

(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
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 7 月 13 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) 14名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870900259
事業所名	グループホーム どんぐり
(ユニット名)	檜 (1ユニット)
記入者(管理者)	
氏名	河村 真穂 (栗 育子)
自己評価作成日	令和 4 年 6 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自分らしく生きる楽しい暮らし</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (介護計画に添った介護記録の記載) 介護計画作成時、カンファレンス時には、スタッフが周知できるように取り組んでいる。 (介護記録の内容の充実) 介護記録の書き方についての勉強会の実施。 (口腔チェック表等を作成し、記録として残し情報共有に活用する) 口腔ケアチェック表を作成し活用中。 (運営推進会議の取り組みについて、家族へ知っていただく取り組み) 広報紙の発行を開始→運営推進会議の取り組みについても今後記載する予定。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して間もなく20年を迎える事業所は、老人保健施設や母体病院が併設されている。3階にある事業所の広い窓から、北側には瀬戸内海、南側には四国山脈等の絶景を眺めることができる。玄関やフロアなどの至る所に、職員が持ってきた季節の生花が生けられ、利用者や来訪者の目を楽しませてくれる。また、専属の清掃スタッフが、こまめに清掃を行うほか、オゾン装置を設置して臭い対策を行うとともに、消毒や換気も行われ、快適な空間となっている。さらに、コロナ禍において、外出などの制限が設けられていることもあり、利用者を楽しみのある生活が送れるように、月2回会食の日を設けて、羊炊きなどの鍋を囲んだり、ホットプレートを活用して焼きうどんを作ったり、そうめん流しや自分でかき氷を作って食べるなどの工夫も取り入れている。加えて、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる関係性や、年配の職員等にも働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。</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。	◎	入居時には利用者や家族より希望や意向の確認をしている。入居後も、入居者や家族と話す時間を十分に確保している。希望や意向はスタッフ間で共有している。	◎	/	◎	
		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。	◎	利用者本人の生活歴や性格の把握。家族からの情報等から、本人の視点に立ち希望や意向を考慮ようにしている。	/	/	/	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、希望や意向を確認している。入居後にも、日々の生活の中で、利用者から思いや暮らし方の希望などの話を聞くとともに、家族から電話連絡時や来訪時を活用して、話を聞くようにしている。また、意思疎通の難しい利用者には、家族から情報を聞くとともに、職員は表情やしぐさを観察したり、「はい、いいえ」で答えられるような分かりやすい声かけをしたりするなど、少しでも思いや意向を把握できるよう努めている。さらに、把握した情報は、パソコンにデータ入力をして記録に残し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	家族には、施設内の生活について詳しく伝えている。その際に、家族が思う本人の思いについても聞く機会が多く共有している。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	計画書に本人や家族の意向を記載し共有化している。計画書はいつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	利用者の立場になり、思いをを考えられるように意識付けをしている。朝礼で心得を唱和して、一日の始まりに再度意識するようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にできたこと、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。	◎	入居時には利用者や家族と面談をし確認をしている。入居後も、家族面談時には、十分に話しをする時間を確保し、情報を得られるようにしている。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、包括的自立支援プログラム(全老健版)のアセスメントシートを活用して、生活歴や暮らしの現状などの把握に努めている。また、入居後も、利用者や家族から情報を聞くよう努めている。さらに、以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くほか、病院からサマリーなどの提供を受けるなど、少しでも多くの情報が得られるよう努めている。加えて、把握した情報は、アセスメントシートに入力して、職員間で共有するとともに、新たに把握した情報は追記するとともに、介護計画の更新時には、新たな情報に更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	利用者の日々の些細な変化に注意し、スタッフ間で意見を出し合いケアに繋げている。	/	/	/	
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	申し送り時の伝達や、個別記録表に日々の違った様子を記載し把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	利用者の気持ちやニーズについて考えるようにしている。家族にも状況を伝え話す機会を持っている。	/	/	○	コロナ禍において、担当者会議には外部の関係者の参加ができないため、事前に利用者や家族から意見を聞くほか、医師から指示やアドバイスをもらい、把握した情報をもとに、利用者の背景や気持ちなどの視点に立ち、職員間で課題などの検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	職員間で話し合い、課題を明確した後に家族へも情報提供を行っている。	/	/	/	
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。	△	本人や家族のニーズに応じた介護計画作成を、心がけているが十分とは言えない。	/	/	/	
		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、利用者からの情報収集は十分にできている。しかし、得た情報が介護計画に十分に反映はできていない部分はある。	○	/	○	事前に、職員は利用者や家族から、意見や要望を聞くほか、医師などの関係者から指示やアドバイスをもらい、把握したアセスメント情報をもとに、担当者会議を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が作成した介護計画を管理者や主任が確認している。また、利用者から出された「仕事をさせて欲しい」などの意見を取り入れて、役割をサービス内容に反映されるような計画の作成にも努めている。
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	家族からの聞き取りや、生活歴等から把握するようにし、介護計画に取り入れるようにしている。	/	/	/	
		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。	△	家族の協力は盛り込む事ができている。しかし、地域の人達を盛り込むことはできていない。	/	/	/	

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
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。	○	全員が十分な把握はできていないが、意識して介護計画を確認し理解するように努めている。	/	/	/	○ 事業所では、詰所に個別の介護計画などのファイルを置き、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。前回の目標達成計画に掲げて、介護計画に沿った経過記録の記載ができるよう勉強会などを実施している。また、パソコンを活用して、利用者が発した言葉や様子を記録に残すことができるようになってきているものの、計画の目標やサービス内容に沿ったケアの実施記録までには至っていない。今後は、日々のケア記録の上部に、目標やサービス内容を転記したり、該当のサービス内容に番号と実施の有無を○×などの印を付けて分かりやすく記載したり、実施できなかった場合には理由を記載するなど、分かりやすく実施状況を把握できるような記載方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	△	介護記録に添ったケア実施の記録は十分とは言えない。スタッフ間での状況確認は細かく行っている。	/	/	/	△
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、6か月に1回見直しをしている。状態の変化があった場合には、朝礼等を活用して話し合い、現状を確認することができているものの、変化の少ない利用者までには、現状を確認することができていない。また、介護計画の更新前に、6か月に1回、モニタリングシートを活用して、利用者の現状確認を行うに留まっているため、新たな要望や変化が見られない場合にも、月1回程度の現状確認を行うなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、状態の変化が見られた場合には様子を確認するとともに、入退院時には、現状に即した計画の見直しをしている。
		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。	○	現状確認を行うために、朝礼時にスタッフからの聞き取りを実施している。	/	/	/	△
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態が変化した際には、必ず家族に報告をし、家族や本人の意向を確認している。プラン見直しの時には、現状を組み込むようにしている。	/	/	/	○
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。	○	朝礼時に、不定期ではあるが課題解決の為に、職員間で意見交換をするようにしている。	/	/	/	○
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	人の意見に対して、否定的な発言をしない事を決め事としている。誰もが話しやすく発言しやすい雰囲気を作りだすような、会議の進行をしている。	/	/	/	◎
		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。	○	開催日時は、勤務表や業務の予定を決め、早めに決めるようにしている。休みのスタッフについては、後日出勤時に、書面と口頭で説明するようになっている。	/	/	/	○
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	スタッフ全員が、出勤時に必ず確認をするノートに記載し周知できるようにしている。また、必要に応じて全員が周知できるまで毎日口頭で伝えたり、詰所内に掲示もしている。	◎	/	◎	日々の朝礼や申し送りを口頭で実施している。また、薬・診察と申し送りの2冊のノートがあり、職員は出勤時に確認をしている。また、伝達漏れがないように、重要事項は朝礼時に3日間程度同じ内容を伝えるとともに、詰所内にも掲示する工夫も行い、確実な情報伝達に繋げている。さらに、パソコンのデータ上で、日々の日誌も作成している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	今何をしたいかという事を考え、可能な限り実現できるように努力をしているが十分とは言えない。	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	スタッフが誘導するのではなく、利用者が自己決定できるように答えを待ったり、自己選択ができる質問をするようにしている。	/	/	/	○
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	ある程度の、時間設定は行っているが、事故や危険なことがない限り、利用者のベース添うようにしている。また、入浴や食事摂取の方法等も、今までの習慣を大切に利用者任せにしている。	/	/	/	○
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	利用者の言葉を復唱し、受容し受け入れられている安心感を得られるようにしている。利用者との信頼関係の度合いに合わせて対応を変えている。	/	/	/	○
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	◎	表情や言葉等、利用者の普段と違うところを、職員は見つけられるように意識している。それを、利用者の意向に展開していき支援をしている。	/	/	/	
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)	○	勉強会を行ったり、詰所内に普及啓蒙するにあたり意識すべき事を掲示している。また、毎日朝礼にて言葉に出して言う事で意識付けをしている。しかし、その時々、職員により差がある。	◎	◎	○	職員は勉強会で人権や尊厳を学び、理解をしている。また、事業所として、職員に意識付けを行うために、朝礼時に理念や認知症介護の心得を復唱するとともに、詰所内にケアの仕方や対応方法等のパネルを掲示して、いつでも確認できるようにしている。時には、「どしたん、どこ行くん、トイレ」など、あからさまに声に出して聞いてしまう職員も見られるため、管理者や主任等は、該当職員に注意喚起をしている。さらに、職員は居室をプライバシーのある空間と認識し、入室時には、必ずノックや声かけを行うとともに、不在時にも、事前に利用者に声をかけたり、退室の際にも、きちんと報告したりすることができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	他の前で排泄に関する言葉を控えるようにしている。入浴時には同姓のスタッフが対応する等、可能な範囲で対応をしている。	/	/	/	
		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。	○	入室時には必ずノックをし声を掛けて入るようにしている。排泄、更衣、入眠中であれば一旦退室ししばらくして訪室している。	/	/	/	◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	研修や勉強会に参加し意識付けを行い、職員全員が理解し厳守できるように努めている。	/	/	/	

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。	◎	施設内で役割を持つ事ができるように、個々に今できることを行ってもらっている。感謝の気持ちをしっかりと伝える事を意識している。「ありがとう」メッセージを送り居室に掲示している。	/	/	/	利用者の食べこぼしが見られた場合には、他の利用者がティッシュペーパーを渡したり、移動時に車いすを押すのを手伝ったり、いすを引いてあげるなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。また、日常生活において、利用者同士が言い合いになることもあり、職員は利用者が手を出したり、物を投げたりしない限り、些細な出来事は見守るとともに、度が過ぎた場合には、早めに間に入って仲介をしている。
		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。	◎	お互いの関係性を把握し、部屋の行き来や差入れの物のやり取り等、危険な事がない限り制限をしないで利用者達の思いに添えるよう努めている。	/	/	/	
		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出会える機会を作る、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)。	◎	利用者同士の関係性を把握した上で、その日その日に変化する入居者の気持ちや行動に注意するようにしている。トラブルになりそうな場合は、早めにスタッフが介入する。また、利用者が孤立しない為に、スタッフと共にユニット間を移動訪問し、気分転換を図る事もある。	/	/	○	
		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。	◎	認知症の症状や、トラブルの内容に応じて対応は変えている。利用者が納得するまで話をしをすすめる事もある。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入居時の家族への聞き取りや、入居後も昔の話しを引き出す事ができるようなコミュニケーション方法を取るようになっている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ過であり、施設外での交流や人との接触は制限されている。制限が緩和した時には、友人に面会に来てもらったり、タブレットを利用し画像や動画をお互いに見る事ができるよう支援をしている。	/	/	/	
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)	△	コロナ過であり積極的な外出の支援が困難。施設玄関先の植物を見に行ったり、外で日光浴をする程度である。年に1度のお花見の時期には、1時間程度かけてお花見ドライブを実施している。	△	○	○	コロナ禍以前のような外出支援はできないものの、事業所では広い敷地内を活用して散歩をしたり、玄関前のベンチに座って、ジュースを飲みながら外気浴や会話を楽しんだりするなど、利用者が少しでも気分転換を図れるよう努めている。また、桜の咲いた時期には、お花見ドライブにも出かけることができ、利用者にも喜ばれている。さらに、病院受診の際に、車で少し遠回りして、自宅付近を見に行くこともある。加えて、外出が減少している代わりに、月2回ホットプレートや鍋を囲んだ会食を取り入れたり、好きなかき氷を自分で作って食べることを楽しんだり、座ってできる銭太鼓やフラダンスを行うなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも取り組んでいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ過であり施設外の方との接触は控えている。	/	/	/	
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。	○	職員間により、理解度の幅はある。普段のケア内容に応じて、その都度話しをするようにしている。勉強会も実施。	/	/	/	職員は、勉強会で認知症のことを学ぶとともに、朝礼時に、認知症介護の心得を復唱して、ハッピーに介護が行えるよう取り組んでいる。また、危険性がない限り、目的がなくても自由に動くなどの生活を送ってもらい、生活の中にもリハビリが取り入れられるよう努めている。さらに、高齢化や重度化により、できることが少なくなってきているものの、新聞たみや重ねなどを送ってもらい、少しでも達成感を味わってもらえるような支援にも努めている。
		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。	◎	利用者の今できている事に、目を向けるように意識している。上手くできない事があっても、その中でも良い所を見つけるようにしている。プラスに考え前向きに支援する事で維持・向上を図れるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	危険な事がない限り、極力利用者に任せるようにはしている。自分でできたと感じてもらえるように、気付かれない程度の準備や環境を整えている。	◎	/	○	
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。	◎	入居時に家族から得た情報、入居後に利用者から感じた情報を合わせて、楽しみや役割を見つめられるようにしている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、野菜を切るなどの調理の下ごしらえ、新聞たみやなどの役割を利用者に担ってもらい、職員は感謝の気持ちを伝えるとともに、視覚でも分かるようにコメントを添えた「ありがとうのメッセージ」を送り、利用者にも喜ばれている。また、カラオケの担当など、中心となって担ってくれる利用者もおり、出番づくりにも努めることができている。さらに、編み物の得意な利用者が、職員のペットボトルカバーなどを作成してくれることもあり、感謝されることで張り合いや喜びにも繋がっている。加えて、職員が季節の花をほぼ絶やさず持つてきてくれ、生けられた花が利用者の和やかな生活や喜びにも繋がっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、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。	△	ADLや認知症の症状、性別などの多様性から、楽しみごとがなかなか見つけられない方もいる。役割や出番作り、感謝の気持ちを伝える等の努力はしている。	○	○	○	

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。	◎	こだわりがある方がいる。本人の個性だと考えスタッフの意見をおしつけないようにしている。配慮ある声掛けを心がけている。				毎朝、自分で着替えて、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、自分でT字カミソリや電気シェイバーを使用して髭を剃るとともに、職員が剃り残しなどのフオローをしている。さらに、服に付いた食べこぼしなどが見られた場合には、職員が「服にもお弁当がついた」など、利用者を傷つけない程度の冗談を言い合いながら、居室に移動をして着替えてもらうなどの対応をしている。加えて、重度な利用者にも、リハビリを兼ねて、朝夕は以前好んでいた服装に着替えてもらい、少しでもその人らしさが保てるような支援にも取り組んでいる。
		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。	◎	利用者本人の希望や意向に添えるように対応をしている。原色の好きだった方には、そのような色の衣類を選択して着用してもらっている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	2パターンの衣類より選択してもらったりする等、自己選択できるように利用者の状態に応じて対応している。				
		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。	◎	気候や行事ごとに合わせて、利用者と相談し決めるようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさざり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)	○	利用者1人1人の性格も考え対応するようにしている。他の利用者のいる環境では、小声で伝える等の配慮をしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ過であり現状できていない。しかし、個々の生活習慣や精神面の状態に応じて、随時検討している。				
		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。	◎	昔好んでしていたスタイルやこだわりだった事を確認し、支援をしている。			◎	
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。	◎	口から食べられる事の、喜びや健康で生きる意味を理解している。食べる一連の動作がもたらす効果についても理解している。				法人内の栄養士が、利用者の好みのメニューや栄養面を考えて献立を作成し、法人で用意された食材を活用して、2階にあるキッチンを中心に、利用者の野菜を切るなどの調理の下ごしらえ、食器洗いや拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。利用者からそうめんやうどん、卵焼きなどの食べたいメニューのリクエストが出された場合には、可能な限り個別での対応などもしている。入居時に、アレルギーや苦手な食材を聞き取るとともに、入居後にも職員が確認や観察をしながら、代替えの食材を用意している。一人ひとりの状態に応じて、刻みやペーストなどの食の形態にも対応することができている。居室で使用するコップなどは、入居時に持参してもらうほか、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。食事の際に、職員は同じテーブルを囲み、必要なサポートをしながら食事を食べることができている。また、月2回、会食の日を設けて、そうめん流しや羊炊きなどの鍋、ホットプレートを活用した焼きうどん、自分でかき氷を作って食べるなど、食事が楽しみになるような工夫もしている。さらに、重度な利用者にも、献立や食材を説明するとともに、調理の音や匂いを感じてもらうこともできている。加えて、月1回食事や調理のことを職員間で話し合うこともできている。
		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。	○	コロナ過であり、外出ができない事で食材選びはスタッフが実施。調理は、食材を切ったりできる事はお願している。また、食器拭きやエプロン量みは、入居者の役割としてお願いしている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	定期的に行っている会食イベントの際には、簡単にできるメニューを選択し、調理の一部分を行ってもらっている。自分で作った料理を皆で食べる達成感を感じてもらえるよう支援している。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時には、嗜好品や禁忌食については聞き取りをし周知している。入居後も、随時聞き取りや観察を行い対応できるようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	栄養士が、季節を感じてもらえるように、食材を組み込んで献立を立ててくれている。また、おやつ等には、ほったい粉を練ったり、じゃがいもを吹かしたりする等、昔懐かしい食物や素材な物を提供できるようにしている。			◎	
		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て調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	食事形態を変更する際には、嚥下、身体、認知面の状態等、総合的に考え調整をするようにしている。また、刻み食やペースト食に変更しても、摂取や嚥下状態に応じて、元の食事形態に戻すタイミングを見ながらケアをしている。				
		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。	○	居室の湯飲みや急須は自宅で使用している物を持参してもらうようにしている。食事時には施設で提供している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ過であり、利用者とスタッフが一緒に食事はしていない。食事介助が必要ない方にも目を向け、その方に必要な介助をしている。また食欲がそそるような声掛けもしている。			○	
		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。	◎	食べる前には、必ず献立の説明をしている。使われている食材の話をする事も心がけている。調理している際の香りや音を感じてもらえるようにしている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通して確保できるようにしている。	◎	随時栄養士と相談し、補助食品を取り入れたりする等対応をしている。水分管理が必要な方には、1日の摂取量の目安を決め、確実に摂取できるようにしている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食べられそうな食物を、家族に依頼している。一回量が少ない方に関しては回数を増やしたり、覚醒している時間帯に摂取できるようにしている。水分も、形状をゼリー状にして甘みを付ける等、摂取しやすい形状を考えている。				
		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。	◎	グループ施設内の栄養士と栄養面や、利用者の好みを相談しメニューを決めている。毎月1回は同グループ内のスタッフで話し合う機会を持っている。検査も実施。			○	
		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。	◎	台所は整理整頓、消毒を徹底している。台ふきは使い捨てを使用している。食材は可能な限り新鮮なものを購入できるようにしている。				

