

# 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フラッシュアップ!!  
ジャンプ評価の公表で取組み内容をPR!!!

—サービス向上への3ステップ—

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

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和4年2月25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)	17	(依頼数)	27
地域アンケート	(回答数)	3		

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

#### ※事業所記入

事業所番号	3870103177
事業所名	グループホームじゃんけんぽん
(ユニット名)	パーユニット
記入者(管理者)	
氏名	白石淑子
自己評価作成日	2022年 2月 9日

<b>【事業所理念】※事業所記入</b> 一人一人が尊重され健康で安全と自由がありお互いが支えあいながら明るく楽しく生活ができる安らぎの家	<b>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</b> 車椅子の利用者が増え各個人のできることできないこととの能力差が広がったため利用者が同じレクリエーションを楽しむことができなくなってきた。また、コロナの影響もあり楽しみにしている家族との面会もリモートに代わり以前とは関わり方が変化した。外に出る外出レクリエーションもやりにくくなり小グループでのお花見ドライブや天気の良い日にはテラスで日光浴を兼ねたティーパーティーなどを実施した。	<b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b> 職員が、紙芝居を読んだり、ギターやオカリナを演奏して利用者と一緒に歌ったりするような場面をつくっている。年間を通じて、季節行事と行事に沿った食事で楽しめるよう取り組んでいる。おもてなしの際にはおもてなしの動画をみて笑ったり、カラオケで歌ったりして気分転換する機会をつくっている。写経する人や俳句をつくる人、それぞれに応じて支援している。ペラダで職員と一緒に洗濯物を干したり、車いすの人は膝の上に掛けてタオルをたたんだりして役割を持って過ごしている。  事業所で使用する米は、地域の人から購入している。ちらし寿司をつくる時(10日に一回程度)には、東・西のお宅にもおすそ分けするところを長い間続けており、なじみの関係ができています。
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I. その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1) ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らしの希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らしの希望、意向の把握に努めている。	○	好きなことややりたいこと、やれることを一人一人聞き取り、情報共有している。	○		○	利用者が喜んだことなどがあれば、申し送りでも共有したり、ユニット会(ケアカンファレンス含む)時に情報を持ち寄り話し合ったりして把握に取り組んでいる。
		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。	◎	コミュニケーションをとり、職員間で話し合いをしている。				
		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。	○	毎月、お手紙等でお伝えしている。				
		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。	◎	個人記録をつけたり、申し送りを通し共有している。				
		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。	◎	職員の決めつけで思い違いをしないようにその都度話し合いをしている。				
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。	◎	アセスメント情報やご本人から聞き取りをしている。			△	利用者や家族から、生活歴などを聞いているが、情報は口頭でやりとりすることとどまっている。以前に利用していた介護事業所やケアマネジャーから、生活歴や生活環境などについての情報提供がある。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)の現状の把握に努めている。	◎	生活の中で気づきを大事にし、把握に務め職員間でも共有している。				
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	◎	申し送りや日々の記録を通し、情報を共有している。				
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	◎	訴えや話しを傾聴し、不安や不安定になっている要因が、何かを理解するようにしている。				
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	◎	一人ひとりが尊重され、生活の流れ・リズム・日々の変化の違いを理解し安心・安全な生活ができるように努めている。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の話を傾聴し、職員それぞれの視点でみて話し合い、検討している。			△	サービス担当者会議時は、職員の気づきなどを出し合い検討している。利用者がその場に出席するようなケースもある。さらに、「その人らしい暮らしを支える」という観点から取り組みをすすめてほしい、本人の視点で検討するための、もととなる情報を明確にしてはどうか。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	◎	日々の生活の中で本人の思いをくみ取り、職員間で話し合い支援している。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	毎月のユニット会などを通し、課題を明確にしている。				
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。	○	本人の思いや家族の意向を聞き取り反映された介護計画を実施している。				
		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。	◎	毎月のユニット会や日々の生活の中での問題を家族様や職員間で意見交換している。	○		○	家族、利用者の意向を踏まえてサービス担当者会議で話し合った内容をもとに、計画作成担当者が介護計画を作成している。
		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。	◎	主治医や看護師などから利用者様に適切にできているか意見をもらい職員間で話し合い、支援している。				
		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。	◎	地域の方々や家族の人たちと連携するよう取り組んでいる。				
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	利用者様の現状に合った支援をしているかその都度職員間で話し合っている。			○	介護計画書を個人ファイルにとじて共有している。新たに計画を作成した際には、ユニット会で計画の支援ポイントを具体的に話し合い、ケア行動計画チェック表の項目を作成している。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	毎月、チェック表をつけている。出ていない項目は再検討している。			○	ケア行動計画チェック表の項目に沿って、毎日、実践できたかを○と△で記入している。
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的な内容を個別に記録している。	◎	日々の個人記録に言動やエピソード等を記入している。			△	介護記録に記入することになっているが、介護計画に基づいたという点からは、記録量が少ない。
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	◎	気づきを大事にし、現状にあったケアをしているか、気づいたアイデアを試したりしている。			○	ユニット会時に情報を出し合い記録している。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	月一回のミーティングで必要に応じて見直しをしている。			◎	ケア行動計画チェック表に、期間を明示しており、計画作成担当者が責任を持って6ヶ月毎に見直しを行っている。	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	日々の記録、申し送りなどをみて月一回は必ず現状確認をしている。			◎	月1回、ケア行動計画チェック表等をもとにして、ユニット会時に、全利用者について現状確認を行っている。	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	変化が生じた場合はその都度話し合いプラン変更を行っている。			○	退院後など、身体状態に変化があれば見直しを行っている。	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月一回のミーティングを行っている。緊急案件が起きればその都度話し合っている。			○	月1回、各ユニットでユニット会を行い、議事録を作成している。	
		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。	◎	リラックスして話し合える雰囲気作りをしている。					
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	全員参加を基本とし、参加できる時間帯を選んで日時を決めている。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	欠員者には議事録を回覧しサインをもらっている。			◎	参加・不参加に関わらず、全員が議事録を確認して、サインをするしくみをつくっている。	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	◎	申し送りノートを作っており、出勤時に目を通しサインをするようにしている。			◎	家族からの伝言や業務連絡などの情報は、申し送りノートに記入し、サインをするしくみをつくっている。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝えるようにしている。(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)	◎	伝え漏れや間違った伝わり方にならないように申し送りノートと口頭で確実に伝えている。		○			
