

(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)

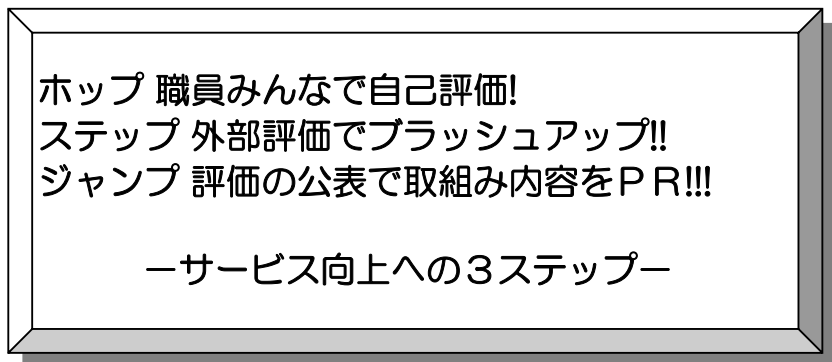
### I.その人らしい暮らしを支える

- (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



#### 【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 2 年 11 月 18 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870200908
事業所名	ハートケアフルホーム青空
(ユニット名)	春
記入者(管理者)	
氏名	武内 国彦
自己評価作成日	令和 2 年 11 月 4 日

<p>【事業所理念】</p> <p>“私たちは 1・あなたの意思を尊重します。 1・あなたが笑顔で過ごせる安らぎのある場所作りをします。 1・あなたの生きがいと希望のある暮らしのお手伝いをします。 1・あなたの地域との繋がり社会生活の継続のお手伝いをします。”</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>○個々の望んでいる声かけ:人権や尊厳を尊重して、本人、家族の承諾を得、失礼に当たらない様に慣れ親しんだ呼び方を職員間で共有してみた。</p> <p>(結果)人権、尊厳の配慮に欠け、違和感があった。本人、ご家族が不愉快な思いをさせない様に利用者を尊重した呼び方に努めて行く。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設して17年目を迎える事業所は、商業施設が隣接する住宅地の一角に立地している。事業所では、利用者の自立した生活を目指し、職員は利用者とは話をしたり、毎日の散歩やドライブを取り入れたりするなど、できることは自分であることをモットーとした支援をしている。調理専属の2名の職員が、季節感のある食事を3食調理しており、利用者にも好評である。勤続年数の長い職員も多く、職員の経験を活かして話し合いながら、利用者のサービスの向上に努めている。また、長年勤めていた管理者が定年退職となり、現在の管理者は今年9月に就任したばかりであるが、「利用者には、『ここに来てよかった』と言ってもらえるような事業所にしたい」と考え、利用者の笑顔で過ごせる安らぎのある場所作りなどに取り組んでいる。</p>
--	---	--

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	○	入居前に本人および家族に意向の確認を行い、生活歴等の情報を得て、本人の望まれる生活につなげている。	○	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から希望や意向の聞き取りをしている。また、生活を共にする中で、日常の何気ない会話から利用者一人ひとりの思いを推し量るように努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人の会話やジェスチャー等、関わる職員と情報交換して、本人の視点で検討している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時に、利用者本人や家族と生活史の中から「本人の思い」について話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	普段の会話を記録に残し、他の職員と共有して、本人の思いを理解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。	○	利用者優先に心がけている。本人のペースに合わせた声かけを行い、決めつけたりせず、対応している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	何気ない日常会話や家族との会話等で情報収集している。知り得た情報をもとにサービス向上に努めている。	/	/	○	入居に際して、職員はこれまでの生活歴について利用者や家族から聞き取るほか、今までに関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者からサービス利用の経過等の情報を得て、現状の把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	できる事、できない事は支援しながら現有能力を把握している。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の行動、精神面の状態を観察しながら、客観的に分析し、把握している。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	なぜ精神的に不安になっているのか、要因はなにか、ケース記録、職員と情報収集に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	生活記録やバイタル表を作成し、記入、一日の過ごし方やリズムを把握できている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人が何を求めているのか、聞き取り、意思を伝える事が出来ない方には、家族の意見や生活歴を参考に何を求め必要としているのか、ケアカンファレンスで検討している。	/	/	○	利用者や家族の意向を確認したうえで、職員から出された意見や情報を踏まえ、利用者にとって何が必要か、利用者の視点に立って生活課題を検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人の意向、家族の意向充分に受け入れ、より良く暮らすための支援の検討を行っている。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	カンファレンス時に、課題に優先順位をつけ、実践し、明らかにしている。	/	/	/	

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
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、家族の意向を聞き取り、暮らし方に反映できる様に、努めている。	/	/	/	面会や電話連絡時に、職員は家族の意向を聞き取り、利用者も参加してサービス担当者会議を開催している。主治医の意見も踏まえて情報を共有し、職員それぞれの意見やアイデアを反映して、利用者一人ひとりがより良く暮らせるよう個別性のある介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	生活歴等を把握し、本人、家族、職員と情報を共有しながら話し合い、意見やアイデアを反映して作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	生活歴を参考にしながら、声かけ、ジェスチャー、表情を伺い、自己決定を促し、可能な限り慣れ親しんだ暮らし方に近づけている。	/	/	/	
		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。	△	協力的な家族には、介護計画に盛り込まれているが、非協力的な家族、地域の人たちとの協力体制は難しい。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	介護計画をファイルに綴じ、職員間で内容が共有できている。	/	/	/	介護計画の内容は、サービス担当者会議で共有しているほか、ファイルに綴じてユニット内に置き、職員が確認できるようにしている。計画に沿ったサービス内容の実施状況は、毎日ケアチェック表で確認しており、一人ひとりの日々の暮らしの様子についても生活記録に詳しく記載されている。また、職員の気づきなどは生活記録のほか、日誌に記載して職員間で申し送りや検討をしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	○	毎日、ケアチェック表に記入し、ケアプランが実践できているか、状況確認している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個別にファイルに日々の体調や生活記録、1日の気づき等を記入している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	個別ファイルに、利用者の生活スタイルを、把握できるようになっている。	/	/	/	
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。	○	通常は6か月に1回見直しを行っているが、心身状況の変化等により、介護計画の作成・見直しを行っている	/	/	/	介護計画は、6か月毎に見直しをしている。毎月のカンファレンスで、介護計画の見直しのある利用者のみを検討しており、変化がない場合には、モニタリングの評価が実施されていない。定期的に、ケアチェック表を活かして利用者全員のモニタリングが実施できるよう検討することを望みたい。また、状態に変化が生じた場合には、家族や関係者と話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	本人、家族、医師の意向や意見も含めて新たな課題をカンファレンスで検討している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	職員間で情報を共有しながら、実践や介護計画の見直しを行っている。	/	/	/	
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。	△	出勤者でのカンファレンス検討している。全職員の会議等は行っていない。	/	/	/	コロナ禍において、定期的に職員全員が参加した会議は実施しておらず、カンファレンスや緊急案件がある場合などには、出勤職員のみで会議を開催している。通知文書などは回覧して職員間で共有しているほか、会議録や申し送りノートで伝達している。
		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。	○	カンファレンスでは、アセスメント、意見交換等検討している。	/	/	/	
		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、工夫している。	×	感染症予防のため、全体会議は実施していない。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	話し合いの内容の記録を残し、確認している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送り、職員伝達ノートで情報を伝えている。	/	/	/	利用者一人ひとりの介護や医療的な事項については業務日誌に記録するほか、家族との連絡事項や業務連絡等については申し送りノートを活用して職員間で共有している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝えるようにしている。(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)	○	朝、夕申し送りを行い、重要な情報は把握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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にされた支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	日常生活の中で、本人の思いや望みを聞き取り、可能な限り叶える努力をしている。	/	/	/	生活を共にする中で、職員は利用者から思いや意向を聞いている。毎月「外食の日」を設けて、利用者と一緒に外食に出かけており、食べたいものを選ぶ外食は利用者の楽しみとなっている。現在はコロナ禍のため、外食は控えているが、日々の暮らしの中で利用者に洋服や飲み物を選んでもらったり、レクリエーションへの参加の有無や選択をしてもらうなど、様々な場面で利用者の意志を尊重している。塗り絵や書道など、職員は利用者の好きなことや得意なこと、楽しい時間を過ごしてもらえよう努めている。訪問調査日には、活き活きとした表情で介護予防の体操をしたり、玄関フロアのソファで談笑したりする利用者の姿を見ることができた。
		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)	○	利用者のペースに合わせ、声かけを行い、発語を引き出し、自己決定を促している。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	日ごろの生活を観察して、関わりを持ち、自分で決めたりできる希望のある生活ができるように支援している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にされた支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	施設での決まり事や職員の都合を優先せず、本人に合わせた支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	レクリエーションで、歌の合唱やぬり絵等、自室に飾ったり、眺めたりして生活意欲の向上につながっている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	過去の生活歴、家族に意向を確認して、声かけ、発語を促し、意思疎通をはかっている。	/	/	/	
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された言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	外部研修や施設内研修で学んでいる。常に人権や尊厳の尊重に努めているが、欠けている職員もいる。	○	-	△	人権や尊厳について、職員は内外の研修で繰り返し学んで理解できている。管理者は、職員に敬意を払った言葉かけなども指導しているが、「家族や友人のように親しみがあまり過ぎて馴れ馴れしくなってしまう、丁寧さに欠けるところがある」という課題を感じている。今後は、研修での学びを徹底できるよう職員全員で共有して、対応できることを望みたい。居室への出入りは、入室時に必ずノックをして入り、不在時は利用者の了解を得て入室している。また、洗濯物の片付けも基本的には利用者本人にしてもらい、できない利用者は職員が手伝って一緒に片付けている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	×	敬意を払い対応している職員は少なく、大きな声で誘導したり、配慮が足りない物も居る。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時には、無理強ひせず、柔軟な対応をしている。入浴時には、一人ずつ入り、着脱の際には、カーテンでプライバシーに配慮している。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	声かけ、ノック等充分に配慮している。整理たんずは、一緒に整理している。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	施設外研修や施設内研修を実施し、利用者のプライバシーの保護や守秘義務について厳守している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを求め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。	○	洗濯物干し、たため、食器拭き等できる事には、意欲的に協力していただいている。	/	/	/	様々な疾患や価値観を持った利用者の共同生活のため、思い違いで攻撃的な口調になったり、口論になったりすることもある。トラブルが生じた場合には、職員が仲介して話題を変えたり、利用者に気晴らしをしてもらったりするなど、仲良く生活できるよう支援している。また、日常の様子から気の合う利用者同士と一緒に過ごせるよう、席の並びにも配慮している。
		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。	○	利用者一人ひとりの状態を把握しながら、利用者同士が助け合い、支え合う様に支援している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらい場面をつくる等)。	○	フロアの席は気の合う方と近くに座れる様に配慮し、孤立しないように配置を取っている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	その都度、仲裁に入り、傾聴しながら、解決をはかっている。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	生活歴や本人、家族や面会人に聞き取り、把握できている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	一部の人が生活歴や本人、家族に聞き取り、なじみの人や場所、良く通っていた店を把握できている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	一部の人が、ドライブでなじみの場所に行くことはある。思い出の場所では、会話が弾み、喜ばれている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	以前は面会に来られていたが、コロナウイルス感染症対策により、面会制限中である。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気の良い日には、職員と住宅地周辺を散歩している。散歩後にドライブに出かけ、季節の風景を満喫している。	◎	-	○	事業所に面した住宅街は、利用者の安全な散歩コースとなっている。コロナ禍においても天気の良い日には、希望する利用者と一緒に散歩したり、ドライブに出かけて車窓の眺めを楽しんだりできるよう支援している。3階ユニットの寝たきりの利用者も体調の良い日には、車いすを使用して散歩に出かけることができおり、戸外の空気を吸いながら季節を感じ、気分転換が図れるよう取り組んでいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	ボランティアの協力を検討中				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	他者と散歩と一緒に出かけたり、取り組んでいる。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族の面会時に外食やドライブに出かけている。また、過去の思い出の場所にも行くこと喜ばれている。				
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。	○	施設内研修や申し送り等で情報を共有し、利用者の状態や変化の早期発見に努めている。				事業所ではリハビリよりも、「①会話、②散歩・外出、③できることは自分ですること」をモットーとして、洗濯物干しやたたみ、下膳、片付けなど、利用者の状態に応じて、できることはしてもらっている。着替えなども時間が掛かっても、職員ができるだけ見守りの支援をしており、利用者に達成感が味わえるよう取り組んでいる。レクリエーションなどに意欲がない利用者に対しても、職員は声かけやサポートをしながら、いつでも参加できるよう支援している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	利用者の状態を把握しながら、ADLの観察を行い、生活リハビリを取り入れ、心身機能の維持向上に努めている。				
		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)	○	できる事は見守り、できそうな事は声かけの支援をしている。意欲のない利用者には環境整備に努めている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	アセスメントを把握し、日常生活での様子を踏まえて、自立支援を行っている。				食器拭きや台拭き、洗濯物干しなどは、利用者の役割を決めて積極的に参加してもらっている。洗濯物たたみは利用者全員で行っており、自分の物は自分で片付けている。訪問調査日には、散歩の後に玄関ホールのソファでくつろぎながら会話を楽しんだり、一緒に歌を歌ったりする利用者の様子を見ることができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	過去にできていた事を活かした無理のない活動をしていただいている。	○	-	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	コロナウイルス感染症対策により、外出は減少している。施設から外出する参加はできていない。				

