

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 9 月 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) 12名	(依頼数) 7名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3891500021
事業所名	アンダンテ
(ユニット名)	東ユニット
記入者(管理者)	
氏名	行重 威志
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>【法人理念】 「幸せをお届けします」 心を込めた温かい介護サービスをお届けします</p> <p>【事業所理念】 一、優しく、笑顔のある生活となるよう支援します 一、安心して、ゆとりある生活を支援します 一、個々が役割を持ち、その人らしい生活となるよう支援します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様が自らの意思に基づいた日常生活を楽しんで送ることができるように、認知症の方々にとっての自己決定についての勉強を行い、日々の暮らしの中で利用者を選んでもらう機会や場面をつくるよう努めているが、時間に追われて意識できていない時があると感じる。 ・外出について、感染症予防に努めながら、季節毎に花や景色を見てドライブを楽しむことはできたが、外出機会は少ない。 ・各職員が目標を持って取り組むよう、内部・外部研修の組み立てを行った。コロナ以降外部研修の機会が減っている。 ・ご家族や地域・関係機関のつながりの強化を挙げ、感染予防を図りながら、ご家族様との面会、運営推進会議の再開、ご家族様の行事への参加、ボランティアによる演奏会、芋ほりで園児との交流、避難訓練で消防団との連携ができた。また、アンダンテ便りやホームページを活用して情報発信などを行ったが、まだまだ、ご家族との交流、外部の方との交流すべてにおいて顔を合わせる機会が少ないと感じている。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>のどかな田園地帯の中の法人の医療機関が隣接する場所に事業所は立地し、日課で朝に事業所周辺を散歩したり、くつろぎながら大きな窓から山々や木々を眺めたりするなど、利用者は自然を感じながら、ゆったりとした生活を送ることができる。また、広い敷地内には、桜の木が沢山植えられ、春には花見を楽しむことができ、利用者に喜ばれている。法人の医療機関の医師や看護師と24時間連絡が取れる医療連携体制が整い、希望する場合には看取り支援にも対応でき、緊急時等に医師や看護師が来訪してくれて、必要な指示や助言を適宜受けられるなど、利用者や家族、職員の安心感にも繋がっている。開設から18年を経て、長年入居する利用者が多くなり、高齢化や重度化が顕在化しているものの、家族の思いや利用者のできること、したいことの把握に努め、管理者や職員は思いに寄り添った支援に努めている。感染対策が必要な中でも、運営推進会議に全ての家族に開催案内を送付したり、事業所便りやホームページを活用して、利用者の日々の様子や事業所の事柄を伝えたり、日課の朝の散歩の際に、近隣住民とあいさつや会話を交わすなど、地域や家族と継続した関係づくりにも努めている。さらに、自己評価やサービスの評価結果を踏まえた目標達成計画、毎年策定する事業計画の達成に向けて取り組むなど、法人理念や事業所理念に基づき、職員一丸となって丁寧に取り組んでいる。加えて、事業所に導入済みの介護ソフトを活用して、ICT化による業務の効率化にも取り組んでおり、操作に慣れるまでは職員の負担はあるものの、ステップアップやスキルアップを図れるやりがいのある職場づくりにも取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	日々の生活の中で会話や表情などを通して、思いや暮らしの希望(趣味・嗜好等)を汲み取り、実現に向けた支援に努めている。	○	/	○	日々の会話の中で、職員は利用者から思いや暮らし方の希望などを聞き、把握をしている。訴えの難しい利用者には、表情やしぐさなどから思いをくみ取るよう努めている。また、介護計画の更新時には、改めて利用者や家族から意見や意向を聞き、把握した情報を支援に反映できるよう努めている。さらに、把握した情報は、アセスメントシートなどに記載するとともに、毎年情報を更新するなど、職員間で情報を共有している。
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。	○	把握が困難な方や訴えない方に関しても、ご本人の推定意思を尊重できるように、これまでの生活歴やご家族から聞き取った話、表情の変化などから汲み取ることができるように支援している。	/	/	/			
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。	◎	入居時のアセスメントやモニタリング、面会時や電話連絡時などにおいて、ご家族等との連携を密にとりながら、ご本人の思いを知る機会に繋がるよう努めている。	/	/	/			
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。	○	日々の個人記録、ケアプランに基づいた実施記録を毎日行い、利用者様の言葉を含めて記録することで思いを知り、その内容の共有を図っている。	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	毎日の申し送りや、申し送りノート、月1回のカンファレンスを通じて、一人ひとりの情報共有に努めている。また、その時々のご本人の思いであろうサインをその場にいるスタッフ間で共有するよう心がけている。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時に利用者様やご家族より、アセスメントを通して情報収集を行っている。また、新たに聞き入れた情報については記録等に記入し、職員間の共有に努めている。	/	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、利用者のこれまでの暮らしなどの情報を収集している。また、これまで担当していた介護支援専門員や関係機関の担当者等から、サービス利用の経過等の聞き取りをしている。把握した情報はアセスメントシートに記載し、職員間で共有をしている。さらに、入居後にも、利用者等から聞いた新たな情報はアセスメントシートに追記するとともに、申し送りノートを活用して、職員間で共有をしている。
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。	○	利用者様の状態変化に応じて、アセスメントシートやフェイスシートの変更を行い現状を把握している。また日々の支援の中で、できそうなことへのアプローチを心がけている。	/	/	/			
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)	○	個人記録に記入する前段階として、ケース記録記入表を用い、利用者様一人ひとりの24時間の様子が一目把握しやすいようにしている。また日々の様子を毎日の申し送りで情報共有している。	/	/	/			
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。	○	今何を求められているのか把握できるよう、ご本人の日々の様子やご本人、ご家族に聞き取りを行い、その情報を中心にカンファレンスの中で検討している。	/	/	◎	利用者や家族から聞き取った意見や意向のほか、主治医や看護師から専門的な指示や意見をもらい、日々の利用者の様子等の把握した情報をもとに、担当者会議の中で話し合い、利用者本人の視点で課題やより良いサービス提供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。	○	日々の支援における課題や感じたことなどを、カンファレンスで検討し、その内容とご本人、ご家族の意向から課題やニーズを明確にしている。	/	/	/			
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。	○	カンファレンスで検討した内容とご本人、ご家族の意向に基づいて、可能な限り具体的な課題解決・実現に向けた支援内容が入った介護計画書を作成している。	/	/	/	利用者や家族の意向のほか、主治医等から専門的な指示や意見をもらい、アセスメント情報や把握した情報をもとに、課題解決に向けた具体的な支援内容を職員間で検討し、出された意見を取り入れながら、計画作成担当者が介護計画を作成している。訪問調査日には、利用者の意向や状況を踏まえて、具体的に個別性のある計画を確認することができた。
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。	○	出来る限り、ご本人やご家族に聞き取りをしながら、ご本人やご家族の思いを踏まえた介護計画の作成に努めている。また、主治医からの意見も作成に反映している。	○	/	/	◎		
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。	○	重度の利用者様に対しても、ご家族の意見やこれまでの施設での過ごされた生活を基に、ご本人が望まれるであろう生活を送ることができるような介護計画書の作成をしている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力的体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	コロナ緩和に伴い、ご家族やボランティアの方々との交流が徐々に増えており、今後、介護計画書への盛り込みも検討したい。	/	/	/			

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	支援実施記録と一緒に介護計画書をファイリングし、いつでも読み返すことができるようにして理解と把握に努めている。	/	/	/	○ 介護計画は、担当者会議の中で話し合い、職員間で検討事項等を共有するとともに、支援実施記録と一緒にファイルに綴じられ、記録を残す際にも、計画の内容を確認できるようになっている。また、支援チェック記録を活用して、計画に沿ったサービスの実施の有無を確認するなど、計画に沿った支援ができていのかどうかを確認しやすくなっている。さらに、導入済みの介護ソフトを活用して、タブレットやパソコンで日々の介護記録を入力することができ、極力定型文を使用せず、職員はより具体的で個別性のある記録を残すよう心がけている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日、支援チェック記録に介護計画書にあるサービス内容について実施有無のチェックするとともに、内容や観察できた利用者の言動等を記録し把握に努め、カンファレンス後に日々の支援につなげている。	/	/	/	○
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。	◎	介護計画の期間に応じて見直ししている。	/	/	/	◎
		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。	◎	各担当者が毎月、モニタリングを行い、介護支援専門員が確認を行い必要に応じてユニット会で話し合いを行っている。	/	/	/	◎
		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。	◎	ご本人の状態に変化が生じた場合は、ご家族や関係者と話し合い、速やかに見直し、新たな計画の作成・同意を頂いている。	/	/	/	◎
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。	○	毎月1回、担当者会議とユニット会、職員会を実施している。緊急案件においては、リーダー間で話し合いを行っている。	/	/	/	◎
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	会議の中での検討事項を事前に話し合ったり、活発な意見交換ができるように日頃から話をする機会を持つよう場づくりを行っている。	/	/	/	◎
		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。	◎	ユニット会は、各ユニットで見守りを行いながら開催しているため、全員が参加できている。職員会は、勤務者は参加できないが、他の職員はほぼ参加できている。会議内容は議事録に残し、閲覧している。また、記録での内容で不明な場合は、参加した職員が口頭で伝える等、情報共有を行っている。	/	/	/	◎
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)	○	職員は出勤時に申し送りを聞き情報共有を図るとともに、記録物や申し送りノートを見て、情報把握をするよう努めている。重要な情報はSNSで共有したり、申し送りノートに大まかな内容を記載し、詳細な内容は職員間で口頭説明を加えて情報を共有している。	○	/	/	○
(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。	○	「外の空気が吸いたい。」「草引きしようか。」などの声に対して、できる範囲で出かけたり、家事に参加することで、役割を持って過ごしていただけるように努めている。	/	/	/	○
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	一部の利用者に入浴時の着替えを選んでいただくなど、暮らしの中で自己決定を促すようにしているが、自己決定が難しい利用者が多い。	/	/	/	○
		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)	○	食事時間や体操の時間など、1日の中である程度の日課に準じているが、その中でご本人のペースを大切にしながら支援をしている。	/	/	/	◎
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	○	利用者の感情表出がしやすいようなコミュニケーションに心がけ、否定的な言葉は出来る限り使わないようにしている。	/	/	/	◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な方でも、明るく言葉かけを行いながら、ご本人の笑顔や発語が引き出せるようなケアを心がけている。	/	/	/	◎
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)	○	マニュアルや内部勉強会において「プライバシー保護」について学ぶ機会を設けている。また、ご利用者一人ひとりの状態に応じた言葉かけや対応に心がけている。	○	○	○	○ 勉強会の中で、人権や尊厳を重ねて学び、職員の理解促進に努めているものの、管理者は、「業務が多忙で、時間がない場合や危険な場合等に、利用者のプライバシーを尊重した関わりが持ていない場面が見られる」と感じており、前回の目標達成計画に掲げて、改善に向けて取り組んでいる。また、管理者は、時間がない場合であっても、職員がゆとりを持って対応ができるように一人ひとりの意識付けを行いながら、チームとしてのフォロー体制や助け合える雰囲気づくりにも努めている。訪問調査日には、利用者の話に耳を傾け、丁寧に関わる職員の様子を確認することができた。さらに、居室の入退室の際に、事前に職員はノックや声かけをしているものの、中には、意思疎通の難しい利用者もおり、声をかけることができていない職員も見られるため、全ての利用者に配慮した対応が行われるように、職員への周知徹底が図られることを期待したい。
		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。	○	同性介助でない場面も多く見られるが、本人の羞恥心を理解しながら、言葉かけや配慮した介助を行っている。	/	/	/	△
		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。	○	居室への入室の際には、ノックをし、声を掛けながら入室を行っている。	/	/	/	△
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	利用者の知りえた情報については、外部に漏らさないよう個々の職員が理解し、遵守している。	/	/	/	△

