

(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 4 年 6 月 22 日

#### 【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890500378
事業所名	グループホームうわばら
(ユニット名)	さくら
記入者(管理者)	
氏名	浅木 修
自己評価作成日	令和 4 年 6 月 9 日

<p>【事業所理念】 和我家・・・和やかに過ごせる私たちの家を目指す</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 外部評価項目一つ一つを職員に理解して頂き、毎日のケアに生かしてもらった。法人主催の行事に地域の方を招いたりした。平均年も高く、コロナで思うようにはいかないが、感染対策を行い、ちょっとした時間を利用してドライブに出掛ける事などストレス軽減に務めた。家族が積極的に病院受診や、外出等に関わりを持ってくれるようになった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、新居浜市内が一望できる見晴らしの良い高台に立地している。事業所周辺は、山野の緑に囲まれた静かな環境で、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。また、近隣には法人内の他の施設が点在しており、コロナ禍において、外出などに制限が設けられているものの、合同で行事を開催するなどの工夫をしながら交流をしている。また、管理者は、事業所理念を大切に、利用者一人ひとりの我が家となるように、職員と一緒に十人十色のしあわせづくりを目指した支援に取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化に伴い、家族等からの事業所での看取り介護の要望も高まっており、法人内のほか、協力医との24時間の協力体制が図られており、利用者が住み慣れた事業所で、最後まで過ごすことができるような支援にも取り組んでいる。</p>
--	---	--

## 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	○	職員は必ず一人ひとりと話し、さりげない言葉から多くをよみとれるように注意している。	◎		○	入居時に、職員は利用者や家族から、思いや希望の聞き取りをしている。また、日々の関わりの中で、利用者から意向を聞くとともに、電話連絡時や面会時を活用して、家族に意向などを聞くようにしている。さらに、意思表示の難しい利用者には、表情やしぐさなどから汲み取るよう努めるとともに、電話連絡時や面会時を活用して、家族に確認するようにしている。加えて、把握した情報は、事業所独自のアセスメントシートに記載して、職員間で共有している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人の目線で物事を考えるように努めている。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	入居時の際の聞き取りや、面会時に来られた家族や知人の方から話を聞かせて頂くよう心掛けている。				
		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。	◎	ケース記録、連絡ノートを活用している。				
		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。	○	入居者主体で物事を考えるように努めている。				
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。	◎	本人からの話や、家族、知人からの話をできるだけ聞くように努めている。			○	入居の際に、職員は利用者や家族から、これまでの暮らし方や現状などの聞き取りをしている。また、関係機関の担当者や介護支援専門員などから、診療情報の提供を受けたり、サービス利用の経過等を聞き取ったりしている。さらに、把握した情報はアセスメントシートに記載して、職員間で共有している。
		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。	◎	色々なことを試して出来る事を見つけている。				
		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。	◎	ケース記録、日誌に記載し職員全員が把握できるようにしている。				
		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)	○	便が原因だったり、失禁されているとか様々な原因を皆で見つけ共有できるようにしている。				
		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。	◎	パターンの把握ができていると思う。				
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。	◎	気付いた点をユニット会で職員が発表して話し合っている。			◎	毎月実施するユニット会を活用して、担当職員を中心に気づきなどを出し合うとともに、主治医や家族の情報を共有して、利用者本人の視点で検討をしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	家族との繋がりが一番であると思う。				
		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。	◎	問題点を追及していく事はできているが、どうしたらより良い生活が送れるかという追及を行い職員全員で共有していきたい。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	家族の協力なしでは出来ない事なので、協力をお願いしている。	/	/	/	ユニット会を活用して、利用者一人ひとりのサービス担当者会議を開催している。事前に聞いた利用者や家族の意向を踏まえて、本人がより良く暮らすための課題やケアのあり方などを職員間で話し合うとともに、計画作成担当者等を中心に、出された意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ユニット会で行われる個々の処遇内容を重視し、色々な意見を取り入れて作成している。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	安心した表情で毎日が過ごせるように、プラン作成している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族を巻き込んだプラン作成が出来ない方も居られる。	/	/	/	
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。	○	充分には把握できていないと思う。	/	/	/	個別の介護計画は、ユニット会を活用して話し合い、内容の共有に努めるとともに、個別ファイル等をリビング内に置き、記録の際に、職員はいつでも計画の内容等を確認できるようになっている。また、利用者の行動やケアの内容は、ケース記録に詳細な記録を残すことができているものの、計画に沿ったケアの実施状況や評価が分かりにくく感じるため、サービス内容に番号を付けたり、工夫した記録様式を作成したりするなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、職員の気づきや工夫などは、連絡ノートを活用して、職員間で共有をしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	多忙にて、実施できない日もある。	/	/	/	
		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。	○	ケース記録に詳細に記録している。	/	/	/	
		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。	○	以前は気付きノートがあったが、連絡ノートに記入するようになった。	/	/	/	
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。	○	必要に応じて、多くの職員から意見を聞き、見直しを行っている。	/	/	/	事業所では、6か月毎にモニタリングを実施して、介護計画の見直しをしている。また、利用者の状況に変化が見られない場合でも、毎月実施するユニット会を活用して、一人ひとりの現状を確認している。さらに、入院などの状況の変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、介護計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	担当職員に意見を求める時もある。	/	/	/	
		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。	◎	入院後には大きな変化が生じる為、計画作成している。	/	/	/	
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度各ユニット会を開催。緊急時の職員召集は難しく、担当者やリーダーが話し合いを行う。	/	/	/	毎月、10日と11日に開催日を固定して、月1回ユニット会を開催し、利用者の現状確認などの話し合いをしている。また、緊急案件があった場合には、その日の出勤職員やリーダーで話し合いをしている。さらに、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらうとともに、口頭でも伝達をしている。
		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。	◎	ユニット会において活発な意見交換ができています。会議の進め方として、全員の意見を聞くようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	月に1度各ユニット会を開催。(毎月10日と11日と固定し開催)	/	/	/	
		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きみをつくっている。	◎	議事録を渡したり、口頭で内容を伝える事になっている。	/	/	/	
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、共有できるしきみをつくっている。	◎	些細な事でも連絡ノートに記入する事になっている。	/	/	/	事業所では、職員への連絡事項や診療情報、家族との連絡のやりとりなどの全ての伝達を必要とすることを連絡ノートに記録するとともに、職員は出勤時等に確認を行い、情報共有をしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝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)	◎	ケース記録、日誌に必ず記載。	○	/	/	

