

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

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

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

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	グループホーム四ッ葉
(ユニット名)	2階
記入者(管理者)	
氏 名	竹内 智子
自己評価作成日	令和3年 1 1 月 1 日

【事業所理念】※事業所記入 ★健康 全ての人の健康で心豊かな生活文化の向上を目指します ★愛情 全ての人の心豊かな愛情で、より良いサービスの提供を目指します ★幸福 全ての人の幸福を思い、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	【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 ・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にくくなったリ口臭などが原因で他の方に関わりを持たなくなる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、四ッ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いきたい。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 5月には、敷地内にこいのぼりを泳がせた。近所の子ども達が見学に来て喜んだようだ。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。運動会の折りには、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。
--	--	---

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	思い暮らし希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし希望、意向の把握に努めている。	○	入居時やケアプランの更新時や会話を通して意向の把握に努めている。可能な限り同様に心掛けているがコロナの影響もあり外出等の希望を叶えられていない。	○		○	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、一対一になるような時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。	○	意思疎通がうまくできない方もおられるのでご本人の意向には沿っていないのではないかと考える事もあるが、ご本人の立場になり日常生活の様子や表情で検討している。				
		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。	△	面会時やケアプランの更新時に家族様と話し合っているが意見が言って下りやすいように配慮していきたい。コロナの影響で面会も難しく、連絡がつきにくいご家族や、「任せます」と言われるご家族も多い。				
		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。	○	気になる事、変化、利用者様からの希望などあれば必ず記録に残して職員同士でも相談している。タブレットの記録になり見落とししている事もあるので気を付けたい。				
		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。	△	職員同士で話し合ったり、相談をしている。意思疎通が出来ない利用者様には、職員の思い込みや他の人の意見で評価した対応をしている事もあると思うので、よく観察し留意に努めたい。				
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を職員が共有し、家族様や御本人からも生活しながら会話の中から聞いている。			△	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）の現状の把握に努めている。	○	日常生活の中から把握に努めている。利用者様に合った出来るお手伝いをして頂いている中で新しく発見できることもある。				
		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。	○	日々の生活の中で把握に努め、職員同士で共有している。利用者様同士の関係もあり職員が間に入って対応している。トラブルに繋がりがちなことがあれば職員で話し合い防げるよう配慮している。				
		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）	○	利用者様の話をよく聞いて職員同士情報交換をして原因を考えて不安を取り除くための把握に努めている。				
		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。	○	利用者様一人ひとりの一日の生活リズムが出来ている。変化があれば記録し把握に努めている。				
3	チームで行うアセスメント（※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む）	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	△	職員同士情報を共有しているが、御本人の意向がわからない事が多い。御本人の意向より業務優先になったり、職員の意向で対応している事もある。			○	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。	○	コロナの影響でミーティングが実行出来ていない。出来ていない支援もあり課題であるが日々の生活の中で気付いたことを話し合い検討している。				
		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。	◎	職員同士で何が利用者様に必要かを考えた後、ケアプランの更新時には家族様とも話し合い課題を明らかにしている。ケアマネとも相談してケアプラン作成に繋げている。				
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	△	家族様、御本人から話を聞いて、職員全員で話し合っているが、ご本人の意見が把握できないこともある。またコロナの影響で出来る事が限られている事もあり思い等が反映できていない事もある。				
		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。	○	家族様、ご本人から話を聞いて、議事録等で職員同士の意見も出し合っている。状態によっては主治医や専門医の意見を反映している。	○		○	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。	○	現在重度の方はおられないが、体調によつての対応をし、出来るだけ安心して過ごせる環境作りをしている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	×	コロナの影響もあり地域の人たちやご家族の協力体制が盛り込まれた内容にはなっていない。				
