

(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 3 年 12 月 16 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) 24名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3870200783
事業所名	ほっとやまうち
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏名	藤田達也
自己評価作成日	令和 3 年 11 月 16 日

<p>【事業所理念】 ほっと安らぎ笑顔で自分らしく</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (目標達成計画) 入居者一人ひとりについて職員の気付きや工夫、アイデア等を個別に記入し、エピソードや支援内容が一目でわかるように職員間で共有する。 (取り組み内容) 気付きノートを作成し、アイデアを個別に記録してミーティングで振り返りを行う。 (結果) 様々なアイデアが出て、それを試してどうだったのかが確認しやすくなり入居者の思いに対するケアへの意識の向上につながると思うが、一部の職員しかあまり活用できていない。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所運営は医療法人で、母体病院との連携体制が整っており、利用者と家族、職員の安心に繋がっている。事業所では、利用者一人ひとりの意向を尊重し、飲み物やおやつ、着る服の選択など、自己決定できる多くの場面づくりをしている。また、利用者自身でできることは、自分でできるところまでしてもらい、温かく見守りや待つ介護の支援を行うとともに、利用者と職員間で、「ありがとう」などの感謝の言葉が聞かれ、信頼関係がより一層深まっている。食事は利用者の嗜好を取り入れるほか、季節感のある家庭的なメニューを提供するとともに、法人の管理栄養士の技術的な助言や指導をもらいながら、栄養バランスを取ることができている。さらに、職員は研修等で口腔ケアの重要性を理解しており、利用者一人ひとりの状況に合わせ、見守りや声かけ、介助することにより、口腔内の清潔保持に努めている。加えて、看取り介護は、指針やマニュアルが整備され、職員や医療関係者、家族も含め、連携が取れた支援を行うとともに、看取り後には、管理者等が職員の精神的負担の軽減に努めるためのケアも行われている。職員は、自分や自分の家族が入居したいと思える事業所づくりに、日々努力を重ねている。</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
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>◎ 本人、家族からの意向を聞いたり、日々の生活の話の中で聞けるよう努めている</p> <p>○ 本人の行動、言動を見て職員間で話検討しているが、難しいところもある。</p> <p>○ センター方式を活用して情報収集したり、面会時や電話越しに情報収集している。</p> <p>◎ センター方式を使用し、今までの暮らし方を記録し生活記録や気づきノートで共有している</p> <p>○ 本人の思いを傾聴し、ありのままを受け止めるよう努めている。</p>	◎					<p>入居時等に、センター方式のアセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から思いなどの情報を聞き、記録に残している。また、日々の生活において、職員は利用者との会話の中から思いなどを聞き取るほか、表出が難しい利用者には表情や行動を観察しながら、汲み取るよう努めている。さらに、コロナ禍において、家族の来訪する機会は減っているものの、顔を合わせて10分程度の面会やリモート機能を活用した面会、電話連絡時等を活用して、希望や意向を確認している。</p>
2	これまでの暮らしや現状の把握	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>d 不安や不安定になっている要因が何かについて、把握に努めている。(身体面・精神面・生活環境・職員のかかり等)</p> <p>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。</p>	<p>◎ センター方式や利用者調査、センター方式を使って情報集集を家族や本人から行っている。</p> <p>◎ 気づきノートやモニタリング、ミーティング時に話し合うなどして把握に努めている。</p> <p>○ 生活記録や支援経過、申し送り共有し把握するよう努めている。</p> <p>○ 支援経過や気づきノートを用いて把握に努めている。</p> <p>◎ 生活記録や支援経過、業務日誌を用いて把握に努めている。</p>	◎				◎	<p>入居時等に、利用者調査等に情報を記載してもらうとともに、センター方式のアセスメントシートやフェイスシートを活用して、職員は利用者や家族から、生活歴や現状等の情報の聞き取りを行い、記録に残している。また、母体病院から、入居に繋がる利用者が多く、豊富な情報を共有することができている。さらに、自宅から入居する場合には、介護サービス事業所や介護支援専門員から情報を聞くこともある。加えて、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、気づきノート等に記載している。</p>
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)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>○ 本人のニーズを把握できるように、ケアカンファレンス等で職員間で話し合っている。</p> <p>◎ ミーティングやケアプランを立てる際に話し合っている。</p> <p>○ モニタリングやミーティングで話し合い課題を明らかにしている。</p>	○				○	<p>利用者一人ひとりの担当職員を中心に、アセスメント情報をもとに、利用者の視点に立つて検討をしている。利用者がケアカンファレンスに参加できない場合には、担当職員等が事前に意見を聞き、メモ等を渡している。また、家族にもケアカンファレンスに参加を呼びかけているものの、コロナ禍において、参加することができないため、事前に意見を聞いている。</p>

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。	◎	本人や家族から思いや意向を聞きそれに沿ったケアプランになるよう努めている。				気になることがあった場合には、職員が気づきノートに、黒色で「〇〇さんが〇〇で困っている」などの書き込みを行い、その記録を他の職員が確認し、赤色で「～なので〇〇して見てはどうでしょうか」などの意見やアイデアを書き込み、解決を促す仕組みづくりができています。また、1冊の気づきノートに、利用者毎の記録を行うようになっているものの、新たな書き込みの情報を確認するために、直接関係のない利用者のページの情報にも目を通す必要があるため、職員の業務の負担軽減に繋がるように、新たに記載した場所に、日付の書いた付箋を貼るなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、気づきノートに記載された内容は、介護計画の見直しにも反映されている。	
		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。	◎	本人・家族の意向に沿って原案を作成し、担当者会議で関係者等と意見やアイデアを話し合いケアプランを作成している。	◎		○		
		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。	○	1人ひとりの状態に合わせながら、慣れ親しんだ過ごし方ができるよう努めている。					
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	家族や地域の人たちに協力してもらい、外出や地域行事、園芸セラピーがケアプランに含まれるよう努めている。					
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。	◎	ケアカードを作りいつでも確認できるようにしている。				事業所では、介護計画の短期目標に、分かりやすいように番号を付けたケアカードを作成している。また、サービス実施内容の記録時に、職員は目標等の内容を再確認することができ、一目でわかるケアカードの活用は職員に好評を博している。毎月末に、短期目標のモニタリングを行い、評価をしている。さらに、生活記録の中にはケアプランの項目があり、実施したサービス内容に番号を付けて、分かりやすく記載されている。ケアプランと生活記録の連動を可能とし、介護支援経過と生活記録には、利用者の発した言葉やしぐさ、身体状況などの詳細な情報が丁寧に記録されている。加えて、全ての職員は記録の簡素化を希望しており、記録するノート毎の記載内容の分類統一が課題となっているため、職員間で検討を行い、少しでも職員の負担軽減に繋がることを期待したい。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	支援内容に通し番号を付けて生活記録に記入し、モニタリングで共有したり、ミーティングで話し合い日々の支援につなげている。					◎
		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。	◎	生活記録や支援経過に記録している。					◎
		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。	◎	気づきノートや連絡ノート、支援経過に記録して情報共有している。					◎
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	半年に1回あるいは変化が著しいときはその都度見直しを行っている。				入居後すぐの間もない利用者には、1か月で介護計画の見直しを行うほか、その後は3か月に1回、生活が落ち着いてくれば、6か月に1回見直しをしている。また、毎月末のミーティングを活用して、モニタリングをして評価を行うとともに、定期的にあセスメントシートの情報を更新している。さらに、利用者の心身状態や暮らしの変化に応じて、計画の見直しを行い、現状にふさわしい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。	◎	毎月モニタリングとミーティング時のケアカンファレンスで現状の確認を行っている。					◎
		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。	◎	状態の変化に応じて見直しを行い、新たな計画を作成している。					◎
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月に1回ミーティングで話し合い、意見交換を行っている。また、緊急時はその都度ミーティングを行うようにしている。				月1回ミーティングを実施して、職員間で話し合うほか、利用者の骨折等の緊急案件のある場合には、随時話し合いをしている。また、医師の指示内容等は細かく記録に残し、家族にも随時電話等で報告をしている。さらに、ミーティングに参加できなかった職員にはミーティング記録等を確認してもらい、確認後にサインや押印をしている。加えて、ミーティング記録は、職員がいつでも閲覧できる場所に保管されている。	
		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。	○	ミーティング時にはお互い話しやすいように心がけており、全員が意見を出せるよう発言を促している。					
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫している。	○	勤務中の職員は全員参加できるようにしており、勤務外の職員もオンラインで参加できるようにしている。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	ミーティング記録を作成し、参加できなかった職員も会議の内容が把握できるようにしている。					◎
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。	◎	LINEを活用したり、連絡ノートに記入したり申し送りを行い情報の共有に努めている。				毎日、朝夕の申し送りを実施するとともに、気づきノートや連絡ノートを回覧して、職員に確認してもらい、確実な申し送りに繋げている。また、医療や事務の事柄、臨時に薬が出された場合などの重要事項は、管理者等が口頭で追加の説明を行うこともある。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	朝、夕申し送りを行ったり、業務開始前には連絡ノートや業務日誌を確認して状況把握に努めている。			○		

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、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	1人ひとりにの思いを傾聴し、やりたいことができる限り行えるよう努めている。	/	/	/	地域のたのもさんの人形づくりや干し柿づくり、多くのレクリエーションを実施するなど、職員は利用者のしたいことが行えるよう支援している。事業所では、利用者一人ひとりの意向を尊重し、飲み物やおやつ、着る服の選択など、自己決定ができる場面を多く提供している。さらに、洗濯物たのみや習字など、利用者の出番や役割づくりにも努めている。加えて、編み物や生け花などの利用者の趣味や特技を生かしてもらい、披露できる場面を多く作ることで、利用者一人ひとりの自信につながるとともに、穏やかな表情も見ることが出来る。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	服装や行事参加、入浴などは本人が選ぶことができるようゆくりと返事を待つように努めている。	/	/	◎	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる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。	○	1人ひとりに合わせて声掛けの仕方などを工夫し、本人が納得できるように努めている。	/	/	/	
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	1人ひとりのペースや習慣に合わせて支援できるように努めている。	/	/	/	
		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。	◎	本人の意欲が引き出せ笑顔で日々が過ごせるよう、声掛けなどに努めている。	/	/	◎	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	本人の表情やジェスチャーから思いをくみ取れるよう職員間で話し合い、その人らしい暮らしができるよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	職員は施設内外の接客研修を受けており、なじみの関係になってきても日々の声掛けや態度は常に意識している。	○	◎	◎	リモート機能を活用して、人権や尊厳などを外部研修で学び、職員は理解をしている。耳の遠い利用者には、筆記やジェスチャーを交えて、コミュニケーションを図る工夫をしている。また、利用者一人ひとりを人生の大先輩として、職員は敬意を払い、意識した対応をしている。さらに、居室に入居する場合には、職員からノックや声かけをして、確認の上で入室を行うとともに、不在の場合には、事前に利用者に確認して入室し、用事が済んだ後には報告をすることができている。
		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。	○	さりげなく声掛けをしたり、そばによって小さな声で誘導するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	できるだけ同性の職員が介助をしたり、戸やカーテンを開けてプライバシーが保てるよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	居室へ入居する場合は必ずノックや声掛けをして返事を待ってから扉を開くようにしている。	/	/	◎	
		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。	◎	入社時に契約書を書き、倫理規定として共有し理解している。	/	/	/	
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。	◎	入居者とともに作業を行い互いに「ありがとう」と感謝の気持ちを伝えあえるような関係作りを努めている。	/	/	/	不穏な場合には、他の利用者が相互に声をかけ、落ち着きを取り戻す利用者もあり、職員は利用者同士の関わりを支援している。また、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席などの考慮を行いながら、未然にトラブルが起こらないよう配慮した支援に努めている。さらに、利用者の言い合いなど、トラブルになりそうな場合には、職員が間に入るとともに、利用者を別の場所へ誘導することもある。加えて、利用者職員間で、ともに支え合いながら、生活が送れるような関係づくりにも努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	○	入居者同士がお互いに支えあい、影響を与え合うことで生活にメリハリがうまれるよう努めている。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	○	日頃から入居者同士の関係を職員間で共有し、未然にトラブルを防ぐことができるよう視野を広く持って見守りを行っている。	/	/	/	
		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は不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	その都度間に入り、傾聴して不安等の解消に努めるようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	入居時等に本人、家族からの聞き取りや書類で把握できるようにしている。				
		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。	◎	本人、家族への聞き取りやフェイスシートを用いて把握している。				
		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。	○	感染対策を徹底しながらの外出や、電話やリモートでの面会を行い途切れないように努めている。				
		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。	○	コロナの影響で面会謝絶だったが、リモートや感染対策を行ったうえで窓越しでの面会ができるようにしている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	敷地内の畑や草花を見ながら外気浴をしたり散歩をするなどして戸外で過ごす時間を作るよう努めている。	○	×	○	現在のコロナ禍において、外出制限は設けているものの、可能な範囲で外出支援が行えるよう取り組んでおり、管理者等は、利用者には「季節感を味わわせてあげたい」などと考え、秋にはドライブ等で、紅葉を見に行くことができた。外出困難な利用者には、敷地内の屋外に出て、外気に触れる機会を設けている。また、農作業の好きな利用者には、敷地内にある畑で野菜づくり等の手伝いをお願いしている。加えて、外出する場合には利用者の体調面等を考慮し、一人ひとりに合わせた対応をしている。
		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。	○	以前は地域の人等の協力を得て外出や外食にも行っていたが、コロナの影響もあり難しくなっている。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	体調に合わせて外気浴を行えるよう努めている。				
		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。	○	以前は家族の協力を得て外出や外食にも行っていたが、コロナの影響で難しくなっている。				
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。	○	施設内外の研修に参加し理解しており、職員間で話し合っ1人ひとりに合わせたケアを行えるように努めている。				利用者ができることやできそうなことには、常に職員は待つ介護や見守りを意識した支援に取り組んでいる。利用者が服のボタンかけに時間がかかっても見守りを行うとともに、難しい場合には一緒に行うようにしている。また、自分でできることをできる限りしてもらうことで、利用者の生活意欲の向上に繋がっている。
		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。	○	施設内外の研修に参加し理解しており、日常生活の中でラジオ体操などを行い維持向上できるように努めている。				
		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)	○	待つことを常に意識して、入居者の体調に合わせてできる限り自分でできるよう見守りを行っている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	本人から話を聞いたり、センター方式での生活歴を踏まえて役割や楽しみごとを把握するよう努めている。				事業所では、利用者一人ひとりの張り合いや喜びのある生活が送れるように支援をしている。ラジオ体操や般若心経、唱歌、ぬり絵など、自分の楽しみごとを見つけながら、心身機能の維持に努めるとともに、職員と一緒に楽しみながら、楽しむことができている。また、ミニ運動会を開催したり、干し柿づくりをしたり、元教員の利用者が指揮を行い、みんなで歌う機会があるなど、役割や出番づくりを行い、喜びが持てるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	張り合いや喜びが感じられるように日々の手伝いやレクリエーションなど一人ひとりができることを役割として提供している。	◎	○	◎	
		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。	○	地方祭や夏祭りなどで地域の人と交流をもったり、敷地内の畑で南高の先生や生徒とともに野菜を育てている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	本人と一緒に服を選び、好みを把握するようにしている。				利用者自身に、自分でできるところまで髭剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどが無いようフォローをしている。重度の利用者を含めて、日中は普段着等に着がえてもらうほか、夜間にはパジャマに着替えてもらい、毎日のメリハリが持てるよう取り組んでいる。また、職員はホットタオルで利用者の顔を拭いて目やにや汚れ等を取ったり、寝癖を直したりするなど、清潔保持でき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で整えられるように支援している。	○	服や持ち物は本人や家族にお願いして好みで整えられるようにしている。				
		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。	◎	状況に合わせて一緒に考えたりアドバイスをしたりして自己決定しやすいように支援している。				
		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。	○	行事の際や外出時にはおしゃれをしてもらえるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	さりげなく声掛けを行い対応することで自尊心を傷つけないように気を付けている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	○	家族に協力をお願いし、本人の望む店に行けるよう努めている。				
		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。	◎	重度であっても毎日更衣や整容は行ったり体調に合わせて美容師に来てもらって散髪をするなど清潔が保持できるようにしている。			◎	
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。	◎	施設内外の研修に参加し、食事の大切さを理解している。				毎日各ユニットで同様の食材が用意され、食材を見ながら各ユニットで職員が献立を決めて、調理をしている。献立には、利用者の嗜好を取り入れるほか、季節感のある家庭的なメニューを作成し、提供されている。食材の買い出し等は週2回行われ、FAXを活用して業者に発注を行うとともに、職員が近隣のスーパーへ買い物に出かけている。食事の準備等は職員が行うものの、下膳や食器すすぎなどのできることを利用者に手伝わってもらうことがある。アレルギー等や苦手な食材のある場合には、職員が個別に対応をしている。誕生日には、お寿司や餃子などのリクエストメニューを、利用者と一緒に調理し、喜ばれている。また、おやつづくりの際には、利用者が食べ物に詰まらせないように、もち米ではなく米粉を使用し、特大福やしょうゆ餅などを作る工夫をしている。食器類は、入居時に使い慣れた箸を持ってきてもらうほか、茶碗や湯飲み等は事業所で用意をしている。コロナ禍において、感染対策に努めていることもあり、現在、職員は利用者と一緒に食卓を囲むことはできていないものの、離れた場所から利用者の見守りを行い、必要に応じて声かけや食事介助をしている。さらに、可能な限りリビングに出てきてもらい、利用者に食事を摂ってもらうよう支援しており、車いすの利用者には、いすに座り直してもらい、提供されている。オープンキッチンで調理をしており、楽しみの一つである食事をより一層豊かにして、五感が優しくノックされ、美味しさをプラスさせてくれている。加えて、以前から職員は、食事に偏りがないよう管理栄養士から栄養バランスや食事形態等のアドバイスを受けながら栄養改善に取り組むとともに、令和3年4月から、管理栄養士による栄養ケアに係る技術的な助言や指導を月1回以上受けるようになり、利用者の栄養ケアに生かされている。
		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。	◎	簡単な調理の下ごしらえや後片付けなどできる範囲で職員と一緒にやっている。			◎	
		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。	○	1人ひとりできることを把握し、自信や達成感につなげている。				
		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。	◎	入居時に本人や家族より聞き取りをし、職員間で共有している。				
		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。	◎	季節の旬な食材を使用しながら入居者の好みやアレルギーを考慮して献立を決めている。			◎	
		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、いどりや器の工夫等)	○	1人ひとりに合わせて食器を工夫し、嚥下機能の低下によって刻み食で対応する場合も盛り付けの工夫をしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	1人ひとりの状態に合わせた食器等を使ってもらったり、家から使い慣れたものを持ち込んで使っている。			○	
		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。	○	以前は一緒に机で食べながらサポートしていたが、コロナの影響もあり職員はマスクを外しての対応は避けている。離れたところから見守りを行い、必要な場合には声掛けや食事介助を行っている。			○	
		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。	◎	オープンキッチンでフロア内で調理をしているためリビング等で過ごしていても視覚・聴覚・嗅覚に訴えかけられるようになっている。	◎		◎	
		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。	○	栄養スクリーニング等を使用して状態を把握し、管理栄養士にアドバイスをもらい栄養バランスが確保できるようにしている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食べやすい食事形態を工夫したり、水分摂取量の少ない人には回数を増やしたり好みの飲み物を提供して低栄養や脱水にならないよう努めている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	職員間で話し合ったり献立を記録して偏りがないよう気を付けており、定期的に管理栄養士にアドバイスをもらっている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	日常的に調理器具の消毒を行い、食材も適切な場所に保管し早めに消費するようにしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	施設内外の研修に参加しており口腔ケアの重要性を理解している。	/	/	/	職員は、研修等で口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを行い、職員は一人ひとりの口腔内の健康状態の把握に努め、異常や変化が見られた場合には記録に残すなど、口腔内の清潔保持に努めている。また、治療が必要になった場合には、利用者や家族に相談し、早期の訪問歯科受診等に繋げている。さらに、歯磨きを拒む利用者には、トイレ等にとって洗面台の前を通るタイミングで職員は声かけを行い、歯ブラシ等をセッティングして誘導し、なんとか歯磨き等をしてもらうことができている。
		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。	◎	毎食後の口腔ケア時に痛みや違和感など健康状態について確認して把握している。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	訪問歯科の医師よりアドバイスを受けて実践している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	口腔ケア時に見守りをし、難しいところは介助して支援している。	/	/	/	
		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)	◎	毎食後になるべく自分の力でできるよう声掛けや必要な道具の準備を行い見守りをし、難しいところは介助している。	/	/	◎	
		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。	◎	痛みの訴えや義歯の不具合の訴えがあればかかりつけの歯科を受診したり、訪問歯科に治療をしてもらっている。	/	/	/	
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。	◎	施設内外の研修に参加し理解しており、自立を促したり自尊心を傷つけないような声掛けを心掛けている。	/	/	/	事業所では、トイレでの排泄支援を基本としている。入居前に、おむつを使用していた利用者へ、入居後に布の尿取りパンツの使用を試み、こまめな声かけやトイレ誘導を行うことで、変更できた事例もある。また、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、おむつの使用の削減に取り組むことにより、利用者の心身に与えるダメージが少なくなり、結果として、利用者の穏やかな生活に繋がっている。さらに、おむつなどの排泄用品の使用が必要になった場合には、適切な用品等を職員間で話し合い、家族に報告の上で使用している。
		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。	◎	施設内外の研修に参加し、職員間で情報共有することで理解を深めている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	生活記録に24時間の様子を記録し排泄パターンを把握できるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	トイレで気持ちよく排泄できることを基本に、本人の状態に合わせて職員間でおむつの使用を話し合ってから使用している。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分摂取量や薬の副作用、体調の変化など様々な視点から検討し、食事等で改善できる点はないか検討している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	生活記録等でパターンを把握し、早めに声掛けするようにしている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どのような時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	本人の状態に合わせて本人や家族と話し合い検討している。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	1人ひとりの状態や時間帯に合わせて使い分けしている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	毎朝のヨーグルトやオリゴ糖などの食品を用いたり、運動を促し自然に排便できるよう支援している。	/	/	/	
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)	○	入浴時間や回数、温度など1人ひとりの希望にできるだけ添えるよう努めている。	/	◎	/	利用者は、週2～3回入浴をすることができる。職員が3名以上いる午後の時間帯での入浴を可能としている。入浴時間や湯の温度などは、利用者の体調を見ながら、可能な範囲で希望に沿えるよう支援している。また、入浴を拒む利用者には声かけの工夫をしたり、日にちを変更したりするなど、職員は少しでも気持ち良く入浴してもらえるよう努めている。さらに、事業所の都合で入浴介助を行うことなく、同性介助などの希望に沿った対応をしている。
		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。	◎	入浴剤や適度に声掛けをすることでくつろげるよう努めている。	/	/	/	
		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。	○	自分でできる部分は見守りを行い、必要に応じて介助を行っている。	/	/	/	
		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。	○	時間を置いて再度声掛けを行ったり、日を改めるなどして気持ちよく入浴できるよう工夫に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	入浴前にはバイタルチェックを行い、状態に合わせて入浴するようしており入浴後には水分摂取を促している。その後も体調に変化がないか観察している。	/	/	/	