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
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。	○	自己決定を促し、本人の好きな服装ができるように支援している。				食べこぼしや排せつ後の衣服の乱れが見られた場合には、職員は口に出して指摘せず、さりげなくカバーしたり、居室に誘導して手直しをしたりするよう心がけている。利用者の誇りなどにも配慮し、職員は目立つような声かけや、なるべく人前でのフォローを避けている。食事の際のエプロンの使用も、利用者のプライドを考慮して確認のうえで使用している。また、寝たきりの重度な状態の利用者にも、朝夕の更衣や整容を行い、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	できる限り、本人に選んで頂いている。利用者の希望に沿えるよう、支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の気持ちに寄り添いながら、支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時や、行事の際には、好きなファッションで出かけられるように支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人のプライドを尊重し、エプロンを用意し、声かけ見守り介助を行っている。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	家族の送迎により、美容院を利用している。出張美容院の支援を検討中。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	写真等で以前の服装をイメージし、その人らしい髪型や服装ができる様に支援している。				
		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。	○	食前には、手洗い消毒を励行し衛生に留意している。食前には口腔体操を行っている。栄養士献立表を作成し、安全でおいしい食事の提供できるように努めている。		
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。	○	栄養面を考慮した献立になっている。利用者ひとりひとり個人の嗜好に合わせた調理もやっている。調理の皮むき等できる作業は協力していただいている。			○			
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。	△	利用者との買い物は現在中止している。皮むき等できるお手伝いには協力していただいている。						
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。	○	アレルギーのある利用者はいないが、摂取後の身体の状態を観察している。						
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。	△	栄養士が献立に季節を感じる物を考えている。利用者の意見を聞きながら、昔懐かしい物の取り入れを検討中。			○			
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、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者一人ひとりの咀嚼力や嚥下状態を観察して、対応している。器の摂取されやすいように配慮している。						
g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいもの、使いやすいものを使用している。	○	軽く持ちやすい器や使いやすいものを利用している。			○			
h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなくやっている。	△	テーブルは離れているが、様子を観察しながら一緒に食べている。他者に合わせず、自分のペースで摂取される様に支援している。			○			
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。	○	その都度、何を食べているのか説明しながら摂取していただいている。		◎	○			
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日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養バランスは、栄養士の献立でカロリーは確保できている。水分量は1日の摂取量を記録に残している。摂取量の少ない方には、声かけ、工夫しながら対応している。						
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。	○	摂取量の少ない傾向にある方には、回数やタイミングを見て対応している。また、体調の状態も観察している。						
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士が献立を作成している。献立が、食べにくいには、調理員がアレンジしている。			○			
m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食品の賞味期限や扱いには充分留意している。調理器具は適切に消毒を行い、食中毒の予防に努めている。						

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
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。	○	施設内研修で、口腔ケアについて実施している。食後に口腔ケアを行っており、誤嚥性肺炎につながるリスクも理解している。				毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、居室の洗面台で口腔ケアを実施している。自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の状態までは、職員は確認できていない。義歯は夜間に外してもらい、洗浄液に浸ける支援をしている。職員は口腔ケアの必要性や重要性を認識し、定期的に利用者全員の口腔内の状態が確認できるような取組みを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	口腔状態は把握できているが、認知症が進行している利用者には対応が困難な状況にある。			△	
		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。	○	訪問歯科診療を活用、指導を受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	訪問歯科診療の指導を受け、入れ歯の洗い方、手入れ方法、うがい等の支援をしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	食後に口腔ケアへの声かけをしている。介助が必要な利用者には、支援している。認知症が進行している利用者には、口腔ケアを促しているが、拒否もある。			△	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	訪問歯科診療の往診を受けている。				
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。	◎	排泄状況を観察しながら、紙パンツが必要なのか、検討する。失禁予防のため、トイレへの声かけを行い、利用者の気持ちを尊重している。				事業所では、利用者の排泄の自立を目指しており、トイレでの排泄を基本として支援している。一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員は時間やタイミングを見て声をかけ、トイレ誘導をしている。おむつなど排泄用品の使用についても、職員間で必要性を検討し、状態に応じた適切な用品を使用している。
		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。	◎	認知症の周辺症状の悪化等、排泄が関係する事もあり、精神的に落ち着かない状態等理解している。				
		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)	△	ほとんどの利用者の排泄パターンは把握できているが、10分置きにトイレに行く方もおり、周知するのは、困難である。				
		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。	○	排泄状況を観察しながら、失禁等減少傾向になると、その都度スタッフ間で検討、自立支援をしている。	◎		○	
		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。	○	その都度、トイレの場所がわからない、スポンがきつい等、職員間で情報を共有して、改善できる様に取り組んでいる。				
		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。	○	スタッフが気持ちよく排泄ができるように、個々のパターンを把握して、誘導方法等情報を共有し、排泄の失敗を防ぐため、取り組んでいる。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一時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。	△	オムツが必要な場合には、家族に相談している。自分で好みの物を選択には、至っていない。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	利用者の状態の変化により、日中、夜間と適時使い分けている。				
		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)	○	リハビリ体操や歩行等身体を動かす機会を増やしている。また水分やヨーグルト摂取にも取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	入浴は、決まった曜日、時間になっているが、順番や温度等は希望を聞いている。	◎		○	曜日や時間帯を決め、週2回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、入浴回数を増やしたり、湯の温度や浸かる時間などにも、可能な限り対応したりしている。以前は毎日入浴する対応をしていたが、利用者や家族から苦情が出され、現在の入浴状況に至っている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	ひとりずつ入浴して、介助しながらマイペースでくつろいでいただいている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人のペースに合わせて、自力でできるところは、自力で行う支援をしている。				
		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。	○	入浴を拒む人には、無理強いせず、しばらく様子を見て対応しています。その日は、入らなくても翌日に入る様な取り組みをしています。				
		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。	○	朝のバイタルチェック測定して、異状がなければ入浴していただいています。入浴後には、水分補給をして、ゆっくり過ごしていただいています。				