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	
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性と重要性について、随時勉強会を行う事で、理解できるようにしているが、理解度には差がある。				職員は勉強会で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけて、各居室にある洗面台やフロアにある洗面台を活用して、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、職員は見守りや口腔内の状況を確認するとともに、磨き残しなどのサポートをしている。中には、口腔内の状況を確認することを拒む利用者もあり、確認することが難しい状況もあるものの、月2回訪問歯科医の検診があり、口腔内の状況を確認することができている。さらに、前回の外部評価から、口腔ケアチェック表を作成して記録に残すとともに、職員間で共有することができるようになっている。加えて、異常が見られた場合には、歯科医の治療に繋げている。	
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	利用者1人1人の口腔内の状態を把握し、状態に応じて訪問歯科にて検診や治療を行っている。また歯科医からのアドバイスも受けている。			○		
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	訪問歯科の医師に、相談し口腔ケアの方法について支援を受け実施している。					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	適切に洗浄し、義歯洗浄剤にて浸け置き消毒している。利用者の出来ない部分の一部介助や確認を実施している。					
		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)	◎	食後には、利用者の状態に応じて、自分で可能な部分は行ってもらようとしている。出来ない部分の介助を行ったり、さりげなく洗い直しをしたりしている。随時、訪問歯科にて検診や治療を受けている。					○
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。	○	勉強会や、申し送りの際に排泄への理解を深めたり、排泄状況に変化があれば随時検討をしている。排泄は排泄ケアのみでなく、生活の質の向上に繋がるという事を、意識している。				高齢化や重度化に伴い、ほとんどの利用者はリハビリパンツやおむつを使用している。また、排泄管理表を活用して、利用者一人ひとりの排泄リズムを把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で適切な用品を話し合うとともに、家族に説明と確認をした上で使用している。加えて、水分補給をしたり、身体を動かしたり、マッサージをするなど、利用者のスムーズな排泄が行えるよう努めている。水分補給を嫌う利用者には、緑茶に甘めの味を付けた寒天をつくり、食べてもらう工夫もしている。	
		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。	◎	水分量や活動性など、便秘をしないためのケアを理解している。					
		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)	◎	排泄管理表に記録を毎日する事で、排泄リズムを把握するようにしている。					
		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。	◎	可能な限りはトイレで排泄をするという事を基本的支援と考えている。身体や認知症の状態により、随時検討している。	◎		◎		
		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。	○	なにか原因か問題であるかを考えるようにしている。スタッフの色々な見方や意見を合わせて考え、改善できるように取り組んでいる。					
		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。	○	排泄する場所や時間帯など、排泄管理表を参考に考え、スムーズに排泄できるように随時検討している。					
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	排泄の状態や時間帯に応じて、紙パンツやパッドを可能な限りで選択するようにしている。不快感が軽減されるようにしている。紙パンツやオムツに変更する際は、必ず家族に状況を説明し、家族と本人と一緒に決めるようにしている。					
		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。	◎	利用者に応じて、サイズや種類を随時使い分けている。排泄の時間帯や量に応じて種類を使い分けている。					
		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)	○	水分量の管理や、マッサージを行っている。身体を動かす運動を取り入れ便秘予防に努めている。また、水分には、お茶に甘みを足しゼリー状にした状態で提供している。					
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)	◎	基本的には週2回程度で曜日は固定されている。しかし、利用者の意向に応じて変更もしている。個々の入浴の習慣に合わせて入浴の長さや時間帯を決めている。	◎		○	利用者は、週2回程度入浴することができる。事業所として、入浴できる曜日は固定しているものの、湯船に浸かる長さのほか、朝一や午後の時間帯など希望を聞き、可能な範囲で柔軟な対応をしている。中には、2〜3か月に1回のみ、入浴をする利用者があるものの、清拭や足浴などを行い、清潔保持をすることができている。また、入浴を拒む利用者には、時間をおいてから声かけをしたり、「翌日入浴する」などの確認をしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうこともできている。さらに、利用者の高齢化や重度化等に伴い、1階の浴室には、浴槽をまたがず入浴できる特殊浴槽を完備し、利用者の状態に合わせて使い分け、安心安全な入浴を支援している。加えて、少しでも入浴が楽しめるように、炭酸の入浴剤を入れることもある。	
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	羞恥心やプライバシー保護に努めている。利用者の状態や意向に合わせて支援の方法を変えている。					
		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。	◎	利用者が自分でできる所は、基本見守りを行いできない部分をさりげなく介助したり見守りをしている。					
		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。	◎	利用者の希望や意向を、一番考えている。時間を置いて声かけをしたり、入浴日を変更する対応をしている。					
		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。	◎	バイタルの確認と、利用者の状態確認後に入浴の可否を決めている。入浴後や、水分補給を行い状態確認をしている。					

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	昼と夜の睡眠パターンの把握をしている。				入居前から、眠剤の服薬を継続している利用者があるものの、体調面を考えて医師に相談することはあるものの、ほとんどの利用者は眠剤などの服薬をせずに、過ごすことができています。また、日々のケア記録で、昼夜の睡眠パターンを把握するとともに、日中の過ごし方を工夫したり、日光浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が安眠できるよう努めている。中には、昼夜逆転している利用者もあり、居室を間違えたり、テレビの音量を最大にしたりすることもあるものの、夜に眠ることを無理強ひすることなく、日中の昼寝を活用するとともに、体調面を考えて、医師に相談しながら、自分の生活リズムを大切に、過ごしてもらっている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の過ごし方を考えたり、入眠前に温かい飲み物を提供しリラックスできる雰囲気を作る等している。また、日中の排泄と夜間排泄のバランスが取れるように考えている。				
		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。	◎	内服薬、周辺環境、排泄の状態と、日中の過ごし方、支援内容を総合的に考え、何故休息や安眠ができないかを考えている。医師には、施設側の考えを提示し、意見をもらっている。			○	
		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。	◎	自由に居室に行き休むことができている。また重度の方については、適度に臥床し休む事ができるように支援している。				
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している。	◎	公衆電話は自由に利用できる。自分でかけられない場合はスタッフが対応をしている。また、メモ用紙に書いたものを、家族に渡す等している。				
		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。	◎	代筆をしたり、一緒に電話を掛けたり、スタッフが掛けた電話で話しをしたりする等の支援をしている。また、施設のタブレットも活用している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	家族や友人の了承があれば、時間帯を配慮し本人の意向に添い電話をできるようにしている。				
		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。	○	手紙は利用者本人にその日に手渡している。代読したり、いつでも見られるよう、長く滞在する場所に貼りいつでも見えるようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうと、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	利用者の希望時には、電話の受取りと対応の強力をお願いしている。遠方の家族については、手紙の依頼も行っている。タブレットも活用している。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	お金を自己管理し、自分で使う事は社会生活を送るに当たり大切な事である。また、本人の満足感や意欲向上に繋がる事を理解している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍であり外出する機会がない状況である。外出がなくても、行きつけの理容店など、馴染みの店の情報を得るようにはしている。				
		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おうではなく、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。	○	利用者の状態に応じて家族と相談し、少ない金額を持参している方もいる。また、自己管理している金銭で医療費の支払いや、飲料を購入している。				
		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。	◎	金銭に関わる事は、しまい込みによる紛失の可能性もあるため、細かく家族と決めるようにしている。				
		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)。	◎	基本的には金銭の預かりは行わない。家族が遠方でありやむを得ない場合は、出納簿を記入し随時確認とサインを受けている。				
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。	○	銀行の預貯金が気になる方については、家族の同意を得て銀行員に施設に来てもらう対応をしている。本来は、もっと多方面で柔軟な対応を行いたい、コロナ禍であり出来ない。	◎		○	コロナ禍において、事業所では、外出や面会などの制限が設けられ、以前のような柔軟な対応まではできていないものの、可能な範囲で、利用者や家族から出された要望には対応している。また、遠方に住む家族には、職員が病院受診の同行や、入院の手続き、支払いなどの代行をすることもある。
(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。	◎	玄関には観葉植物や、スタッフが自宅から持参した花が常に生けられている。またスタッフや入居者手作りの作品も置いている。玄関前には自動販売機やベンチもある。	◎	◎	◎	事業所には、老人保健施設や母体病院が併設をしている。玄関前には、ベンチや自動販売機を設置し、利用者や来訪者がくつろげるようにしている。また、コロナ禍において、来訪者は少ないものの、自動販売機は近隣住民等が利用することも。さらに、玄関内には、職員が持ってきた生花や観葉植物、利用者の作品等が、来訪者を出迎えてくれている。

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、家庭的な雰囲気を感じており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なもの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。)	○	観葉植物や、職員が持参した花等、植物が多く食堂には置いている。また、浜風も気持ちが良い。家庭的な雰囲気とはいえないが、シックな色調で穏やかに過ごしやすい環境となっている。	◎	○	○	3階建ての事業所の広い窓から、北側には瀬戸内海、南側には四国山脈等の絶景を眺めることができる。玄関やフロアなどの至る所に、職員が持ってきた季節の花が生けられ、利用者や来訪者の目を楽しませてくれている。また、専属の清掃スタッフが、こまめに清掃を行うほか、オゾン装置を設置して臭い対策を行うとともに、消毒や換気も行われ、快適な空間となっている。さらに、利用者は座り慣れた思い思いの場所に座り、会話やレクリエーションなどを楽しんでいる。加えて、各ユニットの入り口には、木彫りのユニット名が掲げられているほか、建物内はシックな色調にまとめられているものの、季節に応じて、ひな人形やセタの笹飾りなどの飾り付けを行い、利用者や来訪者が季節を感じられるようにしている。
		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。	◎	感染症対策もあり、日中は常時換気を行っている。玄関近くにはオゾンを設置している。	◎	◎	◎	
		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。	◎	玄関には、スタッフが自宅から持参した季節の花を、常時生けて飾っている。また、季節感を感じられるように、ひな人形を飾ったりもしている。	◎	◎	○	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	廊下にはマッサージチェアがある。また、玄関フロアにも机と椅子を設置している。利用者1人1人に座り慣れた場所があり、そこで話したり、それを眺める人もいる。	◎	◎	◎	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	家族の写真やプレゼントを飾っている。	◎	◎	◎	居室には、トイレや洗面台、冷蔵庫等が設置されている。また、使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、家族や動物の写真、プレゼントされたリーフ、ありがたい場所のメッセージカードなどを飾り、居心地の良い空間づくりをしている。さらに、居室にはベランダもあり、朝顔を育てたり、洗濯物を干したりしている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室内の家具位置を変え動線を短くしたりする等、状態に応じて変えている。動線を短くすることで、安全にできる事が増えている。	◎	◎	◎	居室の入り口には、木製の立派な表札や部屋番号、リーフなどの飾りが取り付けられ、利用者が極力部屋を間違えないような工夫をしている。また、建物はバリアフリー構造で、手すりが設置されているほか、廊下には物を置かず、利用者の動線が確保されている。さらに、利用者が家具などの支えを持ちながら、歩きやすいように居室内の動線を短くする工夫もしている。
		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。(ほろき、数種道具、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)	◎	詩吟やカラオケが趣味の方のベッド周りには、すぐに手が届く所に楽譜を置いている。また、コーヒーが好きな方の居室テーブルには、ステックコーヒーと菓子を、いつでも取れるように設置している。	◎	◎	◎	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態に暮らしていること)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、家族や地域の人もたらず印象のデメリット等を理解し、日中は玄関に鍵をかけた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)	◎	代表者や職員全員が、施錠をする事による、利用者の心理的な弊害について理解している。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中には、玄関等の施錠はしていない。また、外出や帰宅の願望がある利用者には、職員が付き添って敷地内に出て散歩をしてもらうなど、少しでも気分転換が図れるよう努めている。中には、不穏で、帰宅願望が強く抑えきれない場面も見られるため、一時的に利用者の安全面を考えて、玄関等の施錠をする場合もある。さらに、コロナ禍において、外部からの来訪者には、インターホンで対応をしている。加えて、夜間は防犯のため、17時30分から7時まで、玄関の施錠をしている。
		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。	◎	施錠をしない事による、離脱のリスクよりも自由な暮らしの選択の理解を家族に図っている。しかし、利用者の精神、行動面の状況に応じて、一時的に施錠する事もある。	◎	◎	◎	
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	利用者個々の病歴や留意事項については、共有のファイルやノートに記載している。また随時、申し送りでも共有している。	◎	◎	◎	ありがとうのメッセージカードなどを飾り、居心地の良い空間づくりをしている。
		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。	○	「普段の何かが違う」事に意識をしてスタッフ間で言葉に出すようにしている。そこから身体の変化や変化を早期に発見できるようにしている。介護記録にも、経過が明確になるよう記載するようにしている。	◎	◎	◎	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	医療施設が隣接し、定期的に見守りが来ている。状態に変化があれば看護師と医師に速やかに報告をし、適切な処置を受ける事ができている。かかりつけ医には、受診時に書面にて状態報告をするようにしている。	◎	◎	◎	
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を受診できるよう支援している。	◎	入居時に希望される医療機関を確認し対応をしている。入居後も状態に応じて、家族や本人の意向を確認し対応して医療機関を選択している。	◎	◎	◎	ありがとうのメッセージカードなどを飾り、居心地の良い空間づくりをしている。
		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。	◎	スタッフが受診に同行し主治医に状態を詳しく説明したり、書面で伝える等、関係の構築を図っている。	◎	◎	◎	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院の仕方については、事前に家族と相談し決めていく。受診後の結果についても、スタッフが報告を受けようとしている。スタッフ同行で受診した際は、その日のうちに家族に必ず報告をしている。	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	日頃の状態や、性格、精神面の状態を細かく情報提供をしている。市内共通の地域連携シートを使用している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	日頃より、施設入所や、入退院支援にて病院の相談員と細かく連絡を取り情報交換を行っている。早期退院に向けても、家族の意向を踏まえ医療機関と連携し行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護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。	◎	協力医療機関の看護師には、随時細かく情報を伝えている。医師にも、口頭や書面で随時報告相談をしている。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力医療機関で24時間、連絡相談できる体制の確保ができています。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるような体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	利用者の状態観察を行い、随時看護師や医師の報告をし指示を受けられる体制を確保し、早期発見と治療につなげている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬の情報をファイリングしている。常に閲覧ができるようにして把握に努めている。家族、主治医、看護師には口頭や書面で随時伝えている。				
		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な支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	4段階で確認するルールを決め、職員が周知徹底して行うようにしている。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	内服薬の副作用等の影響も考え、看護師や医師に相談し指示を得るようにしている。医師には薬の内容の見直しと整理を依頼する事もある。				
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。	◎	入居時に終末期の意思確認を書面で行っている。またその時の状態により意思の変化がある事を踏まえ、随時確認をするようにしている。				事業所には、「重度化した場合の対応に関する(看取り)指針」があり、入居時に利用者や家族に説明をして、終末期等の意向を確認するとともに、段階に応じて、その都度説明を行い、意向を確認している。事業所として、利用者や家族の意向を反映して、対応ができる範囲内で事業所でぎりぎりまで過ごしてもらおうことができているものの、看取り支援の体制が構築できていないこともあり、点滴などの医療行為が必要になった場合には、病院などに転院をしてもらっている。また、状態の変化などが見られた場合には、利用者や家族、職員、医師等を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、職員には段階に応じた対応の必要性もあり、看取りなどの勉強会も実施している。
		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・協力医療機関関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	本人、家族、職員、医師間で随時話し合いをし共有する事ができている。	○		○	
		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。	◎	職員の不安な思いを理解している。職員の力量や施設の現状を踏まえ、どこまでの支援が可能かを判断している。また、前向きに捉え、取り組む事ができるようにしている。				
		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。	◎	施設として出来る事、できない事。医療が出来る事等、医療と介護を明確にし、協力して支援する事を伝え理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々よく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。	◎	医療機関とは密に連携を取り、家族とも共有している。また、普段より施設側と家族の信頼関係の構築をするように努めている。家族の意向や気持ちにも配慮しチーム支援ができるようにしている。				
		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)	◎	コロナ過になり、心理的支援の方法にも変化があった。終末期に対しては、家族に終末期にこれから起こる段階を伝え、徐々に死を迎え入れられるように配慮した。				
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、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	定期的に研修や勉強会を開催して学んでいる。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会やミーティング、模擬訓練も実施している。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	最新の情報を収集できるようにしている。グループ施設内でSNSを活用し共有できるようにしている。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	一動作一手洗いの徹底。マスクの着用。次亜塩素酸水や強酸水による消毒の徹底を行っている。				

