。	○	本人さんと家族さんと相談して、自宅で使っていた家具や化粧鏡などを持ってきて使ってもらっている。	◎	/	◎	利用者の居室には、テレビやベッド、エアコン、タンス等が備え付けられている。利用者は必要に応じて馴染みの家具などを持ち込んでいる。また家族写真を飾るなどして、個人の空間として居心地良く過ごせるよう工夫をしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	敷地内はバリアフリーで手すりを設置している。居室入口には表札や花の写真が掲示されていて、自分で確認しやすくなっている。トイレにも表示がありわかりやすくなっている	/	/	○	建物内部はバリアフリーになっており、動線上には手すりが設置されている。整理整頓が行き届き、車いすでも移動しやすい環境となっている。居室の表札は、着脱できるようになっており、災害時の安否確認にも利用できるよう工夫されている。また、表札のほかにも、花木の写真が掲示され目印になっている。トイレにも分かりやすい表示があり、利用者が混乱することはない。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（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）	○	掃除道具や趣味の道具は所定の一に置いており、新聞や本なども希望があればいつでも出せるようにしている。裁縫道具やポットは危険な場合があるので、事務所に置いている。希望に沿って、使用できるようにしている。	/	/	/	
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）	○	平屋であり、ユニット間はいつでも行き来できるように3枚戸の鍵の施錠はしていない。やむを得ない場合にのみ施錠させてもらっている。夜間、玄関や勝手口は防犯上施錠させてもらっている。居室には鍵がない。玄関は自動ドアで、人が通るとチャイムが鳴るようになっているので、チャイムが鳴ったらスタッフがその都度確認に行くようにしている。近所にタクシー会社やお店があり、散歩の時など挨拶を交わし、何かの時には協力が得られるようにしている。	◎	◎	◎	全ての職員は、出入り口に鍵をかけることの弊害を理解している。日中は、玄関の施錠はしておらず、ユニット間の出入りも自由になっている。帰宅願望や散歩等で外に出ようとする利用者には、話を聞いたり、職員が付き添って一緒に外出したりしている。職員体制にゆとりのない時間帯は、時間の目安を説明して待ってもらい一緒に出るようにするなど、利用者に寄り添った対応を心がけている。
		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。	○	入居時に施錠の状況などを説明し理解してもらっている。入居時の落ち着かない時ややむを得ない時以外は、施錠が当たり前にならないように努めている。	/	/	/	
(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。	○	フェイスシートやアセスメントシートを活用し把握している。追加事項などがあれば、その都度、記入するようにしている。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日バイタルチェックを行い、カルテに記入している。検温表はグラフになっており異常のサインがわかりやすくなっている。	/	/	/	
		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。	○	法人内の訪問看護の看護職に気軽に相談できる。かかりつけ医師の往診も月に2回あり、主治医にも連絡や相談ができる体制になっている。	/	/	/	
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。	○	利用者さんの受信状況はカルテに記入している。状態に応じて協力病院で受診が行えるようになっている。本人さんや家族さんの希望に沿ってかかりつけ医での受診も行っている。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入居時に本人さん家族さんへ確認し、対応している。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診や通院が必要な場合は家族さんに報告を行い、話し合いをしている。受診後は家族さんに結果の報告を行いカルテにも記入している。	/	/	/	

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。	○	入院時は、介護要約で情報を提供している				
		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。	○	代表や看護師が主治医、病棟師長、ケースワーカーと連携を持ち、退院時の受け入れの状態を整えられるよう努めている。医療機関の勉強会に参加するなど関係づくりに努めている。				
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。	○	法人内の訪問看護の看護師が利用者さんと関わる時間もあり、相談もしている。情報や気づきは、看護師に報告し、健康管理や医療面でも協力してもらっている。				
		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。	○	異常時や緊急時には、いつでも相談できる体制になっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎朝申し送りをを行い、バイタルチェックも行っている。食事摂取量や水分摂取量、排尿回数や排便の有無も確認している。				
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、看護職等に情報提している。	○	薬の説明をカルテに入れている。状態や経過は、経過記録に記入している。変化があった場合は、申し送りなどで報告し、月2回の往診時に医師や看護師に報告している。家族さんにも面会時や電話で伝えている。				
		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。	○	薬袋には、名前や日にち、いつ服用するかを記入しており、仕分けするとき、内服するとき、内服した後も確認している。薬が変わった時には、申し送りで必ず報告し、回覧でも確認できるようにしている。				
		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。	○	毎朝申し送りをを行い、バイタルチェックも行っている。食事摂取量や水分摂取量、排尿回数や排便の有無も確認している。				
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。	○	入居時や状態の変化に合わせて、本人さんや家族の方の希望を大切にしながら医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針も定めており、確認を行っている。				事業所では、「看取り指針及び同意書」を備えており、入居時に説明して確認するほか、利用者の状態に変化が見られた際にも改めて確認している。協力医療機関の相談員と連携してスムーズに入院できる体制も整っており、利用者や家族の希望や意向を尊重しながら、関係者で話し合い、方針を共有することができている。事業所での看取りの際には、法人内の訪問看護師の協力を得ることができるほか、看護師である代表者もすぐに駆けつけるため、職員は安心して終末期の支援を行うことができる。
		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。	○	本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針を定めており、確認を行っている。職員間の意識の確認も行っている。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	法人内の訪問看護の看護師へ相談し、協力を得ながら職員とも話し合うようにしている。				
		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。	○	代表、訪問看護師と相談しながら行っている。				
		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。	○	本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針を定めており、確認を行っている。職員間の意識の確認も行っている。				
		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）	○	家族さんの気持ちを理解し、家族さんの思いを大切に対応している。				
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。	○	社内研修で学べる機会があり、実技研修も行っている。				
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、実技研修も行っている。ノロウイルスなどの汚物の処理の仕方については、マニュアルカードを作っており、汚物処理セットも準備している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	保健所や行政の勉強会があれば参加している。感染症発生状況もインターネットなどを通じて、早く取り入れるようにしている。				
		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。	○	洗面所には、手洗いの手順を置いており、薬用ハンドウオッシュと消毒剤、ペーパータオルを設置している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人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。	○	面会時には生活状況などを伝え、ゆっくりと過ごしてもらえるようにしている。状態の変化時には、その都度、報告している。行事などもできるだけ参加してもらえるように努めている。				事業所は、感染対策を講じながら、家族との外出機会を設けるなど、利用者や家族の要望にできる限り応えるようにしている。運営推進会議への参加については、LINE登録した全ての家族に呼びかけている。また、今年度から家族会を再開しており、参加家族は3家族と少なかったが、参加者からは好評を得ている。利用者の暮らしぶりについては、広報誌や手紙で伝えるほか、体調変化などは電話で報告している。家族の来訪時や電話連絡時などには、職員から積極的に、家族の気がかりなこと等を聞き取るようにしている。事業所の運営上の事柄や出来事については、運営推進会議で報告するほか、家族の面会時等に周知しているが、十分できているとまでは言えない。今後は、周知の方法について職員間で検討し、事業所のことを家族等により深く知ってもらえるよう、取組みに期待したい。
		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)	○	行事などにできるだけ利用者さんと一緒に過ごしていただけるように参加の呼びかけをしている。社内報で報告したり、手紙や写真などを通じて報告をしている。家族会では家族さん同士がお話しできる時間も作っている。	◎		○	
		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)	○	利用者さんのホームでの様子をホームページでお知らせしている。利用者さんの生活の状況など手紙でお知らせしている。その時に、写真も添えている。又、社内報も送付している。病院の受診結果や体調変化時は、その都度、電話で伝えている。	◎		◎	
		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)	○	面会時には、利用者さんの生活状況や体調変化を伝えるようにしている。家族さんとの会話を行いコミュニケーションをとるよう努めている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議や家族会の開催を行い報告し、開催が難しい時には、書面で報告したり、社内報や手紙を送付している。ホームページやLINEでも伝えている。	×		△	
