

(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!!
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

【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 6 年 9 月 4 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) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5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)	はれひめ
記入者(管理者)	
氏名	成谷 勇哉
自己評価作成日	令和 6 年 8 月 15 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、利用者の方々の「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】 課題………家族・近隣住民の運営推進会議への参加を促すとともに事業所の取り組みについて周知できていない。 目標………事業所の取り組みや運営推進会議の状況を確認できるようにする。 取り組み内容…運営推進会議の案内と前回の議事録を同時に送付し会議の内容の確認と次回の開催要項を確認できるようにする。 結果………特に家族からの反応なし。参加率の上昇にも至っていない為、電話や直接交渉のやり取りで運営推進会議の参加を依頼している。LINEなど手軽なツールを使った方が家族の方も気軽な反応を示される。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 閑静な住宅街に立地する事業所の近隣には、法人内の他のグループホームが建てられ、相互に合同で運営推進会議を実施したり、災害発生時の協力支援体制を整備したりするなどの連携が図れている。職員は利用者の思いや暮らし方の希望を把握し、その人らしい生活を送ってもらえるように、利用者の気持ちに寄り添った支援に取り組んでいる。また、地域住民から野菜や花などの差し入れをもらったり、事業所周辺を掃除してもらったり、地域の清掃活動に職員が参加協力するなど、地域との良好な関係も築かれている。管理者は、「日々の業務を職員のみで感覚に頼ることなく、理論的に捉える必要がある」と考え、定期的に内部研修を実施したり、直接職員に指導したりするなど、より良いサービス提供に繋げている。さらに、日々の生活の中で、職員は利用者から意見や意向を聞くよう努め、献立づくりや余暇時間の過ごし方、レクリエーションの実践内容等に反映する工夫をしている。洗濯物たたみや服を着るのを手伝うなど、利用者同士の支え合いや助け合う場面も多く見受けられるなど、利用者同士の良好な関係にも繋がっている。加えて、運営推進会議の開催に合わせて、餅つきや避難訓練の行事、勉強会等を一緒に開催する工夫を行い、参加メンバーに興味のある有意義な会議が開催となるように努めており、参加メンバーから、「楽しかった、勉強になった」などの声も聞かれるようになってきている。</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
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。	○	普段の会話を通して情報収集している。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者一人ひとりの思いや暮らし方などの聞き取りをしている。また、家族から、来訪時や電話連絡時に意見や意向を聞き取り、アセスメントシートに記載している。新たに把握した情報は、赤字でアセスメントシートに追記し、職員間で情報を共有している。利用者から出された希望に応じて、外出支援をしたり、調理する機会を設けたりするなど、職員は思いに寄り添った支援に努めている。
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。	○	生活歴や家族様からの情報をもとに検討	/	/	/			
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。	○	生活歴や家族様からの情報をもとに検討	/	/	/			
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。	○	アセスメントへの追記	/	/	/			
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。	○	本人の視点に立つよう努めている	/	/	/			
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。	○	見学・訪問調査・面会時などを情報収集の場として利用	/	/	○	入居時に、管理者等は可能な限り利用者や家族と面談を行い、アセスメントシートを活用して、生活歴や家族状況、ADL(日常生活動作)等を聞き取り、職員間で情報を共有している。また、入居前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を収集するほか、病院の関係者からサマリーを提供してもらうなど、病歴や入居に至るまでの経緯などの詳細な情報の把握にも努めている。
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。	○	それらの情報をもとにアセスメントしている。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	時間ベースはありつつも時計に合わせて本人の状態に合わせている。	/	/	/			
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。	/	/	○	アセスメント情報や把握した情報をもとに、申し送りやユニット会議の中で、利用者ごとの担当職員と計画作成担当者が中心となり、職員から出された意見を取りまとめ、課題分析表等を作成している。また、課題分析表を活用して、利用者の視点に立ちながら、生活課題やより良いサービス提供等を職員間で検討している。
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。	○	不安の素や人柄など理解するように努めている。	/	/	/			
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。	○	していたことなど、活躍できる計画を提案できるようにしている	/	/	/	介護計画の作成時や更新時には、事前に利用者や家族から意見や意向を聞くほか、訪問診療の際に、主治医からも指示やアドバイスをもらっている。把握した情報や課題分析表等をもとに、ユニット会議等を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画を作成している。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。	○	いろいろな意見を聞きながらトライ&エラーしている。	○	/	/			
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。	○	電話など可能な範囲での協力体制をとっている	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	毎日チェックしている	/	/	/	◎ 事業所独自の様式で作成された介護計画は、利用者ごとの個別ファイルに綴じられているほか、スタッフルームに置かれ、職員はいつでも計画の内容を確認できるようになっている。経過記録の様式には、「ケアプランの実施の有無」の欄が設けられ、計画に沿った支援ができていかどうかを確認しやすくなっている。また、利用者ごとの担当職員を中心に、毎月全ての利用者の現状確認や評価が行われ、利用者の課題や評価のコメントを残している。さらに、記録を残す際に、日中の出来事は黒字で記載するほか、夜間帯は赤字、体調に関することは青字など、文字の色を変えて分かりやすい記録が残されるように工夫をしている。	
		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。	○	記録をもとに申し送りをすることで共有している	/	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	必要に応じて期間の短縮・中止・変更している	/	/	/	○	
		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。	○	毎月の会議にて必ずおこなう	/	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変更の理由を家族に伝え変更している。	/	/	/	○	
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。	○	最低でも月に1度行っている。	/	/	/	○	
		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。	○	意見が出るよう指名して促している	/	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	出勤者の多い日時に行い、欠席者には議事録を通して確認	/	/	/	◎	
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)	○	ノートや口頭で実施	◎	/	/	◎ 経過記録や申し送りノートを活用して、職員の交代時等に、1日3回の申し送りを口頭で実施している。出勤時等に、申し送りノートを確認してもらい、確認後に職員がサインを残すなど、確実な情報共有に繋げている。	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	ケアプランを確認しながら対応している。	/	/	/	/	
		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)	○	本人が自己決定できるよう提案している。	/	/	/	○	
		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)	○	常に心掛けている	/	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	レクリエーション、コミュニケーションの場を提供している。	/	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や声、発言を確認しながら対応している。	/	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(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)	○	研修を行い意識付けしている。	◎	○	◎	内部研修の中で、人権や尊厳、各種ハラスメントなどを学び、職員は意識した言動を心がけた支援に努めている。利用者と呼ぶ際には、名字に「さん」付けをして名前を呼ぶことを基本としているが、利用者から希望が出された場合には、家族の了解を得た上で、希望に応じた呼称で呼ぶこともある。また、入浴やトイレ誘導時に、他の利用者に聞こえないような声量で、職員はさりげない声かけをするなどの配慮が行われている。さらに、職員は居室を利用者のプライバシーのある専有の場所と認識し、認知症状等に伴う恐怖心や物盗られ妄想にも繋がらないように、入室時に、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、「ありがとうございます」などの声かけをしてから退室をすることができている。利用者の居室の不在時にも、事前に職員は利用者により用件を伝えて、了承を得た上で入室をしている。	
		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。	○	配慮している	/	/	/		
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	○	入退室時に声掛けを行っている	/	/	/		◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	遵守している	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	良い関係性を築けていると思う	/	/	/	以前は、急に暴言を吐く利用者がいたこともあり、職員は一人ひとりの利用者の認知症状や性格、関係性等を把握し、食事の際の配席を決めたり、言い合いなどのトラブルが発生しそうな場合には、職員が間に入ったりするなどの対応をしている。職員が見守りや早期の対応をすることにより、現在は大きなトラブルまでは発生しておらず、利用者は穏やかな生活を送ることができている。また、レクリエーション時の声かけのほか、洗濯物たたみや食器の下膳の手伝いなど、利用者同士で支え合いや助け合う場面も見られる。訪問調査日には、利用者同士で協力しながら脳トレをしたり、他の利用者が上着をかける際に、手伝ったりする様子を見ることができた。
		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。	○	理解している	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、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おう場面をつくる等)。	○	職員が橋渡しをしている。利用者同士の関わり合いを見守り必要時には間に入るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	利用者同士の様子について情報共有しすぐに対応できるようにしている。	/	/	/	
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。	○	把握している	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	定期的に連絡を取っている。ドライブに行くなどの取り組みもしている	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	希望がある時は出来る限り対応している	○	△	○	感染対策が緩和され、SNSのLINEを活用して、連絡を取りながら家族と一緒に買い物等の外出に出かけられるようになり、利用者や家族に喜ばれている。また、ドライブをして、定期的にいちご狩りや季節の花を見に行ったり、事業所周辺を散歩したりするなど、利用者が気分転換を図れるような支援に努めている。訪問調査時点で、猛暑のために利用者は屋外に出る機会が減っているが、気候や天気の良い日には、テラスにあるベンチに座り、外気浴を楽しむこともある。
		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。	×	外出制限があり進めることができない	/	/	/	
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。	○	細目に状態・症状について話せる機会を持っている	/	/	/	職員は一人ひとりの利用者のできることやできそうなことを把握し、食器拭きや洗濯物たたみなどの生活リハビリを取り入れたり、日課の体操を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持が図れるような支援に努めている。中には、目標を壁に掲示し、手すりを使用して、立ち上がり訓練をする利用者もいる。また、着替えや食器拭きなど、できることは自分でしてもらい、時間がかかっても、できるだけ職員は手や口を出さずに見守りをするとともに、一緒にしたり、できない部分のサポートをしたりするなどの支援も行われている。
		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。	○	取り組んでいる	/	/	/	
		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)	○	ケアプランに加え環境作りを行っている	◎	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	把握している	/	/	/	利用者自身に生活に張り合いを感じてもらえるように、職員は積極的に声かけをして、掃除やモップ掛け、洗濯物たたみ、米研ぎなどを手伝ってもらうとともに、サポートをしながら、少しでも利用者ができる日課の水やりなどの役割や出番を担ってもらえるような支援に努めている。中には、好きな化粧をしたり、クロスワードをしたりするなど、思い思いの趣味やおしゃれを楽しむ利用者もいる。訪問調査日には、職員と楽しそうに会話しながら新聞を読んだり、塗り絵をしたりする利用者の様子を見ることができた。さらに、日常的に屋外に出てバーベキューをしたり、いちご狩りに出かけたり、クリスマス会の季節のイベントを開催するなど、少しでも多く、生活の中に利用者が楽しめる事柄を取り入れるよう努めている。
		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、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。	○	その方のレベルに応じた取り組みを行っている	◎	○	○	