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。	○	定時に巡回して、利用者の睡眠パターンを把握できている。				日中の活動や支援内容を検討し、ほとんどの利用者は安眠できている。どうしても眠れない利用者には、職員が付き合っリビングで過ごしたり、眠くなるまで居室でテレビを見たりするなど、事業所では安易に薬に頼らない支援をしている。
		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。	○	夜間、眠れない利用者については、要因を探っている。眠る様に促しているが、排泄が気になり、眠れない方がいる。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中の過ごし方や環境の見直し検討をして、医師とも相談している。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の状態を把握しながら、テレビを見たり、自室で休む人等個人の自由に過ごしていただいている。				
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。	○	携帯電話を持っている方もおられ、自由に話されている。手紙のやり取りの支援は行っていないが、毎月、職員が近況報告の手紙を送っている。				
		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。	○	家族からの電話があった時、用件が終われば可能な限り、声を聞いたり、話してもらっています。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	事務所で電話ができるように配慮している。また、家族から電話がかかってきた場合には、その都度、話せるように対応している。				
		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。	○	重度の方には、職員が手紙の内容を、読み聞いて頂いている。笑顔が見られる事もある。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人が電話をかける事には家族の協力して頂いている。聞こえづらく、理解できない方には、他の方法を用いて代弁している。				
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。	△	理解はしているが、本人所時には至らず、家族管理している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	以前は、買い物に同行していたが、感染症予防のため、外出の機会は、減少している。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	必要物品は、家族に依頼するか、遠方に家族がいる方は、職員が対応している。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	お金を所持している人はいません。家族管理のもと、本人からの要望があり、必要があれば家族に相談、購入に至っています。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	お金の所持方法は、話し合いに至らず、購入物については、本人や家族と相談している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	施設は預かり金管理方法は、明確にしている。家族に金銭帳のレシート、領収書を定期的に確認していただいている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	病院受診は、基本家族対応だが、遠方や不在の場合には、施設対応している。往診を受けている利用者もいる。		◎	○	家族の不在時や遠方の受診介助の場合には、事業所として同行支援をしている。現在はコロナ禍において休止しているが、毎週日曜日に教会の礼拝に行く利用者に付き添ったり、訪問マッサージを手配したりするなど、利用者の希望に沿って柔軟な対応をしている。



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	
(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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	日中は、鍵を閉めず、オープンにして気軽に入出入りできる様になっている。	◎	-	○	透明ガラスの扉から、来訪者は事業所内の様子を見ることができる。広々とした玄関フロアは、ソファがいくつも配置されたくつろぎの空間になっており、気軽に入出入りできるようになっている。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	壁面には、季節感を感じていただけるように絵等の作品を掲示している。	○	-	○	ユニット中央のオープンキッチンに面したリビングは、テーブル席とソファ席が設置され、日中に利用者はゆっくり過ごすことができる。利用者と職員と一緒に作成した季節のクラフト作品等から、利用者は季節を感じることができる。また、事業所内の掃除も行き届き、不快な臭いがない快適な空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	掃除は充分に行っている。汚染物は特定の場所で適切に処理している。臭いには、消臭スプレー等で充分配慮している。	/	/	/		◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節ごとの花等を飾ったり、日中はカーテンを開け、日光浴をしたり、自然との生活を楽しんでいる。	/	/	/		○
		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。	○	フローアの席は気の合う方と近くに座れるように配慮している。一人になりたい時には、自室で過ごされたり自由に行っている。	/	/	/		/
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	お風呂は、カーテンを使用し、外部からは見えない様になっている。トイレ使用中には、ドアの開閉に留意し、自尊心を傷つけない様に配慮している。	/	/	/		/
27	居心地良く過ごせる 居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	自室には、家で使用してなじみの物や家族写真を見える場所に置き、家族との関わりを忘れない様に、工夫している。	◎	/	○	居室には、家具調のベッドとエアコン、洗面台などが備品として設置されている。利用者は、机やチェスト、テレビなどを持ち込んで、利用者に応じて居心地が良くなるように工夫をしている。	
28	一人ひとりの力が 活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かし、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。	○	環境整備に努め、安全かつできるだけ自立した生活が営めるように配慮や工夫をしている。	/	/	○	廊下は広く、障害物になるようなものは置いておらず、車いすの利用者も安全に移動できるように配慮されている。居室の表札は大きく表示しており、立体表示もプラスして分かりやすくなっている。トイレや浴室にも分かりやすい表示しているほか、手すりやイスが設置され、利用者が転倒なく安全に移動でき、自立した生活が送れるように工夫をしている。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	環境の変化等混乱や失敗が生じた場合には、職員間で話し合い不安を取り除き、混乱の減少になる様に環境整備を行っている。	/	/	/		
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	フローアには、新聞、雑誌等置かれ、自由に利用されている。	/	/	/		
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	玄関、フロアの扉には、感知式センサー設置している。帰宅願望が起きた場合には、会話の傾聴と一緒に同行して、安全面に配慮している。	◎	-	◎	職員は、鍵をかけることの弊害が理解できている。建物の玄関や各ユニットの出入口は、日中施錠しておらず、利用者が自由に入出入りすることができる。	
		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。	○	夜間以外は、鍵をかけていない。利用者が落ち着かず、帰宅願望を起こし、外に出ようとするのが、適切な声かけて落ち着いている。落ち着かない場合には、ドライブ等の気分転換をしている。	/	/	/		
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	日中は、鍵をかけていない。本人の不安や焦り、帰宅を訴えを感じれば、散歩やドライブで気分転換を行い、不安解消をはかっている。	/	/	/		

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
(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。	◎	個人ファイルに、基本情報に関する項目、アセスメントに関する項目で把握できている。				
		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。	○	毎朝、バイタル測定し、身体状況の変化や体調の観察をしている。異状があれば、主治医、家族に連絡している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	緊急時以外の体調に変化があれば、主治医と相談し、家族に報告後に受診している。				
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。	○	緊急時以外は、家族の同行で、かかりつけ病院に受診しているが、無理な場合には職員が、支援している。	◎			
		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。	○	入居時に協力病院を説明しているが、本人や家族と相談して、希望に添える様に支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	通院が必要となった場合には、家族に相談している。受診方法等の情報提供や今後の対策を話し合っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には、家や家族が来るまでは、職員が付いている。本人の様子や行動等情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	安心して治療できるように、2か月は待ち時間があります。早期退院に向けて、医療機関との情報交換を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	入院が必要な場合には、協力病院や主治医の紹介を受けている。				
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。	○	申し送り等で、介護に関する気付きは職員間で相談し、対策をしている。医療に関しては、かかりつけ医や協力病院に相談している。				
		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。	○	本人のかかりつけ医、協力病院等相談できる体制を取っている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	申し送りや朝のバイタルチェック時に身体の状態を観察して異状の早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	ファイルに個々の服薬情報を整理し、情報共有し、把握している。				
		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。	○	服薬管理表や薬箱に管理し、服薬時に服用確認している。				
		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)がないかの確認を定期的に行っている。	○	副作用に留意している。服薬時に体調や精神面で変化があれば、主治医に相談している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	定期受診時には、必ず身体の状態を報告している。				

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
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。	○	入居時に重要事項説明書に、押印、確認を頂いている。状態の変化があれば、本人、家族、医師と話し合い意向を確認しながら、情報を共有している。	/	/	/	事業所の方針として、看取り支援は実施していない。契約時に、著しい体力の低下や病状が悪化した場合には、退去となる旨を利用者や家族に説明している。重度化した場合には、利用者や家族、関係機関と話し合い、方針を共有している。また、事業所として対応できなくなった場合には、病院への入院や介護老人福祉施設に転居している。
		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。	○	重度化、終末期には本人、家族、協力医療機関と話し合い、無理のない様に、方針を共有している。	x	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	△	終末期の支援について、医師の指示に従い、支援を行う。それぞれの職員の力量の判断をしているが、終末期になる前に、本人、家族、医師と相談後に入院していただくケースが多い。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	△	入居時に重要事項説明書で、押印、確認していただいている。どこまでの支援ができるのか、「できる事・できない事」は把握していただいている	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	△	本人、家族の意向に沿い、可能な限り対応しているが、終末期への対応はむずかしい	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の事情を考慮しているが、心理、精神面で、支援ができる様に努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、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。	○	感染症対策として、食前、外出後の手洗い、アルコール消毒を行っている。職員は出勤時に、手洗い、うがい、検温を行い、外部から持ち込まない対策をしている。外部、内部研修に参加している。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	マニュアルはある。手順を記入しているが訓練は行っていない。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	テレビやインターネットで地域の感染症発生状況の最新情報を共有している。職員は感染予防に努め、外部からの訪問は制限している。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域の感染症発生状況を職員間で共有し、地域の感染症流行のきざしがあれば、随時対応できる様にしている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	出勤時には、手洗い、消毒を徹底している。利用者は、食前、外出時は、手洗い消毒、来訪者は、アルコールで手指の消毒を励行している。	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	毎月、利用所の状況を封書で報告している。職員と利用者家族との交流は現在、感染症対策により、自粛している。	/	/	/	以前は、家族にホテルでの食事会や事業所の行事に参加してもらう機会を設けていたが、現在のコロナ禍において家族が参加した行事は実施できていない。毎月、家族には利用者の状況を詳しく書いた手紙を送っているが、面会も短時間に制限されていることから、利用者の生活の様子が分かるよう写真も添えるなど、詳細を伝える工夫を期待したい。事業所の運営上の事柄や出来事についても家族に報告できていないため、請求書等の送付時を活用して報告することを望みたい。また、家族の意見や要望等については、意見箱が活用されていない現状もあり、電話連絡時に職員は家族に意見を聞いているが、介護計画の郵送時や運営推進会議の案内時などを活用して、アンケートを取るなどの工夫を期待したい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族の面会時には、居心地よく話せるような場所を提供している。	/	/	/	
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	以前は、施設の行事に参加していただいていたが、現在はホーム特有の催し物はなく、検討の必要がある。	×	/	△	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月、利用者の近況報告や日常の様子を伝えている。家族の中には、「生活状況がわかり、良い」との声もある。	◎	/	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族が知りたい事や心配事は、随時対応し、わかりやすい返答をこころがけている。	/	/	/	
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いてい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)	○	家族の面会時に、日常会話などで、情報を集め、家族との関係の理解し、より良い関係を築けるようにサービスの質の向上に努めている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	利用者には伝えているが、家族には職員の退職・異動、運営上の関する事柄については、報告できていない。改善の検討が必要である。	×	/	×	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	家族同士の交流をはかる機会が少なく、提供できていない。	/	/	/	
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	利用者ひとり1人に対するリスクについて、家族に説明し理解を得ている。リスクで起こり得る事案を職員間で話し合い、介護技術の向上に努めている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望等を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	家族が話しやすい環境で、意見や希望等を職員に伝えられる様に相談窓口を設置している。職員同士で話し合い、結果を家族に電話で報告している。	/	/	○	
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。	◎	家族との契約には、管理者および介護支援専門員が対応している。各種書類を提示し説明、同意を得ている。	/	/	/	
		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。	○	契約書、重要事項説明書に基づき、管理者が利用者、家族に具体的な説明を行い、納得して頂いている。	/	/	/	
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約および料金改定時には、管理者が料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	○	事業開始前には住民説明会を回刺し、地域の理解をはかっている。	/	-	/	近所の住宅地の散歩は継続した利用者の日課となっており、出会った住民と欠かさず挨拶を交わしている。事業所として町内会に加入し、祭りなどの地域行事に参加したり、歌や舞踊のボランティアの受け入れをしたりするなどの交流をしている。現在のコロナ禍において、地域行事の縮小やボランティアの受け入れは中止しているが、近所のコンビニエンスストアに買い物に出かけたり、近隣住民から野菜の差し入れがあったりするなど、職員は地域とのつながりを切らさないよう努めている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	普段から、あいさつをこころがけている。地域のお祭りには、利用者と一緒に参加させていたたい。	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	近隣の住宅地の方が何か、あれば協力して下さる方もおられる。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	利用者の知り合いや親せき、地域の方が立ち寄りてくださる。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りてもらったりなど、日常的なおつきあいをしている。	○	利用者が散歩をされている姿を見かけると気軽にあいさつをして下さる。近所の方が、野菜を持ってきて下さる方も居る。	/	/	/	
		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)	×	以前はボランティアの方たちが歌や舞踊を披露して下さっていたが、コロナウイルス感染症対策のため、自粛している。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	天気の良い日には、職員が付き添い、周辺散歩をしている。市内周辺をドライブして、季節の花や風景を見て、季節を感じて頂いている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	○	近所のコンビニに買い物に行き、地域とのつながりを大切にしている。	/	/	/	
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。	○	利用者、市の職員も参加し意見交換を行っている。	×	/	△	運営推進会議の参加者は、利用者2名と市担当者1名以外は法人の職員で構成されており、家族や地域住民等に案内をしていないため参加を得られていない。事業所の現状やサービス評価の取組み状況などの報告も、家族や地域住民等には伝わっていない。利用者が家族や地域住民等との関係を築きながら生活できるよう、会議に家族や地域住民の参加を呼びかけるなど、参加メンバーが増え、意見がもらえるような取組みを望みたい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	運営推進会議では、自己評価や外部評価について報告している。	/	/	△	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議での意見や提案について話し合い、利用者の生活に生かす様に取り入れている。	/	-	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	メンバーが出席しやすい様に日程や時間帯について早期に連絡している。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	運営推進会議議事録を作成し、いつでも興味のある方に関覧できるような場所に保管している。	/	/	/	