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。	◎	担当職員が率先して計画を作成し、職員間で把握し、計画に沿ったケアをしている。			○	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。	◎	介護記録にそった支援を心掛け、状況の変化等も記録をしている。担当職員が月1回モニタリングを行いその結果を記録している。			○	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。	△	タブレットの入力記録になり簡素化になっている。具体的な内容の記録は出来ないが変化等あれば申し送りにしている。			△	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。	○	タブレットで申し送りして情報共有している。気づきからの結果を必ず申し送りをしている。変わったことがあれば必ず申し送り、意見交換をする。タブレット入力になったことで情報量は少ない面もある。			○	タブレット端末の申し送りや職員から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。	◎	計画作成担当者が「更新一覧表」で管理して3ヶ月に1度更新して見直しをしている。支援内容(体調等)変わった時は計画を見直しして作成している。介護保険の更新時には7表全てを見直しをし、必要であればご家族にもお渡ししている。			◎	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。	◎	日々の状態や変化をこまめに確認そして計画作成担当者と担当職員が話し合っている。月末にはモニタリングをして振り返り記録に残している。変化があまりない方もいらっしゃる。			◎	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。	◎	職員間で申し送りをしている。ご家族にも連絡することもある。変化があった時は個別支援マニュアルにも記録を直ししている。			○	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。	◎	コロナの影響で会議は行えていないが、緊急時案があればその日の職員で話し合い、必ず全員が把握できるようにしている。			◎	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。	◎	コロナの影響で開催できていない。職員同士、上司、管理者にはいつでも意見が言いやすい雰囲気である。				
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	◎	コロナの影響で会議は行えていないが、議事録等パソコンで意見を出し合う等、全員が関わる方法を取っている。				
		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いている。	◎	議事録を作成し、個人目標の反省は個人で入力している。情報共有して全員で回覧をして情報を共有している。口頭でも申し送りをしている。			◎	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と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをついている。	◎	タブレット入力になり、確認したら「既読」のチェックを入れている。口頭での申し送しも確実にするようにし、全員が共有できるようにしている。			◎	タブレット端末の申し送りで情報共有している。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)	◎	タブレット入力で伝達をしている。「既読」を押して確認をしている。記録を確実にし、口頭でも申し送っていくようにしている。タブレットで、2階共有の情報把握できている。	◎			
(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。	x	コロナの影響もあり、個人の希望を叶える事は難しい。業務体制の変更、職員の数、時間制限もある。希望を把握出来るようには努めている。				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。
		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)	○	週一回の訪問バンの時は、好きなバンを選んで頂いたり、入浴時に出来る方には一緒に好きな着替えを選んで頂いたり、出来る事は自己決定して頂ける様に支援している。			評価 困難	
		c	利用者が思いや希望を表せ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。	△	業務を優先しがちである。出来る方には新聞折、洗濯物量みをしてもらう等、ケアプランにも組み込んでいるが、一日座っておられるだけになってしまいう方もいる。出来る事を見つけて支援の働きかけをもっとしていきたい。				
		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)	○	職員の都合を優先しがちであるが、体調によつての起床時の声掛け、食事の好み、入浴有無等、生活をしていくうえで、その方のタイミングやペースを把握し支援できるように努めている。				外国人研修生を受け入れており、研修生は退院時に利用者や職員に「アイトビュー」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やる機会をつくっている。
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉(けや雰囲気づくりをしている)	○	一人一人の嬉しいことや喜ばしいことは把握し、笑顔で言葉使いにも気を付けて接すること、明るい環境作りが出来るように努めている。			○	
		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方ができるように支援している。	○	言葉にできなくても表情や態度で快、不快を組み取る努力をしている。意向に添えるかどうか難しいこともあるが、反応を見て、対応を変えている。				
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	ユニット目標が「丁寧語を使う」であったことから、一呼吸おいて発する言葉を意識するようになっている。人権や尊厳を傷つけないように配慮している。	◎		◎	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、丁寧語で利用者と接すること、伝わる挨拶をすること、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、目立たずさりげない言葉かけや対応を行っている。	○	特にトイレ誘導時やバット交換の声掛けの大きさ、トーンを他の方に聞こえないように声掛けを傷つけないようにしている。誘導の方法も配慮している。			評価 困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニット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。	◎	入浴時には、必ずカーテンを閉めて見えないようにする等、自分がされて嫌だと思わないように配慮している。排泄時はドアの外で待ったり、失敗してしまった時はその方の羞恥心に配慮している。				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。
		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。	○	声かけて必ずノックをしている。トイレのノックを忘れて失礼な事した事がある。			評価 困難	
		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。	◎	守秘義務については厳しく指導されている。利用者様同士の個人情報も漏らさないよう常に意識をして行動している。介護職としての使命である。				
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。	◎	日々の会話や経験の中から昔の歌、習慣、伝統等を教えて頂く事も多く、刺激を受けている。人生の先輩として助けて頂いたり、気遣って下さる事もあり感謝している。				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、気を逸らせたりして対応している。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。
		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。	○	利用者様同士のトラブルはあるが、職員が間に入って程良い距離を保ちつつ対応している。				
		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)	○	嫌な思いをされた方には、個別に声掛けをしてフォローしている。レクリエーションやイベント等で交流できる機会も作っている。職員が間に入り、程良い距離を保てるよう配慮している。			○	
		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。	○	口論になったりトラブルになりそう時には職員が間に入り、どちらにも辛い思いをさせないようにフォローしている。				