<b>(2) 日々の支援</b>										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	やりたいことができるように職員間で分担して努力している。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	利用者さんの意見で自己決定していただくように声をかけている。			◎		
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	◎	利用者が思いや希望を言いやすいように日々の生活の中でコミュニケーションをよく取るようにして、自己決定を最優先にしている。					
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人一人の趣味や習慣を大事に支援している。					
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	普段からコミュニケーションをとり、安心して話していただけのような関係を作っている。			○		職員が、紙芝居を読んだり、ギターやオカリナを演奏して利用者と一緒に歌ったりするような場面をつくっている。
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	◎	表情やしぐさや動作等で気持ちを理解して、意向に沿った暮らしができるよう支援している。					
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。	◎	研修などを利用し、接遇を学び言葉を選んで声かけをし、プライバシーも大切にしている。	◎	◎	○	オンラインの外部研修などに積極的に参加しており、受講した職員がユニット会時に伝達している。この一年間では、看とり支援についての研修を受講して尊厳について学んでいる。各ユニットのリーダーは、利用者の呼び方や「温かな声かけや態度」を実践して、職員の手本となるよう取り組んでいる。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	さりげない言葉掛けや介助を行うようにしている。			◎		
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	居室でのパット交換時にはドア閉めトイレ声かけも周りに配慮し、小さな声で行っている。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	◎	訪室時は声をかける、ノックをするように心がけている。			◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	利用者の個人情報は施設外に持ち出すことを禁止している。					
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者介護される一方の立場におかず、利用者に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。	◎	必ず「ありがとう」と感謝の言葉をその場で言葉で伝える。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	○	ユニット会などで勉強会をし、共有し、利用者さん同士が助け合っていくことの大切さを理解している。					
		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、利用者同士が助け合い、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、世話役の利用者につまづき力発揮してもらい場面をつくる等)	○	利用者同士の関係がうまくいこう声かけている。			◎		
		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。	○	トラブルになる前に不安や支障を取り除いている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	現在までの生活歴をアセスメント等で把握している。				/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	利用者様の話を聞いたり情報番組により地元の話をしったりしている。					
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナにより外出などの機会ももてないが話を聞くことによりできるだけ途切れないようにしている。					
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナ渦において訪問していただくことは難しいが、時期に応じてリモート等を行うようにしている。					
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	◎	コロナ渦で外出はままならない状態だったが、車中にて花見に出かけたり、天気の良い日にはテラスでお茶をしたり楽しんでいただいた。	△	○	△	この一年間では、感染対策を徹底して桜やコスモスを見に出かけている。日常の中では、中庭の植物をみて過ごしたり、菜園でも掘りまいたり、ベランダに出て洗濯物を干したり、お茶の時間を持ちたりしている。	
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	地域の祭りやふれあいサロンでの活動はできる限り参加している。				リクライニング車いすの利用者もベランダに出てひなたぼっこして過ごせるよう支援しているが、機会は少ない。	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	体調や天気を選んでリビングやテラスにでている。			△		
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	桜やコスモス等、できる限り季節を感じられるが外出をしたいと思っている。					
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。	○	内部、外部研修を行い、それぞれ違う症状があるなど理解し様子や言動に注意してケアをしている。					毎日ラジオ体操を行っており、外出ができない状況になってからは、屈伸運動なども追加して行えるよう支援している。オンライン体操レクリエーションを採り入れて、利用者も体を動かす機会をつくっている。
		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。	◎	機能維持の為にできる限り自分でできることはやっていたり見守り等を行っている。					
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	できる限り自分のできることは続けていただき見守りを行っている。	○		○		
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。	◎	1人1人のケアプランを作り、それにそった本人様の役割をやっている。				年間を通じて、季節行事と行事に沿った食事で楽しめるよう取り組んでいる。おもてなしの際はおもてなしツールを利用してクリスマスリースをつくった。線小路きままるライブの動画をみて笑ったり、カラオケで歌ったりして気分転換する機会をつくっている。写経する人や俳句をつくる人、それぞれに応じて支援している。ベランダで職員と一緒に洗濯物を干したり、車いすの人は膝の上に掛けてタオルをたたんだりして役割を持って過ごしている。	
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	◎	洗濯物たたみ等、1人1人ができることをやってもらっている。	○	○	◎		
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	コロナ渦において地域活動への参加も難しいが、できる限り参加するようにしている。					
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	ご本人の好みや季節にあった衣服等を選んでいく。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。 新型コロナウイルス感染症対策期間中も、感染防止対策を徹底して月に1度は、訪問美容師の利用ができるよう支援した。カット、毛染め、パーマなど、利用者の希望に沿って行ってもらっている。入浴後にドライヤーをかける時には、職員がブローして本人が嬉しい気持ちになるような支援にも配慮している。衣服については、家族が用意したものを着て過ごしているが、場合によっては、誕生日プレゼントに職員が洋服を選んで事業所からプレゼントしている。	
		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。	◎	訪問理容を利用している。					
		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。	◎	直接声かけを相談したり、本人様の性格等を考慮し、アドバイスをしたりしている。					
		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。	◎	クローゼットに用意した洋服をその人の好みや用途に合わせた服と一緒に選んだりしている。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバールしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	着衣の汚れや手・口元の汚れに気付いた時は声かけをし、居室にお連れし着替えたり、洗面所で洗っていただいたりしている。	○		◎		評価困難
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	コロナ渦で外出等望めないため、訪問理容等になっている。					
		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。	◎	無理のない程度で本人様の望まれる安心できる生活や清潔の維持を支援している。					○