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。	◎	生活記録に記入しパターンを把握している。				<p>昼寝をする利用者はおらず、職員は日中には、できる限り居室からリビングに出てきてもらえるような声かけをしている。職員は薬のリスクを理解しているため、眠剤などを安易に使用せず、医師と相談しながら、より良い支援に努めている。また、眠れない利用者には、ホットミルクを飲んでもらったり、会話をしたりするなどの対応をしている。さらに、日中の活動量を増やしたり、日中には外気浴や日光浴をしてもらったりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう取り組んでいる。</p>
		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。	○	職員間で話し合い、外気浴やレクなど日中に活動的に動いてもらい生活リズムを整えられるよう努めている。				
		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。	○	リスクを理解しているため安易に使用せず職員間で日々の状態を話し合い検討しており、解決できない時には医師に相談している。				
		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。	○	1人ひとりの状態に応じて休息がとれるようにしている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	家族の協力もあり、入居者の希望に合わせて電話をしたり手紙を出している。				
		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。	○	どこができないかを把握し、それに合わせて手助けをするようにしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	本人の希望に合わせて電話できるようにしており、電話中は1人の空間でできるようにしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	はがきなど届いたものは本人に手渡しし、電話で届いたことを連絡するようになっている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	あらかじめ説明と理解をしてもらい随時連絡をもらっている。				
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。	○	社会とのかかわりを持ち自信や安心感につながることを理解している。				
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	○	以前は近所のコンビニ等に職員や家族と一緒に買い物に行っていたが、コロナの影響もあり現在は職員が代行している。				
		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。	○	施設周辺のお店には説明し協力を得られるよう良好な関係作りに努めている。				
		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。	○	本人の希望があれば家族と相談しながら少額ではあるが所持できるよう努めている。				
		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。	◎	家族や本人の希望に合わせて事前に話し合うようにしている。				
		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)。	◎	預り金に対しては規定を明文化しており、用途と金額は定期的に家族に確認してもらっている。				
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。	◎	ショートステイの受け入れや病院受診、リハビリの送迎など状況に応じて相談し、柔軟に対応するように努めている。	◎		◎	母体病院の受診は、職員が同行支援をしている。また、コロナ禍において、外出や面会等の制限は設けられているものの、事業所として、可能な範囲で、利用者や家族のニーズに応じていく方針としており、職員は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。	○	毎日掃除をして清潔にしており、季節の花を飾ったり椅子を配置している。	◎	◎	◎	玄関周辺は、整理整頓されて清潔感があり、明るい環境となっている。また、訪問調査日の12月には、事業所内はクリスマスモード色となっており、事業所前にある駐車場からも、窓越しにクリスマスの飾り付けなどが見え、来訪者等は楽しむことができる。さらに、玄関前には畑があり、野菜が植えられているとともに、今治南高校から寄贈された菊の花も飾られていた。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、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感のある壁面飾りや花などを配置しており、テレビやエアコン、床暖房など快適に過ごせるよう努めている。	◎	◎	◎	ユニットの入り口には、職員の顔写真と名前を貼り、利用者や家族等に、本日の出勤者が分かるように表示されている。また、共有空間が少しでも広く使用できるように、いすを使用しない場合には壁に沿って並べ、車いすの利用者がゆったりと通れるような動線を確保している。オープンキッチンから職員はリビングにいる利用者の様子を見渡すことができるほか、訪問調査日にはテーブルでめり絵をしたり、般若心経を写経する利用者の様子を見ることができた。さらに、事業所内は整理整頓され、換気もされて適度な採光が入り、落ち着いた雰囲気となっている。加えて、鼻炎のある利用者配慮し、生花ではなく造花を至る場所に飾るなど、利用者や来訪者が季節感を味わうことができるよう支援している。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	毎日掃除機、モップ掛けを行い定期的に換気もしている。カーテンや照明で明るさを調整したり、空気清浄機も使用している。					◎
		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。	◎	季節の花を飾ったり、調理時の音や香りなどで五感を刺激できるよう工夫している。					◎
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	リビングや廊下、エレベーターホールに椅子やソファを置き、談笑できるようにしている。					
		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。	◎	ドアやカーテンを用いて共用空間からは直接見えないようにしている。					
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。	◎	本人、家族と相談を行い使い慣れたものを持ち込んでもらうことで安心して過ごすことができるよう工夫している。	◎		◎	居室には、ベッドやタンス、エアコン等が備え付けられている。昔懐かしい写真を飾るほか、以前は仏壇を持ち込んでいた利用者もあり、家族に協力をしてもらいながら、一人ひとりに合わせて、心安らぐ空間となるよう支援されている。	
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、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室や座席に文字や絵、飾りをつけて理解しやすくするなど工夫している。廊下等各所に手すりを設置して歩行の手助けとしている。				○	
		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。	○	不審が見られたら話し合い一人ひとりが安心して過ごせるような環境作りを努めている。					
		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)	○	刃物等以外は自由に持ってきてもらっている。共用空間には新聞や広告など誰でも手に取ることができるように置いている。					
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すことへの異常性、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)	◎	居室や日中のユニットの出入り口は施錠しておらず自由に出入りできる状態である。危険がある場合のみエレベーターを施錠するようにしている。	◎	◎	○	エレベーターは利用者の安全確保のため、家族に説明の上で施錠をしている。日中には、玄関は施錠されおらず、センサー付きのチャイムを活用して、職員は見守りを行っている。また、外に出ようとする利用者がある場合には、職員が外まで同伴し、気分が落ち着くまで、気を長くした対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、玄関を2時から7時まで、施錠されている。	
		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。	○	家族と話し合い理解してもらっており自由に過ごすことができている。					
		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)。	○	ユニット出入口にはセンサー式のチャイムを付けて見守りをしており、外気浴に出かける場合などは職員が同行するようにしている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時の聞き取りやサマリー、カルテを用いて把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	毎朝バイタルを測定し、普段と違うところがあれば生活記録や支援経過に記録している。				
		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。	◎	母体が病院のため、いつでも気軽に医師や看護職と連絡が取れる体制ができています。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師を受診できるよう支援している。	◎	サマリーやカルテで受療状況を把握し、本人や家族の希望する医療機関を受診してもらっている。	◎			
		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。	◎	母体病院に定期的に受診し、母体以外の病院とも家族を通じて関係を作りながら適切な医療が受けられるよう努めている。				
		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。	○	本人や家族と事前に話し合いを行い連絡方法や情報の共有の仕方を決めている。				
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。	◎	介護サマリーを作成しており、入院時に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。	○	定期的に面会に行き入院先との情報交換に努めている。				
		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。	○	母体の病院とは情報共有や連携がとりやすい関係づくりができており、母体以外の病院とも関係づくりに努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	入居者に変化がみられるときには母体病院へ相談し、医師の指示を受けるようになっている。				
		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。	◎	母体が病院のためいつでも気軽に相談できる体制ができています。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎朝バイタルチェックを行っており、入居者の体調に変化が見られた場合は病院に相談や受診を行っている。				
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。	◎	1人ひとり処方箋を確認しており、薬の変更があった場合は申し送りや連絡ノートで共有している。				
		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。	◎	指示通りに服薬できるよう職員が管理し、服薬前には名前や日付を2人以上で確認して飲み忘れや誤薬を防いでいる。				
		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。	○	日常的に変化がないか申し送りをして職員間で共有している。特に薬に変更があった場合は詳しく支援経過に記録するようになっている。				
		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。	○	生活記録や支援経過に記録し、状態の変化があれば医師に相談し家族に報告している。				

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。	◎	入居時に看取りについて説明し同意をもらっている。また、状態の変化に応じて随時家族と話し合うようにしている。	/	/	/	事業所では、「看取り介護指針」を作成し、利用者の入居時や急変時等に家族等に説明をしている。事業所には、看取り介護マニュアルもあり、平成15年の事業所の開設から、24名の看取り介護を経験している。また、事業所の隣には母体病院があり、24時間体制の連携が取れているため、急変時等にも、利用者や家族、職員の安心にも繋がっている。さらに、利用者の状態の変化に応じて、母体病院の医師を中心に、家族や関係者を交えて話し合い、方針を共有して看取り介護等の支援をしている。加えて、管理者は看取り後の職員のケアの大切さを理解し、フォローを行うとともに、看取り介護は、利用者一人ひとりの状態等により支援内容が異なるため、職員は、「経験を重ねることが大切である」などと感じている。看取り後には、職員が「これでよかったのか」などと思索することもあるものの、家族から感謝の言葉をもらい、安心できるとともに、看取り介護の経験は、職員のスキルアップに繋がっている。
		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。	◎	関係者全員で連携をとるように努め、方針を共有している。	○	/	◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	ミーティング等で職員と話し合いどこまで支援ができるのかの見極めを行っている。	/	/	/	
		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。	○	あらかじめ家族と話し合い何ができて何が難しいかを説明し理解を得ている。	/	/	/	
		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。	○	日頃より家族と協力できる関係を作り、病院と連携しながら支援していく体制づくりに努めている。	/	/	/	
		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)	○	家族としっかりと話し合いを行いグリーフケアを行う中で心的支援も行っている。	/	/	/	
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。	◎	施設内外の研修に参加し定期的に職員間で知識を共有している。感染症対策マニュアルも作成している。	/	/	/	
		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。	○	感染症対策マニュアルを作成しておりそれに沿って定期的に訓練を行っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	定期的に行政、インターネット等を通じて最新の情報や予防法、対策を調べ取り入れている。	/	/	/	
		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。	◎	母体病院等から情報を収集し、標準予防策を徹底している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども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。	◎	標準予防策を徹底しており、フロア各所にアルコール消毒を設置している。	/	/	/	

