

(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 5 年 12 月 8 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870103862
事業所名	グループホームすみれの里
(ユニット名)	かりんと
記入者(管理者)	
氏名	花山朋美
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自立・笑顔・思いやり 当たり前の生活を基礎として生活のしにくさや生きにくさに対して笑顔と思いやりを持って支援を行い穏やかで安心して生活出来る様にお手伝いする</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1)事業所の運営上の事柄や出来事について家族に知られていない（行事・職員の移動や退職等） 毎月のコメントに職員の移動を書いたり特浴の機会が新しく購入したので報告・パーティションの設置のお知らせおこなった。里便りにも行事の写真を掲載して家族に送った。 結果 職員の移動については家族から移動になったのですねと言言葉がきくことができた。特浴については面会が解禁になれば見学を予定しています。「ホーム内で利用者がどのように過ごしているのかの様子が見れて良かった」と言う声も聞くことが出来た。 2)ホームで行っている防災・災害訓練について家族に知られていない 訓練を行えば便りの中に実際避難している所の写真を入れ込んで郵送したり、玄関に張り出している。 結果 家族から、訓練の内容が良く分かり、実際に利用者様も逃がっている様子里、全員で参加しているとは思わなかった。と、驚かされている家族様もいた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、市内中心部から少し離れた郊外の幹線道路沿いに立地している。近隣にはコンビニエンスストアがあり、利用者と一緒に買い物に出かけ、楽しむことも多い。また、民生委員の協力を得ながら、地域の行事や催しを把握し、地域の夏祭りや防災訓練、ラジオ体操などに参加し始め、少しでも交流を図るよう努めている。地域住民からも、外出先の情報をいただけるようになってきている。さらに、各ユニットで、利用者に合わせたリビングの配置を考え、思い思いの場所づくろぐとともに、好みのメニューを取り入れながら、手作りの食事を楽しめるよう工夫をしている。コロナ禍や感染対策が続き、外出などの制限が設けられていたが、感染対策の緩和に伴い、居室内での面会が再開されたほか、家族との外出や外泊も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。加えて、法人として、福利厚生充実を図り、資格取得に助成をしたり、希望休や有給休暇を取得しやすくなり、代表者自身が職員の意見や要望を聞く機会を設けるなど、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p>
---	---	---

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	日々の会話の中でそれぞれの思いをくみ取っている又は直接利用者本人に聞いている	◎	/	◎	入居前の契約までに、管理者や計画作成担当者が自宅等を訪問して面談を行い、利用者や家族から思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。入居後も、日々の生活の中で、職員は利用者の思いや意向を聞くほか、電話連絡時等を活用して、家族から意見や意向を確認するようにしている。また、把握した情報は、アセスメントシートなどに記録を残している。
		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。	○	本人の状態やケアに対する反応を根拠に、どうしたいか検討している	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	家族への電話や面会時に日常の様子を伝えて本人の思いについて話し合っている	/	/	/	
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	本人の発言や様子を見て記録に残している	/	/	/	
		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。	○	職員によって利用者の反応が違ってくるのでミーティング等で情報交換して思いを見落とさないようにしている	/	/	/	
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。	○	利用者のホームでの生活状況をみたり、話を聞く事によってこだわりや大切にしている事を把握している	/	/	○	入居前に、可能な限り、管理者や計画作成担当者が自宅等を訪問して面談を行い、生活歴や暮らしの現状、趣味、以前の仕事、入居の経緯などの聞き取りをしている。病院から入居に繋がる利用者が多く、病院の担当者からサマリーなどの情報をもらうほか、利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から詳細な情報をもらうこともある。把握した情報はアセスメントシートに記載し、職員間の情報の共有や把握に努めている。また、日々の生活の中でも、利用者のこだわりや大切にしていることを把握するように努め、観察や聞き取りをしていることもあり、今後は、把握した情報をアセスメントシートに追記したり、定期的に新しい情報に更新したりすることも期待される。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	現状の把握は職員間での情報共有をしてプランに反映している	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	利用者それぞれで生活の流れが違って日々の変化や違いについて把握に努めている	/	/	/	
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。	○	利用者本人が何を必要としているか本人の視点で検討している	/	/	○	月1回実施するユニット会で、課題やより良いサービス提供を検討するほか、利用者の状態に変化が生じた場合等に、必要に応じて、その日の出勤職員でショートミーティングを行い、必要事項の検討をすることも多い。担当者会議には、家族や関係者の参加までは行われていないが、事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、医師などの関係者から指示やアドバイスをもらうなど、利用者の視点に立ったサービス提供に努めている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	検討した内容で課題の把握に努めている	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の思いは聞ける様であれば聞いて聞けない利用者は家族に聞いたり職員間で話合っている	/	/	/	
		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。	○	家族から意見を頂き現状で出来る事が無いが検討してプランに反映している	○	/	◎	計画作成担当者を中心に、利用者や家族から意見や意向を聞くほか、医師などの関係者から指示をもらい、把握した情報をもとに、職員から意見や提案を出し合いながら話し合い、介護計画を作成している。介助の仕方や声のかけ方などの情報を計画の中に取り入れることもできている。また、家族から「歩かせてほしい」などの要望が出され、筋力維持のために、階段の上り下りの運動を取り入れるなど、心身機能の維持に努める利用者もいる。
		c	重度の利用者に対して、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	本人から確認出来ない時は本人が日課にしていたことをよく知る人に相談して参考になっている 家族や知人等	/	/	/	
		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。	○	出来る範囲で協力し合えることを検討し盛り込むようにしている	/	/	/	

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
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	○	毎日直ぐ手に取れるところに置き定期的にミーティングもやっている	/	/	/	各ユニットのリビング横にある棚に、利用者のファイルが置かれ、すぐに職員は介護計画の内容や利用者の状況が確認できるようになっている。計画に沿ったサービス内容の実施の有無は、介護ケアプラン実施表に、サービス内容の項目ごとにチェックを入れるようになっている。また、個別記録にも、計画に関する事項に、Pの印を記載しているが、利用者の様子や発した言葉など、サービスの実施した際の情報記載が少ないため、実施のチェックのみに留まらず、実施できなかった理由や普段と違った様子を記録に残すなど、職員間で検討していくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	会議等でどうだったかどうしたらいいか等話し合っている	/	/	/	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	行っている	/	/	/	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。月1回実施するユニット会の中で、モニタリングを行い、利用者の現状を確認するとともに、気をつける点や課題などの話し合いをしている。また、大きな状態の変化が生じた場合には、その都度、家族や医師などの関係者から意見や指示を聞くなど、現状に即した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。	○	ミーティング等で行っている	/	/	/	
		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。	○	状態に変化があった場合等は現状に合った計画を立てている	/	/	/	
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。	○	開催している	/	/	/	月1回ユニット会を開催し、利用者の課題などを話し合うとともに、利用者の現状を確認している。また、業務の隙間時間を活用して、日頃から、気になることがある場合などには、その日の出勤職員で意見を出し合いながら話し合い、具体的なケアの仕方などの意見や提案が出されることも多い。さらに、ユニット会は、事前に日程の調整を行い、より多くの職員の参加を促しているが、中には、参加できない職員もおり、会議の終了後に会議録を確認してもらい、確認後にサインを残す仕組みづくりをしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	各職員に意見を促している	/	/	/	
		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、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	参加できない職員には記録を呼んでサインするようになっている	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	申し送りノートに記載したり 記録に記載したりしている	◎	/	◎	1日3回勤務の交代時に、申し送りノートなどを活用して、申し送りを実施している。出勤時に、申し送りノートなどを確認し、確認後に職員はサインを残し、確実な情報伝達に繋がっている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	本人の声や思いをくみ取り叶える努力をしている	/	/	/	飲み物やおやつなどの選択肢を増やし、利用者自ら選んでもらうよう支援している。以前は利用者と一緒に服などを買いに行き、選んでもらうこともできていたが、現在は近隣にあるコンビニエンスストアに出かけ、好きな物を買う程度に留まっている。天気の良い日には、玄関先の日当たりの良い場所に出て、コーヒーやおやつを楽しんだり、季節に応じて、いもだきなどの鍋を囲んだりするなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。また、月1回地域住民と一緒にラジオ体操をする機会が設けられ、利用者の楽しみの一つにもなっている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	着る服・食べたい物を選んで頂く等簡単な事から実行している	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	一人ひとりのペースを大切に支援を行っている	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	本人の反応を見ながら楽しみを引き出す雰囲気作りをしている	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らしができるよう支援している。	○	本人の反応や様子を観察して本人の意向に沿った暮らしが出来る様に支援している	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	研修等で人権や尊厳について勉強している 少しでも尊厳に関わる様な声掛けがあれば職員同士が注意出来るようになっている さりげない声掛けを基本にしている	◎	○	○	年2回虐待研修を実施し、その中で、職員は人権や尊厳などを学び、理解をしている。時には、不適切な声かけが見られ、管理者は該当職員に確認し、指導や注意喚起をしている。また、入浴やトイレ、居室など、利用者のプライバシーの配慮が必要な場面で、必ず扉を閉めてから支援するとともに、居室などの入室時に、職員はノックや声かけをしてから入室をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	◎	入浴時にバスタオルで隠したり入浴終了まで用事があっても立ち入らない 排泄時には肌の露出を極力避けるなど支援を行っている 排便の確認もこっそり聞いている	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	掃除に入る時でも本人の居ることを得ている	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	写真などは名前が映り込まない様にしている 掲示物なども名前を張り出さない様な工夫をしている	/	/	/	