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
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。	△	家族様やご本人からの会話からお聞きする子範囲で把握している。コロナの影響で面会等が出来ず、すべては把握できていない。				
		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。	△	会話の中からその方の歴史や、職業、ふるさとを把握出来るようにしている。出来ない利用者様は家族様から聞くようにしているが、コロナの影響で面会出来ない為、新しい入居者様に関しては特に情報が少ない。				
		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。	×	新型コロナの影響で外出も面会も出来ない。利用者様の中には手紙や電話でコミュニケーションを取っておられる方もいらっしゃるが、ほとんどの方はできていない。				
		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。	△	コロナの影響で現在は出来ない。会いに来て頂いたら窓越しでお話をさせて頂いている。				
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)	△	新型コロナの影響で外出はできていない。業務を優先してしまい、散歩もなかなか出来ていない。ペランダも活用していききたい。	○	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、少し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。	×	コロナの影響で全く出来ない状況である。				
		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。	△	現在重度の方はおられない。業務を優先してしまい、散歩に行けてない。ペランダでの日光浴等取り組んでいきたい。			△	ペランダで青空喫茶をしたり、庭で花見をしたりしているが機会は少ない。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。
		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。	×	コロナの影響で現在外出の支援は出来ない状況である。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひととき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会の資料で学んでいる。実践では教科書通りにはいかないので利用者様の身体・精神面の小さな変化に早期に気づき対応できるよう観察している。				
		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。	○	体操、リハビリ運動を行うことで機能低下にならないよう注意をしている。一人一人に合わせた支援も行っている。				洗濯物たたみの中でも利用者の力量に合わせ、タオルたたみをお願いするなどして、参加できるよう支援している。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。
		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)	◎	更衣、手伝い等見守りして、出来る事はして頂き、出来ない所はお手伝いさせて頂いている。出来る事、出来ない事を見極め、自尊心を傷つけないよう支援している。	◎		○	パンの移動販売は、現在は、事前に注文を取って購入するしくみで、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。
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。	○	アセスメントや会話から把握している。無理のない範囲で役割を持って頂ける様に努めている。歌と一緒に歌って頂く時間を作るようにしている。得意な分野を把握し、作品を飾ったりしている。				
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	△	洗濯物畳みを快くして頂いている。歌の好きな方には一緒に歌い楽しんでもらっているが、時間は少ない。思い出のアルバムを見て頂き楽しめる方もいる。一人一人の楽しみをもっと把握していきたい。	○	回答なし	◎	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。運動会の折りには、利用者の代表が選手宣誓を行うような場面をつくった。
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	コロナの影響で現在は地域の方との交流ができないが、週に一度のパンの日を楽しみにされている。				
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、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。	○	お好きな服を選ばれる方には選んでもらっている。髪の手入れや身だしなみにも気をつけている。				
		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。	○	髪形は手入れがしやすい髪形になっている。出来る方には好きな服を選んでいただき、整髪もして頂く。				
		c	自己決定がしやすい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	「どちらが良いですか」の声掛けなどをして選んで頂いている。気温、色、柄のバランスを考えて支援している。				
		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。	△	コロナ影響で外出は出来ていない。お正月にはふさわしい服装にさせて頂く支援を行った。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできたり、口まわし、口の周囲等)	◎	男性の方には、髭剃りの仕上げをさせて頂いている。髪の手入れや目やに等にも気を付けている。食べこぼし、歯磨き粉の汚れなどはプライドを傷つけないように声掛けしてすぐに取り、必要時には着替えて頂いている。	◎	回答なし	評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナの影響で現在は行けない。				
		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。	○	昔からの好みやその人らしさを大事にしている。			○	長年同じ訪問理美容師が来てくれており、利用者と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。