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。	○	入居時に説明しており面会や外出、行事への参加など協力をお願いしている。	/	/	/	事業所には家族会があるものの、コロナ禍において開催が中断されており、管理者等は、来年度からの家族会の実施方法を検討している。また、現在のコロナ禍において、家族の事業所への来訪や面会を制限しており、タブレットやスカイプ等のオンライン機能を活用した面会が利用者や家族に浸透している。また、毎月の請求書と合わせて、毎月発行する「ほっとだより」を送付し、事業所での利用者の近況等を写真入りで報告をしている。さらに、行事予告や人事異動等は、運営推進会議の資料や議事録に記載し、全ての家族に送付して報告をしている。加えて、担当職員と管理者は、「コロナ禍を言い訳にしない」ということを念頭に置き、日頃から家族と密に連絡を取り合いながら、家族との良好な関係づくりに努めている。訪問調査日には、玄関ホールで面会の様子が見られ、利用者と家族の笑顔が印象的であった。
		b	家族が気軽に訪れ、居心地よく過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	コロナの影響もあり気軽に来てもらえなくなってきたが、職員が間に入り関係性を保てるよう努めている。	/	/	/	
		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)	○	以前は行事や家族会へ参加できるよう案内を出していたが、コロナの影響で現在はできていない。	○	/	○	
		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)	◎	毎月のほっとだよりで写真や近況を知らせている。	/	◎	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	◎	面会時や電話での報告の際に気になるところは聞いている。	/	/	/	
		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)	○	本人家族と話し合いをする中で理解に努めより良い関係を築けるように支援している。	/	/	/	
		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)	○	ほっとだよりや運営推進会議にて情報提供している。	/	◎	◎	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	以前は家族会、夏祭り等で家族同士交流できるような機会を提供していたが、コロナの影響もあり中止している。	/	/	/	
		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された対応策を話し合っている。	◎	入所時や担当者会議の際に転倒リスク等についても説明し対応方法を話し合っている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行っている。	◎	面会時や電話をした際に必ず情報交換をするようにしている。	/	/	◎	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。	◎	具体的に説明を行い、同意書ももらっている。	/	/	/	
		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。	○	具体的に説明を行い納得のいく対処先に移れるよう支援している。	/	/	/	
		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)	◎	内訳を文書で示して説明し、納得したうえで同意を得ている。	/	/	/	

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議や認知症カフェを開いて目的や役割の理解を広めている。コロナの影響があり認知症カフェは中止している。	/	◎	/	コロナ禍以前は、法人・事業所として、認知症カフェを日曜日に実施し、多くの地域住民の参加を得て開催することができていたものの、コロナ禍で開催を中断している。中学生の職場体験や今治南高校の園芸セラピー、学生ボランティアなどの受け入れにも協力し、交流を図ることができている。また、地域の保育園児が家内安全や健康を願う伝統行事である「たのもさん(米粉を使った人形)」づくりをしていたことから、地域のボランティアからづくり方を教わり、利用者も一緒に作成の協力をしている。人形づくりを通して、保育園児との交流も図られている。さらに、自治会に加入し、広報で地域の行事等の情報を得て、利用者と一緒に参加することもできていた。
		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)	○	自治会に参加したり地域ボランティアの協力を得てたのもさんづくりをしている。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	○	園芸セラピーなど地域の人と交流し見守りや支援してくれる人が増えるよう努めている。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	認知症カフェを開き地域の人たちにも気軽に来てもらっていたが、コロナの影響があり中止している。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	自治会に参加して清掃や地区の防災訓練にも参加したり、普段近所で会う人には挨拶するようにしている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	行事には地域のボランティアの人も参加してくれ、施設の畑は近くの高校の先生や生徒と一緒に育てている。	/	/	/	
		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。	○	季節の花を見に行ったり、図書館の本や紙芝居を借りてレクリエーションなどに活用している。	/	/	/	
		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)。	○	近くの学校からの職場体験を受け入れたり、周辺のスーパー等にも協力が得られるよう努めている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	自治会長や民生委員、家族代表など様々な人が参加してくれている。	/	○	◎	運営推進会議は、家族や民生委員、消防団員、保護司、人権擁護委員、商店主、看護学校、ボランティア、市担当者等の多くの参加を得て開催している。現在のコロナ禍において、会議は書面開催となっているものの、開催時には会議の参加メンバーや家族に案内を送付するとともに、メンバーからアドバイスをもらいながら、丁寧にまとめた会議録を送付することができている。また、会議では毎回テーマを決めて、参加メンバーの一人ひとりから丁寧に意見を聞くなど、有意義な話し合いが行われている。さらに、会議録は文字の色を変えるなど、より伝わりやすい工夫をしている。
		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。	◎	事業報告や取組等について書面用いて詳細に報告している。	/	/	◎	
		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。	◎	毎回テーマを決めて意見交換を行い、目標や課題としてサービスの向上に努めるようにしている。	/	◎	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	テーマに合わせて参加メンバーや時間に配慮している。現在はコロナの影響で集まらないため書面でやり取りを行っている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	毎回記録し、公表している。	/	/	/	

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
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念を目に付くところに掲示し、職員間で共有して支援できるよう努めている。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	○	分かりやすい言葉で理念を作っており、様々な所に掲げている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	1人ひとりの経験に基づき研修内容を回覧している。	/	/	/	医師である代表者は、事業所に来訪する機会も多く、年1回のストレスチェックや年2回の健康診断、職員と個別面接を行うなど、職員一人ひとりの状況を把握し、働きやすい職場環境や条件の整備に努めている。また、外部研修に参加できる機会は減っているものの、オンライン機能を活用した研修を受講するなど、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	経験の少ない職員も他職員と一緒に働く中でスキルアップできるように努めている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	随時面談を行うなどして働きやすい勤務時間帯に変更しあり、処遇改善の見直しをしている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	愛媛県地域密着サービス協会に加入して研修に参加したりしている。	/	/	/	
		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。	○	随時面談を行ったりストレスチェックを実施している。	/	/	○	
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。	◎	施設内外の研修に参加したり、ミーティング時に不適切なケアについて話し合い共有している。	/	/	/	3か月に1回、身体拘束廃止委員会を開催し、虐待や不適切ケアの知識の共有を行うなど、職員の理解を深めている。また、不適切な言葉遣いに気づいた場合には、職員同士で注意し合える関係性が築かれ、注意喚起を行うことができている。
		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。	○	申し送りやミーティングの際に話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ご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。	◎	お互いにチェックしあうことでグレーゾーンの不適切なケアを見逃さないようにしている。	/	/	/	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の疲労やストレスに対し、日常的に注意を払うよう努めている。	/	/	/	
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。	◎	定期的に施設内で身体拘束研修を受けたり、マニュアルが作成してあるため全員が正しく理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	定期的に身体拘束の研修を行い、全員が参加するようにしている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族に拘束を行う弊害について説明し、具体的なケアの内容を話し合うようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	○	施設内外の研修に参加し、理解するよう努めている。				
		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。	○	情報提供を行い相談に乗れるよう努めている。				
		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。	○	必要な制度を利用できるよう社会福祉協議会と連携が取れる体制を築いている。				
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。	◎	事故発生時に備えて対応マニュアルを作成しており、周知している。				
		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。	◎	定期的に施設内外の救急救命講習に参加し訓練を行うようにしている。				
		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。	◎	ヒヤリハットや事故報告書にまとめ職員間で対応策を話し合っている。				
		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。	○	1人ひとりの状態から考えられるリスクをミーティングで話し合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作成しておりそれに沿って対応している。				
		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。	○	苦情があった場合には迅速な対応を心掛けており、マニュアルに沿って原因を究明し必要な対応をとっている。				
		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。	○	しっかりと話し合い対策案を回答し、経過や結果を伝え関係づくりを行えるよう努めている。				
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)	◎	個別に話を聞いて要望や苦情を伝えてもらっている。			◎	利用者からの意見や要望を待つだけでなく、職員は利用者の表情の変化等を見逃さず、職員から声かけを行うほか、必要に応じて、1対1で話せる機会を設けている。利用者の入浴時や居室で過ごしている場合等を活用して、職員はさりげなく声をかけ、意見や要望等の把握に努めている。また、1階に意見箱(苦情相談BOX)を設置し、家族等が職員に直接言にくい場合には利用してもらうこともあり、実際に家族等から出された意見に対応して、サービスの改善や向上に繋がるなど、事業所としても貴重な機会と捉えて、活用されている。さらに、管理者は職員一人ひとりの表情にも目を向けて、必要に応じて職員と個別面談を行い、一人ひとりの意見や提案等を聞く機会を設けている。
		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)	◎	1階にご意見箱(苦情相談BOX)を設置しており、相談窓口を定めている。	◎		◎	
		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。	○	相談があった場合は情報提供できるよう努めている。				
		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。	○	ミーティング時等話し合う機会を作っている。				
		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。	○	個別に面談をしたり、ミーティング時に話し合っている。			◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	年に1回自己評価を行いケアについて振り返りを行っている。				外部評価の自己評価は、職員等が意見を出して、管理者や計画作成担当者を中心に取りまとめて、ユニット毎に作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告を行うとともに、参加メンバーから意見やアイデア、改善策などを聞き、今後の取り組みの参考としている。また、職員にも報告を行い、目標達成計画を作成するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。
		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。	○	評価を通して課題を明らかにし、活かせるよう努めている。				
		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。	○	評価結果を踏まえ計画を作成し、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。	○	運営推進会議の際や家族に資料として配布し結果報告を行っている。	○	○	○	
		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。	○	運営推進会議にて取組の過程や成果を報告している。				
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)	◎	災害を想定した防災マニュアルや事業継続計画を作成し周知している。				事業所では、食料などの備蓄品を活用した炊き出し訓練や、水害を想定した避難訓練等を実施している。また、事業所には緊急連絡網があり、定期的に機能するかどうかを確認するとともに、上の階へ垂直避難する訓練も実施されている。今後も引き続き、地域の防災訓練を通して、災害時の協力体制づくりを働きかけるとともに、利用者や家族等に参加を呼びかけて、合同の避難訓練を実施するなど、利用者や家族がより安心安全な生活が送れるような取組みを期待したい。また、運営推進会議に合わせ、避難訓練等を実施することも考えられる。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	年に2回避難訓練や炊き出し訓練を行い、シェイクアウト訓練にも参加している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	年に2回点検を行い期限が切れる前に買い替えている。				
		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。	○	運営推進会議や地区の防災訓練の際に協力をお願いしている。	○	○	○	
		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)	◎	福祉避難所として登録されている。地区の防災訓練にも参加している。				
		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)	○	以前は認知症カフェを行い地域の人に向けて情報発信を行っていたが、コロナの影響もあり中止している。				
51	地域のケア拠点としての機能	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。	◎	相談窓口を設置している。		△	○	事業所は、母体病院に隣接していることもあり、相談できる場所であることが地域住民に周知されている。コロナ禍以前は、法人・事業所として、認知症カフェを日曜日に実施し、多くの地域住民の参加を得て、開催することができていた。管理者等は、訪問調査年の翌年から、再開を予定している。また、市担当課の運営推進会議への参画を通して情報や意見交換を行うとともに、地域包括支援センターと入居の空き情報などの連絡を取り合うほか、困難ケースの相談にも対応している。さらに、今治明德短期大学から実習生の受け入れに協力するとともに、各関係機関との連携を密にしている。
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	認知症カフェを夏祭りの際に交流の場として開放している。現在はコロナの影響があり中止している。				
		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。	◎	今治明德短期大学の実習や高校生等の職場体験を受け入れている。				
		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)	○	認知症カフェで講演を行うなどして地域啓発に努めていたが、コロナの影響があり中止している。			○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 3 年 12 月 16 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) 24名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3870200783
事業所名	ほっとやまうち
(ユニット名)	3F
記入者(管理者)	
氏名	近藤礼子
自己評価作成日	令和 3 年 11 月 16 日

<p>【事業所理念】 ほっと安らぎ 笑顔で 自分らしく</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (目標達成計画) 入居者一人ひとりについて、職員が工夫して支援した内容・気づきを一目でわかるよう個別に記入し、職員間で共有する。 (取り組み内容) 気づきノートを作成しアイデアを個別に記録して、ミーティングで振り返り全員が情報共有する。 (結果) 様々な工夫・アイデアが一目でわかり、ケアプランに活かすことができた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所運営は医療法人で、母体病院との連携体制が整っており、利用者と家族、職員の安心に繋がっている。事業所では、利用者一人ひとりの意向を尊重し、飲み物やおやつ、着る服の選択など、自己決定できる多くの場面づくりをしている。また、利用者自身でできることは、自分でできることまでしてもらい、温かく見守りや待つ介護の支援を行うとともに、利用者と職員間で、「ありがとう」などの感謝の言葉が聞かれ、信頼関係がより一層深まっている。食事は利用者の嗜好を取り入れるほか、季節感のある家庭的なメニューを提供するとともに、法人の管理栄養士の技術的な助言や指導をもらいながら、栄養バランスを取ることができている。さらに、職員は研修等で口腔ケアの重要性を理解しており、利用者一人ひとりの状況に合わせ、見守りや声かけ、介助することにより、口腔内の清潔保持に努めている。加えて、看取り介護は、指針やマニュアルが整備され、職員や医療関係者、家族も含め、連携が取れた支援を行うとともに、看取り後には、管理者等が職員の精神的負担の軽減に努めるためのケアも行われている。職員は、自分や自分の家族が入居したいと思える事業所づくりに、日々努力を重ねている。</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
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。	◎	日常会話の中で、意見や思いを汲み取るようにしている。	◎			入居時等に、センター方式のアセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から思いなどの情報を聞き、記録に残している。また、日々の生活において、職員は利用者との会話の中から思いなどを聞き取るほか、表出が難しい利用者には表情や行動を観察しながら、汲み取るよう努めている。さらに、コロナ禍において、家族の来訪する機会は減っているものの、顔を合わせて10分程度の面会やリモート機能を活用した面会、電話連絡時等を活用して、希望や意向を確認している。
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。	◎	認知症高齢者を一人の人として尊重し、その方の視点や立場を理解しケアを行っている。						
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、家族にセンター方式をよく理解していただき、記入をお願いしている。						
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	入居時に丁寧に情報収集し、フェイスシート・アセスメントを作成している。						
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。	○	その方の生活歴・習慣・性格などの背景に着目し、支援に当たるようにしている。						
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、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、馴染みの暮らし方や趣味など大切にしてきたことや、これまでのサービス利用の経過など、家族や担当ケアマネジャーに情報を提供してもらっている。			◎	入居時等に、利用者調書等に情報を記載してもらうとともに、センター方式のアセスメントシートやフェイスシートを活用して、職員は利用者や家族から、生活歴や現状等の情報の聞き取りを行い、記録に残している。また、母体病院から、入居に繋がる利用者も多く、豊富な情報を共有することができている。さらに、自宅から入居する場合には、介護サービス事業所や介護支援専門員から情報を聞くこともある。加えて、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、気づきノート等に記載している。
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。	◎	入居時家族に聞いている。センター方式も活用している。						
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。	◎	把握できている。傾聴し、安心につながるエピソードを気づきノートに記入している。						
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)	○	バリエーションのコミュニケーションに努めている。						
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。	◎	生活記録に記入。特記すべき事項は支援経過表に記入している。						
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。	○	月1回のミーティングで個々のケアカンファレンスを実行している。			○	利用者一人ひとりの担当職員を中心に、アセスメント情報をもとに、利用者の視点に立つて検討をしている。利用者がケアカンファレンスに参加できない場合には、担当職員等が事前に意見を聞き、メモ等を渡している。また、家族にもケアカンファレンスに参加を呼びかけているものの、コロナ禍において、参加することができないため、事前に意見を聞いている。
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。	◎	ケアプラン見直し時、本人・家族・職員・管理者が集まり、担当者会議をし、検討している。						
c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	◎	ケアプラン更新時に検討した内容をニーズに取り上げ、ケアプランに活かしている。						