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	出来る家事や作業をしていただいた際や経験上の知恵などを教えて下さる場面が多くある。その際には感謝の意を伝えている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、トラブルに発展しないように食事の配席等の考慮をしている。また、トラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に間に入って、利用者同士の距離を置き、話を聞いて落ち着いてもらうなどの対応をしている。訪問調査日には、昼食前に、利用者同士が助け合いながら、配膳や調理の下ごしらえを行う様子が見られるなど、支え合いや助け合うことも多い。
		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。	○	利用者個々の性格や関係性を理解し、配慮しながらご利用者同士が支え合える支援に努めている。	/	/	/	
		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交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者の方それぞれの個性を理解し、トラブルや孤立がないよう利用者同士の間に入り、それぞれが関わり合うことができるように努めている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	審判的な態度を取らず、仲介するように心がけている。また、仲介後に席の配置を含め、それぞれのフォローにも配慮している。	/	/	/	
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。	○	入居時にご本人やご家族から聞き取りを行うが、入居されてからも情報収集に努め、大体の人間関係については把握できている。また、入居時に得た情報と入居されてからの利用者との会話の中やご家族からの話を通して、出来る範囲で把握している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、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。	△	コロナ緩和に伴い、知人や友人等の面会は可能になったが、感染症予防も継続しており、コロナ前に比べ少ない。馴染みの場所に外出等で出かけることもほとんどできていない。	/	/	/	
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)	△	その時々状況によって、出来る時と出来ない時がある。出来る時にはドライブに行ったり、散歩したり、施設前のベンチで過ごす等の対応はしている。	○	○	○	感染対策が緩和され、家族との外出が自由にできるようになり、利用者や家族に喜ばれている。中には、週1回程度家族と外出を楽しむ利用者もいる。また、訪問調査時点では、猛暑の影響もあり、ドライブに出かけることは控えているものの、毎朝、事業所周辺を散歩したり、事業所前のベンチに座り、外気浴をしてもらったりするなど、利用者の気分転換に繋げられるような支援にも努めている。過ごしやすい気温で、涼しくなれば、以前のように屋外での体操の再開を予定している。
		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。	△	コロナ緩和でご家族様や知人の外出可能となったが、外出支援はあまり出来ていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	職員個々の経験年数や勤務年数がまちまちではあるが、勉強会等にて認知症の症状の理解を図っている。実践の場においての対応も職員同士が理解の共有を図りながら、ケアにあたっている。	/	/	/	職員は利用者の心身機能の状況を把握し、更衣や洗身、口腔ケアなど、日常生活動作の中で、必要以上に手や口を出し過ぎず、できることは自分でしてもらい、見守りやできない部分を一緒にするなど、利用者の能力に応じた支援を心がけている。また、体操や散歩等を生活の中に取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	○	ご利用者の身体機能に応じた介助を心掛け、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)	○	ご利用者の状態に合わせて、ひとつひとつの行為場面において「できること、できそうなこと」については、見守りや言葉かけ等の対応をしている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ご本人やご家族から生活歴や習慣、どう過ごしていきたいかなどの希望を具体的に聞き取って把握している。入居されてからも、楽しみごとや役割についての情報収集を進めている。	/	/	/	以前は、地域の文化祭や法人の他の施設にクラフト作品を出展することを利用者の楽しみになっていたが、現在は、感染対策のために休止をしている。また、日々の暮らしの中で、職員は利用者へ声をかけて、食器拭きや食材の下ごしらえ、居室の掃除、菜園の手入れを手伝ってもらったり、利用者のできることや得意なことが発揮できる環境づくりに努めたりするなど、利用者へ張り合いや喜びを感じてもらいながら生活を送れるような支援にも取り組んでいる。中には、器用に包丁を使用して、野菜を切って調理を手伝う利用者もいる。
		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。	△	認知症や障害レベルが進んでも、その方の出来ることを見つけ、役割や出番をつくる機会が持てるように努めている。しかし、コロナ以降地域のイベントなどホーム外での出番がなくなっている。	○	○	○	

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。	○	身だしなみは整えるように配慮している。おしゃれについては本人やご家族様から要望があれば行っているが、しっかりと把握は出来ていない。				毎朝、可能な利用者には、自分で衣服を選んで着替えをしてもらうとともに、職員は声をかけて、できない部分等のサポートをしている。季節に合わない服装や排泄後に着衣の乱れが見られた場合には、職員はさりげなく声をかけ、居室に誘導して着替えてもらうなどの対応をしている。また、利用者自身で髭剃りができない男性利用者には、個別に職員が声をかけてフォローするなど、身体状況に応じた身だしなみの支援も行われている。訪問調査日にも、違和感のある装いの利用者は見られず、重度な状態の利用者も家族の協力を得て、好みの服を着たり、髪型を整えてもらったりするなど、本人らしさを保ちながら、リビングで過ごす様子を確認することができた。
		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。	○	個々の利用者の状態に応じて、出来る限りの支援を行っている。意思表示が出来る利用者様に対しては服装など一緒に好みの色を選ぶ等の支援を行っている。				
		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。	○	その時の季節や気候(気温)に応じた服装のアドバイスや支援を行っている。				
		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。	○	外出や行事等においては、普段以上に身だしなみやおしゃれを心がけ、支援をしている。				
		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)	○	起床時には整髪や洗顔・髭等の整容に注意を払って支援している。また汚れ等が生じた場合は、更衣を行う等、こまめな対応を行っている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	ほとんどの利用者が施設に来る訪問理美容サービスを利用されており、希望に合わせて、パーマやカラー等にも対応して頂いている。ご家族様の支援がある場合は本人の望む店に行ってもらっている。				
		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。	○	重度な状態であっても、体調に合わせて更衣を行い、身だしなみを整えている。			◎	
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。	◎	食の楽しさを提供できるよう、旬の食材を用いた献立や行事・誕生日(ご本人より、希望をお聞きしている)食などに配慮している。また、バランスのある食事の提供を心がけている。				宅配業者のカタログを見て、職員が発注をしたり、野菜等の高騰もあり、産直市に買い出しに出かけたり、事業所の菜園で野菜づくりをして、食材を確保している。利用者から希望を聞き、その日の冷蔵庫にある食材を確認し、職員が栄養バランスなどを考慮した献立を考え、利用者に食材の下ごしらえや食器拭きなどを手伝ってもらいながら、調理専属の職員が調理を行い、利用者に食事を提供している。事前に、アレルギーの有無や嫌いな食材などを把握し、献立の中に禁忌食があれば、代替の食材を提供している。茶碗や湯飲み、箸等の食器類は、自宅から馴染みの物を持参してもらうほか、破損した場合には、事業所で用意した使いやすい物を使用している。以前は職員が利用者と一緒に食事を摂ることができていたが、現在は感染対策もあり、食事の際には、利用者のサポートに専念し、別々に食事を摂るようにしている。重度の利用者も、日中はリビングで過ごし、他の利用者が調理の下ごしらえをする様子のほか、キッチンの調理の音や匂いが濃い、食事を待ち遠しく感じることができている。また、栄養士から助言や指示を受けることまではできていないものの、職員間で食事内容等を話し合い、必要に応じて食事量等を主治医に相談し、栄養補助食品等の提供に繋がることもある。訪問調査日には、季節の旬の野菜を使い、バランスの取れた食事が提供され、利用者から「美味しい」などの評判の良い声が聞かれた。
		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。	○	買い物や献立づくり、食材選びは頻回には行っていない。毎日の調理の下ごしらえや後片付けは利用者の状態に応じて役割分担し、一緒に行っている。			○	
		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。	○	利用者一人ひとりのできる事やできそうな事、したい事を把握し、尊重しながら、達成感につながる支援に努めている。				
		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。	◎	入居時にご本人やご家族から情報を得て把握している。また日々の食事の様子や会話の中から、新しい情報の把握に努めている。				
		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。	○	バランスのよい献立や季節感のある食材を取り入れた献立づくりを行っている。献立の中に禁忌食がある方に対しては、代替食を提供している。			○	
		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健康・身体状態にあわせて調理方法をとっている。盛り付けも食べやすさと見た目に配慮している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	ご家庭から馴染みのある食器を持ってきていただいたり、その方の状態に応じた食器を使用している。			◎	
		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行っている。	○	コロナ感染症発生以降から職員は別に食事をしている。食事介助を行う中で、利用者の状態に合わせて、サポートや介助を行っている。			○	
		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。	○	リビングの前がキッチンとなっているため、調理の様子を五感で感じて頂きながら、過ごして頂いている。また、メニューを伝える等の支援をしている。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者の状態に合わせて、提供する量を配慮したり、摂取量をチェックするなどし、必要量を摂取して頂けるよう心がけている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	摂取量が少ない利用者には、こまめな提供や好みの物を提供するなどの工夫をしている。また、必要によっては主治医と相談し、栄養補助剤を提供している。				
		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。	△	定期的な話し合いはできていないが、調理を行う職員同士での都度の話し合いは行っている。栄養士のアドバイスは受けていない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食材には届いた日付や消費期限を分かりやすく記入している。ふきん、台ふきん、まな板等は毎日、夕食後にハイター食毒している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	毎食後の口腔ケアを実施し、介助の必要な方にはその方の状態に応じた用具を使用し、ケアを行っている。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを行い、見守りやできない部分の介助をしている。定期的に、自分で歯磨きができる利用者を含めて、口腔スクリーニングを行うなど、一人ひとりの口腔内の健康状況を把握できている。また、歯科医の往診があった際に、口腔ケアの助言や指示を受けることができている。さらに、利用者の状況に応じた口腔ケア用品を使用して、適切な口腔ケアを実施するとともに、口腔内に異常が見られた場合には、家族に報告して、早期の歯科受診に繋げている。
		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。	○	利用者一人ひとりの状態把握に努めている。自立されている方に対しても定期的に口腔内の確認を行っている。	/	/	○	
		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。	○	歯科往診時にアドバイスをもらって日常の支援に活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の洗浄においては、歯磨き粉(研磨剤が入っている為)は使わず、水洗いにてブラシで洗浄している。また、夕食後には洗浄剤に浸ける等の対応をしている。	/	/	/	
		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、歯科医の受診等)	◎	介助が必要な方においては、毎食後の口腔ケアにおいて、口腔内の状態確認を行っており、早期に状態変化に気づけるよう心がけている。状態の変化を発見した場合は、速やかにご家族に連絡し、かかりつけの歯科医や訪問歯科診療での対応をしている。	/	/	◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	利用者一人ひとりの身体機能に応じた、排泄支援に努めている。また、排泄ケアはデリケートなケアである事も考慮し、精神面での配慮も踏まえたケアを心がけている。	/	/	/	利用者の重度化に伴い、職員が2名体制でトイレ介助をしても排泄支援が難しく、ベッド上でおむつ交換をしている3名の利用者があるものの、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。利用者の排泄パターンに応じて、こまめな声かけやトイレ誘導を行い、排泄チェック表に記載して、排泄状況を管理している。また、利用者の排泄状況に応じて、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用や排泄支援の課題等を職員間で話し合い、家族に報告して、使用や変更、見直しをしている。さらに、便秘が続き、中には下剤を服用している利用者もいるが、体操を取り入れたり、ヨーグルトなどの乳製品を摂取してもらったりするなど、自然な排便を促せるような支援にも努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘は身体面や精神面のさまざまな所に影響を及ぼす為、水分不足や運動不足・食事の偏りがないように支援している。	/	/	/	
		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)	○	ケース記録記入表に排泄欄をもうけ、排泄パターンを把握している。また、日常の支援において利用者の状態の変化を見ながら、排泄支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	利用者一人ひとりの状態に応じた排泄用品を使用している。昼間は出来る限り、トイレでの排泄を支援している。	◎	/	◎	
		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。	○	利用者一人ひとりの状態を観察し、それぞれに配慮できるように食事内容を検討したり、マッサージをすすめたりのアプローチを行っている。また、必要に応じて主治医と相談しながら対応を行っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	ケース記録記入表の排泄欄を確認して排泄の間隔を見たり、利用者それぞれの排泄のサインを見逃さず、声かけや誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方向的に選択するのではなく、どういった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。	○	おむつの使用においては、ご本人・ご家族の同意を得ながら、時間帯に合わせて必要なパッドの使用にあたっている。また、実際に使用しての状態に合わせながら調整もしている。	/	/	/	
		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。	○	昼間と夜間との使い分けや便秘・下痢の状態によって使い分けをしている。	/	/	/	
		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)	△	便秘予防や自然排便を促せるように排便体操を取り入れたり、ヨーグルト製品を取り入れたりして働きかけを行っているが、下剤は使用している。	/	/	/	
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)。	△	曜日と時間帯は施設側で決めているが、状況(拒否等)に応じて入替などの変更を行っている。また、限られた時間ではあるが、温度や湯舟に浸かる長さ等は、配慮して支援している。	○	/	○	職員の勤務体制の都合もあり、週2回程度、午前中の時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。利用者の体調等を考慮して、午後の時間帯や日曜日の入浴に対応することもある。利用者の希望に応じて、湯船に浸かる時間や湯の温度にも、可能な限り対応をしている。さらに、季節に応じて、ゆず湯や菖蒲湯にしたり、入浴剤も使用したりするなど、利用者がリラックスしながら入浴を楽しめるよう工夫している。加えて、入浴を拒む利用者には、無理強いのことなく、声かけの工夫したり、日にちや時間帯を変更したりするなどの対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	利用者一人ひとりが気持ちよく、安心してくつろいだ気分で入浴できるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	利用者の残存機能を活かしながら、事故等の危険がないよう安全に安心して入浴できるよう支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	声かけの工夫や時間をおく等の工夫をしている。また、難しい場合は翌日に変更するなど、柔軟な対応を行っている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前にバイタル測定と状態観察を行い健康状態を確認している。入浴後は体調の変化がないか水分補給をすすめながら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。	○	ケース記録記入表にて利用者一人ひとりの入眠時、起床時を記入しており、睡眠パターンを把握している。	/	/	/	現在、事業所には習慣的に眠剤を服用している2名の利用者があるものの、なるべく服薬に頼らず、外気浴や散歩を取り入れたり、日中の活動量を増やしたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。必要に応じて、睡眠状況を医師に相談し、独語が増えたことにより服薬を中止するとともに、夜間に不眠や徘徊の続く場合には服薬に繋がるケースがあるなど、必要な指示や助言を受けることができている。
		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。	○	利用者の不眠の原因はさまざまであるが、日中は出来る限り、活動的にレクリエーションや作業等に参加して過ごしていただけるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	薬剤の導入や調整については、昼夜の過ごし方の状況を含めご家族様へ報告と眠剤使用時のリスクについて説明と同意を得るとともに、主治医と相談している。	/	/	◎	
		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。	○	その日の状態や活動の内容に応じて、利用者の様子や希望に合わせてながら、生活リズムを崩さない程度で休んで頂いている。	/	/	/	
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。	○	利用者様によっては携帯電話を持たれていたり、本人の要望があれば、電話をする支援をしている。また、家族へ年賀状を出す支援を行っている。	/	/	/	
		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。	○	年賀状のハガキづくりの手助けをしている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	△	特に事業所側から配慮することは行っていない。利用者様にご不安な場合など、ご家族様と連携をとって電話で話す機会を設けることができた。	/	/	/	
		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。	○	手紙が届いた際には、返事を書くことが出来るように支援している。	/	/	/	
		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。	△	利用者様から電話をかけたいという要望が殆どないため、現状としては特に依頼はしていない。	/	/	/	
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。	×	利用者の方がお金を所持することの意味や大切さについて理解できているが、現状において必要性を重視する職員は少ない。	/	/	/	
		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。	×	買い物に行く機会が少なく、依頼はしていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	×	ご家族と相談した結果、所持する事や使用する事に対してのご要望がない為、所持されている方はいない。	/	/	/	
		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。	×	該当する利用者がいない。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	×	該当するご利用者がいない。	/	/	/	
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。	○	ご本人やご家族からの要望があれば、柔軟に対応している。	○	○	○	利用者や家族から要望が出された場合には、可能な限り、職員は柔軟に対応をしている。外部の専門の医療機関の受診のほか、緊急時には、職員が同行支援をすることもある。また、訪問マッサージの利用など、外部サービスの受け入れにも対応している。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関前には季節に応じた寄せ植えを置き、明るい雰囲気作りに配慮している。また、玄関内には利用者のレクリエーションで制作した作品等の飾り付けをしている。	◎	◎	◎	木造平屋建ての事業所の東西にあるユニットの中央部に、天井の高い吹き抜けの玄関エントランスがあり、前面がガラス張りで開放的な空間となっている。また、建物の周囲には、桜やオリーブの木が植えられるなど、広々とした庭や植栽の緑に囲まれているほか、玄関アプローチにはベンチが置かれ、利用者や来訪者はくつろぎながら休憩をすることができる。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	共用の空間には、季節の花や観葉植物を設置している。廊下やフロアの壁には利用者が作った季節にあった装飾を貼っている。光や空調等はその日の気候により対応している。	○	◎	◎	吹き抜けの玄関スペースには、利用者のクラフト作品の大作や絵画が掛けられ、来訪者の目を楽しませてくれている。建物の中央部にある食堂やリハビリ室もガラス張り、高い天井もあり、開放感のある空間となっている。大きな窓や庭から、山々や田畑が広がるのどかな景色を眺められ、利用者が作成した季節のクラフト作品やパステル画が飾られるなど、ゆったりと季節を感じながら生活を送ることができる。また、壁や天井が檜貼りの浴室には、タイル貼りの浴槽が設置され、家庭的で安らげる空間にもなっている。さらに、建物内には床暖房が完備され、寒い季節も利用者は快適に過ごすことができる。毎朝の掃除が行われ、整理整頓が行き届くなど、共用空間には清潔が保たれ、不快な臭いや音などは感じられなかった。
		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。	○	毎朝、掃除を行っており、清潔に心がけ、不快がないよう配慮している。			◎	
		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。	○	廊下のフロアや壁には利用者が作った季節にあった装飾を飾っている。また、料理や音楽等を通して五感に働きかけ、居心地のよい空間作りに努めている。			◎	
		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。	○	フロアのテーブルやソファなどを活用しながら、その時々状況に合わせて過ごせるように努めている。				
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。	○	利用者一人ひとりによって、馴染みの家具や仏壇、ご家族の写真等を飾られるなど、居心地よい居室作りに努めている。	◎		◎	居室にはエアコンやクローゼット、チェスト、電動ベッドが備え付けられている。利用者は馴染みの家具や家族写真等を持ち込んで配置するなど、利用者に応じて居心地良く過ごせるような工夫した空間づくりも行われている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	一人ひとりが安心して自由に動いていただくために、廊下には障害物を置かないようにして安全面に留意している。また、トイレの入口に非常ベルが赤く光っているため目印にしている。利用者それぞれの居室入り口には表札を設けて、ご自分の居室を理解しやすいよう配慮している。			◎	事業所の建物はバリアフリー構造で、手すりが設置されるなど、利用者が安心安全に移動できるような動線が確保されている。また、分かりやすいトイレや浴室の表示が行われ、居室の表札も、利用者の状況に応じて、顔写真を貼るなど、迷いにくい工夫もしている。
		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。(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)	△	整理棚に趣味の物等は置いているが、実際に利用者自身が自分から物を取られることは殆どない。今後、より分かりやすい表示をし利用者様が物を取られたり、片付けることが出来るよう環境整備をしていきたい。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	ユニットの出入り口は引き戸となっており、鍵は設置していない。玄関の自動ドアは基本鍵をかけていないが、職員が外出対応出来ない時に何度も外に行こうとされる利用者様がいた時のみ、自動ドアの鍵をかけた。	◎	◎	◎	職員は出入り口に鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの出入り口の施錠はしておらず、利用者は自由に出入りすることができる。また、玄関にはセンサーチャイムが設置され、開閉時に事務所にセンサー音が鳴ることもあり、職員は利用者や来訪者を気付きやすくなっている。さらに、外に出ようとする利用者には、職員が付き添って、事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	施錠を望まれるご家族はおられない。ご自分で夜間、居室を施錠される利用者がおられるが、安否確認の為、解錠をする旨はご家族にも承知いただいている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	病歴や現病については、フェイスシート等で確認している。その都度の留意事項については業務日誌や申し送りノート、緊急時にはSNSで共有を図っている。				
		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。	○	日々の状態を観察しており、変化や異常があれば記録に残している。				
		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。	◎	法人母体が病院でもある為、何かあればすぐに看護師やかかりつけ医に相談できている。				
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。	○	法人母体が病院であり、事業所に隣接している事等から、ほとんどの方が法人母体の病院を受診されている。ご本人・ご家族から他の医療機関受診の希望があれば、受診できるよう支援している。	◎			
		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。	○	ご本人とご家族の希望を適時かかりつけ医に相談し、信頼関係を築きながらその時に必要な医療を受けることができるように支援している。				
		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。	○	受診や検査結果等はその都度、ご家族に報告し、必要に応じて主治医と話し合いができる機会をセッティングしている。				