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。	◎	勉強会資料で学んでいる。安全に食べて頂けるように一人一人に合った量や形状や味付けに気を付けている。				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ため、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。
		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。	×	刃物、火器の取り扱い等はリスクが高く、ともにして頂くのは難しくできていない。献立は業者に任せている。ランチョンマットのみ下げて頂く方はいる。			×	
		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。	×	食材の買い物に利用者で行くことはなく、調理に関してリスクが高い為、手伝って頂いていない。				
		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。	◎	アレルギーが嫌いな方には肉じゃがにしたり、ドレッシングも工夫している。嫌いな物は全ての希望を聞く事は難しい。今はアレルギーの方はおられない。				誕生日には、主食を赤飯と寿司のどちらかを選べるようにしているが、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。
		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がらの味やおいしいものを取り入れている。	○	タイヘイ、ヨシケイからの献立になった為偏っている事もある。イベントの時のメニューには大切にしている。誕生日にはちらし寿司が赤飯かを選んでもらっている。			△	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いれどりや器の工夫等)	◎	嚥下、義歯の状態により刻み、お粥で対応している方もいる。盛り付けには気を付けている。				
		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。	◎	家族様が用意した物やホームからの誕生日プレゼントの物を使用している。使いやすい物を使用して頂くようにしている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。
		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。	◎	音楽を聴きながら食事を楽しんでいる。職員は一緒に食べていないが見守り様子観察に特に気をつけている。混乱している方のサポートや食べこぼしの対応に努めている。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。
		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。	◎	配膳する時にメニューを説明している。調理を2階で作るようになり音、においを感じて頂いている。出来るだけ温かいものは温かいように召し上がって頂き、盛り付けにも工夫をしている。	○		評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。
		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。	◎	食事量、摂取表を付けて確保している。水分量が少ない方には声掛けを行う。体重の増加によっても量を調節している。				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、申し送りで意見交換している。
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	Drと相談して栄養剤を処方してもらったり、家族様にお好みの物を持ってきて頂いている。変化があれば工夫している。				
		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。	×	業者(栄養士作成)からの献立になっている。職員で定期的に話し合う機会は少ない。			△	
		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。	◎	調理道具を使用する前に熱湯消毒をしている。残った食材に日付を記入して賞味期限内に使用するようにして、期限切れは破棄している。傷がある時は手袋を使用している。				
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。	○	勉強会資料で学んでいる。起床時、毎食後口腔ケアしている。				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。
		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。	△	自立されている方の口腔内の把握が出来ていない。義歯の不具合があってもご本人の訴えで把握することもある。気が付けば職員同士で共有し、必要であれば歯科医に往診して頂く。			△	
		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。	△	勉強会資料で学んでいるが、歯科医から直接学ぶことは、現在コロナの影響もある為、行っていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	週1回消毒をしている。自立しておられる方にはお任せしている。				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	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等)	○	歯磨きをするよう声をかけている。自立されている方の口腔内のチェックは出来ていない。介助させて頂けるかたは口腔内確認するようにしているが出血、炎症等のチェックは出来ていない。			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。	△	不具合がある時は、家族様、Drに連絡をして往診してもらっている。本人様の申告があれば把握できていないことが多い。				

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
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。	◎	定期的に声掛けを行い出来るだけトイレでの排泄を支援している。やむを得ない時は尊厳を傷つけないように配慮しながらパッド等使用して頂く。				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。	◎	勉強会資料で学んでいる。便秘により体調不良や食欲不振、不機嫌になられる事があるので改善に努めている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排便チェック表を付けてだいたい把握している。自発的に行かれない時は声掛けにて誘導する。				
		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。	◎	体調やその時の状態で相談し必要に応じて使用して頂いている。昼用、夜用とパットを使い分けて対応している。	◎		◎	
		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。	◎	水分を摂ってもらうよう取り組んでいる。家族様に飲み物を用意して頂いている方もおられる。運動不足の改善にはなっていないので取り組みたい。下剤に頼る事が多い。				
		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。	◎	チェック表の確認をしている。定期的なトイレ誘導をしている。下剤の服用を寝る前にして夜間の失敗が無いようにしたり、下剤を服用している時は特に早めの声掛けしている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	△	職員同士の話し合いで決めて、ご家族に了承を得ている。ご本人の意向ではない為、抵抗される時もある。				
		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。	◎	パットの大きさ等その時の体調、状態に合わせて使用している。(外出時は大きなパットにするなど)つける必要がない時は強要しない。				
		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)	○	水分を多めに摂ってもらうたりマッサージをする事もある。体操も行っている。どうしても排便がない時は医師に相談し、下剤を服用して頂く。				
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)。	○	基本、3日に1回入って頂いている。入る人数、時間が決まっているので希望にそえない事もある。ゆっくり入って頂くようにしている。無理強いはいしないようにしている。	◎		◎	週に3回、午前中に入浴を支援している。入居時には、お風呂の好き嫌い、回数などの情報を聞いて把握している。湯船で温まってから体を洗い、また温まるなど、個々の入浴方法の好みに沿って支援している。系列事業所の支援を参考にして、11月より、入浴剤を使用し始めている。また季節に応じてゆず湯やしょうぶ湯なども楽しんでいる。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で行入浴できるよう支援している。	◎	個人での対応なので、コミュニケーションをゆくりとれストレス発散の場所にもなっている。その方のペースで入って頂いている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	安全のために見守りをしているが、出来る事(洗う、更衣)をして頂いている。浴槽の出入りを安全の為介助している。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いはいしない。違う職員が声かけをしたり、誘導の声掛けのタイミング等工夫をしている。どうしても入られない時は、日にち、時間をずらしている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルチェックを必ず確認し、特変がある時は中止する。自分で判断できない時にはスタッフ同士で相談したり、Drに伺っている。入浴後に水分を摂って頂いている。居室の温度調整をしている。				
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。	◎	就寝時間の把握は出来ているが、季節や体調によっても利用者様の睡眠も変化がある。変化のパターンも含めて把握出来るように記録、申し送りをしている。				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。
		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。	○	昼夜逆転にならないように昼はなるべく起きて過ごして頂くようにしている。体を動かす等をして頂く。				
		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。	○	体操をして身体を動かして頂いている。不安にならないように話を聞いて安心して頂く。主治医とも連携して休まれている方には薬を減らす支援をしている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	しんどそうにされている時はベッドで休んで頂いたりベットタイムをとって頂いている。居室で過ごされる方もいる。リビングの御自分のお席で過ごされている方もいる。				
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。	○	家族様と電話で話されている方、携帯を御自分で持たれている方、友人の方と手紙交換をされている方もおられる。家族様から電話がある事もある。				
		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。	○	不穏時は家族様に電話をして話してもらっていることもある。電話がなければ特に支援はしていないが、受けた場合は対応している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	いつでも使用出来るようにしている。現在の利用者様は、ほとんど電話したいとの訴えがない。				
		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。	◎	御本人にお渡ししている。居室のボードに貼っている方もいる。職員が代行して返事をポストに投函している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力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。	○	御本人からかける事はないが、落ち着かれない時に家族様に電話させて頂き協力して頂いている。家族からの電話や手紙を頂けるようにの要請はしていない。				

