

(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 4 年 9 月 7 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3890101862
事業所名	すみれの和
(ユニット名)	はれひめ
記入者(管理者)	
氏名	大河 弘幸
自己評価作成日	令和 4 年 7 月 11 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、利用者の方々「その人らしい生活」を大切に、穏やかで安心感にあふれる充実した生活を送ることができるようサポートします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○事業所内の取り組みが家族に伝わりにくい状況。情報提供の方法に工夫が必要。 ・行事写真などをSNSや郵送を活用して、それぞれに家族事情に応じた対応をする。 ・LINE登録している方へは、写真の添付やタイムラインを活用する。 ・日常の様子なども写真や動画に撮り、SNSで個別に発信し生活の様子をお伝えした。 ○各種災害に応じた訓練の実施を強化して行いたい。 ・各種訓練の定期開催、内容の検討を持ち寄りスケジュール化する。 ・避難訓練(年2回)、地震避難(年1回以上) 風水害(年1回以上)をスケジュール化。 ・炊き出し訓練の実施。避難訓練、風水害を実施。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設3年目を迎える事業所は、市内中心部から少し離れた閑静な住宅街に立地している。近隣には、同法人の他のグループホームも建てられていることもあり、優しい色調の建物には事業所名が表示され、近隣住民にも認識されやすくなっている。また、事業所内も統一されて落ち着いた色調で、広々としたリビングからウッドデッキやベランダに気軽に出ることができ、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。さらとして、市内に複数の介護保険の事業所を展開しており、ホーム長は地域住民と馴染みになっている。さらに、コロナ禍において開設された事業所は、外出や面会の制限が設けられているものの、感染状況を見計らいながら、近隣を散歩したり、ドライブに出かけたりするなど、利用者の気分転換を支援しているほか、SNSの機能を活用して動画配信をしたり、リモート面会などに対応したりすることができている。加えて、少しでも地域と接点を持てるように、近くの神社を参拝したり、移動販売を利用して交流したり、地域の掃除に職員が参加するなど、利用者が地域との繋がりを育てるよう支援している。職員は利用者一人ひとりが楽しみや生きがいを持ちながら生活を送れるように、菜園での野菜づくりや家事などの役割を担ってもらうとともに、職員は感謝の言葉を伝えて、自信に繋がるような支援にも取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ニーズをくみ取ろうと考えながら接している。	◎	/	◎	
		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。	○	本人にとって良いものとなるように意識している。	/	/	/	
		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。	△	コロナ禍の為、面会制限や、外出制限等あり、知人との関りは希薄になっている。	/	/	/	日々の暮らしの中で、職員は利用者から、「この生活をどうしたいのか、どのように気持ちに変化してきているのか」などを意識して、思いや意向などの聞き取りをしている。また、思いを伝えることのできない利用者には、職員が表情や様子を観察しながら、思いをくみ取るよう努めるとともに、家族に確認をしている。
		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。	○	生活歴について把握し、暮らしの継続が出来るようケアし、対応を記録している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員都合のケアになっていないかいつも考えている。	/	/	/	
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。	△	キーパーソンからの聞き取りは行っているが、それ以外の知人等からは聞き取り不十分。	/	/	○	入居に際して、事業所独自のアセスメント表を活用して、職員は利用者や家族から生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。また、これまで関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者などから、サービス利用の経過などを聞くほか、病院からサマリーなどの提供を受けることもある。以前入院していた病院等により、ほとんど情報提供をしてもらえないことがあるほか、遠方の家族には、以前の生活の様子などの情報も聞くことができないため、日々の生活の中で、職員は新たな情報を聞き取るよう努めている。さらに、把握した情報はアセスメント表にまとめて、職員間で共有をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	残存機能を活用して生活が送れるよう支援しながら、状態観察行っている。	/	/	/	
		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)	○	生活リズムが整うようにケアしている。	/	/	/	
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。	△	職員だけの検討となっている。	/	/	○	担当職員が中心となり、事前に利用者や家族の意向等を確認するほか、主治医から医療情報をもらっている。また、アセスメント情報や意向等をもとに、担当者会議を活用して、職員間で意見やアイデアを出し合いながら話し合い、利用者本人の視点で検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	△	職員だけで検討しているため、検討が不十分。	/	/	/	
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。	○	本人の今までの生活歴、思いを尊重している。	/	/	/	
		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。	○	他業種とも連携している。	◎	/	○	毎月、利用者のモニタリングを行うとともに、ユニット会議を活用して、利用者の現状確認を行うとともに、個別の担当者会議で課題を検討して、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、話し合われたアイデアや、利用者や家族から出された意見を反映した計画作成に努めている。
		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。	△	重度の利用者で、精神的に落ち着かない方の場合、薬でそのらしさを抑え込んでいる部分もある。	/	/	/	
		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。	△	コロナ禍のため難しい。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	△	確実な情報共有を全職員でというてきていないところも多い。				○ 利用者一人ひとりの介護計画は、担当者会議で共有をしているほか、記録の際に職員が確認できるように、ユニットの全員分の介護計画を一冊にまとめて配置をしている。また、介護計画に沿ったケアの実施状況は、介護記録にPの印を付けて、分かりやすくサービスの実施内容を記載するとともに、体調管理表に、○×の印を付けて記録に残している。さらに、利用者ごとの計画内容により、居室入り口に運動などの計画の実施記録表を掛けて、利用者の足上げなどの機能訓練を促すとともに、共有をしながら日々の支援に繋げている。
		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。	△	出来ていない日も多くある。				
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。	◎	実施できている。				○ 介護計画は、短期目標の期間に応じて、3か月に1回見直しをしている。また、新たな要望や変化がない場合にも、毎月全ての利用者のモニタリングを行うとともに、ユニット会議を活用して、利用者の現状確認などの情報共有をしている。さらに、心身の状態に変化があった場合には、状況に応じて関係者で話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月カンファレンスし、介護計画の評価をしている。				
		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。	◎	状態の変化により、計画が現状に即したものでなくなった時は計画を変更している。				
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	必要があれば、話し合いの場を設けている。				○ 事前に開催日を決めて、月1回13時から1時間程度、各ユニットに分かれて、ユニット会議を実施している。また、休みの職員には時間外手当を支出するなど、より多くの職員が参加できるように工夫している。さらに、参加できなかった職員には、会議録で内容を共有できるようにしている。
		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。	△	業務の途中で、入居者様のケアも行いながらの会議になっているため、中断多く、なかなか集中できない。				
		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。	△	議事録にて不参加の職員と情報共有行っているが、どこまで内容を正確に把握できているのか確認していない。				
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)	△	伝えるべき情報の申し送り漏れが多い。	◎		◎	日々の申し送りは、個別の介護記録のほか、連絡ノートや日報を確認しながら、口頭で実施をしている。また、連絡ノートには業務連絡のほか、利用者の様子や家族からの連絡などの職員への伝達事項が記載され、確認後に職員はサインを行う仕組みとなっている。さらに、重要事項は、確実に伝わるように、ホーム長等から職員に個別へ口頭で伝達している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	その日したいことよりも、職員がその日対応できることになってしまっている。				○ 日々の生活の様々な場面において、着る服やおやつ、飲み物、散歩の有無など、職員はいくつかの選択肢を提示して、利用者を選んでもらう機会を作っている。また、選ぶのが難しい利用者には、職員が「○はどうか」などの声をかけて、提案を行うなどの工夫をしている。さらに、職員は利用者一人ひとりの生活歴や趣味などを把握して、調理の下ごしらえや花の世話などの得意なことをしてもらったり、好きな話題を提供したりするなど、利用者の生き生きとした言動や表情を引き出せるような支援に努めている。加えて、職員は常に「ありがとう、助かったよ」などの利用者へ感謝の気持ちを伝えることを心がけており、利用者の笑顔や自信に繋げている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	自己決定よりも選択肢をなくしたり、選択を誘導することもある。				
		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)	△	可能な限り入居者様のベースを優先したいが、職員の都合を優先する場面も多い。				
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	△	重度の入居者様に対しては不十分。				
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	観察はしているが、うまく意向が読み取れないこともある。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	△	尊厳を守った介護を心掛けてはいるが、学びが不十分のため、間違ったこともしている。	◎	◎	○	法人・事業所として、年度初めに、コンプライアンスやハラスメントなどの研修を実施して、職員は学んでいるほか、ホーム長は常に利用者の尊厳を心がけた指導をしている。また、食事の際に、安易にエプロンを使用せずに、食べこぼしが見られた場合には、職員がさりげなくフォローをしているものの、職員の価値観の違いから、中には馴れ馴れしい声かけなどの言動が見られることがあり、ホーム長等は、継続した指導の必要性を感じている。さらに、居室への出入りの際には、職員がノックや声かけをしてから入室をしているほか、不在時にも利用者へ声をかけて了承を得てから一緒に入室するなど、プライバシーに配慮した対応をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	配慮をしようという意思はあるが、どんなことに不安や羞恥心を抱くかという理解が不十分。				
		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。	○	プライベート空間であるという認識を持っている。			◎	
		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。	◎	気を付けている。				

