

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 10 月 24 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3893700025
事業所名 (ユニット名)	グループホーム三崎つわぶき荘 たんぽぽ
記入者(管理者) 氏名	石本 学
自己評価作成日	令和 5 年 9 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 有する能力に応じ、可能な限り自律した日常生活を営むことが出来るように支援する</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・職員が入居者と関わる取組みとして、洗濯物干し、たたみ、お盆拭き、壁面作り、ゴミ箱作りを共に行った。協力して頂いたことに対する感謝は忘れず、共に暮らし支え合って過ごしていく場面の再設定を行う事ができた。 ・誕生日会やおやつ作り、ゲーム大会と、施設内で行える行事を計画して行うことができた。また、季節を感じて頂けるよう、春には桜を見る会、夏には盆踊り交流会を行った。お正月には入居者と一緒に鳥居や絵馬を作成し、お正月の気分を演出することができた。写真にも残して家族へお渡ししたり広報誌に掲載することができ、家族の方へも内部の状況をお伝えすることができた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して10年が経過した事業所は、県最西部の半島の先端にある海に囲まれた地域に立地し、利用者は海を眺めながら、ゆったりと過ごすことができる。建物の1階にはグループホームがあり、2階には地域密着型特別養護老人ホームが入る複合施設で、地域の高齢福祉の拠点となっている。今年度から赴任した管理者を中心に、職員同士での連携が図られ、利用者視点の立った支援に取り組んでいる。コロナ禍が続き、外出などの制限が設けていたが、コロナが5類移行に伴って制限が徐々に緩和され、今後の幅広い支援の再開が楽しみな事業所であり、特に家族や地域住民から、より参画を得られるよう取り組みを行うなど、今後の運営推進会議の活用した地域活動が再開されていくことを期待したい。建物内は、2つのユニットが並列に配置され、隣のユニットを近くに感じることができると、気の合う利用者同士が海を見ながら散歩をしたり、レクリエーションを楽しんだりするなど、利用者一人ひとりの希望に沿った生活を送れるよう支援に取り組んでいる。また、定期的に歯科医や医師による往診があり、専門的な助言や指導を受けることができるなど、利用者や家族、職員への安心感にも繋がっている。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、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。	○	入居の時点で確認し、プランの更新や近況報告時などにも、本人や家族にご意向の確認を行っている。	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、利用者から思いを聞くこともある。把握した情報は、アセスメントシートや個人記録などに記載し、職員間で共有をしている。
b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	状態の変化や環境の変化の際には、まずは本人としてどうか、家族としてどうかと考えを持って協議し、対応を行っている。	/	/	/			
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。	○	状況報告の連絡を行った際に、本人のご意向と家族の意見を確認し、ユニットで対応可能かどうかを協議したうえで、サービス提供を行っている。	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	日々の記録を行う際、本人の発言や行動があった時には、ケース記録に残している。	/	/	/			
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。	○	職員のケアに対する思いがあった際には、「本人としてはどうか」を優先的に考え、協議・実行している。	/	/	/			
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。	△	まずは入居の時点で生活の把握を行い、本人・家族と協議してサービス提供を行っている。また、家族の面会などでも、過去の生活と今の生活が繋がっているかは、都度確認を行っている。	/	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方などを聞き取りをしている。以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員のほか、主治医等からも情報を聞くこともある。把握した情報は、事前調査票の生活歴欄に記入し、職員間で共有している。生活歴は、入居間際の事柄は細かく記載しているが、それ以前の情報は大きな内容に留まり、個人記録の中に記録を残しているものの、事前調査票には追記した様子が見られなかったため、今後は、利用者の生活歴をアセスメント表や調査票に転記や追記をするほか、定期的に情報を更新するなど、職員間で共有しやすくなることも期待される。
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。	○	日々の業務の中で、状況変化の共有は行っている。直ぐに対応できることは、その場で対応し、協議が必要な際には、月に1回のユニット会でも協議し検討している。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	申し送りやケース記録を活用し、変化や違い、過ごし方などを共有している。	/	/	/			
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。	○	日々の業務の中で共有したり、ユニット会やケアカンファレンスににかけて必要としている事を検討している。	/	/	○	月1回ユニット会の中で、カンファレンスを開催し、利用者や家族の意見のほか、関係者の情報を交えて、職員間で利用者本位のより良い支援を検討している。訪問調査日には、ユニット会議録から、職員間で活発な意見交換が行われ、利用者本人の視点での検討された記録を確認することができた。
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。	○	カンファレンスを元に生活する上での課題や、快適に暮らして頂く為の課題をユニット全体で協議している。	/	/	/			
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。	○	日々の状況観察や状態把握で希望に沿った生活を提供できるように努めている。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、往診時に、医師等から指示やアドバイスをもらっている。アセスメント情報や、把握した情報をもとに、月1回ユニット会の中で行うカンファレンスを活用して、職員間で話し合うとともに、介護計画の更新に合わせて計画作成担当者を中心に意見を収集し、利用者の視点に立った介護計画を作成している。また、利用者から出された意見を介護計画に反映することができている。
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。	○	その人にあった生活が提供できているかは、日々の業務内やユニット会などで共有し、本人・家族とも協議したうえで、サービスの提供に繋げている。また、職員の考えを押し付けないように、本人や家族がどう思うかを一番に考えている。	○	/	/			
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。	○	本人の状態にあったプランを作成できるよう、過去・現在・未来が繋がっているかを協議して計画を立てている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族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。	○	本人を取り巻く環境を考え、ご家族のご意見を参考に計画作成を行っている。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	パソコン上ですぐ確認できる。また、ファイルとして手元に置いている。	/	/	/	○ 事業所には介護ソフトが導入され、介護計画の内容はパソコンやタブレットの中で共有できるようになっている。また、利用者の個別ファイルには紙媒体の計画等が綴じられ、職員は記録の入力時等に、いつでも計画を確認することができる。また、介護計画に沿ったケアが実践できるように、記録様式に介護計画に応じて番号を振るとともに、サービスの実施状況を、日々〇×の印を付けてチェックを行うなど、評価できるようにしている。さらに、利用者の普段と違う言動や、職員の気づきを記録に残すこともできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	計画については毎日実施モニタリングを行い、評価している。	/	/	/	◎
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。	○	定期的なカンファレンスを行い、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。	○	ユニット会にてそれぞれの入居の状況確認、状況変化を共有している。	/	/	/	○
		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。	○	半年に1回を目あすにケアカンファレンスを行っている。状況に変化があった場合には、関係機関が集まってカンファレンスを開催しケアの計画を立てている。	/	/	/	◎
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。	○	1ヶ月に1回ユニット会、2ヶ月に1回グループホーム会議を行っている。急な対応が必要な際には、職員それぞれから意見を聞き、集約したうえで緊急会議を開催している。	/	/	/	◎
		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。	○	発言しにくい職員には、指名を行ったりして、全体が交わるように工夫している。休みの職員には、事前に会の内容を伝え、意見を引き出している。	/	/	/	◎
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	勤務の体制上、休日参加の職員もいる。同じ職員が休日参加にならないよう、勤務作成時に調整を行っている。参加できない職員には、事前に会の内容を伝え、意見を聞き出している。	/	/	/	○
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	毎朝申し送りを行い情報共有を行っている。重要だと判断した情報は、情報交換ツールを活用し、情報共有を行っている。	/	/	/	◎
<b>(2) 日々の支援</b>									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	カンファレンス時に、生活に対する希望や要望は確認できているが、「その日したいこと」は把握できていない。	/	/	/	◎
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	水分補給の飲み物は、種類、温度などを確認して提供できている。	/	/	/	○
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	ケアに入る前に、何をするかを伝え、どうするかを確認している。タイミングが合わない時には、時間や日にちをずらし対応を行っている。	/	/	/	◎
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	常に表情や気分を伺いながら声掛けを行っている。	/	/	/	○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	ケア前の声掛けで、意思確認ができない場合は、様子や表情、バイタルなどを確認し、勤務職員で協議したうえでサービス提供を行っている。困った時には、家族に相談して決定してもらっている。	/	/	/	◎
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、自立たずさりできない言葉かけや対応等)	○	声掛けをする場合には、場所や声のトーンを意識して対応を行うよう心がけている。	/	/	/	◎
		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。	○	排泄や入浴時には、声をかけながら状況を確認しつつケアを行っている。	/	/	/	◎
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	ノックをしたり、声をかけたりして対応を行っている。	/	/	/	◎
		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。	○	施設外では、入居者の話をしたりしないように注意している。	/	/	/	◎

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	協力して頂ける軽作業等(洗濯物干し・たみ・お盆ふき)はお願いしている。当たり前の事にならないように、常に感謝の言葉は伝えている。	/	/	/	孤立しそうな利用者に、職員は積極的に声をかけ、利用者同士が繋がりが保てるような支援に努めている。また、職員は利用者同士の関係性を把握し、未然にトラブルを防止するために、配席の考慮をしている。これまでに、どうしても折り合いがつかない利用者に対して、家族へ相談した上で、居室やユニットを変更するなどの対応をしたこともある。さらに、洗濯物干しやたみを手伝ったり、励ましの声かけをしたりするなど、利用者同士の支え合いや助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	軽作業して頂いた内容は、他の入居者にも伝え、職員・入居者がそれぞれ助け合って生活していることを伝えている。	/	/	/	
		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)。	○	会話を展開していく中で、周りを確認し、一人になっている入居者には話題をふったりして、孤立しないよう注意している。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった場合には、本人に聞き取りを行い、職員同士で解決方法を導き出している。それでも不十分な場合には、家族にも相談して、共に解決方法を見つけている。	/	/	/	
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。	○	入居の段階で、本人や家族に聞き取りを行い把握している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	面会を通じて受け入れを行っている。ご希望があった場合には、できるかぎり協力し、必要な場合には家族にも相談を行っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	外出の希望があった場合には、受け入れて対応を行っている。それ以外は、施設内外散歩などを行い気分転換を図っている。	x	x	△	コロナ禍が続き、外出制限が設けられていたが、事業所周辺を散歩したり、敷地内やペランダに出て、外気浴をしたりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。コロナの5類移行に伴って感染対策が緩和され、徐々に外出できる機会が増え、食事と一緒にしないことを条件として、家族と一緒に外出をしたり、病院への同行支援をしたりしてもらうことも再開できている。利用者家族等、地域アンケート結果から、事業所の外出支援について十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後、感染状況が落ち着いた際には、徐々に買い物支援やドライブなどの外出支援が再開されていくことを期待したい。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	家族・施設職員以外は外出は行ってない。外部の受け入れも現在は行ってない。	/	/	/	
