

事業所の概要表

( R3年 11月1日現在 )

事業所名	グループホーム四ツ葉					
法人名	株式会社 四葉					
所在地	松山市桜ヶ丘643番地2					
電話番号	089-951-4428					
FAX番号	089-951-4428					
HPアドレス	http:// www.yotsuba4165.com/					
開設年月日	17 年 6 月 24 日					
建物構造	<input type="checkbox"/> 木造 <input checked="" type="checkbox"/> 鉄骨 <input type="checkbox"/> 鉄筋 <input type="checkbox"/> 平屋 ( 2 ) 階建て ( 1.2 ) 階部分					
併設事業所の有無	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( )					
ユニット数	2 ユニット	利用定員数	18 人			
利用者人数	16 名 ( 男性 3 人 女性 13 人 )					
要介護度	要支援2	1 名	要介護1	6 名	要介護2	2 名
	要介護3	6 名	要介護4	名	要介護5	1 名
職員の勤続年数	1年未満	1 人	1~3年未満	6 人	3~5年未満	2 人
	5~10年未満	3 人	10年以上	3 人		
介護職の取得資格等	介護支援専門員 1 人		介護福祉士 4 人			
	その他 ( )					
看護職員の配置	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ( <input checked="" type="checkbox"/> 直接雇用 <input type="checkbox"/> 医療機関又は訪問看護ステーションとの契約 )					
協力医療機関名	花クリニック・味酒心療内科・清水医院・かみおか歯科					
看取りの体制 (開設時から)	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 ( 看取り人数: 2 人 )					

利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(月額)	43,000 円	
敷金の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 円	
保証金の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 円 償却の有無 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	
食材料費	1日当たり	1,530 円 ( 朝食: 円 昼食: 円 )
	おやつ:	円 ( 夕食: 円 )
食事の提供方法	<input checked="" type="checkbox"/> 事業所で調理 <input type="checkbox"/> 他施設等で調理 <input type="checkbox"/> 外注(配食等) <input type="checkbox"/> その他 ( )	
その他の費用	・ 水道光熱費	13,260 円
	・	円
	・	円
	・	円

家族会の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (開催回数: 回) ※過去1年間	
広報紙等の有無	<input type="checkbox"/> 無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 (発行回数: 3 回) ※過去1年間	
過去1年間の運営推進会議の状況	開催回数	6 回 ※過去1年間
	参加メンバー ※□にチェック	<input checked="" type="checkbox"/> 市町担当者 <input checked="" type="checkbox"/> 地域包括支援センター職員 <input type="checkbox"/> 評価機関関係者 <input checked="" type="checkbox"/> 民生委員 <input type="checkbox"/> 自治会・町内会関係者 <input type="checkbox"/> 近隣の住民 <input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 法人外他事業所職員 <input checked="" type="checkbox"/> 家族等 <input checked="" type="checkbox"/> その他 ( )

# サービス評価結果表

## サービス評価項目

(評価項目の構成)

### I. その人らしい暮らしを支える

- (1) ケアマネジメント
- (2) 日々の支援
- (3) 生活環境づくり
- (4) 健康を維持するための支援

### II. 家族との支え合い

### III. 地域との支え合い

### IV. より良い支援を行うための運営体制

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

—サービス向上への3ステップ—

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

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	特定非営利活動法人JMACS
所在地	愛媛県松山市三番町6丁目5-19扶桑ビル2階
訪問調査日	令和3年1月21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)	11	(依頼数)	18
地域アンケート	(回答数)	0		

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

#### ※事業所記入

事業所番号	3870105040
事業所名	グループホーム四ツ葉
(ユニット名)	1階
記入者(管理者)	
氏名	竹内 智子
自己評価作成日	R3年 11月 1日

<p><b>【事業所理念】※事業所記入</b> 健康 すべての人々の健康で心豊かな生活文化の向上を目指します。 愛情 すべての人々の心豊かな愛情で、より良いサービスの提供を目指します。 幸福 すべての人々の幸福を思い、常に相手の立場に立った心と行動を目指します。 希望 社会に貢献し、社会の信頼を得て発展する、希望ある企業を目指します。</p>	<p><b>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】※事業所記入</b> ・口腔内については歯科に協力を頂き資料を配布して頂き学んでいる。フレイルという言葉を知る機会にもなり、歯が認知症の進行を抑えたり食事が出来なくなったり口臭などが原因で他の方に寄り添うようになったりなど多方面について勉強させて頂いている。 ・地域との関わりは近所の方と挨拶程度になっている。施設の鯉のぼりやクリスマスのイルミネーション等をしていると近所の方が拝見して下さったりされる。近くの事業所がコロナ禍でも頑張ろうというメッセージを込めた新聞を発行され、四ツ葉からも参加させて頂いた。 ・四葉交流会はコロナ禍で家族様や民生員の方を交えて開催することが出来なくなっており文章を通して配布している。参加したことない職員もいるため、コロナ終息後は改めて行ってきたい。</p>	<p><b>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</b> 5月には、敷地内にこのほりを泳がせた。近所の子ども達が見学に来て喜んでくれた。正月には玄関前に大きい門松を飾った。 1階ユニットは特に、日常の中でみんなで歌を歌うような機会を持っていく。カラオケを大きい声で歌うことは、本人の意欲向上や自信回復にもつながっているようだ。クリスマスや正月、節分や運動会、文化祭など季節行事に沿って楽しめるよう計画している。運動会の折には、利用者の代表が選手宣誓を行うような場面をつくった。 「休もか宣言」のポスターを掲示して、有給休暇を取りやすくしている。また、就業終了時間15分前から業務が終わっていたら帰ることをすすめている。</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>										
<b>1 思いや暮らしの希望、意向の把握</b>										
1	思いや暮らしの希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らしの希望、意向の把握に努めている。	○	利用者様個人に合わせた対応を心掛けレクリエーションなどは本人様の意思に任せた参加の有無を決めて頂き、要望を全部叶えるのは難しいがなるべく近いものを提供できるように努めている。	○			職員は、利用者の思いや意向を夕食後の、のんびりした時間帯の会話の中で聞いたり、入浴時など、一对一になるような時間に聞いたりしており、その内容は、タブレット端末の申し送りでも共有している。	
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人様から意見が伺えない場合は日頃からの様子を申し送りし、良かったことなどを実際に介護計画や日常の中に取り入れるかを検討することもある。本人様が少しでも笑顔で生活出来るよう職員全員で取組んでいる。					
		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。	△	コロナ禍に入り、家族様との面会が厳しくなった分関係が今まで以上に濃くなってしまっている。連絡の面会が少ないと家族様も把握が難しく希望が伺えない事もある。電話で連絡を行うも要件だけで切ってしまう方もおられる。日常や云われていた事を伝えてから伺うようにしている。					
		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。	○	記録がタブレットになり、簡素化になった部分もあるが職員の誰もが媒体を通して検索をすずく調べられるようになった。全員が全部を把握しているかは分からないが、大切な事は口頭でも再度申し送りメモを貼る等情報の共有化を行っている。					
		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。	○	本人様の思いを汲み取るようにしている。共同生活の中、本人様の自立出来る部分を職員が奪わないように配慮しているが周囲が介助して頂いている様子を見て甘えてしまいがちな気持ちがある利用者様に対して職員全員で同じような声掛けを行えるように統一し、本人様からの言葉も聞くようにしている。					
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居前のアセスメント時は勿論、本人様や家族様に伺いその後知り得た情報も書き足すようにしている。				入居時に、家族などから聞き、アセスメントシートに生活歴や趣味、生活環境、これまでのサービス利用の経過を記入しているが、空欄が目立つ。	
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	出来ていた事が急に出来なくなる事もあるが、気付いた事は職員間で共有している。立ち上がりや車椅子の自走など個々に合わせた声かけを実施したり職員が把握して同じ取り組みを行うように申し送りも行い自立支援も行っている。					
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	関わりが好きな利用者様や職員のみ関わりたい利用者様など個々に合わせて無理強いはしないようにしている。季節の変わり目で情緒不安定になられる方も居られるため、どの利用者様がどんな時に不安になりやすいかは職員も把握しておりその時々に合わせて声掛けを実施している。					
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)	○	職員も環境の一部として利用者様が職員1名に対して苛立ちを感じている時は他の職員が対応してみたりと現場で出来る場合は変わるようにしている。いつと様子が違う場合は様子の有無など考えられる事を職員が共有し声掛けを行い不安を感じたりしないように状態の把握に努め取り組むようにしている。					
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	日々観察し努めている。車椅子に乗っておられる方は居室でのベッドタイムを取って足の浮腫み軽減に努めたり、それぞれに合わせた生活を頂いておりいつもと様子が違う場合は申し送りにしている。					
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。	○	ケアプラン作成時に職員全員で本人様が何を求め必要としているのかを検討している。要望が伺えない場合も多く、日頃からの様子が好きそうな事等喜ばれた事を提案してみる場合もある。				家族や利用者からの意向や要望を踏まえて、タブレット端末の申し送りの中で、職員の日頃の情報をもとに意見交換している。	
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	1人1人が意見の言いやすい環境が作られており、自分自身の気持ちに置き換えてみたり相談しながら検討している。					
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	現場で本人様について職員同士で現状と案を実施する事で介護計画に盛り込む事もある。今はコロナ禍で出来る事が限られる事も多い。					
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	介護計画は本人様に要望を伺い、家族様からの話や本人様が以前云われていた事を照らし合わせた内容になっている。					
		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。	○	本人様、家族様にはケアプラン作成時やその都度で話し合っており、職員も意見を出し合い作成している。	○			利用者の意向をもとに、家族に面会を通じて協力してもらえよう計画に採り入れた事例がある。	
		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。	○	意思疎通が難しい利用者様も体操やレクリエーションは雰囲気を見て頂いたりスタッフが介助をして一緒に行う事もある。					
		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。	△	コロナ禍の事もあり、あまり地域とは関わり合いが持たない。家族様とは本人様が好きな食べ物を持参されたりと協力され介護計画にも盛り込んでいる方もおられる。					
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	記録媒体のタブレットに介護計画をコピーしたものを挟み込んでおりいつでも利用者様全員の内容がすぐ確認出来るようにしている。				介護計画(用紙)を確認しながらタブレット端末の介護記録を入力している。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	実施状況を担当職員が一ヶ月に一度モニタリングを行い確認をおこなっている。項目によっては実際に行えなかった事もあり、日々の様子を見ての評価もしている。				タブレット端末の介護記録に、介護計画に振った記号番号と支援内容を入力している。	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	日々の様子を個別に記録出来ている。簡素化しないようにその時のエピソードや表情なども記録するよう心掛けている。				タブレット端末の介護記録に、支援内容とともに入力するようになっているが、記録量は少ない。	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	△	日々の様子の中で気になった事などは申し送りを行い、どうするかを検討を要しているが行った工夫などの記録はしていない。毎日のモニタリングの中では職員の意見に対しての検討内容を記録している。				タブレット端末の申し送りで職員の気づきやアイデアを出し合っている。	