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。	◎	入院の際には、情報提供書にて情報提供を行っている。また、入院期間中にも面会訪問し、担当看護師等に必要な情報を提供している。	/	/	/	事業所では、「重度化した場合における(看取り)指針」を整備し、入居時に利用者や家族に事業所に対応できることなどを説明している。また、重度化のほか、利用者の状況に変化が生じた場合には、利用者や家族、主治医、看護師、職員を交えて関係者で話し合い、今後の方針を共有している。また、事業所の建物には、法人の医療機関が隣接され、24時間連絡が取れる医療連携体制が整い、緊急時等に医師や看護師に来院してもらうこともでき、必要な指示や助言を適宜受けられるなど、利用者や家族、職員の安心感にも繋がっている。職員は、利用者や家族に思いに寄り添った支援にも努めている。
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院の経過や退院の予定等、常に病院関係者と情報交換を行っているが、コロナ以降交流の機会は減っている。	/	/	/	
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。	◎	利用者の状態変化や些細な変化について、適時相談し、指示やアドバイスをいただいている。	/	/	/	
		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。	◎	24時間オンコール体制がとれている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の状態の変化には、速やかにかかりつけ医に相談し、早期発見・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。	○	薬の効能や副作用等が把握、理解できるように、利用者一人ひとりの薬情をファイルリングしている。また、血圧変動、眠気、ふらつきなど、些細な変化に気を付けて観察し、記録に残すとともに、ご家族やかかりつけ医に情報提供をしている。	/	/	/	
		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。	○	服薬時は職員同士で2重チェックを行い、飲み忘れや誤薬を防止できるように取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の日々の状態を観察し、元気がないなどの些細な変化もかかりつけ医に報告し、適時相談を行っている。特に新しい処方があった際などは体調の変化に留意している。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時において現段階での重度化した場合や終末期のあり方について、ご本人やご家族から希望を聞いている。また、状態変化の際もこまめに話し合いながら支援をしている。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	ご本人、ご家族、かかりつけ医、看護師、ケアマネ、職員を含めた話し合いを行い、今後の方針を共有している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	管理者は、現状どのような支援ができるのか、職員の思いや力量を把握し、出来る限りご本人やご家族の思いに添えることができるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	かかりつけ医や看護師との連携を図り、ご本人・ご家族に「できること・できないこと」について具体的に説明をし、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。	◎	日々、状態についての連絡をご家族やかかりつけ医ととりながら支援に努めている。	/	/	/	
		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)	◎	ご家族の思いを大切にされた対応に心がけ、精神的な負担の軽減や気持ちの変化に対応できるよう支援に努めている。	/	/	/	
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、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染対策委員会を中心に感染症マニュアルの整備や施設内研修を行い、定期的に学ぶ機会を設けている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症マニュアルは整備し、感染症が発生した場合の手順書も直ぐに手が届く場所に置いている。また、施設内勉強会においてメーカーを呼んでの手洗い指導や嘔吐物処理の訓練を行った。	/	/	/	
		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。	○	行政等からのメールやテレビ・インターネット等からの情報を入手し、情報共有を行っている。また、職員や母体の病院からの情報などでも対応している。	/	/	/	
		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。	○	職員はもちろんのこと、利用者の方も、しっかり手洗いやうがいができるように努めている。また、来訪者等にもマスク着用や手指消毒を促している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	面会時や行事等の中で、ご家族とともに喜怒哀楽を感じることができるように、職員はご家族と関わり、信頼関係づくりに努めている。	/	/	/	感染対策が緩和され、現在は、家族に参加を呼びかけて運営推進会議や夏祭りの行事等を開催できるようになっている。感染対策で、家族の参加協力を休止していた期間が長く、少数の家族の参加に留まっている。管理者は、「近々開催する花火大会に、家族に参加を呼びかけるとともに、家族会も再開したい」などと考えており、今後は、家族間の交流が図られるような行事を継続していくことも期待される。また、2か月に1回事業所便りの発行や運営推進会議を家族に送付するほか、ホームページの中に、家族のみが閲覧できるページを設けるなど、利用者の様子や運営上の事柄が周知できるように努めている。さらに、電話連絡時や来訪時には、積極的に職員から家族に声をかけて、意見や希望を聞くようにしている。利用者家族等アンケート結果から、「退職者の情報を知らせてほしい」などの職員異動に関する意見も出され、運営推進会議の中で、職員の入退職を紹介したり、事業所便りに職員紹介のコーナーを設けたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ緩和に伴い面会制限なく、運営推進会議や夏祭りの参加もしてもらっているが、参加は少ない。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	ご家族からのご質問やご相談に対しては速やかに対応をしている。また、相談しやすいようにご家族の気持ちを引き出せるような聴き取りを行っている。また、定期的にアンダンテ便りを発行やホームページに日々の暮らしの状況を掲載するなど、施設での様子をお伝えしている。	○	/	◎	
		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)	○	ご家族自身もご本人に対して理解ある方が多く、一緒により良い支援を心がけている。	/	/	/	
		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)	○	運営推進会議やアンダンテ便りにおいて報告をしている。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時や面会等において、ご本人の状態の聞き取りや様子を踏まえ、起こり得るリスクについて説明し、対応策を話し合っている。	/	/	/	
		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)	○	来訪時にはご家族に利用者の日頃の様子をお伝えし、こまめに相談できるように積極的に連絡を取り合うようにしている。	/	/	○	
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)	◎	契約の締結、解約、内容の変更等の際には一つひとつの項目について十分に説明を行い、十分に理解いただいている。契約時及び料金改定時に具体的に説明を行い、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。	◎	退居を検討されている段階で手続等の説明を行い、不安がないように適時説明と相談を行いながら支援している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の方々には、事業所の目的や役割を理解している。	/	◎	/	感染対策が必要な中でも、地域との繋がりを途切れさせないために、前回の目標達成計画の中に地域との交流を挙げて、感染対策や猛暑の影響もあり、地域の活動や行事に参加する機会は減少しているものの、日課の朝の散歩の際に、近隣住民とあいさつや会話を交わしたり、近隣住民から野菜などの差し入れをもらったりするなど、地域との交流活動を続け、良好な関係を継続している。また、2か月に1回ボランティアによる演奏会を開催したり、地域の消防団の参加協力を得て、合同で避難訓練を実施したりすることもできている。さらに、事業所内の菜園で行う芋掘りには、認定こども園の園児の参加もあり、利用者は一緒に交流を楽しんでいる。
		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)	○	近隣の方と日常的にあいさつを交わし、日頃から良好な関係作りに努めている。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	避難訓練時に地域の消防団の方に実際に誘導を手伝っていただくなどしているが、コロナ以前程には至っていない。	/	/	/	
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	近所で折り紙など趣味を持たれている方や近隣のご友人の方が立ち寄ってくださることはあるが、コロナ以前程ではない。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常のおつきあいをしている。	△	コロナ以降施設に立ち寄って頂く機会は殆どないが、日常的な挨拶は行っている。近所の方から野菜のおすそ分けを貰うことがある。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	コロナ緩和に伴い、ボランティアによる演奏会を行えている。今後、近隣の園児との交流など増やしていきたい。	/	/	/	
		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)。	×	避難訓練時に地域消防団の方に参加いただき、関係づくりに努めている他は取り組めていない。	/	/	/	