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。	◎	本人や家族の意向に添った内容になっている。				気になることがあった場合には、職員が気づきノートに、黒色で「〇〇さんが〇〇で困っている」などの書き込みを行い、その記録を他の職員が確認し、赤色で「～なので〇〇して見てはどうでしょうか」などの意見やアイデアを書き込み、解決を促す仕組みづくりができています。また、1冊の気づきノートに、利用者毎の記録を行うようになっているものの、新たな書き込みの情報を確認するために、直接関係のない利用者のページの情報にも目を通す必要があるため、職員の業務の負担軽減に繋がるように、新たに記載した場所に、日付の書いた付箋を貼るなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、気づきノートに記載された内容は、介護計画の見直しにも反映されている。	
		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。	◎	本人や家族の思いや希望を重視しているが、職員が気づきノートに記載した意見やアイデアも介護計画書に反映させている。	◎		○		
		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。	◎	自分のペースで、安心した暮らしの継続ができる内容になっている。					
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	◎	家族の支援やリモート面会等を介護計画書に入れている。					
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。	◎	入居者一人ひとりの個別ケアカードを作成し、職員全員が把握している。				事業所では、介護計画の短期目標に、分かりやすいように番号を付けたケアカードを作成している。また、サービス実施内容の記録時に、職員は目標等の内容を再確認することができ、一目でわかるケアカードの活用は職員に好評を博している。毎月末に、短期目標のモニタリングを行い、評価をしている。さらに、生活記録の中にはケアプランの項目があり、実施したサービス内容に番号を付けて、分かりやすく記載されている。ケアプランと生活記録の連動を可能とし、介護支援経過と生活記録には、利用者の発した言葉やしぐさ、身体状況などの詳細な情報が丁寧に記録されている。加えて、全ての職員は記録の簡素化を希望しており、記録するノート毎の記載内容の分類統一が課題となっているため、職員間で検討を行い、少しでも職員の負担軽減に繋がることを期待したい。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	毎月のミーティングで状況を確認し、月末にはモニタリングで振り返りを行っている。					◎
		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。	◎	発した言葉・行動・エピソード等は、生活記録や介護支援経過表に記録している。					◎
		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。	◎	職員の気づきやアイデア等を個別に気づきノートに記録している。					◎
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	6ヶ月毎に見直しをしている。状況に応じ柔軟に見直しをしている。				◎ 入居後すぐの間もない利用者には、1か月で介護計画の見直しを行うほか、その後は3か月に1回、生活が落ち着いてくれば、6か月に1回見直しをしている。また、毎月末のミーティングを活用して、モニタリングをして評価を行うとともに、定期的にあセスメントシートの情報を更新している。さらに、利用者の心身状態や暮らしの変化に応じて、計画の見直しを行い、現状にふさわしい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。	◎	月末にモニタリングを行っている。					◎
		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。	◎	病院退院後や重度化した時、状況に応じケアプランの見直しをしている。					◎
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月1回のミーティング時や緊急時にも、ケアカンファレンスを行っている。				◎ 月1回ミーティングを実施して、職員間で話し合うほか、利用者の骨折等の緊急案件のある場合には、随時話し合いをしている。また、医師の指示内容等は細かく記録に残し、家族にも随時電話等で報告をしている。さらに、ミーティングに参加できなかった職員にはミーティング記録等を確認してもらい、確認後にサインや押印をしている。加えて、ミーティング記録は、職員がいつでも閲覧できる場所に保管されている。	
		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。	◎	安心して発言できる場づくりを工夫している。					
		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。	◎	日時は事前に告知し、2ヶ月に1回は必ず出席している。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	ミーティング記録を作成しており、いつでも閲覧可能。					◎
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。	◎	気づきノートや連絡ノートで情報共有している。				◎ 毎日、朝夕の申し送りを実施するとともに、気づきノートや連絡ノートを回覧して、職員に確認してもらい、確実な申し送りに繋げている。また、医療や事務の事柄、臨時に薬が出された場合などの重要事項は、管理者等が口頭で追加の説明を行うこともある。	
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	◎	介護支援経過表、連絡ノートに記入し、回覧にて共有している。			○		

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
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	◎	できる限り、一人ひとりの思いを傾聴している。	/	/	/	地域のたのもさんの人形づくりや干し柿づくり、多くのレクリエーションを実施するなど、職員は利用者のしたいことが行えるよう支援している。事業所では、利用者一人ひとりの意向を尊重し、飲み物やおやつ、着る服の選択など、自己決定ができる場面を多く提供している。さらに、洗濯物たみや習字など、利用者の出番や役割づくりにも努めている。加えて、編み物や生け花などの利用者の趣味や特技を生かしてもらい、披露できる場面を多く作ることで、利用者一人ひとりの自信につながるとともに、穏やかな表情も見ることができる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	声掛けし、見守りながら本人のペースを尊重し、待つことを意識した雰囲気心掛けている。	/	/	◎	
		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。	◎	自己決定できない人には、意思の表出をサポートしている。	/	/	/	
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	できる限り一人ひとりのペースで支援しているが、長湯の方には身体に障りがないよう、声掛けしている。	/	/	/	
		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。	◎	耳の遠い入居者には、ジェスチャーや表情で対応している。	/	/	◎	
		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。	◎	暮らしぶりを観察し、気づきを活かし、嫌なこと・心地よいことを職員間で共有している。	/	/	/	
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したい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	○	身体拘束研修の際、「人格」や「尊厳」について繰り返し学んで、意識して行動している。	○	◎	◎	リモート機能を活用して、人権や尊厳などを外部研修で学び、職員は理解をしている。耳の遠い利用者には、筆記やジェスチャーを交えて、コミュニケーションを図る工夫をしている。また、利用者一人ひとりを人生の大先輩として、職員は敬意を払い、意識した対応をしている。さらに、居室に入居する場合には、職員からノックや声かけをして、確認の上で入室を行うとともに、不在の場合には、事前に利用者に確認して入室し、用事が済んだ後には報告をすることができている。
		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。	◎	トイレの声掛けは、さりげなく小声で行い尊厳を意識したケアを心掛けている。	/	/	○	
		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助助を行っている。	◎	男性職員の苦手な方には、女性職員が入浴支援を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	ノックして「失礼します」等の声掛けをしている。	/	/	◎	
		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。	◎	入社時、誓約書を提出し理解し、遵守している。	/	/	/	
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。	◎	お手伝いをしてもらったり、人生の先輩として教えてもらうことが多いので、いつも「ありがとう」の感謝の言葉を言っている。	/	/	/	不穏な場合には、他の利用者が相互に声をかけ、落ち着きを取り戻す利用者もあり、職員は利用者同士の関わりを支援している。また、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席などの考慮を行いながら、未然にトラブルが起こらないよう配慮した支援に努めている。さらに、利用者の言い合いなど、トラブルになりそうな場合には、職員が間に入るとともに、利用者を別の場所へ誘導することもある。加えて、利用者職員間で、ともに支え合いながら、生活が送れるような関係づくりにも努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	心の痛みや寂しさを分かち合い、支え合って共に暮らすことが活力になることを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	◎	サンルームに椅子を置き、日光浴を兼ねて、良き交流の場になっている。また、食事の際の席順も工夫している。	/	/	○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルに発展しそうな時はさりげなく関わり、不安を感じない雰囲気づくりをしている。	/	/	/	

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
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。	◎	入居時、担当ケアマネジャーより詳しく情報提供があり、家族にも生活歴を聞いている。				
		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。	○	センター方式を参考にしている。				
		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。	◎	外食・墓参り等、定期的な外出があったが、コロナ禍で途切れていたが、収束したら再開予定。				
		d	家族、知人、友人等、本人の馴染みの人たちが、いつでも気軽に訪れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	コロナ禍で対面での面会ではできなかったが、リモート面会で元氣な姿を見てもらっていた。				
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)	○	敷地内での日光浴をしたり、畑の野菜の収穫をし、「やりとげた」感を味わってもらっている。	○	×	○	現在のコロナ禍において、外出制限は設けているものの、可能な範囲で外出支援が行えるよう取り組んでおり、管理者等は、利用者へ「季節感を味わわせてあげたい」などと考え、秋にはドライブ等で、紅葉を見に行くことができた。外出困難な利用者には、敷地内の屋外に出て、外気に触れる機会を設けている。また、農作業の好きな利用者には、敷地内にある畑で野菜づくり等の手伝いをお願いしている。加えて、外出する場合には利用者の体調面等を考慮し、一人ひとりに合わせた対応をしている。
		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。	△	コロナ禍で今はしていない。				
		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。	○	その日の体調により、外気浴の支援を行っている。				
		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。	○	本人の希望があっても応じれない状況なので、最低限の努力はしている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	センター方式シートとD-4を活用している。				利用者ができることやできそうなことには、常に職員は待つ介護や見守りを意識した支援に取り組んでいる。利用者が服のボタンかけに時間がかかっても見守りを行うとともに、難しい場合には一緒に行うようにしている。また、自分でできることをできる限りしてもらおうことで、利用者の生活意欲の向上に繋がっている。
		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。	◎	毎日膝の屈伸や軽いストレッチを取り入れたり、食事前に健口体操をし、嚥下がスムーズに行くようにしている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	「できること」をした時は、一緒に「できたこと」を喜び合っている。	◎		○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	センター方式で生活歴を把握している。				事業所では、利用者一人ひとりの張り合いや喜びのある生活が送れるように支援をしている。ラジオ体操や般若心経、唱歌、ぬり絵など、自分の楽しみごとを見つけながら、心身機能の維持に努めるとともに、職員と一緒に、楽しむことができている。また、ミニ運動会を開催したり、干し柿づくりをしたり、元教員の利用者が指揮を行い、みんなで歌う機会があるなど、役割や出番づくりを行い、喜びが持てるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	できる役割や出番をお願いしている。(食器拭き、洗濯物の取り込み、後片付け、掃除、食事の挨拶など)	◎	○	◎	
		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。	◎	地域のボランティアの協力で、たのもさん人形を作ることができた。				

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。	○	本人の好みの洋服や髪形等、個性を大切にしている。				利用者自身に、自分でできるところまで髭剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどが無いようフォローをしている。重度の利用者を含めて、日中は普段着等に着がえてもらうほか、夜間にはパジャマに着替えてもらい、毎日のメリハリが持てるよう取り組んでいる。また、職員はホットタオルで利用者の顔を拭いて目やにや汚れ等を取ったり、寝癖を直したりするなど、清潔保持でき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で整えられるように支援している。	◎	本人の着慣れた服や毎日使用のタオルハンカチ等は、お気に入りの物を用意してもらっている。				
		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。	◎	季節に合った服をその日の気分に沿ってアドバイスをし、一緒に選んでいる。				
		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。	○	普段よりおしゃれをし、お化粧の支援もしている。				
		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)	○	プライドを大切に、さげない支援をしている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるよう努めている。	◎	本人・家族の希望に沿っている。				
		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。	◎	日常着に更衣介助し、昼・夜のメリハリをつけ、清潔と尊厳のケアをしている。			◎	
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	◎	食材を刻む音、ごはんの炊ける匂い等が、昔を思い出、認知症のケアに大切であることを理解している。				毎日各ユニットで同様の食材が用意され、食材を見ながら各ユニットで職員が献立を決めて、調理をしている。献立には、利用者の嗜好を取り入れるほか、季節感のある家庭的なメニューを作成し、提供されている。食材の買い出し等は週2回行われ、FAXを活用して業者に発注を行うとともに、職員が近隣のスーパーへ買い物に出かけている。食事の準備等は職員が行うものの、下膳や食器すすぎなどのことを利用者にも手伝ってもらえることがある。アレルギー等や苦手な食材のある場合には、職員が個別に対応している。誕生日には、お寿司や餃子などのリクエストメニューを、利用者と一緒に調理し、喜ばれている。また、おやつづくりの際には、利用者が食べ物を喉に詰まらせないように、もち米ではなく米粉を使用し、特大福やしょうゆ餅などを作る工夫をしている。食器類は、入居時に使い慣れた箸を持ってきてもらうほか、茶碗や湯飲み等は事業所で用意をしている。コロナ禍において、感染対策に努めていることもあり、現在、職員は利用者と一緒に食卓を囲むことはできていないものの、離れた場所から利用者の見守りを行い、必要に応じて声かけや食事介助をしている。さらに、可能な限りリビングに出てきてもらい、利用者に食事を摂ってもらえるよう支援しており、車いすの利用者には、いすに座り直してもらい、提供されている。オーブンキッチンで調理をしており、楽しみの一つである食事をより一層豊かにして、五感が優しくノックされ、美味しさをプラスさせてくれている。加えて、以前から職員は、食事に偏りが無いよう管理栄養士から栄養バランスや食事形態等のアドバイスを受けながら栄養改善に取り組むとともに、令和3年4月から、管理栄養士による栄養ケアに係る技術的な助言や指導を月1回以上受けるようになり、利用者の栄養ケアに生かされている。
		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。	○	野菜の皮むきや切ったり味見もしてもらい、アイデアをもらっている。			◎	
		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。	◎	盛り付けや後片付けを手伝ってもらい、「ありがとう」の労いや感謝の言葉を行っている。				
		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。	◎	入居時に本人・家族より聞いている。重要事項として記録し申し送り、職員間で共有している。				
		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。	◎	自家菜園があり、収穫した野菜を献立に取り入れることで、充実感につながり、大きな喜びとなっている。			◎	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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、いらずや器の工夫等)	◎	刻み食でも同じように盛り付け、彩を工夫している。汁物にはトロミをつけ、嚥下しやすくしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	茶碗は軽くて小ぶりで、箸は手の大きさに合った物を使用している。			○	
		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げなく行っている。	◎	介助の必要な入居者は、職員が側で見守りサポートしている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	調理の音や匂いが五感を刺激し、食欲が湧くよう雰囲気づくりをしている。		◎	◎	
		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。	◎	食事摂取量、水分量を記録している。				
		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。	◎	口当たりがよく食べやすいものを個別に提供している。食欲のない時などは、ゼリーやプリン等の喉越しが良いものを提供している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りが無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。	◎	献立を記録して重複しないよう気をつけている。また、季節の食材は栄養価も高いので、積極的に献立に取り入れている。定期的に山内病院管理栄養士にアドバイスをもらっている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	一日の終わりにはまな板はハイター消毒し、食材は早めに使い切っている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	定期的に研修を受け、口腔ケアの重要性を理解している。				職員は、研修等で口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを行い、職員は一人ひとりの口腔内の健康状態の把握に努め、異常や変化が見られた場合には記録に残すなど、口腔内の清潔保持に努めている。また、治療が必要になった場合には、利用者や家族に相談し、早期の訪問歯科受診等に繋げている。さらに、歯磨きを拒む利用者には、トイレ等にとって洗面台の前を通るタイミングで職員は声かけを行い、歯ブラシ等をセッティングして誘導し、なんとか歯磨き等をしてもらうことができている。
		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。	○	口腔ケア時チェックしている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	訪問歯科医師から口腔ケアの方法についてアドバイスも受けている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	食後は必ず外して洗浄し、就寝時はボリデントに浸している。				
		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)	◎	毎食後、歯磨きの声掛けと準備を行い、入居者が自ら行えるよう口腔の清潔に取り組んでいる。			◎	
		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。	◎	状態を家族に報告相談の上、受診してもらっている。				
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。	◎	残存機能に応じた声掛けで、排泄の自立を促している。				事業所では、トイレでの排泄支援を基本としている。入居前に、おむつを使用していた利用者へ、入居後に布の尿取りパンツの使用を試み、こまめな声かけやトイレ誘導を行うことで、変更できた事例もある。また、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、おむつの使用の削減に取り組むことにより、利用者の心身に与えるダメージが少なくなり、結果として、利用者の穏やかな生活に繋がっている。さらに、おむつなどの排泄用品の使用が必要になった場合には、適切な用品等を職員間で話し合い、家族に報告の上で使用している。
		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。	◎	イレウスになったり、不穏になることを理解している。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	職員は把握できており、トイレ誘導をしている。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレで気持ちの良い排泄ができるよう、状態に合った支援に取り組んでいる。	◎		◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	水分摂取不足や薬の副作用を常に念頭に置き、職員間で話し合い、改善の取り組みをしている。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	個々のパターンや兆候を把握し、早めに声掛けし誘導している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どのような時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	昼夜のパットの使い分け、パンツの種類も本人の希望等を聞き、使い分けている。				
		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。	◎	昼間と夜間は排泄量も違うので使い分けている。				
		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)	◎	毎朝オリゴ糖入りヨーグルトを提供している。				
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるように支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)	○	希望に沿えるよう柔軟に対応している。入浴時間は身体状況に応じた対応をしている。	◎		◎	利用者は、週2～3回入浴をすることができる。職員が3名以上いる午後の時間帯での入浴を可能としている。入浴時間や湯の温度などは、利用者の体調を見ながら、可能な範囲で希望に沿えるよう支援している。また、入浴を拒む利用者には声かけの工夫をしたり、日にちを変更したりするなど、職員は少しでも気持ち良く入浴してもらえるよう努めている。さらに、事業所の都合で入浴介助を行うことなく、同性介助などの希望に沿った対応をしている。
		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。	◎	入浴剤を入れ、温泉気分を味わってもらっている。				
		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。	◎	陰部などのデリケートな部分は、自分で洗ってもらっている。				
		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、無理強いをせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	無理強いをせず違う職員が声掛けて、すんなり入浴できることもある。				
		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。	◎	入浴前はバイタルチェック・健康状態を確認し、出浴後は水分補給をしている。				