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
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。	○	得意を活かして生活できるよう支援している。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握して、トラブルにならないように配慮を考慮したり、些細なトラブルが起こりそうな場合には、事前に声をかけたり、早期に利用者の中に入るなどの対応をしている。また、職員は利用者同士が協力しながら作業ができるような声をかけるほか、孤立しがちな利用者にも職員が間を取り持って、一緒に過ごせるような支援にも努めている。
		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。	○	入居者同士の関係性や、能力を意識して支援している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	入居者様の性格や、嗜好を把握して支援している。	/	/	○	
		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。	○	集団生活に支障が出ないように配慮している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	コロナ禍の為、外出機会や、面会制限あり、場所や人間関係についての情報収集は十分に行っていない。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍の為、困難。	/	/	/	
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)	△	コロナ禍の為、困難。	△	△	○	コロナ禍において、外出制限が設けられているものの、感染状況を見計らいながら、日常的に近隣を散歩したり、少人数でドライブに出かけたりするなど、利用者は気分転換を図ることができている。また、敷地内にある菜園で、利用者と一緒に花や野菜を植えて、お世話や収穫をしたり、2階のベランダのプランターで朝顔の水やりをしたりしている。さらに、正月には近くの神社に初詣に出かけて、遠目で参拝をしたり、春に花見や希望を募って墓参りに出かけたりするなど、感染対策を回りながら外出できる機会づくりに努めている。加えて、重度の利用者も、車いすで戸外に出たり、1階のウッドデッキで外気浴をしたりすることもできている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	コロナ禍の為、困難。	/	/	/	
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。	△	理解が不十分な職員も多にいる。	/	/	/	事業所では、日常生活動作の中に、自立を促すような支援に取り組んでおり、一人ひとりのできることや、できそうなことを見極めて、職員は手を出さず、見守る介護を実践している。また、利用者のできたことに対して、職員は「ありがとう、助かりました」などの感謝の気持ちを伝えることで、利用者の尊厳が保たれ、自信を持った生活が送れるように取り組んでいる。
		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。	○	日常生活動作で自立支援を促せるようケアをしている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	自立支援を心掛けている。	◎	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	出来ることを活かして、役割を持てるよう支援している。	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりの能力に合わせて、洗濯物干しやたたみ、お盆拭き、調理の下ごしらえ、水やりなどの日常生活の役割を担ってもらえるよう支援している。また、手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとう、また明日お願いします」などの感謝の言葉を伝えると、利用者は喜んだ表情が見られるなど、張り合いが持てるような支援にも努めている。さらに、洗濯物干しやたたみは、利用者同士で取り合いになることもある。
		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。	○	個人の能力にあった役割を担えるよう支援している。	○	○	◎	

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
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。	○	個人の好みを把握して、おしゃれを楽しめるよう支援している。	/	/	/	職員は、利用者のプライドを大切にして、食事の際のエプロンなどはできるだけ使用せず、寄り添いながらさり気ないフォローをしている。また、汚れなどが見られた場合には、居室に移動してもらい、着替えてもらっている。さらに、重度な状態の利用者にも、日中には家族が用意した衣服に着替えてもらい、昼夜のメリハリが持てるような支援にも努めている。加えて、訪問調査時には、違和感のある装いなどで過ごす利用者の姿は見られなかった。
		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。	○	生活歴、好みを把握して対応している。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、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。	○	ニーズをくみ取り考えながら接している。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	普段着で過ごすことがほとんどで、特別な装いをすることはない。	/	/	/	
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	自尊心に配慮しながら対応している。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	コロナ禍ということもあり、基本的には訪問理容で対応している。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人らしい服装を心掛けている。	/	/	○	
		h	職員の着衣は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	△	理解が不十分な職員も多くなる。	/	/	/	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	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。	△	ほとんどを職員だけでやっている。	/	/	○	献立は職員が作成するとともに、食材などの買い物はネットスーパーを利用して、調理の下ごしらえや食器拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が旬の食材などを使用して調理をしている。週1回は、利用者のリクエストメニューを取り入れるとともに、職員は利用者と一緒に広告を見て、果物などを追加注文することもある。利用者の好みやアレルギーの有無は、事前にアセスメント時等に確認を行い、代替品などの対応をしている。茶碗や湯飲み、箸などは家族に用意してもらい、使いやすいものを使用している。開設当初からコロナ禍で、食事の際には、感染対策で利用者と別々に食事をしているほか、1人は検食を兼ねて同じ食事を摂っている。訪問調査日には、利用者の食事中には、職員が見守りやサポートに専念している様子が見られたものの、行事食でお好み焼きなどを作った際には、一緒に食べることもある。また、重度な状態の利用者も、食事の30分前にはリビングに出て、口腔体操に参加しており、調理の匂いやメニューの説明など、食事の雰囲気を感じながら過ごしている。さらに、利用者の状態に合わせて、刻みやミキサー食などの食の形態にも対応している。加えて、事業所には栄養士の配置はないものの、献立や栄養バランスなどを職員間で話し合いをしている。
		b	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。	△	ほとんどを職員だけでやっている。	/	/	/	
		c	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。	○	情報収集している。	/	/	/	
		d	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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	△	時々では出来ている。	/	/	○	
		e	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、おいしい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)	△	工夫が不十分。	/	/	/	
		f	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。	○	本人が使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	/	/	◎	
		g	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。	△	一緒に食事は行っていない。	/	/	△	
		h	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。	△	五感を刺激することを特別意識できていない。	○	/	○	
		i	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。	△	一人ひとりに適した形での対応は行えていない。	/	/	/	
		j	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。	△	取り組んではいるが、十分ではない。	/	/	/	
		k	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。	△	定期的な話し合いは行っていない。	/	/	○	
		l	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。	○	定期的に調理器具の消毒を行っている。	/	/	/	
		m							

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。	△	理解が不十分な職員も多にいる。	/	/	/	事業所には新入職員もいるため、口腔ケアの重要性を全ての職員までには浸透することはできていない。また、毎食後、利用者は口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、職員は見守りやサポートをしている。さらに、自分で歯磨きをしている利用者には、職員が残渣物がなくなるまで、うがいを促すものの、簡易な口を開けてもらうなどの確認に終わっているため、定期的に全ての利用者の口腔内の状況の確認を行い、異常や不具合が見られた場合には、早期に歯科受診等に繋がられることを期待したい。また、痛みなどの訴えのある利用者には、歯科受診に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	出来ている部分もあるが、不十分。	/	/	△	
		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。	△	口腔ケアについて学ぶ機会を作れていない。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	定期的に義歯消毒している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	△	働きかけはしているが、十分な支援は行えていない。	/	/	△	
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。	△	理解が不十分な職員も多にいる。	/	/	/	事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本としており、立位をとることが困難な利用者にも、職員が2人体制で安心安全な介助に努めている。職員は介護記録や体調管理表等で、一人ひとりの排泄パターンを把握して、利用者に合わせて声かけやトイレ誘導をしている。中には、約15分おきに、トイレに頻回に行く利用者もおり、職員は可能な範囲で見守りや声かけを行い、パッドの大きさを調節するなど、排泄用品を使用しすぎないように支援にも努めている。また、布パンツで過ごすことができていない利用者もいる。さらに、眠剤等を服薬して、ふらつきなどが見られる利用者が、ポータブルトイレを使用することもある。加えて、水分補給やヨーグルトやとうふなどの摂取、体操などを取り入れ、利用者の便秘対策にも努めている。
		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。	△	理解が不十分な職員も多にいる。	/	/	/	
		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)	○	観察し、情報共有している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	可能な限りそのように努めている。	◎	/	○	
		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。	△	検討する機会少ない。	/	/	/	
		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。	○	早めの声掛けを行っている。	/	/	/	
		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。	△	本人との話し合いは行えていない。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	○	状態に合わせて使い分けしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	食事の工夫を行っている。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	入浴予定は職員が決めている。	◎	/	○	利用者は、日中の午後の時間帯に、週2回入浴することができる。入浴拒否がある利用者には、入浴する時間帯や曜日を変更したり、職員が交代して声をかけたりする工夫を行い、気持ち良く入浴してもらうことができている。また、利用者の体調にも考慮をしながら、職員は湯船に浸かる長さや湯の温度などの希望にも、柔軟に対応をしている。さらに、広めの浴室には、リフト浴が完備され、利用者の状態に応じて、使用をしている。中には、毎日の入浴希望をする利用者もおり、毎日の夕方の時間帯に、足浴などの対応をしたこともある。
		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。	○	可能な限りそうなるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	残存機能活用し、安全に入浴できるよう配慮している。	/	/	/	
		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。	△	清潔保持の為、無理強いする場面もある。	/	/	/	
		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。	○	状態観察を行っている。	/	/	/	