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
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。	○	把握している				食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、利用者のプライドを考慮し、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して、着替えてもらったりするなどの対応をしている。中には、衣服の汚れが気になる利用者もあり、食事の際に、職員が丁寧な食事介助に努めるほか、大きな食器に変更したり、利用者に食器を近づけたりするなどの配慮も行われている。また、男性利用者には、電気シェーバーを渡してひげ剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどのフォローをしている。さらに、2か所の訪問理容の来訪があり、希望する利用者の髪形などを整えもらうほか、家族の同行支援を得て、馴染みの美容室に出かける利用者もいる。加えて、重度の利用者にも、複数の衣服を提示し、職員が声をかけて好みの服を選んでもらったり、入居前の写真を参考にして、家族に好みの服を用意してもらったりするなど、同じ服を着続けることなく、少しでも本人らしさが保てるよう支援している。
		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に整えられるように支援している。	○	家族にも協力を得ながら情報収集している				
		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。	○	目線や表情を確認しながら行っている				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	△	同じような服のローテーションになっている方もいる。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	その場の様子でコミュニケーションを取りながら行っている	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	訪問理容を活用している。いつでも利用できる				
		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。	○	写真や家族様から情報収集して対応している。				
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。	○	理解している				職員が旬の食材や利用者の好みを取り入れた献立を作成している。ネットスーパーに発注した数日分の食材が事業所に届けられ、利用者に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、職員が調理し、利用者に食事を提供している。献立に使用する食材は決められているが、職員が調理方法をアレンジすることもある。入居時に、利用者のアレルギーの有無を把握し、代替えの食材を用意するほか、嚥下状況に応じて、ミキサー食や刻み、トロミなどの食べやすい食の形態に対応している。茶碗や箸、湯飲みは、利用者の使い慣れた物を持ってきてもらうとともに、その他の食器類は事業所で用意した使いやすい物を使用している。リビングにキッチンが面しており、利用者は調理の音や匂いを感じることができるほか、献立を職員が説明したり、会話の弾むような声かけをしたりするなど、食事を楽しんでもらえるような支援にも努めている。中には、利用者の希望や体調に応じて、居室で食事を摂る利用者もいる。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りと介助を行い、利用者とは別々に食事を摂っている。栄養士のアドバイスまでは受けることができていないものの、食事内容や栄養バランス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、利用者とともにしている。	○	食器洗いや食器ふきに参加				
		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。	○	食器洗いや食器ふきに参加のほか野菜の皮むきなど出来ることをしていただき地震や達成感に繋がっていると思う。				
		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。	○	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。	○	取り入れている				
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食材ごとに細かく分けて必要な際はミキサーにしている				
		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。	○	入居時に持参いただいている				
		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。	○	一緒に食事を摂る機会を設けている				
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	利用者の目の前で調理することもある	◎		○	
		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。	○	一人ひとり食事量や水分量を記録している				
		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。	○	利用者に合わせて取り組んでいる。				
		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。	○	担当者とユニット長で話し合っている			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	その都度手洗い消毒を行っている				

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
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。	○	理解している	/	/	/	事業所では、入居時に協力歯科医の受診をもらい、一人ひとりの利用者の口腔内の健康状況を把握している。また、定期的に訪問歯科の来訪があり、必要な指示やアドバイス、口腔ケアの留意点等を聞くとともに、職員は動画研修で学ぶなど、口腔ケアの重要性や正しいケア方法を理解している。また、歯科医の来訪時には、利用者の診療状況を確認するとともに、介助を必要とする利用者の口腔内の状況を把握することができているものの、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは確認することができておらず、今後は、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残すとともに、異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げることも期待される。
		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。	○	入居時に歯科診療で口腔内の状況を確認している	/	/	/	
		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。	○	研修などで学ぶようにしている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	研修で学んだ方法を共有している	/	/	/	
		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)	○	歯科診療時に注意点の確認をし、共有して対応している	/	/	○	
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。	○	理解している	/	/	/	事業所では利用者の排泄状況を記録に残して、一人ひとりの排泄パターンを把握するとともに、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。中には、こまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、紙パンツから布パンツの使用に変更することができた利用者もいる。また、排泄による汚れが見られた場合には、さりげなく声をかけて、着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、利用者の排泄状況に応じて、適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用のほか、排泄支援の課題をミーティングの中で話し合い、家族に相談の上で、使用や変更などの見直しをしている。加えて、水分やヨーグルトなどの乳製品を摂取したり、体操を取り入れたりするなど、自然な排便ができるような支援にも努めている。
		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)	○	把握している	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	ミーティング等で一人ひとりの状況を確認し状態に応じて対応している	◎	/	○	
		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。	○	取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	利用者に応じた声掛け、誘導を行っている	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	使用、変更の際は家族にも相談し本人に合ったものを選択している	/	/	/	
		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。	○	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)	△	水分や運動を促し取り組んでいるが薬に頼っている状態	/	/	/	
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)。	○	温度や順番、入浴の習慣を把握して支援している	◎	/	◎	週2回、午後の時間帯に利用者が入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、入浴順や湯の温度など、柔軟に対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間をずらして声かけをしたり、日にちを変更したりするなど、無理強いすることなく、気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。また、入浴の際に、入浴剤を使用したり、BGMを流したりするなど、利用者がリラックスしながら、少しでも入浴を楽しんでもらえるように工夫をしている。現在は、使用する利用者はいないが、好みのシャンプーなどを持ち込んで、使用することも可能としている。さらに、重度の利用者は、ベッド上で洗髪支援や清拭をして、清潔保持に努めるとともに、リフト浴を使用するなど、安心安全な入浴支援も行われている。
		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。	○	要望を取り入れながら行っている	/	/	/	
		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。	○	本人の能力に合わせて支援している	/	/	/	
		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、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	その日の状態や気分に応じて対応している。	/	/	/	
		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。	○	入浴前バイタルの確認。入浴後の様子観察を行っている	/	/	/	