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。	◎	入居者の睡眠パターンに合わせパットを使い分け、失禁なく良眠できるよう努めている。				昼寝をする利用者はおらず、職員は日中には、できる限り居室からリビングに出てきてもらえるような声かけをしている。職員は薬のリスクを理解しているため、眠剤などを安易に使用せず、医師と相談しながら、より良い支援に努めている。また、眠れない利用者には、ホットミルクを飲んでもらったり、会話をしたりするなどの対応をしている。さらに、日中の活動量を増やしたり、日中には外気浴や日光浴をしてもらったりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう取り組んでいる。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	昼夜逆転にならないよう、日中の活動を多くしている。				
		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。	◎	リスクは十分理解している。薬での拘束はせず、ケアでの対応を重視している。				
		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。	◎	午睡の必要な入居者には声掛けし、休息してもらっている。				
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。	◎	電話やリモート面会で元気な様子を知ってもらい、家族から来た手紙の返事も書けるよう支援している。				
		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。	○	その場面に応じ、適切な声掛けと必要に応じ手助けをしている。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	スタッフルームの電話は、いつでも使用できることを伝えている。				
		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。	◎	必ず本人に手渡し、返信なども促している。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	コロナ禍で面会の制限もあり、最愛の家族の日々の暮らしや様子をハガキで知らせてもらっている。				
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	お金を持つことで、気分の安定が保たれ、自信に繋がっている。				
		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。	○	近くのコンビニに一緒に買い物に行き、気分転換を図っている。				
		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。	◎	近隣の商店とは、日ごろから良好な関係を構築し、認知症であることを理解してもらっている。				
		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。	○	希望があれば、失くす場合があることを家族の理解の上、少額のお金を所持してもらっている。				
		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。	○	家族と話し合い、できる限り本人の希望に沿っている。				
		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)。	◎	小遣い出納帳があり、月に一度は残高チェックとサインをもらっている。				
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。	◎	オンライン面会、手紙や電話の取次、親族のお見舞いの送り出し等、柔軟に対応している。	◎		◎	母体病院の受診は、職員が同行支援をしている。また、コロナ禍において、外出や面会等の制限は設けられているものの、事業所として、可能な範囲で、利用者や家族のニーズに応じていく方針としており、職員は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。	◎	安全に注意し、門をオープンにしている。また花壇には季節の花を植えている。	◎	◎	◎	玄関周辺は、整理整頓されて清潔感があり、明るい環境となっている。また、訪問調査日の12月には、事業所内はクリスマスムード色となっており、事業所前にある駐車場からも、窓越しにクリスマスの飾り付けなどが見え、来訪者等は楽しむことができる。さらに、玄関前には畑があり、野菜が植えられているとともに、今治南高校から寄贈された菊の花も飾られていた。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、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。)	◎	共用部には床暖房、エアコン、大型テレビ、高性能空気清浄機等を設置し、環境を整備している。	◎	◎	◎	ユニットの入り口には、職員の顔写真と名前を貼り、利用者や家族等に、本日の出勤者が分かるように表示されている。また、共有空間が少しでも広く使用できるように、いすを使用しない場合には壁に沿って並べ、車いすの利用者がゆったりと通れるような動線を確保している。オープンキッチンから職員はリビングにいる利用者の様子を見渡すことができるほか、訪問調査日にはテーブルでぬり絵をしたり、般若心経を写経する利用者の様子を見ることができた。さらに、事業所内は整理整頓され、換気もされて適度な採光が入り、落ち着いた雰囲気となっている。加えて、鼻炎のある利用者に配慮し、生花ではなく造花を至る場所に飾るなど、利用者や来訪者が季節感を味わうことができるよう支援している。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	朝と夜、毎日掃除・手すりの消毒を行っている。カーテンで採光にも気をつけている。					◎
		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。	◎	季節を感じさせる壁飾りや置き物や生け花で、四季を感じてもらう工夫をしている。					◎
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	リビングやサンルームで談笑ができ、居室に入れはひとりで過ごせるようになっている。					
		e	トイレや浴室の内部が共用空間から直接見えないよう工夫している。	◎	ドアで仕切られており、プライバシーは守られている。					
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て、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	寝具や着物等、使い慣れた物や仏壇等を持ち込み、心穏やかに暮らせる工夫をしている。	◎		◎	居室には、ベッドやタンス、エアコン等が備え付けられている。昔懐かしい写真を飾るほか、以前は仏壇を持ち込んでいた利用者もあり、家族に協力をしてもらいながら、一人ひとりに合わせて、心安らぐ空間となるよう支援されている。	
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、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。	◎	トイレの戸の色を変えたり、風呂場の入口には暖簾を掛けている。段差をなくし、廊下・風呂場・トイレに手すりを設けている。				○	
		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。	◎	各居室毎に花の名前をつけ、ネームプレートも設置している。					
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、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)	◎	居室には家族の写真や趣味の道具を置いている。リビングで誰でも新聞が読めるよう置いている。					
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すことへの異常性、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)	◎	帰宅願望の強い方はそこが自分の快適な場所ではないと思っているので、心理的不安を取り除くことが大切だと理解している。	◎	◎	○	エレベーターは利用者の安全確保のため、家族に説明の上で施錠をしている。日中には、玄関は施錠されておらず、センサー付きのチャイムを活用して、職員は見守りしている。また、外に出ようとする利用者がいる場合には、職員が外まで同伴し、気分が落ち着くまで、気を長くした対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、玄関を2時から7時まで、施錠されている。	
		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。	◎	鍵をかけることの心理的不安や閉塞感等、家族と話し合い理解を得ている。					
		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)。	◎	玄関は日中施錠せず、センサー式のチャイムで見守りしている。					

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) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時の情報提供、フェイスシートで把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	生活記録に記載し、申し送りをしている。				
		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。	◎	母体が病院なので、いつでも気軽に相談し指示がもらえる。				
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。	◎	本人・家族の意向に沿っている。	◎			
		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。	◎	山内病院への受診には職員が同行しているが、他科受診の場合は、家族に同行をお願いしている。				
		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。	◎	入居時に通院についての仕方や希望を聞いている。緊急な受診は必ず家族に同行をお願いしている。				
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。	◎	介護サマリーで情報提供している。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	治療方法・経過・退院の目的について情報交換している。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	山内病院と医療連携ノートの活用や、気がかりなことは早めに相談している。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	体調の異変は、常駐の看護師に相談し、山内病院主治医より指示が出る。				
		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。	◎	母体が病院であるため24時間相談でき、往診可能な体制がある。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	毎朝バイタルチェックし健康管理を行い、体調不良の方は早めに受診支援をしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	処方された薬は連絡ノート・支援経過表に詳しく書き、申し送り共有している。				
		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。	◎	服用の際は名前・日付を言い、職員2人でチェックし手渡し、飲み込みの確認を行っている。				
		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。	◎	バイタルサインや表情の変化を見逃さないようにしている。				
		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。	◎	薬の変更や臨時薬が処方された時は、詳しく記録し情報共有している。				

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。	◎	入居契約時に説明し、同意書をもっている。重度化した段階で家族と話し合い、再度確認し方針を共有している。	/	/	/	事業所では、「看取り介護指針」を作成し、利用者の入居時や急変時等に家族等に説明をしている。事業所には、看取り介護マニュアルもあり、平成15年の事業所の開設から、24名の看取り介護を経験している。また、事業所の隣には母体病院があり、24時間体制の連携が取れているため、急変時等にも、利用者や家族、職員の安心にも繋がっている。さらに、利用者の状態の変化に応じて、母体病院の医師を中心に、家族や関係者を交えて話し合い、方針を共有して看取り介護等の支援をしている。加えて、管理者は看取り後の職員のケアの大切さを理解し、フォローを行うとともに、看取り介護は、利用者一人ひとりの状態等により支援内容が異なるため、職員は、「経験を重ねることが大切である」などと感じている。看取り後には、職員が「これでよかったのか」などと思索することもあるものの、家族から感謝の言葉をもらい、安心できるとともに、看取り介護の経験は、職員のスキルアップに繋がっている。
		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。	◎	入居者も家族も終末期を安心して暮らせるよう、山内病院と医療連携を密に、方針を共有している。	○	/	◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	◎	カンファレンス・モニタリングで意見を出し合い、職員の不安軽減に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	対応方針について十分説明し、理解を得ているが、家族の不安なことは柔軟に対応している。	/	/	/	
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	母体が病院であり、訪問診察・訪問看護の医療連携が充実しており、三位一体のケアで最期を看取ることができている。	/	/	/	
		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)	◎	家族の不安を軽減し少しでも気持ちよくなるよう、話しやすい場を作り話を聞いている。	/	/	/	
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(コロナも含む)について、内外の研修を行い、具体的対応策を学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症マニュアルがあり、感染症の対策や処理の仕方が対応できるように努めている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	地域の感染症情報は県HP等から把握している。	/	/	/	
		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。	◎	県HP情報を基に対応している。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども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。	◎	標準予防策の徹底と、来訪者にはマスク・検温・手指消毒をお願いしている。	/	/	/	

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。	◎	入居時に家族の協力が必要であることを理解してもらっている。	/	/	/	事業所には家族会があるものの、コロナ禍において開催が中断されており、管理者等は、来年度からの家族会の実施方法を検討している。また、現在のコロナ禍において、家族の事業所への来訪や面会を制限しており、タブレットやスカイプ等のオンライン機能を活用した面会が利用者や家族に浸透している。また、毎月の請求書と合わせて、毎月発行する「ほっとだより」を送付し、事業所での利用者の近況等を写真入りで報告をしている。さらに、行事予告や人事異動等は、運営推進会議の資料や議事録に記載し、全ての家族に送付して報告をしている。加えて、担当職員と管理者は、「コロナ禍を言い訳にしない」ということを念頭に置き、日頃から家族と密に連絡を取り合いながら、家族との良好な関係づくりに努めている。訪問調査日には、玄関ホールで面会の様子が見られ、利用者と家族の笑顔が印象的であった。
		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)	◎	笑顔であいさつすることを心掛け、玄関先には観葉植物を置き、居心地良い雰囲気作りをしている。	/	/	/	
		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)	○	本来なら、3ヶ月毎の家族会や夏祭りに招待し、共に過ごす時間を持っていたが、コロナ禍のため中止している。	○	/	○	
		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)	◎	毎月ほっとだよりを発行し、暮らしぶりが分かる写真や職員からのメッセージ、行事のお知らせや”認知症について”連載している。	◎	/	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	◎	不満、苦情窓口を設けている。	/	/	/	
		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)	◎	家族も職員の一人ととらえ、可能な範囲でできる関係の理解と支援をお願いしている。	/	/	/	
		g	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得ようとしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	2ヶ月に1度、運営推進会議を開催し、運営報告や今後の取り組みについて外部の貴重な意見ををいただいている。	◎	/	◎	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	○	3ヶ月に1度、家族会を開き情報交換や良き交流の場になっていたが、コロナ禍で中止している。	/	/	/	
		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。	◎	担当者会議でエピソードを話しリスクを説明し、できる限り抑圧感のない本人本意の暮らしを大切にしたいケアを話し合っている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的にやっている。	◎	コロナ禍以前は、3か月に1回の家族会をしていた。	/	/	◎	
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。	◎	納得がいくまで細かく丁寧に説明している。	/	/	/	
		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。	◎	入居者および家族の意向を踏まえた上で他のサービス提供施設と協力し、介護の継続性が保たれ納得のいく施設へ移れるよう支援している。	/	/	/	
		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)	◎	重要事項説明書で同意を得ている。	/	/	/	

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	◎	認知症の方の対応とアドバイスを先行理解を広報している。	/	◎	/	コロナ禍以前は、法人・事業所として、認知症カフェを日曜日に実施し、多くの地域住民の参加を得て開催することができていたものの、コロナ禍で開催を中断している。中学生の職場体験や今治南高校の園芸セラピー、学生ボランティアなどの受け入れにも協力し、交流を図ることができている。また、地域の保育園児が家内安全や健康を願う伝統行事である「たのもさん(米粉を使った人形)」づくりをしていたことから、地域のボランティアからづくり方を教わり、利用者も一緒に作成の協力をしている。人形づくりを通して、保育園児との交流も図られている。さらに、自治会に加入し、広報で地域の行事等の情報を得て、利用者と一緒に参加することもできていた。
		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)	◎	コロナ禍であったが、自治会ボランティア協力のおかげで、『たのもさん人形』作りをすることができた。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	◎	園芸セラピーに園芸クリエイト科の生徒さんに来てもらっている。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	認知症カフェの再開を希望の方が多いので、社会情勢により検討していく。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	◎	介護・認知症の悩みはいつでも相談可能であることを、広報している。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	◎	たのもさん人形作りの指導にあたってくれた。	/	/	/	
		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。	◎	施設の菜園は、今治南高校園芸クリエイト科の生徒さんが管理してくれ、入居者も草引き・水やり・収穫を一緒に行っている。	/	/	/	
		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)。	◎	食材は地域の商店で購入している。定期的に専属の美容師に来てもらっている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	自治会長、地域住民の代表、民生委員、知見を有する方、市職員、入居者家族代表の参加がある。	/	○	◎	運営推進会議は、家族や民生委員、消防団員、保護司、人権擁護委員、商店主、看護学校、ボランティア、市担当者等の多くの参加を得て開催している。現在のコロナ禍において、会議は書面開催となっているものの、開催時には会議の参加メンバーや家族に案内を送付するとともに、メンバーからアドバイスをもらいながら、丁寧にまとめた会議録を送付することができている。また、会議では毎回テーマを決めて、参加メンバーの一人ひとりから丁寧に意見を聞くなど、有意義な話し合いが行われている。さらに、会議録は文字の色を変えるなど、より伝わりやすい工夫をしている。
		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。	◎	事業報告、目標達成計画の内容、取り組み状況を報告している。	/	/	/	
		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。	◎	毎回テーマを決めて意見交換をし、目標や課題として取り組んでいる。	/	◎	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	コロナ禍で対面での会議は見合わせており、現在は資料の送付にて運営推進開催の代替をしている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	関係者に公表している。	/	/	/	