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。	○	夜間の様子について情報共有できている。	/	/	/	約半数の利用者が、入居前から眠剤を服用を継続しているものの、職員は日中に影響を及ぼさないよう観察をしながら、状態を主治医に伝えるなどの共有をしている。また、昼食後に昼寝をする利用者があるものの、15時のおやつの中には起きてもらうとともに、日中の活動量を増やすなど、職員は昼夜が逆転しないような支援にも努めている。中には、3日間程度の不眠の利用者がいたものの、原因を考察して対処するとともに、医師に相談の上で、新たな薬を処方してもらうことで、徘徊がなくなり、夜間に安眠できるように改善され、現在はほとんどの利用者が、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。	○	日中の活動量を意識している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	医療職にも情報提供を行っている。	/	/	○	
		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。	○	個人の状態に合わせて日中の休息時間設けるようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	△	訴えがあれば電話対応している。	/	/	/	
		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。	△	訴えがあれば対応しているが、促すことはしていない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	訴えがない限りは電話していない。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	○	手紙の内容を伝えている。	/	/	/	
		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。	△	一部の利用者、家族のみに留まっている。	/	/	/	
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。	△	コロナ禍のため、買い物レク等実施できず、使う機会が少ない。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍のため、実施せず。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	預り金という形で施設で預かり、いつでも使用できるようにしている。	/	/	/	
		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。	△	話し合いの機会は作っていない。	/	/	/	
		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)。	◎	預り金について説明し、出納帳で管理している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	△	地域資源の活用や、インフォーマルサービスの活用は不十分	◎	/	○	事業所には、外出や面会制限が設けられているものの、利用者や家族から要望が出された場合には、状況に応じて、柔軟な対応をしている。また、医療機関の受診に、家族が付き添えない場合には、職員が同行支援するなどの対応をしている。さらに、帰宅願望が強い利用者には、場所が交錯していても、道案内してもらいながら、職員と一緒に自宅を目指してドライブをするなどの支援もしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	△	コロナ禍のため、面会制限を行っている。	/	◎	○	事業所は、市内中心部から少し離れた閑静な住宅街に立地しており、玄関前には、間口の広い駐車場の入り口があり、開放的で入りやすくなっている。また、近隣には、同法人のグループホームがあり、優しい色調の建物には事業所名が表示され、近隣住民にも認識されやすくなっている。さらに、敷地内の掃除も行き届き、清潔感がある。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を感じており、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。)	○	季節感を感じられる装飾行っている。	◎	○	○	各ユニットには事務所等が設置されているほか、職員はカウンターキッチンから続く、中央部分にある広いリビングで過ごす利用者を見渡せるようになっている。また、リビングを囲むように居室が配置され、利用者は居室との行き来が行いやすい建物の構造となっている。また、1階にはウッドデッキが設置されているほか、2階にはベランダがあり、利用者は掃き出し窓から気軽にウッドデッキ等へ出て、菜園やプランターに植えている花の水やりなどの世話ができるようにしている。さらに、壁には、利用者で作成した貼り絵や手形のデザインの万国旗的な飾り付けがあるほか、季節に応じた大きな花札が掲示され、利用者や来訪者は季節感を感じられるようになっている。加えて、共用空間は整理整頓されているほか、掃除も行き届き、建物も新しく、気持ちの良い空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	掃除行っている。					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節感を感じられる装飾行っている。					○
		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。	○	プライベートスペースと、パブリックスペースは区別している。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	本人の好みや、習慣を把握し、居心地よく生活できるよう配慮している。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、クローゼットが備え付けられている。コロナ禍において開設された事業所には、家族が入室できておらず、持ち込みの家具などは少ないものの、大きなテレビやソファなどの馴染みの物や、家族写真を飾るなど、利用者に合わせて空間づくりを支援している。また、引き戸の居室の入り口には、部屋番号が付けられているほか、暖簾をかけている利用者もいる。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	その時、その時の「できること」「わかること」を確認している。				○ 建物はバリアフリー構造で、動線上には手すりが設置されている。広々とした共用空間は、車いすでも自走しやすい環境となっている。また、表札やトイレの表示は立体的に見えやすい工夫が行われ、利用者にも認識しやすくなっている。さらに、手すりを利用して立位訓練を日課にしている利用者の居室前には、介護計画の実施状況が確認できるように運動表が掛けられ、自主的に利用者が継続して取り組めるよう工夫されている。	
		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)	○	安全に配慮した上で馴染みの物品配置している。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	△	見守りが手薄になる時間は施錠に対応していることある。	◎	◎	○	日中に、事業所の玄関は施錠されていない。夜間は防犯面のため、19時から6時まで、玄関の施錠をしている。ユニットの出入り口も、基本は施錠しない方針としているものの、利用者の状況により、リビング等に職員が1人となる時間帯には、利用者の安全面を考慮して、施錠をしている。また、職員は鍵をかけることの弊害を理解しているものの、裏口を器用に開けて、外出しようとする利用者もおり、安全面を考えると見守りの限界を感じている。今後は、職員の勤務体制を含めて、利用者の自由な生活について、職員間で再考されることを期待したい。	
		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。	△	安全を優先する場面も多くある。					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	△	把握が不十分な職員もいる。					
		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。	△	記録が不十分なことが多い。					
		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。	○	状態報告はこまめに行っている。					
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	病院受診時には本人、家族の希望を確認している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	情報共有できるようにしている。					
		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。	○	その都度話し合っている。					

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。	◎	詳しく情報提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	定期的に情報交換している。				
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。	○	訪問診療時に情報提供している。				
		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。	◎	緊急連絡先に24時間いつでも連絡できる。				
		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。	○	日頃から状態観察している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	△	理解が不十分な職員も多にいる。				
		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。	○	体制整えている。				
		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。	△	副作用への理解が不十分。				
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。	△	今のところ入居時のみ行っている。				事業所では、「重度化した場合における(看取り)の指針」を整備しており、入居時に家族等に説明をして、意向を確認している。また、状態に変化が見られた場合には、利用者や家族の意向を尊重して、主治医を交えて関係者で話し合い、方針を共有している。中には、介護業務の経験が少ない職員もあり、ホーム長等は夜間等の不安を理解して研修や相談の体制を整えて、チームケアで看取り介護に取り組んでおり、開設3年目で3件の看取り支援を経験している。さらに、終末期には、人数制限を設けているものの、裏口から家族に入ってもらい、面会と一緒に過ごせるよう配慮するなど、家族の心情に寄り添った対応にも努めている。加えて、看取りの支援後には、職員間で振り返りを行っている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、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。	△	重度化した場合のみ行っている。	○		◎	
		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。	△	終末期の対応が未経験のため、見極め難しい。				
		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。	○	重度化した場合のリスクの説明、その際のできることを伝えている。				
		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。	○	状態に変化があれば報告し、情報共有に努めている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の抱える事情にも配慮している。				
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。	○	定期的に内部研修を行っている。				
		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。	△	職員の入れ替わりが多く、体制は不十分。				
		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。	○	情報収集し、状況に応じて対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	清潔保持は意識している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	情報を共有し、入居者様の生活について一緒に考えることができるような関係築いている。				事業所はコロナ禍において開設したため、面会制限があり、家族がユニットや居室に入室することはできていない。家族会もなく、運営推進会議も職員のみで開催となっているため、家族同士が交流する機会を設けることができていない。また、事業所では、前回の目標達成計画に掲げて、家族への情報提供の方法を模索しており、電話連絡時や来訪時に利用者の状況を伝えるほか、SNSの機能を活用して動画を送信したり、毎月の請求書の送付に合わせて、担当職員が書いた手紙を添えるなど、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えられるように、家族事情に合わせて対応している。さらに、事業所の運営上の事柄や出来事はその都度報告しているものの、職員の入退職などの人事に関する報告は行っていないため、利用者家族等アンケート結果から、運営上の報告が十分に伝わっていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。加えて、3か月に1回、介護計画の更新時には、前もって電話で意向を確認して来訪してもらっており、家族から意見や希望を聞く機会を持っている。終末期には、感染対策をとって裏口から入ってもらい、家族と一緒に過ごせるよう、心情に配慮した対応をしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ禍の為、困難。	×		△	
		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)	○	LINE等も活用し、情報提供している。		◎	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	本人の状態や病状の説明行っている。				
		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)	△	報告が不十分なところある。	×		△	
		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。	○	リスクについての説明をし、対応策の検討行っている。				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	積極的に連絡とっている。			◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約時、解約時に説明				
		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。	○	説明は行っている。				
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	仲良くして頂いている方も多い。		◎		コロナ禍において開設された事業所は、地域行事のほとんどが中止され、外出や面会の制限が設けられていることから、利用者が地域住民と交流できる機会はほとんどない状況となっている。また、近隣には、同法人の他のグループホームがあり、運営推進会議のメンバーが気にかけてくれているほか、散歩時に近隣住民に挨拶や会話などを交わしたり、野菜などの差し入れをもらったりすることもある。地域の清掃活動には、職員が参加協力をするなど、地域との関わりを継続できるように努めている。さらに、事業所の運営推進会議は開設当初から文書開催で、地域住民の参加ができていない状況にあるものの、今回の外部評価の地域アンケートの実施に当たり、多くの地域住民の協力をしてもらおうことができている。今後ホーム長は、地域の回覧板を活用して、事業所の様子や運営推進会議の様子を報告したり、コロナ禍の収束後には、近隣の事業所と勉強会や運営推進会議を合同で実施したりすることを検討しており、少しずつ地域との関わりが広がっていくような取組みを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なおつきあいや、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	仲良くして頂けている方も多い。		○	△	
		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」。	○	地域の行事予定をきいたり、回覧板で行事の参加をしている				
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍の為、困難。				
		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。	○	挨拶したり、休憩中に交流したりしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	コロナの為、現状はできていない				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	特にできていない				