		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対応策を話し合っている。	○	入居時に説明をするようにしている。その後も必要に応じて、説明し相談を行っている。職員は、社内研修で虐待及び身体拘束について学んでいる。				
		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)	○	家族さんが来やすい雰囲気づくりや気軽に声を掛けてもらえるような雰囲気づくりに努めている。面会時には、生活状況や体調などを伝え、必要に応じて、電話でも伝えている。			○	
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)	○	契約内容の変更がある時には、必ず、理解と納得が得られるように具体的に説明し了承を得ている。契約時や料金の改定時には文書で示し、同意を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居の時も利用者さん家族さんに決定過程を明確にし、納得が得られるように具体的に説明をし、了承を得ている。				
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。	○	運営推進会議に参加してもらったり、行事やイベントに招待してもらったり、招待していただいたりしながら理解を図っている。		◎		コロナ禍以前のように地域行事への参加はできていないが、日頃から、散歩に出かけた際には近くの事業所の職員や通りがかりの人たちに挨拶するなど、地域の人たちの理解を得るように働きかけている。また、法人で開催している認知症カフェに参加して、ボランティアや地域の人たちと交流を図っている。さらに、運営推進会議への参加協力を得ることもできており、秋祭りには、だんじりの来訪があるなど地域の中の事業所として認知されている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	散歩の時など、近所の方やお会いする方とは挨拶を交わしている。法人内の認知症カフェなどにも参加させてもらっている。地方祭の時には屋台を持って来ていただき地域の方と交流ができる。		○	○	
		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。	○	運営推進会議に参加してくださっている、民生委員の方や認知症カフェに参加してくださっているボランティアの方の支援が増えている。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	保育園のお散歩時に声を掛け、立ち寄っていただいたり、地方祭の際には、屋台を持って来て立ち寄ってくれている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩時に会った時など、挨拶をしたり、声を掛け合ったりしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	保育園のお散歩時に声を掛け、立ち寄っていただいたり、地方祭の際には、屋台を持って来て立ち寄ってくれている。法人内の認知症カフェに来てくれているボランティアの方も支援してくれている。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	警察や消防など社内研修や避難訓練に来てもらっている。運営推進会議には、近隣の施設の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。	○	年間行事を立てて案内しており、開催時には参加してもらっている。	◎	/	◎	運営推進会議には毎回、利用者や家族、地域の人が出席している。以前は決まった家族のみに案内していたが、今年度からLINE登録した全ての家族に参加を呼びかけている。会議では事業所の行事の様子や評価への取組み状況を報告し、全員で意見交換を行っている。また、会議の内容は全ての家族に議事録を送付して報告している。
		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。	○	利用さんのサービスの実際や評価の取組みなどは、その都度、報告している。会議で出された意見や提案は参加者に報告書を提出している。	/	◎	◎	
		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。	○	年間行事を立てて案内しており、曜日や時間帯は、あまり変更しないようにしている。参加者が少ない場合には、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。	○	理念は毎朝の申し送り時に職員全員で唱和し、利用者さん一人一人が穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持って、日々取り組んでいる。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	各ユニットに理念や目標を掲示し、パンフレットにも記載している。	○	◎	/	
42	職員を育てる取組み ※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。	◎	社内研修や実技研修は毎月、行っている。勤続年数に応じた研修も行っている。	/	/	/	代表者は、頻繁に事業所に来訪し、管理者や職員から話を聞くほか、利用者ともコミュニケーションを図っている。法人としては、年間の「社内勉強会計画」を作成して、職員会議に合わせて毎月研修を行っている。看護師資格を持つ代表者は、認知症研修の指導者として活動してきた経験を生かして、研修会の講師を務めることもあり、職員のスキルアップを図るとともに職員の資格取得等への支援も行っている。さらに、利用者の状態が変化した場合などにはすぐに駆けつけて、相談やアドバイスをするなど、管理者や職員から頼りにされており、代表者や管理者、職員の間には良好な関係が築かれている。希望休や有給休暇も取得しやすく、職員は働きやすい職場環境であると感じている。
		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。	○	社内研修や実技研修は毎月、行っている。資格取得に対する支援もしてくれている。	/	/	/	
		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、管理者や職員個々の努力や勤務状況を把握し、話し合いや相談もしやすい環境を作ってくれている。資格取得の支援も行ってくれており、やりがいや向上心を持って働ける環境づくりに努めている。	/	/	/	
		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)	◎	西条市の連絡会に参加したり、相互研修に参加している。運営推進会議に参加してもらうなど交流する機会を持っている。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努めている。	/	/	/	
		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1度、ストレスチェックをして、その結果を通して対応してくれている。	◎	◎	◎	
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、これらが見過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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解できている。日々の生活の中で虐待になりかねない行為や疑問に思った事は職員間で話し合い、小さな傷や内出血を発見した場合も報告し、事故報告書を作成し、検討している。	/	/	◎	職員は、年間の「社内勉強会計画」の中で身体拘束や虐待防止について学んでいる。定期的な委員会でも日々の支援の振り返りや話し合いを行っている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意喚起する事ができており、再発防止に向けて職員間で共有している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	申し送り時や職員会議で話し合いをする機会を作ったり、話しやすい環境づくりに努めている。	/	/	/	
		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。	○	出勤時には、表情や顔色などの確認を行い、話しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取組み	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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解している。日々の生活の中で、気付いた事や疑問に思った事などは職員間でも話し合うようにしている。	/	/	/	
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、日々の中で気付いたことや疑問に思った事は、その都度、話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	職員は、社内研修で学べる機会があり、身体拘束に対する意識を高めている。家族さんともその都度、よく話し合うようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解している。日々のケアの中でも確認するように努めている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関（社会福祉協議会、後見センター、司法書士等）との連携体制を築いている。	○	その都度、必要に応じて連携を取って対応をしている。				
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。	○	緊急時の対応についてのマニュアルがあり、職員がいつでも閲覧、確認が出来るようにしている。社内研修で学べる機会もある。				
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解しており、実技勉強会も行っている。				
		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。	○	事故発生時には事故報告書を書いてもらい、毎月、ヒヤリハットも書いてもらっている。毎月の職員会議で話し合い業務改善報告書を書いている。				
		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。	○	事故発生時や利用者さんのリスクや危険については、朝の申し送り時や職員会議の時に確認している。				
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でき確認できるようになっている。苦情の受付窓口を設けており、代表や管理者に報告している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情報告書に記入し、必要時には市にも報告、相談を行っている。				
		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。	○	苦情のある時には、速やかに対応をして前向きな話し合いと関係づくりが出来るように努めている。				
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）	○	利用者さん、家族さんに運営推進会議に参加してもらい、意見や要望を言ってもらっている。また、日頃から何でも言いやすい雰囲気づくりに努めている。	◎		○	利用者や家族とは日頃から話しやすい雰囲気づくりに努めている。利用者からは、日常の会話の中で意見や要望を聞くことが多く、家族からは電話連絡時や来訪時のほか、運営推進会議や家族会等の際に意見や要望を聞いている。管理者は、申し送りや職員会議で職員の意見を聞き検討するほか、日常業務の中で意見を聞くことも多い。