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
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を築いている。	○	関係を築けている。台所が忙しかったら手伝って頂き落とし物拾って下さったりしてとても助かっている。その都度感謝の言葉を伝えている	/	/	/	言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に利用者の中に入り、場所を移動してもらい意見を聞くなど、距離を置くことができるようにしている。また、物盗られ妄想のある利用者があり、他の利用者が一緒にいないと寂しがることもあり、職員は見守りや目を配るようになっている。中には、一人でいることが好きな利用者もあり、無理強いせず、職員が声かけをして、孤立しないような支援にも努めている。
		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。	○	隣に誰もいなかったら不安になったりする事を職員は理解している	/	/	/	
		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)。	○	関係性がわるくなったらレクやドライブを計画して少しでも改善に努めている	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルになりそう時は職員が間に入っている	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入居の際に聞き取りしたりキーパーソンから情報をもらっている	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	利用者の遠方に居る家族が面会に来たり親族に会いに家まで出かけてたりして関係が途切れない様になっている	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	外出は玄関先でおやつ食べたり花を見に行ったりドライブに行ったりと利用者の状態に合わせて行っている	○	○	◎	コロナ禍や感染対策が続き、外出制限が設けられていたが、感染対策が緩和され、家族との外出や外泊も可能となっている。天気の良い日には、事業所周辺を散歩したり、屋外に出て、外気浴やお茶を飲んだり、玄関先に置いている花を見に行くなど、少しでも屋外に出て、気分転換を図れるよう支援している。また、外出時には、利用者の表情が良くなることも多く、なるべく機会を増やすよう心がけた支援に努めている。利用者の希望に応じて、一緒に近隣のコンビニエンスストアやパン屋に出かけて、買い物を楽しむこともある。さらに、車いすの利用者も、一緒に散歩に行くなどの同様の支援に努めている。中には、元農家の利用者の自宅付近まで、田んぼの水路を見に行くなど、とても懐かしがられ、喜ばれている。加えて、病院受診の際に、利用者が大判焼ののぼりを見つけて、買って帰ることもあるなど、柔軟な対応も行われている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	地域主催のラジオ体操があり利用者の体調や気候を見ながら参加している	/	/	/	
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。	○	認知症の利用者の行動・心理状態を正しく理解してケアを行っている	/	/	/	一人ひとりの利用者の状態に合わせて、時間はかかっても自分でできることはしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけている。洗濯物干しやたたみ、ご飯のつき分けなど、職員が見守りしながら、できることをしてもらっている。中には、裁縫が得意な利用者もあり、雑巾縫いの針の使用の際に、職員は見守りを行うなどの注意を払っている。
		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。	○	体温調整機能低下の方は服を沢山着こんでいるので外気に触れる事で衣類の調整が出来る様に散歩している	/	/	/	
		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なっている。(場面づくり、環境づくり等)	○	食事の支度等出来そうな事をして頂いているが汚れても口に出さずに見守っている	○	/	○	
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。	○	習慣や生活歴から何が楽しみや役割になるか把握している	/	/	/	洗濯物たたみや食器拭き、調理の下ごしらえなど、職員は利用者に声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。家族が、キャベツやトマトなどの旬の野菜を差し入れすることも多く、自宅で作っていた野菜を見て、下処理を思い出して豆の筋を取ったり、お好み焼きや焼きそば作り、餃子の皮つつみなどを、一緒に手伝ってくれたりする利用者もいる。中には、日課のように洗濯物たたみや調理の下ごしらえを手伝う利用者もあり、手伝ってもらった後に、職員は感謝の言葉を伝えている。
		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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	お好きな家事等生活の中で発揮出来るよう取り組んでいる。餃子の皮包みやお団子丸め等お願ひすれば快く引き受けて下さる方もいる。農家の方は水田を覗にドライブに行くことと喜ばれる	○	◎	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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、自己表現の一つと捉え、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。	○	入所時持参している服等からその人らしいおしゃれを推測して把握に努めている				起床時に、職員は声をかけ、着替えや身だしなみを整えることができる利用者もいる。衣服の汚れなどが見られた場合には、利用者の自尊心を傷つけないように、職員はさりげなく声をかけて、居室に移動して着がえてもらうなどの対応をしている。また、男性利用者には、声をかけて、電気シェイバーを渡して髭剃りをしてもらったり、「眉毛を揃えてほしい」という希望が出され、職員はサポートをしたりするなど、その都度職員は利用者へ声をかけて、可能な限り自分でしてもらうなど、その人らしさが保てるような支援にも努めている。さらに、訪問理容の際に、自分で髪型の選択ができない利用者には、家族に意見を聞いて散髪してもらうとともに、髪を切った後に、家族にSNSのLINEで写真を送信することもある。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	利用者が希望を言えない場合は髪型等は家族に希望を聞いている				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が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。	○	利用者の気持ちに沿って支援している				
		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むよう支援している。	○	行事がある場合はおしゃれ着を着たり出来る様に支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	食べこぼしがある場合はさり気なく居室に戻り更衣したり誰もいない所でカバーしている	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	現在はコロナ禍でいけないが行きつけの美容室があればお連れしている ひい孫様が来所して切っている方も入る				
		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。	◎	様々状態であっても家族の希望で若いころの髪型にしている				
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。	○	食事食べる事はとても大事な事だと職員は認識している				利用者から聞いたリクエストメニューを参考に、職員が1週間分の献立を作成し、ネット注文をした食材が届いたら、利用者に野菜を切るなどの調理の下ごしらえや食器洗いなどを手伝いながら、職員が調理をしている。利用者が嫌いな食材を取り入れないように配慮するほか、旬の食材を取り入れて献立を作成し、バランスを考えて、メニューを変更することもある。利用者の状態に合わせて、刻み食やミキサー食などの食事の形態に対応している。食器類は、入居時に使い慣れた物を持ち込むことができるが、状況に応じて、使いやすい物に変更することもある。食事介助を要する利用者が多く、食事の際には、職員は利用者と一緒に食事を摂ることはできないことが多いが、時には、一緒に食卓を囲み、食べるようにしている。職員は、利用者の様子を見守り、時間がかかっても、急がせることなく、自分に合ったペースで食事を摂る様子を見ることができた。また、重度の利用者にも、可能な限り食堂で食事を摂ってもらい、メニューを説明するなど、食事の雰囲気を感じられるような支援をしている。さらに、食事の形態や食事の量、味付けなどを職員間で話し合うとともに、栄養士のアドバイスまではもらえていないものの、必要に応じて、医師から減塩などの指示や助言をもらうこともできている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	気が向けば手伝ってくれる利用者はいる お好きなメニューも伺って取り入れている			○	
		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。	○	食器洗い・拭き等は手伝って頂くときがある 気が向かないと声掛けしても拒否される				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	アレルギーの有無は入所時に家族に確認している				
		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、利用者にとって音づかいのものを取り入れている。	○	旬の野菜を使用している うなぎ・羊炊き・栗ご飯等メニューのとり入れている			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法として、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	盛り付けや彩の工夫もしている 義歯の具合や咀嚼に合わせて形態を変えている				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	○	自宅で使用している茶碗やコップを持参して頂いている			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	一人ひとりに注意を払い見守りや声掛けを行っている			○	
		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。	○	重度な利用者の前で配膳している 食事介助前にはメニューを伝えている	○		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	○	栄養バランスに気を付けながらカロリーにも注意している				
		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。	○	水分摂取が少ない利用者には摂取のタイミングやお好きな飲み物等を工夫している				
		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。	○	献立や調理方法等は複数の職員で相談している			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	○	魚等の生ものは使用しない 食器は熱湯やハイター等で消毒している				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	○	口腔ケアの重要性は認識出来ている 特定の利用者様の所にケアに来ている歯科衛生士にいつでも相談している				毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施し、磨き残しや状況の確認をしている。中には、口腔ケアを拒む利用者もあり、1週間に1回歯科衛生士に来訪してもらい、口腔ケアの支援が行われている。また、口腔内に異常が見られた場合には、訪問歯科の診察に繋げている。さらに、口腔内の状況に応じて、柔らかい毛の歯ブラシを使用するとともに、夜間に義歯を預かり、消毒や洗浄をするなどの清潔保持に努めている。加えて、自分で義歯を管理している利用者もいる。	
		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。	○	ケア時に口腔内チェックしている 必要ならば訪問歯科受診する			◎		
		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。	○	利用者の状態に合わせてのケアの方法を教えてもらっている					
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	歯科衛生士にアドバイスをもらっている					
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	○	口腔ケアは毎食後行い 自分で出来ない利用者には手伝っている 歯科受診緊急の場合は近くの歯科受診して急がない場合は訪問歯科利用している					○
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	理解している リハパンツ使用している利用者も布の下着に交換できるか相談している				事業所には、身体的な状況で、トイレに座れないなどの理由により、オムツを使用せざるを得ない利用者があるものの、可能な限り、職員は声かけやトイレ誘導などを行い、トイレで排泄できるよう支援している。排泄状況は介護記録に記載するとともに、適切な排泄方法や排泄用品の使用などを、職員間で話し合いをしている。こまめな声かけやトイレ誘導により、中には、紙パンツから布パンツに変更することのできた利用者もいる。また、便秘時に、下剤を服用することもあるが、牛乳を飲んだり、トイレにゆっくりと座ったり、水分摂取や食物繊維などを取り入れるなど、利用者が自然な排便ができるよう努めている。	
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘傾向のある利用者は下剤服用すると不穏になったりするので理解している					
		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)	○	不機嫌になったりするとトイレ誘導している 把握している					
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	トイレ誘導半数の利用者を誘導している 立位の取れない方のみ誘導していない			◎		○
		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。	○	主治医に相談したり必要であれば泌尿器科受診している					
		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。	○	排泄表を参考にしたり 本人の兆候やサインを見逃さない様になっている					
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	理解出来る人は話している出来ない人は家族と話し合っている					
		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。	◎	パットの種類など利用者の排泄の状態や回数に合わせている					
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	水分として好きな飲み物を購入したりヨーグルトや牛乳等も摂って頂いている。					
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)	○	熱めのお風呂が好きな利用者には家族の了解のもと熱めのお湯で入浴して頂いている お風呂の時間帯は希望を伺い可能であれば入浴して頂く様になっている			◎	○	週2～3回、利用者は入浴することができる。事業所では、利用者が入浴できる日を定め、一般浴槽を午前と午後の時間帯に利用できるようにしているが、夕方の入浴希望の対応は難しい状況となっている。また、特殊浴槽も設けられ、利用者の状態に応じて、使い分けて使用し、安心安全に入浴できるよう努めている。さらに、利用者の希望に応じて、湯船に浸かる長さや湯の温度などに対応している。中には、入浴を拒む利用者もあり、職員や時間帯を変えて声かけをしたり、沐浴剤を使用したり、羞恥心に配慮するなど、気持ち良く入浴できるよう配慮も行われている。
		b	一人ひとりが、くつろいだり気分が入浴できるよう支援している。	○	お湯は1回使用したら入れ替えて入浴中は職員が入って来ない様にして静かに入って頂く様にしている					
		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。	○	湯船に入る際に的確に指示をして不安にならない様な声掛けをしている					
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入浴拒否がある人は職員を変えたり時間・日にちをずらしたりして納得して入浴して頂いている					
		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。	○	朝のバイタルを参考に異常があれば時間を置いて再度測定している 入浴後はしばらく様子を観察している					