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	利用者様の体調等必要に応じ、きざみ食等食べやすくしたり対応をしている。				献立は、利用者「何が食べたい？」と聞きながら、各ユニットで2週間ごと順番に作成している。利用者からは寿司の希望が多く、10日に1回はちらし寿司を採り入れている。 肉、卵、味噌、醤油などは、各業者に注文して配達してもらっている。その他の食材は職員が買い物に行っている。 利用者が台拭きをしたり、じゃがいも、筍、豆の皮むきなどを行う場面をつくっている。  正月のおせち料理やお花見の手作り弁当等、季節行事に沿って食事を楽しくするように支援している。 利用者に希望を聞きながら献立を決めており、麺類を希望する人が多く、調査訪問日の昼食の汁ものにも少しそうめんを入れていた。手作りミートスパゲティが利用者に好評のようだ。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	◎	調理の準備、配膳等できる範囲でのお手伝いをしていただいている。			○	
		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。	◎	自分でできる範囲での調理や後片付けをいただき利用者様の力を発揮、自信につなげている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入所時の細かいチェック、記入していただきアレルギーのあるもの、苦手なものを理解し取り除くようにしている。				
		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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	味付けなどでできるだけ好みに合わせるようにし、つくしやわらびなど季節を感じられるものを取り入れた献立を考えたりしている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	盛り付けを工夫したり、1人1人の能力に合わせてきざみ等にしたりして、食事を出している。				
		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。	◎	茶碗・コップ・箸など使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。			評価困難	
		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。	◎	職員もできる限り一緒にテーブルにつき、声かけ・見守り等1人1人にあつたサポートをしている。			評価困難	
		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。	◎	食事中、味や食感を味わっていただけるよう声かけし、楽しく食べていただけるように心がけている。	◎		評価困難	
		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。	◎	1人の水分や食事の摂取量を記録し、把握している。				
		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。	◎	摂取等の減っている訪問者さんには、好きな物を小分けして食べていただいたり、おやつ等を補充したりして対応している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	職員間で話し合い、相談しながら栄養バランスなどを考えメニュー作りをしている。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理器具の消毒や食材の保存などに注意し、衛生管理に努めている。				
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。	◎	ミーティングや外部研修により口腔ケアの必要性を理解し、1人1人の応じた口腔ケアの支援をしている。				毎月、訪問歯科医の検診を受けて口腔内の健康状態について管理しており、歯科医の指導を得て日々の口腔ケアを行っている。食前の口腔体操を採り入れている。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	◎	口腔ケア時、職員が見守りや介助を行い、異常を見つたりしている。			◎	
		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。	◎	訪問歯科医の指導や看護師と職員が連携をとったりして正しい口腔ケアの方法を支援に生かしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	就寝前に義歯洗浄剤を使用している。				
		e	利用者の方を引き出ししながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	◎	食後のうがい声かけなど、口腔ケアを行っている。			評価困難	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	◎	訪問歯科受診で対応している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	ユニット会や研修などで理解している。				申し送りやユニット会時に話し合いながら支援している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	看護師の指示のもとで行っている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	排泄チェック表にて管理・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。	◎	ミーティングや申し送りなど職員間で話を統一している。	◎		◎	
		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。	◎	不必要なパット類の使用は控えるように努力している。				
		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。	◎	本人のパターンを理解し誘導している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	職員間で話し合っている。				
		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。	◎	その方の状態に応じて対応している。				
		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)	◎	十分な水分補給などで運動なども取り入れ工夫している。				
		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)	◎	できる限り希望を優先している。	◎	
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。			◎	入浴剤やアロマなどを取り入れて支援している。				
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。			◎	できることはご本人にさせていただいている。				
d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。			◎	無理の内容変更も行い支援している。				
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。			◎	バイタルをチェックし健康状態を職員一同確認している。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	その日によって違いはあるが、把握している。				薬剤を使用する利用者については、本人の状況を医師に報告して相談しながら支援している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	日中の活動量を増やしたり、昼寝をなくしたりしている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	生活リズムの見直し等、医師に相談している。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	午後の数時間休まれるよう取り組んでいる。				
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。	◎	コロナ渦の中、リモートの面会などご本人の希望を取り入れ支援している。				/
		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。	◎	その人に合った支援をしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	今は携帯電話をお持ちの方が多く、希望時に電話を掛けたり、掛けてもらったりしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	◎	ご本人に渡し希望があれば読んで差し上げています。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	ご本人にも協力いただいている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと			
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	お金を自己管理することは難しく困難支援などであるが、買い物に都度お金を渡し買物したりしている。コロナ過で買い物ほとんど行けていない。							
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につけている。	◎	一緒に買い物に出かける機会を作っている。							
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	一緒に買い物に出かける。							
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	家族と相談し、一緒に買い物に出かける。							
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話合っている。	○	新しい購入物は家族に了解をもらっている。							
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	預かり証、出納帳など管理し月一回							
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、既存のサービスに採られない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その時々々の状況や様々なニーズに応えられるように努めている。	◎		○	新聞に俳句を投稿する利用者や友人と文通する利用者には、継続できるように投函などとしてサポートしている。生協のカatalogをみて個人で注文する人をサポートしている。			
<b>(3) 生活環境づくり</b>												
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関は日中はいつでも出入りができるようにしている。	◎	◎	◎	玄関先には、いろいろな種類の植物を育て緑の多い空間をつくっている。各所に花を飾ったり、観葉植物を置いたりしている。掃除が行き届いている。			
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、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暖かな共用空間等、家庭的な雰囲気をそっくり再現しているかな等。)	○	時節の置物や花などを飾ったりしている。	○	◎	◎	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日掃除機・雑巾がけをしている。				◎	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		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。	◎	声かけや花を見に行ったり、音楽をBGMでかけたりしている。					◎	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。
		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。	◎	利用者さん同士で話をされたり自由にされている。							
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	トイレや浴室は扉で見えないようにしている。							
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	本人・お孫さんの写真を置いたりしている。	◎			◎	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	洗濯物たたみ・家事などをしていたく。				◎	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットの立ち入りを中止したため評価はできない。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	◎	声かけなどして注意する。							
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほろろき、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)	◎	新聞たたみ、本を取りに行ったりしていただく。							
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)の出入口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で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)	○	出入口はセンサーをしているので、どこへでも行けるようにしている。	◎	◎	◎	◎	職員は鍵をかける支援することが当たり前と認識しており、日中、玄関、ユニット入り口は施錠していない。身体拘束については3ヶ月に一回の内部研修時に勉強をしている。		
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	出入口、危ない所はセンサーを設置しているので今のところはなし。							
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけるなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	日中外出傾向も把握している。							
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>												
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	居室時にフェイスシートを確認し家族から話を聞く。							
		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。	○	一人一人の顔色、言動に注意し必ず記録している。							
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等についても気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	異常時すぐ医師・看護師に報告している。							