		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。	○	家族会や運営推進会議で伝えている。また、日頃から何でも言ってもらえるような雰囲気づくりを行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的に各ユニットを回って、利用者さんや職員に声を掛けてくれており、その都度、意見や要望に応えてくれている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	申し送り時や毎月の職員会議を利用して検討している。必要時には、代表に相談を行っている。			◎	
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。	○	必要に応じて申し送り時を利用して、できるだけ全員で確認するようにしている。				事業所では、年1回、自己評価に取り組んでおり、職員は評価内容について理解している。評価結果と目標達成計画は運営推進会議で報告し、目標達成に向けた取組みの状況についても、計画の期間に応じて報告し、運営推進会議の参加者や家族等から意見をもらうことができる。
		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。	○	毎月の職員会議の時に取り組むようにしている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議や家族会などで報告して、意見や意向をうかがっている。	○	○	○	
		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。	○	毎月の職員会議で行うようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	マニュアルを作成しており、社内研修でも学ぶ機会がある。年1回、市の危機管理課にお願いして勉強会を行っている。				法人として様々な災害を想定した年間の避難訓練計画を作成し、その計画に基づき訓練を実施している。年2回、消防署の立ち会いのもと、日中と夜間を想定した法定の火災避難訓練を実施するほか、年2回、地震や津波想定避難訓練を行い、法人内の他事業所と連携、協力支援体制を構築している。感染症の拡大を懸念し、地域との合同訓練の実施には至っていないが、代表者は、地域のネットワークづくりに参画しており、隣接する施設や近隣の医療機関には、協力依頼をしている。運営推進会議を活用した訓練実施や報告などにより、家族や地域の理解を得ることができている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画している。	○	毎月、色々な場面を想定して、避難訓練を実施している。年2回消防職員立会での訓練も実施し指導してもらっている。				
		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。	○	年に2回、安全パトロールをして、消火設備や避難経路、非常用の食品や備品の確認をしている。外部に依頼して、消防設備の点検も年2回行っている。				
		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。	○	消防署とは定期的に連携を取って、避難訓練に立ち会ってもらったり、緊急時の対応について実技指導をしてもらっている。	○	○	○	
		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)	○	災害時を想定した地域のネットワークには、代表が積極的に参加してくれている。市の危機管理課の方に災害について勉強会を行っていただいたり、法人内では、協力して災害対策に取り組んでいる。				
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)	○	運営推進会議でミニ介護講座を行い、家族さんや地域の方に認知症の理解や支援の方法を伝えたり、法人内で認知症カフェを開催している。				法人で毎月開催している認知症カフェに職員と利用者は参加しており、地域の人たちとの情報交換や交流を行っている。カフェは毎月テーマを決めて開催しており、「認知症サポーター研修」も計画している。市職員や地域包括支援センター職員、他事業所や地域の医療機関の関係者等は、運営推進会議への参加協力もあり、地域に認知された事業所となっている。
		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。	○	法人内で毎月、認知症カフェを開催しており相談支援を行っている。		○	○	
		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)	○	法人内で毎月、認知症カフェを開催しておりボランティアの方がコンサートを開催してくれたり、手品やよさこい踊りなど披露してくれている。				
		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。	○	法人内で受け入れをしている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	市の相談員や他の事業者の方、医療機関と交流があり、イベントに参加したり、運営推進会議に参加してもらっている。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
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 7 年 12 月 10 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5名	

※事業所記入

事業所番号	3870600511
事業所名	グループホーム杜の家
(ユニット名)	北ユニット
記入者(管理者)	
氏 名	野中 美紀
自己評価作成日	令和7年10月20日

(別表第1の2)

【事業所理念】 和やかで笑顔あふれる生活作り	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ①利用者さんごとに経過記録を書いているが、気づきやアイデアの記録が少なかった。 ②③新型コロナウイルスで、交流ができないことがあり、思うように取り組めていない。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、西条市北部の企業団地の中に立地し、他の法人が運営する特別養護老人ホームや障がい者通所施設等が隣接している。事業所の北側には瀬戸内海を望み、南側には石鎚山系の山々を眺めることができ、四季の移り変わりを感じることができる。事業所の敷地は広く、事業所名にちなんだ植栽の中で、利用者は日常的に散歩や外気浴を楽しむことができる。菜園では季節の野菜を栽培するなど、利用者が閉塞感のない生活を送れるよう工夫している。法人では、複数のグループホームや介護サービス事業所の経営や運営を展開し、社内研修も充実しており、職員のスキルアップを図りながらサービスの質の向上に努めている。管理者を含め認知症介護の経験が長い職員は多く、日常生活の中で、利用者の心身の機能が維持向上できるように取り組んでいる。代表者と管理者、職員の信頼関係は厚く、事業所理念である「穏やかで笑顔あふれる生活づくり」が実践されている。
-------------------------------	---	---

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。	○	入居時には前利用事業所情報などの確認や聞き取りを行い意向や希望の把握を行っている。本人さんや家族さんが希望や意向を言いやすい雰囲気づくりを心掛けている。	○		◎	入居時には、利用者や家族と面談してそれぞれの思いや希望を聞き、事業所独自のアセスメントシートに記載して職員間で共有している。また、入居後の暮らしの中で変化する意向や思いは、日々の関わりの中で聞き取り、新たな情報は、申し送りやアセスメントシートに赤色で追記して、職員間で共有している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	家族さんより聞き取りを行ったり、本人さんの日頃の表情や言葉から思いを汲み取る努力をしている。				
		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、親戚、知人等の面会時や電話時にも情報が得られるように努力している。				
		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。	○	知り得た情報は、アセスメントシートやフェイスシートを利用して職員間で情報共有している				
		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。	○	利用者さんの日頃の生活の様子や会話の内容、表情を大切にし、毎朝の申し送り時などにも職員間で、情報共有できるよう報告しあっている。				
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。	○	利用者さんや家族さんとの会話の時間を大切にしている。職員一人一人が知り得た情報は、フェイスシートやアセスメントシートに追加記入したり毎朝の申し送りの時間を活用し報告しあっている。			◎	入居に際して、管理者等は利用者や家族と面会し、生活歴や生活環境、こだわりなどについて聞き取りを行っている。また、これまで関わってきた関係機関の担当者や介護支援専門員などから、サービス利用の経過などの情報を得ている。病院から入居した利用者については、サマリーの提供を受けることで情報を得ている。利用者一人ひとりに担当の職員はいるが、利用者情報の更新は職員全員で行っている。
		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。	○	カルテやフェイスシートアセスメントシートを活用している。気付いたことは追加記入を行い、把握に努めている。				
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	カルテや入居者情報、排泄記録表を記入・活用して、申し送り時に報告し、把握している。				
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。	○	申し送り時や職員会議、担当者会議などで話し合いを行い検討している。			◎	利用者や家族の希望や意向を聞き取り、主治医や看護師からの意見を踏まえて、申し送りや職員会議を活用し、職員間で課題解決に向けて検討している。必要に応じて栄養士などからもアドバイスをもらうこともある。
		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。	○	気付いた事や知り得た情報は、アセスメントシートの空きスペースに記入し介護計画書の見直しに活かしている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	介護計画書やアセスメントシートをカルテの中に入れいつでも確認できるようにしており、気付きなどは空きスペースに記入するようにして反映させている。				利用者や家族の意向と、主治医や看護師等関係者の意見等を踏まえ、申し送りや職員会議を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が介護計画の原案を作成している。訪問調査では、関係者それぞれの意見やアイデアを反映した、個別具体的な介護計画を確認することができた。
		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。	○	サービス担当者会議の開催時にそれぞれの意見を聞いたり話し合いを行い介護計画書に反映し作成している。	○		◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	フェイスシートを活用したり、家族さんへ相談したりし、表情や言動をよく観察したりして、思いを汲み取る努力をしている。				
		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。	○	家族さんや地域の人が意見を言いやすい雰囲気づくりに努め、介護計画書に反映できるように努力している。				

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。	○	カルテの中に介護計画書を入れ、いつでも確認できるようにしている。	/	/	○	介護計画の内容は、申し送り時や職員会議で共有しているほか、利用者の個別ファイルにアセスメントシートと一緒に綴じており、日々の記録の際に確認できるようになっている。会議記録は、具体的な内容が記載されており、利用者の発した言葉や職員の発言等の記載も確認できた。