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。	○	2ヶ月に1回認知症勉強会を行い、認知症によるBPSDへの理解を行っている。事例検討などでも協議を行っている。	/	/	/	職員は、利用者のできることでできそうなことを把握し、見守りや手や口を出しすぎない支援に努めている。入浴や更衣の時など、日々の生活の中で、自分でできることは時間が掛かってもしてもらえうような待つ介護を意識した支援をすとともに、できない部分のサポートをしている。また、勉強会等で学び、職員は利用者の認知症状や行動などを理解している。さらに、体操や散歩のほか、日々の生活リハビリを取り入れ、利用者の心身機能の維持が図れるような支援にも取り組んでいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	職員間で情報共有を行い、対応が必要な場合には、カンファレンスを行い対応を行っている。	/	/	/	
		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)	○	日々の情報共有をもとに、「できること、できそうなこと」の把握を行っている。	◎	/	○	
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。	○	日々の情報共有をもとに、「できること、できそうなこと」の把握を行っている。	/	/	/	洗濯物干しやたみ、お盆拭きなど、事業所では利用者をお願いする手伝いを一覧表にまとめ、手伝いをしてもらった後にはチェックを入れるなど、利用者の楽しみや生活の張りにつながるような支援にも取り組んでいる。また、手伝ってもらった後には、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を必ず伝え、次回の手伝いや励みにも繋がっている。
		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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	カンファレンス内で、本人が何かできることはないか確認し、できることがあれば、サービス内容に反映している。	○	◎	○	

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。	○	髪をどいたり、洗顔後乳液をつけたりと、自分でできる身だしなみは自分で行ってもらっている。手直しが必要な場合には、対応を行っている。				起床時に、自分で服を着替え、身だしなみを整えることができる利用者もいる。また、職員は声をかけて、身だしなみや着る服などを確認するとともに、一緒に着替えなどを手伝うとともに、できない部分のサポートをしている。また、服装の汚れや整容の乱れが見られた場合には、他の利用者に分からないようにさりげなく声をかけて整容を整えるなど、利用者のプライドを大切に考えた支援も行われている。さらに、重度の利用者にも、朝と夜には、好みの衣服などに着替えてもらい、共用スペースで過ごしてもらうなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。加えて、訪問美容を活用して、好みの髪型に整えてもらうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	髪型などは本人に確認し整えている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	どう判断するかは、ご本人に意思決定を委ね、判断できない場合には、職員の判断で人前に出て自然体でいられるような支援を行っている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	服装は状況や雰囲気に合わせて、本人に決定してもらっている。不自然な場合には、職員がアドバイスを行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	声掛けなどに工夫して、分からないところで乱れを整えたり、お伝えしたりしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人に確認を行って対応を行っている。				
		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。	○	美容師の方には、以前の髪型などを伝え、ご本人が今どうしたいか一緒に相談できる体制を整えている。			○	
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。	○	個人にあった食事内容を把握し提供を行っている。食事提供一覧表ですぐ確認できるようにしている。				利用者から希望や好みのメニューを聞くとともに、ユニット会で職員間で検討をしなが、献立を作成するとともに、法人の栄養士からアドバイスをもらうこともできている。ユニット会では、食の形態の検討も行われ、利用者の嚥下能力に応じて、刻み食や一口サイズなどの形態で、食事を提供している。事業所では、職員が順番に手づくりの食事を料理し、旬の食材を取り入れて季節が感じられ、敬老会で赤飯のほか、地方祭にちらし寿司を提供するなど、利用者に喜ばれている。以前は、利用者に買い物のほか、調理の下ごしらえや味付けなどを手伝ってもらえることができていたが、感染対策もあり、現在はお盆拭き程度の手伝いに留まっている。食器類は、利用者が使い慣れた物を持ち込むことができるほか、心身状況に応じて、使用しやすい食器を変更することもある。コロナ禍以前は、食事の際に、職員は利用者と一緒に同じ食事を摂ることができていたが、現在は感染対策もあり、利用者と同じ食事を摂っているものの、別々に食事を摂り、見守りやサポートをするようになっている。また、オープンキッチンで調理していることもあり、重度の利用者も一緒に共有スペースで過ごすことで、調理の音や匂いを感じられるほか、共有スペースには、食事のメニューが掲示され、食事前に、口腔体操を実施するなど、食事が待ち遠しくなるような工夫も行われている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	献立作りは職員が行っている。定期的「何か食べたいものはないか」確認を行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	調理等は職員が行っている。お盆ふきは、毎回入居者に依頼し、入居者・職員が助け合っている。				
		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。	○	食事提供一覧表を作成しすぐ確認できるようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのもの等を取り入れている。	○	季節や行事に合わせて、喜びを感じてもらえるような献立作成を行っている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしい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)	○	五感で楽しんでもらえるよう、食器を変えたり、お盆の色を変更したりと工夫して対応を行っている。				
		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。	○	入居の段階で、本人や家族に聞き取りを行い、自宅で使用していたものは、そのまま施設で使用している。			○	
		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。	△	昼食時には一緒に物を食べている。一緒にテーブルで食べることは行っていない。常に目をくばり、お膳内の食器の位置などを微調整している。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	職員が感じた匂いなどは、入居者に「この匂いは何を作っているでしょう」などと会話を展開している。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	美味しくバランスのとれた物を、しっかりと摂取して頂けるような献立を作成している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事・水分量は毎日チェックしている。工夫が必要な方には、カンファレンスにて提供内容を決定している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立内容を時折みてもらい、アドバイスをもらうように工夫している。必要に応じてユニット会で、献立内容の確認を行っている。			◎	
		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。	○	まな板・包丁の使い分けを行い、常に衛生管理に心がけている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔機能維持管理計画にて歯科医師からの指導を元に日々の口腔ケアを行っている。その中で、肺炎予防になることも十分理解できている。	/	/	/	週1回歯科医の往診があり、利用者一人ひとりの口腔内の状況を確認してもらい、記録に残すことで、職員は口腔内の健康状況を把握している。また、必要に応じて歯科医から助言を受けるほか、口腔ケアの研修を実施するなど、職員は口腔ケアの重要性や正しい口腔ケアの方法などを理解している。さらに、歯科医から助言を受け、必要に応じて、介護計画の中に反映することもできている。さらに、毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、居室にある洗面台を使用して、歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りやサポートを行い、利用者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。	○	定時の歯科往診にて歯科医師と共に、口腔内の機能維持を心がけている。	/	/	◎	
		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。	○	口腔機能維持管理計画をもとに歯科医師に的確な指導をして頂き、日々の口腔ケアを行っている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	歯科医師からも磨き方を教わり、毎回の確に義歯洗浄を行っている。	/	/	/	
		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)	○	歯科往診は、年間計画を立てて受診を行っている。そこで、歯科医師により口腔内環境を確認し、口腔ケア方法の指導を行ってもらっており、毎日の確にケアを行っている。	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	認知症ケア会議内にて、排泄ケアにおける重要性を話し合っている。	/	/	/	事業所では、安易におむつを使用することなく、カンファレンスの中で話し合いながら、なるべく利用者がトイレで排泄できるよう支援している。また、訪問調査時点で、常時おむつを使用している1名の利用者があるほか、夜間におむつを使用している1名の利用者のみとなっている。排泄チェック表を活用して、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導などを行い、布パンツで過ごすことのできている利用者もいる。さらに、月1回のカンファレンスを活用して、利用者の排泄状況を話し合い、失禁が増えた利用者には、トイレ誘導の回数を増やしたり、状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品を検討したりするなど、利用者の状況に応じた適切な対応ができるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	十分理解しており、下剤(頓用)の調整などは職員が確認しながら行っている。	/	/	/	
		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)	○	排泄やチェック表にて確認を行っており、本人にも定期的に声をかけ誘導を行っている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	本人の状況に合わせて排泄ケアを行っている。日々の業務や毎月のカンファレンスにて排泄ケアの方法も検討できている。	◎	/	○	
		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。	○	日々の業務や毎月のカンファレンスにて排泄ケアの方法も検討できている。	/	/	/	
		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。	○	排泄チェック表を確認しながら誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	日々の業務や毎月のカンファレンスにて排泄ケアの方法も検討できている。必要に応じてご家族にも相談できている。	/	/	/	
		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。	○	日々の業務やカンファレンスにて排泄ケアの状態を検討できている。	/	/	/	
		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)	△	運動は行っているが、便秘改善に向けての取り組みは行っていない。便秘の際には、お薬に頼っている現状がある。	/	/	/	
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)	○	週に2回の入浴は最低限として、間隔をみながら入浴支援を行っている。入浴中は、常に本人の状況を確認しながら様子や時間経過を確認している。	◎	/	◎	事業所では、入浴できる曜日などは決めておらず、入浴チェック表を確認しながら、全ての利用者が、週2回以上入浴できるよう支援している。中には、週3回以上の入浴を希望する利用者もあり、職員の勤務体制もあり、夜間帯の入浴希望までは応じることはできていないものの、柔軟に対応することができている。また、入浴を拒む利用者もあり、無理強いをすることなく、時間帯や職員を変えて声かけをする工夫をするとともに、時には、清拭の対応をすることもあるなど、利用者の清潔保持に努めている。さらに、木造の浴槽の脇には、スライド可能な手すりが設置され、利用者の身体状況に応じて、活用できるようになっている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	湯船につかると、リラックスできるよう、見守り可能な範囲で扉をしめゆくりと入浴して頂いている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	自分で行えるところは自分で行っていただくケアを行っている。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	BPSDIに応じて声掛けの工夫を行っている。どうしても入浴して頂けない方に対しては、清拭や衣類交換にて対応を行っている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には必ず本人の入浴に対する希望とバイタル測定を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	申し送りにて情報共有を行っている。	/	/	/	事業所には、月2回医師の往診があり、利用者の睡眠状況を伝え、必要な助言を受けることができている。訪問調査時点で1名の利用者のみ、夕食後に眠剤を服用しているが、日中の活動時間を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなどの工夫を行い、安易に薬に頼ることなく、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。夜間に起きてくる利用者があり、リビングで過ごしてもらうこともあるが、現在、ほとんどの利用者は、夜間に安眠することができている。
		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。	△	眠れず起きて来られる入居者に対しては、リビングで過ごして頂いている。夜間不眠について、カンファレンスで話し合うだけでリズムを取り戻せる工夫はできていない。	/	/	/	
		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。	○	往診時に、医師に詳しく近況報告を行い、情報を共有している。	/	/	◎	