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
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。	◎	「ほっと安らぎ笑顔で自分らしく」の理念があり、スタッフは共有し、意識してケアに当たっている。	/	/	/	
		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。	◎	よく目の届く所に明示し、意識付けをしている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	◎	勤続年数に応じた研修の機会を作っている。	/	/	/	医師である代表者は、事業所に来訪する機会も多く、年1回のストレスチェックや年2回の健康診断、職員と個別面接を行うなど、職員一人ひとりの状況を把握し、働きやすい職場環境や条件の整備に努めている。また、外部研修に参加できる機会は減っているものの、オンライン機能を活用した研修を受講するなど、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	業務を通して育成し、丁寧に指導している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	介護職員処遇改善加算Ⅰ・介護職員特定処遇改善加算Ⅰを算定し、給与がアップした。有給取得の奨励もある。	/	/	/	
		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)	◎	愛媛県地域密着型サービス協会に加入し、勉強会や研修に参加している。また地域の委員として職員が活躍している。	/	/	/	
		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。	○	随時面談を行ったり、ストレスチェックをしている。	/	/	○	
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。	◎	言葉の暴力、薬での抑制、ネグレクトやグレーゾーンを理解している。	/	/	/	3か月に1回、身体拘束廃止委員会を開催し、虐待や不適切ケアの知識の共有を行うなど、職員の理解を深めている。また、不適切な言葉遣いに気づいた場合には、職員同士で注意し合える関係性が築かれ、注意喚起を行うことができている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	ミーティングや申し送りで気づきを話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ご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。	◎	馴染みの関係になりすぎて、知らないうちに乱暴な言葉遣いをしていることもあるので、注意合っている。	/	/	/	
		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。	△	心配りしているつもりだが、十分とは言えない。	/	/	/	
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。	○	入居者の生命や身体を保護するため、仕方ない場合、一時的であることを理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	4月と10月に、身体拘束等の適正化のための研修に全員が参加している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	要望があっても拘束の弊害を説明し、具体的なケア方法を話し合っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	制度を実際に利用できるまでの理解を深めたい。				
		b	利用者や家族の現状を踏まえて、それぞれの制度の違いや利点なども含め、パンフレット等で情報提供したり、相談にのる等の支援を行っている。	○	相談受け入れ体制はできている。				
		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。	○	過去に利用事例があり、社会福祉協議会・後見センターと連携がとれる体制が整っている。				
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。	◎	緊急に備えたマニュアルがあり、周知徹底している。				
		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。	◎	AEDを使った緊急処置の講習会を全員受講し、緊急時に備えている。				
		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。	◎	ヒヤリハットや事故報告は毎月のミーティングで検討して、再発防止策に努めている。				
		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。	◎	日々の申し送りで情報を共有し、アクシデント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。	◎	苦情対応のマニュアルがあり、理解し対応している。				
		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。	◎	苦情は速やかに誠意を持って対応している。				
		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。	◎	苦情は謝罪し、納得いくまで改善点を話し合い、信頼関係を損なわないようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、個別に訊く機会等)	◎	苦情はいつでも個別に聞く機会を設けている。			◎	利用者からの意見や要望を待つだけでなく、職員は利用者の表情の変化等を見逃さずに、職員から声かけを行うほか、必要に応じて、1対1で話せる機会を設けている。利用者の入浴時や居室で過ごしている場合等を活用して、職員はさりげなく声をかけ、意見や要望等の把握に努めている。また、1階に意見箱(苦情相談BOX)を設置し、家族等が職員に直接言いたい場合には利用してもらうこともあり、実際に家族等から出された意見に対応して、サービスの改善や向上に繋がるなど、事業所としても貴重な機会と捉えて、活用されている。さらに、管理者は職員一人ひとりの表情にも目を向けて、必要に応じて職員と個別面談を行い、一人ひとりの意見や提案等を聞く機会を設けている。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくらせている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	相談窓口を配置している。運営推進会議(2か月に1回)、家族会(3か月に1回)等、意見や要望や苦情を受けつけ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。	◎	相談窓口のポスターを貼ったり、家族会や担当者会議等で情報提供を行っている。				
		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らせている。	△	個別に意見等を聴く機会を設けている。				
		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。	○	ミーティング時に、意見や提案が活発に出ている。			◎	

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。	◎	毎年自己評価を実施し、良い振り返りと意識づけになっている。	/	/	/	外部評価の自己評価は、職員等が意見を出して、管理者や計画作成担当者を中心に取りまとめて、ユニット毎に作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告を行うとともに、参加メンバーから意見やアイデア、改善策などを聞き、今後の取り組みの参考としている。また、職員にも報告を行い、目標達成計画を作成するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。
		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。	◎	日々のサービスを振り返る機会となり、改善点を見い出せる。	/	/	/	
		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。	◎	目標達成計画を具体的に設定し、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。	◎	運営推進会議のメンバー、家族等に、自己評価(外部評価がない場合)、外部評価の結果をそれぞれ報告している。	○	○	○	
		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。	◎	取り組みの経過や成果を運営推進会議で報告している。	/	/	/	
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)	◎	防災マニュアル・事業継続計画を策定し、周知している。	/	/	/	事業所では、食料などの備蓄品を活用した炊き出し訓練や、水害を想定した避難訓練等を実施している。また、事業所には緊急連絡網があり、定期的に機能するかどうかを確認するとともに、上の階へ垂直避難する訓練も実施されている。今後も引き続き、地域の防災訓練を通して、災害時の協力体制づくりを働きかけるとともに、利用者や家族等に参加を呼びかけて、合同の避難訓練を実施するなど、利用者や家族がより安心安全な生活が送れるような取組みを期待したい。また、運営推進会議に合わせ、避難訓練等を実施することも考えられる。
		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。	◎	夜間を想定した避難訓練、被災後の炊き出し訓練、シェイクアウト訓練を行った。	/	/	/	
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	半年に1回、定期的に点検している。	/	/	/	
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	◎	運営推進会議や地域の防災訓練に参加の際、協力をお願いしている。	○	○	○	
		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)	◎	福祉避難所として登録している。	/	/	/	
		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)	◎	認知症カフェを開催していたが、コロナ禍で中止になっている。認知症の悩みや相談にのっている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	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。	◎	地域貢献として、介護相談窓口を設けている。	/	△	○	事業所は、母体病院に隣接していることもあり、相談できる場所であることが地域住民に周知されている。コロナ禍以前は、法人・事業所として、認知症カフェを日曜日に実施し、多くの地域住民の参加を得て、開催することができていた。管理者等は、訪問調査年の翌年から、再開を予定している。また、市担当課の運営推進会議への参画を通して情報や意見交換を行うとともに、地域包括支援センターと入居の空き情報などの連絡を取り合うほか、困難ケースの相談にも対応している。さらに、今治明德短期大学から実習生の受け入れに協力するとともに、各関係機関との連携を密にしている。
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	認知症カフェや夏祭りの際には交流の場として開放していたが、コロナ禍で休止している。	/	/	/	
		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。	◎	介護実習の受け入れをしている。	/	/	/	
		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)	◎	認知症カフェを開催したが、今は中止している。コロナ収束後は速やかに開催の予定である。	/	/	○	

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 3 年 12 月 16 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) 24名	(依頼数) 27名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3870200783
事業所名	ほっとやまうち
(ユニット名)	4F
記入者(管理者)	
氏名	河合保幸
自己評価作成日	令和 3 年 11 月 16 日

<p>【事業所理念】 ほっと安らぎ笑顔で自分らしく</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 (目標達成計画) 入居者一人ひとりについて職員の気付きや工夫、アイデア等を個別に記入し、エピソードや支援内容が一目でわかるように職員間で共有する。 (取り組み内容) 気付きノートを作成し、アイデアを個別に記録してミーティングで振り返りを行う。 (結果) 様々なアイデアが出ているが一部の職員しかコメントが書けていない。振り返りまでに意見が出せていれば時間の短縮にもつながり、ケアの方向性も統一しやすい。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所運営は医療法人で、母体病院との連携体制が整っており、利用者と家族、職員の安心に繋がっている。事業所では、利用者一人ひとりの意向を尊重し、飲み物やおやつ、着る服の選択など、自己決定できる多くの場面づくりをしている。また、利用者自身でできることは、自分でできるところまでしてもらい、温かく見守りや待つ介護の支援を行うとともに、利用者と職員間で、「ありがとう」などの感謝の言葉が聞かれ、信頼関係がより一層深まっている。食事は利用者の嗜好を取り入れるほか、季節感のある家庭的なメニューを提供するとともに、法人の管理栄養士の技術的な助言や指導をもらいながら、栄養バランスを取ることができている。さらに、職員は研修等で口腔ケアの重要性を理解しており、利用者一人ひとりの状況に合わせ、見守りや声かけ、介助することにより、口腔内の清潔保持に努めている。加えて、看取り介護は、指針やマニュアルが整備され、職員や医療関係者、家族も含め、連携が取れた支援を行うとともに、看取り後には、管理者等が職員の精神的負担の軽減に努めるためのケアも行われている。職員は、自分や自分の家族が入居したいと思える事業所づくりに、日々努力を重ねている。</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
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。	◎	日常会話の中で本人の思いをくみ取ることができるよう努めている。	◎			入居時等に、センター方式のアセスメントシートを活用して、職員は利用者や家族から思いなどの情報を聞き、記録に残している。また、日々の生活において、職員は利用者との会話の中から思いなどを聞き取るほか、表出が難しい利用者には表情や行動を観察しながら、汲み取るよう努めている。さらに、コロナ禍において、家族の来訪する機会は減っているものの、顔を合わせて10分程度の面会やリモート機能を活用した面会、電話連絡時等を活用して、希望や意向を確認している。
		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。	○	普段の生活を観察して職員や家族で話し合って本人の思いを推測している。				
		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。	◎	センター方式を活用して情報収集をしたり、面会や電話越しに情報交換をしている。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	生活記録や支援経過、気付きノートに記録して申し送りやミーティングで共有している。				
		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。	○	本人の思いを傾聴し、ありのまま受け止めることができるよう努めている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	フェイスシートや利用者調査、センター方式を活用して情報収集をしている。			◎	入居時等に、利用者調査等に情報を記載してもらうとともに、センター方式のアセスメントシートやフェイスシートを活用して、職員は利用者や家族から、生活歴や現状等の情報の聞き取りを行い、記録に残している。また、母体病院から、入居に繋がる利用者も多く、豊富な情報を共有することができる。さらに、自宅から入居する場合には、介護サービス事業所や介護支援専門員から情報を聞くこともある。加えて、日々の生活の中で、利用者から新たな情報を聞くこともあり、気づきノート等に記載している。
		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。	○	普段の関わりの中で気付いたことを記録して、アセスメントシートに反映している。				
		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。	◎	変わったことがあれば支援経過に記録して、申し送りをすることで情報共有に努めている。				
		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)	◎	何が原因で不穏になっているのか話し合い、把握できるよう努めている。				
		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。	◎	24時間の行動を生活記録に記録し、申し送りをして日々の変化や違いが把握できるよう努めている。				
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人のニーズが把握できるよう、ケアカンファレンスで話し合い検討している。			○	利用者一人ひとりの担当職員を中心に、アセスメント情報をもとに、利用者の視点に立って検討をしている。利用者がケアカンファレンスに参加できない場合には、担当職員等が事前に意見を聞き、メモ等を渡している。また、家族にもケアカンファレンスに参加を呼びかけているものの、コロナ禍において、参加することができないため、事前に意見を聞いている。
		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。	○	ミーティング時に職員間で意見交換をして、担当者会議で本人や家族も交えて検討している。				
		c	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題を明らかにしている。	○	アセスメントシートに記入することで課題を明文化している。				

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。	◎	介護計画作成前に本人の意向を確認し、それに沿ったものになるよう努めている。				気になることがあった場合には、職員が気づきノートに、黒色で「〇〇さんが〇〇で困っている」などの書き込みを行い、その記録を他の職員が確認し、赤色で「～なので〇〇して見てはどうでしょうか」などの意見やアイデアを書き込み、解決を促す仕組みづくりができています。また、1冊の気づきノートに、利用者毎の記録を行うようになっているものの、新たな書き込みの情報を確認するために、直接関係のない利用者のページの情報にも目を通す必要があるため、職員の業務の負担軽減に繋がるように、新たに記載した場所に、日付の書いた付箋を貼るなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、気づきノートに記載された内容は、介護計画の見直しにも反映されている。	
		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。	◎	本人・家族の意向に沿って原案を作成し、担当者会議で関係者等と話し合いをした後に介護計画を決定している。	◎		○		
		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。	○	本人のペースで過ごすことができる内容になるよう努めている。					
		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。	○	本人の支え手として、家族も支援内容に盛り込むことができるよう努めている。					
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。	◎	ケアカードを用意して、いつでも手に取って確認できるようにしている。				◎	
		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。	◎	支援内容に通し番号をつけて生活記録に記入し、毎月のミーティングで情報共有したり、モニタリングの際に状況確認をしている。				◎	
		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。	◎	支援経過に詳細を記録している。				◎	
		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。	◎	気づきや工夫、アイデアは支援経過や連絡ノート、気づきノートに記録して情報共有している。				◎	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	基本は6か月ごとに見直しをしているが、必要に応じて随時見直しをしている。				◎	
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	毎月モニタリングを行い、現状の確認をしている。				◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態の変化があった場合は随時見直しを行い、新たな介護計画を作成している。				◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	毎月ミーティングを行い意見交換をしている。また、必要に応じて随時ミーティングを行っている。				◎	
		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。	○	参加者全員が意見を出せるよう発言を促している。				月1回ミーティングを実施して、職員間で話し合うほか、利用者の骨折等の緊急案件のある場合には、随時話し合いをしている。また、医師の指示内容等は細かく記録に残し、家族にも随時電話等で報告をしている。さらに、ミーティングに参加できなかった職員にはミーティング記録等を確認してもらい、確認後にサインや押印をしている。加えて、ミーティング記録は、職員がいつでも閲覧できる場所に保管されている。	
		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。	○	勤務中の職員も参加できるよう配慮している。					
		d	参加できない職員がいた場合には、話し合われた内容を正確に伝えるしくみをつくっている。	◎	ミーティング記録を作成して会議の内容が把握できるようにしている。					
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。	◎	LINEを活用したり、連絡ノートを作成して情報共有に努めている。					◎
		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)	◎	業務開始前には必ず連絡ノートや業務日誌を確認してから申し送りを受け、状況把握に努めている。			○	◎	

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、意向を大切にしたい支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	一人ひとりの思いを傾聴して、できる限り思いを叶えられるように努めている。	/	/	/	地域のたのもさんの人形づくりや干し柿づくり、多くのレクリエーションを実施するなど、職員は利用者のしたいことが行えるよう支援している。事業所では、利用者一人ひとりの意向を尊重し、飲み物やおやつ、着る服の選択など、自己決定ができる場面を多く提供している。さらに、洗濯物たみや習字など、利用者の出番や役割づくりにも努めている。加えて、編み物や生け花などの利用者の趣味や特技を生かしてもらい、披露できる場面を多く作ることで、利用者一人ひとりの自信につながるとともに、穏やかな表情も見ることができる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	服装や行事参加、入浴機会等は本人が選ぶことができるよう、ゆっくり返事を待つように配慮している。	/	/	/	
		c	利用者が思いや希望を表せるように働きかけたり、わかる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。	○	声掛け・説明を行い、本人が納得できるよう努めている。	/	/	/	
		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したい支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人ひとりのペースに合わせて、その時々タイミングで支援している。	/	/	/	
		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。	◎	本人の意欲が引き出せるような声掛けや声掛け、笑顔で過ごすことができるよう努めている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	本人の気持ちに寄り添い、思いを受け止められるよう努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にしたい言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。	◎	職員は必ず接遇研修を受けており、馴染みの関係であっても言葉遣いは常に意識している。	○	◎	◎	リモート機能を活用して、人権や尊厳などを外部研修で学び、職員は理解をしている。耳の遠い利用者には、筆記やジェスチャーを交えて、コミュニケーションを図る工夫をしている。また、利用者一人ひとりを人生の大先輩として、職員は敬意を払い、意識した対応をしている。さらに、居室に入室する場合には、職員からノックや声かけをして、確認の上で入室を行うとともに、不在の場合には、事前に利用者に確認して入室し、用事が済んだ後には報告をすることができている。
		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。	○	小さな声で誘導したり、さりげなく声掛けをするようにしている。	/	/	/	
		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。	○	声やカーテンを閉めたり、相手の視界に入らないようにして羞恥心に配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	必ずノックと声掛けをして、相手の返事を待ってから扉を開くようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	個人情報は外部に漏らさないよう細心の注意を払っている。情報漏洩時の罰則規定も制定している。	/	/	/	
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。	◎	人生の先輩として敬意、感謝の気持ちをもって接している。	/	/	/	不穏な場合には、他の利用者が相互に声をかけ、落ち着きを取り戻す利用者もあり、職員は利用者同士の関わりを支援している。また、職員は利用者同士の関係性を把握し、配席などの考慮を行いながら、未然にトラブルが起こらないよう配慮した支援に努めている。さらに、利用者の言い合いなど、トラブルになりそうな場合には、職員が間に入るとともに、利用者を別の場所へ誘導することもある。加えて、利用者職員間で、ともに支え合いながら、生活が送れるような関係づくりにも努めている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らすしていくことの大切さを理解している。	○	お互い様の精神で支え合って過ごすことができるような関係作りに努めている。	/	/	/	
		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おう場面をつくる等)。	○	入居者同士の関係性を考慮しながら働きかけて、未然にトラブルを防ぐことができるよう視野を広く持って見守りを行っている。	/	/	/	
		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。	○	他の職員と協力して、さりげなく他の方向へ誘導するようしてトラブル解消に努めている。	/	/	/	