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>(2) 日々の支援</b>									
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。	○	気持ちはあるが、出来ないときもある。	/	/	/	食事のメニューや飲み物の種類、更衣時の衣服など、職員は声かけをして、選択が可能な利用者には自己決定してもらえよう支援している。また、入浴やレクリエーションなどの様々な場面において、職員は利用者の希望や意向を確認し、思い通りの生活が送れるような支援に努めている。さらに、利用者の好きなことや得意なことを把握して、職員は一人ひとりに合わせて、これまでしてきた野菜づくりや趣味の読書を継続してもらうなど、活き活きとした表情を引き出せるよう取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	何が食べたいのか、何が飲みたいのか、おやつや食事の際に問いかけています。	/	/	/	
		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。	○	意志がある方とない方では差がみられる。	/	/	/	
		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)	○	ゆったりしてもらおう努力をしている。職員のペースで行わないように注意している。	/	/	/	
		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。	◎	場が和むような声掛けや態度が取れるように指導をおこなっている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	○	意思疎通困難な方でも、わずかな表情や仕草でその方の気持ちを読み取るよう努めている。	/	/	/	
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「尊敬」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。	○	ユニット会において勉強会を行っている。	/	/	/	入職時に、職員は接遇研修を受講して、人権や尊厳などを学んでいるほか、ユニット会を活用して勉強会や話し合いを実施している。職員は意識した対応を心がけているものの、時には、馴れ馴れしい声かけや会話が聞かれることがあり、管理者は指導の難しさを感じている。今後は、職員一人ひとりが利用者に敬意を払った言動を行えるように、ユニット会等を活用して、職員へ継続した注意喚起に努めたり、簡単なアンケートやチェックシートを作成して、職員に言動を振り返ってもらったり、気になる言動を職員間で注意し合うなど、職員は利用者の立場に立って考え、より良いサービスが提供できることを期待したい。また、居室への出入りの際に、職員は全ての利用者に対して、ノックや声かけをして入室するとともに、不在時にも事前に声をかけてから入室するなど、プライバシーへ配慮した対応が行われることを期待したい。
		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。	○	出来ていない職員もいる。指導はしているが、職員教育の難しさを感じる。	/	/	/	
		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。	◎	他の方に悟られないようなトイレ誘導を行う。	/	/	/	
		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。	◎	特にしっかりとされている方の居室の出入り時には、了解を得てから入るように指導している。	/	/	/	
		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。	○	理解している。再度勉強会を行いたい。	/	/	/	
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。	◎	人生の先輩として、色々なことを学ぶ機会が多い。	/	/	/	日頃から、職員は利用者同士の関係性を把握して気を配っているものの、管理者は業務の多忙から、ゆったりとした見守り支援ができていないと感じている。中には、利用者同士が言い合いなどのトラブルになりそうな場面も見られ、早期に職員が間に入って回避するように努めるとともに、場所を移動してもらうなどの対応をしている。また、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるように、職員は声かけや配席の考慮をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らすしていくことの大切さを理解している。	○	間に入ることなく良い関係が維持できるように見守る。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	トラブルや合う合わない事が多くある。席替えを行ったり、トラブル時は職員が間に入りたりして解決している。	/	/	/	
		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は不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	職員が間に入りたり、場所の移動や席替え等をおこなう。	/	/	/	

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。	○	良く来られる方については把握できている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	よく話して下さる方については把握できている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	◎	家族対応で行かれる方も居られる。				
		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。	◎	居室で過ごされたり、職員は見守る程度の距離をおいている。				
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)	△	充分にはできていない。天気の良い時など、歩行安定されている方はよく施設周辺散歩に行かれる。メンバーも限られている。	×	-	○	コロナ禍以前のような外出支援はできていないものの、事業所周辺を散歩したり、少人数でドライブに出かけ、車窓からの眺めを楽しんだりするなど、職員は工夫しながら、利用者が気分転換を図れるよう努めている。また、職員の勤務体制や人員不足により、頻回な外出は難しいものの、広い中庭には数多くのベンチが置かれ、重度の利用者を含めて、天気の良い日には、気持ち良い日向ぼっこや外気に当たることが自由にできている。
		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。	×	利用した事はない。				
		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。	○	車使用の外出行事には参加される。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族対応で行かれている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	ユニット会において勉強会を行っている。				入居時等のアセスメントで、職員は利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握して、職員間で共有をしている。自分でできることをしてもらうとともに、できそうなことは職員と一緒にしよう心がけているものの、勤務体制により、待ちきれずについ手を出してしまう職員も見られる。また、手伝うことのできる利用者には、下膳や洗濯物たたみなどの生活リハビリの機会を提供するなど、少しでも心身機能を落とさないよう取り組んでいる。
		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。	○	食事前の体操等で身体機能の低下予防を行っている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒にしようしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	さりげなく洗濯物などを置いて、畳んでいただいたりしている。	○		○	
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。	◎	出来る方とできない方がおられる。				利用者の高齢化や重度化に伴い、以前できていた食器洗いなどの手伝いが徐々にできなくなってきているものの、職員はちょっとした役割を担ってもらうなど、利用者一人ひとりに合わせて、その時々で満足できるよう取り組んでいる。また、日常的に、下膳や洗濯物たたみを役割や出番として担っている利用者もいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	ホームでの生活に満足されるよう努力はしている。	○	-	○	
		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。	○	家族対応で地域の行事に参加されている。				

愛媛県グループホームうわばら

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。	◎	化粧される方もおられる。さりげなく言葉を掛けてあげる。				食べこぼしや整容の乱れなどが見られた場合には、職員がさり気なくフォローをしている。また、訪問調査日には、着衣の乱れが見られた利用者を、職員がさりげなく居室に誘導する様子を確認することができた。さらに、重度の利用者にも、職員が衣服を選び、表情やしぐさなどを見ながら確認するなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。中には、家族の了承を得た上で、利用者がバジャマのままで食事をしている様子が見られたものの、きちんとした整髪などの整容が行われていた。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	毎朝の整容を行っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	家族や知人の話や職員達の話会で一番良い方法を提案していく。				
		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。	○	普段とは違う服装で、外出される。				
		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)	◎	気がついてあげ、さりげなく本人に恥をかかせないように対応している。	○	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	家族が連れて行く方もおられる。職員対応でなじみの美容院に行かれていた方もおられる。				
		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。	○	常に気が付いてあげる気持ちを持てるように心掛けている。			○	
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。	◎	愛情込めた食事作りをしている。				法人の管理栄養士が献立を作成するとともに、法人で一括して購入した食材が、法人の厨房から事業所に届けられるようになっている。昼食は専属のスタッフが2ユニット分を調理しており、各ユニットのキッチンで炊飯と汁ものを用意して、利用者に食事を提供している。夕食は、選出職員が調理している。以前は調理の下ごしらえや盛り付けなどを利用者と一緒にすることができていたものの、職員の勤務体制にゆとりがなく、現在は職員が専念して調理をしている。下膳は、できる範囲で利用者に手伝ってもらっている。アレルギーなどのある利用者には、献立を考慮して、代替品が届けられる仕組みとなっている。また、利用者のリクエストや食事の摂取状況などを管理栄養士に伝えて、献立づくりに活かしてもらっている。食器類は、使い慣れた物を入居時に持参してもらっているが、割れたり欠けたりすると、事業所で用意した物を使用してもらうとともに、利用者の状態に合わせて、使いやすい物を使用している。さらに、食事の際に、職員は利用者と一緒に食事を摂るようにしているが、訪問調査日には、勤務体制もあり、職員は利用者へのサポートに専念している様子が見られた。重度な状態の利用者にも、食事前にはりびんぐで嚥下体操に参加していることもあり、オープンキッチンの調理の音や匂いを感じる事ができている。加えて、法人から食材の配達とともに調理方法の指導があるほか、食事の摂取状況により、主治医に相談して食の形態を職員間で検討したり、栄養士に補食などのアドバイスをもらったりすることもできている。
		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。	○	以前はよくして頂いたが、だんだん難しくなってきた。			△	
		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。	○	自発的に台所に来られ、コップ等を洗って下さる。				
		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。	◎	既知のものは把握している。				
		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。	◎	日頃から食べたいもの等をお聞きしている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等)	◎	その時の状態に合わせて対応している。				
		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。	◎	本人専用のお茶碗、お箸、瀬戸物の食器を使用している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなくやっている。	◎	職員も昼食は必ず同じ物をテーブルで頂く。			○	
		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。	○	手作りの愛情こもった食事を作っている。		◎	○	
		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。	○	糖尿病の方は制限がある。				
		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。	◎	食時量が減ってきている場合は家族に連絡し、嗜好品を持って来ていただいたり、食べれるものを見つけていく努力をする。				
		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。	○	栄養士からのアドバイスで高カロリードリンクなど飲んで頂く事もある。			◎	
		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。	◎	夕食終了後に調理用具等を殺菌消毒する。				