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
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。	○	コロナ緩和に伴い、家族様や関係者様に参加してもらっている。	◎	/	○	感染対策で書面の運営推進会議が続いていた状況においても、前回の目標達成計画に挙げて、会議の参加メンバーにアンケート形式で、意見や要望を聞くように取り組んでいる。感染対策の緩和に伴い、対面で会議が開催できるようになったものの、家族の参加は少ない状況が続いていることもあり、継続して参加を呼びかけたり、会議の意義や目的を説明する機会を設けたりするなど、より多くの家族の参加協力が得られるような取り組みが行われていくことを期待したい。また、会議では、利用者の様子やサービスの実際、サービス評価の取り組み状況等を報告し、参加メンバーと意見交換するとともに、詳細な会議録を全ての家族や関係者に配布をしている。今後は、取り組みに対する意見をより収集しやすいように様式の工夫をしたり、出された意見や提案に対応した結果を報告したりするなど、より活発な意見交換に繋げるための取り組みが行われていくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	行事や利用状況、サービスの実際、目標達成計画の内容について報告を行っている。また、会議での内容は議事録として全ご家族様、関係者様へ配布、公表している。	/	◎	○	
		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。	△	事前にテーマや日時をご案内し、なるべく出席しやすい日程や時間帯に行えるよう調整しているが、参加者は少ない。	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業を理念を作っている。理念について日々の実践に取り組めるように職員会で復唱している。	/	/	/	
		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。	○	玄関やパンフレット等に理念を掲示し、わかりやすく伝えている。	○	○	/	
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。	△	代表者は職員一人一人の力量を把握している。施設内研修を定期的に行っている。コロナ以降も施設においてクラスターなどあり外部研修の機会が減っている。	/	/	/	医師である代表者は、定期的に利用者の診療で来訪するのみに留まらず、事業所の会議や行事等にも参加し、利用者や職員に声をかけて、事業所の状況などの話を聞いている。感染対策もあり、外部研修の参加や他の事業所と交流する機会は減少しているものの、計画的に実施する内部研修の内容を充実させ、職員のスキルアップに努めていることもあり、職員は「ステップアップできるやりがいや働きがいのある職場」と感じている。また、定期的に管理者等は職員との個別面談を実施し、職員の思いや就業状況等を把握したり、希望休の取得を促したりしている。慢性的な人材不足で、事業所の人材確保に苦慮しており、今後は、外国人の技能実習生等の受け入れを予定している。
		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。	△	個人面談などを通し日々の勤務時や施設内研修を通してOJTを進めているが、コロナ以降、外部研修があまり出来ておらず、すべての職員に働きながらスキルアップできるような取組は行えていない。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	△	人事考課を実施し、職員個々の目標について把握している。各自が向上心を持って働けるような環境整備に努めている。	/	/	/	
		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)	○	以前は市の連絡会等に参加し、様々な事業所との意見交換会や研修会・親睦会に参加し、交流を深めるようにしていたが、コロナ以降、取り組みをしていない。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	希望休に沿った勤務を作成したり、職員が抱えている問題を解決できるように適時取り組んでいる。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	虐待防止マニュアルの整備や内部勉強会において、理解の向上に努めている。職員同士お互いがお互いを注意できるような体制作ることが、何よりも防止策であることを常に心がけ、虐待等の可能性がある場合は管理者に報告を行うようにしている。定期的な研修の実施。	/	/	◎	事業所では、3か月に1回虐待防止委員会や身体拘束適正化委員会を開催し、虐待防止等に向けて話し合いをしている。話し合われた議事内容を職員に周知するとともに、年2回内部研修を実施するなど、職員に虐待防止等の理解促進に努めている。また、職員は虐待や不適切なケアを十分に理解し、不適切な言動等を発見した場合には、職員が間に入ってフォローするとともに、管理者から該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。必要に応じて、不適切なケアや気になる言動などを委員会の中で報告し、話し合う機会を設けるようにしている。
		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。	○	職員会やユニット会において、ケアの振り返りや話し合いの場を作っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の様子にも気を配り、必要に応じて声掛けやフォローを行い、疲労やストレス軽減に努めている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束廃止マニュアルの整備や内部勉強会において、理解の向上に努めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束適正化委員会を中心に身体拘束に当たるか検討し、ユニット会で話し合いを行った。身体拘束と判断した事案についてはご家族様に同意を得た。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時の説明の際に身体拘束は行わない旨は十分に説明し、それに伴うリスクがある旨も説明している。また、そのような状況が生じた場合の対応策については、話し合いを行い理解を頂いている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	△	勉強する機会は持っていないが、管理者は制度の理解をして上で、成年後見人制度を利用していた利用者の方に必要な支援を行っていた。しかし、情報提供や相談援助は行っていない。				
		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。	○	必要があれば制度が利用できるように、地域包括支援センターなどの専門機関と連携体制は築いている。				
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。	○	緊急時対応マニュアルや事故防止対策マニュアルを整備し、周知徹底に努めている。				
		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。	○	全ての職員ではないが救急救命の講習を行った。今後も定期的な講習や勉強会を行いたい。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	職員が記入しやすいヒヤリハット報告書を活用し、ユニット会において月毎の事故・ヒヤリハットの報告を行い、再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	日々の状態において、気になることやリスクの可能性が高い場合は、適時職員で話し合いを行い、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。	○	苦情対応マニュアルを整備し、理解に努めている。				
		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。	○	利用者や家族から苦情が寄せられた場合、速やかに対応を行い、相談苦情報告書を作成している。				
		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。	○	ご家族と良好な関係を築きながら、苦情等があれば即時に対応できるように努めている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	利用者、ご家族からの意見や要望、苦情について、個別に伺い、日々の支援の中で解決している。また、定期的な電話などで苦情を伝えられる機会をつくっている。	○		○	日々の会話の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くとともに、表情等を観察し、思いや意見をくみ取るように努めている。家族には、普段の電話連絡時や来訪時に、職員から声をかけて、意見や意向を聞くとともに、介護計画の更新時や運営推進会議などの中で、意見や要望を聞く機会を設けている。また、日々の業務の中で、管理者等は職員から意見や提案を聞いたり、職員との個別面談を実施したりするなど、職員会議やユニット会の中でも活発な意見が出され、利用者本位の支援に繋げている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	玄関に公的な相談窓口の情報を掲示している。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	代表者はほぼ毎日事業所に立ち寄り、職員の意見等を直接聞いている。職員会にも参加し、直接意見を聞く機会を作っている。				
		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。	○	職員一人ひとりの意見や提案等は必ず耳を傾け、利用者本位の支援となるよう努めている。			◎	
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。	◎	自己評価の目的が理解できるように取り組み、実施している。				事業所では、サービスの評価結果と目標達成計画を市行政や地域包括支援センターのほか、運営推進会議の参加メンバーや全ての家族に報告をしている。また、毎年事業計画も作成され、運営推進会議の中で、計画の実施状況や評価、現状の課題等を報告している。また、目標達成に向けて、職員とともに取り組んでいる。今後は、事業計画やサービス評価の目標達成計画の取り組み状況のモニターを呼びかけて、家族や会議の参加メンバーから意見をもらうなど、より一層の理解が得られるような取り組みが行われていくことを期待したい。
		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。	○	評価内容から課題を明らかにして、具体的な取り組みの中で意識統一を図れる機会に活かしている。また、評価の結果から目標達成計画を作成し取り組んでいる。しかし、コロナ以降、人員や働き方の見直しなどあり実現可能な目標について考え直す必要があると思っている。				
		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。	△	評価結果の報告はしているが、今後の取り組みのモニターをしてもらっていない。	○	○	△	
		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。	×	目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認できていない。				

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
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・風水害マニュアルを整備し、周知に努めている。	/	/	/	法人・事業所として、前回の目標達成計画の中に、消火設備や備蓄品の見直し、地域との協力支援体制の構築等を掲げて、各種災害マニュアルの見直しやBCP(業務継続計画)の策定に取り組んでいる。また、消防署の協力を得て、夜間や日中を想定した避難訓練を、運営推進会議と併せて開催し、家族や地域住民に事業所の災害への備えを理解してもらうとともに、訓練の振り返りをして、会議の参加メンバーなどから意見をもらうことができている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	日中・夜間を想定した訓練を計画し、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。	○	各設備、備品等の点検を定期的に行っている。	/	/	/	
		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。	○	地域の消防団員、消防署、ご家族等に声をかけて訓練実施にあたっている。現在はコロナ禍で連携できる範囲内で実施している。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	市の福祉避難所の設置協定を結び、災害対策に取り組んでいる。	/	/	/	
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)	○	代表者が認知症サポート医であるため、地域の研修会の講師として指導をしたり、啓発活動等に取り組んでいる。	/	/	/	事業所として、積極的な相談支援活動はできていないものの、隣接する医療機関の窓口パンフレットを置いたり、地域住民に事業所便りを配布したりするなど、周知を図っている。また、日頃から医療機関を受診した患者がパンフレットを見て、事業所に立ち寄って相談を受けることもあり、相談支援を行う体制は整っている。感染対策のため、地域の行事等へ積極的に参加や協力まではできていないものの、平時から市行政や地域包括支援センターと密に連携を図っている。今後は、職員の人材不足に対応するために、外国人の技能実習生等の受け入れも予定している。
		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。	×	事業所として、地域の方々への相談支援は行えていない。	/	◎	○	
		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)	×	地域の方々を活用できる場所としての提供はできていない。	/	/	/	
		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。	×	現状として受け入れはおこなっていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	地域の文化祭に参加したり、地域包括支援センターと連携を密に行うようにしている。しかし、コロナ以降、地域のイベントなど参加できていない。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I. その人らしい暮らしを支える

(1) ケアマネジメント

(2) 日々の支援

(3) 生活環境づくり

(4) 健康を維持するための支援

II. 家族との支え合い

III. 地域との支え合い

IV. より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 9 月 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) 12名	(依頼数) 8名
地域アンケート回答数	4名	