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
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。	△	原則として所持しない事になっている。安心の為に持っておられる方もいる。金額を把握できていない。大切なことは理解している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	×	コロナの影響もあり、外出もできないが、お金を使う機会もない。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	×	コロナの影響でできていない。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	原則的には持っていてはいけいない。自立されている方は持っておられるが金額は把握できていないし支援は行っていない。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	△	入居時に家族様とは金額や紛失した場合について話し合っている。持たないようにお願いしている。御本人とは話していない。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしておき、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	△	所持しない事になっているが小さく置いて預かる事になった。出納帳に記録し、領収書はご家族にお渡しする事になった。安心の為に持たれている方いる。金額は把握できていない。				
24	多様なニーズに応える取り組み	a	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	○	出来るサービスに関しては臨機応変に対応している。	◎		△	家族が墓参りを継続して支援しているケースがあり、事業所では本人の身支度などとして出かける手伝いをしている。その他には特に取り組んでいない。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	a	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	日中門扉は開放しているが、コロナの影響でもして頂いても玄関先での対応になっている。	◎	回答なし	◎	5月には、敷地内にこいのぼりを泳がせた。近所の子ども達が見学に来て喜んだようだ。正月には玄関前に大きい門松を飾った。駐車場は広く、玄関までスロープをつけている。掃除が行き届いていた。
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾り付けをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。)	○	一般的な家庭のような環境にしている。利用者様の写真を飾っている。季節を感じる飾り付けをしている。現在画紙を使用していない。	◎	回答なし	◎	利用者や職員が作成した福笑いや習字など、季節感を意識した飾り付けをしている。加湿器や空気清浄機などを導入して室内で心地よく過ごせるような配慮をしている。
		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。	○	玄関、トイレ、階段は必ず毎日掃除している。日差しによってカーテンを閉める対応をしている。			◎	共用空間の床を張り替え、新しくしており、足音が以前より目立たなくなっているようだ。
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	季節に応じた飾り付けをしたり、観葉植物や生花を飾ったり、大きな窓から景色が見えるようにしている。童謡のCDを流したりしている。			◎	午後からカラオケを楽しんでいたが、希望者がテレビの前に集まり、音にも配慮して行っていた。居間は、南側に面して日当たりが良く、窓の上部に日よけフィルムを貼り調節をしていた。
		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。	○	リビングの座席も配慮し、その時の気持ちや状態によって違う席や、居室で過ごして頂いている。				事務所はオープンでカウンターに水仙を飾っていた。また、洗面台等にも生花を飾っていた。所々に鉢花や正月用のリースなどを飾って季節感のある空間となっていた。
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	構造上は見えないようになっているが、その都度閉めるようにしている。				
27	居心地良く過ごせる居室の配慮	a	本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	居室のボードに写真やカレンダーを貼っている。御本人のアルバムや家族の写真、ご自身が作った作品を置いておられる方もいる。	◎		評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	廊下、トイレ以外の手すりが少ない。トイレの表示、居室には名前が分かる様になっているが混乱される方もおられるその都度対応している。			評価困難	新型コロナウイルス感染症対策に伴い、ユニットへの立ち入りを制限したため評価はできない。
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	◎	職員がその都度声掛けをしている。刃物は目の届かない所に置き、画紙は現在使用していない。ティッシュは使用しないのに出してしまう方もおられるので、預かったりしている。				
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほつき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞や広告、アルバムはいつでも読めるように置いてある。安全を優先して身の回りに置いていない物が多い。				
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	◎	夜間の玄関、門扉以外は施錠していない。玄関はセンサー対応で出入りの把握に努めている。ユニットの入り口は、離脱の危険防止の対応はすることもある。ベランダの施錠は安全のために利用者様の状態に合わせている。	◎	回答なし	△	ユニット入口に、身体拘束排除宣言を明示している。3カ月に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。1階ユニットについては、現在、職員が2名体制の時間帯に、利用者がひとりで出掛けて行こうとする場合は、ユニット入口を施錠している。職員が2名以上の場合は、出かける利用者に本人が納得するまで付き添っている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	施錠を望まれる家族様はいない。必要になった時は施設長、管理者が話し合う体制になっている。安全を優先している。				
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	◎	離脱の可能性のある利用者もおられるので、安全の為に入り口の扉に鍵を付けている。安心して頂くよう声掛け、対応をしている。1階玄関にはセンサーで対応している。居場所の確認をしている。				
(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。	○	入居時のアセスメントで把握に努めている。入居後変化があったら見直しをして把握に努めているが全ての把握はできていないこともある。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎日バイタル測定をしている。記録に残して申し送りをしている。必要な方には1日何回も測定して異常の早期発見に努めている。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重症化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	24時間かかりつけ医と連絡がとれる体制になっている。休日でも相談できる体制になっており、対応して下さる。休日以外は、ナースから状態を伺う電話連絡があり相談出来ている。				