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。	○	把握している	/	/	/	事業所では、3割程度の利用者が眠剤を服用しているものの、なるべく服薬に頼らず、外気浴や体操を取り入れたり、日中の活動量を増やしたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。また、利用者の睡眠状況を記録に残すとともに、必要に応じて、訪問診療時に医師に相談し、指示やアドバイスをもらうなどの総合的な睡眠支援も行われている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、リビングで職員と一緒にテレビを見たり、横に座って会話をしながら過ごしてもらったりして、眠たくなるのを見計らい、居室に誘導することもある。
		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。	○	取り組んでいる	/	/	/	
		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。	○	訪問診療を通じて状態報告や相談を行っている。	/	/	/	
		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。	○	取り組んでいる	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	要望があれば対応している	/	/	/	
		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。	○	日頃字を書くことを促している	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	配慮している	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	友人からの手紙が届いた際は家族にも伝えている	/	/	/	
		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。	○	家族へ事前に相談し司会していただいている。	/	/	/	
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。	×	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。	△	大勢で利用がなければこちらの状況をわざわざ伝えていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	○	所持はお断りしているが預り金の使い方については連絡・相談している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時に説明し毎月の郵便物に明確に記載している。	/	/	/	
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。	○	その時々で関係者に相談し必要に応じて連携している。	◎	/	◎	感染対策が緩和され、20分程度の居室内での面会のほか、家族との外出も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、家族が飼っているペットを事業所に連れてきてもらったり、希望に応じて、外部の訪問マッサージを利用したりするなど、可能な限り、利用者や家族から出された要望には柔軟に対応をしている。
(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。	○	可能なかぎり敷地内の掃除など気をつけている。	◎	◎	◎	住宅街に建てられた事業所は道路に面し、建物に事業所名が表示され分かりやすく、車等での来訪もしやすくなっている。玄関先には手すりスロープが設置されているほか、玄関内には胡蝶蘭などの花が飾られるなど、明るく気軽に出入りしやすい雰囲気が感じられる。また、玄関スペースには、いすが置かれ、利用者は靴を履きやすいようにしている。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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ぐような設えになっていないか等。)	○	安全性も配慮し設置を考えている。	◎	○	○	広々としたリビングには、利用者が色紙で作成した朝顔やちぎり絵のひまわりなどの季節の飾り付けが行われ、利用者や来訪者は季節を感じることができる。また、大きな掃き出し窓から明るい日差しが入り、共用空間の清掃や整理整頓が行き届き、陰圧機能付きの空気清浄機が置かれるなど、利用者は快適に過ごすことができる。さらに、リビングから直接テラスに出ることもでき、利用者と一緒にテラスに出て、バーベキューをしたり、外気浴等を楽しんだりすることもできるようになっている。
		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。	○	壁紙やペランダに季節の飾りや植物をおいて季節感を演出				
		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職員が声かけて一人の時間を促すこともある。				
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、カーテンが備え付けられている。利用者は馴染みのある化粧台や化粧道具、テレビ、ぬいぐるみを持ち込むこともでき、自身が作成した塗り絵を飾るなど、居心地良く過ごせるような空間となっている。また、夜間に廊下の明かりが気になる利用者には、居室にあるドアの窓を目隠しするなど、快適に過ごしてもらえるような配慮も行われている。
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。				居室の入り口には、利用者ごとの部屋番号が掲示され、氏名の表札等はかけておらず、中には、自分の居室を間違える利用者もいるものの、利用者同士の良い関係性が保たれ、大きなトラブルまでは発生していない。また、トイレや浴室には分かりやすい表示が行われ、利用者が場所を認識しやすいように工夫をしている。さらに、事業所内の各所に手すりが設置されているほか、トイレのドアは3枚扉で、車いすの利用者も出入りがしやすくなっているなど、利用者の安全面にも配慮している。加えて、広い廊下には不要な物を置かず、利用者の動線が確保されているほか、途中にイスが置かれ、利用者同士が一緒に座って、会話ができるようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、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。	◎	◎	◎	内部研修等で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。ユニットの出入り口にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。日中に、玄関やユニットの出入り口に施錠をしていないものの、入浴支援など、ユニット内に1名の職員のみでの体制になる場合には、利用者の安全面を考えて、ユニットの出入り口を施錠することもある。また、外に出ようとする利用者には、職員が付き添って話を聞いたり、好きなことをしてもらうよう提案したりするなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	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。	○	アセスメントや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。	○	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。	/	/	/	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、入居時のほか、重度化した際に、管理者等は家族等に対応できることなどを説明している。重度化した場合には、再度利用者や家族に意向を確認するとともに、主治医や管理者、職員等を交えて話し合い、方針を共有している。痰の吸引回数が頻回に必要で、対応が困難な場合には、医療機関に転院してもらう場合もある。また、協力医療機関や訪問看護との医療連携が図られ、適宜必要な指示やアドバイスを受けることができるなど、看取り支援時等にも、職員は安心して対応することができている。看取り後に、職員間での振り返りまでは行われていないが、今後管理者は、「看取り支援を振り返る機会を設けて、今後の支援に繋げられるようにしていきたい」と考えている。
		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。	○	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。	○	それぞれに主治医医療機関に連絡体制がある	/	/	/	
		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。	○	誤薬・飲み忘れは防げている	/	/	/	
		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服薬をやめ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。	/	/	/	
		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。	○	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を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。	○	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。	○	研修の機会を設けている	/	/	/	
		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。	○	マニュアルの設置。予防の重要性を説明	/	/	/	
		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。	○	事業母体とも連携し必要な対応を行っている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	コロナ感染予防の為にも徹底できている。	/	/	/	

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	本人と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。	○	状況報告を行い現況を共有していただいている。	/	/	/	感染対策の緩和に伴い、事業所で実施する餅つきや夏祭り、秋祭りなどのイベントの際に、家族に案内を送付して、参加協力を呼びかけているが、参加する家族は少ない状況となっている。管理者は、「これからも継続的に事業所のイベントなどに参加を呼びかけ、交流する機会をつくっていききたい」と考えている。また、利用者ごとの担当職員が、毎月利用者の近況を記載した手紙を送付するとともに、運営推進会議の中で、事業所の運営上の事柄や職員の異動の情報などの報告を行い、家族等に理解が得られるように努めている。さらに、玄関に意見箱が置かれ、より多くの意見を聞く機会を設けているものの、意見が投函されることはほとんどない状況となっている。家族の来訪時には、職員から声をかけて、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望を聞くよう努めている。
		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)	○	餅つきや夏祭り、秋祭りなどご家族や近隣の方にも参加を促し交流の場としてお知らせしている。	○	/	○	
		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)	○	毎月近況報告のお手紙を送っている。	/	◎	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	認知症家族のつらさを理解したうえで、現在とこれからについて出来る限りの選択肢を提案している。	/	/	/	
		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)	○	職員の産休や休職などについてはお知らせするようにした。特になりにく	/	○	◎	
		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)	○	気軽に伝えていただけるように促している。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(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。	×	会合などへの参加はなく近隣住民のかたからの情報をいただいている	/	◎	/	法人・事業所として、町内会に加入して、地域の清掃活動や運動会等の行事のほか、運営推進会議の参加メンバーから、婦人会で開催されるイベントなどの情報を得て、可能な範囲で利用者と一緒に参加し、地域との交流を図っている。事業所周辺の散歩時には、近隣住民と挨拶を交わすとともに、事業所前の掃除をしてくれるなど、地域と良好な関係が築けている。今後は、地域住民と利用者が一緒に交流できる機会が設けられるように、職員間で検討していくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域清掃など出られる行事には参加している。	/	○	○	
		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。	○	野菜を頂いたりすることもある。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地区の用事があるときのみ	/	/	/	
		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いなど、日常のおつきあいをしている。	○	近況を聞いたり世間話はよくしている。	/	/	/	
		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)	×	事業所内の人員でのみ行っている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	隣の事業所とは連携はとれる。	/	/	/	