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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を受診できるよう支援している。	◎	入居時に事前に確認し対応している。	○			
		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。	◎	ご本人・ご家族の希望を聞き、適切な治療が受けられるよう支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	ケアマネジャーが中心となり話し合いを行っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	ご本人の性格や好みなどの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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	情報交換や相談を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	日ごろから関係者との関係づくりはできていない。				
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。	◎	日ごろから医師や看護師に相談している。				
		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。	◎	24時間オンコール体制をとっている。				
		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。	◎	24時間オンコール体制をとり、それによって異常を早期発見、治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	医師から処方された薬があればその都度申し送りしたり、メモしたりしている。				
		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。	◎	袋の名前と本人を確認し、口に入れ飲み込むまで見届ける。				
		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。	◎	変化があれば報告している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	変化があれば医師に報告し、指示をもらい対応している。				
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。	○	段階ごとに家族様と話し合いをしている。				入居時、家族に、終末期の支援についての事前確認書や緊急対応同意書で意向を確認している。その後、状態変化時に、再度、家族に意向を確認し、主治医、家族、職員で話し合い方針を共有している。新型コロナウイルス感染症対策期間の看とり支援は、家族も感染対策を徹底してもらい、一緒に支援を行えるよう取り組んだ。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	全員で共有している。	○	◎		
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	職員の思いや力量を把握し見極めをしている。				
		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。	◎	施設の方針を説明し、納得してもらい終末期の支援をしている。				
		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。	◎	医療関係者と連携をとりながら全員で支える体制をとっている。				
		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)	○	心情の変化を含め、思いを共有している。				
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。	○	コロナの影響でリモート研修を行っている。				
		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。	×	研修は行っているが日頃から訓練はできていない。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	参考になる予防対策があれば取り入れて生かしている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	◎	感染症が流行する時期、または流行してきたら、面会を中止し、リモート面会を行っている。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	一ケア、一手洗いをしており、来訪者には検温、手指消毒してもらっている。またマスク着用をお願いしている。				