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。	◎	理解できている。				<p>毎食後に、職員は声をかけて、共用フロアの洗面台で、利用者は口腔ケアを実施している。自分で十分に歯磨き等ができない利用者には、自身にできることをしてもらい、職員はできていない部分の磨き直しなどのフォローをしている。また、自分で歯磨きをしている利用者もおり、職員は毎回口腔内の状況までは確認することができていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認できることを期待したい。さらに、異常が見られた場合には家族に連絡の上で、適切な歯科受診に繋げている。加えて、夜間は義歯を預かり、洗浄液に浸けているものの、中には、夜間に義歯を預かることを嫌う利用者があるため、洗浄液に30分程度浸けさせてもらい早期に返すなどの清潔保持にも努めている。</p>		
		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。	○	十分な観察までは出来ていない。					○	
		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。	○	研修を受けた職員はいるが十分なケアはできていない。						
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯は夜間お預かりし、洗浄。しっかりされた方は30分程お預かりし、お返しする。						
		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)	○	自分の歯がある方は口臭や生じやすく、液体歯磨き等使用されている。						○
		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。	○	家族対応で歯科に行かれている。						
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。	◎	反対に希望される方もおられる。(漏れが心配と)膀胱がんの方はトイレに行かなくても濡れている状態。反対にパットは必要不可欠である。				<p>事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本として支援をしている。また、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンに応じて、声かけやトイレ誘導をしている。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品を使用する場合には、ユニット会の中で利用者の状態に合わせた適切な用品の使用を話し合うとともに、家族の了承を得た上で使用をしている。加えて、訪問調査日には、アセスメントや介護計画等において、利用者への排泄支援の状況や経緯を確認することができた。</p>		
		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。	◎	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)	◎	生活記録表に記録している。						
		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。	◎	夜間のみ紙おむつ対応の方がおられる。	◎		◎			
		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。	◎	食事や飲み物を工夫し、試行錯誤している。						
		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。	◎	自立の方もさりげなく声掛けを行う。						
		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、どういつ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。	○	いろいろ試してみても、本人にとって一番良いものを使用している。						
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	入居者や職員の意見を参考に決めている。						
		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)	○	食事から排便を促していく努力はしている。						
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)	◎	入浴を嫌がる時は日にちを変えて入浴して頂く。	◎		△	<p>事業所では、週3回の入浴支援を目指した支援に努めているものの、現在は職員体制が整わずに、週2回の午後からの入浴支援に留まっています。また、入浴拒否のある利用者には、無理強いはいしないものの、曜日や時間を改めて声かけをするなどの対応を行い、入浴をしてもらえるよう工夫をしている。さらに、利用者の希望に合わせて、浴槽に浸かる時間や湯温など、可能な範囲で柔軟に対応をしている。加えて、利用者の高齢化や重度化に伴い、浴槽に浸かれずに、シャワー浴の対応をせざるを得ない利用者が増えてきているため、2人体制で安心安全な介助をしたり、時には法人の他の施設の機械浴槽の利用を検討したりするなど、入浴が楽しみとなり、心身ともにリラクゼーションの場となるように、職員間で検討することを期待したい。</p>		
		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。	◎	本人のペースに合わせて入浴される。						
		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。	◎	出来る事はして頂き、本人のレベルを下げない努力をしている。						
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	日にちを変更したり、担当者を変えたりして対応している。						
		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。	◎	体調や精神的に不安定な時は日を改めて入浴して頂く。決して無理強いはいしない。						

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	ケース記録に記入。				夜間に利用者が眠れない場合には、リビングで職員と一緒に過ごしてもらうなど、事業所では眠剤などの薬剤を使用して、無理に眠らせるような対応は取っていない。また、職員は、利用者の生活リズムに合わせた生活が送れるよう支援している。さらに、無理強いはいしないものの、利用者が夜間に安眠ができるよう職員間で話し合い、日中の生活や活動を工夫するなどの支援にも努めている。中には、精神疾患により、夜間の徘徊や他の利用者の居室に入るなどの迷惑をかけるような場合も見られるため、専門医の受診に繋げて、適切に薬を処方してもらうなどの対応もしている。
		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。	◎	日中の覚醒を促す努力をしている。				
		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。	◎	どういった工夫が必要か、職員間で話し合い、ある程度の夜間覚醒には対応している。				
		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。	◎	短時間でも横になられるように声かけている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	携帯を持たれている方がおられるが管理が出来なくなり、職員の方でお預かりしている。				
		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。	◎	「90年間年賀状書いてきたが、もう辞める」と言われた方が、しっかりと返事を書かれた。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	要望があれば事務所で電話されることもある。				
		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。	◎	家族には伝えるが、職員が代筆して返事までは、無理がある。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	毎月絵手紙を送ってくださる家族がおられる。				
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。	◎	手元に現金があると安心される。				
		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。	○	買い物等は家族が対応される。				
		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。	△	周辺に店舗がなく、家族と外出時に買い物されている。				
		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。	○	財布ごとゴミ箱に入れられたり、タンスの中にゴミと一緒に入れられたり、管理が難しく、事務所のほうでお預かりする形になっている。				
		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。	◎	家族さんもわからず、本人任せと言われる事が多い。				
		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)。	◎	だんだん管理できなくなり、お財布ごと事務所で預かりしている方が多い。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々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。	◎	出来る限りの事はしていくつもりだが、限界もあり、家族の協力をお願いする。	◎	◎	管理者は、「できるだけ、利用者や家族の要望に沿いたい」と考えており、外出や面会制限はあるものの、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。また、帰宅願望のある利用者には自宅近くまでドライブをしたり、家族が病院受診に同行できない場合には、管理者が同行支援をしたりすることもある。さらに、家族から要望が出され、利用者が家庭菜園でトマトやきゅうりなどの野菜づくりができるよう支援している。	

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>(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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	駐車場も広く、気兼ねなく駐車できる。いつもではないが、花を飾り、温かみのある雰囲気作りを目指したい。	◎	-	◎	事業所は市内を一望できる高台に立地しており、建物前には広い駐車場が整備されている。また、玄関周辺は整理整頓が行われているとともに、ベンチが設置され、親しみやすい雰囲気が感じられる。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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。)	◎	幼稚にならず、大人の雰囲気漂う空間をめざしたい。	○	-	○	すっきりと片付けられたリビングには、日中には利用者が集まり、広々とした小上がりの畳コーナーやテーブルなどの思い思いの場所で、好きなことをしながら過ごすことができている。また、居室の入り口の表札とトイレの表示以外の掲示物はなく、床にも移動を妨げる物は置かず、利用者の動線等を確保している。さらに、共用空間は掃除や消毒、換気が行き届き、清潔感がある。加えて、ユニットの玄関スペースには掲示板が設置され、利用者が書いた短冊を付けた七夕飾りを飾ってあるほか、でき栄えの良い鯉のぼりも引き続き掲示するなど、利用者や来訪者は季節の移り変わりを感じることができる。一方で、片方のユニットでは異食のある利用者が押しピンを外して持ち帰るために、装飾や掲示はなく、利用者の安全面もあるものの、やや殺風景な印象を受けた。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除を行い、換気にも十分注意している。					○
		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。	○	どういものがあるのか判らない為、現在は行えていない。良いものであれば取り入れていきたい。					○
		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。	○	必然的に仲のいい者同士が同じテーブルについている。					
		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。	△	中央トイレが構造上ホールから見えてしまう位置にある。使用中はドアを開められているか確認している。					
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。	◎	入居の際は本人が今迄大事にされてきた家具や、雑貨等持ってきていただき配置等は本人や家族にお任せしている。	◎	-	○	居室には、ベッドやエアコン、床頭台、いすが備え付けられている。また、利用者はチェストやテレビ、位牌を持ち込むなど、居心地良く過ごせるよう工夫している。さらに、シンプルに整理整頓されている居室もある。加えて、夜間の転倒防止のため、畳を敷いている居室も見られた。	
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。	○	トイレの位置や洗面所の位置がわかりやすい。しかし理解できない方も居られる。			○	居室の入り口とトイレには、利用者が認識しやすいように、分かりやすく表示をしている。また、利用者が安心安全に移動できるように、動線上には手すりや設置されているほか、居室の入り口にも縦の手すりを設置し、扉の開閉時にも、利用者がしっかりと支えられるように配慮されている。さらに、事業所では新聞を購読しており、利用者が手に取って気軽に読めるように配置している。	
		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。	◎	トイレの電気が自動的に消える事を認識されず、戸惑っている方が多い。貼紙で対応しているが、未だに理解されない。水道の自動も戸惑っている。昔の蛇口がよい。					
		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)	○	新聞、雑誌等はおかれているが、活動意欲を誘発するような品々はさりげなく置かず、今後検討していきたい。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(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)	○	山間部に位置し、今まで何度も施設外徘徊者があり、警察の方からも施錠を注意されてきている。見守りセンサー等を設置し、開錠につとめている。	x	-	△	職員は玄関等に鍵をかけることの弊害を理解しているものの、事業所では以前に数回トイレの窓等から離脱した利用者や捜索をした経緯があり、警察からの指導で、現在はユニットの入り口には簡易の施錠をしている。また、玄関にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。さらに、時間を取れる場合には利用者と一緒にドライブに出かけたり、中庭に出て外気浴をしたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。利用者の安全面と警察からの指導で、事業所内のユニットの入り口等の施錠をしているものの、利用者の自由な暮らしを実現できるように、見守り方法や勤務体制などを職員間で検討することを期待したい。	
		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。	○	しっかりされている方は必ず居室に鍵を掛けられる。					
		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)。	○	センサーチャイムを置いている。玄関は施錠していない。					