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。	○	把握できている 夜勤の職員の申し送りや記録を参考にしている	/	/	/	事業所には、眠剤を服用している利用者もいるが、主治医と相談を行い、効果のない服用を減らすようしている。中には、昼夜が逆転をしている利用者もあり、日中の声かけを多くしたり、夜間に職員がリビングで対応したりするなど、生活リズムを整えてもらえるような対応をしている。また、夜間に寝つきの悪い利用者には、無理強いすることなく、職員と話しながら一緒に過ごし、自然な眠りを促している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	夜間不眠の方は日中外気浴したり話す機会をつくりベッドで日中ベッドで休み時間を減らしたりして生活のリズムを整える努力をしている	/	/	/	
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	主治医に利用者の様子を細かく伝えて相談して総合的な支援を行える様にしている	/	/	/	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	共有スペースには身体を休めるソファが置いてあり座れる利用者であればどなたでも利用出来る様にしている 車いすの方は午前・午後とベッドで休み時間を必ず作っている	/	/	/	
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。	◎	電話して良い時間帯を決めて時間内であればいつでもできる事が出来る 職員が電話して家族が出たら直ちに交代している	/	/	/	
		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。	○	手紙を書きたいと希望すれば手伝い代わりに書く事も利用者が希望すれば行う 年賀状書いてもらっている 希望者のみ	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	電話の近くに椅子を置いて話したり携帯で自室でも話してもらっている ライン電話も使用している	/	/	/	
		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。	○	本人あてに届いた手紙やはがきは利用者に渡して返事を書くか聞いている 読めない利用者には読んで聞かせている	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族等に電話をして良い時間を事前に伺い利用者に電話して頂いている 家族に用事で連絡する時に本人に代わりましょうかと聞いている	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	○	施設内での金銭管理(本人)はトラブルを考慮して難しいが外出時に本人買いたい物があれば可能な範囲で使える様にしている	/	/	/	
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	○	現在はコロナで外出が制限されておりあまり行っていないが近くのコンビニには施設があるという事を理解して頂いている	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	○	現在は物盗られ妄想の強い利用者が居て管理はむずかしいが買い物のときに利用者の希望があれば使える様に支援している	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	入所時に話し合っている	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	入所時に金銭管理について話し合い 出来るだけ家族管理して頂いている	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、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。	◎	キーパーソンが高齢者の場合は病院受診巡回あってもホームが対応している 金銭的に余裕がない 交通手段がない家族に変わって生活必需品の買い物支援等している	◎	/	◎	コロナ禍や感染対策が続き、外出や面内などの制限が設けられていたが、感染状況の緩和に伴い、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応している。家族の状況に応じて、職員が病院受診の同行支援をしたり、買い物代行をしたりすることもある。また、居室内での家族との面会が再開されたほか、家族との外出も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
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。	○	玄関には季節の植物を植えている 道路わきの側溝の草抜きや裏の道の除草等定期的に行っている	○	◎	○	玄関の入り口には、利用者と一緒に植えたパンジーのプランターが置かれ、明るくて入りやすい雰囲気づくりをしている。また、事業所前には駐車場が完備され、来訪者用の駐車スペースを設けている。



項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時は必ず職員同行して十分な情報を渡している				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	家族からの情報はライン等を活用して様子を教えてもらっている 電話にて様子を伺っている 病院の地域連携室も活用している				
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。	○	利用者の些細な変化や気づきは協力医療機関の看護師に伝えている				
		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。	○	医療機関の協力が得られる範囲で相談している 職場の看護師には24時間体制で相談出来る様にしている				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	利用者の状態の変化があれば看護職から医療機関へと連絡できる様になっている				
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、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。	○	薬剤情報は直ぐ確認出来る所に置いてあり職員間で共有申し送りしている				
		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。	◎	医師の指示通りに服用できるように申し送りしている 誤薬防止として2重3重にチェックを行っている				
		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。	○	薬に変更がある場合は特に副作用に注意している				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	終末期をどう迎えるのか入居時に伺い その意向は状態の変化の度に確認している				事業所には、「重度化した場合の対応に係る指針(看取り介護指針)」があり、入居時に、家族等に説明して、同意を得ている。終末期には、家族や主治医、訪問看護、職員を交えて話し合い、対応方針を検討している。また、利用者や家族が看取り介護を希望する場合には、協力医や訪問看護に協力をしてもらいながら、看取り支援が行われ、多くの支援を経験している。さらに、職員は看取り研修を受けるとともに、医師からの指示などの伝達漏れがないように、申し送りの周知徹底をしている。加えて、急変時や重度化した場合には、病院や他の施設に転院をする利用者もいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期のあり方については家族を含めた医療機関やかかりつけ医等で話あっている	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるのかの見極めを行っている。	○	職員の経験や思い量を把握してどこまで支援が出来るのか見極めている				
		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。	○	協力医療機関の協力を求め出来ない事出来る事を家族に説明している				
		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。	○	家族や医療機関と一緒に十分な話し合いを行い本人にとって何が良い方法なのか検討している				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	家族の話を傾聴して必要に応じた支援を行っている				
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。	○	職場内にて感染症の研修を行っている				
		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。	○	予防はしっかり行っている 感染症が発生した時の為に研修をしている				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	○	メール等で感染症の情報がある場合はホーム内に掲示しミーティングで情報共有している				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	来訪者用に玄関先に手指用のアルコールを置いている 利用者においても外出先から帰ると更衣から始めてうがい手洗いを行っている				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>II. 家族との支え合い</b>									
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	本人とのかかわりを大切に必要ならば家族の協力の仰いでいる				コロナ禍や感染対策が続き、制限が設けられていたが、感染対策が緩和され、居室での面会が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。家族の参加できる行事の再開までは行われていない。運営推進会議には、家族の参加を呼びかけていることもあり、会議後の時間を活用して、利用者や家族と交流できる機会が確保されることも期待される。また、毎月便りを家族に送付し、利用者の様子や事業所の行事、職員の異動、設備等を報告している。さらに、2か月に1回すみれの里便りを発行し、利用者の写真を添えて送付し、利用者の近況を伝えている。家族の来訪時のほか、介護計画更新時やワクチン接種時、散髪時等の際に、電話やメールを活用して、連絡を取り合うようにしている。加えて、家族との外出や外泊も可能となり、必要に応じて、家族が利用者の居室内に布団を持ち込み、宿泊することもできるようにしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	コロナ禍で面会が制限されているのでホーム内の活動参加は難しいが外出支援は協力して頂いている	○		△	
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	◎	写真の送付や便りは毎月ではないが送付している 毎月のコメントにも外出行事等知らせている	◎		◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	認知症の研修の案内も口頭で伝えている				
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	◎	月1回のコメントに機器の導入職員の移動等についてお知らせしている 行事は必ず報告している	×		○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	電話や面会時に話し合っている				
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族のホーム内の立ち入りは全面解除にはなっていないが高齢の方や変化のあった方などは時間等を決めて面会出来る様になっている			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	書面にて送付している 説明も行っている				
		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。	○	退居する場合は家族からの相談がある時は情報提供を行う様になっている				
<b>III. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	地域の方に会議に参加して頂き事業所の目的や役割を説明して理解して頂いている		○		コロナ禍や感染対策が続き、地域との交流できる機会は減少をしている。民生委員の協力を得ながら、地域の行事や催しを把握するとともに、地域の夏祭りや防災訓練、ラジオ体操などに参加し始め、少しでも交流を図れるようになってきている。また、地域住民からも、外出先の情報をいただけるようになってきている。さらに、令和5年10月の秋祭りの際に、獅子舞の来訪等があり、利用者には喜ばれている。地元の駐在所の警察官から、詐欺の注意喚起や歩行時に使用する反射板の提供を受けることもできている。今後、管理者は、「少しずつ利用者と一緒に地域行事などに参加していきたい」と考えている。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	今年から民生委員さん主催のラジオ体操に参加させて頂き地域の顔なじみにならたらと思っている		◎	◎	
		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」。	○	利用者支援して頂いている地域の方が増えていると思っている				
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	年賀状やカレンダーの配布等頑張っている ホーム側から積極的に声掛けしている				
		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おうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	隣近所の方には積極的声掛けしたり挨拶している				
		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)	○	大きな外出等は以前の様に出来ないが外出が許されるようになったら声掛けしてみようと思っている				
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	運営推進会議で派出所の警官の方に来所して頂いて施設のアピールしている				