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
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は、玄関に張り付けており、理念に基づいた介護を目標にしている。				
		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。	△	入居前に本人、家族に確認させていただいている。地域の方には話す機会を持っていない。	○	-		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	市内のグループホーム交流会に参加している。				法人本部は県外にあるが、代表者は2か月に1回程度来訪している。職員は挨拶を交わす程度となっているが、管理者を通して職員の意見を伝えることができている。また、法人・事業所として、外部研修等への参加支援があるほか、希望休や有給休暇も取りやすく、職員は、「働きやすい職場である」と感じている。
		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。	△	OJTは計画的に行っていないが、管理者が指導し、スキルアップできる様に取り組んでいる。				
		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。	○	管理者は職員の能力を把握しており、職員の立場に立ち、環境や条件の整備に努めている。				
		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)	△	市内のグループホーム交流会や地域密着型協会の研修に参加して、意識を向上させていく取り組みを目指している。				
		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。	○	希望休や有給を取りやすく、ストレスの軽減をはかっている。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	内外研修及び3か月に1回、拘束虐待勉強会に参加、不適切なケアを周知している。				3か月に1回、身体拘束虐待についての勉強会を開催しているほか、マニュアルも作成している。不適切なケアを発見した場合には管理者に報告し、管理者から職員へ指導するとともに、申し送り時などを活用して話し合うほか、申し送りノートにも記載して共有している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	朝の申し送りやカンファレンスで利用者のケアについて、改善策を話し合いをしている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないように注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	施設内研修及び外部研修で周知できている。発見した時の報告義務は、理解できている。			○	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の表情や健康状態を確認し心身の疲労がありそうな場合には、勤務上の調整をしている。				
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。	◎	施設内の身体拘束廃止に関する指針及び内部、外部研修で理解できている。				
		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。	○	3か月に1回身体拘束廃止に向けての勉強会を開催している。内部研修にも参加しており、理解できている。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	今まで身体拘束の要望はないが、できるだけ拘束のないケアを職員間で話し合い、家族からも理解をいただいている。				

愛媛県ハートフルケアホーム 青空

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ている。	△	日常生活自立支援事業や成年後見人制度のそれぞれの制度の違いや利点などは、ほぼ理解できていない。外部研修に参加し、理解を深める必要がある。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	以前、成年後見人制度を利用した方がおられた。利用者にとってより良い支援が提供できるように、話しやすい環境の整備をしている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要に応じて、情報提供したり、相談している。				
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。	○	マニュアルがあり、周知している。グループホーム交流会で利用者の急変時の研修に参加している。				
		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。	△	応急手当や初期対応の訓練は定期的に行っていないが、マニュアルで勉強している。				
		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。	○	事故が発生した場合は、事故報告書やヒヤリハットを作成し、職員間で再発防止に向けて、検討している。				
		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。	○	ひとり1人のリスクや危険を予測し、事故防止に取り組んでいる。				
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。	○	施設で苦情対策マニュアルを作成し、担当職員が対応している。				
		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。	○	利用者や家族、地域からの苦情があった場合には、職員間で話し合い、改善に向けて対応している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しての対策案を検討し、解決策を検討し、利用者、家族に納得をして頂いている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	利用者には、意見や要望、苦情を随時聞いている。訴えない利用者には、会話の中で意見を引き出し、伝えられやすい様に取り組んでいる。			○	利用者からの意見や要望については、運営推進会議のほか、日常生活の様子や会話から職員が聞き取ったり、推測をしたりしている。家族からは、電話連絡時などを活用して意見を聞き取っているが、コロナ禍において面会の回数や時間も減り、家族が利用者や職員と関わる時間も限られていることから、さらに事業所として家族からしっかりと意見や要望が聞き取れるような取組みを望みたい。また、管理者は職員と日常的に話をする機会も多く、意見や提案を聞いて検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見箱を玄関口に設置し、意見や要望、苦情を伝えられる機会を作っている。	○		△	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	苦情や相談は、市役所の高齢介護課や国保連、社協に相談できる事を伝えている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	代表者は、定期的に施設に来訪し、職員の意見や要望を聞いており、解決につなげている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	日常的に話ができる機会があり、意見や提案を聞き、運営について検討している。			○	

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
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。	×	取り組む様に努めているが、職員全体での自己評価はできていない。				運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画の報告をしているが、家族や地域住民の参加がなく、情報が伝わっていない。サービスの評価を家族や地域住民等にも報告できるような取り組みを工夫したり、事業所の取組み状況のモニターをしてもらったりするなど、出された意見や提案をサービス向上に活かせるよう取り組むことを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	職員は評価を通して、課題を明らかにして、話し合いをして解決できる様に努めている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を踏まえて、事業所職員全体と話し合い、達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議では、結果報告し、助言を頂いている。	×	-	×	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議にて確認している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	防災時対応マニュアルを作成し、周知している。				定期的に、事業所内で避難訓練を実施しているが、地域との合同の避難訓練等は実施できていない。今後は地域とともに災害対策の連携を図り、地域住民に事業所の状況を理解してもらうなど、利用者の安全の確保のための協力が得られることで、家族にも安心してもらえるよう取り組むことを期待したい。
		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。	△	定期的に訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	年2回定期的に消火設備点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	地域住民とは、支援体制を確保できていない。消防署は「立ち合いの訓練はしない」と回答。	×	-	×	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	災害時を想定した地域のネットワーク作りや共同訓練はできていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	家族面会時に認知症状の対応方法の情報を提供している。				事業所として、地域住民から入居相談を受けたり、見学時に話を聞いたりする程度に留まっているため、管理者は、「今後、地域に事業所の相談支援をPRしていき、地域に頼られる事業所を目指したい」と考えている。また、市行政や地域包括支援センターとの連携は図れているが、地域活動の協働までには至っていないため、今後の地域活動への参画や働きかけを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入居や地域住民との相談者があれば適切に対応している。		-	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	交流場所としては、活用できていない				
		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。	△	ボランティア受け入れに協力している。				
		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)	×	市や地域包括支援センターとは連携が取れている。			△	



(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 2 年 11 月 18 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870200908
事業所名	ハートケアフルホーム青空
(ユニット名)	夏
記入者(管理者)	
氏名	武内 国彦
自己評価作成日	令和 2 年 11 月 4 日

<p>【事業所理念】                  “私たちは                  1・あなたの意思を尊重します。                  1・あなたが笑顔で過ごせる安らぎのある場所作りをします。                  1・あなたの生きがいと希望のある暮らしのお手伝いをします。                  1・あなたの地域との繋がりが社会生活の継続のお手伝いをします。”                  □</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】                  ○個々の望んでいる声かけ：人権や尊厳を尊重して、本人、家族の承諾を得、失礼に当たらない様に慣れ親しんだ呼び方を職員間で共有してみた。                  (結果)人権、尊厳の配慮に欠け、違和感があった。本人、ご家族が不愉快な思いをされない様に利用者を尊重した呼び方に努めて行く。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】                  開設して17年目を迎える事業所は、商業施設が隣接する住宅地の一角に立地している。事業所では、利用者の自立した生活を目指し、職員は利用者とは話をしたり、毎日の散歩やドライブを取り入れたりするなど、できることは自分であることをモットーとした支援をしている。調理専属の2名の職員が、季節感のある食事を3食調理しており、利用者にも好評である。勤続年数の長い職員も多く、職員の経験を活かして話し合いながら、利用者のサービスの向上に努めている。また、長年勤めていた管理者が定年退職となり、現在の管理者は今年9月に就任したばかりであるが、「利用者には、『ここに来てよかった』と言ってもらえるような事業所にしたい」と考え、利用者の笑顔で過ごせる安らぎのある場所作りなどに取り組んでいる。</p>
--	---	--