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
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。	×	コロナ禍のため、人を集めての会議は行っていない。	×	/	△	開設当初からコロナ禍で、事業所では、職員のみでの運営推進会議の開催となっており、今までに利用者や家族、地域住民の参加を得た集合形式の会議を開催することはできていない。また、家族のほか、会議の参加メンバーになってもらえそうな地域住民に対して、会議の目的などの説明を行うとともに、事業所の取り組みや利用者の様子を詳しく伝えて、意見交換ができるような会議のあり方を工夫することを期待したい。さらに、近隣にある同法人の他のグループホームの会議と、民生委員や地域包括支援センターなど、同じメンバーの参加が予想されるため、市行政と話し合い、負担軽減のために時間をずらして開催したり、順番に場所を代えて合同開催したりすることも可能と思われる。
		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。	×	コロナ禍のため、人を集めての会議は行っていない。	/	×	△	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	×	コロナ禍のため、人を集めての会議は行っていない。	/	×	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	理念が十分に浸透していない。	/	/	/	法人として、複数のグループホーム等を経営しており、コロナ禍の感染対策で代表者が来訪することはほとんどないものの、2週間に1回ホーム長と管理者は法人の会議に参加して、代表者や本部長等に事業所内の状況や職員から出された意見を伝えることができている。また、2か月に1回程度、事業所内研修を実施して、職員のスキルアップに努めているものの、職員体制にゆとりがなく、一部の職員へ負担が偏るなど、サービスの低下を招くことで職員のストレスになっていることも考えられるため、法人と事業所がともに連携を図りながら、ホーム長や職員のストレスを軽減できるように、働きやすい職場環境づくりに取り組むことを期待したい。さらに、職員には希望休や有給休暇の取得を促すとともに、ホーム長等は、年2回職員との個別面談を実施するほか、新入社員にはこまめに面談を行い、意見や要望を聞き取るよう努めている。
		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。	△	理念について話すことがない。	○	×	/	
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。	△	感染状況も踏まえ可能な限り開催、リモートなどで参加できるようにしている。	/	/	/	法人として、複数のグループホーム等を経営しており、コロナ禍の感染対策で代表者が来訪することはほとんどないものの、2週間に1回ホーム長と管理者は法人の会議に参加して、代表者や本部長等に事業所内の状況や職員から出された意見を伝えることができている。また、2か月に1回程度、事業所内研修を実施して、職員のスキルアップに努めているものの、職員体制にゆとりがなく、一部の職員へ負担が偏るなど、サービスの低下を招くことで職員のストレスになっていることも考えられるため、法人と事業所がともに連携を図りながら、ホーム長や職員のストレスを軽減できるように、働きやすい職場環境づくりに取り組むことを期待したい。さらに、職員には希望休や有給休暇の取得を促すとともに、ホーム長等は、年2回職員との個別面談を実施するほか、新入社員にはこまめに面談を行い、意見や要望を聞き取るよう努めている。
		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。	△	リーダーを中心に新人に合わせて指導をしている	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	給与体系については事業母体とも相談対応している。	/	/	/	
		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)	○	感染症対策の観点で集まりや訪問などを控えている。	/	/	/	
		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。	△	勤務や業務の負荷が偏り気味	○	○	△	
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。	○	定期的な内部研修行っている。	/	/	○	事業所では、3か月に1回身体拘束適正化委員会を実施して、職員間で話し合いをすることともに、虐待や不適切なケアの防止などをテーマに取り上げて、学んでいる。また、不適切な行為を発見した場合には、ホーム長等に伝えるとともに、該当職員に確認と指導をしている。時には、馴れ合いなどの気になる言動が見られることもあり、具体的な例を出しながら、職員への周知や注意喚起に努めるとともに、ホーム長は継続した指導の必要性を感じている。
		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。	○	ユニット会や、普段の業務の時にやっている。	/	/	/	
		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。	△	離職者多く、ストレスが多い状況続いている。	/	/	/	
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。	△	全ての職員が理解できているわけではない。	/	/	/	事業所では、3か月に1回身体拘束適正化委員会を実施して、職員間で話し合いをすることともに、虐待や不適切なケアの防止などをテーマに取り上げて、学んでいる。また、不適切な行為を発見した場合には、ホーム長等に伝えるとともに、該当職員に確認と指導をしている。時には、馴れ合いなどの気になる言動が見られることもあり、具体的な例を出しながら、職員への周知や注意喚起に努めるとともに、ホーム長は継続した指導の必要性を感じている。
		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。	○	内部研修に行っている。	/	/	/	
		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。	○	希望があってもその弊害を説明している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	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。	△	あらかじめ対応しているわけではない。				
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。	○	マニュアル作成している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	不十分である。				
		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。	△	ヒヤリハットの報告少ない。				
		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。	○	ユニット会等で検討している。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	マニュアル作成している。				
		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。	○	対応している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	前向きな話し合いを行っている。				
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)	○	ご意見箱設置している。	○		○	事業所には意見箱が設置されているものの、今までに意見は投函されたことはない。日々の関わりの中で、職員は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。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、職員から声をかけて意見を聞いている。また、家族から苦情などの意見が寄せられたことがあり、ホーム長等は真摯に受け止めて、対応をしている。さらに、ホーム長等は、申し送り時やユニット会の中で、職員から意見や提案を聞き、出された提案を試行してみるなど、利用者本位の支援に努めている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約時に相談窓口の箇所を説明している				
		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。	○	ユニットで業務をすることあり、コミュニケーションをとれるようにしている				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	△	機会は作っているが、不十分どころある。			○	
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。	○	半年に一回自己評価している。				開設3年目の事業所では、昨年度に初めての外部評価を受審して、サービスの評価結果を受けて、目標達成計画の作成を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。また、今回の自己評価は、各ユニットでホーム長やユニット長を中心に作成をしている。コロナ禍において、集合形式の運営推進会議は実施できていないため、家族や地域住民などの多方面へ評価結果を周知することや意見を聞くことはできていない。コロナ禍においても、運営推進会議の参加メンバーや家族に、会議資料の送付に合わせて、簡潔に評価結果の良い点や次へのステップを期待されることなどをまとめた書類を送付したり、コロナ禍の収束後には、目標達成の取り組み状況などのモニターの協力を呼びかけたりするなど、サービス評価の取り組みを知ってもらい、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	努力するようになっている。				
		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。	△	運営推進会議が文書開催で、多方面の意見を聞く場にてできていない。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	毎回の確認は出来ていない。				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアル作成し、定期的に内部研修を行っている。	/	/	/	事業所では、前回の目標達成計画に掲げて、各種災害を想定した避難訓練を実施したり、地域の防災士や民生委員、近隣住民に、災害発生時の協力を呼びかけたり、近隣にある同法人のグループホームとの協力体制を確認するなどの強化に取り組んでいる。また、事業所はハザードマップの対象地域に立地していることもあり、避難確保計画を作成している。さらに、各居室の入り口の表札には、歩行や車いすなどの利用者の状態の目印を付けて、災害発生時の避難を確認した際に、取り外すなどの工夫された仕組みづくりができています。コロナ禍の収束後には、近隣の事業所と合同訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力したりするなど、地域との協力体制や連携強化が図られ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。	○	色々なシチュエーションを想定し、訓練を行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	訓練時に実施	/	/	/	
		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。	△	近隣住民とは、協力体制を整えている。	△	×	△	
		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)	×	近隣住民以外とはできていない	/	/	/	
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)	△	近隣の方に、困りごとがあればいつでも話している。時々空室の質問などある。	/	/	/	事業所として、認知症の相談などが可能なことを、地域へ積極的な広報や啓発までできていないものの、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には快く対応をしている。また、地域に住む高齢者が行方不明になり、ホーム長等が捜索の手伝いをしたこともある。さらに、近隣に住んでいる民生委員のサポートをしている近隣協力員等が、事業所に協力的で、地域住民の相談にも応じてくれている。近隣には、法人の他のグループホームが立地しており、小・中学校の職場体験を受け入れている経緯もあり、相談があった場合には、受け入れの検討をしている。加えて、ホーム長等は、地域包括支援センターへ困難事例の相談をすることはあるものの、コロナ禍において、研修や会議に参加する機会は減少している。継続して、市行政や地域包括支援センター、近隣の事業所等と連携を密にしなが、少しずつ良好な関係が築かれていくことを期待したい。
		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。	○	いつでも対応できるようにしている。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	集まる場の提供はしていない	/	/	/	
		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。	○	声がかかれば協力します。	/	/	/	
		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)	○	町内会の行事には参加している。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
 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 4 年 9 月 7 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) 12名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	8名	