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		
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。	○	三月月に一度見直しを実施出来ている。今は集まったミーティングではないが媒体で話し合いを行い職員一人でも無く全員の意見を盛り込むように新たな課題と計画を作成している。			◎	計画作成担当者が「更新一覧表」で管理して、3ヶ月毎に見直しを行っている。		
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	変動が見られない場合も気になる点や様子などを記録に残している。行った事で良かった事や変わらなかった事を確認して新しい案を検討する事もある。			◎	月1回、担当職員がモニタリングして、現状確認を行い記録している。		
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	入退院時以外でのプランの変更は直ぐには行っていないが、その都度家族様に連絡を行い、状況の説明を行っている。状態に合わせた改訂は行っている。				○	要介護度が上がった利用者や退院後の身体状態の変化時に、新たに計画を見直した事例がある。	
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。	△	コロナ禍で現在行っていないが月に1度は定期的にミーティングを行っている。今は媒体を通して意見交換をしている。施設内で問題が起こった場合は全員が周知出来るよう出来事や課題を早期に解決、対応策が実施出来るようにしている。			◎	タブレット端末内でミーティングを行っている。毎月、1～10日にミーティングで話し合いたい内容、議題を出し、10～20日で職員それぞれが意見等を入力するしくみになっている。		
		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。	△	媒体を通しての意見交換になっており、その場の雰囲気作りなどは出来ないが気がついた点や改善できそうな点など分かりやすいようになってきている。						
		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に開催日時や場所等、工夫している。	○	現在は集まったミーティングは開催していないが以前は日程を決め、夜勤と明け職員以外は全員参加となっている。場所は職場で選出職員も参加出来るように協力する体制が出来ている。毎月決まった日時で行うようにしており職員は予定入れない様になっている。						
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	議事録を作成しており回覧して情報を共有できるように全員が確認を行うようになっている。分からは後日聞いて貰うなど行っており、確認したかは印鑑を押し確認している。				◎	期間を設けてタブレット端末内で意見交換を行うため、欠席者はいない。すべての職員が内容を確認するしくみがある。	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容や方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	全員が共有するタブレットに確認した日時も入るようになった。誰が把握していないか分かるようになった。			◎	タブレット端末の申し送りや情報共有している。すべての職員が内容を確認するしくみがある。		
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝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)	○	タブレット機能に申し送りがあり、連絡事項として記録とは別に確認出来るようになっていく。注意事項は1階も2階も共有出来るようになった。一度確認してから記録を呼び起こせるが紙面と違って検索しづらい部分もある。			◎			
<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。	△	利用者様自身からしたいと思われる事は少なく提案して決めて頂いている事が多い。歌や体操が好きで参加したいと去って下さる方も居られる。その日の中で何がしたいか一人一人に関心事は出来ていない。					新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	衣類など可能な時は本人様と一緒に選んでいる。訪問バスを利用して週に一度本人様が好きなパンを1つ選んで購入している。						
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかる力に合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	出来る選択の中から本人様にベッドタイム時に居場所をリビングするか居室にするか選んでも頂いている。入浴が可能日に翌日と当日どちらに入るか何番目に入るか本人様の意思やペースを尊重するようになっている。						
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	△	共同生活の為食事や入浴の時間は決まっております。一定の流れで利用者様に合わせて頂いている。排泄に関しては確認はさせて頂くが、本人様がコントロール出来ない方は定期的に声掛けを行い、職員全員で本人様の失敗が少ないようにしている。						
		e	利用者の活き活きとした言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者様一人一人に挨拶の声掛けを行い、目線を合わせて頂いている。今は職員がマスク装着が義務付けられているため表情の様子が伝わりにくいが目元で笑っている事を気付けて頂けるように注意している。明るい雰囲気作りに取り組んでいる。				○		外国人研修生を受け入れており、研修生は退勤時に利用者や職員に「アラブユー」と伝えてから帰る、利用者も指でハートをつくる等してあいさつをしている。職員もそれに習っており、ホーム内は活性化しているようだ。おやつ作りは、時々、ホットプレートを使って利用者と一緒に頂く機会をつくっている。
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	利用者様自身の意思疎通が難しい方も、表情や言葉を注意深くキャッチしながら食事やレクリエーションを行うようになっている。表情や発言で何を嫌がられているかの把握を今後も続けていきたい。						
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。	△	勉強資料で学び、丁寧語を使う事がユニットの目標にもなり、意識して努めているがどうしても方言を活用してしまうこともあるため、常に意識出来るように心掛けている。		◎	◎	◎	内部研修で学んでおり、資料は回覧して、職員個々に感想コメントを書くしくみをつくっている。1月から法人全体で接遇方針として、丁寧語で利用者や接すること、伝える挨拶をすること、身だしなみに気を付けることを挙げて取り組んでいる。	
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であらさず丁寧な言葉かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	トイレ誘導が必要な利用者様にはうがいなどの声掛けの時に一緒にトイレも声掛けを行うようになっている。しっかりとされた利用者には気付けられる事もあるため、さりげなく対応をするようになっている。				◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時は職員が常に一緒に入っていないでも危険性が無い場合はドアの外で待つようになっている。入浴時は更衣場にカーテンレールがあり、他の方に見られない様に配慮している。着衣時など下半身から先に行うようになっている。						
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室する際ノックを行って入室を伝えて、居室におられない時は居室の扉は原則閉めさせておくようになっている。他の利用者様が間違えて入ってしまう場合も有り、お断りをしっかりとしてから入室している。					◎	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	記録物は個人情報にも該当すると意識して必要な場合以外は外部の方に触れられないようにしている。利用者様のプライバシーについては絶対に持ち出さず口外しないよう努めている。						
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者や介護される一方の立場におかず、利用者にも助けを求めたり教えたり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	常にありがとうと感謝を伝えるようにしている。洗濯物を職員が手伝っていると一緒にお手伝いをして下さったり、職員が知らない曲を利用者に教えて頂いたり、壁面の飾りなど職員と一緒に協力して作成する事もある。						
		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。	○	利用者様にとって施設が生活の場であり、一緒に生活を行っている者同士と認識している。お互いに声を掛け合いお休みと挨拶をされたりと出来る場面を作っている。						
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルにならず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剰な配慮をする、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おう場面をつくる等)	○	普段、中遠いされる利用者同士もレクリエーションを通して一時的でも一緒に楽しめるようになっている。席を介助と自立した方に分けたりとされているがレクリエーション時は一緒にテーブルで行ったりしている。				○	他利用者の言動が気になる様子がみられたら、その場を離れたら、気を逸らせたしして対応している。トラブルになりそう時には、早めに職員が間に入るようにしている。席順は、利用者同士の相性などを踏まえて決めている。	
		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も不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルが生じた時は危険が考えられる時、利用者同士に離れて頂いているが、一方の方の利用者様だけが覚えておられる事もある。他の利用者様にも気を害している場合職員も間に入るようにしているが言ったことを覚えてないケースも多く、傷ついた方に声掛けを行うが次回への防止は難しい事もある。						