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人の参加がある。	○	これからの会議に参加をして頂く様に声掛けしていきたい コロナ禍で地域の参加が開始になった	○	/	○	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は、職員と利用者とのみの開催が続いていたが、外部の参加を得た集合形式の会議が開催できるようになっている。会議には、市行政や地域包括支援センター、民生委員のほか、2名の家族も参加することができた。会議では、意見交換も行われ、地域の防災訓練の情報を聞いたり、綺麗な季節の花や虫などの名所や美しい蕎麦屋などの外出情報をもらったりするなどの意見交換をすることができている。また、議事録を会議の参加メンバーや全ての家族に送付することができている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	取り組み状況などを報告して助言を頂く様にしている	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	農家の方には農繁期を避けたり民生委員さんには集まり日に会議を開催しない様に前もって都合を聞いている	/	/	◎	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	職員は自立支援を目標にして仕事している 笑顔で利用者様に接すると笑顔が返ってくると理解している 全て理念に基づいている	/	/	/	/
		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。	○	家族や地域の方にも機会があれば理念について分かりやすく伝えていきたいと思っている	○	○	/	
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。	○	研修に制限はなく起案書を提出すればだれでも受けられる 金額の上限がある 研修案内を分かりやすい所に掲示している	/	/	/	月2回法人の代表者が来訪があり、管理者から利用者の様子や事業所の出来事などを報告するとともに、職員から出された意見や要望を伝えることができる。また、動画配信の研修を取り入れたり、介護福祉士などの資格取得を支援したり、認知症実務者研修や介護支援専門員更新研修等の参加費を助成するなど、職員の育成やスキルアップに努めている。さらに、法人・事業所として、職員の福利厚生の充実に努め、希望休や有給休暇の取得を促したり、パート職員などの勤務形態の希望に応じたりするなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		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に取り組んでいる。	○	毎日に業務の中で職員と話し合い指導してスキルアップに繋げている 必要であれば研修も進めている	/	/	/	
		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。	○	勤務評価を行い評価が高い職員には賞与に反映させている 長年勤務している職員には功労金が出る 退職金制度もあり 福利厚生にも力を入れている	/	/	/	
		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)	○	地域包括の研修にも参加している 地域密着型サービス事業者から研修案内も頻りに届いて希望があれば仕事の時間内に研修に参加出来る	/	/	/	
		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。	○	体調不良の職員が居れば有給を取りやすい環境がある 年末には食事会の費用が毎年あり職員同士で話し合える機会等を設けている	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	虐待の研修を行っている 不適切ケアについては職員同士が不適切ケアを見つけたらお互い注意する様にしている	/	/	○	定期的に、委員会を実施して、職員間で話し合うとともに、年2回、虐待防止の研修を実施し、職員の理解促進に努めている。また、不適切な言動などの振り返りのチェックも行われ、意識した対応ができるように努めている。さらに、不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、管理者が該当職員に確認し、指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	会議では話し合ったりテーブルに座る機会がある時に日々のケアについて話し合っている	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	日々の職員の様子をみて変だと思ったら声掛ける様にしている 職員の様子を観察している	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	身体拘束適正化委員会を開催して指針の説明をしている 施設内の研修で理解を深めている	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	◎	身体拘束適正化委員会で拘束例を具体的に行い話し合う機会をつくっている	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	転倒の事例から拘束の依頼があり拘束する事による弊害等話を理解頂いている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	家族からの相談があれば情報提供していく 今後どのような相談にも対応していきたい	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	地域包括の主催の研修に参加したり空室があれば直ちに報告したり連携体制を築いている	/	/	/	
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。	○	事故対応マニュアルあり見やすい所に置いてある	/	/	/	
		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。	○	職員が救急講習に参加して情報共有している	/	/	/	
		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。	○	ヒヤリハットを沢山書く様にして事故防止に努めている ヒヤリハットの検討もミーティングで報告している	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	ミーティング等事故防止の対策を反している	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	苦情があれば報告書を作成して職員間で話し合っている	/	/	/	
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	まだ苦情があまり多く無く数件しかない今後市町村に相談が必要と思う場合は直ちに関係機関に相談する	/	/	/	
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に関しては速やかに対応する事が重要だと思っている	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	これから運営推進会議家族の参加を促して要望や苦情を聞く機会にしたい これまで通り個別に聞く事も行って行く	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。また、来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くようにしているが、あまり意見は出されておらず、管理者は、「運営推進会議の中で、家族から意見を聞いていきたい」と考えている。これまでに、外部評価の利用者家族等アンケート結果等から、「駐車場が狭い」などの意見が出されたため、来客用の駐車場を設けている。さらに、ユニット会を活用して、職員から意見や要望を聞くとともに、管理者から個別に職員の相談に応じたり、意見や提案を聞いたりするなど、出された意見を反映しながら、より良い支援に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	重要事項説明書に記載する相談窓口や内容によって必要な所を紹介している	/	/	/	
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	月2回の会議の席で各ホームの責任者が職員の意見要望提案等を持参して発表している	/	/	/	
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	テーブルにつき談笑している時に意見や提案を聞いたりしている	/	/	/	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	自己評価に取り組んでいる	/	/	/	自己評価は、職員に意見を出してもらいながら、ユニットごとに作成をしている。運営推進会議の中で、サービスの評価結果と目標達成計画等の報告を行うとともに、全ての家族に会議録を送付している。また、目標達成計画を作成し、職員間で目標達成に向けて取り組んでいる。コロナ禍や感染対策が続き、目標達成の取り組み状況の確認のモニターまではしてもらえず、今後は、取り組み状況の確認のモニターを呼びかけて意見をもらいうなど、出された意見をサービスの質の向上に反映していくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	地域や家族の評価は毎回楽しみにしている 参考になっている事業所全体で取り組んでいる	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議は9月からの通常開催になっているので現段階では話し合っていないが次回会議で報告予定	○	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	目標達成計画に掲げた取り組みを職員間で話し合っている	/	/	/	

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
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)	○	マニュアルがあり周知している	/	/	/	<p>玄関スペースに、地域の防火訓練の様子のほか、災害避難指定場所までの道のりの写真を提示している。年2回、昼夜や火災などの想定をした防災訓練を実施している。ハザードマップの対象地域にあり、避難確保計画を作成している。また、訓練の際に、防災士の資格を持つ地区の民生委員から、助言をもらうなどの協力を得ることができている。さらに、管理者等は、地域での防災訓練にも参加協力し、連携を図るよう努めている。</p>
		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2回の消防訓練は昼と夜間帯を想定して行っている	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	11月に非常食料の見直しを行っている	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	防災士の資格を持つ民生委員が居て訓練の相談している 消防立ち合いの元訓練している	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	自治体 町内会 消防等の情報を参考に避難場所や避難経路を確認している	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議にて認知症の研修を行っている	/	/	/	<p>以前、入居していた利用者の家族から相談が寄せられ、地域包括支援センターに繋いだことはあるが、家族や地域住民からあまり相談は寄せられない状況となっている。また、市行政や地域包括支援センターの会議や研修に参加協力するなど、関係機関と連携を図ることはできている。コロナ禍や感染対策が続き、積極的な地域活動の協働までには至っていないため、今後は、法人内の他の事業所や地域包括支援センターなどと協力をしながら、地域のケア拠点としての機能を発信していくことも期待される。</p>
		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。	○	家族に認知症の方が居れば相談を受けている	/	x	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェイベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	コロナ禍で運営推進会議位しか家族以外の立ち入りをしていないが考えていきたい	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	人材育成や研修事業等の受け入れの要請があれば受け入れを考える	/	/	/	
		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)	○	地域の方と話せる機会がありイベントなどにも参加している	/	/	○	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

- (1)ケアマネジメント
- (2)日々の支援
- (3)生活環境づくり
- (4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

ホップ 職員みんなで自己評価!  
 ステップ 外部評価でブラッシュアップ!!  
 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 5 年 12 月 8 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) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	3名	

※事業所記入

事業所番号	3870103862
事業所名	グループホームすみれの里
(ユニット名)	しばもち
記入者(管理者)	
氏名	花山朋美
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 1 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自立・笑顔・思いやり 当たり前前の生活を基礎として生活のしにくさや生きにくさに対して笑顔と思いやりを持って支援を行い穏やかに安心して生活出来る様にお手伝いする</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 1)事業所の運営上の事柄や出来事について家族に知られていない（行事・職員の移動や退職等） 書いたり特浴の機会が新しく購入したので報告・パーティションの設置のお知らせおこなった。里便りにも行事の写真を掲載して家族に送った。 結果 職員の移動については家族から移動になったのですねと言う言葉をきくことができた。特浴については面会が解禁になれば見学を予定しています。「ホーム内で利用者がどのように過ごしているのかの様子が見れて良かった」と言う声も聞くことが出来た。 2)ホームで行っている防災・災害訓練について家族に知られていない 中に実際に避難している所の写真を入れ込んで郵送したり、玄関に張り出している。 結果 家族から、訓練の内容が良く分かり、実際に利用者様も逃げていない様子に、全員で参加しているとは思わなかった。と、驚かされている家族様もいた。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、市内中心部から少し離れた郊外の幹線道路沿いに立地している。近隣にはコンビニエンスストアがあり、利用者と一緒に買い物に出かけ、楽しむことも多い。また、民生委員の協力を得ながら、地域の行事や催しを把握し、地域の夏祭りや防災訓練、ラジオ体操などに参加し始め、少しでも交流を図るよう努めている。地域住民からも、外出先の情報をいただけるようになってきている。さらに、各ユニットで、利用者に合わせたリビングの配置を考え、思い思いの場所でくつろぐとともに、好みのメニューを取り入れながら、手作りの食事を楽めるよう工夫をしている。コロナ禍や感染対策が続き、外出などの制限が設けられていたが、感染対策の緩和に伴い、居室内での面会が再開されたほか、家族との外出や外泊も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。加えて、法人として、福利厚生充実を図り、資格取得に助成をしたり、希望休や有給休暇を取得しやすくしたり、代表者自身が職員の意見や要望を聞く機会を設けるなど、風通しが良く、働きやすい職場環境づくりに努めている。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	本人の希望が聞ける方は会話等から意向の把握に努めている。	◎	/	◎	入居前の契約までに、管理者や計画作成担当者が自宅等を訪問して面談を行い、利用者や家族から思いや暮らし方の希望などの聞き取りをしている。入居後も、日々の生活の中で、職員は利用者の思いや意向を聞くほか、電話連絡時等を活用して、家族から意見や意向を確認するようにしている。また、把握した情報は、アセスメントシートなどに記録を残している。
		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。	○	普段の生活の中の会話などから本人の思い、気持ちを見つめるようにしている	/	/	/	
		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。	△	コロナによる面会制限があり、ご家族様以外の方からは聞いていない。	/	/	/	
		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。	○	介護記録や申し送りノートへ記入している。	/	/	/	
		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。	△	傾聴する機会を持ち本人の思いをくみ取る様に留意している。職員によって考え方も違う為ミーティング等にて意見を出し合い利用者の思いを見落とさない様にしている。	/	/	/	
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。	○	見学時や入所時に詳しくお話を聞く様にしている。	/	/	○	入居前に、可能な限り、管理者や計画作成担当者が自宅等を訪問して面談を行い、生活歴や暮らしの現状、趣味、以前の仕事、入居の経緯などの聞き取りをしている。病院から入居に繋がる利用者が多く、病院の担当者からサマリーなどの情報をもらうほか、利用していた居宅介護支援事業所の介護支援専門員から詳細な情報をももらうこともある。把握した情報はアセスメントシートに記載し、職員間の共有や把握に努めている。また、日々の生活の中でも、利用者のこだわりや大切にしていることを把握するように努め、観察や聞き取りをしていることもあり、今後は、把握した情報をアセスメントシートに追記したり、定期的に新しい情報に更新したりすることも期待される。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	○	3ヶ月毎にアセスメントを行っている。日々の様子も観察し、出来る事、出来ない事の把握に努めている。	/	/	/	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	日々の変化は、介護記録や申し送りノートに記入し把握に努めている。	/	/	/	
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。	○	本人の様子を伺いながら検討している。	/	/	○	月1回実施するユニット会で、課題やより良いサービス提供を検討するほか、利用者の状態に変化が生じた場合等に、必要に応じて、その日の出勤職員でショートミーティングを行い、必要事項の検討をすることも多い。担当者会議には、家族や関係者の参加までは行われていないが、事前に、利用者や家族から意見や意向を聞き、医師などの関係者から指示やアドバイスをもらうなど、利用者の視点に立ったサービス提供に努めている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	○	情報を共有し把握に努めている。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の思いや意向を反映するように努めている。	/	/	/	計画作成担当者を中心に、利用者や家族から意見や意向を聞くほか、医師などの関係者から指示をもらい、把握した情報をもとに、職員から意見や提案を出し合いながら話し合い、介護計画を作成している。介助の仕方や声のかけ方などの情報を計画の中に取り入れることもできている。また、家族から「歩かせてほしい」などの要望が出され、筋力維持のために、階段の上り下りの運動を取り入れるなど、心身機能の維持に努める利用者もいる。
		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。	○	日常の会話や気づきから本人の意見や思いをくみ取り、記録に残しその都度ミーティング等で話し合いを行い、思いを実現出来る様に取り組んでいる。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対してでも、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度であっても、他人との交流もしながら、穏やかに過ごせる様に努めている。	/	/	/	
		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。	○	出来る範囲で協力し合える事を検討し盛り込む様にしている。	/	/	/	