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
(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。	◎	事前面接記録等で一人ひとりを把握する。				
		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。	◎	毎日の様子をケース記録に記入している。				
		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。	○	月に2度の往診があり、気になることや不安があれば医師に相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	協力病院に相談の上、紹介状を書いて頂き、他の専門病院を受診される。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	月に2度の往診がある。				
		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。	◎	重篤な場合等、家族同伴で受診をお願いし、直接話をして頂き 誤解が生じないように努める。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際は資料提供している。				
		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。	◎	病院から問い合わせがあった時は、ホームでの生活が可能であるか、また家族の意向を踏まえた上で情報交換を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	協力病院とは信頼関係ができています。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	協力病院の医師とかかりつけ医が来られ、入居者の健康状態を見られている。体調の変化や気になる点を往診時に伝え指示をいただいている。また薬の事等でアドバイスを頂く事も多くある。				
		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。	○	緊急時には、看護師に連絡できる体制であり、相談やアドバイスを受ける事ができる。				
		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。	◎	日頃から些細な事に気が付くようにしていく。				
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。	○	充分には理解できていないと思うが、お薬のしおりなど、個々にファイルしており、変更等あった場合は特に注意して職員が認知できるように努めている。				
		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。	◎	3度名前、服薬時の確認を行い、誤薬防止を徹底している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	薬が変更になった場合は、職員全員に周知してもらい、気を付けてもらう。				
		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。	◎	変化が見られた場合は必ず報告している。				