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	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	入居前のアセスメントに記載されていたり、本人様から会話の中で出てきた人物について伺ったり、多く会話に出てくる方に関してはアセスメントや個別援助マニュアルに記入している。				/	
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	お話しが好きな利用者様についてはよく理解している。本人様の住所を元に会話を行い、出身地や仕事など情報を知り得た事は職員同士が共有出来るように記録に残している。意思疎通が難しい方はアセスメントで知り得た情報のみである。					
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしていた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	×	以前はお墓参りなどに行かれたりされる方も居られたが、コロナ禍に入ってからには施設外への支援は行っていない。家族様以外との関係は施設で継続できない場合もあり電話でのやり取りを行っている方のみになっている。					
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	△	コロナ禍で県外の方は基本面会をお断りしている。家族様にも同意書を書いて頂き一定の方のみ面会が可能となっている。県内の感染レベルに合わせて施設も対応しており、時間制限を設けながら懇話会をして頂いている。					
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度的場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	△	コロナ禍前は定期的に散歩の時間を設けていたが、今は日常的には行えず時々のみになっている。春の桜が咲いている時期のみドライブを行えたが基本外出は出来ない。天気の良い日などはベランダを活用して距離を測りながら産産を設け車椅子の方も一緒に外を歩かせるようにしている。	○	回答なし	△	春には公園まで車で移動して桜見物をした。買い物に行きたい利用者には、時期をみて、近くのコンビニに買い物に行くことを支援した。また、受診時、職員と車で出かける時に、少ドライブするようなこともあるが外出の機会は少ない。	
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	施設外には家族様以外とは外出をする事は無く、コロナ禍で外出も難しい。以前は地区の盆踊りなどへの参加もあったが行事も無くなってきている。				ベランダで青空喫茶をしたり、庭で花見をしたりしている機会が少ない。時期をみて散歩や戸外で過ごす機会を増やし、利用者、職員の気分転換を図ってほしい。	
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	△	施設内の駐車場までなら車椅子の利用者様も調子の良い日は声かけを行い、庭に咲いている花や鯉のぼり、クリスマスのイルミネーションを見て頂く事もある。			△		
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	×	外部の病院受診は家族様にお願いしているがコロナ禍で外出は出来ない。					
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。	○	月替わりに勉強資料を読んだり以前は研修へ参加したりと学んでいた。利用者様に合わせた対応をして検討は行っているが対策には至っていない場合もある。					洗濯物たたみの中でも利用者の力量に合わせて、タオルたたみをお願いするなどして、参加できるように支援している。ボール遊びを取り入れるなどして、体を動かせる機会作りにも意識をしている。パンの移動販売は、現在は、事前に注文を取って購入するのみで、利用者それぞれ好きなパンを決めることができるように支援している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	月替わりの勉強資料を読んだり、話し合いを行って統一した対応を取っている。立位が可能な方には声かけを行い手すりを持つ立ち上がりや車椅子のフットレストに足を上げる動作を伝えるなど現状維持を保てるよう努力をしている。					
		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なっている。(場面づくり、環境づくり等)	○	見守りながら出来ることまでして頂き、次の様子を見ながら声掛けを行っている。時間を掛ける事にはなるが挑戦して頂く事もある。	◎		○		
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。	○	利用者様によって一緒に楽しみたい方やするのは好きで、はく見るのが好きな方も居られるため個々に合わせて声掛けを行っている。出来るだけその方の役割や活躍出来る場を作っている。				1階ユニットは特に、日常の中でみなで歌を歌うような機会を持っている。カラオケを大きい声で歌うことは、本人の意欲向上や自信回復にもつながっているようだ。クリスマスや正月、節分や運動会、文化祭など季節行事に沿って楽しめるよう計画している。運動会の折には、利用者の代表が選手宣誓を行うような場面をつくった。	
		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、定期的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	レクリエーションを一日の中で運動を行う時間や歌を歌う時間など常に一緒にではなくその時々楽しみが出来るようにしている。意思疎通が難しい方も風船を抱きかかえて頂いたり、ボールを渡すと転がされたりと楽しみを持って頂けるよう取り組んでいる。	○	回答なし	◎		
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	×	現在コロナ禍の中で外出が制限されており出来ない。					
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。	○	起床時や入浴後など化粧水や乳液を持参されている方は付けられる方も居られ、化粧を施される方も居られる。本人様で衣替えなどが難しい方は職員がさせて頂く同じものを好まれる方も居られ、今後も好みを聞きながら支援したい。				新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。  長年同じ訪問理美容師が来てくれており、利用者とは馴染みになっていて、本人が直接、「長めにしてほしい」等、希望を伝えて、カットや毛染めをしてもらっている。衣類は、家族が用意したものを着て過ごしている。	
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	持ち物の中での組合せ、四季に応じて行っている。希望がある場合は添えるようにしており、誕生日プレゼントなどで服を購入する時は色など好みに合わせて物にしている。					
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	衣類がたくさんある利用者様には何が好きか伺い決めて頂く事もある。選択肢が多いと決め辛い利用者様には2種類程度の中から選択して頂くよう支援している。					
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	以前は前もって行事や外出がある事を伝えるとその時に用意して下さる家族様も居られたが今は居られない。職員がその都度雰囲気に合わせて組み合わせたアイテムと違った服装を勧めたりと支援している。					
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできりげなくカバーしている。(髯、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	起床時など自立されている方には本人様の櫛をお渡して整髪して頂いたり、ご自分でされる方には職員が声掛けを行い整髪を行っている。口元はうがい時に食後に濡れたティッシュで拭かせて頂いている。服に汚れが見られる時は声掛けをし居室にて更衣をさせて頂いている。	◎	回答なし	◎		評価困難
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ禍のレベルに合わせて行きつけではなく、出張美容師にお願いしている。					
		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。	○	出張美容師の方に来て頂き、車椅子に座った状態でも可能な髪は切らせて頂いている。服は家族様に用意して頂いた物や昔ながらで着られていた時の物を職員で組み合わせたり工夫している。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	月替わりの勉強資料にも食事の大切さを学ぶ機会があり、理解出来ている。				食事は、業者(2件)の献立で食材が届き、職員が調理しているが、利用者が食事一連のプロセスにかかわる機会はほぼない。  誕生日には、主食を赤飯と寿司のどちらかを選ぶようにしているが、普段は、献立が決まっているため好みはほとんど反映されない。 七夕の短冊には「～が食べたい」と願いを書く人が多かったようだ。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。  定期的に話し合うような機会は持っていない。 食事形態、味付けなどについては、その都度口頭で話し合っている。また、申し送りで見え交換している。	
		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。	×	食材は宅配の為現在は利用者様と一緒に買い物は行っていない。衛生面から食事に関する事はお願い出来ず、食器を重ねたりコップの下膳をして下さる方もおられる。			×		
		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。	×	現在は衛生面から利用者様と共に食事に関する事は行っていない。時々味見をして頂く事や味付けと一緒に考えて下さる方もおられる。					
		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。	○	現在入居方でアレルギーを持たれている方は居られない。アセスメントで得られた情報や本人様から伺って好き嫌いに関しては把握している。					
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	△	業者の為季節に合せた食材は難しいが、イベントや季節に合わせたメニューを選ぶことが出来る。盛り付け工夫したり、手作りでおやつを作る際にはお彼岸におはぎを作ったり団子にし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て、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、いれどりや器の工夫等)	○	その都度利用者様の状態に合わせて食事形態は何度か段階を踏み、お試しを行った上で刻みやミキサーに変更している。彩りは考慮している。					
		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。	○	お茶碗とお箸、湯飲みは家族様に用意して頂いている。個々に合わせて軽い物や割れる可能性が高い方にはプラスチックを使用している。			評価困難		
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	職員と一緒に食事を囲む事は無いが、食事中は必ず付き添い介助の必要な方には隣で介助を行っている。口元や衣類の汚れ、飲み物を勧めたりと常に見守りを行いながらサポートしている。			評価困難		
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	食事が楽しみの方が多く、調理の様子を見て頂いたり会話などを通して利用者に伝えるようにしている。キッチンはりびんぐの隣に配置されており、音や匂いはすぐに感じて頂けるようになっている。			○		評価困難
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	1日の食事をしっかりとって頂くと、バランスが摂れるように量や栄養は業者が提供して下さっているため確保できている。水分摂取は難しく摂られない方もおられるため声掛けを常に行っている。					
		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。	○	食事が少ないと感じる方には主治医に相談をし状態を見て経口栄養剤を処方して頂いている。水分もお茶を好まない方には飲めるものを家族様へお願いし持参して頂く事もある。					
		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。	△	食事は栄養士が考案した宅配を使用している。直接栄養士の方からアドバイスされる事は無く、2つの業者を使用している為メニューが揃ったり同じ様な物が続く事もある。似たものになる時は職員が配慮して変更している。			△		
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	調理前に必ず石鹸で手を洗い、まな板や刃物は熱湯消毒を実施している。冷凍食品の解凍は半日前から実施し、野菜から切るようにしている。夜間はハイターでまな板の除菌を行っている。食材も古くなる前に使用するようになっている。					
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	月替わりの勉強資料に歯科より提示されるものがあり資料を通して学んでいる。食べかすによる誤嚥の危険性は理解しており必ず横になる前に口腔ケア、難しい方にはうがいをして頂いたり、水を飲んで頂く事もある。				職員が口腔ケアの支援を行うような場合は、口腔内を確認して異常等があれば歯科医につないでいる。自分で行う人については、本人から訴えなどがあるようだ。  新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	口腔ケアを介助している方やご自分から訴えがある方は口腔内を確認させて頂きかかりつけ医に連絡・相談を行っている。往診に来て頂いている。服薬時に飲み込みが出来ているか確認をさせて頂く場合も状態を見ている。			△		
		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。	○	月替わりの勉強資料をかかりつけの歯科より配付して頂き勉強している。口腔内の清潔維持について学んだり、歯の磨き方を学んだりする事もある。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	本人様で磨ける方はご自分でして頂き、義歯の仕上げ磨きは職員が行い状態の確認、週に1回ポリドントで洗浄を行っている。					
		e	利用者の方を引き出しながら、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等)	○	ご自分でできる方に関しては歯磨きセットの準備だけ行い声掛けをさせて頂いている。夜間は義歯を外すようにしており、義歯の仕上げ磨きを職員が行っている。歯磨きが難しい方にはうがいをさせて頂いている。			評価困難		
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医に受診するなどの対応を行っている。	○	本人気が付いた時点で家族様にも現状を相談し、主治医に相談をしてから歯科に連絡を行い往診に来て頂いている。					