※事業所記入

事業所番号	3891500021
事業所名	アンダンテ
(ユニット名)	西ユニット
記入者(管理者)	
氏名	行重 威志
自己評価作成日	令和 6 年 9 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>【法人理念】 「幸せをお届けします」 心を込めた温かい介護サービスをお届けします</p> <p>【事業所理念】 一、優しく、笑顔のある生活となるよう支援します 一、安心して、ゆとりある生活を支援します 一、個々が役割を持ち、その人らしい生活となるよう支援します</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様が自らの意思に基づいた日常生活を楽しんで送ることができるように、認知症の方々にとっての自己決定についての勉強を行い、日々の暮らしの中で利用者に選んでもらう機会や場面をつくるよう努めているが、人員不足や時間に追われて意識できていない時があると感じる。 ・ご家族や地域・関係機関のつながりの強化を挙げ、感染予防を図りながら、ご家族様の行事への参加、ボランティアによる演奏会、芋ほりや園児との交流、避難訓練で消防団との連携ができた。また、アンダンテ便りやホームページを活用して情報発信などを行ったが、まだまだ、ご家族との交流、外部の方との交流すべてにおいて顔を合わせる機会が少ないと感じている。 ・各職員が目標を持って取り組むよう、内部研修の組み立てを行った。コロナ以降外部研修の機会が減っている。 ・外出について、感染症予防に努めながら、季節毎に花や景色を見てドライブを楽しむことはできたが、外出支援のできる職員に限られており外出機会は少ない。 	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>のどかな田園地帯の中の法人の医療機関が隣接する場所に事業所は立地し、日課で朝に事業所周辺を散歩したり、くつろぎながら大きな窓から山々や木々を眺めたりするなど、利用者は自然を感じながら、ゆったりとした生活を送ることができる。また、広い敷地内には、桜の木が沢山植えられ、春には花見を楽しむことができ、利用者に喜ばれている。法人の医療機関の医師や看護師と24時間連絡が取れる医療連携体制が整い、希望する場合には看取り支援にも対応でき、緊急時等に医師や看護師が来訪してくれて、必要な指示や助言を適宜受けられるなど、利用者や家族、職員の安心感にも繋がっている。開設から18年を経て、長年入居する利用者が多くなり、高齢化や重度化が顕在化しているものの、家族の思いや利用者のできること、したいことの把握に努め、管理者や職員は思いに寄り添った支援に努めている。感染対策が必要な中でも、運営推進会議に全ての家族に開催案内を送付したり、事業所便りやホームページを活用して、利用者の日々の様子や事業所の事柄を伝えたり、日課の朝の散歩の際に、近隣住民とあいさつや会話を交わすなど、地域や家族と継続した関係づくりにも努めている。さらに、自己評価やサービスの評価結果を踏まえた目標達成計画、毎年策定する事業計画の達成に向けて取り組むなど、法人理念や事業所理念に基づき、職員一丸となって丁寧に取り組んでいる。加えて、事業所に導入済みの介護ソフトを活用して、ICT化による業務の効率化にも取り組んでおり、操作に慣れるまでは職員の負担はあるものの、ステップアップやスキルアップを図れるやりがいのある職場づくりにも取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

◎よくできている ○ほぼできている △時々できている ×ほとんどできていない

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I. その人らしい暮らしを支える									
(1) ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	介護計画書作成時を含め、日々の生活の中で気付きや感じたことなどを記録や申し送りを行い、職員間で共有することで、思いや暮らしの希望(趣味・嗜好等)を汲み取るよう努めている。	○	/	○	日々の会話の中で、職員は利用者から思いや暮らし方の希望などを聞き、把握をしている。訴えの難しい利用者には、表情やしぐさなどから思いをくみ取るよう努めている。また、介護計画の更新時には、改めて利用者や家族から意見や意向を聞き、把握した情報を支援に反映できるよう努めている。さらに、把握した情報は、アセスメントシートなどに記載するとともに、毎年情報を更新するなど、職員間で情報を共有している。
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。	○	ご本人のこれまでの生活歴やご家族から聞き取った話、入所されてからのケア記録、日々の動作や表情の変化、発語などから汲み取り検討をしている。	/	/	/			
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。	◎	入居時にしっかりとアセスメントを行い、電話連絡時や面会時において、ご家族等との連携をとりながら、ご本人の思いを知る機会に繋がるよう努めている。	/	/	/			
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。	○	日々の個人記録、ケアプランに基づいた実施記録を毎日行い、利用者様の行動や言葉を含めて記録することで思いを汲み取り、その内容の共有を図っている。	/	/	/			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	その時々のご本人の思いのサインをその場にいるスタッフ間で共有するよう心がけ、本人の思いを汲み取ったケアへと繋げている。	/	/	/			
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入居時に利用者様やご家族より、アセスメントを通して情報収集を行っている。また、日々の生活において新たに聞き入れた情報については記録等に記入し、改めて、ご家族様などから聞いた情報も含め、職員間の共有に努めている。	/	/	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、利用者のこれまでの暮らしなどの情報を収集している。また、これまで担当していた介護支援専門員や関係機関の担当者等から、サービス利用の経過等の聞き取りをしている。把握した情報はアセスメントシートに記載し、職員間で共有をしている。さらに、入居後にも、利用者等から聞いた新たな情報はアセスメントシートに追記するとともに、申し送りノートを活用して、職員間で共有をしている。
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)の現状の把握に努めている。	○	利用者様の心身の変化を、ケース記録や支援チェック記録等に記入している。職員間でも毎日の申し送りで情報を共有し、把握に努めている。また、日々の支援の中で、できそうなことへのアプローチを心がけ、職員間で共有している。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	ケース記録記入表を用い、利用者様一人ひとりの24時間の様子が一目把握しやすいようにしている。また、日々のバイタルや排泄の状態等、様子を毎日の申し送りで情報共有している。	/	/	/			
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。	○	本人やご家族から聞き取った情報や、日々のご本人の言動、行動を踏まえ、本人本位の支援について、カンファレンスの中で検討している。	/	/	◎	利用者や家族から聞き取った意見や意向のほか、主治医や看護師から専門的な指示や意見をもらい、日々の利用者の様子等の把握した情報をもとに、担当者会議の中で話し合い、利用者本人の視点で課題やより良いサービス提供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。	○	カンファレンスで検討した内容とご本人、ご家族の意向から課題やニーズの把握に努めている。また、毎月のユニット会において、不明瞭な課題について再確認をおこなっている。	/	/	/			
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。	○	カンファレンスで検討した内容とご本人、ご家族の意向に基づいて、職員の負担も考慮し可能な限り具体的な課題解決・実現に向けた支援内容が入った介護計画書を作成している。	/	/	/	利用者や家族の意向のほか、主治医等から専門的な指示や意見をもらい、アセスメント情報や把握した情報をもとに、課題解決に向けた具体的な支援内容を職員間で検討し、出された意見を取り入れながら、計画作成担当者が介護計画を作成している。訪問調査日には、利用者の意向や状況を踏まえて、具体的に個別性のある計画を確認することができた。
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。	○	出来る限り、ご本人やご家族に聞き取りをしながら、ご本人やご家族の思いを踏まえると同時に、職員の負担も考慮した介護計画の作成に努めている。また、主治医からの意見も作成に反映している。	○	/	/	◎		
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。	○	重度の利用者様に対しても、ご家族の意見を基に、ご本人の体調面に配慮しつつ、これまでの関わりの中で、望まれるであろう生活を送ることができるような介護計画書の作成をしている。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力的体制等が盛り込まれた内容になっている。	△	コロナ以降あまり協力的体制を盛り込まれてはいない。	/	/	/			