		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。	○	変化があった場合は、その都度、申し送り時報告し、話し合いを行い3か月から6か月でモニタリングを行い、日々の支援につなげるようにしている。	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	介護期間で見直し、入院や退院、大きな変化があった時には見直しを行っている。	/	/	○	利用者それぞれの担当職員がサービス提供評価表を作成し、介護計画の見直しに合わせて概ね1年で見直している。また、新たな要望や変化が見られない場合も、毎月の職員会議で現状確認を行っており、月末には夜勤の職員が、介護計画の達成状況を記載している。さらに、利用者の心身の状況に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、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。	○	カルテの中に介護計画書を入れ、いつでも確認できるようにしている。月末に確認するようにしている。	/	/	○	
		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。	○	入院、退院時や大きな変化があった時にはその都度、確認を行いサービス担当者会議を行い、それぞれの意見を聞き介護計画書を作成している。	/	/	○	
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。	○	毎月の職員会議や毎朝の申し送りを活用し行っている。	/	/	◎	毎月の職員会議や朝夕の申し送りの際に、情報の共有や検討課題について話し合っている。法人本部での業務連絡会議には管理者が出席し、職員会議で報告している。日々の申し送りでは、入居者情報一覧表を活用し、情報を共有している。また、会議に出席できない職員は、議事録や申し送りノートを確認するほか、口頭でも伝えている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	日頃から、小さなことでも話し合う機会を多く持つようにし、発言しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月の職員会議や行事などがある日の申し送り時間を活用している。議事録を確認してもらったり、日を改め個別に伝えている。	/	/	◎	
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)	○	毎朝、申し送りを行い、入居者情報の備考欄を利用し全職員に伝わるようにしている。個別に伝えたり、議事録や回覧に確認のサインを記入してもらうようにしている。	◎	/	◎	職員会議の議事録や申し送りノートは回覧してサインし、重要な事項については口頭で伝達するなど、確実な情報伝達に努めている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者さんに尋ねたり、その日の会話の中で汲み取り、職員間で相談し行うように努力している。	/	/	/	日課のラジオ体操等は一緒に行っているが、レクリエーションへの参加については、利用者の意向を確認している。訪問調査では、利用者が各々、気に入ったゲームをしたり、新聞やチラシを見たりして過ごしているのを見ることができた。また、その日の洋服を選びや、入浴の頻度、時間等も利用者の希望を確認して支援している。さらに、職員は、利用者の興味のある話題でコミュニケーションを図ったり、月1回、事業所が近所の障害者施設からパンを購入し、利用者が引換券と好きなパンを交換できるイベントを開いたりしており、利用者の楽しみとなっている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	10時の飲み物はメニューを作り、飲みたいものを選んでもらったり、温かい飲み物が冷たい飲み物かも選んでもらっている。その日の服も選んでもらっている。月1回、パン屋さんを開き好きなパンを選んでもらっている。	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	体調には配慮し、起床や就寝も一人一人のペースに合わせて行っている。食事もゆっくり摂れるように工夫し、入浴なども入りたい時間に入浴できるように何度か声掛けを行うようにしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	言葉遣いに気を付け、明るい笑顔で目線を合わせ、ゆっくりと話をしたり、ゆっくりと対応するようにしている。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や動きを確認しながら声掛けを行い、利用者さんの気持ちを汲み取るようにしている。	/	/	/	
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がけや対応等)	○	マニュアルを確認したり、社内研修で学べる機会をもっており、人生の先輩であることを忘れず、職員同士でも声を掛け合い気を付けている。	◎	◎	◎	職員は、人権や尊厳について法人の研修で学んでおり、利用者の誇りやプライバシーを大切にした対応や態度を意識して行動している。訪問調査時に、穏やかな笑顔と丁寧な声かけをしている様子を確認することができた。また、業務が多忙な時でも、職員同士が声かけや協力できている。居室への出入りの際には、ノックや声かけを行い、利用者から了解を得て入室している。洗濯物を居室に持って行く時等は利用者と一緒に入室するようにしている。
		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。	○	排泄の声掛け時には、本人さんに聞こえる程度の声掛けや戸は閉め、外で見守りを行うようにしている。入浴時も戸は閉めタオルを掛けるなどしながら配慮を行っている。	/	/	/	
		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。	○	必ず、ノックをしてから入るようにしている。利用者さんが居室におられず、職員が入室する際も了解を得て入るようにしている。他の利用者さんが間違って入室することのないよう見守りを行っている。	/	/	◎	
		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。	○	マニュアルを確認したり、社内研修で学べる機会をもっており、職員同士でも注意をしあっている。	/	/	/	

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
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。	○	利用者さんから、何か教わったり、助けてもらった時には、感謝の気持ちを声や態度に出して伝えるようにしている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握しており、見守りや対応を行っている。現在は、利用者同士のトラブルに発展することはなく、新しい入居者に対しても、利用者がお世話する場面が見られるなど、とても和やかであるとのことであった。訪問調査時にも、利用者はホールに集まって、思い思いのレクリエーションをしており、孤立している利用者はおらず、穏やかな表情で過ごしていた。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	利用者さん同士で何か作業を行ったり、助け合ったりしている時は、側でそっと見守るようにしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	ホールで過ごしていただくときの座る位置など配慮している。孤立する利用者さんがいないように職員が間に入るなどの配慮をし、何か行う時にも一緒に参加できるようにしている。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り、お互いの利用者さんの話をよく聞き、不安が軽減できるように努めている。場所を考えたり、雰囲気にも配慮するよう心掛けている。	/	/	/	
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。	○	入居時に情報収集を行い、その後は会話の中や家族さんや親戚、知人の面会時にも情報収集しカルテやフェイスシートに記入を行い情報収集している。	/	/	/	
		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。	○	知人や友人の面会時には、ゆっくり過ごせるよう配慮しているがこちらから会いに行ったりすることは出来ていない。ドライブに出かけ馴染みの場所へ出掛ける努力はしている。	/	/	/	
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)	○	その人に合わせてできる限り、利用者さんのペースに合わせて庭に出たり、近所に散歩に出掛けたりしている。家族さんとも一緒に外出してもらったりしている。	○	○	○	感染状況によって外出制限があり、コロナ禍以前のように頻繁に外出できる状況ではないが、事業所の広い敷地内での散歩や外気浴は日常的に行っている。また、事業所近くの海を見に散歩に出かける事もある。春には、近くにある桜の名所に花見に出かけている。法人本部で開催している認知症カフェにも参加しており、外出時にはデイスービスの車両を利用することができている。重度の利用者も車いすを使用して、外気浴ができるようにしている。
		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。	○	家族さんと外出してもらっている。認知症カフェが開催している時は認知症サポーターやボランティア、地域の方の協力を得て参加させてもらっている。	/	/	/	
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。	○	社内研修で学べる機会を持っている。一人ひとりの利用者さんの状態変化はカルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用し把握している。	/	/	/	事業所では、利用者の心身の状況をアセスメントシートに記載して職員間で共有している。できることやできそうなことは介護計画に反映し、心身機能の維持向上に努めている。事業所では、生活リハビリを重視しており、特に、入浴をリハビリの機会と捉え、介助が必要な利用者でも一般浴槽で入浴している。洗身や更衣、浴槽の出入りなど、利用者の力が発揮できるよう見守りながら支援している。
		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。	○	利用者さんの状態などは、カルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用し、申し送り時などにも確認し合い把握し、その人に合った支援を行うようにしている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	カルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用しその人の力が発揮できるように声掛けしたり、側で見守りをしたいり、一緒に行ったりしている。	○	/	◎	