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。	◎	重篤な状態になられた時、家族の希望をお聞きし、方針を決めていただく。	/	/	/	事業所には、「看取り介護に関する指針」があり、段階等に応じて家族に説明し、意向を確認している。また、利用者の状態が悪化した場合には、主治医から十分な説明を行うとともに、利用者や家族の意向を聞き取り、関係者で方針を共有している。さらに、法人内のほか、協力医との24時間の協力体制が敷かれており、住み慣れた事業所での看取り介護を支援している。加えて、職員には看取り介護の勉強会を実施して、スキルアップや不安の軽減に努めるとともに、コロナ禍において、面会制限は設けられているものの、看取り介護時には、感染対策を図った上で、毎日家族と面会できるよう支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	本人と家族、医師との間で決定し、その後に看護師や介護職員が方針を共有していく。家族の気持ちを重要視していきたい。	◎	/	◎	
		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。	◎	一人ひとりの気付きを大切に、職員が一つの気持ちとなって最期の時を穏やかに迎えられるように最善を尽くしていただく。多くの方を看取り、職員にはその気持ち、力量が十分に備わっている。	/	/	/	
		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。	◎	出来ない事ははっきりお断りしている。	/	/	/	
		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。	○	体制はある。家族と医師との決定に従う。	/	/	/	
		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)	○	家族だけではなく、職員も心理的不安が生じている事を理解してほしい。	/	/	/	
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。	◎	ユニット会や内部研修で勉強会を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	季節前に勉強会を行い、再確認している。すぐに対応できるように、収納ボックスを用意している。	/	/	/	
		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、取り入れている。	◎	インフルエンザが蔓延したこともあり、2度と同じ過ちを繰り返さないために、情報収集や対策を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	ネット等から情報を集めている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	特に病院受診後は付けていたマスクを捨て、新しいものに交換。全身にスプレーで消毒、手洗いを実行する。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	連絡を密にとり、些細な事でもいい話を伝えるようにしている。面会時には、職員が多くコミュニケーションをとるように努力している。	/	/	/	コロナ禍以前は、法人の夏祭り等に、家族の参加を呼びかけて協力してもらったり、面会時に一緒に散歩を楽しんだりするなどの交流を図ることができていた。コロナ禍において、様々な行事の開催は中止や縮小となり、家族への呼びかけは自粛している。現在は、疎遠となっている家族を含めて、毎月の請求書の送付に合わせて、3か月に1回発行する事業所便りを同封するとともに、電話連絡時に利用者の様子を報告している。また、事業所の運営上の事柄や職員の異動などは、運営推進会議録で報告しているものの、会議は書面開催となつてから、家族への議事録の送付対象になっていないため、利用者家族等アンケート結果から、家族に事業所の運営上の出来事や職員の入退職が十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して報告したり、コロナ禍の収束後には、来訪時に丁寧に家族に伝えたりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、管理者は「家族との良好な関係を築きたい」と考えており、家族の面会時には、積極的に話しかけており、訪問調査日にも家族の面会があり、職員が丁寧に対応している様子を確認することができた。	
		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)	◎	宿泊される方は居られないが、一緒にお茶を飲まれたり、周辺を散歩される方が居られる。	/	/	/		
		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)	○	面会時に一緒に散歩に出かけられたり、夏祭りに一家総出で参加して下さる。	x	/	○		
		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)	○	本人や家族間でのトラブル等もあり、あまり積極的に立ち入れない。	/	○	/		△
		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。	○	家族が嫌がるような事や、辛がる事柄については、あまり報告しない。	/	/	/		/
		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)	◎	家族から色々な話題を引き出し、いい関係が築けるように努力する。	/	/	/		/
		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)	○	運営推進会議において報告している。	x	/	/		△
		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)	○	法人主催の盆踊り大会があり、家族や、職員の交流の場となっている。	/	/	/		/
		i	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	◎	面会時に日頃の様子を伝え、リスクの高い方には詳細に危険度について話している。	/	/	/		/
		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。	◎	小さな事でも家族に伝え、気さくに話し合える関係を作っていくたい。	/	/	/		○
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。	◎	しっかりと説明を行い、必要事項記入、押印等をお願いしている。	/	/	/		
		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。	◎	今迄、3件の退居事例があったが、すでに退居先が決定済であった。	/	/	/		
		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)	◎	必要書類を説明し、署名、押印を頂き、本人の個人ファイルに保管している。	/	/	/		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議を開催している。地域の方とのパイプ役になっている。	/	-	/	事業所の立地している場所は、地域住民の往来も少ないため、コロナ禍において、散歩している住民に対する挨拶程度の交流に留まっている。また、近隣にある児童養護施設の子供たちと、ハロウィン等の際に交流を図っている。コロナ禍以前には、秋祭りの際に、子供の太鼓台の来訪があり、交流を図る機会はあったものの、地域行事に利用者と一緒に参加して交流する機会まではなかった。今後は、運営推進会議の参加メンバー等の協力をしてもらいながら、利用者が地域と繋がりがりながら暮らし続けられるように支援するとともに、地域において事業所の理解促進が図られ、コロナ禍の収束後には、少しずつ交流が図られることを期待したい。また、地域アンケートの提出に協力が得られていないため、会議の参加メンバー等に説明を行い、協力してもらえるような体制づくりを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域的に難しい。職務多忙で自治会等に参加は困難。	/	-	○	
		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。	△	あまり増えていない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	同地区の方が、入居されている方の家を心配されて来られる事がある。(家の草ぬきもして下さる。)	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	声は掛け合っているが、ホームへの立ち寄りは難しい。知人等入られていたら、来ていただけそうである。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	毎年年末に門松を立ててくださる。	/	/	/	
		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。	○	広瀬公園という立派な公園があり、住友の資料館がある。暖かい時は歩行のしっかりされる方と散歩に出掛ける。	/	/	/	
		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)。	○	入所当時から職員対応で馴染みの美容院にお連れしている方が居られる。(家族が遠くに居られるため。)	/	/	/	
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。	◎	高齢の方が多く、最後の雑談が長くなり、楽しみにされている。	x	/	△	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっているものの、参加メンバーには、事業所の状況や活動報告、評価結果、目標達成計画等を詳しく報告している。コロナ禍以前は、多くの地域住民の参加を得て、会議を開催することができていたが、利用者と家族はそれぞれ1名ずつの参加に留まっていた。また、事業所として、書面での報告は家族を対象としておらず、利用者家族等アンケート結果から、運営推進会議への十分な理解が得られていないことが窺えるため、書面会議においても、会議録等を家族に送付したり、事業所便りを活用して、会議開催や報告を掲載したりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、書面開催においても、一方的な報告とならないように、参加メンバーから意見や提案を聞き、サービスの質の向上に反映するとともに、事業所の運営に対して、家族や地域住民に関心を持ってもらいながら、協力が得られるような会議のあり方を再考することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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。	○	実施後と公開後に、推進会議において評価の概要は報告している。	/	/	○	
		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。	◎	市役所の方も出席され、色々な情報を提供して下さる。	/	-	○	
		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。	◎	奇数月の第三金曜日と決めている。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	公表の事例が無く、機会がなかった。ファイル、綴りの回覧でも対応可能。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	毎年、4月に理念について勉強する。ユニットごとに理念がある。				
		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。	◎	事務所内、また利用者様にもわかるように玄関ホールに掲示している。	△	-		
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。	○	市内研修の時は参加してもらう。				事業所では、年1回ストレスチェックを実施するとともに、必要に応じて、職員の悩みなどの相談にも対応をしている。また、ユニット会を活用して勉強会を実施するとともに、市内で開催される研修等に参加してもらい、職員のスキルアップに努めている。さらに、管理者は職員の大半が非常勤で、職員不足を感じていることもあり、「利用者へのサービスが十分に提供できていない」と考え、職員教育の難しさとともに、ストレスを感じており、職員不足などは事務長に伝えて、相談をしている。加えて、職員は個々のスキルアップの支援や希望休の取得などもあり、働きやすい職場と感じている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	充分ではないと思う。				
		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。	◎	必要な時は遠慮なく、有給休暇を取得できるようにしている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流の機会を作り、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)	△	個人的に同業者との交流はあるが、総合的に何が開催されているのか解らない。ケアマネ部会などがあつたが参加できていない。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	外部福利厚生サービスの提供、季節行事を開催し、ストレス軽減に取り組んでいる。	○	-	△	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	ユニット会において勉強会を行っている。				毎月ユニット会を実施する度に、管理者は接遇や虐待防止などの勉強会を行い、職員が不適切なケアをしないように努めている。また、不適切なケアを発見した場合には職員同士で注意し合うほか、管理者に報告をして、該当職員に振り返りを促して注意喚起を行うとともに、全ての職員に周知して、再発防止に努めている。さらに、管理者は、利用者に対して「〇〇ちゃん」を付けた呼び方が気になっていることもあり、その都度注意しているものの、なかなか改善されず、職員へ言い続ける必要があると感じている。
		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。	◎	月に1度ユニット会が開催、処遇について一人ひとり分析し、どう対応するか話合う。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	職員間で問題の分析を行い、再発防止に取り組む。また関係者には口頭で早期に報告し、後日必要報告書等の提出を行う。			○	
		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。	◎	服装の乱れ、言葉遣い、態度に変化がないか観察する。				
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。	◎	ユニット会において毎年繰り返し勉強会を行っている。				
		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。	◎	大体把握しているが、勉強会で再確認を行う。				
		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。	◎	十分な説明を行い、理解して頂く。				

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。	×	支援が必要な方がいない為、十分に理解されていない。 今後の学習課題とする。				
		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。	×	行えるようにしてはいるが事例がない。				
		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。	×	現在必要性がない為、連携体制は築けていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時のマニュアルは作成し、吸引用具は準備されている。				
		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。	○	不定期であるが行っている。				
		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。	◎	ちょっとした事でも提出することになっている。重大事故は市に報告書を提出する。				
		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。	○	事故が起こった場合にカンファレンスをおこなって、再発防止に向けた話し合いを行っている。				
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。	◎	苦情が出たときは上層部まで報告書を提出する。				
		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。	◎	苦情報告が出れば、速やかに報告書を法人に提出することになっている。				
		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。	◎	最終的な報告を伝えている。				
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)	○	一番は家族からの報告だと思うが、今まで無い。			○	日常の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望、苦情を聞き、可能な範囲で、柔軟に対応をしている。面会時や電話連絡時を活用して、職員は家族から意見や要望を聞くようにしている。また、聞き取った内容はユニット会を活用して話し合い、職員間で共有をしている。さらに、日頃から管理者はユニットでの通常業務に従事しており、職員と何でも話し合える関係性が構築され、職員と一緒に利用者本位のより良い支援を検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	玄関に苦情BOXを設置している。日ごろから家族とより良い関係を築き、気さくに何でも話し合えるよう努力している。		○	○	
		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。	○	入所説明・契約時には説明するが充分には行えていないと思う。				
		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。	◎	職員あつての職場であり、一人ひとりの意見や思いを日頃から聞くように努力している。				
		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。	○	ユニット会において、入居者の担当職員から意見や提案を聞き、より良い支援に繋げるため話し合いを行っている。入居者を大切に思う気持ちを一番に共有して貰いたい。			○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	項目の確認はするが、自己評価までには至っていない。				事業所では、外部評価のサービスの評価結果を受けて、目標達成計画を作成することはできているものの、取り組み状況の報告のほか、コロナ禍もあり、モニターの協力までには至っていない。また、ユニット会を活用して、管理者等はサービスの評価結果を職員に周知して、項目などの理解の促進に努めている。さらに、管理者は運営推進会議の参加メンバーや家族等に読んでもらえるような報告の周知方法を検討している。今後は、事業所の取り組み状況を運営推進会議の参加メンバーや家族に報告するとともに、広く関係者の意見が得られるように、運営推進会議などを活用して、モニターの参加協力をしてもらえるような取り組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	色々な勉強不足に気づかされる。多くの項目において1年間の課題ができた。				
		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。	○	全てには取り組めていない。項目が多く、抜粋して取り組んでいきたい。				
		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。	△	報告はしているが、モニターは利用していない。	×	-	△	
		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。	○	ユニット会や運営推進会議において報告している。職員には事前に評価項目の内容を確認してもらっている。現状維持では無く、ケアの向上に努力していく。				
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)	◎	作成している。				事業所として、火災などを想定した避難訓練を実施している。また、法人内の他の施設と合同で、土砂災害を想定した避難訓練を実施するなど、法人内の協力支援体制を整備している。今後管理者は、「地域の防災訓練にも参加したい」と考えていることもあり、地域住民と連携を図りながら、安心できる体制づくりを目指すことを期待したい。さらに、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族へ避難訓練の参加を呼びかけたり、事業所便りを活用して、訓練の様子を伝えたり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載するなど、家族に利用者の安心安全な対策の理解を促せるような周知方法の工夫を期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	夜間想定した火災訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署からの指導や訓練の機会はある。	×	-	△	
		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)	○	法人として地域の防災会に参加しており、不定期に開催される防災会議・防災訓練には参加している。				
		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)	○	法人として、地域の認知症高齢者支援団体(すみのSOSネットワーク協議会)の事務局を担当し、定例会や訓練に参加している。				
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。	○	申込書等持ってこられた時に相談等行っている。		-	△	事業所として、家族や入居希望者から相談が寄せられた場合には、快く対応をしているものの、積極的な相談支援の機会を設けることはできていない。また、法人として、認知症高齢者の「すみのSOSネットワーク協議会」の事務局を担い、地域のケア拠点として貢献することができているものの、事業所独自の活動には限界があるため、法人と連携や協働を図りながら、積極的な地域活動の支援が行われることを期待したい。さらに、コロナ禍において、会議や研修に参加する機会は減少しているものの、市行政や地域包括支援センター等と連携を図ることができている。
		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)	×	十分に活用出来ていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	一度受け入れた事がある。				
		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)	○	十分に活用出来ていない。			○	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