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
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。	○	本人や家族に話を聞いて把握に努めている。				
		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。	○	普段の会話から一人ひとりとゆっくりコミュニケーションを行い、把握に努めている。				
		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。	○	感染症対策を徹底しながら梅や桜のお花見に出かけている。また、面会はリモートでいつでも対話できるようにしている。				
		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。	○	コロナ禍のため面会謝絶だったが、落ち着いてからは条件付きで面会できるようになっている。				
13	日常的な外出支援	a	利用者が、1日中ホームの中で過ごすことがないよう、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない)(※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	敷地内の畑や草花を見ながら外気浴をして、戸外で過ごす時間が作れるように努めている。	○	×	○	現在のコロナ禍において、外出制限は設けているものの、可能な範囲で外出支援が行えるよう取り組んでおり、管理者等は、利用者には「季節感を味わわせてあげたい」と考え、秋にはドライブ等で、紅葉を見に行くことができた。外出困難な利用者には、敷地内の屋外に出て、外気に触れる機会を設けている。また、農作業の好きな利用者には、敷地内にある畑で野菜づくり等の手伝いをお願いしている。加えて、外出する場合には利用者の体調面等を考慮し、一人ひとりに合わせた対応をしている。
		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。	△	コロナ禍により外部との外出はできない状態である。				
		c	重度の利用者も戸外で気持ち良く過ごせるよう取り組んでいる。	○	身体状況や人数で判断せず、本人の希望を第一に考えて外出支援をしている。				
		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。	△	コロナ禍のため安全が確保できる場所へしか外出できない状況が続いている。				
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。	◎	認知症ケアマニュアルが作成しており、職員は必ず目を通して見ている。また、認知症介護オンラインセミナーも視聴している。				利用者ができることやできそうなことには、常に職員は待つ介護や見守りを意識した支援に取り組んでいる。利用者が服のボタンかけに時間がかかっても見守りを行うとともに、難しい場合には一緒に行うようにしている。また、自分でできることをできる限りしてもらおうことで、利用者の生活意欲の向上に繋がっている。
		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。	○	生活リハビリを意識して、意欲が引き出せるような声掛けを心掛けている。				
		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)	○	待つことを常に意識して、できる限り自分でしてもらえよう見守りをしている。	◎		○	
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。	◎	センター方式やアセスメントシートを活用した情報収集で、できる事や好きな事の把握に努めている。				事業所では、利用者一人ひとりの張り合いや喜びのある生活が送れるように支援をしている。ラジオ体操や般若心経、唱歌、ぬり絵など、自分の楽しみごとを見つけながら、心身機能の維持に努めるとともに、職員と一緒に楽しみながら、楽しむことができている。また、ミニ運動会を開催したり、干し柿づくりをしたり、元教員の利用者が指揮を行い、みんなで歌う機会があるなど、役割や出番づくりを行い、喜びが持てるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	張り合いや喜びが感じられるように、一人ひとりができる事を役割として提供している。	◎	○	◎	
		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。	○	敷地内の畑で高南の生徒や教師が育てている野菜の収穫を手伝ってもらっている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	一人ひとりの個性として捉え、できるだけ本人の好みを尊重している。				利用者自身に、自分でできるところまで髭剃りをしてもらい、職員は剃り残しなどが無いようフォローをしている。重度の利用者を含めて、日中は普段着等に衣着てもらうほか、夜間にはパジャマに着替えてもらい、毎日のメリハリが持てるよう取り組んでいる。また、職員はホットタオルで利用者の顔を拭いて目やにや汚れ等を取ったり、寝癖を直したりするなど、清潔保持でき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。	○	本人の好むものを選べるよう、着慣れた服や使い慣れたものを持ち込んでもらえるよう働きかけている。				
		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。	○	時季に合ったものを選べるよう職員と一緒に考えたり声掛けをしている。				
		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。	○	ハレの日に合わせた、普段よりおしゃれな服装が選べるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	さりげない声掛けを行い対応することで自尊心を傷つけないように気を付けている。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	本人・家族の意向に沿って行きつけの店や出張カットで髪を整えている。				
		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。	◎	重度であっても毎日更衣や整容は行い、清潔が保持できるようにしている。			◎	
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。	◎	食事は日常生活の基本であり、認知症ケアにおいても重要であることを理解している。				毎日各ユニットで同様の食材が用意され、食材を見ながら各ユニットで職員が献立を決めて、調理をしている。献立には、利用者の嗜好を取り入れるほか、季節感のある家庭的なメニューを作成し、提供されている。食材の買い出し等は週2回行われ、FAXを活用して業者に発注を行うとともに、職員が近隣のスーパーへ買い物に出かけている。食事の準備等は職員が行うものの、下膳や食器すすぎなどのできることを利用者へ手伝ってもらえることがある。アレルギー等や苦手な食材のある場合には、職員が個別に対応している。誕生日には、お寿司や餃子などのリクエストメニューを、利用者と一緒に調理し、喜ばれている。また、おやつづくりの際には、利用者が食べ物に詰まらせないように、もち米ではなく米粉を使用し、特大福やしょうゆ餅などを作る工夫をしている。食器類は、入居時に使い慣れた箸を持ってきてもらうほか、茶碗や湯飲み等は事業所で用意をしている。コロナ禍において、感染対策に努めていることもあり、現在、職員は利用者と一緒に食卓を囲むことはできていないものの、離れた場所から利用者の見守りを行い、必要に応じて声かけや食事介助をしている。さらに、可能な限りリビングに出てきてもらい、利用者に食事を摂ってもらうよう支援しており、車いすの利用者には、いすに座り直してもらい、提供されている。オープンキッチンで調理をしており、楽しさの一つである食事をより一層豊かにして、五感が優しくノックされ、美味しさをプラスさせてくれている。加えて、以前から職員は、食事に偏りがないよう管理栄養士から栄養バランスや食事形態等のアドバイスを受けながら栄養改善に取り組むとともに、令和3年4月から、管理栄養士による栄養ケアに係る技術的な助言や指導を月1回以上受けるようになり、利用者の栄養ケアに生かされている。
		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。	◎	食材の下ごしらえや後片付けなど、できる範囲で職員と一緒にやっている。			◎	
		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。	◎	食器拭きは自分の役割として認識されており、いつも手伝ってもらい感謝の気持ちを伝えている。				
		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。	◎	入居時の聞き取りや、後で判明したものも記録して情報共有している。				
		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。	◎	旬の食材を使用しながら、好き嫌いやアレルギーを考慮して献立を決めている。			◎	
		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、いんどりや器の工夫等)	◎	一人ひとりの体調や能力に合わせて調理を行い、彩りや器も食欲を引き出せるように工夫している。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	一人ひとりに合わせたものを使用してもらったり、家から使い慣れたものを持ち込んで使っている。			○	
		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。	△	コロナ禍のため職員はマスクを外しての対応は避けている。離れた場所から見守りを行い、必要な時に声を掛けたり食事介助をしている。			○	
		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。	◎	オープンキッチンであり、リビングから視覚・聴覚・嗅覚に訴えかけられるようになっている。	◎		◎	
		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。	◎	管理栄養士にアドバイスをもらい、栄養バランスが確保できるよう努めている。				
		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。	◎	口当たりがよく食べやすいものを個別に提供したり、ゼリーやプリン等を提供して工夫している。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	◎	献立を記録して重複しないように気を付けている。定期的に管理栄養士にアドバイスをもらっている。			◎	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理器具は毎日消毒を行い、清潔に保管している。食材も適切な場所で保管して、早めに使い切るようにしている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	院内外の研修や認知症カフェのミニ講座で勉強する機会があり、必要性を理解している。				職員は、研修等で口腔ケアの重要性を理解している。毎食後、利用者は歯磨きなどの口腔ケアを行い、職員は一人ひとりの口腔内の健康状態の把握に努め、異常や変化が見られた場合には記録に残すなど、口腔内の清潔保持に努めている。また、治療が必要になった場合には、利用者や家族に相談し、早期の訪問歯科受診等に繋げている。さらに、歯磨きを拒む利用者には、トイレ等にとって洗面台の前を通るタイミングで職員は声かけを行い、歯ブラシ等をセッティングして誘導し、なんとか歯磨き等をしてもらうことができています。
		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。	◎	毎食後、口腔ケアを行っているため健康状態が把握できている。			◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	訪問歯科医師からアドバイスを受けて実践している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	見守り、声掛けを行い、適切に手入れができるよう支援している。				
		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)	○	必要な道具を準備して声掛けを行うことで、できる限り自分でできるように支援している。			◎	
		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。	◎	かかりつけの歯科を受診したり、訪問歯科で治療してもらっている。				
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。	◎	自立を促したり、自尊心を傷つけないような声掛けを心掛けている。				事業所では、トイレでの排泄支援を基本としている。入居前に、おむつを使用していた利用者へ、入居後に布の尿取りパンツの使用を試み、こまめな声かけやトイレ誘導を行うことで、変更できた事例もある。また、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、おむつの使用の削減に取り組むことにより、利用者の心身に与えるダメージが少なくなり、結果として、利用者の穏やかな生活に繋がっている。さらに、おむつなどの排泄用品の使用が必要になった場合には、適切な用品等を職員間で話し合い、家族に報告の上で使用している。
		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。	○	研修に参加して職員間で情報共有し、理解を深めている。				
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	24時間の様子を生活記録に記録しており、把握できている。				
		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。	○	トイレで気持ちよく排泄できることを基本に、状態に応じておむつの使用を検討してから使用している。			◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分摂取量や薬の副作用、体調の変化など様々な視点から改善策を検討している。				
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄パターンに合わせて声掛け、誘導をしている。また、兆候を見逃さないように見守りを徹底している。				
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どのような時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	本人や家族の意向を尊重して対応している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けしている。	◎	時間帯や状態に合わせ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)	◎	毎朝ヨーグルトにオリゴ糖、みそ汁にオリーブオイルを入れて提供している。水分摂取や適度な運動で自然排便を促している。				
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)	○	入浴時間や回数、温度など一人ひとりの希望にできる限り沿えるようにしている。			◎	利用者は、週2～3回入浴をすることができる。職員が3名以上いる午後の時間帯での入浴を可能としている。入浴時間や湯の温度などは、利用者の体調を見ながら、可能な範囲で希望に沿えるよう支援している。また、入浴を拒む利用者には声かけの工夫をしたり、日にちを変更したりするなど、職員は少しでも気持ち良く入浴してもらえるよう努めている。さらに、事業所の都合で入浴介助を行うことなく、同性介助などの希望に沿った対応をしている。
		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。	◎	リラックスできるように入浴剤を使用したり、適宜声掛けをしている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	自分でできる部分は手伝わずに様子を見守り、必要に応じて介助をしている。				
		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。	◎	本人の意思を尊重しながらも工夫して声掛けを行い、拒否が続けば無理強いせずに翌日に入浴したり、足浴や清拭で対応している。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴前にはバイタルチェックを行い、入浴後には水分摂取を促している。その後も体調の変化はないか、様子観察をしている。				

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。	◎	定期的に巡回を行い、生活記録に記入することで睡眠パターンを把握している。	/	/	/	<p>昼寝をする利用者はおらず、職員は日中には、できる限り居室からリビングに出てきてもらえるような声かけをしている。職員は薬のリスクを理解しているため、眠剤などを安易に使用せず、医師と相談しながら、より良い支援に努めている。また、眠れない利用者には、ホットミルクを飲んでもらったり、会話をしたりするなどの対応をしている。さらに、日中の活動量を増やしたり、日中には外気浴や日光浴をしてもらったりするなど、利用者が夜間に安眠できるよう取り組んでいる。</p>
		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。	○	足浴やホットミルクを提供して入眠を促している。日中を活動的に過ごしてもらったり、日光浴をもらい体内時計の調節に努めている。	/	/	/	
		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。	○	リスクを理解しているため安易に使用せず、不眠の原因を探り、解決できない時には医師に相談している。	/	/	○	
		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。	○	本人の意思に任せて、自由に休息を取ってもらっている。	/	/	/	
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。	◎	手紙のやり取りができるよう、必要物品を準備したりポストに投函している。	/	/	/	
		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。	○	声掛け、必要な手助けをして連絡が取りあえるように努めている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	希望があれば自由に電話を使ってもらっている。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	◎	必ず本人に手渡して、必要であれば手紙の返信や電話ができるように努めている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族に協力してもらい、電話や手紙でのやり取りを続けてもらっている。	/	/	/	
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。	◎	安心感が得られ、社会との関わりを持ち自信につながることを理解している。	/	/	/	
		b	必要物品や好みの買い物に出かけ、お金の所持や使う機会を日常的につくっている。	△	コロナ禍により店舗への外出は控えているため、職員が買い物代行をしている。	/	/	/	
		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。	○	隣のコンビニや行きつけのスーパーとは良好な関係作りに努めている。	/	/	/	
		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。	○	本人の希望があれば家族と相談し、リスクを納得してもらって、少額の現金を所持してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	事前に話し合っており同意を得ている。	/	/	/	
		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き、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	預り金については規定を明文化しており、用途と金額は定期的に報告している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々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。	◎	ショートステイの受け入れや病院受診、リハビリへの送迎を行っている。	◎	/	◎	母体病院の受診は、職員が同行支援をしている。また、コロナ禍において、外出や面会等の制限は設けられているものの、事業所として、可能な範囲で、利用者や家族のニーズに応じていく方針としており、職員は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。	△	毎朝掃除をして清潔にしており、テーブルや椅子、季節の花を配置している。現在はコロナ禍のため出入りを制限している。	◎	◎	◎	玄関周辺は、整理整頓されて清潔感があり、明るい環境となっている。また、訪問調査日の12月には、事業所内はクリスマスモード色となっており、事業所前にある駐車場からも、窓越しにクリスマスの飾り付けなどが見え、来訪者等は楽しむことができる。さらに、玄関前には畑があり、野菜が植えられているとともに、今治南高校から寄贈された菊の花も飾られていた。	
26	居心地の良い 共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、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。)	◎	季節感のある壁面飾りや観葉植物を配置しており、テレビやエアコン、床暖房など快適に過ごすことができるよう環境を整えている。	◎	◎	◎	ユニットの入り口には、職員の顔写真と名前を貼り、利用者や家族等に、本日の出勤者が分かるように表示されている。また、共有空間が少しでも広く使用できるように、いすを使用しない場合には壁に沿って並べ、車いすの利用者がゆったりと通れるような動線を確保している。オープンキッチンから職員はリビングにいる利用者の様子を見渡すことができるほか、訪問調査日にはテーブルでめり絵をしたり、般若心経を写経する利用者の様子を見ることができた。さらに、事業所内は整理整頓され、換気もされて適度な採光が入り、落ち着いた雰囲気となっている。加えて、鼻炎のある利用者配慮し、生花ではなく造花を至る場所に飾るなど、利用者や来訪者が季節感を味わうことができるよう支援している。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	朝晩には掃除機、モップ掛けを行い、定期的な換気も行っている。カーテンやエアコン、空気清浄機も使用している。					◎
		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。	◎	季節の花を飾ったり、調理時の香りで五感を刺激できるよう工夫している。					◎
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	廊下のソファやエレベーターホールは少人数で過ごすことができるよう工夫している。					
		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。	◎	扉やカーテンで仕切られているため、共用空間からは見えなくなっている。					
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。	◎	使い慣れたものを持ち込んでもらい、安心して過ごすことができるよう工夫している。	◎		◎	居室には、ベッドやタンス、エアコン等が備え付けられている。昔懐かしい写真を飾るほか、以前は仏壇を持ち込んでいた利用者もあり、家族に協力をしてもらいながら、一人ひとりに合わせて、心安らぐ空間となるよう支援されている。	
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、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室を文字と絵で表現したり、座席に花飾りをつけて理解しやすくなるよう工夫している。各所に手すりを設置して歩行の手助けとしている。				○	
		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。	○	不穏が見られたら原因を話し合い、安心して過ごすことができるような環境作りに努めている。					
		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)	○	火器、刃物以外は自由に持ち込んでもらっている。共用空間の新聞紙や広告、テレビのリモコンは誰でも手に取ることができる場所に置いている。					
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すことへの異常性、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)	◎	日中は施錠しておらず、自由に出入りできる状態である。危険がある場合のみエレベーターをロックしている。	◎	◎	○	エレベーターは利用者の安全確保のため、家族に説明の上で施錠をしている。日中には、玄関は施錠されおらず、センサー付きのチャイムを活用して、職員は見守りを行っている。また、外に出ようとする利用者がある場合には、職員が外まで同伴し、気分が落ち着くまで、気を長くした対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、玄関を2時から7時まで、施錠されている。	
		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。	○	施錠を望む家族はおらず、自由に過ごすことができる。					
		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)。	○	日中は玄関を施錠せず、センサー付きのチャイムで見守りをして、外気浴に出かける場合には職員が付き添いしている。					