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。	○	カルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用し、面会時に家族さんや知人の方からの情報や普段の会話の中から把握している。	/	/	/	介護計画に役割や楽しみごとを位置付け、利用者一人ひとりが、日々の暮らしに張り合いや喜びを感じることができるよう、取り組んでいる。利用者が楽しみにしている散歩や、得意としている調理の手伝いやおやつづくり、やりがいを感じる掃除の手伝いや毎月のパン屋の店番等、それぞれの楽しみごとや役割、出番を作っている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	カルテやフェイスシート、アセスメントシートを活用し、利用者さんに合わせた散歩やドライブ、行事に参加したり、普段の会話の中から汲み取り一緒に何かを行うようにしている。	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	家族さんの面会時にも情報収集したり、更衣の際の服選びの時に好みの服や柄を把握したり、知り得た情報は、フェイスシートな祖に記入し、職員間で把握している。				事業所のトイレはホールのテーブル席から見えにくい場所にあるため、職員がさりげなく確認し、排泄後の衣服の乱れがあった場合は、他の利用者から見えないように支援している。また、食事の際、ナプキン代わりにタオルを使用している利用者もいるが、エプロンは使用していない。食後、口元が汚れている利用者がいた場合は、全員にティッシュペーパーを渡して口元を拭いてもらうなど、プライドに配慮して対応している。衣替えなどは家族の協力を得ながら、季節にあった好みの装いができるようにしており、定期的な訪問理容も活用して本人らしさを保てるようにしている。さらに、重度な状態の利用者も、朝夕には更衣をして身だしなみを整えてホールに出るようにしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	散髪の際に、伝えられる利用者さんには、好みの髪型などを理容師さんに伝えてもらっている。更衣の際に服を選んでもらったりしている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	普段の会話の中から思いを汲み取ったり、家族さんからの情報も参考にして本人さんの気持ちに沿うようにしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	家族さんや利用者さんと相談しながら、季節や行事に合わせて、選んでもらっている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたり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）	○	一人ひとりの思いやプライドを大切にし、さりげなく声掛けしたり、見守りしたりしながら支援している。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ホームに2か月に1回理容師が来てくれているが、希望のある利用者さんは家族さんの協力を得て、美容室へ行けるよう努めている。				
		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。	○	本人さんの思いを大切にし、家族さんの協力も得ながら、その人らしさが保てるよう支援している。				
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。				食材選びや献立づくりは、法人の栄養士が一括で行い、事業所に食材が届くようになっており、調理は厨房の職員が主となって行っている。利用者には、下ごしらえや配膳、後片付けなど、無理強いすることなくできる範囲で参加してもらっている。利用者の苦手な食材やアレルギーについては、食事確認表で確認しながら、季節感のある食事や行事食が提供できるようにしている。また、法人の方針で冷凍食品は使わず、手づくりにこだわりを持って提供されており、利用者にも好評である。麺類や季節の果物等、利用者の希望を栄養士に伝え、献立に反映することもある。食器類については、自宅から持参したものを使用している利用者もいるが、経年で破損した場合は、使いやすいものを事業所で用意している。感染症対策のため、職員は利用者と一緒に食事をしていないが、利用者の傍に座って見守りや介助を行っている。ホールと厨房の間にある仕切りの窓や扉は、食事前に開放して炊飯や調理の音や臭いを感じることであったり、メニューの説明を行ったり、食事を楽しむことができるよう努めている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにに行っている。	○	食事作りは厨房の職員が行っているが、時々ではあるが、おやつ作りや下ごしらえなど一緒にしてもらっている。配膳や後片付けはできる利用者さんが時々手伝ってくれている。			○	
		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。	○	利用者さんに声を掛け、お願いする時もある。その際には、感謝の気持ちを声に出して伝えるようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入居時に確認し、カルテやフェイスシート、アセスメントシートで把握している。献立により苦手な物は、その都度確認し変更している。食事確認表も作っている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	献立は栄養士さんがバランスを考え立ててくれている。季節に合ったメニューや行事の際には、折詰弁当を提供してくれている。利用者さんの苦手な物やアレルギーなどは配慮してくれている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、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、いらずや器の工夫等）	○	一人ひとりの利用者さんに合わせて内容を確認しながら、彩や添え物にも工夫して提供してくれている。				
		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。	○	食器は軽くて持ちやすいものを使用している。コップやスプーン、フォークはその人に合っ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。	○	職員も利用者さんと一緒に食卓を囲み、利用者さん一人ひとりの様子を見守りさりげなくサポートしている。職員の食事は新型コロナウイルス感染症を配慮して事務所で食べている。			○	
		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。	○	その時の献立を伝えて、音や臭いは会話の話題として伝えている。厨房内の様子も見えやすい作りになっている。	◎		◎	
		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。	○	栄養士さんがバランスを考えて献立を考えてくれている。食事摂取量や水分量は、カルテや排泄記録用紙に記入し確認できるようにしている。				
		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。	○	食事量や水分量は、排泄記録表に記入しており、確認できるようにしている。食事の形態は、献立によってもその都度変更してもらっている。飲み物は、お茶にこだわらず、コーヒーや紅茶、ジュースなどに変更し摂取してもらっている。				
		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。	○	利用者さんの希望や職員の声を聞いて、栄養士さんが献立を立ててくれている。			◎	
		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。	○	厨房の職員が栄養士さんの指導の下、気を付けてしてくれている。				

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。	○	社内研修で学べる機会があり、食後には口腔ケアを行うように努めている。				毎月1回、定期的に訪問歯科の往診があり、歯科治療のほか、歯科衛生士による口腔ケアや指導を受けることができる。職員は口腔ケアの重要性を十分理解しており、毎食後の口腔ケアを実施するほか、夜間は義歯を外して洗浄液につけるなどして、利用者の口腔内の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。	○	定期的に歯科往診があり、診てもらっている。食後の口腔ケア後も職員が確認している。			◎	
		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。	○	訪問歯科往診の際に口腔ケアを行ってくれており、指導もしてくれている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	訪問歯科医の指導の下、支援している。ポリドントも行っている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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）	○	食後は職員が声掛けや介助、見守りをしながら口腔ケアを行っている。訪問歯科往診時に口腔内の確認や口腔ケアを行ってくれ、結果の報告や指導を受けている。			◎	
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。				事業所では、利用者がトイレで排泄することを基本として支援しており、体調不良時以外紙おむつは使用していない。利用者ごとの排泄パターンを把握した上で、声かけや支援を行い、トイレで排泄する事ができており、夜間でも紙おむつや長時間用パットの使用はしていない。
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解できている。主治医や看護師にも相談しその人に合った支援をしている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。（間隔、量、排尿・排便の兆候等）	○	排泄記録表を活用し把握している。				
		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の状態にあった支援を行っている。	○	排泄記録表を確認して、声掛け、誘導、見守りを行い、オムツの使用をしていても、できるだけトイレで排泄ができるよう支援している。	◎		◎	
		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。	○	排泄記録表を確認しその人の排泄パターンに合った声掛けや介助を行っている。便秘の場合には主治医の指導の下、下剤を内服してもらっている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄記録表を確認して、その人の排泄パターンに合った声掛けや誘導、介助を行っている。				
		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。	○	利用者さんの排泄パターンを把握し、職員間で話し合い、利用者さんや家族さんイ相談し、時間帯によって使用するものを変えたり、好みのものを使用してもらっている。				
		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。	○	利用者さん一人ひとりの排泄パターンを把握し、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）	○	食物繊維の多いものを食べてもらったり、水分も細目にすすめている。1日2回のラジオ体操や歌体操に参加し体を動かしてもらっている。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。（時間帯、長さ、回数、温度等）。	○	できるだけ希望に添えるようにしている。曜日などは決めておらず、入りたい時に入浴できるように努めている。湯の温度や長さも希望に添えるようにしている。	◎		◎	事業所では、日中の時間帯で毎日入浴できるようにしており、概ね、週3回は入浴できている。入浴できる曜日等は決めておらず、利用者の希望により入浴を行っている。入浴を拒否する利用者に対しては、時間を空けて声をかけるなど、工夫をしている。毎日入浴している利用者もあり、湯温や浸かる時間等は利用者の希望に応じている。
		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。	○	職員が利用者さんの体調を確認しながら、側で見守りや声掛けを行っているが、ゆっくり入浴できるように支援している。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	できる事は見守りや声掛けを行い、出来ない事の支援を行っている。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	その時の状態に合わせて、時間帯をずらして何度か声掛けを行ったり、職員が交代したりして気持ちよく入浴できるよう工夫している。				