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
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。	○	日常会話等ひとり1人の思いを引き出せるようにしている。家族からは、生活歴から、具体的に情報を集め、意向の把握に努めている。	○	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から希望や意向の聞き取りをしている。また、生活を共にする中で、日常の何気ない会話から利用者一人ひとりの思いを推し量るように努めている。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	利用者の立場になり、多様な視点で観察し、職員間で話し合いの場を持ち、本人の視点で検討している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族や知り合いの面会時に、「本人の思い」を聞き取り、現在の意向について話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	本人の表情や会話を記録に残し、職員全体が周知している。特にモニタリング時間取り、反映している。	/	/	/	
		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。	○	利用者優先に心がけている。本人のペースに合わせた声かけを行い、決めつけたりせず、対応している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	何気ない日常会話や家族との会話等で情報収集している。知り得た情報をもとにサービス向上に努めている。	/	/	○	入居に際して、職員はこれまでの生活歴について利用者や家族から聞き取るほか、今までに関わってきた介護支援専門員や関係機関の担当者からサービス利用の経過等の情報を得て、現状の把握に努めている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	できる事、できない事は支援しながら現有能力を把握している。	/	/	/	
		c	本人がどのような場所や場面で安心したり、不安になったり、不安定になったりするかを把握している。	○	日々の行動、精神面の状態を観察しながら、客観的に分析し、把握している。	/	/	/	
		d	不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかわり等)	○	なぜ精神的に不安定になっているのか、要因はなにか、ケース記録、職員と情報収集に努めている。	/	/	/	
		e	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握している。	○	生活記録やバイタル表を作成し、記入、一日の過ごし方やリズムを把握できている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人が何を求めているのか、聞き取り、意思を伝える事が出来ない方には、家族の意見や生活歴を参考に何を求め必要としているのか、ケアカンファレンスで検討している。	/	/	○	利用者や家族の意向を確認したうえで、職員から出された意見や情報を踏まえ、利用者にとって何が必要か、利用者の視点に立って生活課題を検討している。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	本人の意向、家族の意向充分に受け入れ、より良く暮らすための支援の検討を行っている。	/	/	/	
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	カンファレンス時に、課題に優先順位をつけ、実践し、明らかにしている。	/	/	/	

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
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、家族の意向を聞き取り、暮らし方に反映できる様に、努めている。	/	/	/	面会や電話連絡時に、職員は家族の意向を聞き取り、利用者も参加してサービス担当者会議を開催している。主治医の意見も踏まえて情報を共有し、職員それぞれの意見やアイデアを反映して、利用者一人ひとりがより良く暮らせるよう個別性のある介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	生活歴等を把握し、本人、家族、職員と情報を共有しながら話し合い、意見やアイデアを反映して作成している。	○	/	○	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	△	生活歴を参考にしながら、声かけ、ジェスチャー、表情を伺い、自己決定を促し、可能な限り慣れ親しんだ暮らし方に近づけている。	/	/	/	
		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。	△	協力的な家族には、介護計画に盛り込まれているが、非協力的な家族、地域の人たちとの協力体制は難しい。	/	/	/	
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	介護計画をファイルに綴じ、職員間で内容が共有できている。	/	/	/	介護計画の内容は、サービス担当者会議で共有しているほか、ファイルに綴じてユニット内に置き、職員が確認できるようにしている。計画に沿ったサービス内容の実施状況は、毎日ケアチェック表で確認しており、一人ひとりの日々の暮らしの様子についても生活記録に詳しく記載されている。また、職員の気づきなどは生活記録のほか、日誌に記載して職員間で申し送りや検討をしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	○	毎日、ケアチェック表に記入し、ケアプランが実践できているか、状況確認している。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子(言葉・表情・しぐさ・行動・身体状況・エピソード等)や支援した具体的内容を個別に記録している。	○	個別にファイルに日々の体調や生活記録、1日の気づき等を記入している。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりについて、職員の気づきや工夫、アイデア等を個別に記録している。	○	個別ファイルに、利用者の生活スタイルが、把握できるようになっている。	/	/	/	
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。	○	通常は6か月に1回見直しを行っているが、心身状況の変化等により、介護計画の作成・見直しを行っている	/	/	/	介護計画は、6か月毎に見直しをしている。毎月のカンファレンスで、介護計画の見直しのある利用者のみを検討しており、変化がない場合には、モニタリングの評価が実施されていない。定期的に、ケアチェック表を活かして利用者全員のモニタリングが実施できるよう検討することを望みたい。また、状態に変化が生じた場合には、家族や関係者と話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	本人、家族、医師の意向や意見も含めて新たな課題をカンファレンスで検討している。	/	/	/	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	職員間で情報を共有しながら、実践や介護計画の見直しを行っている。	/	/	/	
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。	△	出勤者でのカンファレンス検討している。全職員の会議等は行っていない。	/	/	/	コロナ禍において、定期的に職員全員が参加した会議は実施しておらず、カンファレンスや緊急案件がある場合などには、出勤職員のみで会議を開催している。通知文書などは回覧して職員間で共有しているほか、会議録や申し送りノートで伝達している。
		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。	○	カンファレンスでは、アセスメント、意見交換等検討している。	/	/	/	
		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、工夫している。	×	感染症予防のため、全体会議は実施していない。	/	/	/	
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	○	話し合いの内容の記録を残し、確認している。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達	a	職員間で情報伝達すべき内容と方法について具体的に検討し、共有できるしくみをつくっている。	○	申し送り、職員伝達ノートで情報を伝えている。	/	/	/	利用者一人ひとりの介護や医療的な事項については業務日誌に記録するほか、家族との連絡事項や業務連絡等については申し送りノートを活用して職員間で共有している。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝えるようにしている。(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)	○	朝、夕申し送りを行い、重要な情報は把握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
(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。	○	日常生活の中で、本人の思いや望みを聞き取り、可能な限り叶える努力をしている。	/	/	/	生活を共にする中で、職員は利用者から思いや意向を聞いている。毎月「外食の日」を設けて、利用者と一緒に外食に出かけており、食べたいものを選ぶ外食は利用者の楽しみとなっている。現在はコロナ禍のため、外食は控えているが、日々の暮らしの中で利用者に洋服や飲み物を選んでもらったり、レクリエーションへの参加の有無や選択をしてもらうなど、様々な場面で利用者の意志を尊重している。塗り絵や書道など、職員は利用者の好きなことや得意なこと、楽しい時間を過ごしてもらえよう努めている。訪問調査日には、活き活きとした表情で介護予防の体操をしたり、玄関フロアのソファで談笑したりする利用者の姿を見ることができた。
		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)	○	利用者のペースに合わせ、声かけを行い、発語を引き出し、自己決定を促している。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表現するように働きかけたり、わかるかに合わせた支援を行うなど、本人が自分で決めたり、納得しながら暮らせるよう支援している。	○	日ごろの生活を観察して、関わりを持ち、自分で決めたりできる希望のある生活ができるように支援している。	/	/	/	
		d	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	施設での決まり事や職員の都合を優先せず、本人に合わせた支援を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の活き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	レクリエーションで、歌の合唱やぬり絵等、自室に飾ったり、眺めたりして生活意欲の向上につながっている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	過去の生活歴、家族に意向を確認して、声かけ、発語を促し、意思疎通をはかっている。	/	/	/	
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。	○	外部研修や施設内研修で学んでいる。常に人権や尊厳の尊重に努めているが、欠けている職員もいる。	○	-	△	人権や尊厳について、職員は内外の研修で繰り返し学んで理解できている。管理者は、職員に敬意を払った言葉かけなども指導しているが、「家族や友人のように親しみがあまり過ぎて馴れ馴れしくなってしまう、丁寧さに欠けるところがある」という課題を感じている。今後は、研修での学びを徹底できるよう職員全員で共有して、対応できることを望みたい。居室への出入りは、入室時に必ずノックをして入り、不在時は利用者の了解を得て入室している。また、洗濯物の片付けも基本的には利用者本人にしてもらい、できない利用者は職員が手伝って一緒に片付けている。
		b	職員は、利用者一人ひとりに対して敬意を払い、人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮しており、目立たずさりげない言葉がけや対応を行っている。	×	敬意を払い対応している職員は少なく、大きな声で誘導したり、配慮が足りない物も居る。	/	/	/	
		c	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	排泄時には、無理強いせず、柔軟な対応をしている。入浴時には、一人ずつ入り、着脱の際には、カーテンでプライバシーに配慮している。	/	/	/	
		d	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	声かけ、ノック等充分に配慮している。整理たんずは、一緒に整理している。	/	/	/	
		e	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	施設外研修や施設内研修を実施し、利用者のプライバシーの保護や守秘義務について厳守している。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けを求め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。	○	洗濯物干し、たたみ、食器拭き等できる事には、意欲的に協力していただいている。	/	/	/	様々な疾患や価値観を持った利用者の共同生活のため、思い違いで攻撃的な口調になったり、口論になったりすることもある。トラブルが生じた場合には、職員が仲介して話題を変えたり、利用者に気晴らしをしてもらったりするなど、仲良く生活できるよう支援している。また、日常の様子から気の合う利用者同士と一緒に過ごせるよう、席の並びにも配慮している。
		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。	○	利用者一人ひとりの状態を把握しながら、利用者同士が助け合い、支え合う様に支援している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	フロアの席は気の合う方と近くに座れる様に配慮し、孤立しないように配置を取っている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	その都度、仲裁に入り、傾聴しながら、解決をはかっている。	/	/	/	