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
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。	◎	利用者のマイナス面に重点をおかず、プラス面を主として話をするようにしている。共有、共感施設との繋がりを家族にも感じてもらえるようにしている。	/	/	/	事業所では、行事への家族の参加協力の呼びかけを模索していた時期にコロナ禍となり、現在は家族への呼びかけや行事開催は自粛している。また、オンライン面会のほか、感染状況が縮小した際には、窓越しやベランダ、玄関での面会の対応を行い、利用者や家族に喜ばれている。面会でできなかった期間が長かったこともあり、高齢化や認知症状の進行などに伴い、家族のことを認識できない利用者も多くなっている。さらに、電話連絡時や面会時を活用して、職員から家族に利用者の様子を時間をかけて伝えるときも、話しやすい環境や雰囲気づくりに努めている。希望する家族には、SNSのLINE機能を活用して、連絡を取りやすくするとともに、利用者の動画を送信するなどの対応もしている。加えて、前回の訪問調査から検討していた「どんぐり便り」を令和3年度から年4回程度発行するとともに、一人ひとりにコメントを添えて送付するようになっている。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの事業所の出来事が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、事業所の出来事や年度末等に入退職がなかったことを掲載したり、来訪時に伝えたりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ過であり、家族が施設の活動に参加できる機会はほぼない状態。面会制限解除の時は、外出の支援や、頻回な面会をお願いしている	x	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	昨年度より、どんぐり便りの発刊を開始。個々の画像や様子も伝えられるように、個別に作成し郵送している。また、タブレットやライン等SNSを活用しながら、こまめに情報を伝えるようにしている。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等)についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	離れて過ごしているからこそ、状態を細かく伝え認知症への理解を得るようにしている。また、家族や利用者が適度な距離感を持つことのメリットを生かし、関係性の構築を計っている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	来訪時の説明や、年4回程度発行しているお便りで、報告をするように努めている。	x	/	△	
		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。	○	入居時には、家族にリスク説明を十分に行うようにしている。また入居後も、利用者の状態に応じて報告をして対応を話し合っている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	コロナ過であり、施設内の立ち入りはほぼできない状況が続いている。そのため、来訪された家族には、十分な時間を確保して、じっくりと話しをできるようにしている。	/	/	○	
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)	◎	契約時には文書を具体的に説明し、理解を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居時には、しっかりと説明を行い家族や本人の意向を確認をしている。納得した退居ができるように、退居先施設や在宅OMと連携を取る事ができている。	/	/	/	
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。	△	コロナ過であり、運営推進会議が書面開催となり、十分に目的や役割を説明できているとは言えない。	/	◎	/	コロナ禍以前は、利用者と一緒に地域の秋まつりや敬老会に参加したり、幼稚園児の慰問を受け入れたりするなど、交流を図ることができていたものの、現在のコロナ禍において、散歩時のあいさつや中学生の職場体験の受け入れ程度に留まっている。また、市行政から、「ふれあい相談員」の派遣を受け入れ、利用者の相談に応じてもらうこともできていた。近隣には住宅が少ないものの、コロナ禍の収束後には、利用者と一緒に地域行事への参加を再開したり、併設している老人保健施設等の利用者と交流を図ったりするなど、少しでも多くの交流が図れることを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	△	近隣住民の方には挨拶をするようにしている。利用者との散歩の際に会話をする機会もあるが、十分とは言えない。近隣にある、皮膚科にお世話になる事がある。	/	○	○	
		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。	△	施設周辺に住宅が少ないが、温かい気持ちで見守ってくれていると感じる。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	コロナ過であり運営推進会議は書面開催となり、ご家族を含めスタッフ以外は施設内に入る事ができない状況が続いている。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りももらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	住宅や住民が少ない事と、コロナ過であり住民の方と接する事は少ない。しかし、頻回に会う方とは、世間話をしたり、育てている柑橘類をいただいたり良い関係ができています。	/	/	/	
		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)	x	グループ内施設で共同で、幼稚園の慰問を受けたりしていたが、コロナ過で中止となっている。中学生職場体験のみ、受け入れをしている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)	△	コロナ過であり、買い物等の外出は控えている。しかし、施設周辺を散歩したりする等、地域に出るといいう事を意識はしている。また、近隣の医療機関にお世話になる事も多い。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	コロナ過で書面開催が続いている。地域の方の参加はあるが、家族の参加はない。書面開催に伴い、意見を書く手間や負担を掛けている。	x	/	○	運営推進会議は、地域の婦人会や公民館長、民生委員、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、約2年間は書面での開催となっているものの、会議の参加メンバーには、利用者の様子や事業所内での出来事などを記載した会議資料に合わせて、事業所便りを送付するとともに、意見や要望を書面で提出してもらうことができている。また、サービスの評価結果を報告するとともに、会議を活用して、避難訓練のことも報告をしている。今後は、家族へ会議録を送付したり、事業所便りを活用して、会議開催を周知したりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	利用者の状況や活動、外部評価や実地指導等の内容や、目標等について随時報告をしている。いただいた意見については、次の運営推進会議の書面で報告をしている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	x	年間で日時の設定をしており、時間や日程の配慮については十分ではない。現在は書面での開催。	/	/	◎	
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。	◎	毎日、朝礼で理念を復唱している。毎日復唱する事で共通認識を持つ事ができるようにしている。また、理念に添った支援ができるよう努めている。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができている。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	玄関やユニットに理念を掲示し、またスタッフのユニホームにも理念を記載している。入居時には詳しく理念を説明するようにしている。	△	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱われる場合、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。	○	法人内の研修や勉強会は受けている。コロナ過であり、外部の研修への参加はできていない。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができている。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		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。	◎	実務を通して勉強をしたり、技術取得ができるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	個々の努力や、勤務状態を把握し、定期的に評価をしている。	/	/	/	
		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、ネットワーキングや勉強会、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)	○	コロナ過であり、外部の人との関わりは極端に減少している。資格更新や取得等の研修会は参加し、同業者と交流する事ができている。刺激を受け、情報交換する事で意識向上に努めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	コロナ過ではあるが、感染状況を勘案しグループ内でのスポーツ大会。マラソン部の参加等、発散できる環境づくりに努めている。	◎	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃されることがないよう注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的な勉強会にて学んでいる。虐待となり得る行為を意識付けける為に、対応方法について毎朝代表者が、心得として言葉に出し伝えるようにしている。	/	/	○	事業所内で行う勉強会のテーマに、高齢者虐待の防止などを取り上げて、職員は学び、理解をしている。時には、危険を感じて大きな声を出してしまうほか、スピーチロックや行動制限などの不適切な声かけなどが見られた場合には、該当職員に確認するとともに、管理者や主任から個別に注意喚起をしている。また、不適切な行為が見られた場合には、朝礼や申し送り時などを活用して、職員間で話し合いを行い、再発防止に努めている。さらに、朝礼時には、「認知症介護の心得」と「理念」を復唱し、職員への周知徹底や理解の促進に努めている。
		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。	○	毎日、朝礼や申し送り内で話し合う機会を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	特に、利用者に対する言葉遣いには細心の注意をしている。ストレスはまず言葉にでる場合が多く、その都度、早めに対応している。	/	/	/	
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。	○	内部研修にて学び、理解する事ができている。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができている。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		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。	◎	委員会にて検討したり、朝礼の後に議題に取り上げて話しをしている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や錠剤の要望があっても、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。	◎	家族には、身体拘束をしないケアについて、弊害も含めしっかりと説明をし理解を得るようにしている。それに代替えとなる支援を見つけて提案をしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレットの情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	今まで、対応した事例はない。相談があれば答えられるように、同グループ内、在宅CMより情報を得たり学ぶ機会を設けている。				
		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。	△	家族からの相談があれば対応するようにしている。パンフレットの準備をしている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	急変時のマニュアル作成は行っている。また、消防から直接指導を受ける機会も持ち、周知できるようにしている。				
		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。	◎	消防からの救急隊による指導を定期的に受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手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。	◎	なぜ事故が起きたのか、なぜ事故が起きそうになったのか等を職員間で考えるようにしている。ヒヤリハットの時点で検討する事で事故に繋がらないようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	日々の状態を報告共有、些細な変化を見逃さず、リスクを推測し回避に努めている。				
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周知している。苦情対応については、主任が主に対応する事としている。				
		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。	◎	相談、苦情マニュアルに沿い対応し迅速に行う事ができるようにしている。市町村への報告事例はないが、報告できる体制がある。				
		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。	◎	苦情に対しては、対応と改善策を明確に提示するようにしている。家族や利用者との関係がマイナスの方向にならないように、対話をすすめるようにしている。				
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らせている。（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）	◎	SNSの利用や、話しやすい環境や雰囲気作りを努めている。意見の内容により、個別に聞いたりする等対応を変えている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞くよう努めているものの、高齢化や重度化もあり、あまり意見は出されない。家族には、電話連絡時や来訪時を活用して、利用者の状況を報告して、何でも話しやすいような環境や雰囲気づくりに努めている。また、SNSのLINE機能を活用して、希望者には連絡や動画の配信を行い、少しでも連絡を取りやすい環境を提供している。さらに、管理者や主任は、職員一人ひとりから意見を聞くとともに、必要に応じて、悩み相談などにも応じていることもあり、話しやすい関係が築かれている。加えて、職員から出された意見は代表者等に報告するとともに、必要な物は取り入れて、利用者のサービスの質の向上に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約当初は行っている。入居後は、随時説明している。				
		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らせている。	◎	現場に足を運び、意見や要望を聞くようにしている。				
		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。	◎	職員1人1人の意見を聞く機会を持っている。利用者の事を思い、利用者の立場になり支援ができるよう、随時指導アドバイスをしている。				
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。	○	サービス評価の意義や、目的を理解するために行っている。				外部評価の自己評価は、職員から意見を聞き、主任が取りまとめて作成をしている。職員には、サービス評価の意義や目的の理解促進を図るため、サービスの評価結果を説明するとともに、達成可能な目標達成計画を作成し、達成に向けて取り組んでいる。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画を周知している。家族に、サービスの評価結果を周知することができていないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取組みに対する十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、分かりやすく要約したものを掲載したり、コロナ禍の収束後には、取組み状況のモニターの協力を家族に呼びかけて、意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価（自己・外部・家族・地域）の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	実現可能な目標設定をするようにし、努力している。				
		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してもらっている。	△	運営推進会議を活用しているが十分とはいえない。	×	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	事業所内で取り組みや成果については、随時確認をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	◎	各マニュアルを作成し周知している。スタッフが閲覧できるようにしている。				事業所では、非常災害対策や土砂災害などの対応マニュアルを作成している。複合する老人保健施設等と合同で、年2回風水害や火災を想定した避難訓練を実施するなど、法人内で災害発生時の協力体制を整備している。コロナ禍において、規模を縮小し、映像などを活用した訓練実施となっている。また、1階部分が浸水した場合には、3階への垂直避難を予定している。さらに、防火管理者が、避難経路の確認や食料などの備蓄品の確認をしている。コロナ禍以前は、地域の防災訓練に職員が参加協力することができていた。コロナ禍で事業所へ来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、避難訓練の様子を掲載したり、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子の写真を事業所内に掲載したり、家族に避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるように、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画している。	◎	日中や夜間帯を想定した訓練を実施している。				
		c	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	防火管理者により消火設備や避難経路の確認。非常食についても定期的に確認し、賞味期限が切れる前に交換をしている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	運営推進会議を利用し、訓練内容を説明して理解を得ている。また、グループ内で協力しあう体制も整備している。随時、消防署にも相談し指示を得ている。近隣住民との連携はあまりできていない。	x	○	○	
		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)	○	消防や警察、グループ施設で共同訓練を実施している。コロナ過であり規模は縮小している。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げていく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)	○	運営推進会議を活用し、認知症への理解やケアについて情報提供をしている。認知症サポーター養成研修受講者もいる。				地域の高齢者等から、事業所に直接相談が寄せられることは少ないものの、入所希望などの相談があった場合には快く対応をしている。また、職員は、認知症サポーター養成研修等を受講し、認知症の理解促進にも努めている。さらに、外国人の技能実習生や地元の中学生の職場体験などの受け入れにも協力している。加えて、市行政や地域包括支援センター等が主催する研修や会議に参加する機会が減っているものの、連携を図ることができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	電話での相談支援や入居申込時の相談、運営推進会議を利用して行っている。		x	○	
		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)	x	できていない。				
		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。	○	コロナ過ではあるが、中学生の職場体験については受け入れをしている。また依頼があれば、個別対応している。				
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	研修や交流会があれば参加したいが、コロナ過であり現在はできていない状況。可能な範囲では行っている。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
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
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 7 月 13 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) 14名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870900259
事業所名	グループホーム どんぐり
(ユニット名)	櫟 (2ユニット)
記入者(管理者)	
氏名	河村 真穂 (栗 育子)
自己評価作成日	令和 4 年 6 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自分らしく生きる楽しい暮らし</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (介護計画に添った介護記録の記載) 介護計画作成時、カンファレンス時には、スタッフが周知できるように取り組んでいる。 (介護記録の内容の充実) 介護記録の書き方についての勉強会の実施。 (口腔チェック表等を作成し、記録として残し情報共有に活用する) 口腔ケアチェック表を作成し活用中。 (運営推進会議の取り組みについて、家族へ知っていただく取り組み) 広報紙の発行を開始→運営推進会議の取り組みについても今後記載する予定。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して間もなく20年を迎える事業所は、老人保健施設や母体病院が併設されている。3階にある事業所の広い窓から、北側には瀬戸内海、南側には四国山脈等の絶景を眺めることができる。玄関やフロアなどの至る所に、職員が持ってきた季節の生花が生けられ、利用者や来訪者の目を楽しませてくれている。また、専属の清掃スタッフが、こまめに清掃を行うほか、オゾン装置を設置して臭い対策を行うとともに、消毒や換気も行われ、快適な空間となっている。さらに、コロナ禍において、外出などの制限が設けられていることもあり、利用者を楽しみのある生活が送れるように、月2回会食の日を設けて、羊炊きなどの鍋を囲んだり、ホットプレートを活用して焼きうどんを作ったり、そうめん流しや自分でかき水を作って食べるなどの工夫も取り入れている。加えて、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる関係性や、年配の職員等にも働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。</p>
-----------------------------------	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくてきている ○ほぼできていない △時々できていない ×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。	◎	入居時には利用者や家族より希望や意向の確認をしている。入居後も、入居者や家族と話をする時間を十分に確保している。希望や意向はスタッフ間で共有している。	◎	/	◎	
		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。	◎	利用者本人の生活歴や性格の把握。家族からの情報等から、本人の視点に立ち希望や意向を考慮するようにしている。	/	/	/	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、希望や意向を確認している。入居後も、日々の生活の中で、利用者から思いや暮らし方の希望などの話を聞くとともに、家族から電話連絡時や来訪時を活用して、話を聞くようにしている。また、意思疎通の難しい利用者には、家族から情報を聞くとともに、職員は表情やしぐさを観察したり、「はい、いいえ」で答えられるような分かりやすい声かけをしたりするなど、少しでも思いや意向を把握できるよう努めている。さらに、把握した情報は、パソコンにデータ入力をして記録に残し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	家族には、施設内の生活について詳しく伝えている。その際に、家族が思う本人の思いについても聞く機会が多く共有している。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	計画書に本人や家族の意向を記載し共有化している。計画書はいつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	利用者の立場になり、思いを考慮されるように意識付けをしている。朝礼で心得を唱和して、一日の始まりに再度意識するようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にできたこと、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。	◎	入居時には利用者や家族と面談をし確認をしている。入居後も、家族面会時には、十分に話しをする時間を確保し、情報を得られるようにしている。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、包括的自立支援プログラム(全老健版)のアセスメントシートを活用して、生活歴や暮らしの現状などの把握に努めている。また、入居後も、利用者や家族から情報を聞くよう努めている。さらに、以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くほか、病院からサマリーなどの提供を受けるなど、少しでも多くの情報が得られるよう努めている。加えて、把握した情報は、アセスメントシートに入力して、職員間で共有するとともに、新たに把握した情報は追記するとともに、介護計画の更新時には、新たな情報に更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	利用者の日々の些細な変化に注意し、スタッフ間で意見を出し合いケアに繋げている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	申し送り時の伝達や、個別記録表に日々の違った様子を記載し把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	利用者の気持ちやニーズについて考えるようにしている。家族にも状況や伝え話し機会を持っている。	/	/	○	コロナ禍において、担当者会議には外部の関係者の参加ができないため、事前に利用者や家族から意見を聞くほか、医師から指示やアドバイス等をもらい、把握した情報をもとに、利用者の背景や気持ちなどの視点に立ち、職員間で課題などの検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	職員間で話し合い、課題を明確した後に家族へも情報提供を行っている。	/	/	/	
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。	△	本人や家族のニーズに応じた介護計画作成を、心がけているが十分とは言えない。	/	/	/	
		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、利用者からの情報収集は十分にできている。しかし、得た情報が介護計画に十分に反映はできていない部分はある。	○	/	○	事前に、職員は利用者や家族から、意見や要望を聞くほか、医師などの関係者から指示やアドバイス等をもらい、把握したアセスメント情報をもとに、担当者会議を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が作成した介護計画を管理者や主任が確認している。また、利用者から出された「仕事をさせて欲しい」などの意見を取り入れて、役割をサービス内容に反映されるような計画の作成にも努めている。
		c	重度の利用者に対して、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。	○	家族からの聞き取りや、生活歴等から把握するようにし、介護計画に取り入れるようにしている。	/	/	/	
		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。	△	家族の協力は盛り込む事ができている。しかし、地域の人達を盛り込むことはできていない。	/	/	/	