		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。	○	入浴前には、その日のバイタルチェックを行い、体調の確認を行っている。入浴後は水分補給を行ってもらい、居室で休んでもらったりゆっくり過ごしてもらっている。				

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
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。	○	申し送り時やカルテを確認し、把握している。				事業所には、入居前から習慣的に眠剤を服用している利用者があるが、薬の影響で日中の生活に支障が出ないよう、主治医と相談して薬の量を調整している。夜間眠れない利用者は、ホールで職員と過ごすなどして、眠くなったら居室に誘導するようにしている。日中の活動を工夫して生活リズムを整えるように取り組んでいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	その人の睡眠パターンの確認を行い、その人に合わせて、時間帯も考え、休んでもらえるように心掛けている。日中の過ごし方にも気を付けている。				
		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。	○	できるだけ睡眠導入剤や安定剤は内服しないで過ごしてもらるようにしている。日中はなるべく活動してもらえる工夫をしている。			○	
		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。	○	その人に合わせて、休息や昼寝をしてもらっている。				
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。	○	本人さんの希望に合わせて電話をしたり、手紙を書いてもらったりしている。				事業所には、入居前から習慣的に眠剤を服用している利用者があるが、薬の影響で日中の生活に支障が出ないよう、主治医と相談して薬の量を調整している。夜間眠れない利用者は、ホールで職員と過ごすなどして、眠くなったら居室に誘導するようにしている。日中の活動を工夫して生活リズムを整えるように取り組んでいる。
		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。	○	電話を掛ける際には家族さんに了解を得て、協力してもらっている。手紙を書きたい時には、一緒に書くようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	家族さんにも協力していただき、ゆっくりとお話ができるように環境作りをしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙が届いた時には、本人さんにお渡しし家族さんにも伝えている。希望がある時には電話を掛けたり、手紙を書いてもらったりしている。				
		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。	○	家族さんにもお願いし、協力を得ている。				
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。	○	社内研修で学べる機会があり、理解している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	必要なものがあれば、立て替え払いをしている。事務で立て替え払いをしてもらい希望のある時に希望後ある時に買い物をしている。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	利用者さん自身、管理ができない方が多いので、外出時などに買い物の希望がある時には買い物ができる事を伝えている。				
		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。	○	入居時に話し合っている。事務で立て替え払いをしてもらい希望のある時に、買い物ができる事を伝えている。				
		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）。	○	入居時に話し合っている。利用者さん自身管理ができない場合は、外出時や買い物の希望がある時には、立て替え払いができる事を伝え、了解を得ている。				
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。	○	その時々様々なニーズに対応できるように、代表と相談しながら、柔軟に取り組んでいる。	◎		◎	受診介助や入院支援等、家族からの要望に、職員は可能な限り対応している。衣替えの際には、遠方に住む家族の代わりに職員が買い物に行くこともあり、その際、可能であれば利用者と一緒に出かけている。感染症対策で面会の時間や曜日に制限を設けているが、家族との外出は柔軟に対応している。
(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、気軽に入ることができるように、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、緑が多い中庭もあり、畑もある。門扉はなく、面会時間であれば入れるようになっている。	◎	◎	◎	事業所の敷地は広く、建物の玄関周辺は開放的で、広い駐車場も整備されている。建物周囲には庭木が植えられ、掃除も行き届いている。木製の大きな玄関扉は自動で開き、来訪者が気軽に入れるようになっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	無駄な飾りつけはせず、掲示物は最小限にし、家庭的な雰囲気で落ち着いて生活できるようにしている。	◎	◎	◎	玄関は広々とした空間が確保され、訪問調査時には、大きなクリスマスツリーと12月の行事予定が飾られており、季節を感じることができた。また、建物内部は杉の木目調が際立ち、目隠しを兼ねた障子の内装も落ち着いた雰囲気を醸し出している。日差しが入る明るい共用空間は、定期的に掃除や換気が行われ清潔で快適な空間となっている。さらに、利用者と一緒に活けた花が飾られ、中庭の植栽と合わせて自然を楽しむことができる。
		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。	○	家庭よりやや暗くし、落ち着いて生活できるような空間になっている。定期的に掃除を行い臭いにも気を付けている。			◎	
		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。	○	玄関ホールなど季節の花を飾ったり、窓からは中庭が見え、花や木を見て楽しんでもらっている。花は、利用者さんと一緒に生けている。			◎	
		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。	○	隣のユニットとは3枚戸になっており、自由に行き来ができる。気の合った利用者さん同士、ソファに座って話ができるようにしている。				
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。	○	本人さんと家族さんと相談して、自宅で使っていた家具や化粧鏡などを持ってきて使ってもらっている。	◎		◎	利用者の居室には、テレビやベッド、エアコン、タンス等が備え付けられている。利用者は必要に応じて馴染みの家具などを持ち込んでいる。また家族写真を飾るなどして、個人の空間として居心地良く過ごせるよう工夫をしている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	敷地内はバリアフリーで手すりを設置している。居室入口には表札や花の写真が掲示されていて、自分で確認しやすくなっている。トイレにも表示がありわかりやすくなっている				○ 建物内部はバリアフリーになっており、動線上には手すりが設置されている。整理整頓が行き届き、車いすでも移動しやすい環境となっている。居室の表札は、着脱できるようになっており、災害時の安否確認にも利用できるよう工夫されている。また、表札のほかにも、花木の写真が掲示され目印になっている。トイレにも分かりやすい表示があり、利用者が混乱することはない。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。（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）	○	掃除道具や趣味の道具は所定の一に置いており、新聞や本なども希望があればいつでも出せるようにしている。裁縫道具やポットは危険な場合があるので、事務所に置いている。希望に沿って、使用できるようにしている。				
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）	○	平屋であり、ユニット間はいつでも行き来できるように3枚戸の鍵の施錠はしていない。やむを得ない場合にのみ施錠させてもらっている。夜間、玄関や勝手口は防犯上施錠させてもらっている。居室には鍵がない。玄関は自動ドアで、人が通るとチャイムが鳴るようになっているので、チャイムが鳴ったらスタッフがその都度確認に行くようにしている。近所にタクシー会社やお店があり、散歩の時など挨拶を交わし、何かの時には協力が得られるようにしている。	◎	◎	◎	全ての職員は、出入り口に鍵をかけることの弊害を理解している。日中は、玄関の施錠はしておらず、ユニット間の出入りも自由になっている。帰宅願望や散歩等で外に出ようとする利用者には、話を聞いたり、職員が付き添って一緒に外出したりしている。職員体制にゆとりのない時間帯は、時間の目安を説明して待ってもらい一緒に出るようにするなど、利用者に寄り添った対応を心がけている。
		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。	○	入居時に施錠の状況などを説明し理解してもらっている。入居時の落ち着かない時ややむを得ない時以外は、施錠が当たり前にならないように努めている。				
(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。	○	フェイスシートやアセスメントシートを活用し把握している。追加事項などがあれば、その都度、記入するようにしている。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	毎日バイタルチェックを行い、カルテに記入している。検温表はグラフになっており異常のサインがわかりやすくなっている。				
		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。	○	法人内の訪問看護の看護職に気軽に相談できる。かかりつけ医師の往診も月に2回あり、主治医にも連絡や相談ができる体制になっている。				
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。	○	利用者さんの受信状況はカルテに記入している。状態に応じて協力病院で受診が行えるようになっている。本人さんや家族さんの希望に沿ってかかりつけ医での受診も行っている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入居時に本人さん家族さんへ確認し、対応している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診や通院が必要な場合は家族さんに報告を行い、話し合いをしている。受診後は家族さんに結果の報告を行いカルテにも記入している。				

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。	○	入院時は、介護要約で情報を提供している				
		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。	○	代表や看護師が主治医、病棟師長、ケースワーカーと連携を持ち、退院時の受け入れの状態を整えられるよう努めている。医療機関の勉強会に参加するなど関係づくりに努めている。				
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。	○	法人内の訪問看護の看護師が利用者さんと関わる時間もあり、相談もしている。情報や気づきは、看護師に報告し、健康管理や医療面でも協力してもらっている。				