		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。	○	過ごし方を本人に確認し、希望される環境に誘導を行っている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	ご家族からの手紙が来るが、こちらから送ることなどはできていない。面会にて対応を行っている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族からの手紙が来るが、こちらから送ることなどはできていない。面会にて対応を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	ご希望があれば対応を行っている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙が届いた際には、本人に渡したり、内容を伝えたりしている。面会や状況報告の際には、感謝の言葉を伝えている。	/	/	/	
		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。	○	ご家族にも協力していただいている。面会を希望されることが多いため、面会の促しを主にしている。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	本人や家族に十分管理していただくよう伝え、お渡ししている。本人も持っていることと安心される方もいる。	/	/	/	
		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。	△	本人が希望されるものがあれば、家族や職員が購入している。買物支援は行っていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	○	本人や家族に相談しながら金銭管理を行っている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	本人や家族に相談しながら金銭管理を行っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	本人や家族に相談しながら金銭管理を行っている。	/	/	/	
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。	○	入居時、面会時、状態変化時など定期的なサービス内容の確認を行い、本人や家族の希望に沿ってサービス提供を行っている。	◎	/	○	コロナ禍が続き、外出などの制限を設けていたが、コロナの5類移行に伴って徐々に制限を緩和され、今年度から、家族などの希望に応じて、お墓参りなどの外出支援を再開している。以前は、家族が自由に事業所を出入りできるようにしており、毎日のように家族と外出を楽しむ利用者もいた。今後、感染状況が落ち着いた際には、さらなる多様なニーズに応えるため、より多くの活動が再開されていくことを期待したい。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	しつらえや環境整備により、気持ちのいい環境作りが心にかけている。	◎	◎	○	複合施設の1階にある事業所は、幹線道路から車で来訪しやすい場所に立地し、広い駐車場も完備されている。玄関前には、手入れが行き届いた花壇が設置され、季節の花が咲き、明るく出入りしやすい開放感を醸し出している。

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
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	壁画や設えは、定期的に変えて、季節に応じた環境作りを行っている。	○	○	○	複合施設の2階には、地域密着型特別養護老人ホームが併設され、1階にある事業所と共用の玄関となっている。建物内は、2つのユニットが並列に配置され、隣のユニットを近く感じることができる。各ユニットに、2か所ずつトイレが設置されているほか、トイレ付きの居室が、2部屋ずつ設置されている。また、共用空間は清掃が行き届き、換気や消毒も行われ、不快な音や光、臭いも感じられず、快適な空間となっている。さらに、リビングにはソファやテレビが置かれるなど、利用者が思い思いの場所で、会話やレクリエーション、テレビを見ながら過ごすことができる。リビングの壁には、その日のメニューのほか、日めくりカレンダーや季節の創作物が掲示され、家庭的な雰囲気も感じられる。加えて、窓からはリアス式海岸や瀬戸内海を一望できるなど、利用者や来訪者は、絶景を眺めることができる。
		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。	○	毎日の清掃や環境整備など、気持ちよく暮らせる環境作りを心かけている。	○	○	○	
		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。	○	季節に応じた生活空間の提供や、気持ちのよい環境整備は日頃から取り組んでいる。壁画作り等は入居者にも手伝ってもらっている。	○	○	○	
		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。	○	本人の希望に沿って、本人が過ごしたいところで過ごして頂いている。	○	○	○	
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。	○	部屋には、馴染みの物をおいたり、ゆっくり座って過ごせる環境を本人・家族と相談しながら作っている。	○	○	○	居室には、ベッドやクローゼット、消灯台、洗面台が備え付けられている。利用者は、馴染みの物や使い慣れた物を持ち込むことができ、テレビや位牌、家族写真を配置するなど、居心地の良い空間づくりも行われている。中には、トイレが設置された居室もある。
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。	○	それぞれが、穏やかに暮らしていただけるよう、設計されている。	○	○	○	居室の入り口には、名札が掛けられ、トイレを「トイレ・お便所」と表記するなど、利用者の生活歴の中で、使い方が違う用語を複数掲示し、利用者が認識しやすいよう工夫している。また、利用者が日付やその日のメニューが分かるように、日めくりカレンダーや献立を掲示している。
		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)	○	居室には馴染みのものや穏やかに過ごされる環境作りを行っている。趣味のものや新聞雑誌等ご希望される方の周辺には提供している。	○	○	○	
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)	○	夜間、戸締まりとして施錠しているが、日中は施錠せず開放的な空間提供を行っている。	◎	◎	◎	職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、事業所の玄関は開放され、夜間のみ防犯のために施錠をしている。玄関に入っすぐの場所に事務所が設置され、複数の職員が業務をしているため、屋外に出ようとする利用者にも気づきやすくなっている。また、ユニットの入り口には、センサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを把握することができている。
		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。	○	入居時に鍵をかけない事への理解を行ってもらっている。	○	○	○	
<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。	○	入居時に確認し、調査票として内部回覧で全職員に確認してもらっている。	○	○	○	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	日々のケース記録と申し送りにて残している。	○	○	○	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	定期的な往診時に相談できている。	○	○	○	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	入居時や状態変化時などに本人や家族に確認できている。	○	○	○	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	往診時には職員が同行し、状況報告と関係構築を行っている。	○	○	○	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診が必要になった場合には、まず家族に相談して、受診に同行して頂いている。その際に、今後の方向性の内容の相談も行っている。	○	○	○	



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	必要な情報提供を職員から入院時に行っている。	/	/	/	
		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。	○	入院している際には、入院先・家族・施設とが連絡を取り合いながら連携して本人の今後の方向性を相談している。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	毎日の申し送りにて、情報共有を行っている。必要に応じて相談を行ったりもしている。	/	/	/	
		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。	○	管理者・看護師とはオンコール体制をとっており、医療や介護で困ったときには連絡がつく体制を整えている。	/	/	/	
		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。	○	日々のケース記録と申し送りの中で、細く情報共有を行っている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬については、薬剤情報が出た時点で、コピーをユニットで回覧している。また、日々のケース記録にて状態を記録し往診時に詳しく情報提供している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬の確認は、常に職員2人で行い、誤薬予防に努めている。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の状態観察を行い、異常があった場合には申し送りやケース記録に残している。往診時にも報告できている。	/	/	/	
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。	○	入居時に確認している。また、そのような状態になった場合にも再度確認している。	/	/	/	事業所では、「看取りに関する指針」が整備され、入居時のほか、利用者が重度化した場合には、家族等に看取り支援時に、対応できることなどを説明している。また、利用者が重度化した場合には、医師や看護師等のほか、家族を交えて話し合い、方針を共有している。訪問調査日には、これまで経験した看取り支援の状況を、利用者の状態の変化に応じて、介護計画をこまめに更新した内容を確認することができた。また、複合施設の地域交流スペースには、浴室やトイレ、台所付きのゲストルームが設置され、看取りケア時等に、家族が1日千円の使用料を支払い、利用できるようになっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	状態変化があった場合には、臨時のカンファレンスを開催して、情報共有を行っている。往診時には、医師にも情報伝達を行っている。	○	/	◎	
		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。	○	状態に応じて、家族と協議相談しながら対応を行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や状態変化時など、ポイントとなるところで、内容確認を行っている。	/	/	/	
		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。	○	往診時には職員が情報を提供し、必要時には家族とも連携を取りながら体制作りを行っている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族の心境に寄り添い、対応を行っている。	/	/	/	
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。	○	年に2回の感染対策委員会の勉強会にて、新しい情報を勉強している。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	年に2回の感染対策委員会の勉強会にて、新しい情報を勉強している。感染マニュアルを通じて、全員が同じ対応ができるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	月に1回の委員会や、流行期の臨時委員会を中心に、予防や対策の検討を行っている。	/	/	/	
		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。	○	館内に入った時点で手洗い・検温を行うようにしている。面会時にはお互いが必ず不織布マスクの着用を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<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。	○	ご家族の方とは、変わった事が無くても連絡を取り合い、情報交換を行っており、関係構築に努めている。	/	/	/	コロナ禍以前には、複合施設・事業所として、夕涼みや盆踊り交流会などの行事を開催し、家族に参加協力をしてもらうことができていたが、感染対策もあり、現在は、家族が参加できる行事の開催は自粛をしている。感染対策が緩和され、1階の共用スペースで、家族等との面会が可能となっている。また、定期的に、家族に手紙を送付するほか、来訪時や電話連絡時を活用して、利用者の近況を伝え、意見や要望を聞くようになっている。さらに、年4回複合施設の広報誌を発行し、事業所の出来事のほか、職員の入職や異動などの運営上の事柄を伝えるようになっている。今後、感染状況が落ち着いた際には、以前行われていた家族の参加できる行事の再開をしたり、家族会を開催したりするなど、少しずつ家族との交流を図れる機会が再開されていくことを期待したい。
		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)	△	感染症の関係で、現在は行っていない。行事や取り組みについては、広報誌などで発信している。	x	/	△	
		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)	○	定期的に状況報告の連絡を行っており、面会時には、より詳しく情報をお伝えするようになっている。	○	/	○	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	入居時には、本人とご家族との関係や、生活歴の確認を行い、生活や暮らし、関係性の理解に努めている。	/	/	/	
		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)	○	何か変わったことがあれば、文章で状況を報告している。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	状態が変わってきた場合には、状況報告の連絡を行ったり、面会に来ていただいたり、状態に合わせて対応を行い、これからの暮らしを相談している。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	状況報告の連絡や面会の際に、意見や希望の確認を行っており、ご本人や取り巻く環境がより良いものになるように、関係の構築に努めている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	内容の変更については、文章にて紹介し、承認を得ている。	/	/	/	
		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。	○	退居に繋がった場合には、本人や家族と何度も連絡を取り合い、納得のいく形で解約となるように努めている。	/	/	/	