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
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。	△	様々な方に参加していただきたい旨を伝えているが、決まったメンバーになってしまっている。	○	/	△	運営推進会議は、家族や地域住民、民生委員、地域包括支援センター、市担当者などの参加を得て開催をしている。餅つきなどのイベントを兼ねて会議を開催する際には、利用者にも参加をしてもらっている。会議では、事業所の入居状況や活動報告のほか、地域の薬局の協力を得て講話をしてもらったり、認知症の勉強会を実施したりするなど、職員間で会議の内容を検討し、参加メンバーにも興味のある有意義な会議が開催となるように努めており、参加メンバーから、「楽しかった、勉強になった」などの声も聞かれるようになってきている。また、全ての家族に会議の開催案内を送付しているものの、書面開催が続いたこともあり、決まった家族のみの参加に留まっている。さらに、法人内の近隣にある他の事業所と合同で会議を開催し、会議の参加メンバーの負担軽減に努めるとともに、相互の運営状況等を学び、良いと思われる事柄等を取り入れている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	○	自由に閲覧できる場所に置いている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加いただいている方にテーマの提供をしていただいたこともあり続けて参加していただける工夫をして行っているつもり	/	/	○	
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。	○	「そのひとらしさ」を意識してケアに当たっている。	/	/	/	月2回程度、法人の本部長の来訪があり、利用者の様子や職員の就業状況を確認するとともに、管理者と情報共有をしている。また、感染予防や看取り支援等の動画研修を実施したり、認知症介護実践者研修等の外部研修に職員が参加したりするなど、職員のスキルアップに努めている。さらに、玄関には職員用にケアに関する書籍が置かれ、いつでも職員は読むことができるほか、他の職員の技術指導等に活用されている。加えて、勤務表の作成時には、夜勤明けの翌日を休日にするなど、なるべく無理や負担のない職員の勤務体制に配慮するとともに、月2回の希望休のほか、有給休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりにも努めている。
		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。	○	事業所内の見えやすいところに掲げている	○	△	/	
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。	○	順次研修の開催及び受講支援している	/	/	/	月2回程度、法人の本部長の来訪があり、利用者の様子や職員の就業状況を確認するとともに、管理者と情報共有をしている。また、感染予防や看取り支援等の動画研修を実施したり、認知症介護実践者研修等の外部研修に職員が参加したりするなど、職員のスキルアップに努めている。さらに、玄関には職員用にケアに関する書籍が置かれ、いつでも職員は読むことができるほか、他の職員の技術指導等に活用されている。加えて、勤務表の作成時には、夜勤明けの翌日を休日にするなど、なるべく無理や負担のない職員の勤務体制に配慮するとともに、月2回の希望休のほか、有給休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりにも努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	経験などに照らし合わせながら育成できるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	頑張っている職員が報われるようにと常々思い、相談している	/	/	/	
		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)	△	外部の研修などにも参加を促していきたい	/	/	/	
		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。	○	問題点についての対応など素早く対応できるよう心掛けている	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過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。	○	研修などを通じ再確認している	/	/	◎	3か月に1回虐待防止委員会や身体拘束適正化委員会を開催して、職員間で話し合うほか、身体拘束や虐待防止をテーマにした内部研修を実施し、職員は意識した対応を心がけている。研修受講後に、職員に報告書を提出してもらうなど、理解度の確認をしている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員から管理者等に報告し、該当職員に確認の上で、個別に注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ミーティングなどを通して行っている	/	/	/	
		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。	○	勤務バランスや休みの取り方など配慮している。	/	/	/	
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。	○	年2回は研修を行い理解を促している。現状は拘束なし	/	/	/	3か月に1回虐待防止委員会や身体拘束適正化委員会を開催して、職員間で話し合うほか、身体拘束や虐待防止をテーマにした内部研修を実施し、職員は意識した対応を心がけている。研修受講後に、職員に報告書を提出してもらうなど、理解度の確認をしている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員から管理者等に報告し、該当職員に確認の上で、個別に注意喚起をしている。
		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。	○	身体拘束適正化検討委員会などのタイミングも活用している	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居契約の際や、必要に応じて退院前カンファレンスの場面などで理解を促している	/	/	/	

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。	○	見学時に家族構成や利用料の支払いなどの情報から様々な提案ができるよう準備をしておいている。	/	/	/	
		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。	△	包括支援センターなどに協力を得られるように努めたい。	/	/	/	
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。	○	有事の際の対応方法についてわかりやすい場所に設置している	/	/	/	
		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。	×	救急法などを学べる研修を考えていきたい	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリはつとが出るたびに検討して対応している	/	/	/	
		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。	○	ADLや認知度から出来る限り安全なほうを選択している。	/	/	/	
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・苦情発生時には顛末について検討報告を行っている。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	迅速に対応できるように努めている。事故報告書として報告事例はないが理解して対応している。	/	/	/	
		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。	○	解決に向けて最短で行えるように上司と連携をしている。	/	/	/	
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)	△	意見箱の設置はある。今後は運営推進会議などの場面で活用していきたい	○	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、柔軟に対応をしている。家族からは、面会時や電話連絡時に、職員が声をかけて、意見や要望を聞くようにしている。事業所内の玄関スペースに意見箱が置かれ、意見が投函されることはほとんどないものの、意見を出しやすい環境を整えている。また、日々管理者は職員と一緒に業務を行っており、こまめに声をかけて、コミュニケーションを図るように努めるとともに、職員から出された意見や提案の検討を行い、利用者本位のより良い支援に繋げている。
		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、やってみよう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	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員から意見を収集し、ユニットリーダーが取りまとめて、ユニットごとに作成をしている。サービスの評価結果や目標達成に向けた取り組み状況は、運営推進会議の中で報告し、参加メンバーから意見をもらっている。会議の書面開催が続いていたこともあり、地域アンケート結果から、サービス評価の取り組みに十分な理解を得られていないことが窺えるため、会議の中で、サービス評価の意義や目的を説明したり、目標達成の取り組み状況のモニターを家族や会議の参加メンバーに呼びかけて意見をもらったりするなど、理解が得られるように職員間で検討していくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	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。	△	通常開催となったため、運営推進会議の場で取り組んでいきたい。	○	×	△	
		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)	○	BCPを作成し各種研修や訓練を計画的に実行している				年2回、昼夜や火災などを想定した避難訓練を実施している。運営推進会議の中で、消防署から防火対策等の講話をしてもらったり、消火器を用いた消火訓練を利用者や会議の参加メンバーと合同で実施するなどの取り組みも行われている。大雨などの水害が発生した訓練では、建物の2階への垂直避難の訓練を実施しているが、中には、普段と違う状況に不安を感じ、そわそわする利用者もいるため、職員は少しでも安心してもらえるように、こまめな声かけをするなどの配慮もしている。また、災害発生時用の職員連絡網のほか、BCP(事業継続計画)を整備するとともに、土砂やハザードマップの想定区域に事業所が立地していることから、風水害発生を想定したBCP研修を実施し、職員の意識向上や理解促進に努めている。さらに、災害発生時には利用者が迅速に避難できるように、各居室のドアに、「歩・車いす」などの歩行状態を掲示し、外部からの支援者にも分かりやすい工夫をしている。事業所の近隣には、法人内の他の事業所も立地していることもあり、災害発生時の協力支援体制を整備している。
		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。年に何度か認知症疑いの高齢者を見つけたと相談に来られることがありその都度、関係各所と連携がとれるようにしている。				事業所に地域住民から相談が寄せられた場合は、適切に対応をしている。これまでに、認知症状のある地域住民の相談を受けたことをきっかけとして、運営推進会議の中で、軽度認知障がいテーマに取り上げて勉強会を実施したり、徘徊する高齢者の相談を受け、一時保護したりするなどの対応をしている。以前には、事業所のスペースの一部を開放して、地域住民に体操のイベント会場に使用してもらい、交流に繋がった事例もあり、管理者は「今後も要望があれば、スペースを提供していきたい」と考えている。また、法人内の他のグループホームと連携を図るほか、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関の会議や研修に参加し、協力や連携を図っている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	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)	○	町内会の行事には可能な範囲で参加している。			○	

(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!!
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