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。	○	支援チェック記録と一緒に介護計画書をファイリングし、いつでも読み返すことができるようにして理解と把握に努めている。	/	/	/	○ 介護計画は、担当者会議の中で話し合い、職員間で検討事項等を共有するとともに、支援実施記録と一緒にファイルに綴じられ、記録を残す際にも、計画の内容を確認できるようになっている。また、支援チェック記録を活用して、計画に沿ったサービスの実施の有無を確認するなど、計画に沿った支援ができていようかどうかを確認しやすくなっている。さらに、導入済みの介護ソフトを活用して、タブレットやパソコンで日々の介護記録を入力することができ、極力定型文を使用せず、職員はより具体的で個別性のある記録を残すよう心がけている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎日、支援チェック記録に介護計画書にあるサービス内容について、支援有無を記入し内容や観察できた利用者の言動等を記録し把握に努め、毎月のユニット会やケアプラン更新時にカンファレンスを行い、日々の支援につなげている。	/	/	/	
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。	◎	介護計画の期間に応じて見直ししている。	/	/	/	◎
		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。	◎	各担当者が毎月、モニタリングを行い、介護支援専門員が確認を行っている。	/	/	/	◎
		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。	◎	ご本人の状態に変化が生じた場合は、ご家族や関係者と話し合い、速やかに見直し、新たな計画の作成・同意を頂いている。	/	/	/	◎
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。	○	毎月1回、担当者会議とユニット会、職員会を実施している。緊急案件においては、管理者と介護支援専門員、リーダーやその場にいる介護職員で話し合いを行っている。	/	/	/	◎
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	日々の気付きを、申し送りなどで話をする機会を持つようにし、会議中での検討事項を事前に話し合いのことで、活発な意見交換ができる雰囲気づくりをしている。	/	/	/	◎
		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。	◎	ユニット会は、各ユニットで見守りを行いながら開催しているため、全員が参加できている。職員会には、勤務者は参加できないが、会議内容は議事録に残し、閲覧している。また、記録での内容で不明な場合は、参加した職員が口頭で伝える等、情報共有を行っている。	/	/	/	◎
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)	◎	重要な情報は申し送りノートに大まかな内容を記載し、詳細な内容は職員間で口頭説明を加えて情報を共有している。また、緊急を要する伝達や業務連絡はSNSで行っている。	○	/	/	○
(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。	○	日々の暮らしの中で、やりたいことや希望などを聞き、一人ひとりが楽しみや役割を持って過ごしていただけるよう努めている。	/	/	/	
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	△	自己決定支援の重要性について勉強会を行い、職員一人ひとりが日々の暮らしの中において自己決定を促せるよう、意識付けと雰囲気づくりをしているが、限界を感じることもある。	/	/	/	○
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	食事時間や体操、入浴の時間など、1日の中である程度の日課に準じているが、その中でご本人のペースや思いを大切にしながら支援をしている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	理念に基き、優しく笑顔のある生活が送れるよう支援するなかで、利用者の感情表出がしやすいようなコミュニケーションに心がけようとしている。	/	/	/	◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	意思疎通が困難な方でも、コミュニケーションをとり日々のケアの中で情報を共有し、本人の表情や仕草、発語、動作から、思いや意向をくみ取れるようにしている。	/	/	/	
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)	○	マニュアルや内部勉強会において「プライバシー保護」について学ぶ機会を設けている。人前で尊厳が傷つかないような声掛けをしないよう配慮しているが、時間に追われてしまった時に配慮に欠けるような言葉かけになっていることがある。	○	○	○	勉強会の中で、人権や尊厳を重んじて学び、職員の理解促進に努めているものの、管理者は、「業務が多忙で、時間がない場合や危険な場合等に、利用者のプライバシーを尊重した関わりが持ていない場面が見られる」と感じており、前回の目標達成計画に掲げて、改善に向けて取り組んでいる。また、管理者は、時間がない場合であっても、職員がゆとりを持って対応ができるように一人ひとりの意識付けを行いながら、チームとしてのフォロー体制や助け合える雰囲気づくりに努めている。訪問調査日には、利用者の話に耳を傾け、丁寧に関わる職員の様子を確認することができた。さらに、居室の入退室の際に、事前に職員はノックや声かけをしているものの、中には、意思疎通の難しい利用者もおり、声をかけることができていない職員も見られるため、全ての利用者に配慮した対応が行われるように、職員への周知徹底が図られることを期待したい。
		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。	○	利用者一人ひとりの羞恥心を理解しながら、場合によっては同性での対応や言葉かけに配慮した介助を行っている。	/	/	/	
		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。	○	居室への入室の際には、必ずノックをし、声を掛けながら入室を行っている。	/	/	/	△
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	プライバシーの保護や個人情報について学ぶ機会を設けており、利用者の知りえた情報については、外部に漏らさないよう個々の職員が理解し、遵守している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	○	出来る家事や作業をしていただいた際や経験上の知恵などを聞くようにし、教えて下さった際には敬意と感謝の意を常に伝えている。	/	/	/	職員は利用者の性格や関係性を把握し、トラブルに発展しないように食事の配席等の考慮をしている。また、トラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に間に入って、利用者同士の距離を置き、話を聞いて落ち着いてもらうなどの対応をしている。訪問調査日には、昼食前に、利用者同士が助け合いながら、配膳や調理の下ごしらえを行う様子が見られるなど、支え合いや助け合うことも多い。
		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。	○	利用者個々の性格や関係性を理解し、利用者同士の関わりが持てるよう職員が連携して支援し、良好な関係が築けるよう努めている。	/	/	/	
		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交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者の方それぞれの個性を理解し職員間で共有するとともに、トラブルや孤立がないように、食堂の席を考慮したり、利用者同士の間に入り、それぞれが関わり合うことができるように努めている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	日々の関わりの中で、トラブルになりそうな状況について、職員間で共有し、トラブルになりそうな場合は事前にその解消に努めている。トラブルが発生した場合は、審判的な態度を取らず、仲介するように心がけている。また、仲介後にそれぞれのフォローにも配慮している。	/	/	/	
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。	○	入居時にご本人やご家族から聞き取りを行うが、入居されてからも情報収集に努め、大体の人間関係や馴染みの場所については把握できている。	/	/	/	
		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。	△	コロナ感染症対策が緩和され面会制限もなくなり、ご家族様との面会やお出かけは増えたが、知人や友人と合う機会や馴染みの場所への外出支援は、利用者様からの要望も減ったこともあり、ほとんど出来ていない。	/	/	/	
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)	△	その時々状況によって、出来る時と出来ない時があるものの、出来る時には、ドライブや散歩、施設前のベンチで過ごす等の対応はしている。	○	○	○	感染対策が緩和され、家族との外出が自由にできるようになり、利用者や家族に喜ばれている。中には、週1回程度家族と外出を楽しむ利用者もいる。また、訪問調査時点では、猛暑の影響もあり、ドライブに出かけることは控えているものの、毎朝、事業所周辺を散歩したり、事業所前のベンチに座り、外気浴をしてもらったりするなど、利用者の気分転換に繋げられるような支援にも努めている。過ごしやすい気温で、涼しくなれば、以前のように屋外での体操の再開を予定している。
		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。	△	コロナ感染症が緩和され、ご家族様による外出は増えたものの、以前のような外出支援は出来ていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	勉強会やビデオ研修にて認知症や行動・心理症状の理解を図っている。実践の場においての対応も職員同士が理解の共有を図りながら、ケアにあたっている。	/	/	/	職員は利用者の心身機能の状況を把握し、更衣や洗身、口腔ケアなど、日常生活動作の中で、必要以上に手や口を出し過ぎず、できることは自分でしてもらい、見守りやできない部分と一緒にするなど、利用者の能力に応じた支援を心がけている。また、体操や散歩等を生活の中に取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。
		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。	○	ご利用者の身体機能に応じた介助を心掛け、維持・向上に努めている。また、必要に応じて、主治医の助言をもらっている。	/	/	/	
		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)	○	ご利用者の状態やペースに合わせて、見守りや言葉かけ、メッセージカード、ジェスチャー等で理解いただき、少しでも自身で行えるよう支援をしている。	○	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	ご本人やご家族から生活歴や習慣、どう過ごしていきたいかなどの希望を具体的に聞き取り把握している。入居されてからも、できる事できない事の把握に努め、楽しみごとや役割についての情報収集を進めている。	/	/	/	以前は、地域の文化祭や法人の他の施設にクラフト作品を出展することを利用者の楽しみになっていたが、現在は、感染対策のために休止をしている。また、日々の暮らしの中で、職員は利用者へ声をかけて、食器拭きや食材の下ごしらえ、居室の掃除、菜園の手入れを手伝ってもらったり、利用者のできることや得意なことが発揮できる環境づくりに努めたりするなど、利用者に張り合いや喜びを感じてもらいながら生活を送れるような支援にも取り組んでいる。中には、器用に包丁を使用して、野菜を切って調理を手伝う利用者もいる。
		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。	△	認知症や障害レベルが進んでも、その方の出来ることや喜ばれることを見つけ職員間で共有するとともに、継続して行えるよう支援している。ホーム外での活動は感染症予防を踏まえて出来る支援をしている。	○	○	○	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	身だしなみは整えるように配慮しているが、おしゃれについては本人や家族から要望がない限り行っていない。				毎朝、可能な利用者には、自分で衣服を選んで着替えをしてもらうとともに、職員は声をかけて、できない部分等のサポートをしている。季節に合わない服装や排泄後に着衣の乱れが見られた場合には、職員はさりげなく声をかけ、居室に誘導して着替えてもらうなどの対応をしている。また、利用者自身で髭剃りができない男性利用者には、個別に職員が声をかけてフォローするなど、身体状況に応じた身だしなみの支援も行われている。訪問調査日にも、違和感のある装いの利用者は見られず、重度な状態の利用者も家族の協力を得て、好みの服を着たり、髪型を整えてもらったりするなど、本人らしさを保ちながら、リビングで過ごす様子を確認することができた。
		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。	○	個々の利用者の状態に応じて、出来る限りの支援を行っている。服装においては、一緒に好みのものを選ぶ等の支援を行っている。				
		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。	○	その時の季節や気候(気温)に応じた服装のアドバイスや、状況に合わせた声掛け支援を行っている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	コロナ感染症が緩和され家族様を招待しての行事が行なえた。その際には、普段以上に身だしなみやおしゃれを心がけ、支援をしている。				
		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)	○	起床時には整髪や洗顔・髭等の整容に注意を払って支援している。また汚れ等が生じた場合は、更衣を行う等、こまめな対応を行っている。	○	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	△	ほとんどの利用者が施設に来る訪問理美容サービスを利用しており、希望に合わせて、パーマやカラー等にも対応して頂いている。				
		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。	○	重度な状態であっても、体調に合わせて更衣を行い、身だしなみを整えている。			◎	
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。	◎	食の楽しさを提供できるよう、旬の食材を用いた献立や行事・誕生日(ご本人より、希望をお聞きしている)食などに配慮している。また、バランスのある食事の提供を心がけている。				宅配業者のカatalogを見て、職員が発注をしたり、野菜等の高騰もあり、産直市に買い出しに出かけたり、事業所の菜園で野菜づくりをして、食材を確保している。利用者から希望を聞き、その日の冷蔵庫にある食材を確認し、職員が栄養バランスなどを考慮した献立を考え、利用者に食材の下ごしらえや食器拭きなどを手伝ってもらいながら、調理専属の職員が調理を行い、利用者に食事を提供している。事前に、アレルギーの有無や嫌いな食材などを把握し、献立の中に禁忌食があれば、代替の食材を提供している。茶碗や湯飲み、箸等の食器類は、自宅から馴染みの物を持参してもらうほか、破損した場合には、事業所で用意した使いやすい物を使用している。以前は職員が利用者と一緒に食事を摂ることができていたが、現在は感染対策もあり、食事の際には、利用者のサポートに専念し、別々に食事を摂るようにしている。重度の利用者も、日中はリビングで過ごし、他の利用者が調理の下ごしらえをする様子のほか、キッチンの調理の音や匂いが濃い、食事を待ち遠しく感じる事ができている。また、栄養士から助言や指示を受けることまではできていないものの、職員間で食事内容等を話し合い、必要に応じて食事量等を主治医に相談し、栄養補助食品等の提供に繋がることもある。訪問調査日には、季節の旬の野菜を使い、バランスの取れた食事が提供され、利用者から「美味しい」などの評判の良い声が聞かれた。
		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。	△	コロナ以降買い物はあまり行っていない。献立づくりや食材選びも行っていない。毎日の調理の下ごしらえや後片付けは利用者の状態に応じて役割分担し、一緒に行っている。			○	
		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。	○	コロナ以降買い物には行っていないが、利用者一人ひとりのできる事やできそうな事、したい事を把握し、尊重しながら、役割を作り達成感につながる支援に努めている。				
		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。	◎	入居時にご本人やご家族から情報を得て把握している。また日々の食事の様子や会話の中から、新しい情報の把握に努めている。				
		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。	○	バランスのよい献立や季節感のある食材を取り入れた献立づくりを行っている。献立の中に禁忌食がある方に対しては、代替食を提供している。			○	
		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健康・身体状態に合わせた調理方法をとっている。盛り付けも食べやすさと見た目に配慮している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	ご家庭から馴染みのある食器を持ってきていただいたり、その方の状態に応じた食器を使用し、見やすさや食べやすさに配慮している。			◎	
		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。	○	コロナ以降利用者様と一緒に食べていない。食べこぼしなどについては、助長することなく、さりげなく対処するよう心掛けている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	リビングの前がキッチンとなっているため、調理の様子を五感で感じられ、時に会話を交えながら過ごして頂いている。また、メニューを伝える等の支援をしている。	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	利用者の健康状態に合わせて、提供する量を配慮したり、摂取量をチェックするなどし、必要量を摂取して頂けるよう心がけている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	摂取量が少ない利用者には、こまめな提供や食事形態の配慮、好みの物を提供するなどの工夫をしている。また、必要によっては主治医と相談し、栄養補助剤を提供している。				
		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。	△	定期的な話し合いはできていないが、調理を行う職員同士での都度の話し合いは行っている。栄養士のアドバイスはない。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	食材には届いた日付や消費期限を分かりやすく記入している。ふきん、台ふきん、まな板等は毎日、夕食後にハイター食毒している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの必要性については、個々のカンファレンスにおいて話し合っている。また、介助が必要な方にはその方の状態に応じて、スポンジブラシや歯間ブラシといった用具を使用し、ケアを行っている。				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを行い、見守りやできない部分の介助をしている。定期的に、自分で歯磨きができる利用者を含めて、口腔スクリーニングを行うなど、一人ひとりの口腔内の健康状況を把握できている。また、歯科医の往診があった際に、口腔ケアの助言や指示を受けることができている。さらに、利用者の状況に応じた口腔ケア用品を使用して、適切な口腔ケアを実施するとともに、口腔内に異常が見られた場合には、家族に報告して、早期の歯科受診に繋げている。
		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。	○	食後の口腔ケアなどで、利用者一人ひとりの状態把握に努めている。自立されている方に対しても定期的に口腔内の確認を行っている。			○	
		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。	○	歯科往診時にアドバイスをもらって、スポンジブラシや歯間ブラシの使用など日常の支援に活かしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の洗浄においては、毎食後、水洗いにてブラシで洗浄している。また、夕食後には洗浄剤に浸ける等の対応をしている。また、本人と義歯の状態を見て不具合が見られた際は、歯科への相談と往診を依頼している。				
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後に口腔ケアの声掛けと必要な介助を行うとともに、口腔内の状態確認を行っており、早期に状態変化に気づけるよう心がけている。また、状態の変化を発見した場合は、速やかにご家族に連絡し、かかりつけの歯科医や訪問歯科診療での対応をしている。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	おむつ類の使用は最終手段であるという統一した認識のもと、利用者一人ひとりの身体機能に応じた、排泄支援に努めている。				利用者の重度化に伴い、職員が2名体制でトイレ介助をしても排泄支援が難しく、ベッド上でおむつ交換をしている3名の利用者があるものの、基本的に利用者がトイレで排泄できるよう支援している。利用者の排泄パターンに応じて、こまめな声かけやトイレ誘導を行い、排泄チェック表に記載して、排泄状況を管理している。また、利用者の排泄状況に応じて、紙パンツやパッドなどの排泄用品の使用や排泄支援の課題等を職員間で話し合い、家族に報告して、使用や変更、見直しをしている。さらに、便秘が続き、中には下剤を服用している利用者もいるが、体操を取り入れたり、ヨーグルトなどの乳製品を摂取してもらったりするなど、自然な排便を促せるような支援にも努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	便秘は身体面や精神面に影響を及ぼすことを概ね理解しており、水分不足や運動不足・食事の偏りがないように支援しており、必要に応じて便秘薬の調整を行っている。				
		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)	○	ケース記録記入表に排泄欄をもうけ、排泄パターンを把握している。また、日常の支援において利用者の状態の変化を見ながら、排泄支援を行っている。				
		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。	○	利用者一人ひとりの身体状態に応じた排泄支援、排泄用品を使用している。昼間は出来る限り、トイレでの排泄を支援している。	◎		◎	
		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。	○	利用者一人ひとりの状態を観察し、それぞれに配慮できるように食事内容を検討したり、マッサージや姿勢のアプローチを行っている。また、必要に応じて主治医と相談しながら対応を行っている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	ケース記録記入表の排泄欄を確認して排泄の間隔を見たり、利用者それぞれの排泄のサインを見逃さず、声かけや誘導を行っている。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういった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。	○	おむつ類の使用においては、ご本人・ご家族の同意を得ながら、時間帯に合わせて必要なオムツ類の使用にあっている。また、実際に使用しての状態に合わせて調整もしている。				
		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。	○	昼間と夜間との使い分けや便秘・下痢の状態によって使い分けをしている。				
		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)	○	便秘予防や自然排便を促せるように、野菜を中心とした食材や、ヨーグルト製品を取り入れたりして働きかけを行っているが、下剤は使用している。				
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)。	△	曜日と時間帯は施設側で決めているが、状況(拒否等)に応じて入替などの変更を行っている。また、限られた時間ではあるが、温度や湯舟に浸かる長さ等は、配慮して支援している。	○		○	職員の勤務体制の都合もあり、週2回程度、午前中の時間帯に、利用者が入浴できるよう支援している。利用者の体調等を考慮して、午後の時間帯や日曜日の入浴に対応することもある。利用者の希望に応じて、湯船に浸かる時間や湯の温度にも、可能な限り対応をしている。さらに、季節に応じて、ゆず湯や菖蒲湯にしたり、入浴剤も使用したりするなど、利用者がリラックスしながら入浴を楽しめるよう工夫している。加えて、入浴を拒む利用者には、無理強いのことなく、声かけの工夫したり、日にちや時間帯を変更したりするなどの対応をしている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	不安なく、安心して入浴できるよう環境整備を行い、利用者一人ひとりに合わせた見守りや声掛け、介助支援を行っている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	利用者の残存機能を把握し、できる事はしていただけるよう促している。その際、事故等の危険がないよう安全に安心して入浴できるよう支援している。				
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	声かけの工夫や時間をおく等の工夫をしている。また、難しい場合は翌日に変更するなど、柔軟な対応を行っている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	入浴前にバイタル測定と状態観察を行い健康状態を確認している。入浴後は体調の変化がないか水分補給をすすめながら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。	○	ケース記録記入表にて利用者一人ひとりの入眠時、起床時、夜間の様子を記入しており、睡眠パターンを把握している。	/	/	/	現在、事業所には習慣的に眠剤を服用している2名の利用者があるものの、なるべく服薬に頼らず、外気浴や散歩を取り入れたり、日中の活動量を増やしたりするなど、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。必要に応じて、睡眠状況を医師に相談し、独語が増えたことにより服薬を中止するとともに、夜間に不眠や徘徊の続く場合には服薬に繋がるケースがあるなど、必要な指示や助言を受けることができる。
		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。	○	利用者様の様子を職員で共有し不眠の原因を探り、頻尿など場合によって主治医へ相談している。また、日中は出来る限り、活動的にレクリエーションや作業等に参加して昼夜逆転にならないよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	薬剤の導入や調整については、こまめに主治医と相談している。	/	/	◎	
		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。	○	その日の状態や活動の内容に応じて、利用者の様子や希望に合わせてながら、生活リズムを崩さない程度で休んで頂いている。	/	/	/	
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。	○	携帯電話を持たれていらっしゃる利用者がおられ、充電や取り扱いに不安がないように支援している。また、ご家族へ年賀状を送る支援をしている。	/	/	/	
		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。	△	不安や寂しさを訴えられる利用者様に、ご家族への電話や必要な手助けを行っているが、訴えない利用者様に対しては支援が不十分である。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	特に事業所側から配慮することは行っていない。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	手紙が届いた際には、返事を書くことが出来るように支援している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	△	本人が電話をかけたいという要望がある場合は、ご家族へ了承を得ている。ご家族へは現状としては特に依頼はしていない。	/	/	/	
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。	×	利用者の方がお金を所持することの意味や大切さについて理解できているが、現状において必要性を重視する職員は少ない。	/	/	/	
		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。	△	コロナ感染症緩和以降、訴えある利用者様と買い物に行っている。依頼はしていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	ご家族と相談して、安心のためお財布を持ってもらったり、お友達と出かけるために施設で預かっている方がいらっしゃりと、それぞれの希望によって支援している。	/	/	/	
		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。	○	ご家族と相談して、ご本人に混乱や負担がないようにお金の所持方法や使い方について話し合っている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭の管理方法についてご家族と相談して同意を得ている。	/	/	/	
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。	○	ご本人やご家族からの要望があれば、柔軟に対応している。	○	/	○	利用者や家族から要望が出された場合には、可能な限り、職員は柔軟に対応をしている。外部の専門の医療機関の受診のほか、緊急時には、職員が同行支援をすることもある。また、訪問マッサージの利用など、外部サービスの受け入れにも対応している。
(3)生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関内には利用者のレクリエーションで制作した作品等の飾り付けをして明るい雰囲気作りに配慮している。	◎	◎	◎	木造平屋建ての事業所の東西にあるユニットの中央部に、天井の高い吹き抜けの玄関エントランスがあり、前面がガラス張りで開放的な空間となっている。また、建物の周囲には、桜やオリーブの木が植えられるなど、広々とした庭や植栽の緑に囲まれているほか、玄関アプローチにはベンチが置かれ、利用者や来訪者はくつろぎながら休憩をすることができる。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	○	共用の空間には、季節の花や観葉植物を設置している。廊下やフロアの壁には利用者が作った季節にあった装飾を貼っている。光や空調等はその日の気候により対応している。	○	◎	◎	吹き抜けの玄関スペースには、利用者のクラフト作品の大作や絵画が掛けられ、来訪者の目を楽しませてくれている。建物の中央部にある食堂やリハビリ室もガラス張り、高い天井もあり、開放感のある空間となっている。大きな窓や庭から、山々や田畑が広がるのどかな景色を眺められ、利用者が作成した季節のクラフト作品やパステル画が飾られるなど、ゆったりと季節を感じながら生活を送ることができる。また、壁や天井が檜貼りの浴室には、タイル貼りの浴槽が設置され、家庭的で安らげる空間にもなっている。さらに、建物内には床暖房が完備され、寒い季節も利用者は快適に過ごすことができる。毎朝の掃除が行われ、整理整頓が行き届くなど、共用空間には清潔が保たれ、不快な臭いや音などは感じられなかった。
		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。	○	毎朝の掃除や、定期的に洗濯槽や排水管、エアコンのフィルターや換気扇の清掃などの行っており、清潔に心がけ、不快がないよう配慮している。	/	/	◎	
		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。	○	廊下のフロアや壁には利用者が作った季節にあった装飾を飾っている。また、料理や音楽等を通して五感に働きかけ、居心地のよい空間作りに努めている。	/	/	◎	
		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。	○	各利用者様が心地よく過ごせるよう、席の配置を配慮している。また、フロアのテーブルやソファなどを活用しながら、その時々状況に合わせて過ごせるように努めている。	/	/	/	
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。	○	利用者一人ひとりによって、馴染みの家具やご家族の写真等を飾られるなど、居心地よい居室作りに努めている。	◎	/	◎	居室にはエアコンやクローゼット、チェスト、電動ベッドが備え付けられている。利用者は馴染みの家具や家族写真等を持ち込んで配置するなど、利用者に応じて居心地良く過ごせるような工夫した空間づくりも行われている。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	一人ひとりが安全かつ安心して活動していただくために、環境整備を心掛けている。また、居室入り口に表札を設けたり、利用者によって大きな字で名前を表示することで、ご自分の居室を理解しやすいよう配慮したり、利用者様の混乱を招くような物品の排除を日頃から心掛けている。	/	/	◎	事業所の建物はバリアフリー構造で、手すりが設置されるなど、利用者が安心安全に移動できるような動線が確保されている。また、分かりやすいトイレや浴室の表示が行われ、居室の表札も、利用者の状況に応じて、顔写真を貼るなど、迷いにくい工夫もしている。
		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)	○	裁縫道具や文房具をしまう場所を決め、分かりやすい表示をするなど、利用者様が自ら使用しやすいよう環境整備を心掛けている。今後も活動意欲を触発するような環境作りをしていく。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	ユニットの出入り口は引き戸となっており、鍵は設置していない。玄関の自動ドアは日中は鍵をかけていない。自動ドアが開くとセンサー音が鳴るようになっており、外に出られた場合は職員が付き添って散歩をしたりなどの対応をし、安全面に配慮しながら自由に入出入りしている。	◎	◎	◎	職員は出入り口に鍵をかけることの弊害を理解し、日中に玄関やユニットの出入り口の施錠はしておらず、利用者は自由に出入りすることができる。また、玄関にはセンサーチャイムが設置され、開閉時に事務所にセンサー音が鳴ることもあり、職員は利用者や来訪者を気付きやすくなっている。さらに、外に出ようとする利用者には、職員が付き添って、事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	◎	施錠を望まれるご家族はおられない。要望があれば対応するが、安否確認の為、解錠をする旨はご家族にも了承いただいている。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	病歴や現病については、フェイスシート等で確認している。その都度の留意事項については業務日誌や申し送りノート、急を要する連絡にはSNSを活用し共有を図っている。	/	/	/	
		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。	○	日々の状態を観察しており、変化や異常があれば、バイタル測定を行うとともに記録に残している。	/	/	/	
		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。	○	法人母体が病院でもある為、何かあればすぐに看護師やかかりつけ医に相談している。	/	/	/	
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。	◎	法人母体が病院であり、事業所に隣接している事等から、ほとんどの方が法人母体の病院を受診されているが、ご本人・ご家族の希望で、他の医療機関へ受信されている方もおられる。	◎	/	/	
		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。	◎	ご本人とご家族の希望を適時かかりつけ医に相談し、信頼関係を築きながらその時に必要な医療を受けることができるように支援している。	/	/	/	
		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。	◎	受診や検査結果等はその都度、ご家族に報告し、必要に応じて主治医と話し合いができる機会をセッティングしている。	/	/	/	