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)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。	◎	フェイスシートや利用者調書、家族からの情報提供により把握している。				
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	○	異常のサインを見逃さないように見守りを行い、変化があれば記録に残して申し送りで共有している。				
		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。	○	常駐している看護師や、母体の病院とは常に連絡を取り合える体制を整えている。				
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。	◎	本人、家族が希望する医療機関を受診してもらっている。		◎		
		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。	◎	母体の病院は定期的を受診し、専門医の受診は家族に同行をお願いしている。				
		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。	◎	事前に様々なケースでの連絡手段を家族と決めている。緊急時以外は受診後に結果報告することになっている。				
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。	◎	介護サマリーに詳細を記入して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。	○	職員が交代でお見舞いに行き、病院関係者と情報交換をしている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	母体が病院であり、情報共有や連携が取りやすい関係作りに努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	常駐している看護師に連絡し、母体の病院の主治医から指示を受けるようになっている。				
		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。	◎	母体の病院とは24時間いつでも連絡、相談できる体制である。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	毎朝バイタルチェックを行い、異常があれば看護師に相談したり、病院受診をしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解している。	◎	個人ファイルに処方箋が綴じあり、いつでも確認できる。定期薬の変更があった場合、申し送りをして情報共有している。				
		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。	◎	薬の準備を2名以上の職員で確認し、服用する際にも名前と日付を声に出して確認し、飲み忘れや誤薬を防いでいる。				
		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。	○	表情の変化やバイタルサインの異常に気を付け、その都度職員同士で情報共有している。				
		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。	○	状態の経過や変化は記録して、家族や医療機関に情報提供している。				

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。	◎	入居時に説明をして同意を得ている。意向は変わることもあるので、状態変化の段階ごとに話し合い、方針を共有している。	/	/	/	事業所では、「看取り介護指針」を作成し、利用者の入居時や急変時等に家族等に説明をしている。事業所には、看取り介護マニュアルもあり、平成15年の事業所の開設から、24名の看取り介護を経験している。また、事業所の隣には母体病院があり、24時間体制の連携が取れているため、急変時等にも、利用者や家族、職員の安心にも繋がっている。さらに、利用者の状態の変化に応じて、母体病院の医師を中心に、家族や関係者を交えて話し合い、方針を共有して看取り介護等の支援をしている。加えて、管理者は看取り後の職員のケアの大切さを理解し、フォローを行うとともに、看取り介護は、利用者一人ひとりの状態等により支援内容が異なるため、職員は、「経験を重ねることが大切である」などと感じている。看取り後には、職員が「これでよかったのか」などと思索することもあるものの、家族から感謝の言葉をもらい、安心できるとともに、看取り介護の経験は、職員のスキルアップに繋がっている。
		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。	◎	関係者全員で連携を取るよう努め、方針を共有している。	○	/	◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々の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。	○	看取りカンファレンスで話し合い、できる事の見極めを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	事前に説明を行い納得してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	家族、病院と三位一体のチームケアができるよう努めている。	/	/	/	
		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)	◎	グリーフケアを行い、残された家族の心理的支援も行っている。	/	/	/	
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。	◎	病院内外の研修やウェブ研修に参加して知識を共有している。感染症対策マニュアルも作成してある。	/	/	/	
		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。	◎	感染症対策マニュアルが作成しており、定期的に訓練を行っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れている。	◎	保健所や行政からの最新情報が閲覧されている。	/	/	/	
		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。	◎	標準予防策を徹底しながら感染症情報をチェックしている。コロナ禍のため外出は極力控えている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなども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。	◎	マスクの着用と手指消毒、朝晩の検温は徹底している。	/	/	/	

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。	○	お互いに寄り添いながら喜怒哀楽の感情が共有できるよう努めている。	/	/	/	事業所には家族会があるものの、コロナ禍において開催が中断されており、管理者等は、来年度からの家族会の実施方法を検討している。また、現在のコロナ禍において、家族の事業所への来訪や面会を制限しており、タブレットやスカイプ等のオンライン機能を活用した面会が利用者や家族に浸透している。また、毎月の請求書と合わせて、毎月発行する「ほっとだより」を送付し、事業所での利用者の近況等を写真入りで報告をしている。さらに、行事予告や人事異動等は、運営推進会議の資料や議事録に記載し、全ての家族に送付して報告をしている。加えて、担当職員と管理者は、「コロナ禍を言い訳にしない」ということを念頭に置き、日頃から家族と密に連絡を取り合いながら、家族との良好な関係づくりに努めている。訪問調査日には、玄関ホールで面会の様子が見られ、利用者と家族の笑顔が印象的であった。
		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)	△	明るい挨拶と笑顔で迎え入れ、ゆっくりくつろぐことができるよう環境を整えているが、コロナ禍のため出入りを制限している。	/	/	/	
		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)	△	行事や家族会に参加できるようにお便りや電話で案内をしていたが、コロナ禍のため家族の参加は見送っている。	○	/	○	
		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)	◎	毎月のほっとだよりで写真や近況を知らせている。	/	◎	◎	
		e	事業所側の一方的な情報提供ではなく、家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的な内容を把握して報告を行っている。	○	家族が話しやすい雰囲気を作るよう心掛け、情報交換に努めている。	/	/	/	
		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)	○	近況報告をしながら認知症の知識や対応方法をアドバイスしたり、より良い関係を築くことができるように努めている。	/	/	/	
		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)	○	ほっとだよりや運営推進会議にて情報提供をしている。	/	◎	◎	
		h	家族同士の交流が図られるように、様々な機会を提供している。(家族会、行事、旅行等への働きかけ)	△	家族会や夏祭り、運動会にはできるだけ参加してもらい交流の場にしてきたが、コロナ禍のため中止している。	/	/	/	
		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。	◎	担当者会議の際には転倒リスクについて説明をして納得してもらっている。	/	/	/	
		j	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的にやっている。	◎	面会時には必ず情報交換をしている。	/	/	◎	
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。	◎	入居時に書面と口頭で説明をして理解、納得してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	納得した上で退居している。退去後の事は関係者が集まって話し合い、安心して退居できるように努めている。	/	/	/	
		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)	◎	必ず文書を添えて説明をして、納得してもらったうえで同意を得ている。	/	/	/	

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
Ⅲ. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	△	認知症カフェを開いて地域の人に理解を広めていたが、コロナ禍のため休止している。	/	◎	/	コロナ禍以前は、法人・事業所として、認知症カフェを日曜日に実施し、多くの地域住民の参加を得て開催することができていたものの、コロナ禍で開催を中断している。中学生の職場体験や今治南高校の園芸セラピー、学生ボランティアなどの受け入れにも協力し、交流を図ることができている。また、地域の保育園児が家内安全や健康を願う伝統行事である「たのもさん(米粉を使った人形)」づくりをしていたことから、地域のボランティアからづくり方を教わり、利用者も一緒に作成の協力をしている。人形づくりを通して、保育園児との交流も図られている。さらに、自治会に加入し、広報で地域の行事等の情報を得て、利用者と一緒に参加することもできていた。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域ボランティアの人の協力を得て、たのもさん作りをしている。	/	○	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	園芸セラピーや演奏会、紙芝居、習字、生け花など定期的にボランティアの人が来てくれていたが、ほとんどはコロナ禍のため休止している。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	認知症カフェには40名を超える参加者がいたが、コロナ禍のため休止している。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	自治会に参加して市民清掃や神社の清掃、地区の防災訓練に参加していたがコロナ禍のため中止している。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	たのもさん作りに協力してもらっている。	/	/	/	
		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。	◎	季節の花を見に行ったり、図書館の本や紙芝居を借りてレクリエーションに活用している。	/	/	/	
		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)。	○	行きつけのスーパーで買い物をしたり、出張カットに来てもらっている。	/	/	/	
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	自治会長や民生委員、家族代表など様々な人が参加している。	/	○	◎	運営推進会議は、家族や民生委員、消防団員、保護司、人権擁護委員、商店主、看護学校、ボランティア、市担当者等の多くの参加を得て開催している。現在のコロナ禍において、会議は書面開催となっているものの、開催時には会議の参加メンバーや家族に案内を送付するとともに、メンバーからアドバイスをもらいながら、丁寧にまとめた会議録を送付することができている。また、会議では毎回テーマを決めて、参加メンバーの一人ひとりから丁寧に意見を聞くなど、有意義な話し合いが行われている。さらに、会議録は文字の色を変えるなど、より伝わりやすい工夫をしている。
		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。	◎	事業報告や取り組み等について、書面で詳細に報告している。	/	/	/	
		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。	◎	毎回テーマを決めて意見交換をして、目標や課題として取り組んでいる。	/	◎	◎	
		d	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	コロナ禍で集まれないため、現在は書面のやり取りで意見交換をしている。	/	◎	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	毎回記録を取って公表している。	/	/	/	

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
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	理念は目につくところに掲示してあり、意識して実践している。	/	/	/	
		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。	○	わかりやすい言葉で理念を作っている。	○	○	/	
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。	◎	スキルアップが図れるよう研修案内を回覧している。	/	/	/	医師である代表者は、事業所に来訪する機会も多く、年1回のストレスチェックや年2回の健康診断、職員と個別面接を行うなど、職員一人ひとりの状況を把握し、働きやすい職場環境や条件の整備に努めている。また、外部研修に参加できる機会は減っているものの、オンライン機能を活用した研修を受講するなど、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	業務を通して育成できるように指導している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	働きやすい勤務時間帯に変更したり、処遇改善の見直しをしている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	○	愛媛県地域密着型サービス協会に加入して研修に参加したり、委員として職員が参加している。	/	/	/	
		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。	○	随時面談を行ったりストレスチェックを実施している。	/	/	○	
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。	◎	研修に参加したり、ミーティングで虐待や不適切なケアについて知識を共有して理解を深めている。	/	/	/	3か月に1回、身体拘束廃止委員会を開催し、虐待や不適切ケアの知識の共有を行うなど、職員の理解を深めている。また、不適切な言葉遣いに気づいた場合には、職員同士で注意し合える関係性が築かれ、注意喚起を行うことができている。
		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。	○	申し送りやミーティングの際に話し合っている。	/	/	/	
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃ご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。	◎	お互いにチェックし合うことでグレーゾーンの不適切なケアを見逃さないようにしている。	/	/	/	
		d	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	△	不十分な場合もあるが職員同士で注意し合っている。	/	/	/	
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。	◎	マニュアルが作成してあり、全員が正しく理解している。	/	/	/	
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	半年に1回、身体拘束等の適正化のための研修に全員が参加している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	要望があった際には弊害について説明して、具体的なケア内容を話し合うようにしている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを理解している。	△	研修に参加して制度を実際に利用できるまで理解を深められるように努めている。				
		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。	○	相談があった際には情報提供をしている。				
		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。	○	過去に利用事例があり、社会福祉協議会と連携が取れる体制を築いている。				
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。	◎	マニュアルを作成してあり、周知徹底している。				
		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。	◎	全職員が救命救急の講習を受けており、定期的に訓練を実施して落ち着いて対応できるよう努めている。				
		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。	◎	事故報告やヒヤリハットは毎月のミーティングで検討して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。	○	一人ひとりについてリスクを検討して、事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	◎	苦情対応マニュアルを作成してあり、誰でも対応できるようにしている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	◎	苦情があった場合には迅速な対応を心掛けている。マニュアルに従って原因を究明し、必要な対応をしている。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	◎	対策案について理解、納得してもらうことで良い関係を築くことができるよう努めている。				
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)	◎	個別に話を聞いて要望や苦情を伝えてもらっている。			◎	利用者からの意見や要望を待つだけでなく、職員は利用者の表情の変化等を見逃さずに、職員から声かけを行うほか、必要に応じて、1対1で話せる機会を設けている。利用者の入浴時や居室で過ごしている場合等を活用して、職員はさりげなく声をかけ、意見や要望等の把握に努めている。また、1階に意見箱(苦情相談BOX)を設置し、家族等が職員に直接言にくい場合には利用してもらうこともあり、実際に家族等から出された意見に対応して、サービスの改善や向上に繋がるなど、事業所としても貴重な機会と捉えて、活用されている。さらに、管理者は職員一人ひとりの表情にも目を向けて、必要に応じて職員と個別面談を行い、一人ひとりの意見や提案等を聞く機会を設けている。
		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)	◎	1階にご意見箱(苦情相談BOX)を設置してあり、相談窓口を定めている。	◎		◎	
		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。	◎	相談があった際には情報提供を行っている。				
		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。	△	個別に意見を聞く機会を設けている。				
		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。	○	個別に面談をしたり、ミーティングの際に話し合っている。			◎	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	毎年、自己評価を実施して振り返りをしている。				外部評価の自己評価は、職員等が意見を出して、管理者や計画作成担当者を中心に取りまとめて、ユニット毎に作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告を行うとともに、参加メンバーから意見やアイデア、改善策などを聞き、今後の取り組みの参考としている。また、職員にも報告を行い、目標達成計画を作成するとともに、目標達成に向けて取り組んでいる。
		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。	○	課題を明確にすることでサービスに質の向上につなげている。				
		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。	○	目標達成計画を作成し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。	○	運営推進会議のメンバーや家族に結果を報告している。	○	○	○	
		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。	○	取り組みの経過や成果を運営推進会議で報告している。				
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)	◎	防災マニュアル、事業継続計画を策定し周知徹底している。				事業所では、食料などの備蓄品を活用した炊き出し訓練や、水害を想定した避難訓練等を実施している。また、事業所には緊急連絡網があり、定期的に機能するかどうかを確認するとともに、上の階へ垂直避難する訓練も実施されている。今後も引き続き、地域の防災訓練を通して、災害時の協力体制づくりを働きかけるとともに、利用者や家族等に参加を呼びかけて、合同の避難訓練を実施するなど、利用者や家族がより安心安全な生活が送れるような取組みを期待したい。また、運営推進会議に合わせ、避難訓練等を実施することも考えられる。
		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。	◎	半年に1回避難訓練や炊き出し訓練を行い、シェイクアウト訓練にも参加している。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	◎	半年に1回は点検をして、飲食物は期限が切れる前に買い替える。				
		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。	○	運営推進会議や地区の防災訓練の際に協力をお願いしている。	○	○	○	
		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)	◎	福祉避難所として登録している。地区の防災訓練に参加しているが、コロナ禍のため中止となっている。				
		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)	◎	認知症カフェを開催していたが、コロナ禍のため休止している。愛媛県地域密着型サービス協会の委員として活動している。				
51	地域のケア拠点としての機能	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。	◎	相談窓口を設けている。		△	○	事業所は、母体病院に隣接していることもあり、相談できる場所であることが地域住民に周知されている。コロナ禍以前は、法人・事業所として、認知症カフェを日曜日に実施し、多くの地域住民の参加を得て、開催することができていた。管理者等は、訪問調査年の翌年から、再開を予定している。また、市担当課の運営推進会議への参画を通して情報や意見交換を行うとともに、地域包括支援センターと入居の空き情報などの連絡を取り合うほか、困難ケースの相談にも対応している。さらに、今治明德短期大学から実習生の受け入れに協力するとともに、各関係機関との連携を密にしている。
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	△	認知症カフェや夏祭り際には交流の場として開放していたが、コロナ禍のため休止している。				
		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。	◎	今治明德短期大学の介護実習生を受け入れている。				
		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)	△	認知症カフェを開催していたが、コロナ禍のため休止している。			○	