【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 6 年 9 月 4 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) 9名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	5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 6 年 8 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、利用者の方々の「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】 課題………家族・近隣住民の運営推進会議への参加を促すとともに事業所の取り組みについて周知できていない。 目標………事業所の取り組みや運営推進会議の状況を確認できるようにする。 取組内容………運営推進会議の案内と前回の議事録を同時に送付し会議の内容の確認と次回の開催要項を確認できるようにする。 結果………特に家族からの反応なし。参加率の上昇にも至っていない為、電話や直接交渉のやり取りで運営推進会議の参加を依頼している。LINEなど手軽なツールを使った方が家族の方も気軽な反応を示される。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 閑静な住宅街に立地する事業所の近隣には、法人内の他のグループホームが建てられ、相互に合同で運営推進会議を実施したり、災害発生時の協力支援体制を整備したりするなどの連携が図れている。職員は利用者の思いや暮らし方の希望を把握し、その人らしい生活を送ってもらえるように、利用者の気持ちに寄り添った支援に取り組んでいる。また、地域住民から野菜や花などの差し入れをもらったり、事業所周辺を掃除してもらったり、地域の清掃活動に職員が参加協力するなど、地域との良好な関係も築かれている。管理者は、「日々の業務を職員のみ感覚に頼ることなく、理論的に捉える必要がある」と考え、定期的に内部研修を実施したり、直接職員に指導したりするなど、より良いサービス提供に繋げている。さらに、日々の生活の中で、職員は利用者から意見や意向を聞くよう努め、献立づくりや余暇時間の過ごし方、レクリエーションの実践内容等に反映する工夫をしている。洗濯物たたみや服を着るのを手伝うなど、利用者同士の支え合いや助け合う場面も多く見受けられるなど、利用者同士の良好な関係にも繋がっている。加えて、運営推進会議の開催に合わせて、餅つきや避難訓練の行事、勉強会等を一緒に開催する工夫を行い、参加メンバーに興味のある有意義な会議が開催となるように努めており、参加メンバーから、「楽しかった、勉強になった」などの声も聞かれるようになってきている。</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
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。	○	普段の会話を通して情報収集している。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者一人ひとりの思いや暮らし方などの聞き取りをしている。また、家族から、来訪時や電話連絡時に意見や意向を聞き取り、アセスメントシートに記載している。新たに把握した情報は、赤字でアセスメントシートに追記し、職員間で情報を共有している。利用者から出された希望に応じて、外出支援をしたり、調理する機会を設けたりするなど、職員は思いに寄り添った支援に努めている。
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。	○	生活歴や家族様からの情報をもとに検討	/	/	/			
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。	○	生活歴や家族様からの情報をもとに検討	/	/	/			
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。	○	アセスメントへの追記	/	/	/			
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。	○	本人の視点に立つよう努めている	/	/	/			
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。	○	見学・訪問調査・面会時などを情報収集の場として利用	/	/	○	入居時に、管理者等は可能な限り利用者や家族と面談を行い、アセスメントシートを活用して、生活歴や家族状況、ADL(日常生活動作)等を聞き取り、職員間で情報を共有している。また、入居前に利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を収集するほか、病院の関係者からサマリーを提供してもらうなど、病歴や入居に至るまでの経緯などの詳細な情報の把握にも努めている。
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。	○	それらの情報をもとにアセスメントしている。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	時間ベースはありつつも時計に合わせて本人の状態に合わせている。	/	/	/			
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。	/	/	○	アセスメント情報や把握した情報をもとに、申し送りやユニット会議の中で、利用者ごとの担当職員と計画作成担当者が中心となり、職員から出された意見を取りまとめて、課題分析表等を作成している。また、課題分析表を活用して、利用者の視点に立ちながら、生活課題やより良いサービス提供等を職員間で検討している。
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。	○	不安の素や人柄など理解するように努めている。	/	/	/			
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。	○	していたことなど、活躍できる計画を提案できるようにしている	/	/	/	介護計画の作成時や更新時には、事前に利用者や家族から意見や意向を聞くほか、訪問診療の際に、主治医からも指示やアドバイスをもらっている。把握した情報や課題分析表等をもとに、ユニット会議等を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者を中心に、利用者本位の介護計画を作成している。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。	○	いろいろな意見を聞きながらトライ&エラーをくりかえしながらベターな選択をしているつもり	○	/	/			
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。	○	電話など可能な範囲での協力体制をとっている	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	毎日チェックしている	/	/	/	◎ 事業所独自の様式で作成された介護計画は、利用者ごとの個別ファイルに綴じられているほか、スタッフルームに置かれ、職員はいつでも計画の内容を確認できるようになっている。経過記録の様式には、「ケアプランの実施の有無」の欄が設けられ、計画に沿った支援ができていくかどうかを確認しやすくなっている。また、利用者ごとの担当職員を中心に、毎月全ての利用者の現状確認や評価が行われ、利用者の課題や評価のコメントを残している。さらに、記録を残す際に、日中の出来事は黒字で記載するほか、夜間帯は赤字、体調に関することは青字など、文字の色を変えて分かりやすい記録が残されるように工夫をしている。	
		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。	○	記録をもとに申し送りをすることで共有している	/	/	/	○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	必要に応じて期間の短縮・中止・変更している	/	/	/	○	
		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。	○	毎月の会議にて必ずおこなう	/	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	変更の理由を家族に伝え変更している。	/	/	/	○	
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。	○	最低でも月に1度行っている。	/	/	/	○	
		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。	○	意見が出るよう指名して促している	/	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	出勤者の多い日時に行い、欠席者には議事録を通して確認	/	/	/	◎	
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)	○	ノートや口頭で実施	◎	/	/	◎ 経過記録や申し送りノートを活用して、職員の交代時等に、1日3回の申し送りを口頭で実施している。出勤時等に、申し送りノートを確認してもらい、確認後に職員がサインを残すなど、確実な情報共有に繋げている。	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	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。	○	コミュニケーションを図りながら体操の内容を変えたり予定を変更して季節のこことを行ったりしている。	/	/	/	/	
		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)	○	食べたいもの、飲みたいもの選択できる場面もある。衣類選びなどのタイミングもある。	/	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にしたい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	ペースはありつつも本人の状態や希望に沿えるようにしている	/	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	得意なことを活かせる場面を作るようにし、尊敬や感謝の言葉や態度で接している。	/	/	/	/	○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	人柄などを通して意向に添えられるように努めている。	/	/	/	/	/
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したい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)	○	声のトーンや伝える場所などで配慮している	◎	○	◎	内部研修の中で、人権や尊厳、各種ハラスメントなどを学び、職員は意識した言動を心がけた支援に努めている。利用者と呼ぶ際には、名字に「さん」付けをして名前を呼ぶことを基本としているが、利用者から希望が出された場合には、家族の了解を得た上で、希望に応じた呼称で呼ぶこともある。また、入浴やトイレ誘導時に、他の利用者に聞こえないような声量で、職員はさりげない声かけをするなどの配慮が行われている。さらに、職員は居室を利用者のプライバシーのある専用の場所と認識し、認知症状等に伴う恐怖心や物盗られ妄想にも繋がらないように、入室時に、事前にノックや声かけをしてから入室するとともに、「ありがとうございます」などの声かけをしてから退室をすることができている。利用者の居室の不在時にも、事前に職員は利用者により用件を伝えて、了承を得た上で入室をしている。	
		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。	○	個別・1対1を基本にかかわる	/	/	/		
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	本人不在時には一言伝えたり同行してもらう	/	/	/		◎
		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。	○	労働契約時に行っている	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	手伝いなど活躍できる場面を提供し、感謝を伝え毎日続けられるようにしている	/	/	/	以前は、急に暴言を吐く利用者がいたこともあり、職員は一人ひとりの利用者の認知症状や性格、関係性等を把握し、食事の際の配席を決めたり、言い合いなどのトラブルが発生しそうな場合には、職員が間に入ったりするなどの対応をしている。職員が見守りや早期の対応をすることにより、現在は大きなトラブルまでは発生しておらず、利用者は穏やかな生活を送ることができている。また、レクリエーション時の声かけのほか、洗濯物たたみや食器の下膳の手伝いなど、利用者同士で支え合いや助け合う場面も見られる。訪問調査日には、利用者同士で協力しながら脳トレをしたり、他の利用者が上着をかける際に、手伝ったりする様子を見ることができた。
		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。	○	利用者同士のコミュニティが出来ておりお互いがその時その時で聴き手になっている	/	/	/	
		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つ場面をつくる等)。	○	認知症の度合いなどで席を変えることもある。	/	/	/	
		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。	○	仲裁に入るようにしている	/	/	/	
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。	○	本人以外からも情報収集している	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	体調に問題なければできるようになっている。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	個別に買い物に出かけたり、家族様にもかかわって頂けるよう依頼している	○	△	○	感染対策が緩和され、SNSのLINEを活用して、連絡を取りながら家族と一緒に買い物等の外出に出かけられるようになり、利用者や家族に喜ばれている。また、ドライブをして、定期的にいちご狩りや季節の花を見に行ったり、事業所周辺を散歩したりするなど、利用者が気分転換を図れるような支援に努めている。訪問調査時点で、猛暑のために利用者は屋外に出る機会が減っているが、気候や天気の良い日には、テラスにあるベンチに座り、外気浴を楽しむこともある。
		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。	○	家族様のみをお願いしている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	不安の種を取り除けるよう配慮している	/	/	/	職員は一人ひとりの利用者のできることやできそうなことを把握し、食器拭きや洗濯物たたみなどの生活リハビリを取り入れたり、日課の体操を実施したりするなど、利用者の心身機能の維持を図れるような支援に努めている。中には、目標を壁に掲示し、手すりを使用して、立ち上がり訓練をする利用者もいる。また、着替えや食器拭きなど、できることは自分でしてもらい、時間がかかっても、できるだけ職員は手や口を出さずに見守りをするとともに、一緒にしたり、できない部分のサポートをしたりするなどの支援も行われている。
		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。	○	体操以外にも個別に訓練している方もいる	/	/	/	
		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)	○	任せたことについては、口を出さず失敗しそうなときにばれないように修正している	◎	/	○	
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。	○	好きなことを・嫌いなことを把握している	/	/	/	利用者自身に生活に張り合いを感じてもらえるように、職員は積極的に声かけをして、掃除やモップ掛け、洗濯物たたみ、米研ぎなどを手伝ってもらうとともに、サポートをしながら、少しでも利用者ができる日課の水やりなどの役割や出番を担ってもらえるような支援に努めている。中には、好きな化粧をしたり、クロスワードをしたりするなど、思い思いの趣味やおしゃれを楽しむ利用者もいる。訪問調査日には、職員と楽しそうに会話しながら新聞を読んだり、塗り絵をしたりする利用者の様子を見ることができた。さらに、日常的に屋外に出てバーベキューをしたり、いちご狩りに出かけた、クリスマス会の季節のイベントを開催するなど、少しでも多く、生活の中に利用者が楽しめる事柄を取り入れるよう努めている。
		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、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。	○	手伝いや趣味で活躍できるようにサポートしている	◎	○	○	