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
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。	○	月替わりの勉強資料や研修で実際にオムツを履いての体験を行った職員もあり、排泄の失敗による利用者様の隠したい心情や気持ち悪さも勉強している。				タブレット端末の申し送りで情報交換や意見交換を行っており、夜間の尿量に応じてパッドの必要性について検討したようなケースがある。
		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。	○	月替わりの勉強資料で学んでいる。便秘による脱水や心身の落ち着きが見られない事を把握している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排便・排便の兆候等)	○	排泄チェック表を作成しており定期的に食事前に声かけを行ったり、排泄が見られなかった場合は何度がタイミングをみて声かけを行っている。個々の大きな排泄習慣サイクルを把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	本人様の排泄状況を確認しながら家族様へ相談し、許可を得てからパッドを使用したり尿量を踏んでオムツを使用したりしている。1回でも尿量が少く回数が多い方には吸収量の大きい物を使用している。立位が難しい方でもトイレを要望された場合は職員で協力してトイレに誘導している。	◎	◎		
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分を出来るだけ取って頂くように食事や水分補給時、リビングに居られる時に勧めている。排便が出にくい方は腹部マッサージをしたり様子を見て主治医へ相談している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄チェック表を活用して排泄の有無を確認。下剤を服用している時は申し送りなどで周知して早めに声かけを行ったり、トイレ誘導後も尿量が見られなかった利用者様には、何度が声かけを行い他の職員にも伝達して失敗が無いように配慮している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	排泄チェック表や本人様の排泄状況を見ながら必要に応じて、家族様に相談して許可を得てから必要なものを使用している。改善が見られ必要な場合には中止した方も居られる。				
		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。	○	夜間と日中で変更したり、本人様の排泄状況に合わせて対応している。失禁が見られない方に布パンツをお試しから開始してみたり、失禁は見られるがパッドやパンツだとボリマーを破かれる方には布パンツに変更したりと適宜使い分けている。				
		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)	△	水分をなかなか取れない方や便秘気味の方は、家族様に相談して、本人様が好む飲み物やヨーグルト等持参して頂く事もある。下剤を使用して排泄を促す事の方が多い。				
		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)	△	入浴の時間は職員の都合で午前中になってしまっている。3日に1回の入浴で順番は毎回変えたり利用者様に声掛けをして決めて頂くこともある。温度はその利用者に合わせて調整を行い、湯船に入る回数もその方に合わせている。	◎	
b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。			○	本人様のペースで入浴して頂き、コミュニケーションを取ったり会話を楽しくして頂けるようにしている。				
c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。			○	洗髪中に耳を塞いだり、洗顔や前身の届くところなど可能なおもてなしを本人様にも行って頂いている。声掛けで入浴の工程を伝えたりと安全面を考慮して支援している。				
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、無理強いをせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。			○	体調面や気分によって断られる方もおられ、無理強いをせず断られた場合は翌日に申し送り、別の職員が対応している。往診前や長期入浴おられない方は声掛けを工夫しながら入浴して頂くようになっている。				
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。			○	入浴前に必ずバイタルを測定し食事の量や体調を確認してから入浴して頂くようにしている。その日の体調に合わせて無理強いをしないようにしており、入浴後は水分補給をして頂き、様子もその都度確認している。				
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	一人一人の就寝時間を把握しており、本人様に合わせた時間に休んで頂いている。				
		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。	○	眠りが浅い利用者様は適宜主治医へ相談をしたり、日中眠られて夜間眠れない方には声掛けをして起きて頂くようにしている。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	利用者様の状態に合わせて主治医と相談し、睡眠導入剤や安定剤などの服用をしている。日中、ラジオ体操や規則正しい時間での食事など生活リズムを支援している。		○	薬剤を使用する利用者については、睡眠の様子や日中の様子を医師に報告して相談しながら支援している。日中の活動(歌、体操等)を通じて安眠につなげている。	
		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。	○	車椅子の方は定期的にベッドタイムをとって頂いたり、時間を見てご自分から居室へ戻り休まれる方もおられる。個々の生活パターンで反対に夜間眠れない方は起きて頂く場合もある。				
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。	△	家族様に電話連絡の際、話されるか声かけを行っているが電話での認識が難しい方も居られる。本人様や家族様から要望があった場合は行ったり、介護計画に盛り込んでいる。手紙でのやり取りは現在していない。				
		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。	△	利用者様から要望があった場合は、電話を掛けて話される方も居られる。手紙のやり取りをされる方は現在居られない。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	利用者様からの要望や相手から電話が掛かってきた時は取り次ぐようにしている。電話をされている時、職員は基本席を外してゆつくりと話して頂くようにしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのまませず音信がとれるように工夫している。	×	本人様宛に手紙が届く事があまり無く、手紙が届いた際は家族様に伝えている。返信される事はあまりない。				
		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。	△	あらかじめ家族様から了承を得ているが、あまり電話は本人様から掛けたいという事は無い。手紙を送って下さる家族様も以前は居られたが現在は無い。				