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
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係について把握している。	○	生活歴や本人、家族や面会人に聞き取り、把握できている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	△	一部の人が生活歴や本人、家族に聞き取り、なじみの人や場所、良く通っていた店を把握できている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	一部の人が、ドライブでなじみの場所に行くことはある。思い出の場所では、会話が弾み、喜ばれている。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	×	以前は面会に来られていたが、コロナウイルス感染症対策により、面会制限中である。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	天気の良い日には、職員と住宅地周辺を散歩している。散歩後にドライブに出かけ、季節の風景を満喫している。	◎	-	○	事業所に面した住宅街は、利用者の安全な散歩コースとなっている。コロナ禍においても天気の良い日には、希望する利用者と一緒に散歩したり、ドライブに出かけて車窓の眺めを楽しんだりできるよう支援している。3階ユニットの寝たきりの利用者も体調の良い日には、車いすを使用して散歩に出かけることができおり、戸外の空気を吸いながら季節を感じ、気分転換が図れるよう取り組んでいる。
		b	地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	ボランティアの協力を検討中				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	他者と散歩と一緒に出かけたり、取り組んでいる。				
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族の面会時に外食やドライブに出かけている。また、過去の思い出の場所にも行くこと喜ばれている。				
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。	○	施設内研修や申し送り等で情報を共有し、利用者の状態や変化の早期発見に努めている。				事業所ではリハビリよりも、「①会話、②散歩・外出、③できることは自分ですること」をモットーとして、洗濯物干しやたたみ、下膳、片付けなど、利用者の状態に応じて、できることはしてもらっている。着替えなども時間が掛かっても、職員ができるだけ見守りの支援をしており、利用者に達成感が味わえるよう取り組んでいる。レクリエーションなどに意欲がない利用者に対しても、職員は声かけやサポートをしながら、いつでも参加できるように支援している。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	利用者の状態を把握しながら、ADLの観察を行い、生活リハビリを取り入れ、心身機能の維持向上に努めている。				
		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)	○	できる事は見守り、できそうな事は声かけの支援をしている。意欲のない利用者には環境整備に努めている。	○		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	アセスメントを把握し、日常生活での様子を踏まえて、自立支援を行っている。				食器拭きや台拭き、洗濯物干しなどは、利用者の役割を決めて積極的に参加してもらっている。洗濯物たたみは利用者全員で行っており、自分の物は自分で片付けている。訪問調査日には、散歩の後に玄関ホールのソファでくつろぎながら会話を楽しんだり、一緒に歌を歌ったりする利用者の様子を見ることができた。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	過去にできていた事を活かした無理のない活動をしていただいている。	○	-	○	
		c	地域の中で役割や出番、楽しみ、張り合いが持てるよう支援している。	△	コロナウイルス感染症対策により、外出は減少している。施設から外出する参加はできていない。				

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
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。	○	自己決定を促し、本人の好きな服装ができるように支援している。				食べこぼしや排せつ後の衣服の乱れが見られた場合には、職員は口に出して指摘せず、さりげなくカバーしたり、居室に誘導して手直しをしたりするよう心がけている。利用者の誇りなどにも配慮し、職員は目立つような声かけや、なるべく人前でのフォローを避けている。食事の際のエプロンの使用も、利用者のプライドを考慮して確認のうえで使用している。また、寝たきりの重度な状態の利用者にも、朝夕の更衣や整容を行い、本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	○	できる限り、本人に選んで頂いている。利用者の希望に沿えるよう、支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	本人の気持ちに寄り添いながら、支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時や、行事の際には、好きなファッションで出かけられるように支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	本人のプライドを尊重し、エプロンを用意し、声かけ見守り介助を行っている。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	家族の送迎により、美容院を利用している。出張美容院の支援を検討中。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	写真等で以前の服装をイメージし、その人らしい髪型や服装ができる様に支援している。				
		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。	○	食前には、手洗い消毒を励行し衛生に留意している。食前には口腔体操を行っている。栄養士献立表を作成し、安全でおいしい食事の提供できるように努めている。		
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。	○	栄養面を考慮した献立になっている。利用者ひとりひとり個人の嗜好に合わせた調理もやっている。調理の皮むき等できる作業は協力していただいている。			○			
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。	△	利用者との買い物は現在中止している。皮むき等できるお手伝いには協力していただいている。						
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。	○	アレルギーのある利用者はいないが、摂取後の身体の状態を観察している。						
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。	△	栄養士が献立に季節を感じる物を考えている。利用者の意見を聞きながら、昔懐かしい物の取り入れを検討中。			○			
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、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者一人ひとりの咀嚼力や嚥下状態を観察して、対応している。器の摂取されやすいように配慮している。						
g	茶碗や湯飲み、箸等使いやすいもの、使いやすいものを使用している。	○	軽く持ちやすい器や使いやすいものを利用している。			○			
h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなくやっている。	△	テーブルは離れているが、様子を観察しながら一緒に食べている。他者に合わせず、自分のペースで摂取される様に支援している。			○			
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。	○	その都度、何を食べているのか説明しながら摂取していただいている。		◎	○			
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日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養バランスは、栄養士の献立でカロリーは確保できている。水分量は1日の摂取量を記録に残している。摂取量の少ない方には、声かけ、工夫しながら対応している。						
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。	○	摂取量の少ない傾向にある方には、回数やタイミングを見て対応している。また、体調の状態も観察している。						
l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士が献立を作成している。献立が、食べにくいには、調理員がアレンジしている。			○			
m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	食品の賞味期限や扱いには充分留意している。調理器具は適切に消毒を行い、食中毒の予防に努めている。						

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
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。	○	施設内研修で、口腔ケアについて実施している。食後に口腔ケアを行っており、誤嚥性肺炎につながるリスクも理解している。				毎食後に、職員は利用者へ声をかけ、居室の洗面台で口腔ケアを実施している。自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の状態までは、職員は確認できていない。義歯は夜間に外してもらい、洗浄液に浸ける支援をしている。職員は口腔ケアの必要性や重要性を認識し、定期的に利用者全員の口腔内の状態が確認できるような取組みを期待したい。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	△	口腔状態は把握できているが、認知症が進行している利用者には対応が困難な状況にある。			△	
		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。	○	訪問歯科診療を活用、指導を受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	訪問歯科診療の指導を受け、入れ歯の洗い方、手入れ方法、うがい等の支援をしている。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)	○	食後に口腔ケアへの声かけをしている。介助が必要な利用者には、支援している。認知症が進行している利用者には、口腔ケアを促しているが、拒否もある。			△	
		f	虫歯、歯ぐきの腫れ、義歯の不具合等の状態をそのままにせず、歯科医を受診するなどの対応を行っている。	○	訪問歯科診療の往診を受けている。				
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。	◎	排泄状況を観察しながら、紙パンツが必要なのか、検討する。失禁予防のため、トイレへの声かけを行い、利用者の気持ちを尊重している。				事業所では、利用者の排泄の自立を目指しており、トイレでの排泄を基本として支援している。一人ひとりの排泄パターンを把握し、職員は時間やタイミングを見て声をかけ、トイレ誘導をしている。おむつなど排泄用品の使用についても、職員間で必要性を検討し、状態に応じた適切な用品を使用している。
		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。	◎	認知症の周辺症状の悪化等、排泄が関係する事もあり、精神的に落ち着かない状態等理解している。				
		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)	△	ほとんどの利用者の排泄パターンは把握できているが、10分置きにトイレに行く方もおり、周知するのは、困難である。				
		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。	○	排泄状況を観察しながら、失禁等減少傾向になると、その都度スタッフ間で検討、自立支援をしている。	◎		○	
		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。	○	その都度、トイレの場所がわからない、スポンがきつい等、職員間で情報を共有して、改善できる様に取り組んでいる。				
		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。	○	スタッフが気持ちよく排泄ができるように、個々のパターンを把握して、誘導方法等情報を共有し、排泄の失敗を防ぐため、取り組んでいる。				
		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。	△	オムツが必要な場合には、家族に相談している。自分で好みの物を選択には、至っていない。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	○	利用者の状態の変化により、日中、夜間と適時使い分けている。				
		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)	○	リハビリ体操や歩行等身体を動かす機会を増やしている。また水分やヨーグルト摂取にも取り組んでいる。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	△	入浴は、決まった曜日、時間になっているが、順番や温度等は希望を聞いている。	◎		○	曜日や時間帯を決め、週2回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、入浴回数を増やしたり、湯の温度や浸かる時間などにも、可能な限り対応したりしている。以前は毎日入浴する対応をしていたが、利用者や家族から苦情が出され、現在の入浴状況に至っている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	ひとりずつ入浴して、介助しながらマイペースでくつろいでいただいている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	本人のペースに合わせて、自力でできるところは、自力で行う支援をしている。				
		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。	○	入浴を拒む人には、無理強いせず、しばらく様子を見て対応しています。その日は、入らなくても翌日に入る様な取り組みをしています。				
		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。	○	朝のバイタルチェック測定して、異状がなければ入浴していただいています。入浴後には、水分補給をして、ゆっくり過ごしていただいています。				