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
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。	○	ケアプランの内容を共有している。ケアプランもいつでも見られる場所に置いている。	/	/	/	各ユニットのリビング横にある棚に、利用者のファイルが置かれ、すぐに職員は介護計画の内容や利用者の状況が確認できるようになっている。計画に沿ったサービス内容の実施の有無は、介護ケアプラン実施表に、サービス内容の項目ごとにチェックを入れるようになっている。また、個別記録にも、計画に関する事項に、Pの印を記載しているが、利用者の様子や発した言葉など、サービスの実施した際の情報記載が少ないため、実施のチェックのみに留まらず、実施できなかった理由や普段と違った様子を記録に残すなど、職員間で検討していくことも期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	ケアチェック表を活用している。行った事を介護記録にも記入するようにしている。	/	/	/	
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。	○	期間に応じた計画のも直しを行っている。	/	/	/	介護計画は、3か月に1回見直しをしている。月1回実施するユニット会の中で、モニタリングを行い、利用者の現状を確認するとともに、気をつける点や課題などの話し合いをしている。また、大きな状態の変化が生じた場合には、その都度、家族や医師などの関係者から意見や指示を聞くなど、現状に即した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。	○	毎月ユニット会議にて現状確認を行っている。	/	/	/	
		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。	○	状態に変化があれば計画の作り直しを行っている。家族様にも意見を聞いている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	月1度ミーティングを行っている。又日々のケアの中で課題について話し合う事もある。	/	/	/	月1回ユニット会を開催し、利用者の課題などを話し合うとともに、利用者の現状を確認している。また、業務の隙間時間を利用して、日頃から、気になることがある場合などには、その日の出勤職員で意見を出し合いながら話し合い、具体的なケアの仕方などの意見や提案が出されることも多い。さらに、ユニット会は、事前に日程の調整を行い、より多くの職員の参加を促しているが、中には、参加できない職員もあり、会議の終了後に会議録を確認してもらい、確認後にサインを残す仕組みづくりをしている。
		b	会議は、お互いの情報や気づき、考え方や気持ちを率直に話し合い、活発な意見交換ができるよう雰囲気や場づくりを工夫している。	○	意見など出してもらえ様な雰囲気作りを行っている。	/	/	/	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	参加できなかった職員に対しては、会議記録を見て、内容を把握してもらっている。又重要な事等は口頭での申し送りもしている。	/	/	/	
8	確実な申し送り、情報伝達		日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝わるようにしている。(利用者の様子・支援に関する情報・家族とのやり取り・業務連絡等)	○	口頭での申し送りと、申し送りノートで伝えている。	◎	/	◎	1日3回勤務の交代時に、申し送りノートなどを活用して、申し送りを実施している。出勤時に、申し送りノートなどを確認し、確認後に職員はサインを残し、確実な情報伝達に繋げている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	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。	○	本人に伺える方は話の中で、出来るだけお聞きしている。したいことが出来る様に努力している。	/	/	/	飲み物やおやつなどの選択肢を増やし、利用者自ら選んでもらうよう支援している。以前は利用者と一緒に服などを買いに行き、選んでもらうこともできていたが、現在は近隣にあるコンビニエンスストアに出かけ、好きな物を買う程度に留まっていた。天気の良い日には、玄関先の日当たりの良い場所に出て、コーヒーやおやつを楽しんだり、季節に応じて、いもだきなどの鍋を囲んだりするなど、楽しみのある生活が送れるよう支援している。また、月1回地域住民と一緒にラジオ体操をする機会が設けられ、利用者の楽しみの一つにもなっている。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくらせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	例えばおやつや飲み物等、選択肢を提供して選んでも頂ける様にしている。	/	/	/	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	習慣を理解した上で、可能な限り本人のペースに合わせる様にしているが、出来ない場面もある。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	家族様にエピソードなどをお聞きしたり、その人の生活歴を理解し、話が出る様に工夫し声掛けを行っている。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情などを観察し、日々の会話の中でそれぞれの思いや希望をくみ取り意向に添える様支援している。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	利用者の尊厳を大切に、言葉使いや態度には充分注意し、トイレへの声掛けなどは小さな声で耳元で行うなど、対応に注意を払い、一人ひとりの様子や状態に合わせたケアを心がけている。	◎	○	○	年2回虐待研修を実施し、その中で、職員は人権や尊厳などを学び、理解をしている。時には、不適切な声かけが見られ、管理者は該当職員に確認し、指導や注意喚起をしている。また、入浴やトイレ、居室など、利用者のプライバシーの配慮が必要な場面で、必ず扉を閉めてから支援するとともに、居室などの入室時に、職員はノックや声かけをしてから入室をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	カーテンを閉める、戸を閉める等を行いプライバシーに配慮している。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	プライバシーの空間であることを理解し、入室時には必ずノックを行い、返事をいただいてから入室する様にしている。	/	/	/	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	良く理解し厳守している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	分らない事をお聞きしたり、日々の話の中や、お手伝い等を通して感謝の言葉を伝えている。	/	/	/	言い合いなどのトラブルが起こりそうな場合には、職員が早期に利用者の中に入り、場所を移動してもらい意見を聞くなど、距離を置くことができるようにしている。また、物盗られ妄想のある利用者がおり、他の利用者が一緒にいないと寂しがることもあり、職員は見守りや目を配るようになっている。中には、一人でいることが好きな利用者もあり、無理強いせず、職員が声かけをして、孤立しないような支援にも努めている。
		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。	○	支え合って暮らして行く事の大切さを実感、理解出来ている。隣に座っているだけで安心している姿などが観られる。	/	/	/	
		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)。	○	気の合う利用者同士を同じテーブルに座って頂いたり、仲の悪い利用者も様子を見て話し合える機会を作っている。職員が間に入る事で話が弾む事もある。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	職員が間に入り解決に努めている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所時に詳しく聞き取りを行い、足りない部分は面会時等にもお聞きし、把握に努めている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	面会に来て下さる事が多く、こちらから会いに出かける事はあまりない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	本人の希望や天気に応じ、散歩や外気浴を取り入れている。ドライブなどにも出かけている。	○	○	◎	コロナ禍や感染対策が続き、外出制限が設けられていたが、感染対策が緩和され、家族との外出や外泊も可能となっている。天気のいい日には、事業所周辺を散歩したり、屋外に出て、外気浴やお茶を飲んだり、玄関先に置いている花を見に行くなど、少しでも屋外に出て、気分転換を図れるよう支援している。また、外出時には、利用者の表情が良くなることも多く、なるべく機会を増やすよう心がけた支援に努めている。利用者の希望に応じて、一緒に近隣のコンビニエンスストアやパン屋に出かけて、買い物を楽しむこともある。さらに、車いすの利用者も、一緒に散歩に行くなどの同様の支援に努めている。中には、元農家の利用者の自宅付近まで、田んぼの水路を見に行くなど、とても懐かしがられ、喜ばれている。加えて、病院受診の際に、利用者が大判焼ののぼりを見つけて、買って帰ることもあるなど、柔軟な対応も行われている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	△	コロナにて出来ていなかったが、これから協力をお願いしたいと思っている。	/	/	/	
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。	○	1人、一人の状態を把握し、検討しながら対応している。	/	/	/	一人ひとりの利用者の状態に合わせて、時間はかかってでも自分でできることはしてもらい、職員は見守りや待つ介護を心がけている。洗濯物干しやたたみ、ご飯のつき分けなど、職員が見守りをしながら、できることをしてもらっている。中には、裁縫が得意な利用者もあり、雑巾縫いの針の使用の際に、職員は見守りを行うなどの注意を払っている。
		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。	○	ユニット会議やショートミーティング等で利用者様の状態やケア、職員の気づき等話し合い、情報の共有を行っている。自立を促し出来る事を減らさないように工夫している。	/	/	/	
		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)	◎	出来る事には手を出さず、さり気なく見守りを行っている。また力を発揮出来る様に場面作りも行っている。(お手伝い等)	○	/	○	
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。	○	日々の様子を踏まえて、得意分野で力を発揮出来る様支援している。	/	/	/	洗濯物たたみや食器拭き、調理の下ごしらえなど、職員は利用者に声をかけ、できることや得意な役割を担ってもらえるよう支援している。家族が、キャベツやトマトなどの旬の野菜を差し入れることも多く、自宅です以前に作っていた野菜を見て、下処理を思い出して豆の筋を取ったり、お好み焼きや焼きそば作り、餃子の皮つみなどを、一緒に手伝ってくれたりする利用者もいる。中には、日課のように洗濯物たたみや調理の下ごしらえを手伝う利用者もあり、手伝ってもらった後に、職員は感謝の言葉を伝えている。
		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すように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	個々の特異な分野や好きな事、出来る事を活かした、無理のない役割をして頂いている。手伝いを頼んだ時には感謝の気持ちを必ず伝えている。	○	◎	○	