※事業所記入

事業所番号	3890101862
事業所名	グループホームすみれの和
(ユニット名)	あまなつ
記入者(管理者)	
氏名	渡部 大介
自己評価作成日	令和 4 年 8 月 4 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、利用者の方々「その人らしい生活」を大切に、穏やかで安心感にあふれる充実した生活を送ることができるようサポートします。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ○事業所内の取り組みが家族に伝わりにくい状況。情報提供の方法に工夫が必要。 ・行事写真などをSNSや郵送を活用して、それぞれに家族事情に応じた対応をする。 ・LINE登録している方へは、写真の添付やタイムラインを活用する。 ・日常の様子なども写真や動画に撮り、SNSで個別に発信し生活の様子をお伝えした。 ○各種災害に応じた訓練の実施を強化して行いたい。 ・各種訓練の定期開催、内容の検討を持ち寄りスケジュール化する。 ・避難訓練(年2回)、地震避難(年1回以上) 風水害(年1回以上)をスケジュール化。 ・炊き出し訓練の実施。避難訓練、風水害を実施。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設3年目を迎える事業所は、市内中心部から少し離れた閑静な住宅街に立地している。近隣には、同法人の他のグループホームも建てられていることもあり、優しい色調の建物には事業所名が表示され、近隣住民にも認識されやすくなっている。また、事業所内も統一されて落ち着いた色調で、広々としたリビングからウッドデッキやベランダに気軽に出ることができ、利用者は思い思いの場所で過ごすことができる。法人として、市内に複数の介護保険の事業所を展開しており、ホーム長は地域住民と馴染みになっている。さらに、コロナ禍において開設された事業所は、外出や面会の制限が設けられているものの、感染状況を見計らいながら、近隣を散歩したり、ドライブに出かけたりするなど、利用者の気分転換を支援しているほか、SNSの機能を活用して動画配信をしたり、リモート面会などに対応したりすることができている。加えて、少しでも地域と接点を持てるように、近くの神社を参拝したり、移動販売を利用して交流したり、地域の掃除に職員が参加するなど、利用者が地域との繋がりを育てるよう支援している。職員は利用者一人ひとりが楽しみや生きがいを持ちながら生活を送れるように、菜園での野菜づくりや家事などの役割を担ってもらうとともに、職員は感謝の言葉を伝えて、自信に繋がるような支援にも取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	ニーズをくみ取ろうと考えながら接している。	◎	/	◎	日々の暮らしの中で、職員は利用者から、「この生活をどうしたいのか、どのように気持ちに変化してきているのか」などを意識して、思いや意向などの聞き取りをしている。また、思いを伝えることのできない利用者には、職員が表情や様子を観察しながら、思いをくみ取るよう努めるとともに、家族に確認をしている。
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。	○	本人にとって良いものを意識し、家族の意見なども取り入れながらその人らしくあれるよう模索している	/	/	/	/		
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	○	活動報告をしながら「昔は・・・」と本人の人柄なども参考にしている	/	/	/	/		
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	生活歴について把握し、暮らしの継続が出来るようケアし、対応を記録している。	/	/	/	/		
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員都合のケアになっていないかいつも考えている。	/	/	/	/		
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。	○	主にキーパーソンになってしまいが、聞き取りは行っているが、それ以外の知人等からは聞き取り不十分。	/	/	○	入居に際して、事業所独自のアセスメント表を活用して、職員は利用者や家族から生活歴や馴染みの暮らし方などの聞き取りをしている。また、これまで関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者などから、サービス利用の経過などを聞くほか、病院からサマリーなどの提供を受けることもある。以前入院していた病院等により、ほとんど情報提供をしてもらえないことがあるほか、遠方の家族には、以前の生活の様子などの情報も聞くことができないため、日々の生活の中で、職員は新たな情報を聞き取るよう努めている。さらに、把握した情報はアセスメント表にまとめて、職員間で共有をしている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	残存機能や認知機能を活用して生活が送れるよう支援しながら、状態観察を行っている。	/	/	/	/		
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)	○	生活リズムが整うようにケアしている。	/	/	/	/		
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。	○	本人の生活歴などをもとに検討している。	/	/	○	担当職員が中心となり、事前に利用者や家族の意向等を確認するほか、主治医から医療情報をもらっている。また、アセスメント情報や意向等をもとに、担当者会議を活用して、職員間で意見やアイデアを出し合いながら話し合い、利用者本人の視点で検討をしている。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	△	職員だけで検討しているため、検討が不十分。	/	/	/	/		
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。	○	本人の今までの生活歴、思いを尊重している。	/	/	/	毎月、利用者のモニタリングを行うとともに、ユニット会議を活用して、利用者の現状確認を行うとともに、個別の担当者会議で課題を検討して、計画作成担当者が介護計画を作成している。また、話し合われたアイデアや、利用者や家族から出された意見を反映した計画作成に努めている。
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。	○	他業種とも連携している。	◎	/	/	/		
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。	○	元々の生活歴を考え提案し実行できるようにしている。	/	/	/	/		
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	コロナ禍のため難しい。	/	/	/	/		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	実施状況を確認できるようにし職員間で共有実践できるようにしている。	/	/	/	○ 利用者一人ひとりの介護計画は、担当者会議で共有をしているほか、記録の際に職員が確認できるように、ユニットの全員分の介護計画を一冊にまとめて配置をしている。また、介護計画に沿ったケアの実施状況は、介護記録にPの印を付けて、分かりやすくサービスの実施内容を記載するとともに、体調管理表に、○×の印を付けて記録に残している。さらに、利用者ごとの計画内容により、居室入り口に運動などの計画の実施記録表を掛けて、利用者の足上げなどの機能訓練を促すとともに、共有をしながら日々の支援に繋げている。
		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。	△	プランの実施状況を細かく評価できている時もある。	/	/	/	
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。	◎	実施できている。	/	/	/	○ 介護計画は、短期目標の期間に応じて、3か月に1回見直しをしている。また、新たな要望や変化がない場合にも、毎月全ての利用者のモニタリングを行うとともに、ユニット会議を活用して、利用者の現状確認などの情報共有をしている。さらに、心身の状態に変化があった場合には、状況に応じて関係者で話し合い、現状に即した介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月カンファレンスし、介護計画の評価をしている。	/	/	/	
		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。	◎	状態の変化により、計画が現状に即したものでなくなった時は計画を変更している。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	必要があれば、話し合いの場を設けている。	/	/	/	○ 事前に開催日を決めて、月1回13時から1時間程度、各ユニットに分かれて、ユニット会議を実施している。また、休みの職員には時間外手当を支出するなど、より多くの職員が参加できるよう工夫している。さらに、参加できなかった職員には、会議録で内容を共有できるようにしている。
		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。	○	些細な事でも共有できるよう声掛けている。	/	/	/	
		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。	○	議事録にて不参加の職員と情報共有を行っている。参加職員は補足や質問に答えてくれている。	/	/	/	
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)	○	全てではないがおおむねノートを通じ周知できている。	/	/	/	○ 日々の申し送りは、個別の介護記録のほか、連絡ノートや日報を確認しながら、口頭で実施している。また、連絡ノートには業務連絡のほか、利用者の様子や家族からの連絡などの職員への伝達事項が記載され、確認後に職員はサインを行う仕組みとなっている。さらに、重要事項は、確実に伝わるように、ホーム長等から職員に個別へ口頭で伝達している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	その日したいことよりも、職員がその日対応できることになってしまっている。	/	/	/	○ 日々の生活の様々な場面において、着る服やおやつ、飲み物、散歩の有無など、職員はいくつかの選択肢を提示して、利用者を選んでもらう機会を作っている。また、選ぶことが難しい利用者には、職員が「○はどうか」などの声をかけて、提案を行うなどの工夫をしている。さらに、職員は利用者一人ひとりの生活歴や趣味などを把握して、調理の下ごしらえや花の世話などの得意なことをしてもらったり、好きな話題を提供したりするなど、利用者の生き生きとした言動や表情を引き出せるような支援に努めている。加えて、職員は常に「ありがとう、助かったよ」などの利用者へ感謝の気持ちを伝えることを心がけており、利用者の笑顔や自信に繋げている。
		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)	○	衣類の選択やおやつなど小さなことから誕生日などのイベントのメニューなどの機会に聞くようにしている。	/	/	/	
		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)	△	可能な限り入居者様のベースを優先したいが、職員の都合を優先する場面も多い。	/	/	/	
		d	利用者の生き生きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	昔していたことを日常に取り入れる努力をしている。調理や趣味など	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	△	観察はしているが、うまく意向が読み取れないこともある。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	コンプライアンス研修を通じて職員に指導。また、実践中にもききかたは伝える。	◎	◎	○	○ 法人・事業所として、年度初めに、コンプライアンスやハラスメントなどの研修を実施して、職員は学んでいるほか、ホーム長は常に利用者の尊厳を心がけた指導をしている。また、食事の際に、安易にエプロンを使用せずに、食べこぼしが見られた場合には、職員がさりげなくフォローをしているものの、職員の価値観の違いから、中には馴れ馴れしい声かけなどの言動が見られることがあり、ホーム長等は、継続した指導の必要性を感じている。さらに、居室への出入りの際には、職員がノックや声かけをしてから入室をしているほか、不在時にも利用者へ声をかけて了承を得てから一緒に入室するなど、プライバシーに配慮した対応をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	△	配慮をしようという意思はあるが、どんなことに不安や羞恥心を抱くかという理解が不十分。	/	/	/	
		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。	○	プライベート空間であるという認識を持っている。ノックして入室をしている	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	気を付けている。	/	/	/	