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
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。	○	入居が地域で無い利用者様も多く、基本は家族様が受診対応が不可能になった場合も考えて主治医を往診可能な医師にお願いするようにしているが、家族様がお連れされる場合もある。入居前に健康診断を受けて頂き、既往歴なども伝えて頂いているが時々後で分かる場合もある。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	入居時に要望を伺い、主治医を決めて頂く事になっている。今迄のかかりつけ医を希望される場合は家族様対応の受診である事などをしっかりと説明している。百子薬のほとんどの方は花クリックのため、定期往診以外でも相談が随時行われており、家族様も本人様も医師の顔を普段から見る事が出来て安心されている。				
		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。	○	主治医が往診の場合や花クリニックの場合は職員が対応なので薬や症状の変化があった場合はその都度家族様に連絡を行い報告をしている。家族様が対応の受診の場合は職員が家族様から聞き取り、聞いていない事象などについては直接病院とやり取りを行うようにしている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時、本人様の状態が分かるように入院に至った経緯など以外にも施設で作成している。本人様の行動が分かる個別援助マニュアルは常に新しくされ、食事や排せつなど現状との違いが分かるようにしている。				
		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、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	△	コロナ禍のため、今は入院しても利用者様の現状を確認にお見舞いには行けないが、こちらから病棟の看護師に状態を伺うようにしている。退院時などの状態など施設として受け入れが出来るか地域連携室の方と相談をし四ツ葉に送られるまでの医療機関を探したりと次に繋げられるようにしている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	△	常時は医療関係者の方との関わりを持っていないが、管理者は日頃から地域連携室の方や他の施設の方ともやり取りを行い情報の交換なども行っている。				
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。	○	週に一回施設内の看護職に来て頂き、医療関係の確認を行っている。洗滌などの医療行為が必要な場合は連絡を行い都合をつけて実施に来て下さる。平日は毎日花クリックから電話連絡が有り、直接看護職が来られ、日本の様子などを伝え医師に診て頂く前に相談なども行っている。				
		b	看護職も訪問看護、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。	○	常勤の看護職は居らず、週に一回は施設内にも看護職が居るようになった。主治医とは24時間連絡を取り合えるようになっており、医師が所用で不在の場合も他の医療機関に連絡を行うと対応して下さるよう手配して下さっている。看取りに入った場合、休日でも医師から定期的に連絡も下さった。				
		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な体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	定期的にバイタル測定を行うようにしており、変化が見られた場合や変動時は再測定や様子の観察に努め、申し送り定期的に観察するようにしている。医師にも必要な場合は連絡を行い、指示を仰ぐようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者及使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	薬ボックスを作成して錠数などを記入している。変更時は誰が見ても確実に分かるように表に表記するようにしている。診察時にも医師からの伝達や処方時に変更を申し送り全員が周知出来るようにしている。変更があった際家族様に連絡を行っている。				
		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。	○	医師からの伝達も全員が周知出来るように申し送りを行っている。薬の変更時は必ず薬ボックスに変更を記入して分かるようにしている。薬のセットは夜勤の方がセットを行い、服薬時に声を出して読み上げ、服用後も飲み残りの確認を別の職員と行うなど何人も目で実際に見て確認を行うようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬の変更時は特に日常の様子にも注意している。血圧に関する薬を服用の方は朝のバイタル以外にも16時に血圧測定を行っている。体調に変動があった場合は日頃の様子を含めて薬の処方箋に書いている副作用の確認も行うようにしている。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	血圧の薬など目に見えて分かる場合は測定時に安定している事を本人様に伝えている。家族様にも経過が分かるものは伝えるようにしている。下痢などを服用されている方で機能的な下痢や泥状便が見られる方は医師とも相談しながら調整を行っている。				
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。	○	入居時に医療に必要な看取りは行えない事を家族様にも伝えていた。看取りに入った場合、他の施設や関係施設に移る事がある事も了承を得ている。入居後、重度化が考えられ看取りが必要と感じた時は医師からどうされるか家族様の意向を再度確認し今後の方針を決めている。				
		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。	○	今年に入り始めて急変ではない看取りを行った。看取りを開始する前に医師や家族様の確認以外にも職員全員に看取りを行えるのか気持ちを聞いた必要事項の前準備も有り、医療が必要で自然の形で老衰する場合として行う事になった。職員にとっても初めての看取りを経験する者も多く勉強させて頂いた。	○	○	○	基本的には、重度化、看取り支援の取り組みは行わないこととなっている。利用契約時にはその旨説明して、多くの家族は特別養護老人ホームの申し込みをしている。この一年間では、2名の利用者の看取りを支援した事例がある。家族からの要望と、本人の状態が事業所で看取り支援ができる状態であったため行った。さらに、家族アンケート結果をもとに、取り組みを工夫してほしい。
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員の考えについてしっかりと確認して下さり、見極めて下さっている。				
		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。	○	入居時に医療を行う看取りは24時間医師が常勤では無いので行えない事、痛みなどがある場合は本人様の負担も考えて貰いたい事等を説明し基本は看取りを行わない事を伝えていた。医師に、介護士、介護士が重度化などの申請を提出している。また、重度化看取りが必要と考えられる前にも医師と交えて今後の方針を説明するようにしている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症対策に関する資料は一緒にまとめて感染マニュアルとして何時でも確認出来るようにしていたり、月替わりの勉強資料からもその過程や実際に起こった事を想定した場合と何種類か作成されており学んでいる。				
		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。	○	各感染症に対してのマニュアルを作成しており、実際に起こった場合などは経験に基づき改正を行ったりもしている。感染が考えられる際の予防用のグッズなども一式常に用意されており手洗いも勉強会で行うようにしている。季節的な感染が考えられるものはシーズン前に予防も含めて勉強し直すようにしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れられている。	○	テレビなどの情報媒体を通して流行時期には予防するようにしている。職員も感染が疑われる箇所には立ち寄らないように声掛けを行ったり、社長からも地域の情報などを伝達されたりと新しい情報は周知出来るように申し送るようになっている。				
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	インフルエンザは地区での学級閉鎖などの流行の様子、コロナ禍では店舗などの地域に出た場合は情報の伝達を行い、出来るだけ感染に近寄らないように一人一人が心掛けている。				
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	常に意識して取り組んでいる。来訪者様にはアルコールジェルを用意しており、声掛けを行っている。				