項目 No.	評価項目	小 項 目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	かかりつけ医(内科)以外で受診が必要な場合は受診されている。かかりつけ医からも受診するように指示をもらう事もある。異変があれば必ず家族様に報告をしている。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	かかりつけ医は全員花クリニックである。その方の状態で往診、受診の対応をしている。特変があればすぐに相談している。コロナの影響で現在は往診対応して頂いている。				
		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。	○	新たに治療を始める際は家族様に報告をして許可を得るようにしている。ご本人には話し合いが難しい方もいる。				
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。	○	個人ファイル、個別支援マニュアルで情報提供をしている。内容に変更があった場合はその都度書き換えるようにする。				
		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。	○	入院中の経過、情報が不十分である。管理者がその都度必要な情報収集に努めて情報交換をしている。				
		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。	×	どこに入院されるのか分からないので特定の医療機関と関係を築くのは難しい。かかりつけ医が協力をして下さっている。情報は確実に伝えるようにしている。情報収集に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	かかりつけ医のナースが毎日(診察日)様子を伺う為に電話があり情報を伝えている。心療内科のナースも訪問して下さい。				
		b	看護職もく訪問看護師、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。	◎	休日日でも24時間かかりつけ医が対応して下さる体制になっている。かかりつけ医が不在の時も連携医がおり対応してくれるようになっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	変化に気づけるように日頃から利用者の様子観察して、変化があれば必ずバイタルチェックをしている。異常があればかかりつけ医に連絡をして指示をもらっている。早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	処方せんで内容、量等変更がないか確認して理解に努める。なぜ薬が必要かを理解に努める。副作用までは把握できていない事があるので処方箋をよく確認するようにしたい。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬のセット、服薬時、服薬後、何重にもチェックをして職員同士で確認をしている。服薬時は、日付、名前、錠数を声に出して確認し飲み込みまで確認をしている。				
		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。	○	薬が変更になったら特に経過観察にも気をつけている。精神面の薬は様子を観察する必要がある。				
		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。	○	排便、水分補給チェック表、血圧、食事量(必要な方)を作成して記録している。チェック表を基に報告をして指示をもらっている。家族様には薬の変更ごとに情報提供出来ていない事もある。				
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。	○	契約時に施設長、管理者から説明をしていると報告を受けている。看取りを始めてから違うユニットでお一人の方のお見送りをした。24時間体制でこ家族、医療機関と連絡を取りながら最善を尽くせるよう努めたと思う。				
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	△	医療機関等との話し合いは職員はしていない。方針に関しては、どのような事が起こるか分からないのでその方の状態により臨機応変に対応し、その際は家族とも相談をしている。	○		○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	△	2階で看取りの対応はまだ行っていない。今後は対応していくこともあると思う。				基本的には、重度化、看と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名の利用者の看と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とり支援ができる状態であったため行ったようだ。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。
		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。	◎	契約時に説明を行っている。変化があればお伝えしていく。				
		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。	△	看取りの対応をしていく方針だが、まだまだ準備が必要で、体制が整っていない。常時看護師がいないし職員ができる事に限りがあるので不安である。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	×	心理的支援は行っていない。今後、看取りもあるようであれば、支援できるように家族様の気持ちになって学んでいきたい。				
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。	◎	勉強会資料で学んでいる。引き続きコロナウイルスはまだおさまっていないので、体調管理に気をつけている。他の感染症に關しても持ち込まないように感染の予防に努めている。				
		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。	○	資料やマニュアルで学んでいる。実際に行った事がないので不安である。訓練を行ってきたい。ノロウイルス対策の用品をパケツに入れて用意している。日ごろから予防に努めている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	個人でもコロナウイルスの情報は毎日テレビ報道、ネットで最新情報を入手している。保健所や行政からも資料配布が取り入れられているが変化が多い。				
		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。	△	コロナウイルスの情報収集はできており随時対応している。行政、保健所の指導のマニュアルに沿った対応をしている。				
		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。	◎	利用者様、職員は率先して行うようにしている。職員はマスクを常につけている。来訪者は必ず検温消毒をしてもらっている。面会は現在禁止である。				