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。	○	オシャレに興味を持続できるよう促している				食べこぼしなどの衣服の汚れが見られた場合には、利用者のプライドを考慮し、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して、着替えてもらったりするなどの対応をしている。中には、衣服の汚れが気になる利用者もあり、食事の際に、職員が丁寧な食事介助に努めるほか、大きな食器に変更したり、利用者に食器を近づけたりするなどの配慮も行われている。また、男性利用者には、電気シェーバーを渡してひげ剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどのフォローをしている。さらに、2か所の訪問理容の来訪があり、希望する利用者の髪形などを整えもらうほか、家族の同行支援を得て、馴染みの美容室に出かける利用者もいる。加えて、重度の利用者にも、複数の衣服を提示し、職員が声をかけて好みの服を選んでもらったり、入居前の写真を参考にして、家族に好みの服を用意してもらったりするなど、同じ服を着続けることなく、少しでも本人らしさが保てるよう支援している。
		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に整えられるように支援している。	○	家族様に協力を仰ぎできている				
		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。	○	同じものばかりにならないようにサポートすることもある				
		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。	○	季節にあった衣類や色合いを勧めている				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	さりげなく回収している	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問理容を活用している。行きつけなどがあれば、家族様の協力を得て外出のサポートをしている。				
		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。	○	最大の楽しみとしてとらえている				職員が旬の食材や利用者の好みを取り入れた献立を作成している。ネットスーパーに発注した数日分の食材が事業所に届けられ、利用者に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、職員が調理し、利用者に食事を提供している。献立に使用する食材は決められているが、職員が調理方法をアレンジすることもある。入居時に、利用者のアレルギーの有無を把握し、代替えの食材を用意するほか、嚥下状況に応じて、ミキサー食や刻み、トロミなどの食べやすい食の形態に対応している。茶碗や箸、湯飲みは、利用者の使い慣れた物を持ってきてもらうとともに、その他の食器類は事業所で用意した使いやすい物を使用している。リビングにキッチンが面しており、利用者は調理の音や匂いを感じることができるほか、献立を職員が説明したり、会話の弾むような声かけをしたりするなど、食事を楽しんでもらえるような支援にも努めている。中には、利用者の希望や体調に応じて、居室で食事を摂る利用者もいる。感染対策もあり、食事の際に、職員は見守りと介助を行い、利用者とは別々に食事を摂っている。栄養士のアドバイスまでは受けることができていないものの、食事内容や栄養バランス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。	○	参加できるところに毎日参加している方もいる				
		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。	○	感謝を伝え毎日の日課としてやり遂げていると思う				
		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。	○	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。	○	本人家族からの情報提供で把握している				
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	把握してメニューによってはキザミや一口大を使い分けている				
		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。	○	入居時に持参いただいている				
		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。	△	一緒に食べないがさりげなくフォローできるように見守りしている				
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	調理の音など聞こえる場所で過ごしてもらい匂いや音で生活感を演出している	◎		○	
		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。	○	体重測定を通して食事量の増減を試みている。水分には、嗜好品も使い水分摂取を促している。				
		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。	○	摂取量を把握し努めている。				
		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。	○	栄養士はいないが、バランスよく摂れるように考えている			○	
		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。	○	毎日消毒している				

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
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。	○	毎食後に促している。	/	/	/	事業所では、入居時に協力歯科医の受診をもらい、一人ひとりの利用者の口腔内の健康状況を把握している。また、定期的に訪問歯科の来訪があり、必要な指示やアドバイス、口腔ケアの留意点等を聞くとともに、職員は動画研修で学ぶなど、口腔ケアの重要性や正しいケア方法を理解している。また、歯科医の来訪時には、利用者の診療状況を確認するとともに、介助を必要とする利用者の口腔内の状況を把握することができているものの、自分で歯磨きができる利用者の口腔内の状況までは確認することができておらず、今後は、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認し、記録に残すとともに、異常が見られた場合には、早期の歯科受診に繋げることも期待される。
		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。	○	歯科診療を定期的に使いながら把握に努めている	/	/	/	
		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。	○	研修などで学ぶようにしている	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	研修で学んだ方法を共有している	/	/	/	
		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)	○	さりげなく口臭などを確認しながら必要なケアにつなげている	/	/	/	
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紙製品の使用頻度も少なく出来るように声かけるなどで対応している。	/	/	/	事業所では利用者の排泄状況を記録に残して、一人ひとりの排泄パターンを把握するとともに、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。中には、こまめな声かけやトイレ誘導をすることにより、紙パンツから布パンツの使用に変更することができた利用者もいる。また、排泄による汚れが見られた場合には、さりげなく声をかけて、着替えてもらうなどの対応をしている。さらに、利用者の排泄状況に応じて、適切な紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用のほか、排泄支援の課題をミーティングの中で話し合い、家族に相談の上で、使用や変更などの見直しをしている。加えて、水分やヨーグルトなどの乳製品を摂取したり、体操を取り入れたりするなど、自然な排便ができるような支援にも努めている。
		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。	○	不穩の要因として考え便秘改善の工夫をし、緩下剤や坐薬などを使い解消に努めている	/	/	/	
		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)	○	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。成功。失敗。を繰り返している	/	/	/	
		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。	○	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、どういつ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。	○	屋型・夜型や尿量の多い少ないなどを鑑みてその時間帯に応じたものを使用するようにしている。	/	/	/	
		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。	○	安易にオムツにしている	/	/	/	
		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)	○	毎日ヨーグルトを食べていただくなどの取り組みをしている。看護師がいない為、便秘にならないように注意している。	/	/	/	
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)。	○	時間帯はおおむね決まっているが入浴する気分でない時は変更している。	◎	/	◎	週2回、午後の時間帯に利用者が入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、入浴順や湯の温度など、柔軟に対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、時間をずらして声かけをしたり、日にちを変更したりするなど、無理強いすることなく、気持ち良く入浴してもらえるよう支援している。また、入浴の際に、入浴剤を使用したり、BGMを流したりするなど、利用者がリラックスしながら、少しでも入浴を楽しんでもらえるように工夫をしている。現在は、使用する利用者はいないが、好みのシャンプーなどを持ち込んで、使用することも可能としている。さらに、重度の利用者は、ベッド上で洗髪支援や清拭をして、清潔保持に努めるとともに、リフト浴を使用するなど、安心安全な入浴支援も行われている。
		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。	○	個別に入浴剤を使うなどして演出している。	/	/	/	
		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。	○	普通浴・リフト浴状態に合わせて入浴している。	/	/	/	
		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。	○	色々試しながら支援している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタル測定を行い状態把握を行っている。無理な入浴はしない	/	/	/	