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
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。	○	全員が十分な把握はできていないが、意識して介護計画を確認し理解するように努めている。	/	/	/	事業所では、詰所に個別の介護計画などのファイルを置き、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。前回の目標達成計画に掲げて、介護計画に沿った経過記録の記載ができるよう勉強会などを実施している。また、パソコンを活用して、利用者が発した言葉や様子を記録に残すことができるようになってきているものの、計画の目標やサービス内容に沿ったケアの実施記録までには至っていない。今後は、日々のケア記録の上部に、目標やサービス内容を転記したり、該当のサービス内容に番号と実施の有無を○×などの印を付けて分かりやすく記載したり、実施できなかった場合には理由を記載するなど、分かりやすく実施状況を把握できるような記載方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	△	介護記録に添ったケア実施の記録は十分とは言えない。スタッフ間での状況確認は細かく行っている。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しを行っている。	/	/	/	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。状態の変化があった場合には、朝礼等を活用して話し合い、現状を確認することができるものの、変化の少ない利用者までは、現状を確認することができていない。また、介護計画の更新前に、6か月に1回、モニタリングシートを活用して、利用者の現状確認を行うに留まっているため、新たな要望や変化が見られない場合にも、月1回程度の現状確認を行うなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、状態の変化が見られた場合には様子を確認するとともに、入退院時には、現状に即した計画の見直しをしている。
		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。	○	現状確認を行うために、朝礼時にスタッフからの聞き取りを実施している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態が変化した際には、必ず家族に報告をし、家族や本人の意向を確認している。プラン見直しの時には、現状を組み込むようにしている。	/	/	/	
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。	○	朝礼時に、不定期ではあるが課題解決の為に、職員間で意見交換をするようにしている。	/	/	/	毎日の朝礼や申し送り時を活用して、職員間で話し合いをしている。緊急案件のある場合には、その日の15時から急ぎ会議を開催し、フロア合同で参加可能な職員で話し合いをしている。また、参加できなかった職員には、出勤時に申し送りノート等を確認してもらうとともに、朝礼時などを活用して、口頭でも伝達している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	人の意見に対して、否定的な発言をしない事を決め事としている。誰もが話しやすく発言しやすい雰囲気を作りだすような、会議の進行をしている。	/	/	/	
		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。	○	開催日時は、勤務表や業務の予定を決め、早めに決めるようにしている。休みのスタッフについては、後日出勤時に、書面と口頭で説明するようにしている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	スタッフ全員が、出勤時に必ず確認をするノートに記載し周知できるようにしている。また、必要に応じて全員が周知できるまで毎日口頭で伝えたり、詰所内に掲示している。	◎	/	◎	日々の朝礼や申し送りを口頭で実施している。また、薬・診察と申し送りの2冊のノートがあり、職員は出勤時に確認をしている。また、伝達漏れがないように、重要事項は朝礼時に3日間程度同じ内容を伝えるとともに、詰所内にも掲示する工夫も行い、確実な情報伝達に繋げている。さらに、パソコンのデータ上で、日々の日誌も作成している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	今何をしたいかという事を考え、可能な限り実現できるように努力をしている。	/	/	/	日々じっとしていることがつらい利用者が、「仕事をしたい」と言われ、掃除や食器洗い、洗濯物干しなどの役割を担ってもらっている。また、役割などの手伝いをしてもらった場合には、職員から「ありがとうございました、助かりました」などの感謝の言葉を伝えるとともに、利用者が喜ぶなど、活き活きとした様子を見ることができる。また、職員は食事や入浴、着替えなどの様々な場面において、「どうですか」「どしどし」と声をかけて、「欲しいのいので後で食べる、風呂に入りたくない」などの自己決定などの意見を聞き、自身のリズムに合わせた生活を送れるよう支援している。さらに、積極的にカラオケ担当など、中心となって担う利用者もおり、出番づくりを行うこともできている。
		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)	◎	スタッフが誘導するのではなく、利用者が自己決定できるように答えを待ったり、自己選択ができる質問をするようにしている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	◎	ある程度の、時間設定は行っているが、事故や危険なことがない限り、利用者のペース添うようにしている。また、入浴や食事摂取の方法等も、今までの習慣を大切に利用者任せにしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うろたえ等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	利用者の言葉を復唱し、受容し受け入れられている安心感を得られるようにしている。利用者との信頼関係の度合いに合わせて対応を変えている。	/	/	/	
		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、本人の意向にそって暮らしができるよう支援している。	◎	表情や言葉等、利用者の普段と違うところを、職員は見つけられるように意識している。それを、利用者の意向に展開していき支援をしている。	/	/	/	
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をかけないよう配慮、目立たずさりげない言葉がけや対応等)	○	勉強会を行ったり、詰所内に普段介護するにあたり意識するべき事を掲示している。また、毎日朝礼にて言葉に出して言う事で意識付けをしている。しかし、その時々、職員により差がある。	◎	◎	○	職員は勉強会で人権や尊厳を学び、理解をしている。また、事業所として、職員に意識づけを行うために、朝礼時に理念や認知症介護の心得を復唱するとともに、詰所内にケアの仕方や対応方法等のパネルを掲示して、いつでも確認できるようにしている。時には、「どしたん、どこ行くん、トイレ」など、あからさまに声に出して聞いてしまう職員も見られるため、管理者や主任等は、該当職員に注意喚起をしている。さらに、職員は居室をプライバシーのある空間と認識し、入室時には、必ずノックや声かけを行うとともに、不在時にも、事前に利用者へ声をかけたり、退室の際にも、きちんと報告したりすることができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	他者の前で排泄に関する言葉を控えるようにしている。入浴時には同姓のスタッフが対応する等、可能な範囲で対応をしている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時には必ずノックをし声を掛けて入るようにしている。排泄、更衣、入眠中であれば一旦退室ししばらくして訪室している。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	研修や勉強会に参加し意識付けを行い、職員全員が理解し厳守できるように努めている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	施設内で役割を持つ事ができるように、個々に今できることを行ってもらっている。感謝の気持ちをしっかりと伝える事を意識している。「ありがとう」メッセージを送り居室に掲示している。	/	/	/	利用者の食べこぼしが見られた場合には、他の利用者がティッシュペーパーを渡したり、移動時に車いすを押すのを手伝ったり、いすを引いてあげるなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。また、日常生活において、利用者同士が言い合いになることもあり、職員は利用者が手を出したり、物を投げたりしない限り、些細な出来事は見守るとともに、度が過ぎた場合には、早めに間に入って仲介をしている。
		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。	◎	お互いの関係性を把握し、部屋の行き来や差入れの物のやり取り等、危険な事がない限り制限をしないで利用者達の思いに添えるよう努めている。	/	/	/	
		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出発する機会を作る、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。	◎	利用者同士の関係性を把握した上で、その日その日に変化する入居者の気持ちや行動に注意するようにしている。トラブルになりそうな場合は、早めにスタッフが介入する。また、利用者が孤立しない為に、スタッフと共にユニット間を移動訪問し、気分転換を図る事もある。	/	/	○	
		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。	◎	認知症の症状や、トラブルの内容に応じて対応は変えている。気持ちがリセットできるまでは、時間や距離感を作るようにしている。	/	/	/	
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。	◎	入居時の家族への聞き取りや、入居後も昔の話しを引き出す事ができるようなコミュニケーション方法を取るようになっている。	/	/	/	
		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たりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ過であり、施設外での交流や人との接触は制限されている。制限が緩和した時には、友人に面会に来てもらったり、タブレットを利用し画像や動画をお互いに見る事ができるよう支援している。	/	/	/	
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）	△	コロナ過であり積極的な外出の支援が困難。施設玄関先の植木を見に行ったり、外で日光浴をする程度である。年に1度のお花見の時期には、1時間程度かけてお花見ドライブを実施している。	△	○	○	コロナ禍以前のような外出支援はできないものの、事業所では広い敷地内を活用して散歩をしたり、玄関前のベンチに座って、ジュースを飲みながら外気浴や会話を楽しんだりするなど、利用者が少しでも気分転換を図れるよう努めている。また、桜の咲いた時期には、お花見ドライブにも出かけることができ、利用者に喜ばれている。さらに、病院受診の際に、車で少し遠回りして、自宅付近を見に行くこともある。加えて、外出が減少している代わりに、月2回ホットプレートや鍋を囲んだ会食を取り入れたり、好きなかき氷を自分で作って食べることを楽しんだり、座ってできる銭太鼓やフラダンスを行うなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも取り組んでいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ過であり施設外の方との接触は控えている。	/	/	/	
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。	○	職員間により、理解度の幅はある。普段のケア内容に応じて、その都度話しをするようにしている。勉強会も実施。	/	/	/	職員は、勉強会で認知症のことを学ぶとともに、朝礼時に、認知症介護の心得を復唱して、ハッピーに介護が行えるよう取り組んでいる。また、危険性がない限り、目的がなくても自由に動くなどの生活を送ってもらい、生活の中にもリハビリが取り入れられるよう努めている。さらに、高齢化や重度化により、できることが少なくなってきたりしているものの、新聞たたみや重ねなどをしてもらい、少しでも達成感を味わってもらえるような支援にも努めている。
		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。	◎	利用者の今できている事に、目を向けるように意識している。上手くできない事があっても、その中でも良い所を見つけるようにしている。プラスに考え前向きに支援する事で維持・向上を図る事ができるようにしている。	/	/	/	
		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）	○	危険な事がない限り、極力利用者任せにするようにはしている。自分でできたと感じてもらえるように、気付かれない程度の準備や環境を整えている。	◎	/	○	
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。	◎	入居時に家族から得た情報、入居後に利用者から感じた情報を合わせて、楽しみや役割を見つけれられるようにしている。	/	/	/	洗濯物干しやたたみ、野菜を切るなどの調理の下ごしらえ、新聞たたみなどの役割を利用者に担ってもらい、職員は感謝の気持ちを伝えるとともに、視覚でも分かるようにコメントを添えた「ありがとうのメッセージ」を送り、利用者には喜ばれている。また、カラオケの担当など、中心となって担ってくれる利用者もおり、出番づくりにも努めることができている。さらに、編み物の得意な利用者が、職員のリハビリカードなどを作成してくれることもあり、感謝されることで張り合いや喜びにも繋がっている。加えて、職員が季節の花をほぼ絶やさず持つてきてくれ、生けられた花が利用者の和やかな生活や喜びにも繋がっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、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。	◎	全員女性で、仕事好きな方が多い。そのため、一人一人何かできるかを確認し、できる事を提供し行ってもらっている。感謝の気持ちを伝える事で役割や達成感を得られるようにしている。	○	○	○	

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
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。	◎	自己選択できるようにしている。季節に合わない衣類の選択もあるが、声掛けの方法に配慮する等対応している。				毎朝、自分で着替えて、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、自分でT字カミソリや電気シェイバーを使用して髭を剃るとともに、職員が剃り残しなどのフォローをしている。さらに、服に付いた食べこぼしなどが見られた場合には、職員が「服にもお弁当がついた」など、利用者を傷つけない程度の冗談を言い合いながら、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。加えて、重度な利用者にも、リハビリを兼ねて、朝夕は以前好んでいた服装に着替えてもらい、少しでもその人らしさが保てるような支援にも取り組んでいる。
		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。	◎	利用者本人の希望や意向に添えるように対応をしている。帽子が好きな方は、帽子を選択できるように揃えている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	2パターン以上の衣類より選択してもらったりする等、自己選択できるように利用者の状態に応じて対応している。				
		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。	◎	気候や行事ごとに合わせて、利用者と相談し決めるようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなり髪がパーになっている。(髪、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	利用者1人1人の性格も考え対応できるようにしている。他の利用者のいる環境では、小声で伝える等の配慮をしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	×	コロナ過であり現状できていない。しかし、個々の生活習慣や精神面の状態に応じて、随時検討している。				
		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。	◎	昔好んでしていたスタイルやこだわりだった事を確認し、支援をしている。			◎	
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。	◎	口から食べられる事の、喜びや健康で生きる意味を理解している。食べる一連の動作がもたらす効果についても理解している。				法人内の栄養士が、利用者の好みのメニューや栄養面を考えて献立を作成し、法人で用意された食材を活用して、2階にあるキッチンをメインとして、利用者の野菜を切るなどの調理の下ごしらえ、食器洗いや拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。利用者からそうめんやうどん、卵焼きなどの食べたいメニューのリクエストが出された場合には、可能な限り個別での対応などもしている。入居時に、アレルギーや苦手な食材を聞き取るとともに、入居後にも職員が確認や観察をしながら、代替えの食材を用意している。一人ひとりの状態に応じて、刻みやペーストなどの食の形態にも対応することができている。居室で使用するコップなどは、入居時に持参してもらうほか、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。食事の際に、職員は同じテーブルを囲み、必要なサポートをしながら食事を食べることができている。また、月2回、会食の日を設けて、そうめん流しや芋炊きなどの鍋、ホットプレートを活用した焼きうどん、自分でかき氷を作って食べるなど、食事が楽しみになるような工夫もしている。さらに、重度な利用者にも、献立や食材を説明するとともに、調理の音や匂いを感じてもらうこともできている。加えて、月1回食事や調理のことを職員間で話し合うこともできている。
		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。	○	コロナ過であり、外出ができない事で食材選びはスタッフが実施。調理は、食材を切ったりできる事はお願している。また、食器拭きやエプロン着みは、入居者の役割としてお願している。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	定期的に行っている会食イベントの際には、簡単にできるメニューを選択し、調理の一部分を行ってもらっている。自分で作った料理を皆で食べる達成感を感じてもらえるよう支援している。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時には、嗜好品や禁忌食については聞き取りをし周知している。入居後も、随時聞き取りや観察を行い対応できるようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	◎	栄養士が、季節を感じてもらえるように、食材を組み込んで献立を立ててくれている。また、おやつ等には、はつたい粉を練ったり、じゃがいもを吹かしたりする等、昔懐かしい食物や素朴な物を提供できるようにしている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法としつつ、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いりとりや器の工夫等)	◎	食事形態を変更する際には、嚥下、身体、認知面の状態等、総合的に考え調整をするようにしている。また、刻み食やペースト食に変更しても、摂取や嚥下状態に応じて、元の食事形態に戻すタイミングを見ながらケアをしている。				
		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。	○	居室の湯飲みや急須は自宅で使用している物を持参してもらうようにしている。食事時には施設で提供している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ過であり、利用者とスタッフが一緒に食事はしていない。食事介助が必要な方にも目を向け、その方に必要な介助をしている。また食欲がそそるような声掛けもしている。			○	
		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。	◎	食べる前には、必ず献立の説明をしている。使われている食材の話をする事も心がけている。調理している際の音や匂いを感じてもらえるようにしている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通して確保できるようにしている。	◎	随時栄養士と相談し、補助食品を取り入れたりする等対応をしている。水分管理が必要な方には、1日の摂取量の目安を決め、確実に摂取できるようにしている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食べられそうな食物を、家族に依頼している。一回量が少ない方に関しては回数を増やしたり、覚醒している時間帯に摂取できるようにしている。水分も、形状をゼリー状にして甘みを付ける等、摂取しやすい形状を考えている。				
		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。	◎	グループ施設内の栄養士と栄養面や、利用者の好みを相談しメニューを決めている。毎月1回は同グループ内のスタッフで話し合い機会を持っている。検査も実施。			○	
		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。	◎	台所は整理整頓、消毒を徹底している。台ふきは使い捨てを使用している。食材は可能な限り新鮮なものを購入できるようにしている。				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性と重要性について、随時勉強会を行う事で、理解できるようにしているが、理解度には差がある。				職員は勉強会で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけて、各居室にある洗面台やフロアにある洗面台を活用して、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、職員は見守りや口腔内の状況を確認するとともに、磨き残しなどのサポートをしている。中には、口腔内の状況を確認することを拒む利用者もあり、確認することが難しい状況もあるものの、月2回訪問歯科医の検診があり、口腔内の状況を確認することができている。さらに、前回の外部評価から、口腔ケアチェック表を作成して記録に残すとともに、職員間で共有することができるようになっている。加えて、異常が見られた場合には、歯科医の治療に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	利用者1人1人の口腔内の状態を把握し、状態に応じて訪問歯科にて検診や治療を行っている。また歯科医からのアドバイスも受けている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	訪問歯科の医師に、相談し口腔ケアの方法について支援を受け実施している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	適切に洗浄し、義歯洗浄剤にて浸け置き消毒している。利用者の出来ない部分の一部介助や確認を実施している。				
		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)	◎	食後には、利用者の状態に応じて、自分で可能な部分は行ってもらようとしている。出来ない部分の介助を行ったり、さりげなく洗い直しをしたりしている。随時、訪問歯科にて検診や治療を受けている。			○	
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。	○	勉強会や、申し送りの際に排泄への理解を深めたり、排泄状況に変化があれば随時検診をしている。排泄は排泄ケアのみでなく、生活の質の向上に繋がるという事を、意識している。				高齢化や重度化に伴い、ほとんどの利用者はリハビリパンツやおむつを使用している。また、排泄管理表を活用して、利用者一人ひとりの排泄リズムを把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で適切な用品を話し合うとともに、家族に説明と確認をした上で使用をしている。加えて、水分補給をしたり、身体を動かしたり、マッサージをするなど、利用者のスムーズな排泄が行えるよう努めている。水分補給を嫌う利用者には、緑茶に甘めの味を付けた寒茶をつくり、食べてもらう工夫もしている。
		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。	◎	水分量や活動性など、便秘をしないためのケアを理解している。				
		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)	◎	排泄管理表に記録を毎日する事で、排泄リズムを把握しようとしている。				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	可能な限りはトイレで排泄をするという事を基本的支援と考えている。身体や認知症の状態により、随時検診している。	◎		◎	
		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。	○	なにか原因か問題であるかを考えるようにしている。スタッフの色々な見方や意見を合わせて考え、改善できるように取り組んでいる。				
		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。	○	排泄する場所や時間帯など、排泄管理表を参考に考え、スムーズに排泄できるように随時検討している。				
		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、どのような時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	排泄の状態や時間帯に応じて、紙パンツやパッドを可能な限りで選択するようにしている。不快感が軽減されるようにしている。紙パンツやオムツに変更する際は、必ず家族に状況を説明し、家族と本人と一緒に決めるようにしている。				
		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)を適時使い分けしている。	◎	利用者に応じて、サイズや種類を随時使い分けしている。排泄の時間帯や量に応じても種類を使い分けしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分量の管理や、マッサージ等を行っている。身体を動かす運動を取り入れ便秘予防に努めている。また、水分には、お茶に甘みを足しゼリー状にした状態で提供している。				
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)。	◎	基本的には週2回程度で曜日は固定されている。しかし、利用者の意向に応じて変更もしている。個々の入浴の習慣に合わせて入浴の長さや時間帯を決めている。	◎		○	利用者は、週2回程度入浴することができる。事業所として、入浴できる曜日は固定しているものの、湯船に浸かる長さのほか、朝一や午後の時間帯など希望を聞き、可能な範囲で柔軟な対応をしている。中には、2〜3か月に1回のみ、入浴をする利用者があるものの、清拭や足浴などを行い、清潔保持をすることができている。また、入浴を拒む利用者には、時間をおいてから声かけをしたり、「翌日入浴する」などの確認をしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうこともできている。さらに、利用者の高齢化や重度化等に伴い、1階の浴室には、浴槽をまたがず入浴できる特殊浴槽を完備し、利用者の状態に合わせて使い分け、安心安全な入浴を支援している。加えて、少しでも入浴が楽しめるように、炭酸の入浴剤を入れることもある。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	羞恥心やプライバシー保護に努めている。利用者の状態や意向に合わせて支援の方法を変えている。				
		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。	◎	利用者が自分でできる所は、基本見守りを行いできない部分をさりげなく介助したり見守りしている。				
		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。	◎	利用者の希望や意向を、一番考えている。時間をおいて声かけをしたり、入浴日を変更する対応をしている。身体の状態や気持ち理解するようにしている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルの確認と、利用者の状態確認後に入浴の可否を決めている。入浴後や、水分補給を行い状態確認をしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	昼と夜の睡眠パターンの把握をしている。				入居前から、眠剤の服薬を継続している利用者があるものの、体調面を考えて医師に相談することもあるものの、ほとんどの利用者は眠剤などの服薬をせずに、過ごすことができている。また、日々のケア記録で、昼夜の睡眠パターンを把握するとともに、日中の過ごし方を工夫したり、日光浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が安眠できるよう努めている。中には、昼夜逆転している利用者もあり、居室を間違えたり、テレビの音量を最大にしたりすることもあるものの、夜に眠ることを無理強いることなく、日中の昼寝を活用するとともに、体調面を考えて、医師に相談しながら、自分の生活リズムを大切に、過ごしてもらっている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の過ごし方を考えたり、入眠前に温かい飲み物を提供しリラックスできる雰囲気を作る等している。また、日中の排泄と夜間排泄のバランスが取れるように考えている。				
		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。	◎	内服薬、周辺の環境、排泄の状態と、日中の過ごし方、支援内容を総合的に考え、何故休息や安眠ができないかを考えている。医師には、施設側の考えを提示し、意見をもらっている。				
		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。	◎	自由に居室に行き休むことができている。また重度の方については、適度に臥床し休む事ができるように支援している。				
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。	◎	公衆電話は自由に利用できる。自分でかけられない場合はスタッフが対応をしている。また、メモ用紙に書いたものを、家族に渡す等している。施設のタブレットも活用している。				
		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。	◎	代筆をしたり、一緒に電話を掛けたり、スタッフが掛けた電話で話しをしたりする等の支援をしている。また、施設のタブレットも活用している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	家族や友人の了承があれば、時間帯を配慮し本人の意向に添い電話をできるようにしている。				
		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。	○	手紙は利用者本人にその日に手渡している。代読したり、いつでも見られるよう、長く滞在する場所に貼りいつでも見えるようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	利用者の希望時には、電話の受取りと対応の協力をお願いしている。遠方の家族については、手紙の依頼も行っている。タブレットも活用している。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	金銭を自己管理し、自分で使う事は社会生活を送るに当たり大切な事である。また、本人の満足感や意欲向上に繋がる事を理解している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍で外出する機会がない状況である。外出がなくても、行きつけの理容店など、馴染みの店の情報を得るようにはしている。				
		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。	○	利用者の状態に応じて家族と相談し、少ない金額を持参している方もいる。また、自己管理している金銭で医療費の支払いや、飲料を購入している。				
		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。	◎	金銭に関わる事は、しまい込みによる紛失の可能性もあるため、細かく家族と決めるようにしている。				
		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)。	◎	基本的には金銭の預かりは行わない。家族が遠方でありやむを得ない場合は、出納簿を記入し随時確認とサインを受けている。				
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ず、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	銀行の預貯金が気になる方については、家族の同意を得て銀行員に施設に来てもらう対応をしている。本来は、もっと多岐で柔軟な対応を行いたいが、コロナ禍で出来ていない。	◎		○	コロナ禍において、事業所では、外出や面会などの制限が設けられ、以前のような柔軟な対応まではできていないものの、可能な範囲で、利用者や家族から出された要望には対応をしている。また、遠方に住む家族には、職員が病院受診の同行や、入院の手続き、支払いなどの代行をすることもできる。
(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。	◎	玄関には観葉植物や、スタッフが自宅から持参した花が常に生けられている。またスタッフや入居者手作りの作品も置いている。玄関前には自動販売機やベンチもある。	◎	◎	◎	事業所には、老人保健施設や母体病院が併設している。玄関前には、ベンチや自動販売機を設置し、利用者や来訪者がくつろげるようにしている。また、コロナ禍において、来訪者は少ないものの、自動販売機は近隣住民等が利用することもできる。さらに、玄関内には、職員が持ってきた生花や観葉植物、利用者の作品等が、来訪者を出迎えてくれている。