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
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	得意を活かして生活できるよう支援している。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握して、トラブルにならないように配慮を考慮したり、些細なトラブルが起こりそうな場合には、事前に声をかけたり、早期に利用者の中に入るなどの対応をしている。また、職員は利用者同士が協力しながら作業ができるような声をかけるほか、孤立しがちな利用者にも職員が間を取り持って、一緒に過ごせるような支援にも努めている。
		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。	○	入居者同士の関係性や、能力を意識して支援している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	入居者様の性格や、嗜好を把握して支援している。	/	/	/	
		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。	○	集団生活に支障が出ないように配慮している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	コロナが少なくなった際には、墓参りに行くことが出来た。そのかたに応じた個別な「なにか」を提供したいと考えている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ禍の為、困難。	/	/	/	
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)	△	コロナ禍の為、困難。治まれば、ぜひ協力したい。してもらいたい	/	△	△	コロナ禍において、外出制限が設けられているものの、感染状況を見計らいながら、日常的に近隣を散歩したり、少人数でドライブに出かけたりするなど、利用者は気分転換を図ることができている。また、敷地内にある菜園で、利用者と一緒に花や野菜を植えて、お世話や収穫をしたり、2階のベランダのプランターで朝顔の水やりをしたりしている。さらに、正月には近くの神社に初詣に出かけて、遠目で参拝をしたり、春に花見や希望を募って墓参りに出かけたりするなど、感染対策を図りながら外出できる機会づくりに努めている。加えて、重度の利用者も、車いすで戸外に出たり、1階のウッドデッキで外気浴をしたりすることもできている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	コロナ禍の為、困難。	/	/	/	
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。	△	理解が不十分な職員も多にいる。	/	/	/	事業所では、日常生活動作の中に、自立を促すような支援に取り組んでおり、一人ひとりのできることや、できそうなことを見極めて、職員は手を出さず、見守る介護を実践している。また、利用者のできたことに対して、職員は「ありがとう、助かりました」などの感謝の気持ちを伝えることで、利用者の尊厳が保たれ、自信を持った生活が送れるように取り組んでいる。
		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。	○	日常生活動作で自立支援を促せるようケアをしている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	自立支援を心掛けている。	/	◎	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	出来ることを活かして、役割を持てるよう支援している。	/	/	/	事業所では、利用者一人ひとりの能力に合わせて、洗濯物干しやたたみ、お盆拭き、調理の下ごしらえ、水やりなどの日常生活の役割を担ってもらえるよう支援している。また、手伝ってもらった場合には、職員から「ありがとう、また明日お願いします」などの感謝の言葉を伝えると、利用者は喜んだ表情が見られるなど、張り合いが持てるような支援にも努めている。さらに、洗濯物干しやたたみは、利用者同士で取り合いになることもある。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	個人の能力にあった役割を担えるよう支援している。	○	○	◎	

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	
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。	○	個人の好みを把握して、おしゃれを楽しめるよう支援している。気分を盛り上げるツールとして活用				職員は、利用者のプライドを大切にして、食事の際のエプロンなどはできるだけ使用せず、寄り添いながらさり気ないフォローをしている。また、汚れなどが見られた場合には、居室に移動してもらい、着替えてもらっている。さらに、重度な状態の利用者にも、日中には家族が用意した衣服に着替えてもらい、昼夜のメリハリが持てるような支援にも努めている。加えて、訪問調査時には、違和感のある装いなどで過ごす利用者の姿は見られなかった。	
		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。	○	生活歴、好みを把握して対応している。					
		c	自己決定がしにくい利用者には、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。	○	ニーズをくみ取り考えながら接している。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	普段着で過ごすことがほとんどで、特別な装いをすることはない。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	自尊心に配慮しながら対応している。	○	◎	○		
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	コロナ禍ということもあり、基本的には訪問理容で対応している。					
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	本人らしい服装を心掛けている。			○		
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。	○	最大の楽しみととらえて研鑽しているつもり				献立は職員が作成するとともに、食材などの買い物はネットスーパーを利用して、調理の下ごしらえや食器拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が旬の食材などを使用して調理をしている。週1回は、利用者のリクエストメニューを取り入れるとともに、職員は利用者と一緒に広告を見て、果物などを追加注文することもある。利用者の好みやアレルギーの有無は、事前にアセスメント時等に確認を行い、代替品などの対応をしている。茶碗や湯飲み、箸などは家族に用意してもらい、使いやすいものを使用している。開設当初からコロナ禍で、食事の際には、感染対策で利用者と別々に食事をしているほか、1人は検食を兼ねて同じ食事を摂っている。訪問調査日には、利用者の食事中には、職員が見守りやサポートに専念している様子が見られたものの、行事食でお好み焼きなどを作った際には、一緒に食べることもある。また、重度な状態の利用者も、食事の30分前にはリビングに出て、口腔体操に参加しており、調理の匂いやメニューの説明など、食事の雰囲気を感じながら過ごしている。さらに、利用者の状態に合わせて、刻みやミキサー食などの食の形態にも対応している。加えて、事業所には栄養士の配置はないものの、献立や栄養バランスなどを職員間で話し合いをしている。	
		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。	○	調理、片付けには可能な限り参加して頂くように心がけている。			○		
		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。	○	ほめてもらえると自然と笑顔になっている。					
		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。	○	情報収集している。					
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	情報収集し、懐かしいはったい粉などのおやつを作ったりと工夫している。			○		
		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、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食べやすい。箸を向けやすいよう工夫している。					
		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。	○	本人が使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。			◎		
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	一緒に食事は行っていない。			△		
		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。	○	目の前で調理することもメニューによって実施している。	○		○		
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	△	一人ひとりに適した形での対応は行えていない。					
		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。	○	摂取量は、それぞれ確認している。少ない状況が続けば検討している。また、好みの飲み物など選んでもらったり提供したりしている。					
		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。	△	栄養士の意見はないが、自分たちで考えている。			○		
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	定期的に調理器具の消毒、場所によっては毎日行っている。					

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	
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。	◎	毎食後に全員するようにしている。	/	/	/	事業所には新入職員もいるため、口腔ケアの重要性を全ての職員までには浸透することはできていない。また、毎食後、利用者は口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、職員は見守りやサポートをしている。さらに、自分で歯磨きをしている利用者には、職員が残渣物がなくなるまで、うがいを促すものの、簡易な口を開けてもらうなどの確認に終わっているため、定期的に全ての利用者の口腔内の状況の確認を行い、異常や不具合が見られた場合には、早期に歯科受診等に繋がられることを期待したい。また、痛みなどの訴えのある利用者には、歯科受診に繋げている。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	新規入居時に口腔内初期健診をしてもらい有事に比較できるようにしている。	/	/	/		△
		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。	△	口腔ケアについて学ぶ機会を作れていない。	/	/	/		/
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	定期的に義歯消毒している。	/	/	/		/
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	○	気になる箇所は歯科医と連携している。	/	/	/		/
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	失敗しないようにさりげない支援が出来るようにしている。	/	/	/	事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本としており、立位をとることが困難な利用者にも、職員が2人体制で安心安全な介助に努めている。職員は介護記録や体調管理表等で、一人ひとりの排泄パターンを把握して、利用者に合わせた声かけやトイレ誘導をしている。中には、約15分おきに、トイレに頻回に行く利用者もおり、職員は可能な範囲で見守りや声かけを行い、パッドの大きさを調節するなど、排泄用品を使用しすぎないような支援にも努めている。また、布パンツで過ごすことができていない利用者もいる。さらに、眠剤等を服薬して、ふらつきなどが見られる利用者が、ポータブルトイレを使用することもある。加えて、水分補給やヨーグルトやとうふなどの摂取、体操などを取り入れ、利用者の便秘対策にも努めている。	
		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。	○	不穏の要因として考え便通改善の工夫をしている。	/	/	/		/
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	観察し、情報共有しているが、期待を裏切られることが多い	/	/	/		/
		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。	○	可能な限りそのように努めている。	/	◎	/		○
		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。	○	検討するが、結果が伴わない。毎日探っている。	/	/	/		/
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	早めの声掛けを行っている。	/	/	/		/
		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。	△	こちらがベターと思うものを提案し使用している。	/	/	/		/
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	状態に合わせて使い分けている。	/	/	/		/
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	食事の工夫、体操など促している。	/	/	/		/
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)。	△	入浴予定は職員が決めている。	/	◎	/	利用者は、日中の午後の時間帯に、週2回入浴することができる。入浴拒否がある利用者には、入浴する時間帯や曜日を変更したり、職員が交代して声をかけたりする工夫を行い、気持ちよく入浴してもらうことができている。また、利用者の体調にも考慮をしながら、職員は湯船に浸かる長さや湯の温度などの希望にも、柔軟に対応をしている。さらに、広めの浴室には、リフト浴が完備され、利用者の状態に応じて、使用をしている。中には、毎日の入浴希望をする利用者もおり、毎日の夕方の時間帯に、足浴などの対応をしたこともある。	
		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。	○	そうなるよう努めている。	/	/	/		/
		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。	○	残存機能活用し、安全に入浴できるよう配慮している。	/	/	/		/
		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。	○	声掛けの工夫、本人の気持ちがあがることを話題にしている。	/	/	/		/
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	状態観察を行っている。	/	/	/		/