#### 【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 6 月 22 日

#### 【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 14名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	0名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3890500378
事業所名	グループホームうわばら
(ユニット名)	うめ
記入者(管理者)	
氏名	浅木 修
自己評価作成日	令和 4 年 6 月 9 日

<p>【事業所理念】 和我家・・・和やかに過ごせる私たちの家を目指す</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 外部評価項目一つ一つを職員に理解して頂き、毎日のケアに生かしてもらった。法人主催の行事に地域の方を招いたりした。平均年も高く、コロナで思うようにはいかないが、感染対策を行い、ちょっとした時間を利用してドライブに出掛ける事などストレス軽減に務めた。家族が積極的に病院受診や、外出等に関わりを持ってくれるようになった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 事業所は、新居浜市内が一望できる見晴らしの良い高台に立地している。事業所周辺は、山野の緑に囲まれた静かな環境で、利用者はゆったりとした生活を送ることができる。また、近隣には法人内の他の施設が点在しており、コロナ禍において、外出などに制限が設けられているものの、合同で行事を開催するなどの工夫をしながら交流をしている。また、管理者は、事業所理念を大切に、利用者一人ひとりの我が家となるように、職員と一緒に十人十色のしあわせづくりを目指した支援に取り組んでいる。さらに、利用者の高齢化や重度化に伴い、家族等からの事業所での看取り介護の要望も高まっており、法人内のほか、協力医との24時間の協力体制が図られており、利用者が住み慣れた事業所で、最後まで過ごすことができるような支援にも取り組んでいる。</p>
--	---	--

### 評価結果表

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>I.その人らしい暮らしを支える</b>									
<b>(1)ケアマネジメント</b>									
1	思い暮らし方の希望、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。	○	職員は必ず一人ひとりと話し、さりげない言葉から多くをよみとれるように注意している。	◎	/	○	入居時に、職員は利用者や家族から、思いや希望の聞き取りをしている。また、日々の関わりの中で、利用者から意向を聞くとともに、電話連絡時や面会時を活用して、家族に意向などを聞くようにしている。さらに、意思表示の難しい利用者には、表情やしぐさなどから汲み取るよう努めるとともに、電話連絡時や面会時を活用して、家族に確認するようにしている。加えて、把握した情報は、事業所独自のアセスメントシートに記載して、職員間で共有している。
		b	把握が困難な場合や不確かな場合は、「本人はどうか」という視点で検討している。	○	本人の目線で物事を考えるように努めている。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	入居時の際の聞き取りや、面会時に来られた家族や知人の方から話を聞かせて頂くよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	◎	ケース記録、連絡ノートを活用している。	/	/	/	
		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。	○	入居者主体で物事を考えるように努めている。	/	/	/	
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。	◎	本人からの話や、家族、知人からの話をできるだけ聞くように努めている。	/	/	○	入居の際に、職員は利用者や家族から、これまでの暮らし方や現状などの聞き取りをしている。また、関係機関の担当者や介護支援専門員などから、診療情報の提供を受けたり、サービス利用の経過等を聞き取ったりしている。さらに、把握した情報はアセスメントシートに記載して、職員間で共有している。
		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。	◎	色々なことを試して出来る事を見つけている。	/	/	/	
		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。	◎	ケース記録、日誌に記載し職員全員が把握できるようにしている。	/	/	/	
		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)	○	便が原因だったり、失禁されているとか様々な原因を皆で見つけ共有できるようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	パターンの把握ができていと思う。	/	/	/	
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。	◎	気付いた点をユニット会で職員が発表して話し合っている。	/	/	◎	毎月実施するユニット会を活用して、担当職員を中心に気づきなどを出し合うとともに、主治医や家族の情報を共有して、利用者本人の視点で検討をしている。
		b	本人がより良く暮らすために必要な支援とは何かを検討している。	○	家族との繋がりが一番であると思う。	/	/	/	
		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。	◎	問題点を追及していく事はできているが、どうしたらより良い生活が送れるかという追及を行い職員全員で共有していきたい。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	家族の協力なしでは出来ない事なので、協力をお願いしている。	/	/	/	ユニット会を活用して、利用者一人ひとりのサービス担当者会議を開催している。事前に聞いた利用者や家族の意向を踏まえて、本人がより良く暮らすための課題やケアのあり方などを職員間で話し合うとともに、計画作成担当者等を中心に、出された意見やアイデアを反映した介護計画を作成している。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	ユニット会で行われる個々の処遇内容を重視し、色々な意見を取り入れて作成している。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	安心した表情で毎日が過ごせるように、プラン作成している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族を巻き込んだプラン作成が出来ない方も居られる。	/	/	/	
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。	○	充分には把握できていないと思う。	/	/	○	個別の介護計画は、ユニット会を活用して話し合い、内容の共有に努めるとともに、個別ファイル等をリビング内に置き、記録の際に、職員はいつでも計画の内容等を確認できるようになっている。また、利用者の行動やケアの内容は、ケース記録に詳細な記録を残すことができているものの、計画に沿ったケアの実施状況や評価が分かりにくく感じるため、サービス内容に番号を付けたり、工夫した記録様式を作成したりするなど、職員間で検討することを期待したい。さらに、職員の気づきや工夫などは、連絡ノートを活用して、職員間で共有をしている。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	多忙にて、実施できない日もある。	/	/	△	
		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。	○	ケース記録に詳細に記録している。	/	/	○	
		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。	○	以前は気付きノートがあったが、連絡ノートに記入するようになった。	/	/	○	
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。	○	必要に応じて、多くの職員から意見を聞き、見直しを行っている。	/	/	○	事業所では、6か月毎にモニタリングを実施して、介護計画の見直しをしている。また、利用者の状況に変化が見られない場合でも、毎月実施するユニット会を活用して、一人ひとりの現状を確認している。さらに、入院などの状況の変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、介護計画の見直しをしている。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	担当職員に意見を求める時もある。	/	/	◎	
		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。	◎	入院後には大きな変化が生じる為、計画作成している。	/	/	○	
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度各ユニット会を開催。緊急時の職員召集は難しく、担当者やリーダーが話し合いを行う。	/	/	○	毎月、10日と11日に開催日を固定して、月1回ユニット会を開催し、利用者の現状確認などの話し合いをしている。また、緊急案件があった場合には、その日の出勤職員やリーダーで話し合いをしている。さらに、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらうとともに、口頭でも伝達をしている。
		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。	◎	ユニット会において活発な意見交換ができている。会議の進め方として、全員の意見を聞くようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	月に1度各ユニット会を開催。(毎月10日と11日と固定し開催)	/	/	/	
		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きみをつくっている。	◎	議事録を渡したり、口頭で内容を伝える事になっている。	/	/	○	
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、共有できるしきみをつくっている。	◎	些細な事でも連絡ノートに記入する事になっている。	/	/	○	事業所では、職員への連絡事項や診療情報、家族との連絡のやりとりなどの全ての伝達を必要とすることを連絡ノートに記録するとともに、職員は出勤時等に確認を行い、情報共有をしている。
		b	日々の申し送りや情報伝達を行い、重要な情報は全ての職員に伝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)	◎	ケース記録、日誌に必ず記載。	○	/	/	