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、自己表現の一つと捉え、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。	○	その人らしいおしゃれが出来る様に、本人に聞いたり、身近な人に聞いたりして把握に努めている。				起床時に、職員は声をかけ、着替えや身だしなみを整えることができる利用者もいる。衣服の汚れなどが見られた場合には、利用者の自尊心を傷つけないように、職員はさりげなく声をかけ、居室に移動して着がえてもらうなどの対応をしている。また、男性利用者には、声をかけて、電気シェイバーを渡して髭剃りをしてもらったり、「眉毛を揃えてほしい」という希望が出され、職員はサポートをしたりするなど、その都度職員は利用者へ声をかけて、可能な限り自分でしてもらうなど、その人らしさが保てるような支援にも努めている。さらに、訪問理容の際に、自分で髪型の選択ができない利用者には、家族に意見を聞いて散髪してもらうとともに、髪を切った後に、家族にSNSのLINEで写真を送信することもある。
		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。	◎	入浴前等に着たい衣類を選んで頂くなどして、本人の好みに整えられる様にしている。				
		c	自己決定がにくい利用者には、職員が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。	○	選択肢を提供し、一緒に選べるようにしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	本人の持ち物の中から選び楽しめる様にしている。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	洗顔出来ない利用者様にはタオルを濡らしてお渡ししたり、さりなく髪を整える用意をしたり等、声掛けにも注意し、自尊心が傷つかない様に支援している。	◎	◎	◎	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ホームに訪問美容師が訪問している。その時に希望される方はカットを行っている。希望があれば望むお店に同行している。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	家族様に衣類を持って来て頂くなどして、本人の好みの服を持って来てもらっている。				
		h	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。	○	十分に理解している。				
17	食事を楽しむことのできる支援	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。	○	調理は行っていないが、献立などは何が食べたいかお聞きし、希望に添える様にしている。イベントでの餃子包み等、出来る方はしてもらっている。			○	利用者から聞いたリクエストメニューを参考に、職員が1週間分の献立を作成し、ネット注文をした食材が届いたら、利用者に野菜を切るなどの調理の下ごしらえや食器洗いなどを手伝いながら、職員が調理をしている。利用者が嫌いな食材を取り入れないように配慮するほか、旬の食材を取り入れて献立を作成し、バランスを考えて、メニューを変更することもある。利用者の状態に合わせて、刻み食やミキサー食などの食事の形態に対応している。食器類は、入居時に使い慣れた物を持ち込むことができるが、状況に応じて、使いやすい物に変更することもある。食事介助を要する利用者が多く、食事の際には、職員は利用者と一緒に食事を摂ることはできないことが多いが、時には、一緒に食卓を囲み、食べるようにしている。職員は、利用者の様子を見守り、時間がかかっても、急がせることなく、自分に合ったペースで食事を摂る様子を見ることができた。また、重度の利用者にも、可能な限り食堂で食事を摂ってもらい、メニューを説明するなど、食事の雰囲気を感じられるような支援をしている。さらに、食事の形態や食事の量、味付けなどを職員間で話し合うとともに、栄養士のアドバイスまではもらえていないものの、必要に応じて、医師から減塩などの指示や助言をもらうこともできている。
		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。	○	共に調理や盛り付けを行う事は出来ていないが、簡単な作業は手伝って頂いている。(豆の筋取りや、味見等)				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	把握している。苦手なものに関しては代替品等をお出ししている。				
		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、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を取り入れ、献立を立てている。家族様が持って来てくれた食材でおかずや、おやつなどを作る事もある。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	安易にミキサーにしたり、トロミを付けず、その人に合わせた調理、盛り付けを行っている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	今まで使用していたものを持って来て頂いている。ない方はこちらで準備した物を使って頂いているが、使いやすい物を選んでいる。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	△	一緒に食事は行っていないが、検査に同じ食事を頂いている。利用者の様子はいつも観察確認し、対応を行っている。			○	
		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。	○	今日は○○を作っていますよ、美味しそうな匂いがしていますね等、居室に伺った際に会話に盛り込み話している。		○	○	
		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。	◎	食事量、水分量は記録に残し、一人一人に合わせて量も調整している。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事量が少ない方は、食事を食べやすい形態にしたり、好きな食べ物をお出ししたり工夫している。水分についても、本人の好きな飲み物をお出ししたり、飲めない時には、時間を置いてお出しするなどして工夫している。				
		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。	○	栄養士のアドバイスは受けていないが、献立については偏りのない様に配慮している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理器具は使う前に必ず洗浄して使用している。毎日ハイターにての消毒を行っている。食材も新鮮な物を使用している。				