		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。	○	異常時や緊急時には、いつでも相談できる体制になっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎朝申し送りをを行い、バイタルチェックも行っている。食事摂取量や水分摂取量、排尿回数や排便の有無も確認している。				
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、看護職等に情報提している。	○	薬の説明をカルテに入れている。状態や経過は、経過記録に記入している。変化があった場合は、申し送りなどで報告し、月2回の往診時に医師や看護師に報告している。家族さんにも面会時や電話で伝えている。				
		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。	○	薬袋には、名前や日にち、いつ服用するかを記入しており、仕分けするとき、内服するとき、内服した後も確認している。薬が変わった時には、申し送りで必ず報告し、回覧でも確認できるようにしている。				
		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。	○	毎朝申し送りをを行い、バイタルチェックも行っている。食事摂取量や水分摂取量、排尿回数や排便の有無も確認している。				
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。	○	入居時や状態の変化に合わせて、本人さんや家族の方の希望を大切にしながら医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針も定めており、確認を行っている。				事業所では、「看取り指針及び同意書」を備えており、入居時に説明して確認するほか、利用者の状態に変化が見られた際にも改めて確認している。協力医療機関の相談員と連携してスムーズに入院できる体制も整っており、利用者や家族の希望や意向を尊重しながら、関係者で話し合い、方針を共有することができている。事業所での看取りの際には、法人内の訪問看護師の協力を得ることができるほか、看護師である代表者もすぐに駆けつけるため、職員は安心して終末期の支援を行うことができる。
		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。	○	本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針を定めており、確認を行っている。職員間の意識の確認も行っている。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	法人内の訪問看護の看護師へ相談し、協力を得ながら職員とも話し合うようにしている。				
		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。	○	代表、訪問看護師と相談しながら行っている。				
		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。	○	本人さんや家族の方の希望を大切にしながら、医師を含めての話し合いを行っている。又、終末期の指針を定めており、確認を行っている。職員間の意識の確認も行っている。				
		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)	○	家族さんの気持ちを理解し、家族さんの思いを大切に対応している。				
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。	○	社内研修で学べる機会があり、実技研修も行っている。				
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、実技研修も行っている。ノロウイルスなどの汚物の処理の仕方については、マニュアルカードを作っており、汚物処理セットも準備している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	保健所や行政の勉強会があれば参加している。感染症発生状況もインターネットなどを通じて、早く取り入れるようにしている。				
		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。	○	洗面所には、手洗いの手順を置いており、薬用ハンドウオッシュと消毒剤、ペーパータオルを設置している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	面会時には生活状況などを伝え、ゆっくりと過ごしてもらえるようにしている。状態の変化時には、その都度、報告している。行事などもできるだけ参加してもらえるように努めている。				事業所は、感染対策を講じながら、家族との外出機会を設けるなど、利用者や家族の要望にできる限り応えるようにしている。運営推進会議への参加については、LINE登録した全ての家族に呼びかけている。また、今年度から家族会を再開しており、参加家族は3家族と少なかったが、参加者からは好評を得ている。利用者の暮らしぶりについては、広報誌や手紙で伝えるほか、体調変化などは電話で報告している。家族の来訪時や電話連絡時などには、職員から積極的に、家族の気がかりなこと等を聞き取るようにしている。事業所の運営上の事柄や出来事については、運営推進会議で報告するほか、家族の面会時等に周知しているが、十分できているとまでは言えない。今後は、周知の方法について職員間で検討し、事業所のことを家族等により深く知ってもらえるよう、取組みに期待したい。
		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)	○	行事などにできるだけ利用者さんと一緒に過ごしていただけるように参加の呼びかけをしている。社内報で報告したり、手紙や写真などを通じて報告をしている。家族会では家族さん同士がお話しできる時間も作っている。	◎		○	
		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)	○	利用者さんのホームでの様子をホームページでお知らせしている。利用者さんの生活の状況など手紙でお知らせしている。その時に、写真も添えている。又、社内報も送付している。病院の受診結果や体調変化時は、その都度、電話で伝えている。	◎		◎	
		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)	○	面会時には、利用者さんの生活状況や体調変化を伝えるようにしている。家族さんとの会話を行いコミュニケーションをとるよう努めている。				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	運営推進会議や家族会の開催を行い報告し、開催が難しい時には、書面で報告したり、社内報や手紙を送付している。ホームページやLINEでも伝えている。	×		△	
		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対応策を話し合っている。	○	入居時に説明をするようにしている。その後も必要に応じて、説明し相談を行っている。職員は、社内研修で虐待及び身体拘束について学んでいる。				
		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)	○	家族さんが来やすい雰囲気づくりや気軽に声を掛けてもらえるような雰囲気づくりに努めている。面会時には、生活状況や体調などを伝え、必要に応じて、電話でも伝えている。			○	
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)	○	契約内容の変更がある時には、必ず、理解と納得が得られるように具体的に説明し了承を得ている。契約時や料金の改定時には文書で示し、同意を得ている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	退居の時も利用者さん家族さんに決定過程を明確にし、納得が得られるように具体的に説明をし、了承を得ている。				
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。	○	運営推進会議に参加してもらったり、行事やイベントに招待してもらったり、招待していただいたりしながら理解を図っている。		◎		コロナ禍以前のように地域行事への参加はできていないが、日頃から、散歩に出かけた際には近くの事業所の職員や通りがかりの人たちに挨拶するなど、地域の人たちの理解を得るように働きかけている。また、法人で開催している認知症カフェに参加して、ボランティアや地域の人たちと交流を図っている。さらに、運営推進会議への参加協力を得ることもできており、秋祭りには、だんじりの来訪があるなど地域の中の事業所として認知されている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	散歩の時など、近所の方やお会いする方とは挨拶を交わしている。法人内の認知症カフェなどにも参加させてもらっている。地方祭の時には屋台を持って来ていただき地域の方と交流ができる。		○	○	
		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。	○	運営推進会議に参加してくださっている、民生委員の方や認知症カフェに参加してくださっているボランティアの方の支援が増えている。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	○	保育園のお散歩時に声を掛け、立ち寄っていただいたり、地方祭の際には、屋台を持って来て立ち寄ってくれている。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	散歩時に会った時など、挨拶をしたり、声を掛け合ったりしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	保育園のお散歩時に声を掛け、立ち寄っていただいたり、地方祭の際には、屋台を持って来て立ち寄ってくれている。法人内の認知症カフェに来てくれているボランティアの方も支援してくれている。				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	警察や消防など社内研修や避難訓練に来てもらっている。運営推進会議には、近隣の施設の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。	○	年間行事を立てて案内しており、開催時には参加してもらっている。	◎	/	◎	運営推進会議には毎回、利用者や家族、地域の人が出席している。以前は決まった家族のみに案内していたが、今年度からLINE登録した全ての家族に参加を呼びかけている。会議では事業所の行事の様子や評価への取組み状況を報告し、全員で意見交換を行っている。また、会議の内容は全ての家族に議事録を送付して報告している。
		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。	○	利用さんのサービスの実際や評価の取組みなどは、その都度、報告している。会議で出された意見や提案は参加者に報告書を提出している。	/	◎	◎	
		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。	○	年間行事を立てて案内しており、曜日や時間帯は、あまり変更しないようにしている。参加者が少ない場合には、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。	○	理念は毎朝の申し送り時に職員全員で唱和し、利用者さん一人一人が穏やかに生活を送ってもらえるようにとの思いを持って、日々取り組んでいる。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	各ユニットに理念や目標を掲示し、パンフレットにも記載している。	○	◎	/	
42	職員を育てる取組み ※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。	◎	社内研修や実技研修は毎月、行っている。勤続年数に応じた研修も行っている。	/	/	/	代表者は、頻繁に事業所に来訪し、管理者や職員から話を聞くほか、利用者ともコミュニケーションを図っている。法人としては、年間の「社内勉強会計画」を作成して、職員会議に合わせて毎月研修を行っている。看護師資格を持つ代表者は、認知症研修の指導者として活動してきた経験を生かして、研修会の講師を務めることもあり、職員のスキルアップを図るとともに職員の資格取得等への支援も行っている。さらに、利用者の状態が変化した場合などにはすぐに駆けつけて、相談やアドバイスをするなど、管理者や職員から頼りにされており、代表者や管理者、職員の間には良好な関係が築かれている。希望休や有給休暇も取得しやすく、職員は働きやすい職場環境であると感じている。