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	家族の会話を傾聴し、一緒に本人を支えている。				新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。  必要時に電話で報告したり、毎月の書類送付時に、担当職員からの手紙(本人の状況について)を同封して報告したりしている。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	◎	コロナの為にリモート面会で対応している。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	外出、行事等、コロナの為にできてない。	○		評価困難	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	毎月一回のお便りを送付している。	◎	◎	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	◎	家族への報告を行っている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	家族が不安にならないよう対応している。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	毎月、リーダー会とユニット会で理解、協力が得られている。	△	○	2ヶ月に1回、「たよりじゃんけんぼん」を発行し、行事などの様子を報告している。また、令和2年2月より、ブログを開設して、2ヶ月に一度程度、行事の様子などを載せている。 消防点検や電気機器点検、職員研修などの状況は、「たよりじゃんけんぼん」に載せている。 職員の入退職についての報告は行っていない。	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	コロナの為に、家族会、行事等ができていない。				
		i	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された対応策を話し合っている。	○	本人の状況に応じて、その都度説明し、対応している。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	電話での連絡を取り合っている。		○	現在は、電話連絡など、家族とやりとりをする中で関係づくりに取り組みながら、意見や希望を聞くことに取り組んでいる。オンライン面会、また、ドア越し面会等、その時期に応じて、面会の方法を検討して支援している。	
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。	○	ケアマネジャーが対応している。				/
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	情報の提供を行い、安心感が得られる対応をしている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	文書で説明している。				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域:事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議等を利用している。		○		閲覧板で地域の情報を得ている。 事業所で使用する米は、地域の人から購入している。ちらし寿司をつくる時(10日に一回程度)には、東・西のお宅にもおすそ分けすることを長い間続けており、なじみの関係ができています。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	×	コロナの為に、地域行事への参加を控えている。		△	△	
		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。	○	ボランティア活動が増えている。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの為に、学生の交流研修や介護実習生の受け入れができていない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	立ち寄ってもらうことはできないが、挨拶をしつかり声かけしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	コロナの為に、遠出・行事等ができていない。				
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	本人が安全で豊かな暮らしを楽しめるような対応をしている。				
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができよう。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)。	○	情報収集が出来、取り組みができています。				