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。	◎	十分に理解している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施し、磨き残しや状況の確認をしている。中には、口腔ケアを拒む利用者もあり、1週間に1回歯科衛生士に来院してもらい、口腔ケアの支援が行われている。また、口腔内に異常が見られた場合には、訪問歯科の診療に繋げている。さらに、口腔内の状況に応じて、柔らかい毛の歯ブラシを使用するとともに、夜間に義歯を預かり、消毒や洗浄をするなどの清潔保持に努めている。加えて、自分で義歯を管理している利用者もいる。
		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。	○	把握している。必要な時には歯医者者に連絡し往診して頂いている。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯科衛生士からケアの仕方を学び、日常に活かしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	毎食後歯磨きを実施している。出来ない方は介助を行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	口腔内の観察を行い、異常があれば訪問歯科医に連絡し往診にきて頂いている。歯磨きに関しては出来ない所だけ手伝い、支援している。	/	/	○	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	○	十分に理解している。なるべく利用しない様にと思っているが、紙パンツやおムツに頼っている現状がある。種類が多くならない様に気を付けている。	/	/	/	事業所には、身体的な状況で、トイレに座れないなどの理由により、オムツを使用せざるを得ない利用者があるものの、可能な限り、職員は声かけやトイレ誘導などを行い、トイレで排泄できるよう支援している。排泄状況は介護記録に記載するとともに、適切な排泄方法や排泄用品の使用などを、職員間で話し合いをしている。こまめな声かけやトイレ誘導により、中には、紙パンツから布パンツに変更することのできた利用者もいる。また、便秘時に、下剤を服用することもあるが、牛乳を飲んだり、トイレにゆつくりと座ったり、水分摂取や食物繊維などを取り入れるなど、利用者が自然な排便ができるように努めている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	食欲が無くなったり、不穏になられたり、便秘が及ぼす影響について理解している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	○	排泄管理表を利用し、排泄パターンの把握に努めている。	/	/	/	
		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々の状態にあった支援を行っている。	○	それぞれの排泄パターンを把握し、その人に合った物を使用している。今現在これは必要か?と話し合い見直しもしている。	◎	/	○	
		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。	○	原因、要因を探り、こういった風にしてはどうか?と検討しながら行っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄管理表にてパターンを把握し、個々に合わせた声掛けや誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	家族様と本人に相談し決定している。自己決定出来ない方は家族様に現状を話し、理解してもらった上で決めている。	/	/	/	
		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。	○	使い過ぎにならない様に状態に合わせて使い分けを行っている。	/	/	/	
		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)	○	状況に合わせて、水分を多く摂って頂いたり、ヨーグルトなども取り入れて対応している。	/	/	/	
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)	△	入浴予定は職員で決めてしまっている。温度に関しては本人の希望に沿って行っているが、時間は長くなりすぎないように支援している。	◎	/	○	週2~3回、利用者は入浴することができる。事業所では、利用者が入浴できる日を定め、一般浴槽を午前と午後の時間帯に利用できるようにしているが、夕方の入浴希望の対応は難しい状況となっている。また、特殊浴槽も設けられ、利用者の状態に応じて、使い分けて使用し、安心安全に入浴できるよう努めている。さらに、利用者の希望に応じて、湯船に浸かる長さや湯の温度などに対応をしている。中には、入浴を拒む利用者もあり、職員や時間帯を変えて声かけをしたり、沐浴剤を使用したり、羞恥心に配慮するなど、気持ち良く入浴できるよう配慮も行われている。
		b	一人ひとりが、くつろいだり気分が入浴できるよう支援している。	○	香りのよい白濁の沐浴剤を使用して身体が余り見えなくてくつろいで頂いている	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	○	出来る事は自分で行って頂き、安全に入浴出来る様にしている。	/	/	/	
		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。	○	拒まれる時には、時間や日にちを変えらるなどして対応している。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタル測定を行い、本人の状態確認も行ってから入浴して頂いている	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	介護記録などで情報、様子を共有している。				事業所には、眠剤を服用している利用者もいるが、主治医と相談を行い、効果のない服用を減らすようにしている。中には、昼夜が逆転をしている利用者もあり、日中の声かけを多くしたり、夜間に職員がリビングで対応したりするなど、生活リズムを整えてもらえるような対応をしている。また、夜間に寝つきの悪い利用者には、無理強いすることなく、職員と話しながら一緒に過ごし、自然な眠りを促している。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	昼夜逆転にならない様に生活リズムを整える工夫をしている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	医師と相談しながら、本当に薬など必要か？と考え安易に眠前薬等に頼らない様に、まずは出来る事を行って試している。				
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	個人個人の状態に合わせて、日中も休息等を行っている。				
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。	○	LINE通話を使い動画にて話したり、写真を送ったり、日々の様子をやり取りしている。				
		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。	○	季節ごとの挨拶の手紙など(暑中見舞い、年賀状)レクリエーション形式にて参加して頂き作成している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話出来る様にしている。				
		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。	○	ご家族様に連絡し、判断して頂いている。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらおうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	家族からの電話もくれる様に願っているが現在話せる人がいないのでライン電話(姿を見ながら)も可能な事は家族に伝えている				
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。	◎	十分に理解している。				
		b	利用者が気兼ねなく安心して買い物ができるよう、日頃から買い物先の理解や協力を得る働きかけを行っている。	△	コロナにより買い物へ出かけていない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など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。	○	小口現金をお預かりし、必要な時にはいつでも使えるようになっている。お金の所持については家族様と相談して決めている。				
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	○	買い物をする時には家族様本人の了承を得て行っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	○	金銭出入表にて管理している。月に一度事務所より、明細を送っている。(レシート、領収書も同封している)				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	必要な時には家族様、利用者様と相談して対応出来る様に努力している。個々の希望に添える様に対応している。	◎	◎	コロナ禍や感染対策が続き、外出や面内などの制限が設けられていたが、感染状況の緩和に伴い、利用者や家族から出された要望には、可能な範囲で対応している。家族の状況に応じて、職員が病院受診の同行支援をしたり、買い物代行をしたりすることもある。また、居室内での家族との面会が再開されたほか、家族との外出も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。	
<b>(3) 生活環境づくり</b>									
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。	○	玄関先に花を植えるなどして、親しみやすい様に工夫している。	○	◎	○	玄関の入り口には、利用者と一緒に植えたパンジーのプランターが置かれ、明るくて入りやすい雰囲気づくりをしている。また、事業所前には駐車場が完備され、来訪者用の駐車スペースを設けている。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが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等。)	○	リビングには観葉植物を置き、壁にはイベントの写真を飾るなどで暖かな雰囲気が作れるよう努力している。	○	◎	○	玄関スペースにイスが置かれ、靴を履きやすくするとともに、座っておしゃべりを行い、利用者に落ち着いてもらえるようにしている。事業所には、オープンキッチンが設置され、職員は利用者の様子を見渡せるようになっている。リビングには、テーブル席やソファ、観葉植物が置かれているほか、季節の飾りつけが行われ、利用者はゆったりとくつろげるようになっている。2階ユニットには、車いすの利用者が多く、車いすが入りやすいようにテーブルを配置している。また、廊下の壁には、秋祭りなどの行事や家族が持ってきた写真が貼られ、楽しい時間を思い出させてくれ、利用者との会話が弾むこともある。さらに、共用空間の掃除や換気が行き届き、快適な空間となっている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	トイレや共有スペース、居室は毎日職員が掃除を行っている。定期的な換気も行い、なるべく大きな音も出さない様に気を付けている。	/	/	◎	
		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。	○	季節に応じた飾りを飾ったり、季節の花を生けたりと工夫している。	/	/	○	
		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。	○	ご自分のペースを崩さずのんびりと過ごして頂いている。	/	/	/	
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。	○	家具等慣れ親しんだ物を持って来て頂いている。衣類なども着慣れた物を持って来て頂いている。	◎	/	○	居室には、クローゼットとベッド、エアコンが備え付けられている。利用者は、使い慣れた物や馴染みの物を持ち込むことができ、テレビやラジオを配置したり、家族写真や孫の作品を飾ったりしている居室もある。中には、家でよく読んでいた本を置いている居室もあり、個性のある居心地の良い空間づくりを支援している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	居室までの動線はまっすぐになっており、分かりやすい。手すりも設置している。居室には目印になる物を貼ったりして工夫している。	/	/	○	居室の入り口に名前を掲示するほか、トイレの場所を分かりやすく表示するなど、利用者が認識しやすいように工夫をしている。各ユニットには、トイレが3か所設置され、入りやすい場所を利用者は使用している。また、廊下には手すりが取り付けられ、動線を確保するなど、安心安全に利用者が移動ができるように配慮をしている。
		b	利用者の活動意欲を醸成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)	○	入所時に今まで使用していたお茶碗やコップ等持って来て頂き、馴染の物を使って頂いている。	/	/	/	
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)の入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感・あきらめ・気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	○	日中にユニット入口の鍵を閉める事はない。鍵をかける事の弊害を理解し、十分に話し合っている。	◎	◎	◎	職員は内部研修で学び、鍵をかけることの弊害を理解している。日中に玄関の施錠をしておらず、20時から7時30分まで、防犯のために施錠をしている。中には、外出しようとする利用者もおり、出かける準備の様子を職員は察知し、見守りや声をかけるなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	居室には鍵はない。夜間帯入口に鍵をかける事は、入所の際説明を行い理解して頂いている。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入所時の情報やその後の介護記録等で把握している。	/	/	/	
		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。	○	毎日バイタルチェックを行い記録している。状態の変化があれば記録に残し情報を共有し、以上に早く気が付く様に注意している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等いつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	担当医に電話や住診時にいつでも相談でき、重度化にならない様に気を付けている。	/	/	/	
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。	○	ご家族様と相談しながら希望に沿える様に支援している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	かかりつけ医は入居前から見て頂いている医療機関でも先生の了解さえあれば続行しても良い事は伝えている。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	受診前後には必ず連絡をし結果報告を行っている。対応についての報告も行っている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	○	入院時は必ず職員が同行し、情報提供を行っている。担当医からも診療情報を入院先へ送って頂いている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	カンファレンス等に参加させて頂き、情報を交換させて頂いている				
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。	○	気が付いたことは直ぐに伝え相談している。協力医療機関にも往診時や電話にて相談、報告している。				
		b	看護職もしくは訪問看護師、協力医療機関等に、24時間いつでも気軽に相談できる体制がある。	○	協力医療機関に24時間体制でいつでも相談出来るようになっている。				
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	○	状態変化があれば連絡し、医療に繋げている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬の情報を確認し理解している。薬の変更で状態変化などがあれば看護師に報告している。				
		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。	◎	朝、昼、夜、眠前と色の違うラインを引き誤薬しない様に工夫している。また服用時には○○様屋の薬服用しますと声に出して言い、袋に印字された名前の確認も行っている。				
		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。	○	新しい薬の服用等服用し始めてからの様子など、特変あれば記録し、情報を共有し確認を行っている。				
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入所の際終末期についての考えをお聞きしている。状態の変化があった時には、再度お聞きしている。				事業所には、「重度化した場合の対応に係る指針(看取り介護指針)」があり、入居時に、家族等に説明して、同意を得ている。終末期には、家族や主治医、訪問看護、職員を交えて話し合い、対応方針を検討している。また、利用者や家族が看取り介護を希望する場合には、協力医や訪問看護に協力をしてもらいながら、看取り支援が行われ、多くの支援を経験している。さらに、職員は看取り研修を受けるとともに、医師からの指示などの伝達漏れがないように、申し送りの周知徹底をしている。加えて、急変時や重度化した場合には、病院や他の施設に転院をする利用者もいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	○	終末期のあり方については家族を含め、医療機関やかかりつけ医等の協力医療機関と話し合っている。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	○	職員の思い、経験、力量を把握してどこまで出来る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。	○	家族様にはホームにて出来る事、出来ない事を話している。理解が得られない時には掘り下げ、詳しく解りやすい説明を行っている。				
		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。	○	家族や協力医療機関と一緒に、十分な話し合いを行い、本人にとって何が良い方法なのか検討している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	話し合いを重ね、支援を行っている。				
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。	◎	定期的な勉強会(研修)を行っている。				
		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。	◎	一連の動作が行えるように定期的に研修を行っている。				
		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、随時対応している。		感染症の情報がある場合には申し送りノートに記入するなどして、情報を共有している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	利用者様職員共に、食事前の手洗いや消毒を徹底している。外部から来られる方には、消毒、検温、面会シートへの記入をお願いしている。				