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。	○	定時に巡回して、利用者の睡眠パターンを把握できている。				日中の活動や支援内容を検討し、ほとんどの利用者は安眠できている。どうしても眠れない利用者には、職員が付き合っリビングで過ごしたり、眠くなるまで居室でテレビを見たりするなど、事業所では安易に薬に頼らない支援をしている。
		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。	○	夜間、眠れない利用者については、要因を探っている。眠る様に促しているが、排泄が気になり、眠れない方がいる。				
		c	睡眠導入剤や安定剤等の薬剤に安易に頼るのではなく、利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	日中の過ごし方や環境の見直し検討をして、医師とも相談している。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の状態を把握しながら、テレビを見たり、自室で休む人等個人の自由に過ごしていただいている。				
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。	○	携帯電話を持っている方もおられ、自由に話されている。手紙のやり取りの支援は行っていないが、毎月、職員が近況報告の手紙を送っている。				
		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。	○	家族からの電話があった時、用件が終われば可能な限り、声を聞いたり、話してもらっています。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	事務所で電話ができるように配慮している。また、家族から電話がかかってきた場合には、その都度、話せるように対応している。				
		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。	○	重度の方には、職員が手紙の内容を、読み聞いて頂いている。笑顔が見られる事もある。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	本人が電話をかける事には家族の協力して頂いている。聞こえづらく、理解できない方には、他の方法を用いて代弁している。				
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。	△	理解はしているが、本人所時には至らず、家族管理している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	以前は、買い物に同行していたが、感染症予防のため、外出の機会は、減少している。				
		c	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	必要物品は、家族に依頼するか、遠方に家族がいる方は、職員が対応している。				
		d	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	お金を所持している人はいません。家族管理のもと、本人からの要望があり、必要があれば家族に相談、購入に至っています。				
		e	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	×	お金の所持方法は、話し合いに至らず、購入物については、本人や家族と相談している。				
		f	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	施設は預かり金管理方法は、明確にしている。家族に金銭帳のレシート、領収書を定期的に確認していただいている。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々々のニーズに対応して、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。	○	病院受診は、基本家族対応だが、遠方や不在の場合には、施設対応している。往診を受けている利用者もいる。		◎	○	家族の不在時や遠方の受診介助の場合には、事業所として同行支援をしている。現在はコロナ禍において休止しているが、毎週日曜日に教会の礼拝に行く利用者に付き添ったり、訪問マッサージを手配したりするなど、利用者の希望に沿って柔軟な対応をしている。



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	
(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、気軽に出入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	日中は、鍵を閉めず、オープンにして気軽に入出入りできる様になっている。	◎	-	○	透明ガラスの扉から、来訪者は事業所内の様子を見ることができる。広々とした玄関フロアは、ソファがいくつも配置されたくつろぎの空間になっており、気軽に出入りできるようになっている。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	壁面には、季節感を感じていただけるように絵等の作品を掲示している。	○	-	○	ユニット中央のオープンキッチンに面したリビングは、テーブル席とソファ席が設置され、日中に利用者はゆっくり過ごすことができる。利用者と職員と一緒に作成した季節のクラフト作品等から、利用者は季節を感じることができる。また、事業所内の掃除も行き届き、不快な臭いがない快適な空間となっている。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	掃除は充分に行っている。汚染物は特定の場所で適切に処理している。臭いには、消臭スプレー等で充分配慮している。	/	/	/		◎
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節ごとの花等を飾ったり、日中はカーテンを開け、日光浴をしたり、自然との生活を楽しんでいる。	/	/	/		○
		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。	○	フローアの席は気の合う方と近くに座れるように配慮している。一人になりたい時には、自室で過ごされたり自由に行っている。	/	/	/		/
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないう工夫している。	○	お風呂は、カーテンを使用し、外部からは見えない様になっている。トイレ使用中には、ドアの開閉に留意し、自尊心を傷つけない様に配慮している。	/	/	/		/
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのもので活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	自室には、家で使用していたなじみの物や家族写真を見える場所に置き、家族との関わりを忘れない様に、工夫している。	◎	/	○	居室には、家具調のベッドとエアコン、洗面台などが備品として設置されている。利用者は、机やチェスト、テレビなどを持ち込んで、利用者に応じて居心地が良くなるように工夫をしている。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、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。	○	環境整備に努め、安全かつできるだけ自立した生活が営めるように配慮や工夫をしている。	/	/	○	廊下は広く、障害物になるようなものは置いておらず、車いすの利用者も安全に移動できるように配慮されている。居室の表札は大きく表示しており、立体表示もプラスして分かりやすくなっている。トイレや浴室にも分かりやすい表示しているほか、手すりやイスが設置され、利用者が転倒なく安全に移動でき、自立した生活が送れるように工夫をしている。	
		b	不安や混乱、失敗を招くような環境や物品について検討し、利用者の認識間違いや判断ミスを最小にする工夫をしている。	○	環境の変化等混乱や失敗が生じた場合には、職員間で話し合い不安を取り除き、混乱の減少になる様に環境整備を行っている。	/	/	/		
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうき、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)	○	フローアには、新聞、雑誌等置かれ、自由に利用されている。	/	/	/		
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を理解している。(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)	○	玄関、フロアの扉には、感知式センサー設置している。帰宅願望が起きた場合には、会話の傾聴と一緒に同行して、安全面に配慮している。	◎	-	◎	職員は、鍵をかけることの弊害が理解できている。建物の玄関や各ユニットの出入口は、日中施錠しておらず、利用者が自由に出入りすることができる。	
		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。	○	夜間以外は、鍵をかけていない。利用者が落ち着かず、帰宅願望を起し、外に出ようとするのが、適切な声かけて落ち着いている。落ち着かない場合には、ドライブ等の気分転換をしている。	/	/	/		
		c	利用者の自由な暮らしを支え、利用者や家族等に心理的圧迫をもたらさないよう、日中は玄関に鍵をかけなくてもすむよう工夫している(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)。	○	日中は、鍵をかけていない。本人の不安や焦り、帰宅を訴えを感じれば、散歩やドライブで気分転換を行い、不安解消をはかっている。	/	/	/		

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
(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。	◎	個人ファイルに、基本情報に関する項目、アセスメントに関する項目で把握できている。				
		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。	○	毎朝、バイタル測定し、身体状況の変化や体調の観察をしている。異状があれば、主治医、家族に連絡している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	緊急時以外の体調に変化があれば、主治医と相談し、家族に報告後に受診している。				
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。	○	緊急時以外は、家族の同行で、かかりつけ病院に受診しているが、無理な場合には職員が、支援している。	◎			
		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。	○	入居時に協力病院を説明しているが、本人や家族と相談して、希望に添える様に支援している。				
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	通院が必要となった場合には、家族に相談している。受診方法等の情報提供や今後の対策を話し合っている。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時には、家や家族が来るまでは、職員が付いている。本人の様子や行動等情報提供を行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	安心して治療できるように、2か月は待ち時間があります。早期退院に向けて、医療機関との情報交換を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	○	入院が必要な場合には、協力病院や主治医の紹介を受けている。				
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。	○	申し送り等で、介護に関する気付きは職員間で相談し、対策をしている。医療に関しては、かかりつけ医や協力病院に相談している。				
		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。	○	本人のかかりつけ医、協力病院等相談できる体制を取っている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	申し送りや朝のバイタルチェック時に身体の状態を観察して異状の早期発見に努めている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	○	ファイルに個々の服薬情報を整理し、情報共有し、把握している。				
		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。	○	服薬管理表や薬箱に管理し、服薬時に服用確認している。				
		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。	○	副作用に留意している。服薬時に体調や精神面で変化があれば、主治医に相談している。				
		d	漫然と服薬支援を行うのではなく、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	定期受診時には、必ず身体の状態を報告している。				

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
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。	○	入居時に重要事項説明書に、押印、確認を頂いている。状態の変化があれば、本人、家族、医師と話し合い意向を確認しながら、情報を共有している。	/	/	/	事業所の方針として、看取り支援は実施していない。契約時に、著しい体力の低下や病状が悪化した場合には、退去となる旨を利用者や家族に説明している。重度化した場合には、利用者や家族、関係機関と話し合い、方針を共有している。また、事業所として対応できなくなった場合には、病院への入院や介護老人福祉施設に転居している。
		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。	○	重度化、終末期には本人、家族、協力医療機関と話し合い、無理のない様に、方針を共有している。	x	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	△	終末期の支援について、医師の指示に従い、支援を行う。それぞれの職員の力量の判断をしているが、終末期になる前に、本人、家族、医師と相談後に入院していただくケースが多い。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	△	入居時に重要事項説明書で、押印、確認していただいている。どこまでの支援ができるのか、「できる事・できない事」は把握していただいている	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	△	本人、家族の意向に沿い、可能な限り対応しているが、終末期への対応はむずかしい	/	/	/	
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の事情を考慮しているが、心理、精神面で、支援ができる様に努めている。	/	/	/	
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癩、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。	○	感染症対策として、食前、外出後の手洗い、アルコール消毒を行っている。職員は出勤時に、手洗い、うがい、検温を行い、外部から持ち込まない対策をしている。外部、内部研修に参加している。	/	/	/	/
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	△	マニュアルはある。手順を記入しているが訓練は行っていない。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	○	テレビやインターネットで地域の感染症発生状況の最新情報を共有している。職員は感染予防に努め、外部からの訪問は制限している。	/	/	/	
		d	地域の感染症発生状況の情報収集に努め、感染症の流行に随時対応している。	○	地域の感染症発生状況を職員間で共有し、地域の感染症流行のきざしがあれば、随時対応できる様になっている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	出勤時には、手洗い、消毒を徹底している。利用者は、食前、外出時は、手洗い消毒、来訪者は、アルコールで手指の消毒を励行している。	/	/	/	