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>(2) 日々の支援</b>									
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。	○	気持ちはあるが、出来ないときもある。	/	/	/	食事のメニューや飲み物の種類、更衣時の衣服など、職員は声かけをして、選択が可能な利用者には自己決定してもらえよう支援している。また、入浴やレクリエーションなどの様々な場面において、職員は利用者の希望や意向を確認し、思い通りの生活が送れるような支援に努めている。さらに、利用者の好きなことや得意なことを把握して、職員は一人ひとりに合わせて、これまでしてきた野菜づくりや趣味の読書を継続してもらうなど、活き活きとした表情を引き出せるよう取り組んでいる。
		b	利用者が日々の暮らしの様々な場面で自己決定する機会や場をつくっている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	何が食べたいのか、何が飲みたいのか、おやつや食事の際に問いかけています。	/	/	/	
		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。	○	意志がある方とない方では差がみられる。	/	/	/	
		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)	○	ゆったりしてもらおう努力をしている。職員のペースで行わないように注意している。	/	/	/	
		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。	◎	場が和むような声掛けや態度が取れるように指導をおこなっている。	/	/	/	
		f	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるように支援している。	○	意思疎通困難な方でも、わずかな表情や仕草でその方の気持ちを読み取るよう努めている。	/	/	/	
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「尊敬」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。	○	ユニット会において勉強会を行っている。	/	/	/	入職時に、職員は接遇研修を受講して、人権や尊厳などを学んでいるほか、ユニット会を活用して勉強会や話し合いを実施している。職員は意識した対応を心がけているものの、時には、馴れ馴れしい声かけや会話が聞かれることがあり、管理者は指導の難しさを感じている。今後は、職員一人ひとりが利用者に敬意を払った言動を行えるように、ユニット会等を活用して、職員へ継続した注意喚起に努めたり、簡単なアンケートやチェックシートを作成して、職員に言動を振り返ってもらったり、気になる言動を職員間で注意し合うなど、職員は利用者の立場に立って考え、より良いサービスが提供できることを期待したい。また、居室への出入りの際に、職員は全ての利用者に対して、ノックや声かけをして入室するとともに、不在時にも事前に声をかけてから入室するなど、プライバシーへ配慮した対応が行われることを期待したい。
		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。	○	出来ていない職員もいる。指導はしているが、職員教育の難しさを感じる。	/	/	/	
		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。	◎	他の方に悟られないようなトイレ誘導を行う。	/	/	/	
		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。	◎	特にしっかりとされている方の居室の出入り時には、了解を得てから入るように指導している。	/	/	/	
		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。	○	理解している。再度勉強会を行いたい。	/	/	/	
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助けってもらったり教えてもらったり、互いに感謝し合うなどの関係性を築いている。	◎	人生の先輩として、色々なことを学ぶ機会が多い。	/	/	/	日頃から、職員は利用者同士の関係性を把握して気を配っているものの、管理者は業務の多忙から、ゆったりとした見守り支援ができていないと感じている。中には、利用者同士が言い合いなどのトラブルになりそうな場面も見られ、早期に職員が間に入って回避するように努めるとともに、場所を移動してもらうなどの対応をしている。また、仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるように、職員は声かけや配席の考慮をしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らすしていくことの大切さを理解している。	○	間に入ることなく良い関係が維持できるように見守る。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わえる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	◎	トラブルや合う合わない事が多くある。席替えを行ったり、トラブル時は職員が間に入りたりして解決している。	/	/	/	
		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は不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	職員が間に入りたり、場所の移動や席替え等をおこなう。	/	/	/	