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くような設えになっていないか等。)	○	観葉植物や、職員が持参した花等、植物が多く食堂には置いている。また、食堂窓からは瀬戸内海が一望でき浜風も気持ち良い。家庭的な雰囲気とはいえないが、シックな色調で程やかに過ごす事ができる環境となっている。	◎	○	○	3階建ての事業所の広い窓から、北側には瀬戸内海、南側には四国山脈等の絶景を眺めることができる。玄関やフロアなどの至る所に、職員が持ってきた季節の花が生けられ、利用者や来訪者の目を楽しませてくれている。また、専属の清掃スタッフが、こまめに清掃を行うほか、オゾン装置を設置して臭い対策を行うとともに、消毒や換気も行われ、快適な空間となっている。さらに、利用者は座り慣れた思いの場所に座り、会話やレクリエーションなどを楽しんでいる。加えて、各ユニットの入り口には、木彫りのユニット名が掲げられているほか、建物内はシックな色調にまとめられているものの、季節に応じて、ひな人形や七夕の世飾りなどの飾り付けを行い、利用者や来訪者が季節を感じられるようにしている。
		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。	◎	感染症対策もあり、日中は常時換気を行っている。	◎	◎	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	玄関には、スタッフが自宅から持参した季節の花を、常時生けて飾っている。また、季節感を感じられるように、ひな人形を飾ったりもしている。	◎	◎	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	廊下にソファを設置。利用者1人1人に座り慣れた場所があり、そこで話をしたり、それを眺める人もいる。	◎	◎	◎	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	家族の写真やプレゼントを飾っている。	◎	◎	◎	居室には、トイレや洗面台、冷蔵庫等が設置されている。また、使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、家族や動物の写真、プレゼントされたリーフ、ありがたいメッセージカードなどを飾り、居心地の良い空間づくりをしている。さらに、居室にはベランダもあり、朝顔を育てたり、洗濯物を干したりしている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室内の家具位置を変え動線を短くしたりする等、状態に応じて変えている。動線を短くすることで、安全にできる事が増えている。	◎	◎	○	居室の入り口には、木製の立派な表札や部屋番号、リーフなどの飾りが取り付けられ、利用者が極力部屋を間違えないような工夫をしている。また、建物はバリアフリー構造で、手すりが設置されているほか、廊下には物を置かず、利用者の動線が確保されている。さらに、利用者が家具などの支えを持ちながら、歩きやすいように居室内の動線を短くする工夫もしている。
		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)	◎	美空ひばりが好きな方の居室には、CDプレーヤーとCDがある。自宅でぬいぐるみに囲まれて寝ていた方の居室には、ぬいぐるみがある。今までの生活に慣れ親しんできた物に囲まれて、生活ができるように対応している。	◎	◎	◎	
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に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)	◎	代表者や職員全員が、施錠をする事による、利用者の心理的な弊害について理解している。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中には、玄関等の施錠はしていない。また、外出や帰宅の願望がある利用者には、職員が付き添って敷地内に出て散歩をしてみようなど、少しでも気分転換が図れるよう努めている。中には、不穩で、帰宅願望が強く抑えきれない場面も見られるため、一時的に利用者の安全面を考えて、玄関等の施錠をする場合もある。さらに、コロナ禍において、外部からの来訪者には、インターホンで対応をしている。加えて、夜間は防犯のため、17時30分から7時まで、玄関の施錠をしている。
		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。	◎	施錠をしない事による、離脱のリスクよりも自由な暮らしの選択の理解を家族に図っている。しかし、利用者の精神、行動面の状況に応じて、一時的に施錠する事もある。	◎	◎	◎	
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	利用者個々の病歴や注意事項については、共有のファイルやノートに記載している。また随時、申し送りも共有している。	◎	◎	◎	
		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。	○	「普段の何かが違う」事に意識をしてスタッフ間で言葉に出すようにしている。そこから身体の変化や異常を早期に発見できるようにしている。介護記録にも、経過が明確になるよう記載するようにしている。	◎	◎	◎	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	◎	医療施設が隣接し、定期的に看護師が来ている。状態に変化があれば看護師と医師に速やかに報告をし、適切な処置を受ける事ができている。かかりつけ医には、受診時に書面にて状態報告をするようにしている。	◎	◎	◎	
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。	◎	入居時に希望される医療機関を確認し対応をしている。入居後も状態に応じて、家族や本人の意向を確認し対応して医療機関を選択している。	◎	◎	◎	
		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。	◎	スタッフが受診に同行し主治医に状態を詳しく説明したり、書面で伝える等、関係の構築を図っている。	◎	◎	◎	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院の仕方については、事前に家族と相談し決めている。受診後の結果についても、スタッフが報告を受けるようにしている。スタッフ同行で受診した際は、その日のうちに家族に必ず報告をしている。	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	◎	日頃の状態や、性格、精神面の状態を細かく情報提供をしている。市内共通の地域連携シートを使用している。					
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	日頃より、施設入所や、入退院支援にて病院の相談員と細かく連絡を取り情報交換を行っている。早期退院に向けても、家族の意向を踏まえ医療機関と連携し行っている。					
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護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。	◎	協力医療機関の看護師には、随時細かく情報を伝えている。医師にも、口頭や書面で随時報告相談をしている。					
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力医療機関で24時間、連絡相談できる体制の確保ができています。					
		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。	◎	利用者の状態観察を行い、随時看護師や医師の報告をし指示を受けられる体制を確保し、早期発見と治療につなげている。					
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬の情報をファイリングしている。常に閲覧ができるようにして把握に努めている。家族、主治医、看護師には口頭や書面で随時伝えている。					
		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。	○	4段階で確認するルールを決め、職員が周知徹底して行うようにしている。					
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	内服薬の副作用等の影響も考え、看護師や医師に相談し指示を得るようにしている。医師には薬の内容の見直しと整理を依頼する事もある。					
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。	◎	入居時に終末期の意思確認を書面で行っている。またその時の状態により意思の変化がある事を踏まえ、随時確認をするようにしている。					事業所には、「重度化した場合の対応に関する(看取り)指針」があり、入居時に利用者や家族に説明をして、終末期等の意向を確認するとともに、段階に応じて、その都度説明を行い、意向を確認している。事業所として、利用者や家族の意向を反映して、対応ができる範囲内で事業所でぎりぎりまで過ごしてもらおうことができているものの、看取り支援の体制が構築できていないこともあり、点滴などの医療行為が必要になった場合には、病院などに転院をしてもらっている。また、状態の変化などが見られた場合には、利用者や家族、職員、医師等を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、職員には段階に応じた対応の必要性もあり、看取りなどの勉強会も実施している。
		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と話し合い、方針を共有している。	◎	本人、家族、職員、医師間で随時話し合いをし共有する事ができている。	○	○			
		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。	◎	職員の不安な思いを理解している。職員の力量や施設の現状を踏まえ、どこまでの支援が可能かを判断をしている。また、前向きに捉え、取り組む事ができるようにしている。					
		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。	◎	施設として出来る事、できない事。医療が出来る事等、医療と介護を明確にし、協力して支援する事を伝え理解を得ている。					
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を回りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	医療機関とは密に連携を取り、家族とも共有している。また、普段より施設側と家族の信頼関係の構築をするように努めている。家族の意向や気持ちにも配慮しチーム支援ができるようにしている。					
		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)	◎	コロナ過になり、心理的支援の方法にも変化があった。終末期に対しては、家族に終末期にこれから起こる段階を伝え、徐々に死を迎え入れられるように配慮した。					
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、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	定期的に研修や勉強会を開催して学んでいる。					
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会やミーティング、模擬訓練も実施している。					
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	最新の情報を収集できるようにしている。グループ施設内でSNSを活用し共有できるようにしている。					
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	一動作一洗いの徹底。マスクの着用。次亜塩素酸水や強酸水による消毒の徹底を行っている。					

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
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。	◎	利用者のマイナス面に重点をおかず、プラス面を主として話をするようにしている。共有、共感し施設との繋がりを家族にも感じてもらえるようにしている。	/	/	/	事業所では、行事への家族の参加協力の呼びかけを模索していた時期にコロナ禍となり、現在は家族への呼びかけや行事開催は自粛している。また、オンライン面会のほか、感染状況が縮小した際には、窓越しやベランダ、玄関での面会の対応を行い、利用者や家族に喜ばれている。面会できなかった期間が長かったこともあり、高齢化や認知症状の進行などに伴い、家族のことを認識できない利用者も多くなっている。さらに、電話連絡時や面会時を活用して、職員から家族に利用者の様子を時間をかけて伝えるとともに、話しやすい環境や雰囲気づくりに努めている。希望する家族には、SNSのLINE機能を活用して、連絡を取りやすくするとともに、利用者の動画を送信するなどの対応もしている。加えて、前回の訪問調査から検討していた「どんぐり便り」を令和3年度から年4回程度発行するとともに、一人ひとりにコメントを添えて送付するようになっている。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの事業所の出来事が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、事業所の出来事や年度末等に入退職がなかったことを掲載したり、来訪時に伝えたりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ過であり、家族が施設の活動に参加できる機会はほぼない状態。面会制限解除の時は、外出の支援や、頻回な面会をお願いしている	x	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	昨年度より、どんぐり便りの発刊を開始。個々の画像や様子も伝えられるように、個別に作成し郵送している。また、タブレットやライン等SNSを活用しながら、こまめに情報を伝えるようにしている。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	離れて過ごしているからこそ、状態を細かく伝え認知症への理解を得るようにしている。また、家族や利用者が適度な距離感を持つことのメリットを生かし、関係性の構築を計っている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	来訪時の説明や、年4回程度発行している便りでも、報告をするように努めている。	x	/	△	
		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。	○	入居時には、家族にリスク説明を十分に行うようにしている。また入居後も、利用者の状態に応じた報告をして対応を話し合っている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	コロナ過であり、施設内の立ち入りはほぼできない状況が続いている。そのため、来訪された家族には、十分な時間を確保して、じっくりと話しをできるようにしている。	/	/	○	
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)	◎	契約時には文書を具体的に説明し、理解を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のい退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居時には、しっかりと説明を行い家族や本人の意向を確認をしている。納得した退居ができるように、退居先施設や在宅OMと連携を取る事ができている。	/	/	/	
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、理解を回っている。	△	コロナ過であり、運営推進会議が書面開催となり、十分に目的や役割を説明できているとは言えない。	/	◎	/	
		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)	△	近隣住民の方には挨拶をするようにしている。利用者との散歩の際に会話をする機会もあるが、十分とは言えない。近隣にある、皮膚科にお世話になる事がある。	/	○	○	
		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。	△	施設周辺に住宅が少ないが、温かい気持ちで見守ってくれていると感じる。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	コロナ過であり運営推進会議は書面開催となり、ご家族を含めスタッフ以外は施設内に入る事ができない状況が続いている。	/	/	/	
		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。	○	住宅や住民が少ない事と、コロナ過であり住民の方と接する事は少ない。しかし、頻回に会う方とは、世間話をしたり、育てている柑橘類をいただいたり良い関係ができている。	/	/	/	
		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)	x	グループ内施設で共同で、幼稚園の慰問を受けたりしていたが、コロナ過で中止となっている。中学生職場体験のみ、受け入れをしている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナ過であり、買い物等の外出は控えている。しかし、施設周辺を散歩したりする等、地域に出るという事を意識はしている。また、近隣の医療機関にお世話になる事も多い。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	コロナ過で書面開催が続いている。地域の方の参加はあるが、家族の参加はない。書面開催に伴い、意見を書く手間や負担を掛けている。	x	/	○	運営推進会議は、地域の婦人会や公民館長、民生委員、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、約2年間は書面での開催となっているものの、会議の参加メンバーには、利用者の様子や事業所内での出来事などを記載した会議資料に合わせて、事業所便りを送付するとともに、意見や要望を書面で提出してもらうことができる。また、サービスの評価結果を報告するとともに、会議を活用して、避難訓練のことも報告をしている。今後は、家族へ会議録を送付したり、事業所便りを活用して、会議開催を周知したりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	利用者の状況や活動、外部評価や実地指導等の内容や、目標等について随時報告をしている。いただいた意見については、次回の運営推進会議の書面で報告をしている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	x	年間で日時の設定をしており、時間や日程の配慮については十分ではない。現在は書面での開催。	/	/	◎	
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。	◎	毎日、朝礼で理念を復唱している。毎日復唱する事で共通認識を持つ事ができるようにしている。また、理念に添った支援ができるよう努めている。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができる。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	玄関やユニットに理念を掲示し、またスタッフのユニホームにも理念を記載している。入居時には詳しく理念を説明するようにしている。	△	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人内の研修や勉強会は受けている。コロナ過であり、外部の研修への参加はできていない。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができる。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		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。	◎	実務を通して勉強をしたり、技術取得ができるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	個々の努力や、勤務状態を把握し、定期的に評価をしている。	/	/	/	
		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)	○	コロナ過であり、外部の人との関わりは極端に減少している。資格更新や取得等の研修会は参加し、同業者と交流する事ができている。刺激を受け、情報交換する事で意識向上に努めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	コロナ過ではあるが、感染状況を勘案しグループ内でのスポーツ大会。マラソン部の参加等、発散できる環境づくりに努めている。	◎	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃されることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的な勉強会にて学んでいる。虐待となり得る行為を意欲付けする為に、対応方法について毎朝代表者が、心得として言葉に出し伝えるようにしている。	/	/	○	事業所内で行う勉強会のテーマに、高齢者虐待の防止などを取り上げて、職員は学び、理解をしている。時には、危険を感じて大きな声を出してしまうほか、スピーチロックや行動制限などの不適切な声かけなどが見られた場合には、該当職員に確認するとともに、管理者や主任から個別に注意喚起をしている。また、不適切な行為が見られた場合には、朝礼や申し送り時などを活用して、職員間で話し合いを行い、再発防止に努めている。さらに、朝礼時には、「認知症介護の心得」と「理念」を復唱し、職員への周知徹底や理解の促進に努めている。
		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。	○	毎日、朝礼や申し送り内で話し合う機会を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	特に、利用者に対する言葉遣いには細心の注意をしている。ストレスはまず言葉にでる場合が多く、その都度、早めに対応している。	/	/	/	
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。	○	内部研修にて学び、理解する事ができている。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができる。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		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。	◎	委員会にて検討したり、朝礼の後に議題に取り上げて話しをしている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族には、身体拘束をしないケアについて、弊害も含めしっかりと説明をし理解を得るようにしている。それに代替となる支援を見つけた提案をしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	今まで、対応した事例はない、相談があれば答えられるように、同グループ内、在宅CMより情報を得たり学ぶ機会を設けている。				
		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。	△	家族からの相談があれば対応するようになっている。パンフレットの準備をしている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	急変時のマニュアル作成は行っている。また、消防から直接指導を受ける機会も持ち、周知できるようにしている。				
		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。	◎	消防からの救急隊による指導を定期的を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	◎	なぜ事故が起きたのか、なぜ事故が起きそうになったのか等を職員間で考えるようにしている。ヒヤリハットの時点で検討する事で事故に繋がらないようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	日々の状態を報告共有、些細な変化を見逃さず、リスクを推測し回避に努めている。				
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周知している。苦情対応については、主任が主に対応する事としている。				
		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。	◎	相談、苦情マニュアルに沿って対応し迅速に行う事ができるようにしている。市町村への報告事例はないが、報告できる体制がある。				
		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。	◎	苦情に対しては、対応と改善策を明確に提示するようにしている。家族や利用者との関係がマイナスの方向にならないように、対話をすすめるようにしている。				
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けている。(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)	◎	SNSの利用や、話しやすい環境や雰囲気作りを努めている。意見の内容により、個別に聞いたりする等対応を変えている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞くよう努めているものの、高齢化や重度化もあり、あまり意見は出されない。家族には、電話連絡時や来訪時を活用して、利用者の状況を報告して、何でも話しやすいような環境や雰囲気づくりに努めている。また、SNSのLINE機能を活用して、希望者には連絡や動画の配信を行い、少しでも連絡を取りやすい環境を提供している。さらに、管理者や主任は、職員一人ひとりから意見を聞くとともに、必要に応じて、悩み相談などにも応じていることもあり、話しやすい関係が築かれている。加えて、職員から出された意見は代表者等に報告するとともに、必要な物は取り入れて、利用者のサービスの質の向上に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約当初は行っている。入居後は、随時説明している。				
		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けている。	◎	現場に足を運び、意見や要望を聞くようにしている。				
		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。	◎	職員1人1人の意見を聞く機会を持っている。利用者の事を思い、利用者の立場になり支援ができるよう、随時指導アドバイスをしている。			◎	
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。	○	サービス評価の意義や、目的を理解するために行っている。				外部評価の自己評価は、職員から意見を聞き、主任が取りまとめて作成をしている。職員には、サービス評価の意義や目的の理解促進を図るため、サービスの評価結果を説明するとともに、達成可能な目標達成計画を作成し、達成に向けて取り組んでいる。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画を周知している。家族に、サービスの評価結果を周知することができていないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取組みに対する十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、分かりやすく要約したものを掲載したり、コロナ禍の収束後には、取組み状況のモニターの協力を家族に呼びかけて、意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	実現可能な目標設定をするようにし、努力している。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議を活用しているが十分とはいえない。	×	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	事業所内で取り組みや成果については、随時確認をしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	◎	各マニュアルを作成し周知している。スタッフが閲覧できるようにしている。	/	/	/	事業所では、非常災害対策や土砂災害などの対応マニュアルを作成している。複合する老人保健施設等と合同で、年2回風水害や火災を想定した避難訓練を実施するなど、法人内で災害発生時の協力体制を整備している。コロナ禍において、規模を縮小し、映像などを活用した訓練実施となっている。また、1階部分が浸水した場合には、3階への垂直避難を予定している。さらに、防火管理者が、避難経路の確認や食料などの備蓄品の確認をしている。コロナ禍以前は、地域の防災訓練に職員が参加協力することができていた。コロナ禍で事業所へ来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りを利用して、避難訓練の様子を掲載したり、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子を写真で事業所内に掲載したり、家族に避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、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。	◎	日中や夜間帯を想定し訓練を実施している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	防火管理者により消火設備や避難経路の確認。非常食についても定期的に確認し、賞味期限が切れる前に交換をしている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	運営推進会議を利用し、訓練内容を説明して理解を得ている。また、グループ内で協力しあう体制も整備している。随時、消防署にも相談し指示を得ている。近隣住民との連携はあまりできていない。	x	○	○	
		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)	○	消防や警察、グループ施設で共同訓練を実施している。コロナ過であり規模は縮小している。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議を活用し、認知症への理解やケアについて情報提供をしている。認知症サポーター養成研修受講者もいる。	/	/	/	地域の高齢者等から、事業所に直接相談が寄せられることは少ないものの、入所希望などの相談があった場合には快く対応をしている。また、職員は、認知症サポーター養成研修等を受講し、認知症の理解促進にも努めている。さらに、外国人の技能実習生や地元の中学生の職場体験などの受け入れにも協力している。加えて、市行政や地域包括支援センター等が主催する研修や会議に参加する機会が減っているものの、連携を図ることができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	電話での相談支援や入居申込時の相談、運営推進会議を利用して行っている。	/	x	○	
		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)	x	できていない。	/	/	/	
		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。	○	コロナ過ではあるが、中学生の職場体験については受け入れをしている。また依頼があれば、個別対応している。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	研修や交流会があれば参加したいが、コロナ過であり現在はできていない状況。可能な範囲では行っている。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!
ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!
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
“愛媛県地域密着型サービス評価”