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。	○	コロナの関係で面会禁止の状態ではあるが、窓から会って頂くことはできる。職員はこのように中で関係構築に努めていきたい。				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。 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。 年4回、四ッ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。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	×	コロナの関係で来て頂いて施設で過ごして頂けなくなっている。				
		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)	×	コロナの関係で参加できない。	○		評価困難	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。〔「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等〕	○	毎月居室担当者が月末に手紙を書いている。手紙も挨拶ではなくて利用者様の近況報告を書くように心がけている。年に4回「四ッ葉便り」を発行したり、ケアプランの更新時の連絡も行っている。	◎		◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して報告を行っている。	△	利用者様にお褒りの有った時は連絡をしている。家族に不安や不信感を抱かせないように誠意をもって対応したい。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	コロナの関係で面会が出来ないので、職員が連絡をした時でもいいので、本人様に代わってお話しして頂く等、工夫していきたい。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	毎月の予定表で報告をしていたが現在はコロナの影響で出来ていない。変更、必要時には施設長、管理者から報告をしている。	◎		◎	
		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)	×	コロナの影響で来ていない。				
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	体調等に変化があれば、家族様にその都度説明をして理解をもらっている。職員もその都度話し合っている。				
		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行っている。	×	面会禁止の為行えていない。			◎	
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。	○	契約に関わった職員はほとんどいない。社長、管理者、関わった職員から報告を受けている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居後は家族様が希望される施設や施設長からも紹介していると報告を受けている。退去後にお手紙を頂くこともある。				
		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)	◎	社長、管理者が説明している。同意を得ていると報告を受けている。				
Ⅲ.地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	×	運営推進会議(四ッ葉交流会)を2ヶ月に1回開催していたが現在はコロナの影響で開催されていない。		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。事業所の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。
		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)	△	挨拶をするよう心掛けているが、感染予防の為にできていない。		回答なし	△	
		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。	△	感染予防の為にできていないが、地域の方々にお会いすれば挨拶はしている。				
		d	地域の人気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナの影響でできていない。				
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	日常的なお付き合いは出来ていない。挨拶をするように心がけている。				
		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)	×	コロナの影響で出来ていない。				
		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。	△	庭で花を見て頂いたり、ドライブで桜を見て頂いたりした。				
		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るよう、日頃から理解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)	×	コロナの影響で消防の方や家族様に来て頂いての消防訓練、避難訓練行えていないので関係を深める取り組みが行えていない。				

項目 No.	評価項目	小 目 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、地域の人の参加がある。	×	現在はコロナの影響で出来ていない。 (文章での開催になっている)	○		◎	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)について報告している。	×	議事録で報告するようになっているが、現在はコロナの影響で運営推進会議を開催できていない。 (文章での開催になっている)			○	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。	×	その様にしていたが、現在はコロナの影響で運営推進会議が開催されていない。 (文章での開催になっている)		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。	×	コロナの影響で会議自体運営できていない。		回答なし		
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	△	開催されれば、グループ内では作成して公表している。外部へは公表していないのかわからない職員もいる。市役所には提出していると思うが分からない。				
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。	○	理念カードを職員全員持参している。合同ミーティングが開催できていた時は全員で唱和していた。心掛けてはいるが実践出来ない事もある。				
		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。	△	ユニット入り口、パンフレットにも掲げている。地域の人達に伝える機会も少なくわかってもらえていないのではないと思う。	○	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。	△	コロナの影響で研修を受ける機会が減っている。				
		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。	○	現場でも分らない事、自信のない事等教えてもらっている。計画的に行っているかどうかは分らない。				
		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。	×	1人1人を見てくれ声掛けをしてくれる。勤務の人数が減り、勤務体制を理解しているとは思えない。モチベーションや向上心を持って働ける条件になっていない。				
		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)	×	現在はコロナの影響で出来ていない。				
		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。	◎	希望休を優先してもらっている。管理者が必要に応じて面談をして意見を聞いてケアをしてくれている。	◎	回答なし	○	「休もつか宣言」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。	◎	勉強会資料で学び理解している。				
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	現在ミーティングが開催されないが、日々現場でも常に話せるオープンな環境、その都度話し合える関係である。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	発見した事がないが職員全員で周知して対策をとっている。防犯カメラを設置して管理している。			○	3ヵ月に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、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。	◎	職員間でしっかりコミュニケーションを取り、利用者の対応に苦慮している時はお互いに交代するなどしてストレスを抱え込まないよう配慮している。				
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	勉強会資料で学んでいる。やむを得ない場合は利用者様の安全の為家族様に承諾を得ている。				
		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。	◎	勉強会資料で学び、気になることがあれば現場でも、その時々報告、話し合っている。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、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。	◎	話し合いに立ち会っていないが、施設長、管理者から説明をしている。職員も申し送りを受けて把握している。				
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。	×	職員は学ぶ機会も少なく、難しく正しく説明できない。学んでいかないとけない。				
		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。	×	今まで一人だけ利用された事があるとの報告もあるが、ほとんどの職員は説明が出来ない。情報提供や相談などの支援は行っていない。				
		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。	×	わからない職員がほとんどである。今後の為に連携体制等について施設長に確認しなければならない。				