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。	○	居室担当を持つことで家族様との繋がりを大事に出来ており、日頃からよく面談に着手する方や電話対応でも様子や状態を伝えられている。介護計画の更新の時だけのみの家族様も居られ十分に伝えきれていない部分もあるので良い関係作りをしていきたい。					
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	現在はコロナ禍のため居室に入っている面会はお断りしている。窓越しには顔を見て電話で話したりされている家族様もおられる。直接会えない事で利用者様や家族様には我慢をさせてしまっている。					
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	△	コロナ禍前は事前に行事案内を行いそうめん流しやクリスマス会、餅つきなどへの参加を誘っていたが今は家族様と関わりを持てなくなっている。終息後は家族様を交えたお祭りなどを実施して仲よくして頂ける企画を考えたい。		○		評価困難	新型コロナウイルス感染症対策期間のため評価はできない。
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	△	面会の少ない家族様にも伝わるように月末に書くメッセージは、請求書と一緒に送らせて頂いている。行事での様子や日頃からの様子、体調面などが介護計画の内容も盛り込んで伝えることができるように書いている。面会時は月々に選んだアルバムを確認して頂き行事や日常のエピソードも交えて様子が伝わるように心掛けています。			◎	◎	管理者が電話で状況報告を行っている。また、毎月、担当職員が手紙を書いて本人の状況を報告している。
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	施設内の案内時、家族様が急ぎでない場合は日頃からの様子以外にも身体の状態なども伝えるようにしている。家族様から聞きたい事が無い場合、利用者様への電話の取り次ぎについて声掛けを行っている。					
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていくように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	家族様によって認知症に対して自身の家族様がなっている事を理解できない気持ちや切迫の事で分からぬ場合がある事も有り、疑問に思った事は他の方のケアや支援を交えて話したり今後起こり得る事も伝え何時でも相談して頂けるよう伝えている。					
		g	事業所の運営上の事務や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようになっている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	今はコロナ禍で施設行事は開催していないが、管理者が毎月お便りを作成して下さり家族様が面会時に渡したり来所が無かった場合は電話連絡を行っている。お便りの中に行事予定や職員の見守りや移動の事を伝えるようになっている。周知に必要な投資や費用など事前に請求書にも同封して疑問点は連絡を頂けるようになっている。			◎	◎	年4回、四葉便りをユニット毎に作成し、行事や職員紹介等の写真を載せている。運営推進会議の報告書を家族にも送付して運営に関する報告を行っている。毎月、管理者が「家族様へのご連絡」を作成して、行事予定・報告、職員の退職等について報告している。玄関入ってすぐの壁面に、職員紹介(写真付き)を掲示している。
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	コロナ禍の為家族様が一緒にの行事は現状難しい。以前はクリスマス後に家族会を行ったりしていた。					
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にされた対応策を話し合っている。	○	利用者様の状態に合わせて起こりうるリスクを伝え介護計画にも盛り込んでいる。家族様に了承を得てから転倒の危険性がある方には踏を付けさせて頂いたり、ベッド下にマットを置くなどの対策を事前に説明して行っている。					
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的にやっている。	○	来所時には家族様と職員が日常的な様子も交えて伝えたり、本人様かどのようにに家族様に会いたいと云われていたかなども伝えるようになっている。面会が多い家族様は職員の名前も覚えて下さり気軽に話しかけて下さる。				◎	管理者は家族への連絡時に気になることはないかなど聞いている。
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。	○	契約は施設側から2名、保証人2名を同時に立ち会って必要な項目を一つ一つ確認しながら行っている。契約書に書かれている言葉も多く、口頭では契約時連絡をされても実際に分かっていない事も多いので必要時はその都度説明が必要で職員の内容把握も大切だが、実際に契約に立ち会った事が無い職員には分からない事も多い。					
		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。	○	退居時、契約に伝えた事を実際に行っていない場合は社長から家族様に連絡を行い改善の要望などを伝えるようになっている。もし医療や元来の転居などで移動以外の場合は利用者様が次に移れる先が決まってからの退居となるようになっている。					
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約時に社長と他に職員1名を同席して説明、文章を讀み込みながら確認を頂いている。保証人様2名を交えて同意の下契約にサインを頂いている。改定時は管理者や施設長から実施前に家族会や会議で説明を行い書面でも通知している。					
<b>III. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	施設開設当初から地主の方や居住の方に対しても説明を行い、近くの福祉事業所や店舗などは何かあれば協力をして頂ける関係づくりをしている。介護事業所としても理解を深めて頂いており、日頃から挨拶ができる関係を作っている。				回答なし	
		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)	△	現在はコロナ禍で行っていない事も多いが、散歩の時は近所の方と挨拶をしたり買い物や散歩などがある。施設で行事を行う際は案内を行い参加を呼びかけているが水太鼓などの他地区のボランティア以外の参加は基本無い。包括の方や民生員とは管理者がこまめに連絡が取れている。			回答なし	近くのコンビニを利用したり、寿司店で昼食をテイクアウトしたりすることがある。事業所前の道を犬の散歩で通る人とあいさつしたり、話をしたりすることはあるが、地域とのつながりは少ない。	
		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。	△	コロナ禍で地域の方との関わり合いが少なくなっているが、散歩の時に挨拶を返して下さったり日常的な会話を交わして頂けることもある。					
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ禍に入り特に外部の方との関わりは無くなった。季節の装飾(鯉のぼりやイルミネーション)を親子連れの方が見に来られたりはされるが施設の中までは入られない。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りあそびなど、日常的なおつきあいをしている。	△	日頃から挨拶は行っているが、立ち寄り頂く事は開設当初からあまりない。行事参加をして頂いた方や前から知っている方などは散歩がてらに会話をされるが日常的なお付き合いはあまりされていない。					
		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)	×	コロナ禍前はボランティアの方に呼びかけて愛媛プロレスに訪問して頂いたり、クリスマスにはサンタクロースも来て頂いたりしていた。毎年中学生の職場体験も受け入れをしたり施設を知って頂く事も行っていたが今は行っていない。					
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	×	近所の店舗などは備品や行事のお弁当を購入させて頂く為利用している。施設外には行けない分、訪問パンを事前に利用者様へお聞き好きなパンを1個選んで頂き注文している。					
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができよう。日頃から理解を深め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)。	△	コロナ禍で行事が行えない分、お弁当やおやつで購入していた近所のスーパーとの関わりは減ったが施設内行事に力を注いでおり、今後も活用出来るようにしていきたい。					