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	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
37	本人をともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	○	築けるよう努力している				コロナ禍や感染対策が続き、制限が設けられていたが、感染対策が緩和され、居室での面会が可能となり、利用者や家族に喜ばれている。家族の参加できる行事の再開までは行われていない。運営推進会議には、家族の参加を呼びかけていることもあり、会議後の時間を活用して、利用者や家族と交流できる機会が確保されることも期待される。また、毎月便りを家族に送付し、利用者の様子や事業所の行事、職員の異動、設備等を報告している。さらに、2か月に1回すみれの里便りを発行し、利用者の写真を添えて送付し、利用者の近況を伝えている。家族の来訪時のほか、介護計画更新時やワクチン接種時、散髪時等の際に、電話やメールを活用して、連絡を取り合うようにしている。加えて、家族との外出や外泊も可能となり、必要に応じて、家族が利用者の居室内に布団を持ち込み、宿泊することもできるようにしている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	○	コロナにより行事へお誘いは出来ていない。	○		△		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	月に一度手紙にて近況をお知らせしている。2ヶ月に一度すみれの里便りも送付し行事等の様子もお知らせしている。また転倒や発熱等体調に変化があった時には必ず連絡を入れている。	◎		◎		
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	面会時や電話などで様子を報告している。					
		e	事業所の運営上の事柄や出来事について都度報告し、理解や協力を得るようにしている。(行事、設備改修、機器の導入、職員の異動・退職等)	○	月に一度の手紙にて報告している。	×		○		
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	一人ひとりに起こりうるリスクについて家族様に説明し理解を得ている。					
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	家族様が意見や希望を職員に伝えられる様に、面会時等に声掛けを行っている。又プランの変更時等に意見を聞く時にも、お聞きしている。要望に添える様に職員で話し合い検討している。結果に付いても来訪時などに伝えている。			○		
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約の際に各種書類を提示して説明を行っている。納得の上で同意を得ている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	各種契約書に基づき、利用者、家族に説明を行っている。					
<b>III. 地域との支え合い</b>										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域、事業所が所在する市町の日常生活圏、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。	○	運営推進会議に地域の方をお招きして交流を深めている。事業所に目的や役割を説明して理解をして頂いている。		○		コロナ禍や感染対策が続き、地域との交流できる機会は減少をしている。民生委員の協力を得ながら、地域の行事や催しを把握するとともに、地域の夏祭りや防災訓練、ラジオ体操などに参加し始め、少しでも交流を図れるようになってきている。また、地域住民からも、外出先の情報をいただけるようになってきている。さらに、令和5年10月の秋祭りの際に、獅子舞の来訪等があり、利用者には喜ばれている。地元の駐在所の警察官から、詐欺の注意喚起や歩行時に使用する反射板の提供を受けることもできている。今後、管理者は、「少しずつ利用者と一緒に地域行事などに参加していきたい」と考えている。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	コロナ禍で中止されていた地方節の再開があり、ホームへお神輿と子供獅子舞を呼ぶ事が出来た。地域で行われているラジオ体操等にも参加させて頂き関係を深めている。日常的な挨拶も欠かさず行っている。		◎	◎		
		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。	○	町内会長さんや、地域民生委員さん、交番の警察官など少しずつ支援してくれる方が増えて来ている。					
		d	地域の方が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	コロナ禍により外部からの人の受け入れは行っていないが、地域の方が利用者様へと花火を持ってきて下さった。					
		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。	○	商業施設が多く近所に住んでいる方は少ないが、会えば挨拶をしたりしている。					
		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)	○	月に1回ある地域のラジオ体操に、感染対策をして参加させて頂き交流を深めている。					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	○	コロナ禍にて外出出来ていなかったが、少しずつ再開できたと感じている。					

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
40	運営推進会議を活かした取り組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	◎	地域民生委員さん、今年からは駐在さんが参加してくださいました。少しずつ地域の方の参加が増えて来ている。	○	/	○	コロナ禍や感染対策が続き、運営推進会議は、職員と利用者とのみの開催が続いていたが、外部の参加を得た集合形式の会議が開催できるようになっている。会議には、市行政や地域包括支援センター、民生委員のほか、2名の家族も参加することができた。会議では、意見交換も行われ、地域の防災訓練の情報を聞いたり、綺麗な季節の花や虫などの名所や美しい蕎麦屋などの外出情報をもらったりするなどの意見交換をすることができている。また、議事録を会議の参加メンバーや全ての家族に送付することができている。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況(自己評価・外部評価の内容、目標達成計画の内容と取り組み状況等)について報告するとともに、会議で出された意見や提案等を活かした結果等も報告し、議事録を公表している。	○	運営推進会議で外部評価の結果報告、取り組みの報告を行っている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	参加して頂きやすい様に、行事に合わせてたり、工夫している。	/	/	◎	
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	○	「自立、笑顔、思いやり」の理念の基、職員一同利用者様の思いを出来るだけくみ取り、笑顔で、思いやりのある触れ合いを大切に、日々のケアに取り組んでいる。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	利用者、家族様には入所時に説明を行っている。地域の方には機会があれば伝える工夫をしている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 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。	○	普段と違う様子がある時には個別に声を掛けて話を聞いている。	/	/	/	月2回法人の代表者が来訪があり、管理者から利用者の様子や事業所の出来事などを報告するとともに、職員から出された意見や要望を伝えることができる。また、動画配信の研修を取り入れたり、介護福祉士などの資格取得を支援したり、認知症実務者研修や介護支援専門員更新研修等の参加費を助成するなど、職員の育成やスキルアップに努めている。さらに、法人・事業所として、職員の福利厚生への充実にも、希望休や有給休暇の取得を促したり、パート職員などの勤務形態の希望に応じたりするなど、働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。
		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。	○	研修や訓練は定期的に計画されていて参加してもらっている。	/	/	/	
		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。	○	年に2回の勤務評価を実地して、評価が高い職員には賞与等に反映させている。長年勤務している職員には功労賞が出る。	/	/	/	
		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)	○	地域包括の事業連絡会、研修等に参加して同業者との交流に努めている。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	年末には事業所負担で食事会の費用が出る。食事を通して職員同士で話し合える機会を設けている。	○	◎	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	定期的に研修を行い理解している。日々のケアで見逃ごしている虐待に繋がる行為を見つめ直す機会を設けている。	/	/	○	定期的に、委員会を実施して、職員間で話し合うとともに、年2回、虐待防止の研修を実施し、職員の理解促進に努めている。また、不適切な言動などの振り返りのチェックも行われ、意識した対応ができるように努めている。さらに、不適切なケアが見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、管理者が該当職員に確認し、指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返り話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ショートミーティングや休憩時等話し合える機会を作り、振り返っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	変化に気を配り、注意している。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	利用者の状態や状況で緊急やむを得ない場合の一時の対応については、全職員が理解している。	/	/	/	/
		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。	○	身体拘束適正化委員会を定期開催し、状況に応じた対応、身体拘束に当たらないか?の話し合いを行っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	現在拘束を求める要望は出ていない。申し出があれば身体拘束についての説明や、話し合いをする姿勢を取っている。拘束の無いケアを目標に職員間で話し合い意見を出し合っている。	/	/	/	

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含め理解したうえで、利用者や家族の現状を踏まえ、パンフレット等の情報提供や相談に乗る等の支援を行っている。	○	研修にて学ぶ機会を設けている。制度利用の相談があれば情報を提供している。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	包括支援センターには、空室状況を提供したり、パンフレット等を持参し、気軽に相談出来る連絡体制を築いている。				
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いる。いつでも見れる場所に置いてある。				
		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。	○	定期的な研修を行い身に付けている。救命救急講座への参加もしている。				
		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。	○	ユニット会議にてヒヤリハットの検討を行っている。事故についても話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	個々の状態に合わせて取り組んでいる。				
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。	○	マニュアルがあり周知している。				
		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。	○	苦情があれば報告書を作成し周知している。市町村への相談は今の所無いが、必要だと思う場合は関連機関に相談する準備はある。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	苦情に対して早急な対応が必要と考え、対策案を相談し、対応している。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	事業所に相談窓口を設置すると共に玄関にご意見箱を設置するなどして、いつでも意見や要望、苦情を伝えられる機会を作っている。	◎		○	日々の生活の中で、職員は利用者から意見を聞き、可能な範囲で対応をしている。また、来訪時や電話連絡時を活用して、意見や要望を聞くようにしているが、あまり意見は出されておらず、管理者は、「運営推進会議の中で、家族から意見を聞いていきたい」と考えている。これまでに、外部評価の利用者家族等アンケート結果等から、「駐車場が狭い」などの意見が出されたため、来客用の駐車場を設けている。さらに、ユニット会を活用して、職員から意見や要望を聞くとともに、管理者から個別に職員の相談に応じたり、意見や提案を聞いたりするなど、出された意見を反映しながら、より良い支援に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	重要事項説明書に記載があり、相談窓口や内容によって必要な所を紹介している。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	月2回行われている、本部での会議で各ホームの責任者が、職員の意見要望、提案を持参して発表している。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	ショートミーティング等で意見を聞く事もある。個別に話を聞く機会も設けてある。				
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	自己評価に取り組んでいる。				自己評価は、職員に意見を出してもらいながら、ユニットごとに作成をしている。運営推進会議の中で、サービスの評価結果と目標達成計画等の報告を行うとともに、全ての家族に会議録を送付している。また、目標達成計画を作成し、職員間で目標達成に向けて取り組んでいる。コロナ禍や感染対策が続き、目標達成の取り組み状況の確認のモニターまではしてもらえず、今後は、取り組み状況の確認のモニターを呼びかけて意見をもらおうなど、出された意見をサービスの質の向上に反映していくことも期待される。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	地域や家族様の評価は参考になっていて、事業所全体で取り組んでいる。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営会議は、今年9月から通常開催になっており、現段階では報告出来ていない。次回会議にて報告する予定がある。	○	○	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	目標達成計画に掲げた取り組みを、職員間で話し合っ検討している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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)	○	マニュアルがあり周知している	/	/	/	玄関スペースに、地域の防火訓練の様子のほか、災害避難指定場所までの道のりの写真を提示している。年2回、昼夜や火災などの想定をした防災訓練を実施している。ハザードマップの対象地域にあり、避難確保計画を作成している。また、訓練の際に、防災士の資格を持つ地区の民生委員から、助言をもらうなどの協力を得ることができている。さらに、管理者等は、地域での防災訓練にも参加協力し、連携を図れるよう努めている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	年に2回の消防避難訓練は夜間、昼間を想定して行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	定期的に行っている。	/	/	/	
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	防災士の資格を持つ民生委員さんがいて、訓練の相談をしている。消防士立ち合いの消防避難訓練も行っている。	○	○	○	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	町内の防災訓練に参加する予定	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	ホーム内にて認知症の研修を行っている。	/	/	/	以前、入居していた利用者の家族から相談が寄せられ、地域包括支援センターに繋いだことはあるが、家族や地域住民からあまり相談は寄せられない状況となっている。また、市行政や地域包括支援センターの会議や研修に参加協力するなど、関係機関と連携を図ることはできている。コロナ禍や感染対策が続き、積極的な地域活動の協働までには至っていないため、今後は、法人内の他の事業所や地域包括支援センターなどと協力をしながら、地域のケア拠点としての機能を発信していくことも期待される。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	家族に認知症の方が居れば相談を受けている 研修の案内もしている	/	x	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	コロナにより、家族様以外の立ち入りを制限しているがこれから徐々に緩和されるので考えていきたい	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	人材育成や研修等の受け入れ要請があれば受け入れを考える。	/	/	/	
		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)	○	地域の方と話せる機会もあり、イベント等参加させて頂いている。	/	/	○	