		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。	○	社内研修や実技研修は毎月、行っている。資格取得に対する支援もしてくれている。	/	/	/	
		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、管理者や職員個々の努力や勤務状況を把握し、話し合いや相談もしやすい環境を作ってくれている。資格取得の支援も行ってくれており、やりがいや向上心を持って働ける環境づくりに努めている。	/	/	/	
		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)	◎	西条市の連絡会に参加したり、相互研修に参加している。運営推進会議に参加してもらうなど交流する機会を持っている。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努めている。	/	/	/	
		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1度、ストレスチェックをして、その結果を通して対応してくれている。	◎	◎	◎	
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、これらが見過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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解できている。日々の生活の中で虐待になりかねない行為や疑問に思った事は職員間で話し合い、小さな傷や内出血を発見した場合も報告し、事故報告書を作成し、検討している。	/	/	◎	職員は、年間の「社内勉強会計画」の中で身体拘束や虐待防止について学んでいる。定期的な委員会でも日々の支援の振り返りや話し合いを行っている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意喚起する事ができており、再発防止に向けて職員間で共有している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	申し送り時や職員会議で話し合いをする機会を作ったり、話しやすい環境づくりに努めている。	/	/	/	
		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。	○	出勤時には、表情や顔色などの確認を行い、話しやすい雰囲気づくりに努めている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取組み	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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解している。日々の生活の中で、気付いた事や疑問に思った事などは職員間でも話し合うようにしている。	/	/	/	
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、日々の中で気付いたことや疑問に思った事は、その都度、話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、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内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	職員は、社内研修で学べる機会があり、身体拘束に対する意識を高めている。家族さんともその都度、よく話し合うようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解している。日々のケアの中でも確認するように努めている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	その都度、必要に応じて連携を取って対応をしている。				
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。	○	緊急時の対応についてのマニュアルがあり、職員がいつでも閲覧、確認が出来るようにしている。社内研修で学べる機会もある。				
		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。	○	社内研修で学べる機会があり、学び、理解しており、実技勉強会も行っている。				
		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。	○	事故発生時には事故報告書を書いてもらい、毎月、ヒヤリハットも書いてもらっている。毎月の職員会議で話し合い業務改善報告書を書いている。				
		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。	○	事故発生時や利用者さんのリスクや危険については、朝の申し送り時や職員会議の時に確認している。				
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でき確認できるようになっている。苦情の受付窓口を設けており、代表や管理者に報告している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情報告書に記入し、必要時には市にも報告、相談を行っている。				
		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。	○	苦情のある時には、速やかに対応をして前向きな話し合いと関係づくりが出来るように努めている。				
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)	○	利用者さん、家族さんに運営推進会議に参加してもらい、意見や要望を言ってもらっている。また、日頃から何でも言いやすい雰囲気づくりに努めている。	◎		○	利用者や家族とは日頃から話しやすい雰囲気づくりに努めている。利用者からは、日常の会話の中で意見や要望を聞くことが多く、家族からは電話連絡時や来訪時のほか、運営推進会議や家族会等の際に意見や要望を聞いている。管理者は、申し送りや職員会議で職員の意見を聞き検討するほか、日常業務の中で意見を聞くことも多い。
		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。	○	家族会や運営推進会議で伝えている。また、日頃から何でも言ってもらえるような雰囲気づくりを行っている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	定期的に各ユニットを回って、利用者さんや職員に声を掛けてくれており、その都度、意見や要望に応えてくれている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	申し送り時や毎月の職員会議を利用して検討している。必要時には、代表に相談を行っている。			◎	
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。	○	必要に応じて申し送り時を利用して、できるだけ全員で確認するようにしている。				事業所では、年1回、自己評価に取り組んでおり、職員は評価内容について理解している。評価結果と目標達成計画は運営推進会議で報告し、目標達成に向けた取組みの状況についても、計画の期間に応じて報告し、運営推進会議の参加者や家族等から意見をもらうことができる。
		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。	○	毎月の職員会議の時に取り組むようにしている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議や家族会などで報告して、意見や意向をうかがっている。	○	○	○	
		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。	○	毎月の職員会議で行うようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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）	○	マニュアルを作成しており、社内研修でも学ぶ機会がある。年1回、市の危機管理課にお願いして勉強会を行っている。				法人として様々な災害を想定した年間の避難訓練計画を作成し、その計画に基づき訓練を実施している。年2回、消防署の立ち会いのもと、日中と夜間を想定した法定の火災避難訓練を実施するほか、年2回、地震や津波想定避難訓練を行い、法人内の他事業所と連携、協力支援体制を構築している。感染症の拡大を懸念し、地域との合同訓練の実施には至っていないが、代表者は、地域のネットワークづくりに参画しており、隣接する施設や近隣の医療機関には、協力依頼をしている。運営推進会議を活用した訓練実施や報告などにより、家族や地域の理解を得ることができている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画している。	○	毎月、色々な場面を想定して、避難訓練を実施している。年2回消防職員立会での訓練も実施し指導してもらっている。				
		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。	○	年に2回、安全パトロールをして、消火設備や避難経路、非常用の食品や備品の確認をしている。外部に依頼して、消防設備の点検も年2回行っている。				
		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。	○	消防署とは定期的に連携を取って、避難訓練に立ち会ってもらったり、緊急時の対応について実技指導してもらっている。	○	○	○	
		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）	○	災害時を想定した地域のネットワークには、代表が積極的に参加してくれている。市の危機管理課の方に災害について勉強会を行っていただいたり、法人内では、協力して災害対策に取り組んでいる。				
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）	○	運営推進会議でミニ介護講座を行い、家族さんや地域の方に認知症の理解や支援の方法を伝えたり、法人内で認知症カフェを開催している。				法人で毎月開催している認知症カフェに職員と利用者は参加しており、地域の人たちとの情報交換や交流を行っている。カフェは毎月テーマを決めて開催しており、「認知症サポーター研修」も計画している。市職員や地域包括支援センター職員、他事業所や地域の医療機関の関係者等は、運営推進会議への参加協力もあり、地域に認知された事業所となっている。
		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。	○	法人内で毎月、認知症カフェを開催しており相談支援を行っている。		○	○	
		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）	○	法人内で毎月、認知症カフェを開催しておりボランティアの方がコンサートを開催してくれたり、フラダンスなど披露してくれている。				
		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。	○	法人内で受け入れをしている。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。（地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等）	○	市の相談員や他の事業者の方、医療機関と交流があり、イベントに参加したり、運営推進会議に参加してもらっている。			○	