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。	×	以前は利用者様、家族様、包括の方や民生員の参加はあったが、コロナ禍に入り文章での報告だけさせて頂いている。	○		◎	会議を四葉交流会と称して開催している。文書開催(家族、民生委員、地域包括支援センター、市の担当者)が多いが、感染者が落ち着いている時期(R3・12月)は、事業所内で開催した。	
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	外部評価でも会議の間に時間を設けて外部評価の意味や課題などについても報告を行うようになっている。実施する内容などは報告を行っているが内部評価までの期間に結果を伝えるには把握出来ていない。			○	行事報告、行事予定、入居状況、その他について報告している。外部評価実施後は、「目標達成計画とは」についても説明して、資料とともに報告を行った。自己評価のみ実施した年度は、口頭で報告した。	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	△	外部評価後は会議の内容について目標を設けていた。盛り方を改善したり、家族様などにも質問をして頂いたり取り組める内容に工夫を各自行っていた。			回答なし	○	市の担当者から散歩の提案があり、採り入れ支援している。
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	△	コロナ禍に入る前は、会議の名称を四ツ葉交流会と変更したり家族様が多く参加する日曜を希望アンケートも実施したが行儀の方の勤務時間もあり全員が合わせずにはいられず平日の14時に開催していた。お茶やお菓子を用意して会話をしやすいような雰囲気作りもしているが、あまり参加には至っていない。			回答なし		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	会議の内容は職員以外にも閲覧出来るように面会簿と一緒に設置している。					
IVより良い支援を行うための運営体制										
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	△	四ツ葉の理念書カードは携帯するようになっている。ミーティング時に読み上げるようにしているが、現在は会議もなく携帯するだけになっている。入居時には四ツ葉マークに込められた意味も含めて説明を行うようになっている。					
		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。	○	四ツ葉の理念は入り口に分かりやすいように設置しているが、伝達までは行っていない。健康・愛情・幸福・希望の部分は明記しており、大まかな部分は伝わっていると思う。	○	回答なし			
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。	○	勤続年数に合わせて実務者研修などを個々に打診して申込み、会社の費用で受講させて下さっている。外部研修はコロナ禍の為参加出来ておらず社内勉強会も資料のみで実施出来ていない。					
		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。	○	新人職員やアビリティを受け入れる時に職員1人ではなく、全員が教える事で詳しく理解して説明出来るような取り組みも行っている。利用者様の状態に合わせて職員全員に必要な介護技術などは改めて勉強し直すようにしている。					
		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。	○	個別面談を行い、1人1人に目を向けて下さっている。主任を交代制にして全員が行う事で事を把握したり、何事も取り組みやすいようにしている。職員の労働時間の確保や今年から15分間隔の休み宣言を行い、労働時間の短縮にも努められるようになった。					
		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)	×	管理者などは地域包括や連絡会にも参加して地域の事業所との関わりを持つようにネットワークを築いている。一般職員は年間に数回の研修が義務づけられており作業などを通じて知り合えるきっかけをもっているが、コロナ禍で研修参加が出来ていない。					
		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。	△	年に何回か職員と一対一で事業所や仕事について何か意見がないかの聞き取りを行い、率直な意見を述べられるようになっていた。現在はコロナ禍で自業の中で介護職として外出があまり出ず、同居している家族にも我慢させている部分も多くストレス軽減までには至っていない。	◎	回答なし			「休もっか宣言」のポスターを掲示して、有給休暇を取りやすくしている。また、就業終了時間15分前から業務が終わっていたら帰ることをすすめている。代表者は、お菓子の差し入れや生花を持って事業所に訪れており、職員に声をかけて労っている。
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	虐待について資料を読み込み、勉強会や研修などにも参加している。身体や金銭などの虐待があり行った者ではなく本人様が虐待と感じたら全て虐待となってしまう部分もある事を学んでいる。					
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	日々のケアで利用者様の心身に外傷がないか、特に意識疎通が難しく本人様が訴えられない方や移乗が必要となる方は朝夕と入浴時に確認を行うようになっている。大きな外傷が見つかった場合などは現場職員全員で話し合い原因を探索するようにして対策も考えている。					
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	△	口頭から内出血や外傷などを発見した場合は早期に申し送り、全員が周知して虐待などが考えられる場合は上司や管理者へ報告を行うようになっている。車椅子の利用者様の場合、対策を考えた職員2名で行ったりしている。				○	3か月に1回行う身体拘束、虐待防止についての研修時に勉強をしている。
		d	代表者は、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。	△	管理者は常勤として施設内におり、職員と会話をする時間を作っている。社長も定期的に職場に顔を出し、問題点が無いかなどの確認を行ったり、現場の職員に声掛けを行うようになっている。					
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。	○	拘束に関して研修や勉強会を行っている。転倒後、家族様よりベッドからの転落のリスクなども伝えた時に拘束の要望が見られたこともあるが、病院では実施出来ても介護施設では実施出来ない事、家族様の要望でも常に行えない事等を説明し職員もその都度学び直すようになっている。					
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体を拘束するのと同じく言葉による拘束もある事を話合っている。4点柵でのベッドが当たるとは排便を壁に塗ってしまわれる方の対策でベッドの壁側に柵を行う事で3点となるが拘束には至らないかなどが拘束に当たるか考える機会も作っている。					
		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。	○	拘束は利用者の安全によって精神的に悪化する物であり、本人様の行動の自由を侵害する事で自尊心を傷付ける可能性がある事なども説明し、介護現場では行えない事も伝え理解を深めて頂き、今までの事例を交えて転落防止には首での対応やベッドマットの対策など状態を見た対応でしか行えない事は伝えるようになっている。					
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	以前勉強会を通して教わったりしているが、内容が難しく口頭から行う制度でも身近に居ない事から詳しい理解までには至っていない。					
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	×	家族様が必要な場合は資料を提示したりと用意は行えるが、相談されても詳しく説明までは出来ないで自身もつかりと勉強を行いたい。以前、過去に1名だけ成年後見制度を活用され家族様以外の弁護士の方が保証人に成られた方が居たが連絡が付き辛く家族様で無い為対応も難しくなっていたと記憶している。					
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	△	家族様によっては身内の無い叔父や叔母の保証人に成られている方も居られる。無償で行っている方などで負担に感じられている方や他に親身になれる方がおられる場合は家族様に相談の上、助めていくのも必要な事かと感じる。専断から手続までは関係機関からの管理は出来てはいるが説明できるように包括支援センターや社会福祉協議会との関係も大切にしていきたい。					