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 7 月 13 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) 14名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3870900259
事業所名	グループホーム どんぐり
(ユニット名)	檜 (3ユニット)
記入者(管理者)	
氏名	河村 真穂 (栗 育子)
自己評価作成日	令和 4 年 6 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自分らしく生きる楽しい暮らし</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (介護計画に添った介護記録の記載) 介護計画作成時、カンファレンス時には、スタッフが周知できるように取り組んでいる。 (介護記録の内容の充実) 介護記録の書き方についての勉強会の実施。 (口腔チェック表等を作成し、記録として残し情報共有に活用する) 口腔ケアチェック表を作成し活用中。 (運営推進会議の取り組みについて、家族へ知っていただく取り組み) 広報紙の発行を開始→運営推進会議の取り組みについても今後記載する予定。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して間もなく20年を迎える事業所は、老人保健施設や母体病院が併設されている。3階にある事業所の広い窓から、北側には瀬戸内海、南側には四国山脈等の絶景を眺めることができる。玄関やフロアなどの至る所に、職員が持ってきた季節の生花が生けられ、利用者や来訪者の目を楽しませてくれている。また、専属の清掃スタッフが、こまめに清掃を行うほか、オゾン装置を設置して臭い対策を行うとともに、消毒や換気も行われ、快適な空間となっている。さらに、コロナ禍において、外出などの制限が設けられていることもあり、利用者を楽しみのある生活が送れるように、月2回会食の日を設けて、羊炊きなどの鍋を囲んだり、ホットプレートを活用して焼きうどんを作ったり、そうめん流しや自分でかき水を作って食べるなどの工夫も取り入れている。加えて、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる関係性や、年配の職員等にも働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。</p>
-----------------------------------	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくてきている ○ほぼできていない △時々できていない ×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。	◎	入居時には利用者や家族より希望や意向の確認をしている。入居後も、入居者や家族と話をする時間を十分に確保している。希望や意向はスタッフ間で共有している。	◎	/	◎	
		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。	◎	利用者本人の生活歴や性格の把握。家族からの情報等から、本人の視点に立ち希望や意向を考慮するようにしている。	/	/	/	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、希望や意向を確認している。入居後も、日々の生活の中で、利用者から思いや暮らし方の希望などの話を聞くとともに、家族から電話連絡時や来訪時を活用して、話を聞くようにしている。また、意思疎通の難しい利用者には、家族から情報を聞くとともに、職員は表情やしぐさを観察したり、「はい、いいえ」で答えられるような分かりやすい声かけをしたりするなど、少しでも思いや意向を把握できるよう努めている。さらに、把握した情報は、パソコンにデータ入力をして記録に残し、職員間で共有をしている。
		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。	◎	家族には、施設内の生活について詳しく伝えている。その際に、家族が思う本人の思いについても聞く機会が多く共有している。	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	計画書に本人や家族の意向を記載し共有化している。計画書はいつでも閲覧できるようにしている。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	◎	利用者の立場になり、思いを考慮されるように意識付けをしている。朝礼で心得を唱和して、一日の始まりに再度意識するようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にできたこと、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。	◎	入居時には利用者や家族と面談をし確認をしている。入居後も、家族面会時には、十分に話しをする時間を確保し、情報を得られるようにしている。	/	/	○	入居時に、職員は利用者や家族と面談を行い、包括的自立支援プログラム(全老健版)のアセスメントシートを活用して、生活歴や暮らしの現状などの把握に努めている。また、入居後も、利用者や家族から情報を聞くよう努めている。さらに、以前利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から情報を聞くほか、病院からサマリーなどの提供を受けるなど、少しでも多くの情報が得られるよう努めている。加えて、把握した情報は、アセスメントシートに入力して、職員間で共有するとともに、新たに把握した情報は追記するとともに、介護計画の更新時には、新たな情報に更新をしている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	利用者の日々の些細な変化に注意し、スタッフ間で意見を出し合いケアに繋げている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	申し送り時の伝達や、個別記録表に日々の違った様子を記載し把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	利用者の気持ちやニーズについて考えるようにしている。家族にも状況や伝え話し機会を持っている。	/	/	○	コロナ禍において、担当者会議には外部の関係者の参加ができないため、事前に利用者や家族から意見を聞くほか、医師から指示やアドバイスなどをもらい、把握した情報をもとに、利用者の背景や気持ちなどの視点に立ち、職員間で課題などの検討をしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	職員間で話し合い、課題を明確した後に家族へも情報提供を行っている。	/	/	/	
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。	△	本人や家族のニーズに応じた介護計画作成を、心がけているが十分とは言えない。	/	/	/	
		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、利用者からの情報収集は十分にできている。しかし、得た情報が介護計画に十分に反映はできていない部分はある。	○	/	○	事前に、職員は利用者や家族から、意見や要望を聞くほか、医師などの関係者から指示やアドバイスもらい、把握したアセスメント情報をもとに、担当者会議を活用して職員間で話し合い、計画作成担当者が作成した介護計画を管理者や主任が確認している。また、利用者から出された「仕事をさせて欲しい」などの意見を取り入れて、役割をサービス内容に反映されるような計画の作成にも努めている。
		c	重度の利用者に対して、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。	○	家族からの聞き取りや、生活歴等から把握するようし、介護計画に取り入れるようにしている。	/	/	/	
		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。	△	家族の協力は盛り込む事ができている。しかし、地域の人達を盛り込むことはできていない。	/	/	/	

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
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。	○	全員が十分な把握はできていないが、意識して介護計画を確認し理解するように努めている。	/	/	/	事業所では、詰所に個別の介護計画などのファイルを置き、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。前回の目標達成計画に掲げて、介護計画に沿った経過記録の記載ができるよう勉強会などを実施している。また、パソコンを活用して、利用者が発した言葉や様子を記録に残すことができるようになってきているものの、計画の目標やサービス内容に沿ったケアの実施記録までには至っていない。今後は、日々のケア記録の上部に、目標やサービス内容を転記したり、該当のサービス内容に番号と実施の有無を○×などの印を付けて分かりやすく記載したり、実施できなかった場合には理由を記載するなど、分かりやすく実施状況を把握できるような記載方法を職員間で検討することを期待したい。
		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。	△	介護記録に添ったケア実施の記録は十分とは言えない。スタッフ間での状況確認は細かく行っている。	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	定期的に見直しを行っている。	/	/	/	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。状態の変化があった場合には、朝礼等を活用して話し合い、現状を確認することができるものの、変化の少ない利用者までは、現状を確認することができていない。また、介護計画の更新前に、6か月に1回、モニタリングシートを活用して、利用者の現状確認を行うに留まっているため、新たな要望や変化が見られない場合にも、月1回程度の現状確認を行うなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、状態の変化が見られた場合には様子を確認するとともに、入退院時には、現状に即した計画の見直しをしている。
		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。	○	現状確認を行うために、朝礼時にスタッフからの聞き取りを実施している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態が変化した際には、必ず家族に報告をし、家族や本人の意向を確認している。プラン見直しの時には、現状を組み込むようにしている。	/	/	/	
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。	○	朝礼時に、不定期ではあるが課題解決の為に、職員間で意見交換をするようにしている。	/	/	/	毎日の朝礼や申し送り時を活用して、職員間で話し合いをしている。緊急案件のある場合には、その日の15時から急ぎ会議を開催し、フロア合同で参加可能な職員で話し合いをしている。また、参加できなかった職員には、出勤時に申し送りノート等を確認してもらうとともに、朝礼時などを活用して、口頭でも伝達している。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	◎	人の意見に対して、否定的な発言をしない事を決め事としている。誰もが話しやすく発言しやすい雰囲気を作りだすような、会議の進行をしている。	/	/	/	
		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。	○	開催日時は、勤務表や業務の予定を決め、早めに決めるようにしている。休みのスタッフについては、後日出勤時に、書面と口頭で説明するようにしている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	スタッフ全員が、出勤時に必ず確認をするノートに記載し周知できるようにしている。また、必要に応じて全員が周知できるまで毎日口頭で伝えたり、詰所内に掲示している。	◎	/	◎	日々の朝礼や申し送りを口頭で実施している。また、薬・診察と申し送りの2冊のノートがあり、職員は出勤時に確認をしている。また、伝達漏れがないように、重要事項は朝礼時に3日間程度同じ内容を伝えるとともに、詰所内にも掲示する工夫も行い、確実な情報伝達に繋げている。さらに、パソコンのデータ上で、日々の日誌も作成している。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	△	可能な限り実現できるように努力をしているが、十分できているとはいえない。	/	/	/	日々じっとしていることがつらい利用者が、「仕事をしたい」と言われ、掃除や食器洗い、洗濯物干しなどの役割を担ってもらっている。また、役割などの手伝いをしてもらった場合には、職員から「ありがとうございました、助かりました」などの感謝の言葉を伝えるとともに、利用者が喜ぶなど、活き活きとした様子を見ることができる。また、職員は食事や入浴、着替えなどの様々な場面において、「どうですか」「どうぞ」などと声をかけて、「欲しくないの」で後で食べる、風呂に入りたくないなどの自己決定などの意見を聞き、自身のリズムに合わせた生活を送れるよう支援している。さらに、積極的にカラオケ担当など、中心となって担う利用者もおり、出番づくりを行うこともできている。
		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)	◎	スタッフが誘導するのではなく、利用者が自己決定できるように答えを待ったり、自己選択ができる質問をするようにしている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりの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)	◎	ある程度の、時間設定は行っているが、事故や危険なことがない限り、利用者のペース添うようにしている。また、入浴や食事摂取の方法等も、今までの習慣を大切に利用者任せにしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	利用者の言葉を復唱し、受容し受け入れられている安心感を得られるようにしている。利用者との信頼関係の度合いに合わせて対応を変えている。	/	/	/	
		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、本人の意向にそって暮らしができるよう支援している。	◎	表情や言葉等、利用者の普段と違うところを、職員は見つけられるように意識している。それを、利用者の意向に展開していき支援をしている。	/	/	/	
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)	○	勉強会を行ったり、詰所内に普段介護するにあたり意識するべき事を掲示している。また、毎日朝礼にて言葉に出して言う事で意識付けをしている。しかし、その時々、職員により差がある。	◎	◎	○	職員は勉強会で人権や尊厳を学び、理解をしている。また、事業所として、職員に意識づけを行うために、朝礼時に理念や認知症介護の心得を復唱するとともに、詰所内にケアの仕方や対応方法等のパネルを掲示して、いつでも確認できるようにしている。時には、「どしたん、どこ行くん、トイレ」など、あからさまに声に出して聞いてしまう職員も見られるため、管理者や主任等は、該当職員に注意喚起をしている。さらに、職員は居室をプライバシーのある空間と認識し、入室時には、必ずノックや声かけを行うとともに、不在時にも、事前に利用者に声をかけたり、退室の際にも、きちんと報告したりすることができている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	他者の前で排泄に関する言葉を控えるようにしている。入浴時には同姓のスタッフが対応する等、可能な範囲で対応をしている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	入室時には必ずノックをし声を掛けて入るようにしている。排泄、更衣、入眠中であれば一旦退室ししばらくして訪室している。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	研修や勉強会に参加し意識付けを行い、職員全員が理解し厳守できるように努めている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けてもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	施設内で役割を持つ事ができるように、個々に今できることを行ってもらっている。感謝の気持ちをしっかりと伝える事を意識している。「ありがとう」メッセージを送り居室に掲示している。	/	/	/	利用者の食べこぼしが見られた場合には、他の利用者がティッシュペーパーを渡したり、移動時に車いすを押すのを手伝ったり、いすを引いてあげるなど、利用者同士の助け合いや支え合う場面も見られる。また、日常生活において、利用者同士が言い合いになることもあり、職員は利用者が手を出したり、物を投げたりしない限り、些細な出来事は見守るとともに、度が過ぎた場合には、早めに間に入って仲介をしている。
		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。	◎	お互いの関係性を把握し、部屋の行き来や差入れの物のやり取り等、危険な事がない限り制限をしないで利用者達の思いに添えるよう努めている。	/	/	/	
		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出発する機会を作る、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。	◎	利用者同士の関係を把握した上で、その日その日に変化する入居者の気持ちや行動に注意するようにしている。トラブルになりそうな場合は、早めにスタッフが介入する。また、利用者が孤立しない為に、スタッフと共にユニット間を移動訪問し、気分転換を図る事もある。	/	/	○	
		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。	◎	認知症の症状や、トラブルの内容に応じて対応は変えている。気持ちがリセットできるまでは、時間や距離感を作るようにしている。また、お互いが納得するまで、個々に話し合っている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場所との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入居時の家族への聞き取りや、入居後も昔の話しを引き出す事ができるようなコミュニケーション方法を取るようにしている。	/	/	/	
		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たりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	コロナ過であり、施設外での交流や人との接触は制限されている。制限が緩和した時には、友人に面会に来てもらったり、タブレットを利用し画像や動画をお互いに見る事ができるよう支援している。	/	/	/	
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)	△	コロナ過であり積極的な外出の支援が困難。施設玄関先の植木を見に行ったり、外で日光浴をする程度である。年に1度のお花見の時期には、1時間程度かけてお花見ドライブを実施している。	△	○	○	コロナ禍以前のような外出支援はできないものの、事業所では広い敷地内を活用して散歩をしたり、玄関前のベンチに座って、ジュースを飲みながら外気浴や会話を楽しんだりするなど、利用者が少しでも気分転換を図れるよう努めている。また、桜の咲いた時期には、お花見ドライブにも出かけることができ、利用者に喜ばれている。さらに、病院受診の際に、車で少し遠回りして、自宅付近を見に行くこともある。加えて、外出が減少している代わりに、月2回ホットプレートや鍋を囲んだ会食を取り入れたり、好きなかき氷を自分で作って食べることを楽しんだり、座ってできる銭太鼓やフラダンスを行うなど、楽しみのある生活が送れるような支援にも取り組んでいる。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	コロナ過であり施設外の方との接触は控えている。	/	/	/	
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。	○	職員間により、理解度の幅はある。普段のケア内容に応じて、その都度話しをするようにしている。勉強会も実施。	/	/	/	職員は、勉強会で認知症のことを学ぶとともに、朝礼時に、認知症介護の心得を復唱して、ハッピーに介護が行えるよう取り組んでいる。また、危険性がない限り、目的がなくても自由に動くなどの生活を送ってもらい、生活の中にもリハビリが取り入れられるよう努めている。さらに、高齢化や重度化により、できることが少なくなってきたものの、新聞たたみや重ねなどをしてもらい、少しでも達成感を味わってもらえるような支援にも努めている。
		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。	◎	利用者の今できている事に、目を向けるように意識している。上手くできない事があっても、その中でも良い所を見つけるようにしている。プラスに考え前向きに支援する事で維持・向上を図る事ができるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	危険な事がない限り、極力利用者任せにするようにはしている。自分でできたと感じてもらえるように、気づかれない程度の準備や環境を整えている。	◎	/	○	
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。	◎	入居時に家族から得た情報、入居後に利用者から感じた情報を合わせて、楽しみや役割を見つけれられるようにしている。	/	/	/	洗濯物干しやたみ、野菜を切るなどの調理の下ごしらえ、新聞たたみなどの役割を利用者に担ってもらい、職員は感謝の気持ちを伝えるとともに、視覚でも分かるようにコメントを添えた「ありがとうのメッセージ」を送り、利用者には喜ばれている。また、カラオケの担当など、中心となって担ってくれる利用者もおり、出番づくりにも努めることができている。さらに、編み物の得意な利用者が、職員のベトボトルカバーなどを作成してくれることもあり、感謝されることで張り合いや喜びにも繋がっている。加えて、職員が季節の花をほぼ絶やさず持つてきてくれ、生けられた花が利用者の和やかな生活や喜びにも繋がっている。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、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。	◎	趣味で編み物をしている方が作った物を、施設内で使用させてもらっている。また、新聞や読書が趣味の方には、新聞の定期購読と、月刊誌を家族に依頼して手配してもらっている。	○	○	○	