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。	○	夜間の様子について情報共有できている。	/	/	/	約半数の利用者が、入居前から眠剤を服用を継続しているものの、職員は日中に影響を及ぼさないよう観察をしながら、状態を主治医に伝えるなどの共有をしている。また、昼食後に昼寝をする利用者があるものの、15時のおやつの中には起きてもらうとともに、日中の活動量を増やすなど、職員は昼夜が逆転しないような支援にも努めている。中には、3日間程度の不眠の利用者がいたものの、原因を考察して対処するとともに、医師に相談の上で、新たな薬を処方してもらうことで、徘徊がなくなり、夜間に安眠できるように改善され、現在はほとんどの利用者が、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。	○	日中の活動量を意識している。	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	医療職にも情報提供を行っている。	/	/	○	
		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。	○	個人の状態に合わせて日中の休憩時間設けるようにしている。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	訴えがあれば電話対応している。	/	/	/	
		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。	△	訴えがあれば対応しているが、促すことはしていない。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	訴えがない限りは電話していない。	/	/	/	
		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。	○	手紙の内容を伝えている。	/	/	/	
		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。	○	家族の状況に応じて可能な協力を仰いでいる。	/	/	/	
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。	×	金銭所持をお断りしている。	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍のため、実施せず。	/	/	/	
		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。	○	預り金という形で施設で預かり、いつでも使用できるようにしている。	/	/	/	
		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。	△	話し合いの機会は作っていない。	/	/	/	
		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)。	◎	預り金について説明し、出納帳で管理している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	眼鏡屋さんに来てもらったり、訪問系のサービスがあれば積極的に機会を検討している。	◎	/	○	事業所には、外出や面会制限が設けられているものの、利用者や家族から要望が出された場合には、状況に応じて、柔軟な対応をしている。また、医療機関の受診に、家族が付き添えない場合には、職員が同行支援するなどの対応をしている。さらに、帰宅願望が強い利用者には、場所が交錯していても、道案内してもらいながら、職員と一緒に自宅を目指してドライブをするなどの支援もしている。
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	可能なかぎり敷地内の掃除など気をつけている。	/	◎	○	事業所は、市内中心部から少し離れた閑静な住宅街に立地しており、玄関前には、間口の広い駐車場の入り口があり、開放的で入りやすくなっている。また、近隣には、同法人のグループホームがあり、優しい色調の建物には事業所名が表示され、近隣住民にも認識されやすくなっている。さらに、敷地内の掃除も行き届き、清潔感がある。

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くような設えになっていない等。)	○	安全性も配慮し設置を考えている。	◎	○	○	各ユニットには事務所等が設置されているほか、職員はカウンターキッチンから続く、中央部分にある広いリビングで過ごす利用者を見渡せるようになっている。また、リビングを囲むように居室が配置され、利用者は居室との行き来が行いやすい建物の構造となっている。また、1階にはウッドデッキが設置されているほか、2階にはベランダがあり、利用者は掃き出し窓から気軽にウッドデッキ等へ出て、菜園やプランターに植えている花の水やりなどの世話が出来るようになっている。さらに、壁には、利用者で作成した貼り絵や手形のデザインの万国旗的な飾り付けがあるほか、季節に応じた大きな花札が掲示され、利用者や来訪者は季節を感じられるようになっている。加えて、共用空間は整理整頓されているほか、掃除も行き届き、建物も新しく、気持ちの良い空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	排泄後のおいなど注意し換気や場所を考慮している。					○
		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。	○	壁紙やベランダに季節の飾りや植物を置いて季節感を演出					○
		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。	○	趣味や役割を他の方と共有できるようセッティングしたり正確に合わせて対応している。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	使い慣れたものの搬入を推奨している。	◎		○	居室には、ベッドやエアコン、クローゼットが備え付けられている。コロナ禍において開設された事業所には、家族が入室できておらず、持ち込みの家具などは少ないものの、大きなテレビやソファなどの馴染みの物や、家族写真を飾るなど、利用者に合わせて空間づくりを支援している。また、引き戸の居室の入り口には、部屋番号が付けられているほか、暖簾をかけている利用者もいる。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	役割やプランを通じて達成感などを得られるよう取り組んでいる。				○ 建物はバリアフリー構造で、動線上には手すりが設置されている。広々とした共用空間は、車いすでも自走しやすい環境となっている。また、表札やトイレの表示は立体的に見えやすい工夫が行われ、利用者にも認識しやすくなっている。さらに、手すりを利用して立位訓練を日課にしている利用者の居室前には、介護計画の実施状況が確認できるように運動表が掛けられ、自主的に利用者が継続して取り組めるよう工夫されている。	
		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)	○	それぞれの入居者の目に付きやすいよう配慮している。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	スタッフの体制で一人になる時間は、施錠を選択する場合があるが、複数の場合は開錠するようにしている。	◎	◎	○	日中に、事業所の玄関は施錠されていない。夜間は防犯面のため、19時から6時まで、玄関の施錠をしている。ユニットの出入り口も、基本は施錠しない方針としているものの、利用者の状況により、リビング等に職員が1人となる時間帯には、利用者の安全面を考慮して、施錠をしている。また、職員は鍵をかけることの弊害を理解しているものの、裏口を器用に開けて、外出しようとする利用者もおり、安全面を考えると見守りの限界を感じている。今後は、職員の勤務体制を含めて、利用者の自由な生活について、職員間で再考されることを期待したい。	
		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。	○	居室にはないため、ユニット入口に関しては説明している。					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	訪問診療時内容等周知できるよう努めている。					
		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。	○	リスクのあるものについて予防と発生時の対応を周知している。					
		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。	○	看護師や管理者が主治医機関と細かく情報共有している。					
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。	○	見学時に希望の医療機関を確認。特にない方でも複数の医療機関から選択できるようにしている。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	新規の際には初診時に家族とも面談して頂いて考えを確認する場を設けている。また、状態変化があった場合にも面談できるようにしている。					
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診前には連絡、報告、相談、必要に応じて受診先に来ていただくように依頼					

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。	○	嗜好や傾向と対策、不穏時の対応など伝えるようにしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院中は、入院先のswなどに情報提供して頂けるようにしている。				
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。	○	看護師に伝えている。休日の場合は主治医医療機関へ連絡				
		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。	○	それぞれに主治医ある				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできる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。	○	気がかりがあれば伝えるようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	使用する薬によってはその対応を行っている。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	時間薬にはタイマーを使うなどして予防できている。				
		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。	○	効果が強く出ている場合には即医師に報告している。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	常に家族の意思を確認している。				事業所では、「重度化した場合における(看取り)の指針」を整備しており、入居時に家族等に説明をして、意向を確認している。また、状態に変化が見られた場合には、利用者や家族の意向を尊重して、主治医を交えて関係者で話し合い、方針を共有している。中には、介護業務の経験が少ない職員もあり、ホーム長等は夜間等の不安を理解して研修や相談の体制を整えて、チームケアで看取り介護に取り組んでおり、開設3年目で3件の看取り支援を経験している。さらに、終末期には、人数制限を設けているものの、裏口から家族に入ってもらい、面会して一緒に過ごせるよう配慮するなど、家族の心情に寄り添った対応にも努めている。加えて、看取りの支援後には、職員間で振り返りをしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族だけではなく、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。	○	家族、医師、事業所で方向性を固めている。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	不安については相談、解消できるよう努めるが、起きることについては覚悟をもつことを指導している。				
		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。	○	できない事は、はっきり示し状況によっては退去も選択の一つとしている				
		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回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。	○	入居した日から出来る事、したいことを後回しにしないように指導している。ターミナルになったから〇〇したい、という考えはもたないようにしている。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	キーパーソンを中心に対応している。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	定期的に研修を実施				
		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。	○	マニュアルの設置がある。				
		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。	○	事業母体とも相談し対応している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	徹底している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
II. 家族との支え合い										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	本人の現状を伝えるようにしている。手紙や電話				事業所はコロナ禍において開設したため、面会制限があり、家族がユニットや居室に入室することはできない。家族会もなく、運営推進会議も職員のみで開催となっているため、家族同士が交流する機会を設けることができていない。また、事業所では、前回の目標達成計画に掲げて、家族への情報提供の方法を模索しており、電話連絡時や来訪時に利用者の状況を伝えるほか、SNSの機能を活用して動画を送信したり、毎月の請求書の送付に合わせて、担当職員が書いた手紙を添えるなど、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えられるように、家族事情に合わせて対応している。さらに、事業所の運営上の事柄や出来事はその都度報告しているものの、職員の入退職などの人事に関する報告は行っていないため、利用者家族等アンケート結果から、運営上の報告が十分に伝わっていないことが窺えるため、周知方法を職員間で検討することを期待したい。加えて、3か月に1回、介護計画の更新時には、前もって電話で意向を確認して来訪してもらっており、家族から意見や希望を聞く機会を持っている。終末期には、感染対策をとって裏口から入ってもらい、家族と一緒に過ごせるよう、心情に配慮した対応をしている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ感染リスクが低下すれば、したい	×		△		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	手紙やLINE、電話で伝えている。		◎	◎		
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	認知症の現状や医師の考えなども含めお伝えしている。					
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	特別なことがあれば伝えるようにしている。		×			△
		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。	○	認知度とリスクについても適宜連絡している。					
		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)	○	こちらから家族さんに時間をとって連絡して頂くケースもある。					◎
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約時、解約時に説明					
		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。	○	説明は行っている。					
III. 地域との支え合い										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	仲良くして頂けている方も多い。		◎		コロナ禍において開設された事業所は、地域行事のほとんどが中止され、外出や面会の制限が設けられていることから、利用者が地域住民と交流できる機会はほとんどない状況となっている。また、近隣には、同法人の他のグループホームがあり、運営推進会議のメンバーが気にかけてくれているほか、散歩時に近隣住民に挨拶や会話などを交わしたり、野菜などの差し入れをもらったりすることもある。地域の清掃活動には、職員が参加協力をするなど、地域との関わりを継続できるように努めている。さらに、事業所の運営推進会議は開設当初から文書開催で、地域住民の参加ができていない状況にあるものの、今回の外部評価の地域アンケートの実施に当たり、多くの地域住民の協力をしてもらったことができており、今後ホーム長は、地域の回覧板を活用して、事業所の様子や運営推進会議の様子を報告したり、コロナ禍の収束後には、近隣の事業所と勉強会や運営推進会議を合同で実施したりすることを検討しており、少しずつ地域との関わりが広がっていくような取組みを期待したい。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域の行事予定をきいたり、回覧板で行事の参加をしている		○	△		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	特に感じたことはない					
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	ご近所さんが野菜など差し入れてくれることもある					
		e	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。	○	出来ているつもり					
		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、現状はできていない					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	×	特にできていない					