<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。	△	目的や役割を説明する機会はないが、定期的に発行している広報誌などを地域に配布し、施設の理解に努めている。	/	◎	/	コロナ禍が続き、地域との交流を十分に図ることは難しいが、今年度実施した敬老会では、近隣にある学校の子どもたちから、ビデオメッセージが送られるなど、可能な範囲で交流が図れるよう支援している。以前は、複合施設・事業所として、地域住民が参加した夕涼みや盆踊り交流会などの行事を開催することもできていた。今後、感染状況の落ち着いた際には、地域住民と一緒に地域の行事に参加したり、地域のボランティアを受け入れたりするなど、少しずつ地域との交流が再開されていくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	以前は、学校関係や一般の方などを招待して、夕涼みや盆踊り交流会を行っていたが、感染拡大予防の為、現在は行っていない。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	○	地域の方から自作の展示物を持ってきて頂いたり、手作りの物をプレゼントして頂いたり、見て楽しんで頂ける物を提供して頂いている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	現在、感染症対策の為、行っていない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらったりなど、日常的なおつきあいをしている。	△	現在、感染症対策の為、行っていない。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	以前、ホーム喫茶などでボランティアの方に参加して頂いていたが、現在は行っていない。自作の展示物やプレゼントを持ってきて頂いたりしてはおり、見て楽しんで頂いたりしている。	/	/	/	
		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)。	△	地域へは広報誌を配布し、施設への理解を深める行動は行っているが、豊かな暮らしができるような取り組みは行っていない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	現在書面会議にて開催している。	×	/	△	コロナ禍が続き、運営推進会議は書面形式で開催をしている。会議では、事業所の活動や外部評価の評価結果を報告しているものの、家族や地域住民との意見交換ができるような取り組みまでは行われていない。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営推進会議への取り組みについて、十分な理解が得られていないことが窺えるため、会議の開催前に全ての家族へ開催案内を送付して、事前に意見を収集するなど、家族や地域住民の参画を得たより有意義な会議が開催できるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	書面会議のため、意見交換の場は設けていない。入居希望者の状況等を主に提示している。	/	○	○	
		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。	△	現在書面会議にて開催している。	/	○	/	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	施設の理念については、会議などで定期的に確認し合っており、同じ方向性の元で業務を進めていくように努めている。ユニット内でも、ユニット独自の理念を作成し、職員が一丸となってその人らしい生活を営むことができるように支援している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	理念の発信は外部へは行っていない。	×	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	各ユニットリーダーは業務内で職員の力量把握に努め、各自が持っている力を最大限生かせるような体制作りを日頃から検討している。	/	/	/	事業所では、職員の健康診断に合わせて、年1回ストレスチェックを実施している。また、職員には年間目標を提出してもらい、年2回管理者が職員との個別面談を実施し、就業状況や意向を確認するとともに、目標達成に向けたアドバイスや確認が行われている。法人内の異動があり、今年度から新たに就任した管理者は、職員一人ひとりの意見を聞くよう心がけ、パーソンセンタードケアの実施にこだわりを持った支援が行われている。また、定期的に、法人・事業所として、勉強会や内部研修を開催し、職員のスキルアップに繋げている。さらに、希望休や有給休暇の取得を促すほか、日頃から管理者は職員の相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりにも努めている。加えて、法人として、ソウエルクラブに加入して、サークル活動への参加を促すなど、職員の福利厚生にも努めている。
		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。	○	ユニットでのOJTについては、各リーダーに委託し、職員の状況に合わせて指導を行っている。定期的な勉強会などにも参加してもらっている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	勤務の体制については、定期的に職員に聞き取りを行ったり、面接を行い評価をしている。働きやすい環境作りができるように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	各部署が集まった責任者会でそれぞれの情報を共有している。また、各委員会ごとに勉強会の機会を設け、職務に対して向上できるような取り組みを行っている。	/	/	/	
		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2回のストレスチェックを行い業務に対しての不安の解消を図っている。定期的な面談も行き届きや不安の解消に心がけている。	○	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	委員会を通じて、虐待防止や不適切ケアについての理解を深めている。勉強会で具体的な取り組みや事例検討を行い施設全体で虐待防止に向けて取り組んでいる。	/	/	◎	定期的に、身体的拘束適正化委員会を開催し、職員間で話し合うとともに、定期的に虐待防止や不適切な言動などの勉強会を実施している。また、管理者自らが、積極的に認知症や虐待防止などを学ぶとともに、職員への内部研修の講師役を務めて指導するなど、職員への理解促進に努めている。さらに、不適切な言動が見られた場合には、グレーゾーン報告書に記載するとともに、該当職員に管理者等が確認を行い、指導や注意喚起をしている。
		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。	○	定期的に職員に聞き取りを行い、ケアの内容について話し合ったり、改善を行ったりしている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々の観察や会話の中で、ストレスをかかえていないか、また、日常生活において、不安やストレスを抱えていないか聞き取りを行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	委員会を通じて、拘束廃止に向けた取り組みを行っている。また、勉強会を通じ、身体拘束についての具体的な内容の把握や理解について取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	委員会を通じて勉強会を行い、内容の把握や事例検討にて、拘束廃止に向けた取り組みを行っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居契約の時点で家族には、拘束廃止に向けた取り組みの説明を行い、理解して頂いている。	/	/	/	

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
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。	△	制度の理解についての取り組みは行えていない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	制度を利用した対象者がおらず、連携体制の構築も行えていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	事故防止対策委員会を通じ、事故発生時のマニュアルを作成している。そのマニュアルに沿って対応を行うように努めている。				
		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。	○	勉強会にて職員に向けて対応方法などの発信を行っている。				
		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。	○	委員会を通じて、ヒヤリハットの重要性の理解に努め、重大事故への防止策を検討している。				
		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。	○	日々の状態変化については、日頃から相談しながら対応を行っている。事故の危険性が増している時は早期に対応を行っている。				
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。	○	入居契約の時点で、家族には説明し、職員にはその内容について理解してもらっている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	状況に応じた対応を行っている。				
		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。	○	現在の所、苦情は寄せられておらず、必要な際には対応できる準備は行えている。				
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)	○	施設内で苦情相談窓口を設けている。	○		○	管理者自らが、事業所の苦情相談窓口の担当を担い、入居時に、利用者や家族に、相談できることを説明している。事業所内には、苦情箱も設置され、意見や苦情などの情報収集に努めている。また、利用者毎の担当職員を中心に、利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族から、来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くようにしている。さらに、日頃から管理者は、職員とのコミュニケーションを図ることを大切に考え、職員一人ひとりの意見を聞き、利用者視点に立った支援が行えるように取り組んでいる。職員は、管理者が勤務の様子を気にかけてくれるなど、相談しやすいと感じている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	入居契約の段階で、情報発信を行い必要な際には、相談して頂けるような体制は整っている。				
		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。	○	日頃からコミュニケーションを図り、面談を通じて相談してもらえるような体制作りを行っている。				
		d	管理者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を聞く機会を持ち、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。	○	日常的に職員の意見を聞き入れ、パーソンセンタードケアへの取り組みを行っている。			○	
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。	○	自分のサービス提供に対しての振り返りを行い、自己評価表を作成している。				外部評価の自己評価は、職員の意見を聞き、管理者やユニットリーダーが取りまとめて作成をしている。また、サービスの評価結果や目標達成計画のほか、目標達成への取り組み状況は、運営推進会議の中で報告をしている。コロナ禍が続いたこともあり、目標達成計画に応じた取り組み状況のモニターの依頼までには至っておらず、今後は、運営推進会議の会議録を全ての家族に送付して、評価結果を知ってもらったり、再度、集合形式の会議の中で、サービス評価の取り組みの目的や意義を説明したり、目標達成に向けた取り組み状況のモニターを会議の参加メンバーや家族にお願いして、意見をもらうするなど、サービスの質の向上に繋げられるような取り組みが行われることも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	年度初めに各部署で目標をたて、その目標に向けた取り組みを行っている。年度末には、振り返りを行い、サービス提供に関する反省を行っている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	目標の反省については、各部署ごとに行い、情報発信もしている。	△	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	各部署ごとに行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	委員会を通じて、マニュアルの作成や訓練を行っている。	/	/	/	複合施設・事業所として、各種マニュアルを作成し、年2回複合施設と合同で、火災や地震、昼夜を想定した消防訓練を実施している。複合施設は、町行政から福祉避難所のほか、原子力避難所としても指定され、水や食料などの備蓄品を確保している。また、以前は地元消防団と一緒に、合同訓練を開催することができていたほか、法人内の別の施設等と連携を図ることができる体制づくりが行われている。感染対策で、家族が来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の災害への備えに対する取り組みについて、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、感染状況が落ち着いた際には、家族に避難訓練の様子を写真で撮影してもらったり、訓練の様子を写真で撮影し、手紙で家族にお知らせするなど、家族に安心安全な取り組みへの理解が得られるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	様々な場面を想定した訓練を行い、マニュアルに基づいた行動が出来るように努めている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	委員会を通じて定期的に行っている。	/	/	/	
		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。	○	消防署からの実地指導や、それを基にした委員会での話し合いの場を確保、組織体制の構築に努めている。	×	○	△	
		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)	○	県の防災訓練にも参加し、施設全体として防災意識の向上に努めている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	地域に向けての情報発信等は行っていない。	/	/	/	複合施設として相談に応じることが多いが、事業所に入居などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。以前は、複合施設として、地域の介護者の集いとして、交流ホールを貸し出したり、高校生の職場体験などに協力したりすることもできていた。コロナ禍が続き、地域とのかかわりは制限されているが、町行政が開催する福祉の集いや介護教室に参加協力するなど、地域の関係機関との連携や交流を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	福祉の相談窓口として、様々な相談を受け入れている。	/	×	○	
		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)	△	感染拡大予防のため、行っていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	高校生による職場体験での受け入れを行っている。	/	/	/	
		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)	○	施設として、福祉の集い等に参加している。地域の清掃ボランティアやクリーン運動にも参加を行っている。	/	/	○	

(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!!  
 シャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 10 月 24 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3893700025
事業所名 (ユニット名)	グループホーム三崎つわぶき荘 ひまわり
記入者(管理者) 氏名	石本 学
自己評価作成日	令和 5 年 9 月 25 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 有する能力に応じ、可能な限り自律した日常生活を営むことが出来るように支援する</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・ユニット外で過ごす機会が少ないと反省があがっていた。具体的な取り組みでは、レクリエーションを通じてユニット外で過ごす時間を作ったり、おやつ作りなどで季節を感じて頂けるよう取り組んだ。その時の写真などについては、家族にお渡ししたり、広報誌に掲載する等ご家族にも施設での様子を見て頂くことができた。 ・ケアの統一や情報共有が出来ておらず、必要以上に介助をしてしまう時があると反省があがっていた。具体的な取り組みとして、ユニット会のあり方を変更し、入居者一人ひとり詳しく話し合えるような体制づくりを行った。また、課題分析表を活用して、それをもとに情報共有や意見交換を行い、職員が統一したケアを行えるように取り組んだ。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して10年が経過した事業所は、県最西部の半島の先端にある海に囲まれた地域に立地し、利用者は海を眺めながら、ゆったりと過ごすことができる。建物の1階にはグループホームがあり、2階には地域密着型特別介護老人ホームが入る複合施設で、地域の高齢福祉の拠点となっている。今年度から赴任した管理者を中心に、職員同士での連携が図られ、利用者視点の立った支援に取り組んでいる。コロナ禍が続く、外出などの制限が設けていたが、コロナが5類移行に伴って制限が徐々に緩和され、今後の幅広い支援の再開が楽しみな事業所であり、特に家族や地域住民から、より参画を得られるよう取り組みを行うなど、今後の運営推進会議の活用した地域活動が再開されていくことを期待したい。建物内は、2つのユニットが並列に配置され、隣のユニットを近くに感じることができると、気の合う利用者同士が海を見ながら散歩をしたり、レクリエーションを楽しんだりするなど、利用者一人ひとりの希望に沿った生活を送れるよう支援に取り組んでいる。また、定期的に歯科医や医師による往診があり、専門的な助言や指導を受けることができるなど、利用者や家族、職員への安心感にも繋がっている。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、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。	○	入居の時点で確認し、プランの更新や近況報告時などにも、本人や家族にご意向の確認を行っている。	○	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。また、日々の生活の中で、利用者から思いを聞くこともある。把握した情報は、アセスメントシートや個人記録などに記載し、職員間で共有をしている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	◎	状態の変化や環境の変化の際には、まずは本人としてどうか、家族としてどうかと考えを持って協議し、対応を行っている。	/	/	/	
		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。	○	状況報告の連絡を行った際に、本人のご意向と家族の意見を確認し、ユニットで対応可能かどうかを協議したうえで、サービス提供を行っている。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	日々の記録を行う際、本人の発言や行動があった時には、ケース記録に残している。	/	/	/	
		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。	◎	職員のケアに対する思いがあった際には、「本人としてはどうか」を優先的に考え、協議・実行している。	/	/	/	
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。	○	まずは入居の時点で生活の把握を行い、本人・家族と協議してサービス提供を行っている。また、家族の面会などでも、過去の生活と今の生活が繋がっているかは、都度確認を行っている。	/	/	○	入居時に、管理者等は利用者や家族から、生活歴や馴染みの暮らし方などを聞き取りをしている。以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員のほか、主治医等からも情報を聞くこともある。把握した情報は、事前調査票の生活歴欄に記入し、職員間で共有している。生活歴は、入居間際の事柄は細かく記載しているが、それ以前の情報は大きな内容に留まり、個人記録の中に記録を残しているものの、事前調査票には追記した様子が見られなかったため、今後は、利用者の生活歴をアセスメント表や調査票に転記や追記をするほか、定期的に情報を更新するなど、職員間で共有しやすくなることも期待される。
		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。	○	日々の業務の中で、状況変化の共有は行っている。直ぐに対応できることは、その場で対応し、協議が必要な際には、月に1回のユニット会でも協議し検討している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	申し送りやケース記録を活用し、変化や違い、過ごし方などを共有している。	/	/	/	
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。	○	日々の業務の中で共有したり、ユニット会やケアカンファレンスににかけて必要としている事を検討している。	/	/	○	月1回ユニット会の中で、カンファレンスを開催し、利用者や家族の意見のほか、関係者の情報を交えて、職員間で利用者本位のより良い支援を検討している。訪問調査日には、ユニット会議録から、職員間で活発な意見交換が行われ、利用者本人の視点での検討された記録を確認することができた。
		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。	○	カンファレンスを元に生活する上での課題や、快適に暮らすための課題をユニット全体で協議している。	/	/	/	
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。	○	日々の状況観察や状態把握で希望に沿った生活を提供できるように努めている。	/	/	/	
		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。	○	その人にあった生活が提供できているかは、日々の業務内やユニット会などで共有し、本人・家族とも協議したうえで、サービスの提供に繋げている。また、職員の考えを押し付けないように、本人や家族がどう思うかを一番に考えている。	○	/	○	事前に、利用者や家族から意見を聞くほか、往診時に、医師等から指示やアドバイスをもらっている。アセスメント情報や、把握した情報をもとに、月1回ユニット会の中で行うカンファレンスを活用して、職員間で話し合うとともに、介護計画の更新に合わせて計画作成担当者を中心に意見を収集し、利用者の視点に立った介護計画を作成している。また、利用者から出された意見を介護計画に反映することができている。
		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。	○	本人の状態にあったプランを作成できるよう、過去・現在・未来が繋がっているかを協議して計画を立てている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族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。	○	本人を取り巻く環境を考え、ご家族のご意見を参考に計画作成を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	パソコン上ですぐ確認できる。また、ファイルとして手元に置いている。				○ 事業所には介護ソフトが導入され、介護計画の内容はパソコンやタブレットの中で共有できるようになっている。また、利用者の個別ファイルには紙媒体の計画等が綴じられ、職員は記録の入力時等に、いつでも計画を確認することができる。また、介護計画に沿ったケアが実践できるように、記録様式に介護計画に応じて番号を振るとともに、サービスの実施状況を、日々〇×の印を付けてチェックを行うなど、評価できるようにしている。さらに、利用者の普段と違う言動や、職員の気づきを記録に残すこともできている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	計画については毎日実施モニタリングを行い、評価している。				
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。	○	定期的なカンファレンスを行い、見直しを行っている。				○ 事業所では、介護計画の長期目標を6か月で、短期目標を3か月に1回見直しをしている。状態に変化が見られない場合にも、月1回のカンファレンスの中で、利用者の現状確認をするとともに、日々のチェックでモニタリングも行われている。また、状態の変化が見られた場合には、現状に即した計画を作成している。訪問調査日には、利用者の状態変化に伴い、新たに更新された介護計画の記録を確認することができた。
		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。	○	ユニット会にてそれぞれの入居の状況確認、状況変化を共有している。				
		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。	○	半年に1回を目あすにケアカンファレンスを行っている。状況に変化があった場合には、関係機関が集まってカンファレンスを開催しケアの計画を立てている。				
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。	○	1ヶ月に1回ユニット会、2ヶ月に1回グループホーム会議を行っている。急な対応が必要な際には、職員それぞれから意見を聞き、集約したうえで緊急会議を開催している。				○ 月1回、ユニット毎に会議を開催して、利用者の現状確認やカンファレンスなどを実施するほか、2か月に1回全体会議を開催している。全体会議では、感染症対策や虐待防止などの委員会を開催したり、認知症などの勉強会を実施したりするなど、職員同士で活発な意見交換が行われている。また、緊急案件のある場合には、その日の出勤者のほか、参加できる職員に声をかけて話し合い、迅速な対応をしている。事前に、ユニット会の日程を調整するとともに、全体会議は、施設全体の勉強会の後に開催する工夫をするなど、多くの職員が会議に参加することができるようにしている。さらに、参加できなかった職員には、会議録を閲覧するとともに、重要事項は口頭で伝えている。
		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。	○	私が司会者となって会を進行している。発言しにくい職員には、指名を行ったりして、全体が交わるように工夫している。休みの職員には、事前に会の内容を伝え、意見を引き出している。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	勤務の体制上、休日参加の職員もいる。同じ職員が休日参加にならないよう、勤務作成時に調整を行っている。参加できない職員には、事前に会の内容を伝え、意見を聞き出している。				
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	毎朝申し送りを行い情報共有を行っている。重要だと判断した情報は、情報交換ツールを活用し、情報共有を行っている。	○			○ 毎朝、申し送り表を活用して申し送りを行い、利用者の情報などの共有をしている。出勤時等に、必要な事項を確認し、確認後に職員は、表に印字された自分の氏名の上に○を付けるなど、職員への伝達漏れをなくし、必要な情報が伝わるよう工夫している。また、個人情報に該当しない事柄は、SNSのLINEを活用して、職員間で情報共有を図ることもある。
<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。	△	カンファレンス時に、生活に対する希望や要望は確認できているが、「その日したいこと」は把握できていない。				○ 飲み物の種類や熱い、冷たいなどの選択、その日の入浴の有無など、日々の生活の様々な場面で、職員は利用者へ声をかけ、自己決定してもらうことを意識した支援を行っている。意思疎通が難しい利用者にも、表情や声のトーンなどから、思いや意向の把握に努め、より良い支援を提供している。また、利用者の好む話題を提供し、会話が弾むなど、利用者の生き生きとした言動や表情を引き出すような雰囲気づくりも行われている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	水分補給の飲み物は、種類、温度などを確認して提供できている。				
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	ケアに入る前に、何をするかを伝え、どうするかを確認している。タイミングが合わない時には、時間や日にちをずらし対応を行っている。				
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	常に表情や気分を伺いながら声掛けを行っている。				
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	ケア前の声掛けで、意思確認ができない場合は、様子や表情、バイタルなどを確認し、勤務職員で協議したうえでサービス提供を行っている。困った時には、家族に相談して決定してもらっている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	声掛けをする場合には、場所や声のトーンを意識して対応を行うよう心がけている。	○	○	○	○ 職員は内部研修の中で、虐待防止や人権などを学び、意識した対応を心がけた支援をしている。声をかける際に、職員は利用者との視線を合わせ、声のトーンにも配慮した支援が行われている。また、毎月チェックリストを活用して、職員は支援の確認や振り返りを行っている。さらに、居室を利用者専用の場所であることを理解し、入室する際に、職員は声かけやノックをしてから、入室することができている。
		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。	△	排泄や入浴時には、声をかけながら状況を確認しつつケアを行っている。				
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	ノックをしたり、声をかけたりして対応を行っている。				
		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。	○	施設外では、入居者の話をしたりしないように注意している。				



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	協力して頂ける軽作業等(洗濯物干し・たみ・お盆ふき)はお願いしている。当たり前の事にならないように、常に感謝の言葉は伝えている。	/	/	/	孤立しそうな利用者に、職員は積極的に声をかけ、利用者同士が繋がりが保てるような支援に努めている。また、職員は利用者同士の関係性を把握し、未然にトラブルを防止するために、配席の考慮をしている。これまでに、どうしても折り合いがつかない利用者に対して、家族へ相談した上で、居室やユニットを変更するなどの対応をしたこともある。さらに、洗濯物干しやたみを手伝ったり、励ましの声かけをしたりするなど、利用者同士の支え合いや助け合う場面も見られる。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	軽作業して頂いた内容は、他の入居者にも伝え、職員・入居者がそれぞれ助け合って生活していることを伝えている。	/	/	/	
		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)。	○	会話を展開していく中で、周りを確認し、一人になっている入居者には話題をふったりして、孤立しないよう注意している。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルがあった場合には、本人に聞き取りを行い、職員同士で解決方法を導き出している。それでも不十分な場合には、家族にも相談して、共に解決方法を見つけている。	/	/	/	