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
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	毎月、利用所の状況を封書で報告している。職員と利用者家族との交流は現在、感染症対策により、自粛している。				以前は、家族にホテルでの食事会や事業所の行事に参加してもらう機会を設けていたが、現在のコロナ禍において家族が参加した行事は実施できていない。毎月、家族には利用者の状況を詳しく書いた手紙を送っているが、面会も短時間に制限されていることから、利用者の生活の様子が分かるよう写真も添えるなど、詳細を伝える工夫を期待したい。事業所の運営上の事柄や出来事についても家族に報告できていないため、請求書等の送付時を活用して報告することを望みたい。また、家族の意見や要望等については、意見箱が活用されていない現状もあり、電話連絡時に職員は家族に意見を聞いているが、介護計画の郵送時や運営推進会議の案内時などを活用して、アンケートを取るなどの工夫を期待したい。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族の面会時には、居心地よく話せるような場所を提供している。				
		c	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等)	×	以前は、施設の行事に参加していただいていたが、現在はホーム特有の催し物はなく、検討の必要がある。		×	△	
		d	来訪する機会が少ない家族や疎遠になってしまっている家族も含め、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	毎月、利用者の近況報告や日常の様子を伝えている。家族の中には、「生活状況がわかり、良い」との声もある。		◎	○	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族が知りたい事や心配事は、随時対応し、わかりやすい返答をこころがけている。				
		f	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いてい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)	○	家族の面会時に、日常会話などで、情報を集め、家族との関係の理解し、より良い関係を築けるようにサービスの質の向上に努めている。				
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	△	利用者には伝えているが、家族には職員の退職・異動、運営上の関する事柄については、報告できていない。改善の検討が必要である。		×	×	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	×	家族同士の交流をはかる機会が少なく、提供できていない。				
		i	利用者一人ひとり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。	○	利用者ひとり1人に対するリスクについて、家族に説明し理解を得ている。リスクで起こり得る事案を職員間で話し合い、介護技術の向上に努めている。				
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望等を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	○	家族が話しやすい環境で、意見や希望等を職員に伝えられる様に相談窓口を設置している。職員同士で話し合い、結果を家族に電話で報告している。			○	
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。	◎	家族との契約には、管理者および介護支援専門員が対応している。各種書類を提示し説明、同意を得ている。				
		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。	○	契約書、重要事項説明書に基づき、管理者が利用者、家族に具体的な説明を行い、納得して頂いている。				
		c	契約時及び料金改定時には、料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。(食費、光熱水費、その他の実費、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	契約および料金改定時には、管理者が料金の内訳を文書で示し、料金の設定理由を具体的に説明し、同意を得ている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、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。	○	事業開始前には住民説明会を回刺し、地域の理解をはかっている。	/	-	/	近所の住宅地の散歩は継続した利用者の日課となっており、出会った住民と欠かさず挨拶を交わしている。事業所として町内会に加入し、祭りなどの地域行事に参加したり、歌や舞踊のボランティアの受け入れをしたりするなどの交流をしている。現在のコロナ禍において、地域行事の縮小やボランティアの受け入れは中止しているが、近所のコンビニエンスストアに買い物に出かけたり、近隣住民から野菜の差し入れがあったりするなど、職員は地域とのつながりを切らさないよう努めている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	普段から、あいさつをこころがけている。地域のお祭りには、利用者と一緒に参加させていたたい。	/	-	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	近隣の住宅地の方が何か、あれば協力して下さる方もおられる。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	利用者の知り合いや親せき、地域の方が立ち寄りてくださる。	/	/	/	
		e	近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄りてもらったりなど、日常的なおつきあいをしている。	○	利用者が散歩をされている姿を見かけると気軽にあいさつをして下さる。近所の方が、野菜を持ってきて下さる方も居る。	/	/	/	
		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)	×	以前はボランティアの方たちが歌や舞踊を披露して下さっていたが、コロナウイルス感染症対策のため、自粛している。	/	/	/	
		g	利用者一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している。	○	天気の良い日には、職員が付き添い、周辺散歩をしている。市内周辺をドライブして、季節の花や風景を見て、季節を感じて頂いている。	/	/	/	
		h	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得ることができるよう、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)。	○	近所のコンビニに買い物に行き、地域とのつながりを大切にしている。	/	/	/	
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。	○	利用者、市の職員も参加し意見交換を行っている。	×	/	△	運営推進会議の参加者は、利用者2名と市担当者1名以外は法人の職員で構成されており、家族や地域住民等に案内をしていないため参加を得られていない。事業所の現状やサービス評価の取組み状況などの報告も、家族や地域住民等には伝わっていない。利用者が家族や地域住民等との関係を築きながら生活できるよう、会議に家族や地域住民の参加を呼びかけるなど、参加メンバーが増え、意見がもらえるような取組みを望みたい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告している。	○	運営推進会議では、自己評価や外部評価について報告している。	/	/	△	
		c	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議で出された意見や提案等を日々の取り組みやサービス向上に活かし、その状況や結果等について報告している。	○	運営推進会議では、事業所からの一方的な報告に終わらず、会議での意見や提案について話し合い、利用者の生活に生かす様に取り入れている。	/	-	△	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	メンバーが出席しやすい様に日程や時間帯について早期に連絡している。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	運営推進会議議事録を作成し、いつでも興味のある方に関覧できるような場所に保管している。	/	/	/	

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
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	理念は、玄関に張り付けており、理念に基づいた介護を目標にしている。				
		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。	△	入居前に本人、家族に確認させていただいている。地域の方には話す機会を持っていない。	○	-		
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	△	市内のグループホーム交流会に参加している。				法人本部は県外にあるが、代表者は2か月に1回程度来訪している。職員は挨拶を交わす程度となっているが、管理者を通して職員の意見を伝えることができている。また、法人・事業所として、外部研修等への参加支援があるほか、希望休や有給休暇も取りやすく、職員は、「働きやすい職場である」と感じている。
		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。	△	OJTは計画的に行っていないが、管理者が指導し、スキルアップできる様に取り組んでいる。				
		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。	○	管理者は職員の能力を把握しており、職員の立場に立ち、環境や条件の整備に努めている。				
		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)	△	市内のグループホーム交流会や地域密着型協会の研修に参加して、意識を向上させていく取り組みを目指している。				
		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。	○	希望休や有給を取りやすく、ストレスの軽減をはかっている。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	○	内外研修及び3か月に1回、拘束虐待勉強会に参加、不適切なケアを周知している。				3か月に1回、身体拘束虐待についての勉強会を開催しているほか、マニュアルも作成している。不適切なケアを発見した場合には管理者に報告し、管理者から職員へ指導するとともに、申し送り時などを活用して話し合うほか、申し送りノートにも記載して共有している。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	朝の申し送りやカンファレンスで利用者のケアについて、改善策を話し合いをしている。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	○	施設内研修及び外部研修で周知できている。発見した時の報告義務は、理解できている。				
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の表情や健康状態を確認し心身の疲労がありそうな場合には、勤務上の調整をしている。				
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。	◎	施設内の身体拘束廃止に関する指針及び内部、外部研修で理解できている。				
		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。	○	3か月に1回身体拘束廃止に向けての勉強会を開催している。内部研修にも参加しており、理解できている。				
		c	家族等から拘束や施設長の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	今まで身体拘束の要望はないが、できるだけ拘束のないケアを職員間で話し合い、家族からも理解をいただいている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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ている。	△	日常生活自立支援事業や成年後見人制度のそれぞれの制度の違いや利点などは、ほぼ理解できていない。外部研修に参加し、理解を深める必要がある。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	以前、成年後見人制度を利用した方がおられた。利用者にとってより良い支援が提供できるように、話しやすい環境の整備をしている。				
		c	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要に応じて、情報提供したり、相談している。				
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。	○	マニュアルがあり、周知している。グループホーム交流会で利用者の急変時の研修に参加している。				
		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。	△	応急手当や初期対応の訓練は定期的に行っていないが、マニュアルで勉強している。				
		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。	○	事故が発生した場合は、事故報告書やヒヤリハットを作成し、職員間で再発防止に向けて、検討している。				
		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。	○	ひとり1人のリスクや危険を予測し、事故防止に取り組んでいる。				
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。	○	施設で苦情対策マニュアルを作成し、担当職員が対応している。				
		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。	○	利用者や家族、地域からの苦情があった場合には、職員間で話し合い、改善に向けて対応している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対しての対策案を検討し、解決策を検討し、利用者、家族に納得をして頂いている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	○	利用者には、意見や要望、苦情を随時聞いている。訴えない利用者には、会話の中で意見を引き出し、伝えられやすい様に取り組んでいる。			○	利用者からの意見や要望については、運営推進会議のほか、日常生活の様子や会話から職員が聞き取ったり、推測をしたりしている。家族からは、電話連絡時などを活用して意見を聞き取っているが、コロナ禍において面会の回数や時間も減り、家族が利用者や職員と関わる時間も限られていることから、さらに事業所として家族からしっかりと意見や要望が聞き取れるような取組みを望みたい。また、管理者は職員と日常的に話をする機会も多く、意見や提案を聞いて検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	意見箱を玄関口に設置し、意見や要望、苦情を伝えられる機会を作っている。	○		△	
		c	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	苦情や相談は、市役所の高齢介護課や国保連、社協に相談できる事を伝えている。				
		d	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	代表者は、定期的に施設に来設し、職員の意見や要望を聞いており、解決につなげている。				
		e	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	日常的に話ができる機会があり、意見や提案を聞き、運営について検討している。			○	

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
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。	×	取り組む様に努めているが、職員全体での自己評価はできていない。				運営推進会議の中で、外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画の報告をしているが、家族や地域住民の参加がなく、情報が伝わっていない。サービスの評価を家族や地域住民等にも報告できるような取組みを工夫したり、事業所の取組み状況のモニターをしてもらったりするなど、出された意見や提案をサービス向上に活かせるよう取り組むことを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	職員は評価を通して、課題を明らかにして、話し合いをして解決できる様に努めている。				
		c	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	評価の結果を踏まえて、事業所職員全体と話し合い、達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。				
		d	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	△	運営推進会議では、結果報告し、助言を頂いている。	×	-	×	
		e	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	運営推進会議にて確認している。				
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	防災時対応マニュアルを作成し、周知している。				定期的に、事業所内で避難訓練を実施しているが、地域との合同の避難訓練等は実施できていない。今後は地域ともに災害対策の連携を図り、地域住民に事業所の状況を理解してもらうなど、利用者の安全の確保のための協力が得られることで、家族にも安心してもらえるよう取り組むことを期待したい。
		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。	△	定期的に訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	年2回定期的に消火設備点検を行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	×	地域住民とは、支援体制を確保できていない。消防署は「立ち合いの訓練はしない」と回答。	×	-	×	
		f	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	×	災害時を想定した地域のネットワーク作りや共同訓練はできていない。				
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	△	家族面会時に認知症状の対応方法の情報を提供している。				事業所として、地域住民から入居相談を受けたり、見学時に話を聞いたりする程度に留まっているため、管理者は、「今後、地域に事業所の相談支援をPRしていき、地域に頼られる事業所を目指したい」と考えている。また、市行政や地域包括支援センターとの連携は図れているが、地域活動の協働までには至っていないため、今後の地域活動への参画や働きかけを期待したい。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	入居や地域住民との相談者があれば適切に対応している。		-	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	交流場所としては、活用できていない				
		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。	△	ボランティア受け入れに協力している。				
		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)	×	市や地域包括支援センターとは連携が取れている。			△	