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。	◎	普段と違う衣類を選択していたり、おしゃれをしている事等、些細な変化に気が付き、一言声を掛けられるようにしている。利用者が好む身だしなみについても把握している。				毎朝、自分で着替えて、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、自分でT字カミソリや電気シェイバーを使用して髭を剃るとともに、職員が剃り残しなどのフォローをしている。さらに、服に付いた食べこぼしなどが見られた場合には、職員が「服にもお弁当がついた」など、利用者を傷つけない程度の冗談を言い合いながら、居室に移動して着替えてもらうなどの対応をしている。加えて、重度な利用者にも、リハビリを兼ねて、朝夕は以前好んでいた服装に着替えてもらい、少しでもその人らしさが保てるような支援にも取り組んでいる。
		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。	◎	利用者本人の希望や意向に添えるように対応をしている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、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。	○	2パターン以上の衣類より選択してもらったりする等、自己選択できるように利用者の状態に応じて対応している。				
		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。	◎	気候や行事ごとに合わせて、利用者と相談し決めるようにしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなり髪や爪が伸びている。(髪、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	利用者1人1人の性格も考慮対応するようにしている。他の利用者のいる環境では、小声で伝える等の配慮をしている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	コロナ過であり現状できていない。しかし、個々の生活習慣や精神面の状態に応じて、随時検討している。				
		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。	◎	昔好んでしていたスタイルやこだわりだった事を確認し、支援をしている。施設内で行う散髪も、本人の意向を確認している。			◎	
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。	◎	口から食べられる事の、喜びや健康で生きる意味を理解している。食べる一連の動作がもたらす効果についても理解している。				法人内の栄養士が、利用者の好みのメニューや栄養面を考えて献立を作成し、法人で用意された食材を活用して、2階にあるキッチンを中心に、利用者の野菜を切るなどの調理の下ごしらえ、食器洗いや拭きなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。利用者からそうめんやうどん、卵焼きなどの食べたいメニューのリクエストが出された場合には、可能な限り個別での対応などもしている。入居時に、アレルギーや苦手な食材を聞き取るとともに、入居後にも職員が確認や観察をしながら、代替の食材を用意している。一人ひとりの状態に応じて、刻みやペーストなどの食の形態にも対応することができている。居室で使用するコップなどは、入居時に持参してもらうほか、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。食事の際に、職員は同じテーブルを囲み、必要なサポートをしながら食事を食べることができている。また、月2回、会食の日を設けて、そうめん流しや芋炊きなどの鍋、ホットプレートを活用した焼きうどん、自分でかき氷を作って食べるなど、食事が楽しみなような工夫もしている。さらに、重度な利用者にも、献立や食材を説明するとともに、調理の音や匂いを感じてもらうこともできている。加えて、月1回食事や調理のことを職員間で話し合うこともできている。
		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。	○	コロナ過であり、外出ができない事で食材選びはスタッフが実施。調理は、食材を切ったりできる事はお願している。また、食器拭きやエプロン着みは、入居者の役割としてお願いしている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	定期的に行っている会食イベントの際には、簡単にできるメニューを選択し、調理の一部分を行ってもらっている。自分で作った料理を皆で食べる達成感を感じてもらえるよう支援している。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	入居時には、嗜好品や禁忌食については聞き取りをし周知している。入居後も、随時聞き取りや観察を行い対応できるようにしている。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔ながらの味のものを取り入れている。	◎	栄養士が、季節を感じてもらえるように、食材を組み込んで献立を立ててくれている。また、おやつ等には、はっぴい粉を練ったり、じゃがいもを吹かしたりする等、昔懐かしい食物や素朴な物を提供できるようにしている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしいような盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	◎	食事形態を変更する際には、嚥下、身体、認知面の状態等、総合的に考え調整をするようにしている。また、刻み食やペースト食に変更しても、摂取や嚥下状態に応じて、元の食事形態に戻すタイミングを見ながらケアをしている。				
		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。	○	居室の湯飲みや急須は自宅で使用している物を持参してもらうようにしている。食事時には施設で提供している。			○	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	コロナ過であり、利用者とスタッフが一緒に食事はしていない。食事介助が必要ない方にも目を向け、その方に必要な介助をしている。また食欲がそそるような声掛けもしている。			○	
		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。	◎	食べる前には、必ず献立の説明をしている。使われている食材の話をする事も心がけている。調理している際の音や匂いを感じてもらえるようにしている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通して確保できるようにしている。	◎	随時栄養士と相談し、補助食品を取り入れたりする等対応をしている。水分管理が必要な方には、1日の摂取量の目安を決め、確実に摂取できるようにしている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食べられそうな食物を、家族に依頼している。一回量が少ない方に関しては回数を増やしたり、覚醒している時間帯に摂取できるようにしている。水分も、形状をゼリー状にして甘みを付ける等、摂取しやすい形状を考えている。				
		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。	◎	グループ施設内の栄養士と栄養面や、利用者の好みを相談しメニューを決めている。毎月1回は同グループ内のスタッフで話し合う機会を持っている。検査も実施。			○	
		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。	◎	台所は整理整頓、消毒を徹底している。台ふきは使い捨てを使用している。食材は可能な限り新鮮なものを購入できるようにしている。				

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
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性と重要性について、随時勉強会を行う事で、理解できるようにしているが、理解度には差がある。				職員は勉強会で学び、口腔ケアの重要性を理解している。毎食後に、職員は声をかけて、各居室にある洗面台やフロアにある洗面台を活用して、歯磨きなどの口腔ケアを実施している。また、職員は見守りや口腔内の状況を確認するとともに、磨き残しなどのサポートをしている。中には、口腔内の状況を確認することを拒む利用者もおり、確認することが難しい状況もあるものの、月2回訪問歯科医の検診があり、口腔内の状況を確認することができている。さらに、前回の外部評価から、口腔ケアチェック表を作成して記録に残すとともに、職員間で共有することができるようになっている。加えて、異常が見られた場合には、歯科医の治療に繋げている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	利用者1人1人の口腔内の状態を把握し、状態に応じて訪問歯科にて検診や治療を行っている。また歯科医からのアドバイスも受けている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	訪問歯科の医師に、相談し口腔ケアの方法について支援を受け実施している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	適切に洗浄し、義歯洗浄剤にて浸け置き消毒している。利用者の出来ない部分の一部介助や確認を実施している。				
		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)	◎	食後には、利用者の状態に応じて、自分で可能な部分は行ってもらようとしている。出来ない部分の介助を行ったり、さりげなく洗い直しをしたりしている。随時、訪問歯科にて検診や治療を受けている。			○	
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。	○	勉強会や、申し送りの際に排泄への理解を深めたり、排泄状況に変化があれば随時検診をしている。排泄は排泄ケアのみでなく、生活の質の向上に繋がるという事を、意識している。				高齢化や重度化に伴い、ほとんどの利用者はリハビリパンツやおむつを使用している。また、排泄管理表を活用して、利用者一人ひとりの排泄リズムを把握し、職員は声かけやトイレ誘導をしている。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品の使用時には、職員間で適切な用品を話し合うとともに、家族に説明と確認をした上で使用をしている。加えて、水分補給をしたり、身体を動かしたり、マッサージをするなど、利用者のスムーズな排泄が行えるよう努めている。水分補給を嫌う利用者には、緑茶に甘めの味を付けた寒茶をつくり、食べてもらう工夫もしている。
		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。	◎	水分量や活動性など、便秘をしないためのケアを理解している。				
		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)	◎	排泄管理表に記録を毎日する事で、排泄リズムを把握しようとしている。				
		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。	◎	可能な限りはトイレで排泄をするという事を基本的支援と考えている。身体や認知症の状態により、随時検診している。	◎		◎	
		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。	○	なにか原因か問題であるかを考えるようにしている。スタッフの色々な見方や意見を合わせて考え、改善できるように取り組んでいる。				
		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。	○	排泄する場所や時間帯など、排泄管理表を参考に考え、スムーズに排泄できるように随時検討している。				
		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、どのような時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	排泄の状態や時間帯に応じて、紙パンツやパッドを可能な限りで選択するようにしている。不快感が軽減されるようにしている。紙パンツやオムツに変更する際は、必ず家族に状況を説明し、家族と本人と一緒に決めるようにしている。				
		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)を適時使い分けしている。	◎	利用者に応じて、サイズや種類を随時使い分けしている。排泄の時間帯や量に応じても種類を使い分けしている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分量の管理や、マッサージ等を行っている。身体を動かす運動を取り入れ便秘予防に努めている。また、水分には、お茶に甘みを足しゼリー状にした状態で提供している。				
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)。	◎	基本的には週2回程度で曜日は固定されている。しかし、利用者の意向に応じて変更もしている。個々の入浴の習慣に合わせて入浴の長さや時間帯を決めている。	◎		○	利用者は、週2回程度入浴することができる。事業所として、入浴できる曜日は固定しているものの、湯船に浸かる長さのほか、朝一や午後の時間帯など希望を聞き、可能な範囲で柔軟な対応をしている。中には、2〜3か月に1回のみ、入浴をする利用者があるものの、清拭や足浴などを行い、清潔保持をすることができている。また、入浴を拒む利用者には、時間をおいてから声かけをしたり、「翌日入浴する」などの確認をしたりするなどの工夫を行い、入浴してもらうこともできている。さらに、利用者の高齢化や重度化等に伴い、1階の浴室には、浴槽をまたがず入浴できる特殊浴槽を完備し、利用者の状態に合わせて使い分け、安心安全な入浴を支援している。加えて、少しでも入浴が楽しめるように、炭酸の入浴剤を入れることもある。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	羞恥心やプライバシー保護に努めている。利用者の状態や意向に合わせて支援の方法を変えている。				
		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。	◎	利用者が自分でできる所は、基本見守りを行いできない部分をさりげなく介助したり見守りしている。				
		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。	◎	利用者の希望や意向を、一番考えている。時間をおいて声かけをしたり、入浴日を変更する対応をしている。身体の状態や気持ち理解するようにしている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	バイタルの確認と、利用者の状態確認後に入浴の可否を決めている。入浴後や、水分補給を行い状態確認をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	昼と夜の睡眠パターンの把握をしている。				入居前から、眠剤の服薬を継続している利用者があるものの、体調面を考えて医師に相談することもあるものの、ほとんどの利用者は眠剤などの服薬をせずに、過ごすことができている。また、日々のケア記録で、昼夜の睡眠パターンを把握するとともに、日中の過ごし方を工夫したり、日光浴を取り入れたりするなど、夜間に利用者が安眠できるよう努めている。中には、昼夜逆転している利用者もあり、居室を間違えたり、テレビの音量を最大にしたりすることもあるものの、夜に眠ることを無理強いることなく、日中の昼寝を活用するとともに、体調面を考えて、医師に相談しながら、自分の生活リズムを大切に、過ごしてもらっている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	日中の過ごし方を考えたり、入眠前に温かい飲み物を提供しリラックスできる雰囲気を作る等している。また、日中の排泄と夜間排泄のバランスが取れるように考えている。				
		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。	◎	内服薬、周辺環境、排泄の状態と、日中の過ごし方、支援内容を総合的に考え、何故休息や安眠ができないかを考えている。医師には、施設側の考えを提示し、意見をもらっている。				
		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。	◎	自由に居室に行き休むことができている。また重度の方については、適度に臥床し休む事ができるように支援している。				
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。	◎	公衆電話は自由に利用できる。自分でかけられない場合はスタッフが対応をしている。自分の携帯電話を使用している方もいる。施設のタブレットも活用している。				
		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。	◎	代筆をしたり、一緒に電話を掛けたり、スタッフが掛けた電話で話しをしたりする等の支援をしている。また、施設のタブレットも活用している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	家族や友人の了承があれば、時間帯を配慮し本人の意向に添い電話をできるようにしている。				
		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。	○	手紙は利用者本人にその日に手渡している。代読したり、いつでも見られるよう、長く滞在する場所に貼りいつでも見えるようにしている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	利用者の希望時には、電話の受取りと対応の協力をお願いしている。遠方の家族については、手紙の依頼も行っている。タブレットも活用している。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	金銭を自己管理し、自分で使う事は社会生活を送るに当たり大切な事である。また、本人の満足感や意欲向上に繋がる事を理解している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナ禍で外出する機会がない状況である。外出がなくても、行きつけの理容店など、馴染みの店の情報を得るようにはしている。				
		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。	○	利用者の状態に応じて家族と相談し、少ない金額を持参している方もいる。また、自己管理している金銭で医療費の支払いや、飲料を購入している。				
		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。	◎	金銭に関わる事は、しまい込みによる紛失の可能性もあるため、細かく家族と決めるようにしている。				
		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)。	◎	基本的には金銭の預かりは行わない。家族が遠方でありやむを得ない場合は、出納簿を記入し随時確認とサインを受けている。				
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ず、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	銀行の預貯金が気になる方については、家族の同意を得て銀行員に施設に来てもらう対応をしている。本来は、もっと多方面で柔軟な対応を行いたいが、コロナ禍であり出来ない。	◎		○	コロナ禍において、事業所では、外出や面会などの制限が設けられ、以前のような柔軟な対応まではできていないものの、可能な範囲で、利用者や家族から出された要望には対応をしている。また、遠方に住む家族には、職員が病院受診の同行や、入院の手続き、支払いなどの代行をすることもできる。
(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。	◎	玄関には観葉植物や、スタッフが自宅から持参した花が常に生けられている。またスタッフや入居者手作りの作品も置いている。玄関前には自動販売機やベンチもある。	◎	◎	◎	事業所には、老人保健施設や母体病院が併設している。玄関前には、ベンチや自動販売機を設置し、利用者や来訪者がくつろげるようにしている。また、コロナ禍において、来訪者は少ないものの、自動販売機は近隣住民等が利用することもできる。さらに、玄関内には、職員が持ってきた生花や観葉植物、利用者の作品等が、来訪者を出迎えてくれている。