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
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。	○	各対応方法をマニュアルと共に職員がすぐに分かる位置に設置している。急変時は用具などの箇所もチェックシートを行い自腹から何時でも行えるように確認している。ADLも常に使えるように夜勤前などに可動しているかの確認を行っている。心肺蘇生もコロナ禍で人工呼吸が廃止になったので再度確認が必要だと思う。				
		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。	○	コロナ禍前は全員で資料を読み込みながら実践なども行っていたが今の新しい職員に行き届いていない部分もある。資料は読んでいただけては理解が難しい部分も有るので、復習も兼ねて全員で行っていき機会を作りたい。				
		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。	○	今迄紙面で回覧を行っていたが記録の媒体が変更された事で事故報告が別の部分にあり、申し送りがされていないと内容を確認しているのが確認出来なくなっている。大きな事故に繋がる前に申し送りをしているが、全員で話し合う事で事故を防げるように努めた。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	事故報告について以前のように話し合う機会がコロナ禍により無くなった。当日勤務の職員は検封を口頭で話し合うが申し送りのみになってしまっている部分もある。大きな事故に繋がる前に全員での周知を行い意見の交換が大切だと思う。				
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。	○	家族様や外部からのクレームは施設に対する要望で改善を。よりよくなって欲しいと感じるからこそ行って頂けるものと研修で学んだ職員もいる。クレームは放置せず、上記に報告して速やかに改善し、いかに相手に伝えられる事が大切だと思う。				
		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。	○	速やかに対応している。話し合いはどちらか一方だけの意見では成り立たないので互いに相手の意見を尊重する事も大切だと思った。また自分たちだけでは解決に至らないケースもあり、第三者を交える事や自分を守る為に記録は大切で少しのコミュニケーションでも言い違いも起こる事も勉強する機会になった。				
		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。	○	内容は回覧を行い全員が周知して誰でも回答して対応出来るようにしている。苦情意識は持たず積極的に話しかけるように努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつついている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	△	利用者様に日頃からの希望や願った事、してみたい事は介護計画を作成する1ヶ月前か少しづつ伺うようにしている。苦情に関してはあまり聞かれないが、外に出た事や家族様と会えない事などコロナ禍で我慢させてしまっている現状があり叶える事はまだ難しい。			×	運営に関して利用者が意見や要望を伝えるような機会はほほない。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつついている。(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)	△	家族様に要望を伺っても特に無いですと意見を言ってきたりの方が多い。四ツ葉に聞く心を持ち、良い意見でも悪い意見でも言ってくれよう日頃からの関わり方を大切にしたい。	◎		○	運営推進会議に参加する家族は機会がある。
		c	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。	△	四ツ葉には意見箱があるが活用された事は過去にない。家族様が意見箱を確認しているかも分からない。苦情などがあつた場合は当日勤務の職員が意見を聞き、職員で対応出来ない場合はすぐに解決に向けて上司に報告を行うようにしている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつついている。	○	社長は数日に1回のペースで現場に顔を出し、変わった事が無いのか様子を確認したり施設で足りない物や不備が無いのか聞いてくださるようになっている。ドライブの計画時、社長自ら運転をさせていただき職員が行えない時は協力もして下さっている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	◎	管理者は通常勤務以外にも施設全体の仕事をする時間を作り、現場の確認を行っている。職員と一緒に休憩時間に話す機会を作り、職員からの質問には傾聴をして意見やアドバイスを下さる。				◎
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。	○	管理者は通常勤務以外にも施設全体の仕事をする時間を作り、現場の確認を行っている。職員と一緒に休憩時間に話す機会を作り、職員からの質問には傾聴をして意見やアドバイスを下さる。				外部評価実施後の運営推進会議時に、資料とともに報告を行った。自己評価のみ実施した年度には、口頭で報告した。モニターをしてもらうような取り組みは行っていない。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	課題について1年間実施をして目標を達成できたものもあれば、地域との関わりはコロナ禍で昨年から出来なかった事が増えた。コロナ禍終息後、行えていなかった事やするとうらなる課題も増える形になるので出来る事から取り組み研修などで知識を増やしていきたい。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	ミーティングで話し合いを行い達成目標に対して期間を定め実施に向けて取り組んでいる。指示物などのすぐに取り組める物や地域との関わりなど何年も問題と考えるものも改善に至らない物もある。問題として全員が認識している。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	外部評価を受けた事を伝え、目標などの達成に向けてのアドバイスなども頂く事はありますが、次の評価の部分に反映できているかは分からない。家族様に前回の外部評価での目標達成結果を伝える事も必要だと思った。	△	回答なし	△	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	△	昨年はコロナ禍で実際のミーティングは行えておらず成果の確認には至っていないのと、地域との関わりなどが課題の為あまり達成出来たとは考えていない。				
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)	○	原子力に関しては伊方から離れている為想定を行った事は無いが、マニュアルを作成している。災害について新たな改訂が必要な場合は管理者が行っている。				利用者と職員で年2回(5、12月)避難訓練を行っている。8月には、風水害、感染症発生時想定訓練を行った。地域と合同の訓練や話し合う機会等は持っていない。さらに、いざという時に備え、地域と協力し合えるような体制づくりをすすめてほしい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	避難訓練や救急訓練は年に2回実施しており、夜間想定や日中想定での想定を行っている。現在はコロナ禍の為、縮小して利用者様も等々実施している。地震についても対策について話し合いをしたり実地訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	常に備品として水や食料などは保管している。賞味期限が近付いた物は分配して利用者様の日常の二館に活用し、新しい備品は補充するようになっている。消化器なども定期点検を行い、期限が切れた物は処分するようになっている。避難経路は分かりやすいように入り口に張り付けている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	今はコロナ禍の為、他事業所などとは関わりを持っていないが協力体制は出来ていると考えられる。施設にはグループ会社が近所にもあり、いざという時は協力して下さると思う。	△	回答なし	△	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	△	以前、消防署で実施された人命救助講習会には社からも複数参加させて頂いたことがある。消火などで同グループの他施設職員が参加を行った事はありますが、実際に施設に入り協力という形では無かった。今はコロナ禍で講習会などには参加は出来ておらず、訓練も実施していない。				

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
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)	×	コロナ禍で研修や講習会といった開催は行っていない。同グループの施設で入居後コロナの患者が実際に発見された事があり、コロナに対する取り組みを施設外に発信したことはある。				地域の人から入居相談はあるが、地域の人への相談支援を行うような取り組みは行っていない。
		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。	×	今はコロナ禍で施設外の方とのやり取りは行っていない		回答なし	△	
		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)	×	今はコロナ禍で施設外の方との関わりは基本持てず、立入も出来ない状態になっている。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	コロナ禍前には地域の中学生の職場体験やアビリティの方の受け入れ、ボランティアもお願いして着て頂く事もあったが現在は外部の方の立ち入りは禁止している。特に中学生の受け入れは利用者様も喜ばれていたが今後終息後には、子供様との関わりが持てるように出来たらと思う。				
		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)	×	包括や社会福祉協議会からは、四ツ葉交流会の時に研修以外にもイベントの案内などを頂く事もある。現在はコロナ禍のため参加は出来ておらずボランティアの方とも連絡は行っていないと思う。			△	