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
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。	○	消灯時間は決めているが、個人の合わせている。	/	/	/	事業所では、3割程度の利用者が眠剤を服用しているものの、なるべく服薬に頼らず、外気浴や体操を取り入れたり、日中の活動量を増やしたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。また、利用者の睡眠状況を記録に残すとともに、必要に応じて、訪問診療時に医師に相談し、指示やアドバイスをもらうなどの総合的な睡眠支援も行われている。中には、夜間に寝つきの悪い利用者もあり、リビングで職員と一緒にテレビを見たり、横に座って会話をしながら過ごしてもらったりして、眠たくなるのを見計らい、居室に誘導することもある。
		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。	○	レクや体操を通じて体を動かし夜はぐっすり休めるように試みている。	/	/	/	
		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。	○	訪問診療を通じて状態報告や相談を行っている。	/	/	/	
		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。	○	個人個人に合わせて休める声掛けをしている。	/	/	/	
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。	○	提案を行い手紙や電話の機会を提供	/	/	/	
		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。	○	提案を行い手紙や電話の機会を提供	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでもかけれるが、時間帯の配慮はしてもらっている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人に渡し希望によっては連絡している	/	/	/	
		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。	△	大勢で利用がなければこちらの状況をわざわざ伝えていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	○	所持はお断りしているが預り金の使い方については連絡・相談している。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入居時に説明し毎月の郵便物に明確に記載している。	/	/	/	
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。	○	その時々で関係者に相談し必要に応じて連携している。	◎	/	◎	感染対策が緩和され、20分程度の居室内での面会のほか、家族との外出も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、家族が飼っているペットを事業所に連れてきてもらったり、希望に応じて、外部の訪問マッサージを利用したりするなど、可能な限り、利用者や家族から出された要望には柔軟に対応をしている。
(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。近隣の方も協力してくれていてありがたい。見かけた際に挨拶する。	◎	◎	◎	住宅街に建てられた事業所は道路に面し、建物に事業所名が表示され分かりやすく、車等での来訪もしやすくなっている。玄関先には手すりとスロープが設置されているほか、玄関内には胡蝶蘭などの花が飾られるなど、明るく気軽に出入りしやすい雰囲気が感じられる。また、玄関スペースには、いすが置かれ、利用者は靴を履きやすいようにしている。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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ぐような設えになっていないか等。)	○	安全性も配慮し設置を考えている。	◎	○	○	広々としたリビングには、利用者が色紙で作成した朝顔やちぎり絵のひまわりなどの季節の飾り付けが行われ、利用者や来訪者は季節を感じることができる。また、大きな掃き出し窓から明るい日差しが入り、共用空間の清掃や整理整頓が行き届き、陰圧機能付きの空気清浄機が置かれるなど、利用者は快適に過ごすことができる。さらに、リビングから直接テラスに出ることもでき、利用者と一緒にテラスに出て、バーベキューをしたり、外気浴等を楽しんだりすることもできるようになっている。
		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。	○	壁紙やペランダに季節の飾りや植物をおいて季節感を演出				
		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、職員が声をかけて一人の時間を促すこともある。				
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、カーテンが備え付けられている。利用者は馴染みのある化粧台や化粧道具、テレビ、ぬいぐるみを持ち込むこともでき、自身が作成した塗り絵を飾るなど、居心地良く過ごせるような空間となっている。また、夜間に廊下の明かりが気になる利用者には、居室にあるドアの窓を目隠しするなど、快適に過ごしてもらえるような配慮も行われている。
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。				居室の入り口には、利用者ごとの部屋番号が掲示され、氏名の表札等はかけておらず、中には、自分の居室を間違える利用者もいるものの、利用者同士の良い関係性が保たれ、大きなトラブルまでは発生していない。また、トイレや浴室には分かりやすい表示が行われ、利用者が場所を認識しやすいように工夫をしている。さらに、事業所内の各所に手すりが設置されているほか、トイレのドアは3枚扉で、車いすの利用者も出入りがしやすくなっているなど、利用者の安全面にも配慮している。加えて、広い廊下には不要な物を置かず、利用者の動線が確保されているほか、途中にイスが置かれ、利用者同士が一緒に座って、会話ができるようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	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。	◎	◎	◎	内部研修等で学び、職員は鍵をかけることの弊害を理解している。ユニットの出入り口にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。日中に、玄関やユニットの出入り口に施錠をしていないものの、入浴支援など、ユニット内に1名の職員のみでの体制になる場合には、利用者の安全面を考えて、ユニットの出入り口を施錠することもある。また、外に出ようとする利用者には、職員が付き添って話を聞いたり、好きなことをしてもらうよう提案したりするなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	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。	○	アセスメントや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。	○	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。	/	/	/	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、入居時のほか、重度化した際に、管理者等は家族等に対応できることなどを説明している。重度化した場合には、再度利用者や家族に意向を確認するとともに、主治医や管理者、職員等を交えて話し合い、方針を共有している。痰の吸引回数が頻回に必要で、対応が困難な場合には、医療機関に転院してもらう場合もある。また、協力医療機関や訪問看護との医療連携が図られ、適宜必要な指示やアドバイスを受けることができるなど、看取り支援時等にも、職員は安心して対応することができている。看取り後に、職員間での振り返りまでは行われていないが、今後管理者は、「看取り支援を振り返る機会を設けて、今後の支援に繋げられるようにしていきたい」と考えている。
		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。	○	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。	○	それぞれに主治医医療機関に連絡体制がある	/	/	/	
		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。	○	誤薬・飲み忘れは防げている	/	/	/	
		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服薬をやめ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。	/	/	/	
		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。	○	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を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、「死」=ネガティブな印象を持たないように指導している	/	/	/	
		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。	○	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○○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。	○	研修の機会を設けている	/	/	/	
		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。	○	マニュアルの設置。予防の重要性を説明	/	/	/	
		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。	○	事業母体とも連携し必要な対応を行っている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	コロナ感染予防の為に徹底できている。	/	/	/	

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	本人と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。	○	状況報告を行い現況を共有していただいている。	/	/	/	感染対策の緩和に伴い、事業所で実施する餅つきや夏祭り、秋祭りなどのイベントの際に、家族に案内を送付して、参加協力を呼びかけているが、参加する家族は少ない状況となっている。管理者は、「これからも継続的に事業所のイベントなどに参加を呼びかけ、交流する機会をつくっていききたい」と考えている。また、利用者ごとの担当職員が、毎月利用者の近況を記載した手紙を送付するとともに、運営推進会議の中で、事業所の運営上の事柄や職員の異動の情報などの報告を行い、家族等に理解が得られるように努めている。さらに、玄関に意見箱が置かれ、より多くの意見を聞く機会を設けているものの、意見が投函されることはほとんどない状況となっている。家族の来訪時には、職員から声をかけて、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望を聞くよう努めている。
		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)	○	外出などは行かれているが、運営推進会議が家族同士の交流になればと思っているが、参加者が増えない	○	/	○	
		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)	○	毎月近況報告のお手紙を送っている。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	認知症家族のつらさを理解したうえで、現在とこれからについて出来る限りの選択肢を提案している。	/	/	/	
		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)	○	産休や休職、離職などについても運営推進会議のなかで触れるようにしている。	○	/	◎	
		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)	○	気軽に伝えていただけるように促している。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(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。	×	会合などへの参加はなく近隣住民のかたからの情報をいただいている	/	◎	/	法人・事業所として、町内会に加入して、地域の清掃活動や運動会等の行事のほか、運営推進会議の参加メンバーから、婦人会で開催されるイベントなどの情報を得て、可能な範囲で利用者と一緒に参加し、地域との交流を図っている。事業所周辺の散歩時には、近隣住民と挨拶を交わすとともに、事業所前の掃除をしてくれるなど、地域と良好な関係が築けている。今後は、地域住民と利用者が一緒に交流できる機会が設けられるように、職員間で検討していくことも期待される。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域清掃など出られる行事には参加している。また、夏祭りなど運営推進会議に参加いただいている方への招待なども行った。	/	○	○	
		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。	○	野菜を頂いたりすることもある。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	地区の用事があるときのみ	/	/	/	
		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、日常のおつきあいをしている。	○	近況を聞いたり世間話はよくしている。	/	/	/	
		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)	×	事業所内の人員でのみ行っている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	隣の事業所とは連携はとれる。	/	/	/	