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。	△	入居の段階で、本人や家族に聞き取りを行い把握している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	面会を通じて受け入れを行っている。ご希望があった場合には、できるかぎり協力し、必要な場合には家族にも相談を行っている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	外出の希望があった場合には、受け入れて対応を行っている。それ以外は、施設内外散歩などを行い気分転換を図っている。	x	x	△	コロナ禍が続き、外出制限が設けられていたが、事業所周辺を散歩したり、敷地内やペランダに出て、外気浴をしたりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援している。コロナの5類移行に伴って感染対策が緩和され、徐々に外出できる機会が増え、食事と一緒にしないことを条件として、家族と一緒に外出をしたり、病院への同行支援をしたりしてもらうことも再開できている。利用者家族等、地域アンケート結果から、事業所の外出支援について十分な理解が得られていないことが窺えるため、今後、感染状況が落ち着いた際には、徐々に買い物支援やドライブなどの外出支援が再開されていくことを期待したい。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	x	家族・施設職員以外は外出は行ってない。外部の受け入れも現在は行ってない。	/	/	/	
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。	○	2ヶ月に1回認知症勉強会を行い、認知症によるBPSDへの理解を行っている。事例検討などでも協議を行っている。	/	/	/	職員は、利用者のできることやできそうなことを把握し、見守りや手や口を出しすぎない支援に努めている。入浴や更衣の時など、日々の生活の中で、自分でできることは時間が掛かってもしてもらえうような待つ介護を意識した支援をすとともに、できない部分のサポートをしている。また、勉強会等で学び、職員は利用者の認知症状や行動などを理解している。さらに、体操や散歩のほか、日々の生活リハビリを取り入れ、利用者の心身機能の維持が図れるような支援にも取り組んでいる。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	職員間で情報共有を行い、対応が必要な場合には、カンファレンスを行い対応を行っている。	/	/	/	
		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)	○	日々の情報共有をもとに、「できること、できそうなこと」の把握を行っている。	/	◎	○	
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。	○	日々の情報共有をもとに、「できること、できそうなこと」の把握を行っている。	/	/	/	洗濯物干しやたみ、お盆拭きなど、事業所では利用者をお願いする手伝いを一覧表にまとめ、手伝いをしてもらった後にはチェックを入れるなど、利用者の楽しみや生活の張りにつながるような支援にも取り組んでいる。また、手伝ってもらった後には、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を必ず伝え、次回の手伝いや励みにも繋がっている。
		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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	カンファレンス内で、本人が何かできることはないか確認し、できることがあれば、サービス内容に反映している。	○	◎	○	

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。	○	髪をどいたり、洗顔後乳液をつけたりと、自分でできる身だしなみは自分で行ってもらっている。手直しが必要な場合には、対応を行っている。				起床時に、自分で服を着替え、身だしなみを整えることができる利用者もいる。また、職員は声をかけて、身だしなみや着る服などを確認するとともに、一緒に着替えなどを手伝うとともに、できない部分のサポートをしている。また、服装の汚れや整容の乱れが見られた場合には、他の利用者に分からないようにさりげなく声をかけて整容を整えるなど、利用者のプライドを大切に考えた支援も行われている。さらに、重度の利用者にも、朝と夜には、好みの衣服などに着替えてもらい、共用スペースで過ごしてもらうなど、メリハリのある生活が送れるよう支援している。加えて、訪問美容を活用して、好みの髪型に整えてもらうなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	髪型などは本人に確認し整えている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	どう判断するかは、ご本人に意思決定を委ね、判断できない場合には、職員の判断で人前に出て自然体でいられるような支援を行っている。				
		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。	○	服装は状況や雰囲気に合わせて、本人に決定してもらっている。不自然な場合には、職員がアドバイスを行っている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	声掛けなどに工夫して、分からないところで乱れを整えたり、お伝えしたりしている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	本人に確認を行って対応を行っている。				
		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。	○	美容師の方には、以前の髪型などを伝え、ご本人が今どうしたいか一緒に相談できる体制を整えている。			○	
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。	○	個人にあった食事内容を把握し提供を行っている。食事提供一覧表ですぐ確認できるようにしている。				利用者から希望や好みのメニューを聞くとともに、ユニット会で職員間で検討をしなが、献立を作成するとともに、法人の栄養士からアドバイスをもらうこともできている。ユニット会では、食の形態の検討も行われ、利用者の嚥下能力に応じて、刻み食や一口サイズなどの形態で、食事を提供している。事業所では、職員が順番に手づくりの食事を料理し、旬の食材を取り入れて季節感が感じられ、敬老会で赤飯のほか、地方祭にちらし寿司を提供するなど、利用者に喜ばれている。以前は、利用者に買い物のほか、調理の下ごしらえや味付けなどを手伝ってもらえることができていたが、感染対策もあり、現在はお盆拭き程度の手伝いに留まっている。食器類は、利用者が使い慣れた物を持ち込むことができるほか、心身状況に応じて、使用しやすい食器を変更することもある。コロナ禍以前は、食事の際に、職員は利用者と一緒に同じ食事を摂ることができていたが、現在は感染対策もあり、利用者と同じ食事を摂っているものの、別々に食事を摂り、見守りやサポートをするようになってきている。また、オープンキッチンで調理していることもあり、重度の利用者も一緒に共有スペースで過ごすことで、調理の音や匂いを感じられるほか、共有スペースには、食事のメニューが掲示され、食事前には、口腔体操を実施するなど、食事が待ち遠しくなるような工夫も行われている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	献立作りは職員が行っている。定期的「何か食べたいものはないか」確認を行っている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	調理等は職員が行っている。お盆ふきは、毎回入居者に依頼し、入居者・職員が助け合っている。				
		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。	○	食事提供一覧表を作成しすぐ確認できるようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	○	季節や行事に合わせて、喜びを感じてもらえるような献立作成を行っている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしい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)	○	五感で楽しんでもらえるよう、食器を変えたり、お盆の色を変更したりと工夫して対応を行っている。				
		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。	○	入居の段階で、本人や家族に聞き取りを行い、自宅で使用していたものは、そのまま施設で使用している。			○	
		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。	○	昼食時には一緒に物を食べている。一緒にテーブルで食べることは行っていない。常に目くぼり、お膳内の食器の位置などを微調整している。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	職員が感じた匂いなどは、入居者に「この匂いは何を作っているでしょう」などと会話を展開している。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	美味しくバランスのとれた物を、しっかりと摂取して頂けるような献立を作成している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食事・水分量は毎日チェックしている。工夫が必要な方には、カンファレンスにて提供内容を決定している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	献立内容を時折みてもらい、アドバイスをもらうように工夫している。必要に応じてユニット会で、献立内容の確認を行っている。			◎	
		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。	△	まな板・包丁の使い分けを行い、常に衛生管理に心がけている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔機能維持管理計画にて歯科医師からの指導を元に日々の口腔ケアを行っている。その中で、肺炎予防になることも十分理解できている。	/	/	/	週1回歯科医の往診があり、利用者一人ひとりの口腔内の状況を確認してもらい、記録に残すことで、職員は口腔内の健康状況を把握している。また、必要に応じて歯科医から助言を受けるほか、口腔ケアの研修を実施するなど、職員は口腔ケアの重要性や正しい口腔ケアの方法などを理解している。さらに、歯科医から助言を受け、必要に応じて、介護計画の中に反映することもできている。さらに、毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、居室にある洗面台を使用して、歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、見守りやサポートを行い、利用者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。	○	定時の歯科往診にて歯科医師と共に、口腔内の機能維持を心がけている。	/	/	◎	
		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。	○	口腔機能維持管理計画をもとに歯科医師に的確な指導をして頂き、日々の口腔ケアを行っている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	歯科医師からも磨き方を教わり、毎回の確に義歯洗浄を行っている。	/	/	/	
		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に、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	歯科往診は、年間計画を立てて受診を行っている。そこで、歯科医師により口腔内環境を確認し、口腔ケア方法の指導を行ってもらっており、毎日の確にケアを行っている。	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	認知症ケア会議内にて、排泄ケアにおける重要性を話し合っている。	/	/	/	事業所では、安易におむつを使用することなく、カンファレンスの中で話し合いながら、なるべく利用者がトイレで排泄できるよう支援している。また、訪問調査時点で、常時おむつを使用している1名の利用者があるほか、夜間におむつを使用している1名の利用者のみとなっている。排泄チェック表を活用して、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、声かけやトイレ誘導などを行い、布パンツで過ごすことのできている利用者もいる。さらに、月1回のカンファレンスを活用して、利用者の排泄状況を話し合い、失禁が増えた利用者には、トイレ誘導の回数を増やしたり、状況に応じて、パッドや紙パンツなどの排泄用品を検討したりするなど、利用者の状況に応じた適切な対応ができるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	十分理解しており、下剤(頓用)の調整などは職員が確認しながら行っている。	/	/	/	
		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)	○	排泄やチェック表にて確認を行っており、本人にも定期的に声をかけ誘導を行っている。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	本人の状況に合わせて排泄ケアを行っている。日々の業務や毎月のカンファレンスにて排泄ケアの方法も検討できている。	◎	/	○	
		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。	○	日々の業務や毎月のカンファレンスにて排泄ケアの方法も検討できている。	/	/	/	
		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。	○	排泄チェック表を確認しながら誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	日々の業務や毎月のカンファレンスにて排泄ケアの方法も検討できている。必要に応じてご家族にも相談できている。	/	/	/	
		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。	○	日々の業務やカンファレンスにて排泄ケアの状態を検討できている。	/	/	/	
		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)	△	運動は行っているが、便秘改善に向けての取り組みは行っていない。便秘の際には、お薬に頼っている現状がある。	/	/	/	
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)	○	週に2回の入浴は最低限として、間隔をみながら入浴支援を行っている。入浴中は、常に本人の状況を確認しながら様子や時間経過を確認している。	◎	/	◎	事業所では、入浴できる曜日などは決めておらず、入浴チェック表を確認しながら、全ての利用者が、週2回以上入浴できるよう支援している。中には、週3回以上の入浴を希望する利用者もあり、職員の勤務体制もあり、夜間帯の入浴希望までは応じることはできていないものの、柔軟に対応することができている。また、入浴を拒む利用者もおり、無理強いをすることなく、時間帯や職員を変えて声かけをする工夫をするとともに、時には、清拭の対応をすることもあるなど、利用者の清潔保持に努めている。さらに、木造の浴槽の脇には、スライド可能な手すりが設置され、利用者の身体状況に応じて、活用できるようになっている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	湯船につかると、リラックスできるよう、見守り可能な範囲で扉をしめゆくりと入浴して頂いている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	自分で行えるところは自分で行っていただくケアを行っている。	/	/	/	
		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よく入浴できるよう工夫している。	○	BPSDIに応じて声掛けの工夫を行っている。どうしても入浴して頂けない方に対しては、清拭や衣類交換にて対応を行っている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前には必ず本人の入浴に対する希望とバイタル測定を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	申し送りにて情報共有を行っている。	/	/	/	事業所には、月2回医師の往診があり、利用者の睡眠状況を伝え、必要な助言を受けることができています。訪問調査時点で1名の利用者のみ、夕食後に眠剤を服用しているが、日中の活動時間を増やしたり、外気浴を取り入れたりするなどの工夫を行い、安易に薬に頼ることなく、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。夜間に起きてくる利用者があり、リビングで過ごしてもらうこともあるが、現在、ほとんどの利用者は、夜間に安眠することができている。