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。	○	日時の調整をしている。	△		△	地域の人、地域包括支援センター、市の担当者の参加を得ている。この一年間では、会議を文書開催で行うことが多かったが、時期をみながら集まる会議(7月、11月)を行った。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	◎	運営推進会議で報告している。			○	利用者や活動について報告を行っている。会議の中で職員が講師となり、学習会を行っている。外部評価実施後のみ評価結果について報告を行った。昨年の自己評価実施後には、報告は行っていない。	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	◎	サービス向上に生かし、報告している。			◎	○	メンバーからの意見等も踏まえて、感染症対策についての研修受講を積極的に行っている。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	◎	出来る限り参加者が多くなるように心がけている。			◎		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	○	公表している。					
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。	◎	日々実践するように協力合っている。					
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	家族の方、地域の方との話を繰り返している。	○	△			
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	外部参加をできる限り参加している。					
		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。	◎	計画をしっかりと立てて取り組んでいる。					
		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。	◎	環境整備をしている。					
		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)	◎	同業者と交流し情報を交換して意識向上に努めている。					
		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。	○	スタッフで協力しながら環境を良くしている。	○	○	○	職員は、定期的なストレスチェックを行っている。結果は個々に届くようになっている。休憩時間を確保しており、休憩室でゆっくりできるような空間をつくらせている。代表代理や事務長はユニットをまわって職員の声を聞くような機会を持っている。	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	個々で学んだり資料などで知識の向上に努めている。					
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	その都度話し合って解決できるようにしている。					
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	知識を持ち込んでいる。			○	職員は、外部研修時に勉強をしたり、3ヶ月に1回、虐待や身体拘束についての内部研修で勉強したりしている。	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	正しい理解をしている。					
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。	○	ストレスがたまらないように協力合っている。					
		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。	◎	話し合う機会をもっている。					
		c	家族等から拘束や施設等の要望があっても、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。	◎	より良い方法を理解していただくよう話し合っている。					
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	制度など理解していただくよう話し合っている。					
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	マニュアルを作成して何かあったらそれに基づき対応できるようにみんなに周知している。					
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	ユニット会や研修会などを通じ、学んできたことをユニット内の勉強会などでみんなに周知し、練習している。					