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
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。	×	文書開催のみ	×	/	△	開設当初からコロナ禍で、事業所では、職員のみでの運営推進会議の開催となっており、今までに利用者や家族、地域住民の参加を得た集合形式の会議を開催することはできていない。また、家族のほか、会議の参加メンバーになってもらえそうな地域住民に対して、会議の目的などの説明を行うとともに、事業所の取り組みや利用者の様子を詳しく伝えて、意見交換ができるような会議のあり方を工夫することを期待したい。さらに、近隣にある同法人の他のグループホームの会議と、民生委員や地域包括支援センターなど、同じメンバーの参加が予想されるため、市行政と話し合い、負担軽減のために時間をずらして開催したり、順番に場所を代えて合同開催したりすることも可能と思われる。
		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。	○	閲覧できる場所にある	/	×	△	
		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。	×	現状文書開催のみ	/	×	/	
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。	○	各ユニットに掲示し確認しながら業務に当たっている。	/	/	/	/
		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。	△	玄関先に掲示し目に触れるようにしている	○	×	/	
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。	△	感染状況も踏まえ可能な限り開催、リモートなどで参加できるようにしている。	/	/	/	法人として、複数のグループホーム等を経営しており、コロナ禍の感染対策で代表者が来訪することはほとんどないものの、2週間に1回ホーム長と管理者は法人の会議に参加して、代表者や本部長等に事業所内の状況や職員から出された意見を伝えることができている。また、2か月に1回程度、事業所内研修を実施して、職員のスキルアップに努めているものの、職員体制にゆとりがなく、一部の職員へ負担が偏るなど、サービスの低下を招くことで職員のストレスになっていることも考えられるため、法人と事業所がともに連携を図りながら、ホーム長や職員のストレスを軽減できるように、働きやすい職場環境づくりに取り組むことを期待したい。さらに、職員には希望休や有給休暇の取得を促すとともに、ホーム長等は、年2回職員との個別面談を実施するほか、新入社員にはこまめに面談を行い、意見や要望を聞き取るよう努めている。
		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。	△	リーダーを中心に新人に合わせて指導をしている	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	給与体系については事業母体とも相談し対応している。	/	/	/	
		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)	○	感染症対策の観点で集まりや訪問などを控えている。	/	/	/	
		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。	△	勤務や業務の負担が偏り気味	○	○	△	
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。	○	研修を通じて指導、直接指導も必要に応じて	/	/	○	事業所では、3か月に1回身体拘束適正化委員会を実施して、職員間で話し合いをすることともに、虐待や不適切なケアの防止などをテーマに取り上げて、学んでいる。また、不適切な行為を発見した場合には、ホーム長等に伝えるとともに、該当職員に確認と指導をしている。時には、馴れ合いなどの気になる言動が見られることもあり、具体的な例を出しながら、職員への周知や注意喚起に努めるとともに、ホーム長は継続した指導の必要性を感じている。
		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。	○	ショートミーティングなどを通してその場を作っている	/	/	/	
		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。	△	気になる様子があれば声をかけるが、点検まではしていない	/	/	/	
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。	○	研修を通じて実施	/	/	/	/
		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。	○	研修を通じて実施	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、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。	○	身体拘束を行わないことを基本に話をしている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	見学時に家族状況を踏まえて伝えるようにしている	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	事業母体や、包括支援センターに相談するようにしている。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	×	発生時の対応について話すことはあるが、マニュアルとして整備していない。	/	/	/	
		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。	×	できていない	/	/	/	
		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。	○	ヒヤリハット作成し共有している。	/	/	/	
		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。	○	一人一人の事故要因を共有している。	/	/	/	
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。	○	整備している	/	/	/	
		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。	○	発生時にできるようにしている。	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	八支持には対象者や身元引受人に伝えている。	/	/	/	
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)	△	文書開催の為、場の提供はできていない	○	/	○	事業所には意見箱が設置されているものの、今までに意見は投函されたことはない。日々の関わりの中で、職員は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。家族からは、電話連絡時や来訪時を活用して、職員から声をかけて意見を聞いている。また、家族から苦情などの意見が寄せられたことがあり、ホーム長等は真摯に受け止めて、対応をしている。さらに、ホーム長等は、申し送り時やユニット会の中で、職員から意見や提案を聞き、出された提案を試行してみるなど、利用者本位の支援に努めている。
		b	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。	○	契約時に相談窓口の箇所を説明している	/	/	/	
		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。	○	ユニットで業務をすることあり、コミュニケーションをとれるようにしている	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	意見があれば、やってみるというスタンスで対応している。	/	/	○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	△	外部評価のタイミングしかない	/	/	/	開設3年目の事業所では、昨年度に初めての外部評価を受審して、サービスの評価結果を受けて、目標達成計画の作成を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。また、今回の自己評価は、各ユニットでホーム長やユニット長を中心に作成している。コロナ禍において、集合形式の運営推進会議は実施できていないため、家族や地域住民などの多方面へ評価結果を周知することや意見を聞くことはできていない。コロナ禍においても、運営推進会議の参加メンバーや家族に、会議資料の送付に合わせて、簡潔に評価結果の良い点や次へのステップを期待されることなどをまとめた書類を送付したり、コロナ禍の収束後には、目標達成の取り組み状況などのモニターの協力を呼びかけたりするなど、サービス評価の取り組みを知ってもらい、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	努力するようにしている。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議が文書開催で、多方面の意見を聞く場になっていない。	△	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	毎回の確認は出来ていない。	/	/	/	

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
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)	○	設置している。				事業所では、前回の目標達成計画に掲げて、各種災害を想定した避難訓練を実施したり、地域の防災士や民生委員、近隣住民に、災害発生時の協力を呼びかけたり、近隣にある同法人のグループホームとの協力体制を確認するなどの強化に取り組んでいる。また、事業所はハザードマップの対象地域に立地していることもあり、避難確保計画を作成している。さらに、各居室の入り口の表札には、歩行や車いすなどの利用者の状態の目印を付けて、災害発生時の避難を確認した際に、取り外すなどの工夫された仕組みづくりができています。コロナ禍の収束後には、近隣の事業所と合同訓練を実施したり、地域の防災訓練に参加協力したりするなど、地域との協力体制や連携強化が図られ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。	○	年に数回実施している				
		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。	○	訓練時に実施				
		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。	△	近隣住民とは、協力体制を整えている。	△	×	△	
		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)	×	近隣住民以外とはできていない				
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)	△	近隣の方に、困りごとがあればいつでも話している。時々空室の質問などある。				事業所として、認知症の相談などが可能なことを、地域へ積極的な広報や啓発までできていないものの、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には快く対応をしている。また、地域に住む高齢者が行方不明になり、ホーム長等が捜索の手伝いをしたこともある。さらに、近隣に住んでいる民生委員のサポートをしている近隣協力員等が、事業所に協力的で、地域住民の相談にも応じてくれている。近隣には、法人の他のグループホームが立地しており、小・中学校の職場体験を受け入れている経緯もあり、相談があった場合には、受け入れの検討をしている。加えて、ホーム長等は、地域包括支援センターへ困難事例の相談をすることはあるものの、コロナ禍において、研修や会議に参加する機会は減少している。継続して、市行政や地域包括支援センター、近隣の事業所等と連携を密にしなが、少しずつ良好な関係が築かれていくことを期待したい。
		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。	○	いつでも対応できるようにしている。		×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	集まる場の提供はしていない				
		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。	○	声がかかれば協力します。				
		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)	○	町内会の行事には参加している。			○	