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
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。	○	マニュアルを作成してファイルに保管している。職員全員が周知している。勉強会でも学んでいるが急変時対応できるか不安である。シュミレーションをしている。				
		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。	○	以前はミーティングや研修で学んでいたが最近はいないで、いざ実践になると不安である。勤務時間外にも人形を使い心肺蘇生の練習をして実践力を身につけるなど、何度も訓練をすることが大切である。				
		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。	◎	すぐに作成して職員全員に周知している。「今後の対応、改善策」の項目が追加されて検討し事故防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	日々の生活の中で利用者様一人一人の状態の様子を観察している。日報、申し送りでも把握している。その都度相談をしている。事故防止に努めている。				
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。	○	マニュアルを作成している。苦情があればすぐに社長、管理者に報告して対応している。理不尽なクレームもあるので対応方法を検討している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情があれば苦情の内容をしっかりと把握して社長、管理者にすぐに報告して対応している。必要時には社長から専門機関に相談をしている。				
		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。	○	施設長、管理者からもすぐに報告があり今後の改善に反映するようにしている。充分な説明はしているが、納得されているかわからない事もある。苦情、相談報告書で確認をしている。再発しないようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	ケアプラン更新時に希望を伺っているが意見を言われる方は少ない。日々の生活(散歩、食事、入浴等)で何う事もある。			×	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)	○	ユニット入り口に意見箱を設置しているが活用されていない。コロナの関係でお会いする機会も少ないが、ケアプラン更新時に要望を伺っている。	◎		○	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。	△	苦情、相談は直接言っている。入居の契約時に苦情の公的窓口の案内を行っているが、入居後は情報提供は適宜しているかは不明。				管理者は、年2回の面談時、また、日々のケアの中やミーティング時などに職員の意見や提案を聴いて一緒に検討している。
		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くっている。	◎	2～3日に1回程度来られ声をかけてくださる。ミーティングが開催できなくなったので、職員が個人的に意見を伝える事は難しいかもしれないが、必要時には面談する時もある。				
		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。	◎	必要な時は個人的に話し合える時間を作ってくれる。相談しやすく意見、提案等を聞いてもらっている。その都度聞いてもらっている。			◎	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	◎	議事録に反省を打ち込む。自己評価表に意見を書いて取り組んでいる。				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。	◎	議事録の確認をすることで振り返りをし学習することができる。反省の機会にもなる。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	◎	社内、ユニット目標を決めて取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	×	取り組みのモニターをしているかどうかは職員は把握していない。管理者に確認する。	△	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。	◎	議事録上に各自反省を記載する。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	マニュアルを作成している。想定以上の災害も起こりうるので冷静な判断が出来るよう、シュミレーションをすることも大事である。				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。	△	年2回火災訓練をしているがここ最近ではコロナの影響で自主訓練しかできていない。夜間想定訓練をしている。地震の災害時の訓練が出来ていない。				
		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。	◎	定期的に点検をしている。非常用食料の賞味期限に気をつけて入れ換えをしている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	現在はコロナの関係で難しい状況であるが、地域と協力しあえる体制づくりを進めていきたい。	△	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)	×	コロナの関係で難しい状況であるが、地域の方と安全の為に連携をとっていきたい。				

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
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)	×	コロナの関係で集まることが出来ない為、出来ていない。				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。	△	交流はあまり出来ていない。相談に来られたら施設長、管理者が相談にのっていると思われるが現在はコロナの関係でその機会がない。		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)	×	現在はコロナの影響で出来ていない。				
		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。	×	基本的には協力体制があるが、現在はコロナの影響で出来ていない。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	市町や地域包括支援センターとは特に連携をしているが、現在はコロナの影響で出来ていない。			△	地区の事業所連絡会でつながりを持っている。