		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。	○	眠れず起きて来られる入居者に対しては、リビングで過ごして頂いている。夜間不眠について、カンファレンスで話し合うだけでリズムを取り戻せる工夫はできていない。	/	/	/	
		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。	○	往診時に、医師に詳しく近況報告を行い、情報を共有している。	/	/	◎	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	過ごし方を本人に確認し、希望される環境に誘導を行っている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるよう支援をしている。	△	ご家族からの手紙が来るが、こちらから送ることなどはできていない。面会にて対応を行っている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族からの手紙が来るが、こちらから送ることなどはできていない。面会にて対応を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	ご希望があれば対応を行っている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	△	手紙が届いた際には、本人に渡したり、内容を伝えたりしている。面会や状況報告の際には、感謝の言葉を伝えている。	/	/	/	
		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。	△	ご家族にも協力していただいている。面会を希望されることが多いため、面会の促しを主に行っている。	/	/	/	
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。	△	本人や家族に十分管理していただくよう伝え、お渡ししている。本人も持っていることと安心される方もいる。	/	/	/	
		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。	△	本人が希望されるものがあれば、家族や職員が購入している。買物支援は行っていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	△	本人や家族に相談しながら金銭管理を行っている。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	本人や家族に相談しながら金銭管理を行っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	本人や家族に相談しながら金銭管理を行っている。	/	/	/	
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。	○	入居時、面会時、状態変化時など定期的なサービス内容の確認を行い、本人や家族の希望に沿ってサービス提供を行っている。	◎	/	○	コロナ禍が続き、外出などの制限を設けていたが、コロナの5類移行に伴って徐々に制限を緩和され、今年度から、家族などの希望に応じて、お墓参りなどの外出支援を再開している。以前は、家族が自由に事業所を出入りできるようにしており、毎日のように家族と外出を楽しむ利用者もいた。今後、感染状況が落ち着いた際には、さらなる多様なニーズに応えるため、より多くの活動が再開されていくことを期待したい。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に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。	○	しつらえや環境整備により、気持ちのいい環境作りが心にかけている。	◎	◎	○	複合施設の1階にある事業所は、幹線道路から車で来訪しやすい場所に立地し、広い駐車場も完備されている。玄関前には、手入れが行き届いた花壇が設置され、季節の花が咲き、明るく出入りしやすい開放感を醸し出している。

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	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	△	壁画や設えは、定期的に変えて、季節に応じた環境作りを行っている。	○	○	○	複合施設の2階には、地域密着型特別養護老人ホームが併設され、1階にある事業所と共用の玄関となっている。建物内は、2つのユニットが並列に配置され、隣のユニットを近く感じることができる。各ユニットに、2か所ずつトイレが設置されているほか、トイレ付きの居室が、2部屋ずつ設置されている。また、共用空間は清掃が行き届き、換気や消毒も行われ、不快な音や光、臭いも感じられず、快適な空間となっている。さらに、リビングにはソファやテレビが置かれるなど、利用者が思い思いの場所で、会話やレクリエーション、テレビを見ながら過ごすことができる。リビングの壁には、その日のメニューのほか、日めくりカレンダーや季節の創作物が掲示され、家庭的な雰囲気も感じられる。加えて、窓からはリアス式海岸や瀬戸内海を一望できるなど、利用者や来訪者は、絶景を眺めることができる。	
		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。	△	毎日の清掃や環境整備など、気持ちよく暮らせる環境作りを心かけている。					○
		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。	○	季節に応じた生活空間の提供や、気持ちのよい環境整備は日頃から取り組んでいる。壁画作り等は入居者にも手伝ってもらっている。					○
		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。	○	本人の希望に沿って、本人が過ごしたいところで過ごして頂いている。					
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。	○	部屋には、馴染みの物をおいたり、ゆっくり座って過ごせる環境を本人・家族と相談しながら作っている。	○		○	居室には、ベッドやクローゼット、消灯台、洗面台が備え付けられている。利用者は、馴染みの物や使い慣れた物を持ち込むことができ、テレビや位牌、家族写真を配置するなど、居心地の良い空間づくりも行われている。中には、トイレが設置された居室もある。	
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。	○	それぞれが、穏やかに暮らしていただけるよう、設計されている。			◎	居室の入り口には、名札が掛けられ、トイレを「トイレ・お便所」と表記するなど、利用者の生活歴の中で、使い方が違う用語を複数掲示し、利用者が認識しやすいよう工夫している。また、利用者が日付やその日のメニューが分かるように、日めくりカレンダーや献立を掲示している。	
		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)	△	居室には馴染みのものや穏やかに過ごされる環境作りを行っている。趣味のものや新聞雑誌等ご希望される方の周辺には提供している。					
29	鍵をかけたケアの取り組み	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すことへの異常性、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)	○	夜間、戸締まりとして施錠しているが、日中は施錠せず開放的な空間提供を行っている。	◎	◎	◎	職員は、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に、事業所の玄関は開放され、夜間のみ防犯のために施錠をしている。玄関に入ってすぐの場所に事務所が設置され、複数の職員が業務をしているため、屋外に出ようとする利用者にも気づきやすくなっている。また、ユニットの入り口には、センサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りを把握することができている。	
		b	鍵をかけた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。	○	入居時に鍵をかけたことへの理解を行ってもらっている。					
<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。	○	入居時に確認し、調査票として内部回覧で全職員に確認してもらっている。					
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	日々のケース記録と申し送りにて残している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	定期的な往診時に相談できている。					
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	入居時や状態変化時などに本人や家族に確認できている。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	往診時には職員が同行し、状況報告と関係構築を行っている。					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診が必要になった場合には、まず家族に相談して、受診に同行して頂いている。その際に、今後の方向性の内容の相談も行っている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	必要な情報提供を職員から入院時に行っている。	/	/	/	
		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。	○	入院している際には、入院先・家族・施設とが連絡を取り合いながら連携して本人の今後の方向性を相談している。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	毎日の申し送りにて、情報共有を行っている。必要に応じて相談を行ったりもしている。	/	/	/	
		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。	○	管理者・看護師とはオンコール体制をとっており、医療や介護で困ったときには連絡がつく体制を整えている。	/	/	/	
		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。	○	日々のケース記録と申し送りの中で、細く情報共有を行っている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬については、薬剤情報が出た時点で、コピーをユニットで回覧している。また、日々のケース記録にて状態を記録し往診時に詳しく情報提供している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬の確認は、常に職員2人で行い、誤薬予防に努めている。	/	/	/	
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	日々の状態観察を行い、異常があった場合には申し送りやケース記録に残している。往診時にも報告できている。	/	/	/	
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。	○	入居時に確認している。また、そのような状態になった場合にも再度確認している。	/	/	/	事業所では、「看取りに関する指針」が整備され、入居時のほか、利用者が重度化した場合には、家族等に看取り支援時に、対応できることなどを説明している。また、利用者が重度化した場合には、医師や看護師等のほか、家族を交えて話し合い、方針を共有している。訪問調査日には、これまで経験した看取り支援の状況を、利用者の状態の変化に応じて、介護計画をこまめに更新した内容を確認することができた。また、複合施設の地域交流スペースには、浴室やトイレ、台所付きのゲストルームが設置され、看取りケア時等に、家族が1日千円の使用料を支払い、利用できるようになっている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	状態変化があった場合には、臨時のカンファレンスを開催して、情報共有を行っている。往診時には、医師にも情報伝達を行っている。	○	/	◎	
		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。	○	状態に応じて、家族と協議相談しながら対応を行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入居時や状態変化時など、ポイントとなるところで、内容確認を行っている。	/	/	/	
		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。	○	往診時には職員が情報を提供し、必要時には家族とも連携を取りながら体制作りを行っている。	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	ご家族の心境に寄り添い、対応を行っている。	/	/	/	
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。	○	年に2回の感染対策委員会の勉強会にて、新しい情報を勉強している。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	年に2回の感染対策委員会の勉強会にて、新しい情報を勉強している。感染マニュアルを通じて、全員が同じ対応ができるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	月に1回の委員会や、流行期の臨時委員会を中心に、予防や対策の検討を行っている。	/	/	/	
		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。	○	館内に入った時点で手洗い・検温を行うようにしている。面会時にはお互いが必ず不織布マスクの着用を行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
<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。	○	ご家族の方とは、変わった事が無くても連絡を取り合い、情報交換を行っており、関係構築に努めている。				コロナ禍以前には、複合施設・事業所として、夕涼みや盆踊り交流会などの行事を開催し、家族に参加協力をしてもらうことができていたが、感染対策もあり、現在は、家族が参加できる行事の開催は自粛をしている。感染対策が緩和され、1階の共用スペースで、家族等との面会が可能となっている。また、定期的に、家族に手紙を送付するほか、来訪時や電話連絡時を活用して、利用者の近況を伝え、意見や要望を聞くようになっている。さらに、年4回複合施設の広報誌を発行し、事業所の出来事のほか、職員の入職や異動などの運営上の事柄を伝えるようになっている。今後、感染状況が落ち着いた際には、以前行われていた家族の参加できる行事の再開をしたり、家族会を開催したりするなど、少しずつ家族との交流を図れる機会が再開されていくことを期待したい。	
		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)	△	感染症の関係で、現在は行っていない。行事や取り組みについては、広報誌などで発信している。	x		△		
		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)	○	定期的に状況報告の連絡を行っており、面会時には、より詳しく情報をお伝えするようになっている。	○		○		
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	入居時には、本人とご家族との関係や、生活歴の確認を行い、生活や暮らし、関係性の理解に努めている。					
		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)	○	何か変わったことがあれば、文章で状況を報告している。	○		○		
		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ながら対応策を話し合っている。	○	状態が変わってきた場合には、状況報告の連絡を行ったり、面会に来ていただいたり、状態に合わせて対応を行い、これからの暮らしを相談している。					
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	状況報告の連絡や面会の際に、意見や希望の確認を行っており、ご本人や取り巻く環境がより良いものになるように、関係の構築に努めている。			○		