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
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。	◎	ひやりとした瞬間をヒヤリハットとして提出し、どうやったら防げるか職員間で話し合い、再発防止に努めている。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	◎	毎月のカンファレンスで利用者一人一人の状態を確認し、考えられる危険なことや、それをどうやたら防げるか職員間で話し合っている。				
		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。	◎	マニュアルを読み、内容を理解し、適宜対応できるようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	その都度職員間で話し合い、ほっておかずに対応している。				
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。	◎	苦情に対して早急に話し合い、納得いただけるような結果を得られるよう前向きな話し合いをし、日ごろから良い関係づくりをしている。				
		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。	◎	いつでも個別に意見が聞けるように機会を作っている。				
		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。	○	相談窓口を知らせたり、電話で話したりして話しやすいような機会を作っている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	契約書の中に提示していたり、いつでも苦情や相談事ができるように対応している。			○	日々の中で聞いている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	代表者は定期的に現場に顔を出し、いつでも時間をとって職員の意見や	○		○	「ひ孫と会わせたい」等、家族からの要望があれば、面会制限がある時期でも可能な方法を模索、検討して、実現に向けて支援している。
		c	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	◎	電話対応で家族様との交流を図っている。				職員の意見や提案を聞く窓口となる職員(チャキユニツトリーダー)を決めて取り組んでいる。
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	日報を確認し適宜意見を吸い上げ改善を行っている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	職員一人一人と個別に面談する時間をとったりしている。			◎	
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。	○	半年に1回自己評価をし、共通の認識を持ち運営に活かすように心がけている。				外部評価実施後のみ評価結果について報告を行った。昨年の自己評価実施後には、報告は行っていない。モニターをしてもらう取り組みは行っていない。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	評価の結果を踏まえずは実現できそうなことから職員間で話し合っている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	皆で計画達成に向け取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	◎	評価結果は皆に知らせ、今後の取り組みのモニターをお願いしている。	△	○	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ユニット会やリーダー会を通し、目標達成に向けた取り組みの報告をし成果を確認している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	◎	さまざまな災害の発生を想定したマニュアルを国のマニュアルに照らし合わせ毎年見直し職員に周知している。				年2回、職員と利用者で避難訓練を行っている。地域との協力・支援体制の確保に向けた取り組みについては、このような時期でもできることはないか、運営推進会議なども活かして話し合ってみてはどうか。
		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。	○	年2回訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	備蓄品(水、缶詰等)は定期的に点検している。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	地域密着型の特性を生かし、なるべく合同訓練に参加し、協力・支援体制を築くように努力している。	△	○	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	出来る限り、町内の避難訓練に参加したりして地域の災害対策に取り組んでいる。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	△	地域に向けての情報発信はコロナ渦ということもありあまりできていないと思う。今後啓発活動に少しずつ取り組んでいきたい。				相談があれば乗るが、さらに、今後は地域に向けて気軽に相談できる場所として認知してもらえるような取り組みをすすめてはどうか。  高校福祉科の実習の場として提供している。介護サービス事業者連絡会に参加して連携している。
		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。	◎	電話や来所時はお話を傾聴し、その家族等の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)	△	この2年間はコロナの影響でボランティアの方の訪問も出来なかった。これから少しずつイベント当で事業を解放し、活用していきたい。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	◎	ボランティアの受け入れはコロナ感染を考慮できなかったが、高校生の受け入れを行った。				
		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)	◎	地域のイベントなど機会があれば参加している。			○	