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くような設えになっていないか等。)	○	観葉植物や、職員が持参した花等、植物が多く食堂には置いている。また、食堂窓からは瀬戸内海が一望でき浜風も気持が良い。家庭的な雰囲気とはいえないが、シックな色調で程やかに過ごす事ができる環境となっている。	◎	○	○	3階建ての事業所の広い窓から、北側には瀬戸内海、南側には四国山脈等の絶景を眺めることができる。玄関やフロアなどの至る所に、職員が持ってきた季節の花が生けられ、利用者や来訪者の目を楽しませてくれている。また、専属の清掃スタッフが、こまめに清掃を行うほか、オゾン装置を設置して臭い対策を行うとともに、消毒や換気も行われ、快適な空間となっている。さらに、利用者は座り慣れた思いの場所に座り、会話やレクリエーションなどを楽しんでいる。加えて、各ユニットの入り口には、木彫りのユニット名が掲げられているほか、建物内はシックな色調にまとめられているものの、季節に応じて、ひな人形や七夕の世飾りなどの飾り付けを行い、利用者や来訪者が季節を感じられるようにしている。
		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。	◎	感染症対策もあり、日中は常時換気を行っている。	◎	◎	◎	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎	玄関には、スタッフが自宅から持参した季節の花を、常時生けて飾っている。また、季節感を感じられるように、ひな人形を飾ったりもしている。	◎	◎	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	廊下にソファを設置。利用者1人1人に座り慣れた場所があり、そこで話しをしたり、それを眺める人もいる。	◎	◎	◎	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	家族の写真やプレゼントを飾っている。	◎	◎	◎	居室には、トイレや洗面台、冷蔵庫等が設置されている。また、使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、家族や動物の写真、プレゼントされたリーフ、ありがたいメッセージカードなどを飾り、居心地の良い空間づくりをしている。さらに、居室にはベランダもあり、朝顔を育てたり、洗濯物を干したりしている利用者もいる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	◎	居室内の家具位置を変え動線を短くしたりする等、状態に応じて変えている。動線を短くすることで、安全にできる事が増えている。	◎	◎	◎	居室の入り口には、木製の立派な表札や部屋番号、リーフなどの飾りが取り付けられ、利用者が極力部屋を間違えないような工夫をしている。また、建物はバリアフリー構造で、手すりが設置されているほか、廊下には物を置かず、利用者の動線が確保されている。さらに、利用者が家具などの支えを持ちながら、歩きやすいように居室内の動線を短くする工夫もしている。
		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)	◎	若い頃より長年使用していた裁縫道具を持ち込まれている。自分の衣類や他者のもの、スタッフの衣類や小物の繕いを行っている。	◎	◎	◎	
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に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)	◎	代表者や職員全員が、施錠をする事による、利用者の心理的な弊害について理解している。	◎	◎	◎	職員は勉強会等で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中には、玄関等の施錠はしていない。また、外出や帰宅の願望がある利用者には、職員が付き添って敷地内に出て散歩をしてもらうなど、少しでも気分転換が図れるよう努めている。中には、不穩で、帰宅願望が強く抑えきれない場面も見られるため、一時的に利用者の安全面を考えて、玄関等の施錠をする場合もある。さらに、コロナ禍において、外部からの来訪者には、インターホンで対応をしている。加えて、夜間は防犯のため、17時30分から7時まで、玄関の施錠をしている。
		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。	◎	施錠をしない事による、離脱のリスクよりも自由な暮らしの選択の理解を家族に図っている。しかし、利用者の精神、行動面の状況に応じて、一時的に施錠する事もある。	◎	◎	◎	
(4)健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	利用者個々の病歴や注意事項については、共有のファイルやノートに記載している。また随時、申し送りも共有している。	◎	◎	◎	
		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。	○	「普段の何かが違う」事に意識をしてスタッフ間で言葉に出すようにしている。そこから身体の変化や異常を早期に発見できるようにしている。介護記録にも、経過が明確になるよう記載するようにしている。	◎	◎	◎	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等について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。	◎	医療施設が隣接し、定期的に看護師が来ている。状態に変化があれば看護師と医師に速やかに報告をし、適切な処置を受ける事ができている。かかりつけ医には、受診時に書面にて状態報告をするようにしている。	◎	◎	◎	
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。	◎	入居時に希望される医療機関を確認し対応をしている。入居後にも状態に応じて、家族や本人の意向を確認し対応して医療機関を選択している。	◎	◎	◎	
		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。	◎	スタッフが受診に同行し主治医に状態を詳しく説明したり、書面で伝える等、関係の構築を図っている。	◎	◎	◎	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	通院の仕方については、事前に家族と相談し決めている。受診後の結果についても、スタッフが報告を受けるようにしている。スタッフ同行で受診した際は、その日のうちに家族に必ず報告をしている。	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	◎	日頃の状態や、性格、精神面の状態を細かく情報提供をしている。市内共通の地域連携シートを使用している。					
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	日頃より、施設入所や、入退院支援にて病院の相談員と細かく連絡を取り情報交換を行っている。早期退院に向けても、家族の意向を踏まえ医療機関と連携し行っている。					
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護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。	◎	協力医療機関の看護師には、随時細かく情報を伝えている。医師にも、口頭や書面で随時報告相談をしている。					
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	◎	協力医療機関で24時間、連絡相談できる体制の確保ができています。					
		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。	◎	利用者の状態観察を行い、随時看護師や医師の報告をし指示を受けられる体制を確保し、早期発見と治療につなげている。					
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬の情報をファイリングしている。常に閲覧ができるようにして把握に努めている。家族、主治医、看護師には口頭や書面で随時伝えている。					
		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。	○	4段階で確認するルールを決め、職員が周知徹底して行うようにしている。					
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	内服薬の副作用等の影響も考え、看護師や医師に相談し指示を得るようにしている。医師には薬の内容の見直しと整理を依頼する事もある。					
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。	◎	入居時に終末期の意思確認を書面で行っている。またその時の状態により意思の変化がある事を踏まえ、随時確認をするようにしている。					事業所には、「重度化した場合の対応に関する(看取り)指針」があり、入居時に利用者や家族に説明をして、終末期等の意向を確認するとともに、段階に応じて、その都度説明を行い、意向を確認している。事業所として、利用者や家族の意向を反映して、対応ができる範囲内で事業所でぎりぎりまで過ごしてもらおうことができているものの、看取り支援の体制が構築できていないこともあり、点滴などの医療行為が必要になった場合には、病院などに転院をしてもらっている。また、状態の変化などが見られた場合には、利用者や家族、職員、医師等を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、職員には段階に応じた対応の必要性もあり、看取りなどの勉強会も実施している。
		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と話し合い、方針を共有している。	◎	本人、家族、職員、医師間で随時話し合いをし共有する事ができている。	○	○			
		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。	◎	職員の不安な思いを理解している。職員の力量や施設の現状を踏まえ、どこまでの支援が可能かを判断をしている。また、前向きに捉え、取り組む事ができるようにしている。					
		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。	◎	施設として出来る事、できない事。医療が出来る事等、医療と介護を明確にし、協力して支援する事を伝え理解を得ている。					
		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固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。	◎	医療機関とは密に連携を取り、家族とも共有している。また、普段より施設側と家族の信頼関係の構築をするように努めている。家族の意向や気持ちにも配慮しチーム支援ができるようにしている。					
		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)	◎	コロナ過になり、心理的支援の方法にも変化があった。終末期に対しては、家族に終末期にこれから起こる段階を伝え、徐々に死を迎え入れられるように配慮した。					
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、白癩、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	定期的に研修や勉強会を開催して学んでいる。					
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症の勉強会やミーティング、模擬訓練も実施している。					
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	最新の情報を収集できるようにしている。グループ施設内でSNSを活用し共有できるようにしている。					
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	一動作一洗いの徹底。マスクの着用。次亜塩素酸水や強酸水による消毒の徹底を行っている。					

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
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。	◎	利用者のマイナス面に重点をおかず、プラス面を主として話をするようにしている。共有、共感し施設との繋がりを家族にも感じてもらえるようにしている。	/	/	/	事業所では、行事への家族の参加協力の呼びかけを模索していた時期にコロナ禍となり、現在は家族への呼びかけや行事開催は自粛している。また、オンライン面会のほか、感染状況が縮小した際には、窓越しやベランダ、玄関での面会の対応を行い、利用者や家族に喜ばれている。面会できなかった期間が長かったこともあり、高齢化や認知症状の進行などに伴い、家族のことを認識できない利用者も多くなっている。さらに、電話連絡時や面会時を活用して、職員から家族に利用者の様子を時間をかけて伝えるとともに、話しやすい環境や雰囲気づくりに努めている。希望する家族には、SNSのLINE機能を活用して、連絡を取りやすくするとともに、利用者の動画を送信するなどの対応もしている。加えて、前回の訪問調査から検討していた「どんぐり便り」を令和3年度から年4回程度発行するとともに、一人ひとりにコメントを添えて送付をするようになっている。利用者家族等アンケート結果から、職員の入退職などの事業所の出来事が家族に十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、事業所の出来事や年度末等に入退職がなかったことを掲載したり、来訪時に伝えたりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ過であり、家族が施設の活動に参加できる機会はほぼない状態。面会制限解除の時は、外出の支援や、頻回な面会をお願いしている	x	/	△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	昨年度より、どんぐり便りの発刊を開始。個々の画像や様子も伝えられるように、個別に作成し郵送している。また、タブレットやライン等SNSを活用しながら、こまめに情報を伝えるようにしている。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	◎	離れて過ごしているからこそ、状態を細かく伝え認知症への理解を得るようにしている。また、家族や利用者が適度な距離感を持つことのメリットを生かし、関係性の構築を計っている。	/	/	/	
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	来訪時の説明や、年4回程度発行している便りでも、報告をするように努めている。	x	/	△	
		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。	○	入居時には、家族にリスク説明を十分に行うようにしている。また入居後も、利用者の状態に応じた報告をして対応を話し合っている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	△	コロナ過であり、施設内の立ち入りはほぼできない状況が続いている。そのため、来訪された家族には、十分な時間を確保して、じっくりと話しをできるようにしている。	/	/	○	
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)	◎	契約時には文書を具体的に説明し、理解を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のい退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退居時には、しっかりと説明を行い家族や本人の意向を確認をしている。納得した退居ができるように、退居先施設や在宅OMと連携を取る事ができている。	/	/	/	
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、理解を回っている。	△	コロナ過であり、運営推進会議が書面開催となり、十分に目的や役割を説明できているとは言えない。	/	◎	/	
		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)	△	近隣住民の方には挨拶をするようにしている。利用者との散歩の際に会話をする機会もあるが、十分とは言えない。近隣にある、皮膚科にお世話になる事がある。	/	○	○	
		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。	△	施設周辺に住宅が少ないが、温かい気持ちで見守ってくれていると感じる。	/	/	/	
		d	地域の人々が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	x	コロナ過であり運営推進会議は書面開催となり、ご家族を含めスタッフ以外は施設内に入る事ができない状況が続いている。	/	/	/	
		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。	○	住宅や住民が少ない事と、コロナ過であり住民の方と接する事は少ない。しかし、頻回に会う方とは、世間話をしたり、育てている柑橘類をいただいたり良い関係ができている。	/	/	/	
		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)	x	グループ内施設で共同で、幼稚園の慰問を受けたりしていたが、コロナ過で中止となっている。中学生職場体験のみ、受け入れをしている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	コロナ過であり、買い物等の外出は控えている。しかし、施設周辺を散歩したりする等、地域に出るという事を意識はしている。また、近隣の医療機関にお世話になる事も多い。	/	/	/	

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	△	コロナ過で書面開催が続いている。地域の方の参加はあるが、家族の参加はない。書面開催に伴い、意見を書く手間や負担を掛けている。	x	/	○	運営推進会議は、地域の婦人会や公民館長、民生委員、市担当者等の参加を得て開催をしている。コロナ禍において、約2年間は書面での開催となっているものの、会議の参加メンバーには、利用者の様子や事業所内での出来事などを記載した会議資料に合わせて、事業所便りを送付するとともに、意見や要望を書面で提出してもらうことができる。また、サービスの評価結果を報告するとともに、会議を活用して、避難訓練のことも報告をしている。今後は、家族へ会議録を送付したり、事業所便りを活用して、会議開催を周知したりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	利用者の状況や活動、外部評価や実地指導等の内容や、目標等について随時報告をしている。いただいた意見については、次回の運営推進会議の書面で報告をしている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	x	年間で日時の設定をしており、時間や日程の配慮については十分ではない。現在は書面での開催。	/	/	◎	
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。	◎	毎日、朝礼で理念を復唱している。毎日復唱する事で共通認識を持つ事ができるようにしている。また、理念に添った支援ができるよう努めている。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができる。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	玄関やユニットに理念を掲示し、またスタッフのユニホームにも理念を記載している。入居時には詳しく理念を説明するようにしている。	△	◎	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	法人内の研修や勉強会は受けている。コロナ過であり、外部の研修への参加はできていない。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができる。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		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。	◎	実務を通して勉強をしたり、技術取得ができるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	個々の努力や、勤務状態を把握し、定期的に評価をしている。	/	/	/	
		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)	○	コロナ過であり、外部の人との関わりは極端に減少している。資格更新や取得等の研修会は参加し、同業者と交流する事ができている。刺激を受け、情報交換する事で意識向上に努めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	コロナ過ではあるが、感染状況を勘案しグループ内でのスポーツ大会。マラソン部の参加等、発散できる環境づくりに努めている。	◎	◎	◎	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃されることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的な勉強会にて学んでいる。虐待となり得る行為を意欲付けする為に、対応方法について毎朝代表者が、心得として言葉に出し伝えるようにしている。	/	/	○	事業所内で行う勉強会のテーマに、高齢者虐待の防止などを取り上げて、職員は学び、理解をしている。時には、危険を感じて大きな声を出してしまうほか、スピーチロックや行動制限などの不適切な声かけなどが見られた場合には、該当職員に確認するとともに、管理者や主任から個別に注意喚起をしている。また、不適切な行為が見られた場合には、朝礼や申し送り時などを活用して、職員間で話し合いを行い、再発防止に努めている。さらに、朝礼時には、「認知症介護の心得」と「理念」を復唱し、職員への周知徹底や理解の促進に努めている。
		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。	○	毎日、朝礼や申し送り内で話し合う機会を設けている。	/	/	/	
		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。	◎	特に、利用者に対する言葉遣いには細心の注意をしている。ストレスはまず言葉にでる場合が多く、その都度、早めに対応している。	/	/	/	
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。	○	内部研修にて学び、理解する事ができている。	/	/	/	事業所では、年間の勉強会の計画を立てるとともに、法人内研修もあり、計画的に参加しながら、職員のスキルアップに努めている。コロナ禍において、外部研修へ参加する機会はほとんどないものの、法人・事業所として、資格取得や更新、研修の参加費などを助成している。また、医師である代表者も、事業所への来訪があるとともに、職員から出された意見なども伝えることができる。さらに、管理者や主任は、職員への希望休や有給休暇の取得のほか、体調不良の場合は、長期休暇の取得を進めるなど、相互の職員間の助け合いを大切にするとともに、何でも相談できる働きやすい職場環境づくりに努めていることもあり、近年、離職者はほとんどいない。加えて、年配の職員が多いものの、職員同士が話しやすい良好な関係も構築されている。
		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。	◎	委員会にて検討したり、朝礼の後に議題に取り上げて話しをしている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	家族には、身体拘束をしないケアについて、弊害も含めしっかりと説明をし理解を得るようにしている。それに代替となる支援を見つけた提案をしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	今まで、対応した事例はない、相談があれば答えられるように、同グループ内、在宅CMより情報を得たり学ぶ機会を設けている。				
		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。	△	家族からの相談があれば対応するようになっている。パンフレットの準備をしている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	急変時のマニュアル作成は行っている。また、消防から直接指導を受ける機会も持ち、周知できるようにしている。				
		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。	◎	消防からの救急隊による指導を定期的を受けている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一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。	◎	なぜ事故が起きたのか、なぜ事故が起きそうになったのか等を職員間で考えるようにしている。ヒヤリハットの時点で検討する事で事故に繋がらないようにしている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	日々の状態を報告共有、些細な変化を見逃さず、リスクを推測し回避に努めている。				
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周知している。苦情対応については、主任が主に対応する事としている。				
		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。	◎	相談、苦情マニュアルに沿って対応し迅速に行う事ができるようにしている。市町村への報告事例はないが、報告できる体制がある。				
		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。	◎	苦情に対しては、対応と改善策を明確に提示するようにしている。家族や利用者との関係がマイナスの方向にならないように、対話をすすめるようにしている。				
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けている。(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)	◎	SNSの利用や、話しやすい環境や雰囲気作りを努めている。意見の内容により、個別に聞いたりする等対応を変えている。	○		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞くよう努めているものの、高齢化や重度化もあり、あまり意見は出されない。家族には、電話連絡時や来訪時を活用して、利用者の状況を報告して、何でも話しやすいような環境や雰囲気づくりに努めている。また、SNSのLINE機能を活用して、希望者には連絡や動画の配信を行い、少しでも連絡を取りやすい環境を提供している。さらに、管理者や主任は、職員一人ひとりから意見を聞くとともに、必要に応じて、悩み相談などにも応じていることもあり、話しやすい関係が築かれている。加えて、職員から出された意見は代表者等に報告するとともに、必要な物は取り入れて、利用者のサービスの質の向上に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	契約当初は行っている。入居後は、随時説明している。				
		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けている。	◎	現場に足を運び、意見や要望を聞くようにしている。				
		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。	◎	職員1人1人の意見を聞く機会を持っている。利用者の事を思い、利用者の立場になり支援ができるよう、随時指導アドバイスをしている。			◎	
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。	○	サービス評価の意義や、目的を理解するために行っている。				外部評価の自己評価は、職員から意見を聞き、主任が取りまとめて作成をしている。職員には、サービス評価の意義や目的の理解促進を図るため、サービスの評価結果を説明するとともに、達成可能な目標達成計画を作成し、達成に向けて取り組んでいる。また、運営推進会議の中で、サービスの評価結果や目標達成計画を周知している。家族に、サービスの評価結果を周知することができていないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、サービス評価の取組みに対する十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りを活用して、分かりやすく要約したものを掲載したり、コロナ禍の収束後には、取組み状況のモニターの協力を家族に呼びかけて、意見をもらうなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	△	実現可能な目標設定をするようにし、努力している。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議を活用しているが十分とはいえない。	×	△	△	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	事業所内で取り組みや成果については、随時確認をしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	◎	各マニュアルを作成し周知している。スタッフが閲覧できるようにしている。	/	/	/	事業所では、非常災害対策や土砂災害などの対応マニュアルを作成している。複合する老人保健施設等と合同で、年2回風水害や火災を想定した避難訓練を実施するなど、法人内で災害発生時の協力体制を整備している。コロナ禍において、規模を縮小し、映像などを活用した訓練実施となっている。また、1階部分が浸水した場合には、3階への垂直避難を予定している。さらに、防火管理者が、避難経路の確認や食料などの備蓄品の確認をしている。コロナ禍以前は、地域の防災訓練に職員が参加協力することができていた。コロナ禍で事業所へ来訪する機会が減少していることもあり、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、事業所便りを利用して、避難訓練の様子を掲載したり、コロナ禍の収束後には、避難訓練の様子を写真で事業所内に掲載したり、家族に避難訓練への参加協力を呼びかけるなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、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。	◎	日中や夜間帯を想定し訓練を実施している。	/	/	/	
		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。	◎	防火管理者により消火設備や避難経路の確認。非常食についても定期的に確認し、賞味期限が切れる前に交換をしている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	運営推進会議を利用し、訓練内容を説明して理解を得ている。また、グループ内で協力しあう体制も整備している。随時、消防署にも相談し指示を得ている。近隣住民との連携はあまりできていない。	×	○	○	
		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)	○	消防や警察、グループ施設で共同訓練を実施している。コロナ過であり規模は縮小している。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議を活用し、認知症への理解やケアについて情報提供をしている。認知症サポーター養成研修受講者もいる。	/	/	/	地域の高齢者等から、事業所に直接相談が寄せられることは少ないものの、入所希望などの相談があった場合には快く対応をしている。また、職員は、認知症サポーター養成研修等を受講し、認知症の理解促進にも努めている。さらに、外国人の技能実習生や地元の中学生の職場体験などの受け入れにも協力している。加えて、市行政や地域包括支援センター等が主催する研修や会議に参加する機会が減っているものの、連携を図ることができている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	◎	電話での相談支援や入居申込時の相談、運営推進会議を利用して行っている。	/	×	○	
		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)	×	できていない。	/	/	/	
		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。	○	コロナ過ではあるが、中学生の職場体験については受け入れをしている。また依頼があれば、個別対応している。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	△	研修や交流会があれば参加したいが、コロナ過であり現在はできていない状況。可能な範囲では行っている。	/	/	○	