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	内容の変更については、文章にて紹介し、承認を得ている。					
		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。	○	退居に繋がった場合には、本人や家族と何度も連絡を取り合い、納得のいく形で解約となるように努めている。					
<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。	△	目的や役割を説明する機会はないが、定期的に発行している広報誌などを地域に配布し、施設の理解に努めている。		◎		コロナ禍が続き、地域との交流を十分に図ることは難しいが、今年度実施した敬老会では、近隣にある学校の子どもたちから、ビデオメッセージが送られるなど、可能な範囲で交流が図れるよう支援している。以前は、複合施設・事業所として、地域住民が参加した夕涼みや盆踊り交流会などの行事を開催することもできていた。今後、感染状況の落ち着いた際には、地域住民と一緒に地域の行事に参加したり、地域のボランティアを受け入れたりするなど、少しずつ地域との交流が再開されていくことも期待される。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	以前は、学校関係や一般の方などを招待して、夕涼みや盆踊り交流会を行っていたが、感染拡大予防の為、現在は行っていない。		○	○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが「増えている」。	△	地域の方から自作の展示物を持ってきて頂いたり、手作りの物をプレゼントして頂いたり、見て楽しんで頂ける物を提供して頂いている。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	現在、感染症対策の為、行っていない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらったりなど、日常的なおつきあいをしている。	x	現在、感染症対策の為、行っていない。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	以前、ホーム喫茶などでボランティアの方に参加して頂いていたが、現在は行っていない。自作の展示物やプレゼントを持ってきて頂いたりしてはおり、見て楽しんで頂いたりしている。					
		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)。	△	地域へは広報誌を配布し、施設への理解を深める行動は行っているが、豊かな暮らしができるような取り組みは行っていない。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	現在書面会議にて開催している。	×	/	△	コロナ禍が続き、運営推進会議は書面形式で開催をしている。会議では、事業所の活動や外部評価の評価結果を報告しているものの、家族や地域住民との意見交換ができるような取り組みまでは行われていない。利用者家族等アンケート結果から、事業所の運営推進会議への取り組みについて、十分な理解が得られていないことが窺えるため、会議の開催前に全ての家族へ開催案内を送付して、事前に意見を収集するなど、家族や地域住民の参画を得たより有意義な会議が開催できるように、職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実態、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	△	書面会議のため、意見交換の場は設けていない。入居希望者の状況等を主に提示している。	/	○	○	
		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。	△	現在書面会議にて開催している。	/	/	○	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	施設の理念については、会議などで定期的に確認し合っており、同じ方向性の元で業務を進めていくように努めている。ユニット内でも、ユニット独自の理念を作成し、職員が一丸となってその人らしい生活を営むことができるように支援している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	×	理念の発信は外部へは行っていない。	×	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	各ユニットリーダーは業務内で職員の力量把握に努め、各自が持っている力を最大限生かせるような体制作りを日頃から検討している。	/	/	/	事業所では、職員の健康診断に合わせて、年1回ストレスチェックを実施している。また、職員には年間目標を提出してもらい、年2回管理者が職員との個別面談を実施し、就業状況や意向を確認するとともに、目標達成に向けたアドバイスや確認が行われている。法人内の異動があり、今年度から新たに就任した管理者は、職員一人ひとりの意見を聞くよう心がけ、パーソンセンタードケアの実施にこだわりを持った支援が行われている。また、定期的に、法人・事業所として、勉強会や内部研修を開催し、職員のスキルアップに繋げている。さらに、希望休や有給休暇の取得を促すほか、日頃から管理者は職員の相談に応じるなど、働きやすい職場環境づくりにも努めている。加えて、法人として、ソウエルクラブに加入して、サークル活動への参加を促すなど、職員の福利厚生にも努めている。
		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。	○	ユニットでのOJTについては、各リーダーに委託し、職員の状況に合わせて指導を行っている。定期的な勉強会などにも参加してもらっている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	勤務の体制については、定期的に職員に聞き取りを行ったり、面接を行い評価をしている。働きやすい環境作りができるように努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	各部署が集まった責任者会でそれぞれの情報を共有している。また、各委員会ごとに勉強会の機会を設け、職務に対して向上できるような取り組みを行っている。	/	/	/	
		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2回のストレスチェックを行い業務に対しての不安の解消を図っている。定期的な面談も行き届きや不安の解消に心がけている。	/	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	委員会を通じて、虐待防止や不適切ケアについての理解を深めている。勉強会で具体的な取り組みや事例検討を行い施設全体で虐待防止に向けて取り組んでいる。	/	/	◎	定期的に、身体的拘束適正化委員会を開催し、職員間で話し合うとともに、定期的に虐待防止や不適切な言動などの勉強会を実施している。また、管理者自らが、積極的に認知症や虐待防止などを学ぶとともに、職員への内部研修の講師役を務めて指導するなど、職員への理解促進に努めている。さらに、不適切な言動が見られた場合には、グレーゾーン報告書に記載するとともに、該当職員に管理者等が確認を行い、指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	定期的に職員に聞き取りを行い、ケアの内容について話し合ったり、改善を行ったりしている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々の観察や会話の中で、ストレスをかかえていないか、また、日常生活において、不安やストレスを抱えていないか聞き取りを行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	委員会を通じて、拘束廃止に向けた取り組みを行っている。また、勉強会を通じ、身体拘束についての具体的な内容の把握や理解について取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	委員会を通じて勉強会を行い、内容の把握や事例検討にて、拘束廃止に向けた取り組みを行っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居契約の時点で家族には、拘束廃止に向けた取り組みの説明を行い、理解して頂いている。	/	/	/	



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
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。	×	制度の理解についての取り組みは行えていない。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	×	制度を利用した対象者がおらず、連携体制の構築も行えていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	事故防止対策委員会を通じ、事故発生時のマニュアルを作成している。そのマニュアルに沿って対応を行うように努めている。				
		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。	○	勉強会にて職員に向けて対応方法などの発信を行っている。				
		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。	○	委員会を通じて、ヒヤリハットの重要性の理解に努め、重大事故への防止策を検討している。				
		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。	○	日々の状態変化については、日頃から相談しながら対応を行っている。事故の危険性が増している時は早期に対応を行っている。				
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。	○	入居契約の時点で、家族には説明し、職員にはその内容について理解してもらっている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	状況に応じた対応を行っている。				
		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。	○	現在の所、苦情は寄せられておらず、必要な際には対応できる準備は行えている。				
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)	○	施設内で苦情相談窓口を設けている。	○		○	管理者自らが、事業所の苦情相談窓口の担当を担い、入居時に、利用者や家族に、相談できることを説明している。事業所内には、苦情箱も設置され、意見や苦情などの情報収集に努めている。また、利用者毎の担当職員を中心に、利用者から意見や要望を聞き、可能な範囲で対応をしている。家族から、来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くようにしている。さらに、日頃から管理者は、職員とのコミュニケーションを図ることを大切に考え、職員一人ひとりの意見を聞き、利用者視点に立った支援が行えるように取り組んでいる。職員は、管理者が勤務の様子を気にかけてくれるなど、相談しやすいと感じている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	入居契約の段階で、情報発信を行い必要な際には、相談して頂けるような体制は整っている。				
		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。	○	日頃からコミュニケーションを図り、面談を通じて相談してもらえるような体制作りを行っている。				
		d	管理者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を聞く機会を持ち、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。	○	日常的に職員の意見を聞き入れ、パーソンセンタードケアへの取り組みを行っている。			○	
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。	○	自分のサービス提供に対する振り返りを行い、自己評価表を作成している。				外部評価の自己評価は、職員の意見を聞き、管理者やユニットリーダーが取りまとめて作成をしている。また、サービスの評価結果や目標達成計画のほか、目標達成への取り組み状況は、運営推進会議の中で報告をしている。コロナ禍が続いたこともあり、目標達成計画に応じた取り組み状況のモニターの依頼までには至っておらず、今後は、運営推進会議の会議録を全ての家族に送付して、評価結果を知ってもらったり、再度、集合形式の会議の中で、サービス評価の取り組みの目的や意義を説明したり、目標達成に向けた取り組み状況のモニターを会議の参加メンバーや家族にお願いして、意見をもらうするなど、サービスの質の向上に繋げられるような取り組みが行われることも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	年度初めに各部署で目標をたて、その目標に向けた取り組みを行っている。年度末には、振り返りを行い、サービス提供に関する反省を行っている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	目標の反省については、各部署ごとに行い、情報発信もしている。	△	○	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	各部署ごとに行っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	委員会を通じて、マニュアルの作成や訓練を行っている。	/	/	/	複合施設・事業所として、各種マニュアルを作成し、年2回複合施設と合同で、火災や地震、昼夜を想定した消防訓練を実施している。複合施設は、町行政から福祉避難所のほか、原子力避難所としても指定され、水や食料などの備蓄品を確保している。また、以前は地元消防団と一緒に、合同訓練を開催することができていたほか、法人内の別の施設等と連携を図ることができる体制づくりが行われている。感染対策で、家族が来訪する機会が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、事業所の災害への備えに対する取り組みについて、家族に十分な理解が得られていないことが窺えるため、感染状況が落ち着いた際には、家族に避難訓練の様子をもらったり、訓練の様子の写真を事業所内に掲示したり、手紙で家族にお知らせするなど、家族に安心安全な取り組みへの理解が得られるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	様々な場面を想定した訓練を行い、マニュアルに基づいた行動が出来るように努めている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	委員会を通じて定期的に行っている。	/	/	/	
		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。	○	消防署からの実地指導や、それを基にした委員会での話し合いの場を確保、組織体制の構築に努めている。	×	○	△	
		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)	○	県の防災訓練にも参加し、施設全体として防災意識の向上に努めている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	地域に向けての情報発信等は行えていない。	/	/	/	複合施設として相談に応じることが多いが、事業所に入居などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。以前は、複合施設として、地域の介護者の集いとして、交流ホールを貸し出したり、高校生の職場体験などに協力したりすることもできていた。コロナ禍が続き、地域とのかかわりは制限されているが、町行政が開催する福祉の集いや介護教室に参加協力するなど、地域の関係機関との連携や交流を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	福祉の相談窓口として、様々な相談を受け入れている。	/	×	○	
		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)	×	感染拡大予防のため、行えていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	高校生による職場体験での受け入れを行っている。	/	/	/	
		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)	○	施設として、福祉の集い等に参加している。地域の清掃ボランティアやクリーン運動にも参加を行っている。	/	/	○	