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
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。	△	地域の方の参加はいただいている。	○	/	△	運営推進会議は、家族や地域住民、民生委員、地域包括支援センター、市担当者などの参加を得て開催をしている。餅つきなどのイベントを兼ねて会議を開催する際には、利用者にも参加をしてもらっている。会議では、事業所の入居状況や活動報告のほか、地域の薬局の協力を得て講話をしてもらったり、認知症の勉強会を実施したりするなど、職員間で会議の内容を検討し、参加メンバーにも興味のある有意義な会議が開催となるように努めており、参加メンバーから、「楽しかった、勉強になった」などの声も聞かれるようになってきている。また、全ての家族に会議の開催案内を送付しているものの、書面開催が続いたこともあり、決まった家族のみの参加に留まっている。さらに、法人内の近隣にある他の事業所と合同で会議を開催し、会議の参加メンバーの負担軽減に努めるとともに、相互の運営状況等を学び、良いと思われる事柄等を取り入れている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、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。	○	自由に閲覧できる場所に置いている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	消防などにも参加いただき、近隣の方も高齢の方が多いので講話などを通じて学びになっている様子。	/	○	/	
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。	○	「そのひとらしさ」を意識してケアに当たっている。	/	/	/	月2回程度、法人の本部長の来訪があり、利用者の様子や職員の就業状況を確認するとともに、管理者と情報共有をしている。また、感染予防や看取り支援等の動画研修を実施したり、認知症介護実践者研修等の外部研修に職員が参加したりするなど、職員のスキルアップに努めている。さらに、玄関には職員用にケアに関する書籍が置かれ、いつでも職員は読むことができるほか、他の職員の技術指導等に活用されている。加えて、勤務表の作成時には、夜勤明けの翌日を休日にするなど、なるべく無理や負担のない職員の勤務体制に配慮するとともに、月2回の希望休のほか、有給休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりにも努めている。
		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。	○	事業所内の見えやすいところに掲げている	○	△	/	
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。	○	順次研修の開催及び受講支援している	/	/	/	月2回程度、法人の本部長の来訪があり、利用者の様子や職員の就業状況を確認するとともに、管理者と情報共有をしている。また、感染予防や看取り支援等の動画研修を実施したり、認知症介護実践者研修等の外部研修に職員が参加したりするなど、職員のスキルアップに努めている。さらに、玄関には職員用にケアに関する書籍が置かれ、いつでも職員は読むことができるほか、他の職員の技術指導等に活用されている。加えて、勤務表の作成時には、夜勤明けの翌日を休日にするなど、なるべく無理や負担のない職員の勤務体制に配慮するとともに、月2回の希望休のほか、有給休暇の取得を促すなど、働きやすい職場環境づくりにも努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	経験などに照らし合わせながら育成できるよう努めている	/	/	/	
		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。	○	頑張っている職員が報われるようにと常々思い、相談している	/	/	/	
		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)	△	外部の研修などにも参加を促していきたい	/	/	/	
		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。	○	問題点についての対応など素早く対応できるよう心掛けている	◎	○	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過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。	○	研修などを通じ再確認している	/	/	◎	3か月に1回虐待防止委員会や身体拘束適正化委員会を開催して、職員間で話し合うほか、身体拘束や虐待防止をテーマにした内部研修を実施し、職員は意識した対応を心がけている。研修受講後に、職員に報告書を提出してもらうなど、理解度の確認をしている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員から管理者等に報告し、該当職員に確認の上で、個別に注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ミーティングなどを通して行っている	/	/	/	
		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。	○	勤務バランスや休みの取り方など配慮している。	/	/	/	
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。	○	年2回は研修を行い理解を促している。現状は拘束なし	/	/	/	3か月に1回虐待防止委員会や身体拘束適正化委員会を開催して、職員間で話し合うほか、身体拘束や虐待防止をテーマにした内部研修を実施し、職員は意識した対応を心がけている。研修受講後に、職員に報告書を提出してもらうなど、理解度の確認をしている。また、不適切なケアを発見した場合には、職員から管理者等に報告し、該当職員に確認の上で、個別に注意喚起をしている。
		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。	○	身体拘束適正化検討委員会などのタイミングも活用している	/	/	/	
		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。	○	入居契約の際や、必要に応じて退院前カンファレンスの場面などで理解を促している	/	/	/	

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。	○	見学時に家族構成や利用料の支払いなどの情報から様々な提案ができるよう準備をしておいている。	/	/	/	
		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。	△	包括支援センターなどに協力を得られるように努めたい。	/	/	/	
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。	○	有事の際の対応方法についてわかりやすい場所に設置している	/	/	/	
		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。	×	救急法などを学べる研修を考えていきたい	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリはつとが出るたびに検討して対応している	/	/	/	
		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。	○	ADLや認知度から出来る限り安全なほうを選択している。	/	/	/	
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・苦情発生時には顛末について検討報告を行っている。	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	迅速に対応できるように努めている。事故報告書として報告事例はないが理解して対応している。	/	/	/	
		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。	○	解決に向けて最短で行えるように上司と連携をしている。	/	/	/	
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)	△	意見箱の設置はある。今後は運営推進会議などの場面で活用していきたい	○	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、柔軟に対応をしている。家族からは、面会時や電話連絡時に、職員が声をかけて、意見や要望を聞くようにしている。事業所内の玄関スペースに意見箱が置かれ、意見が投函されることはほとんどないものの、意見を出しやすい環境を整えている。また、日々管理者は職員と一緒に業務を行っており、こまめに声をかけて、コミュニケーションを図るように努めるとともに、職員から出された意見や提案の検討を行い、利用者本位のより良い支援に繋げている。
		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	/	/	/	外部評価の自己評価は、全ての職員から意見を収集し、ユニットリーダーが取りまとめて、ユニットごとに作成をしている。サービスの評価結果や目標達成に向けた取り組み状況は、運営推進会議の中で報告し、参加メンバーから意見をもらっている。会議の書面開催が続いていたこともあり、地域アンケート結果から、サービス評価の取り組みに十分な理解を得られていないことが窺えるため、会議の中で、サービス評価の意義や目的を説明したり、目標達成の取り組み状況のモニターを家族や会議の参加メンバーに呼びかけて意見をもらったりするなど、理解が得られるように職員間で検討していくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	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。	×	他の事業者の取り組みなどを聞かせてもらい、以降の会議の開催について参考にさせてもらっている。	○	×	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	実行しているが、特に家族様からコメントはない	/	/	/	

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。	/	/	/	年2回、昼夜や火災などを想定した避難訓練を実施している。運営推進会議の中で、消防署から防火対策等の講話をしてもらったり、消火器を用いた消火訓練を利用者や会議の参加メンバーと合同で実施するなどの取り組みも行われている。大雨などの水害が発生した訓練では、建物の2階への垂直避難の訓練を実施しているが、中には、普段と違う状況に不安を感じ、そわそわする利用者もいるため、職員は少しでも安心してもらえるように、こまめな声かけをするなどの配慮もしている。また、災害発生時用の職員連絡網のほか、BCP(事業継続計画)を整備するとともに、土砂やハザードマップの想定区域に事業所が立地していることから、風水害発生を想定したBCP研修を実施し、職員の意識向上や理解促進に努めている。さらに、災害発生時には利用者が迅速に避難できるように、各居室のドアに、「歩・車いす」などの歩行状態を掲示し、外部からの支援者にも分かりやすい工夫をしている。事業所の近隣には、法人内の他の事業所も立地していることもあり、災害発生時の協力支援体制を整備している。
		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。	○	訓練の参加など促している。	○	◎	◎	
		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。年に何度か認知症疑いの高齢者を見つけたと相談に来られることがありその都度、関係各所と連携がとれるようにしている。	/	/	/	事業所に地域住民から相談が寄せられた場合は、適切に対応をしている。これまでに、認知症状のある地域住民の相談を受けたことをきっかけとして、運営推進会議の中で、軽度認知障がいテーマに取り上げて勉強会を実施したり、徘徊する高齢者の相談を受け、一時保護したりするなどの対応をしている。以前には、事業所のスペースの一部を開放して、地域住民に体操のイベント会場に使用してもらい、交流に繋がった事例もあり、管理者は「今後も要望があれば、スペースを提供していきたい」と考えている。また、法人内の他のグループホームと連携を図るほか、市行政や地域包括支援センターなどの関係機関の会議や研修に参加し、協力や連携を図っている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	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。	/	/	○	