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。	◎	入院の際には、情報提供書にて情報提供を行っている。また、病院やご家族様と連絡を取り担当看護師等に必要な情報を提供している。	/	/	/	事業所では、「重度化した場合における(看取り)指針」を整備し、入居時に利用者や家族に事業所に対応できることなどを説明している。また、重度化のほか、利用者の状況に変化が生じた場合には、利用者や家族、主治医、看護師、職員を交えて関係者で話し合い、今後の方針を共有している。また、事業所の建物には、法人の医療機関が隣接され、24時間連絡が取れる医療連携体制が整い、緊急時等に医師や看護師に来院してもらうこともでき、必要な指示や助言を適宜受けられるなど、利用者や家族、職員の安心感にも繋がっている。職員は、利用者や家族に思いに寄り添った支援にも努めている。
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	入院の経過や退院の予定等、常に病院関係者と情報交換を行っている。感染症予防に努める中で、日頃からの情報交換や相談は行っていない。	/	/	/	
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。	◎	利用者の状態変化や些細な変化について、適時相談し、指示やアドバイスをいただいている。	/	/	/	
		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。	◎	24時間オンコール体制がとれている。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の状態の変化には、速やかにかかりつけ医に相談し、適切な医療を受けている。	/	/	/	
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。	○	薬の効能や副作用等が把握、理解できるように、利用者一人ひとりの薬情をファイルリングしている。血圧変動、眠気、ふらつきなど、些細な変化に気を付けて観察し、記録に残すとともに、ご家族やかかりつけ医に情報提供をしている。	/	/	/	
		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。	○	服薬時は服薬確認表でチェックを行い、職員同士で2重チェックを行うことで、飲み忘れや誤薬を防止できるように取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	◎	利用者の日々の状態を観察し、元気がないなどの些細な変化もかかりつけ医に報告し、適時相談を行っている。特に新しい処方があった際には体調の変化に留意している。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入居時において現段階での重度化した場合や終末期のあり方について、ご本人やご家族から希望を聞いている。また、状態変化の際もこまめに話し合いながら支援をしている。	/	/	/	
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	ご本人、ご家族、かかりつけ医、看護師、ケアマネ、職員を含めた話し合いを行い、今後の方針を共有している。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	管理者は、現状どのような支援ができるのか、かかりつけ医と連携するなかで、職員の思いや力量を把握し、出来る限りご本人やご家族の思いに添えることができるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	かかりつけ医や看護師との連携を図り、ご本人・ご家族に「できること・できないこと」について具体的に説明をし、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。	◎	日々、状態についての連絡をご家族やかかりつけ医ととりながら支援に努めている。	/	/	/	
		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)	○	ご家族の思いを大切にされた対応に心がけ、精神的な負担の軽減や気持ちの変化に対応できるよう支援に努めている。	/	/	/	
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、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染対策委員会を中心として、感染症マニュアルの整備や施設内研修を行い、定期的に学ぶ機会を設けている。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染対策委員会を中心に感染症マニュアルは整備し、感染症が発生した場合の手順書も直ぐに手が届く場所に置いている。また、施設内勉強会においてメーカーを呼んでの手洗い指導や嘔吐物処理の訓練を行った。	/	/	/	
		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。	○	行政等のメールやテレビ、インターネット等からの情報入手し対応している。また、職員や母体の病院からの情報などでも対応している。	/	/	/	
		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。	○	職員はもちろんのこと、利用者の方も、しっかり手洗いやうがいができるように努めている。また、感染症予防対策として、職員、来訪者等に検温やマスク着用、手指消毒を継続している。	/	/	/	

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
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	コロナ緩和に伴い面会制限の緩和や行事への参加を再開し、本人と共に喜怒哀楽を感じる機会が増えている。しかし、感染症がなくなった分だけではなく、コロナ前のような頻繁な交流はないため、面会や電話があった際は、ご家族へ利用者様の様子をお伝えするとともに、ご家族が抱える思いにも寄り添っている。	/	/	/	感染対策が緩和され、現在は、家族に参加を呼びかけて運営推進会議や夏祭りの行事等を開催できるようになっている。感染対策で、家族の参加協力を休止していた期間が長く、少数の家族の参加に留まっている。管理者は、「近々開催する花火大会に、家族に参加を呼びかけるとともに、家族会も再開したい」などと考えており、今後は、家族間の交流が図られるような行事を継続していくことも期待される。また、2か月に1回事業所便りの発行や運営推進会議録を家族に送付するほか、ホームページの中に、家族のみが閲覧できるページを設けるなど、利用者の様子や運営上の事柄が周知できるように努めている。さらに、電話連絡時や来訪時には、積極的に職員から家族に声をかけて、意見や希望を聞くようにしている。利用者家族等アンケート結果から、「退職者の情報を知らせてほしい」などの職員異動に関する意見も出され、運営推進会議の中で、職員の入退職を紹介したり、事業所便りに職員紹介のコーナーを設けたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ緩和以降、家族がホームでの活動に参加できる機会を作ることが出来た。しかし、コロナ以前のような状態には至っていない。	○	/	○	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	来訪時や電話の際にはご家族に利用者の日頃の様子をお伝えしている。定期的にアンダンテ便りを発行し、施設での様子をお伝えしている。また、利用者様の様子をご家族様だけが見れるコーナーを設けホームページに掲載している。	○	/	◎	
		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)	○	ご家族自身もご本人に対して理解ある方が多く、一緒により良い支援を心がけている。	/	/	/	
		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)	○	コロナ緩和以降、運営推進会議を開催している。また、運営推進会議の議事録での報告や定期的に発行しているアンダンテだよりなどで報告をしている。	○	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	入居時や面会、電話等において、ご本人の状態の聞き取りや様子を踏まえ、起こり得るリスクについて説明し、対応策を話し合っている。	/	/	/	
		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)	○	ご家族からのご質問やご相談に対しては速やかに対応をしている。また、ケアプランの更新時や体調の状態に応じてこまめな連絡を行っている。	/	/	○	
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)	◎	契約の締結、解約、内容の変更等の際には一つひとつの項目について十分に説明を行い、十分に理解いただいている。また、契約時及び料金改定時に具体的に説明を行い、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。	◎	退居を検討されている段階で手続等の説明を行い、不安がないように適時説明と相談を行いながら支援している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の方々は、事業所の目的や役割を理解している。	/	◎	/	感染対策が必要な中でも、地域との繋がりを途切れさせないために、前回の目標達成計画の中に地域との交流を挙げて、感染対策や猛暑の影響もあり、地域の活動や行事に参加する機会は減少しているものの、日課の朝の散歩の際に、近隣住民とあいさつや会話を交わしたり、近隣住民から野菜などの差し入れをもらったりするなど、地域との交流活動を続け、良好な関係を継続している。また、2か月に1回ボランティアによる演奏会を開催したり、地域の消防団の参加協力を得て、合同で避難訓練を実施したりすることもできている。さらに、事業所内の菜園で行う芋掘りには、認定こども園の園児の参加もあり、利用者は一緒に交流を楽しんでいる。
		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)	○	コロナ以降、地域の活動や行事への参加が出来ていないが、近隣の方と日常的にあいさつを交わし、日頃から良好な関係作りを努めている。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	ボランティアでの演奏や避難訓練時に地域の消防団の方に実際に誘導を手伝っていただくなどしている。コロナ以降徐々に地域の人との関わりは増えているが、以前程ではない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ以降、地域の人との関わりがなくなっている。	/	/	/	
		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、日常のおつきあいをしている。	○	コロナ以降、施設に立ち寄って頂く機会はないが、日常的な挨拶を行っている。また、畑を耕して下さったり、七夕の笹を提供して下さったりと良好な関係が築けている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	△	コロナ緩和に伴い、ボランティアによる演奏会を行ったり、こども園の園児との交流を図ることができた。しかし、コロナ以前のような地域の人との関わりがなくなっている。	/	/	/	
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	避難訓練時に地域消防団の方に参加いただき、関係づくりに努めている他は取り組めていない。	/	/	/	

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
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。	○	ご家族と限られた地域の方の参加がある。希望があれば利用者の参加可能としている。	◎	/	○	感染対策で書面の運営推進会議が続いていた状況においても、前回の目標達成計画に挙げて、会議の参加メンバーにアンケート形式で、意見や要望を聞くように取り組んでいる。感染対策の緩和に伴い、対面で会議が開催できるようになったものの、家族の参加は少ない状況が続いていることもあり、継続して参加を呼びかけたり、会議の意義や目的を説明する機会を設けたりするなど、より多くの家族の参加協力が得られるような取り組みが行われていくことを期待したい。また、会議では、利用者の様子やサービスの実際、サービス評価の取り組み状況等を報告し、参加メンバーと意見交換するとともに、詳細な会議録を全ての家族や関係者に配布をしている。今後は、取り組みに対する意見をより収集しやすいように様式の工夫をしたり、出された意見や提案に対応した結果を報告したりするなど、より活発な意見交換に繋げるための取り組みが行われていくことも期待される。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	行事や利用状況、サービスの実際、目標達成計画の内容について報告を行っている。また、会議での内容は議事録として全ご家族様、関係者様へ配布、公表している。	/	◎	○	
		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。	△	事前にテーマや日時をご案内し、なるべく出席しやすい日程や時間帯に行えるよう調整しているが、参加者は少ない。	/	◎	/	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	地域に根ざした、利用者本位の生活を送ることができるような事業所理念を作っている。年間目標を掲げ理念実現に向けて日々取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	玄関やパンフレット、ホームページ等に理念を掲示し、わかりやすく伝えている。	○	○	/	
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。	△	代表者は職員一人一人の力量を把握している。施設内研修を定期的に行い、施設外研修にも参加できるように努めているが、コロナ以降、外部研修の機会が減っている。	/	/	/	医師である代表者は、定期的に利用者の診療で来訪するのみに留まらず、事業所の会議や行事等にも参加し、利用者や職員に声をかけて、事業所の状況などの話を聞いている。感染対策もあり、外部研修の参加や他の事業所と交流する機会は減少しているものの、計画的に実施する内部研修の内容を充実させ、職員のスキルアップに努めていることもあり、職員は「ステップアップできるやりがいや働きがいのある職場」と感じている。また、定期的に管理者等は職員との個別面談を実施し、職員の思いや就業状況等を把握したり、希望休の取得を促したりしている。慢性的な人材不足で、事業所の人材確保に苦慮しており、今後は、外国人の技能実習生等の受け入れを予定している。
		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。	△	個人面談を通して職員本人が学びたいことや日々のケアの様子から学んでほしいことをまとめている。コロナ緩和以降、外部研修の機会を作りスキルアップにつなげているが十分ではない。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	人事考課を実施し、職員個々の目標について把握している。各自が向上心を持って働けるような環境整備に努めている。	/	/	/	
		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)	×	コロナ以降交流の場が減っている。	/	/	/	
		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。	○	希望休に沿った勤務を作成したり、職員が抱えている問題を解決できるように適時取り組んでいる。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	虐待防止マニュアルの整備や虐待防止検討委員会が中心となって内部勉強会を行い、理解の向上に努めるとともに、職員同士お互いがお互いを注意できるような体制を作ることが、何よりも防止策であることを常に心がけ、虐待等の可能性がある場合は管理者に報告を行うようにしている。	/	/	◎	事業所では、3か月に1回虐待防止委員会や身体拘束適正化委員会を開催し、虐待防止等に向けて話し合いをしている。話し合われた議事内容を職員に周知するとともに、年2回内部研修を実施するなど、職員に虐待防止等の理解促進に努めている。また、職員は虐待や不適切なケアを十分に理解し、不適切な言動等を発見した場合には、職員が間に入ってフォローするとともに、管理者から該当職員に確認の上で、指導や注意喚起をしている。必要に応じて、不適切なケアや気になる言動などを委員会の中で報告し、話し合う機会を設けるようにしている。
		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。	○	日々の申し送りや月1回の職員会やユニット会において、ケアの振り返りや話し合いの場を作っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の表情や挨拶に気を配り、必要に応じて声掛けやフォローを行い、疲労やストレス軽減に努めている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束廃止マニュアルの整備や身体拘束適正化検討委員会が中心となって施設内研修を行い、理解の向上に努めている。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	身体拘束適正化委員会で施設における身体拘束について定期的に話し合いをしている。また、ユニット会において、ケアの振り返りや話し合いの場を作っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	入居時の説明の際に身体拘束は行わない旨は十分に説明をし、それに伴うリスクがある旨も説明をしている。また、そのような状況が生じた場合の対応策については、話し合いを行い理解を頂いている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	×	職員に対して、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会をつくらせていない。情報提供や相談援助は行っていない。	/	/	/	
		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。	○	必要があれば制度が利用できるように、地域包括支援センターなどの専門機関と連携体制は築いている。	/	/	/	
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。	○	緊急時対応マニュアルや事故防止対策マニュアルを整備し、周知徹底に努めている。	/	/	/	
		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。	○	全ての職員ではないが救急救命の講習を行った。今後も定期的な講習や勉強会を行いたい。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	◎	職員が記入しやすいヒヤリハット報告書を活用し、ユニット会において月毎の事故・ヒヤリハットの報告を行うことで、再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	日々の状態において、気になることやリスクの可能性が高い場合は、適時職員で話し合いを行い、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。	○	苦情対応マニュアルを整備し、理解に努めている。	/	/	/	
		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。	○	利用者や家族から苦情が寄せられた場合、速やかに対応を行い、相談苦情報告書を作成している。	/	/	/	
		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。	○	ご家族と良好な関係を築きながら、苦情等があれば即時に対応できるように努めている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	△	モニタリングなどを通して利用者からの意見や要望、苦情について、個別に伺い、日々の支援の中で解決している。ご家族には契約時に相談窓口の設置内容について説明を行っている。コロナ緩和以降、運営推進会議の開催し意見などを聞く機会は増えたものの、家族会は開催できておらず、コロナ以前までは至っていない。	○	/	○	日々の会話の中で、職員は利用者から意見や要望を聞くとともに、表情等を観察し、思いや意見をくみ取るように努めている。家族には、普段の電話連絡時や来訪時に、職員から声をかけて、意見や意向を聞くとともに、介護計画の更新時や運営推進会議などの中で、意見や要望を聞く機会を設けている。また、日々の業務の中で、管理者等は職員から意見や提案を聞いたり、職員との個別面談を実施したりするなど、職員会議やユニット会の中でも活発な意見が出され、利用者本位の支援に繋げている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	玄関に公的な相談窓口の情報を閲覧している。	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	◎	代表者は定期的に事業所に立ち寄り、職員の意見等を直接聞いている。職員会にも参加し、直接意見を聞く機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	年度初めには個人面談を行い、日常において職員一人ひとりの意見や提案等には常に耳を傾け、利用者本位の支援となるよう努めている。	/	/	◎	
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。	○	年1回全員で自己評価に取り組んでいるが、自己評価の意義や目的について職員によって理解度にばらつきがあると思われる。改めて意義について理解を深めたい。	/	/	/	事業所では、サービスの評価結果と目標達成計画を市行政や地域包括支援センターのほか、運営推進会議の参加メンバーや全ての家族に報告をしている。また、毎年事業計画も作成され、運営推進会議の中で、計画の実施状況や評価、現状の課題等を報告している。また、目標達成に向けて、職員とともに取り組んでいる。今後は、事業計画やサービス評価の目標達成計画の取り組み状況のモニターを呼びかけて、家族や会議の参加メンバーから意見をもらうなど、より一層の理解が得られるような取り組みが行われていくことを期待したい。
		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。	○	評価の結果から課題を明らかにし、目標達成計画を作成し取り組んでいる。しかし、コロナ以降、人員や働き方の見直しなどあり実現可能な目標について考え直す必要があると思っている。	/	/	/	
		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。	△	評価結果の報告はしているが、今後の取り組みのモニターをしてもらっていない。	○	○	△	
		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。	△	目標達成計画に掲げた取り組みの成果は、進捗として達成状況や課題を報告しているが、確認できていない。	/	/	/	

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
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・風水害マニュアルを整備し、周知に努めている。また、業務継続化計画の義務化に伴う備えや話し合いを行っている。	/	/	/	法人・事業所として、前回の目標達成計画の中に、消火設備や備蓄品の見直し、地域との協力支援体制の構築等を掲げて、各種災害マニュアルの見直しやBCP(業務継続計画)の策定に取り組んでいる。また、消防署の協力を得て、夜間や日中を想定した避難訓練を、運営推進会議と併せて開催し、家族や地域住民に事業所の災害への備えを理解してもらうとともに、訓練の振り返りをして、会議の参加メンバーなどから意見をもらうことができている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	日中・夜間、考えられる地震や火災の発生と出火場所を想定した訓練を計画し実施している。	/	/	/	
		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。	○	各設備、備品等の点検を定期的に行っている。	/	/	/	
		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。	○	地域の消防団員、消防署、ご家族等に声をかけて訓練実施にあたっている。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	市の福祉避難所の設置協定を結び、災害対策に取り組んでいる。	/	/	/	
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)	○	代表者が認知症サポート医であるため、地域の研修会の講師として指導をしたり、啓発活動等に取り組んでいる。	/	/	/	事業所として、積極的な相談支援活動はできていないものの、隣接する医療機関の窓口パンフレットを置いたり、地域住民に事業所便りを配布したりするなど、周知を図っている。また、日頃から医療機関を受診した患者がパンフレットを見て、事業所に立ち寄って相談を受けることもあり、相談支援を行う体制は整っている。感染対策のため、地域の行事等へ積極的に参加や協力まではできていないものの、平時から市行政や地域包括支援センターと密に連携を図っている。今後は、職員の人材不足に対応するために、外国人の技能実習生等の受け入れも予定している。
		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。	×	事業所として、地域の方々への相談支援は行えていない。	/	◎	○	
		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)	×	地域の方々を活用できる場所としての提供はできていない。	/	/	/	
		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。	×	現状として受け入れはおこなっていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	×	地域の文化祭に参加したり、地域包括支援センターと連携を密に行うようにしている。しかし、コロナ以降、地域のイベントなど参加できていない。	/	/	○	