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。	○	良く来られる方については把握できている。				
		b	利用者一人ひとりがこれまで培ってきた地域との関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	よく話して下さる方については把握できている。				
		c	知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていくなど本人がこれまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	◎	家族対応で行かれる方も居られる。				
		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。	◎	居室で過ごされたり、職員は見守る程度の距離をおいている。				
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)	△	充分にはできていない。天気の良い時など、歩行安定されている方はよく施設周辺散歩に行かれる。メンバーも限られている。	×	-	○	コロナ禍以前のような外出支援はできていないものの、事業所周辺を散歩したり、少人数でドライブに出かけ、車窓からの眺めを楽しんだりするなど、職員は工夫しながら、利用者が気分転換を図れるよう努めている。また、職員の勤務体制や人員不足により、頻回な外出は難しいものの、広い中庭には数多くのベンチが置かれ、重度の利用者を含めて、天気の良い日には、気持ち良い日向ぼっこや外気に当たるのが自由に行っている。
		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。	×	利用した事はない。				
		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。	○	車使用の外出行事には参加される。			○	
		d	本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら、普段は行けないような場所でも出かけられるように支援している。	○	家族対応で行かれている。				
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	ユニット会において勉強会を行っている。				入居時等のアセスメントで、職員は利用者一人ひとりのできることやできそうなことを把握して、職員間で共有をしている。自分でできることをしてもらうとともに、できそうなことは職員と一緒にしよう心がけているものの、勤務体制により、待ちきれずについ手を出してしまう職員も見られる。また、手伝うことのできる利用者には、下膳や洗濯物たたみなどの生活リハビリの機会を提供するなど、少しでも心身機能を落とさないよう取り組んでいる。
		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。	○	食事前の体操等で身体機能の低下予防を行っている。				
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒にしようしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	さりげなく洗濯物などを置いて、畳んでいたりしている。	○		○	
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。	◎	出来る方とできない方がおられる。				利用者の高齢化や重度化に伴い、以前できていた食器洗いなどの手伝いが徐々にできなくなってきているものの、職員はちょっとした役割を担ってもらうなど、利用者一人ひとりに合わせて、その時々で満足できるように取り組んでいる。また、日常的に、下膳や洗濯物たたみを役割や出番として担っている利用者もいる。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	ホームでの生活に満足されるよう努力はしている。	○	-	○	
		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。	○	家族対応で地域の行事に参加されている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	化粧される方もおられる。さりげなく言葉を掛けてあげる。				食べこぼしや整容の乱れなどが見られた場合には、職員がさり気なくフォローをしている。また、訪問調査日には、着衣の乱れが見られた利用者を、職員がさりげなく居室に誘導する様子を確認することができた。さらに、重度の利用者にも、職員が衣服を選び、表情やしぐさなどを見ながら確認するなど、本人らしさが保てるような支援にも努めている。中には、家族の了承を得た上で、利用者がパジャマのまま食事している様子が見られたものの、きちんとした整髪などの整容が行われていた。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	毎朝の整容を行っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	家族や知人の話や職員達の話会で一番良い方法を提案していく。				
		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。	○	普段とは違う服装で、外出される。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	◎	気がついてあげ、さりげなく本人に恥をかかせないように対応している。	○	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	◎	家族が連れて行く方もおられる。職員対応でなじみの美容院に行かれていた方もおられる。				
		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。	○	常に気が付いてあげる気持ちを持てるように心掛けている。			○	
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。	◎	愛情込めた食事作りをしている。				法人の管理栄養士が献立を作成するとともに、法人で一括して購入した食材が、法人の厨房から事業所に届けられるようになっている。昼食は専属のスタッフが2ユニット分を調理しており、各ユニットのキッチンで炊飯と汁ものを用意して、利用者に食事を提供している。夕食は、選出職員が調理している。以前は調理の下ごしらえや盛り付けなどを利用者と一緒にすることができていたものの、職員の勤務体制にゆとりがなく、現在は職員が専念して調理をしている。下膳は、できる範囲で利用者に手伝ってもらっている。アレルギーなどのある利用者には、献立を考慮して、代替品が届けられる仕組みとなっている。また、利用者のリクエストや食事の摂取状況などを管理栄養士に伝えて、献立づくりに活かしてもらっている。食器類は、使い慣れた物を入居時に持参してもらっているが、割れたり欠けたりすると、事業所で用意した物を使用してもらうとともに、利用者の状態に合わせて、使いやすい物を使用している。さらに、食事の際に、職員は利用者と一緒に食事を摂るようにしているが、訪問調査日には、勤務体制もあり、職員は利用者へのサポートに専念している様子が見られた。重度な状態の利用者にも、食事前にはりびんぐで嚥下体操に参加していることもあり、オープンキッチンの調理の音や匂いを感じる事ができている。加えて、法人から食材の配達とともに調理方法の指導があるほか、食事の摂取状況により、主治医に相談して食の形態を職員間で検討したり、栄養士に補食などのアドバイスをもらったりすることもできている。
		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。	○	以前はよくして頂いたが、だんだん難しくなってきた。			△	
		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。	○	自発的に台所に来られ、コップ等を洗って下さる。				
		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。	◎	既知のものは把握している。				
		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。	◎	日頃から食べたいもの等をお聞きしている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いらずや器の工夫等)	◎	その時の状態に合わせて対応している。				
		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。	◎	本人専用のお茶碗、お箸、瀬戸物の食器を使用している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなくやっている。	◎	職員も昼食は必ず同じ物をテーブルで頂く。			○	
		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。	○	手作りの愛情こもった食事を作っている。		◎	○	
		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。	○	糖尿病の方は制限がある。				
		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。	◎	食時量が減ってきている場合は家族に連絡し、嗜好品を持って来ていただいたり、食べれるものを見つけていく努力をする。				
		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。	○	栄養士からのアドバイスで高カロリードリンクなど飲んで頂く事もある。			◎	
		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。	◎	夕食終了後に調理用具等を殺菌消毒行う。				

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。	◎	理解できている。				<p>毎食後に、職員は声をかけて、共用フロアの洗面台で、利用者は口腔ケアを実施している。自分で十分に歯磨き等ができない利用者には、自身にできることをしてもらい、職員はできていない部分の磨き直しなどのフォローをしている。また、自分で歯磨きをしている利用者もおり、職員は毎回口腔内の状況までは確認することができていないため、定期的に全ての利用者の口腔内の状況を確認できることを期待したい。さらに、異常が見られた場合には家族に連絡の上で、適切な歯科受診に繋げている。加えて、夜間は義歯を預かり、洗浄液に浸けているものの、中には、夜間に義歯を預かることを嫌う利用者があるため、洗浄液に30分程度浸けさせてもらい早期に返すなどの清潔保持にも努めている。</p>
		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。	○	充分な観察までは出来ていない。				
		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。	○	研修を受けた職員はいるが充分なケアはできていない。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯は夜間お預かりし、洗浄。しっかりされた方は30分程お預かりし、お返しする。				
		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)	○	自分の歯がある方は口臭や生じやすく、液体歯磨き等使用されている。				
		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。	○	家族対応で歯科に行かれている。				
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。	◎	反対に希望される方もおられる。(漏れが心配)膀胱がんの方はトイレに行かなくても漏れている状態。反対にパットは必要不可欠である。				<p>事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本として支援をしている。また、職員は利用者一人ひとりの排泄パターンに応じて、声かけやトイレ誘導をしている。さらに、おむつやパッドなどの排泄用品を使用する場合には、ユニット会の中で利用者の状態に合わせた適切な用品の使用を話し合うとともに、家族の了承を得た上で使用をしている。加えて、訪問調査日には、アセスメントや介護計画等において、利用者への排泄支援の状況や経緯を確認することができた。</p>
		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。	◎	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)	◎	生活記録表に記録している。				
		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。	◎	夜間のみ紙おむつ対応の方がおられる。	◎		◎	
		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。	◎	食事や飲み物を工夫し、試行錯誤している。				
		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。	◎	自立の方もさりげなく声掛けを行う。				
		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。	○	いろいろ試してみても、本人にとって一番良いものを使用している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	入居者や職員の意見を参考に決めている。				
		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)	○	食事から排便を促していく努力はしている。				
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)	◎	入浴を嫌がる時は日にちを変えて入浴して頂く。	◎			<p>事業所では、週3回の入浴支援を目指した支援に努めているものの、現在は職員体制が整わずに、週2回の午後からの入浴支援に留まっています。また、入浴拒否のある利用者には、無理強いはいしないものの、曜日や時間を改めて声かけをするなどの対応を行い、入浴をしてもらえるよう工夫をしている。さらに、利用者の希望に合わせて、浴槽に浸かる時間や湯温など、可能な範囲で柔軟に対応をしている。加えて、利用者の高齢化や重度化に伴い、浴槽に浸かれずに、シャワー浴の対応をせざるを得ない利用者が増えてきているため、2人体制で安心安全な介助をしたり、時には法人の他の施設の機械浴槽の利用を検討したりするなど、入浴が楽しみとなり、心身ともにリラクゼーションの場となるように、職員間で検討することを期待したい。</p>
		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。	◎	本人のペースに合わせて入浴される。				
		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。	◎	出来る事はして頂き、本人のレベルを下げない努力をしている。				
		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、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	日にちを変更したり、担当者を変えたりして対応している。				
		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。	◎	体調や精神的に不安定な時は日を改めて入浴して頂く。決して無理強いはいしない。				

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	◎	ケース記録に記入。				夜間に利用者が眠れない場合には、リビングで職員と一緒に過ごしてもらうなど、事業所では眠剤などの薬剤を使用して、無理に眠らせるような対応は取っていない。また、職員は、利用者の生活リズムに合わせた生活が送れるよう支援している。さらに、無理強いはいしないものの、利用者が夜間に安眠ができるよう職員間で話し合い、日中の生活や活動を工夫するなどの支援にも努めている。中には、精神疾患により、夜間の徘徊や他の利用者の居室に入るなどの迷惑をかけるような場合も見られるため、専門医の受診に繋げて、適切に薬を処方してもらうなどの対応もしている。
		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。	◎	日中の覚醒を促す努力をしている。				
		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。	◎	どういった工夫が必要か、職員間で話し合い、ある程度の夜間覚醒には対応している。			◎	
		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。	◎	短時間でも横になられるように声かけている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	◎	携帯を持たれている方がおられるが管理が出来なくなり、職員の方でお預かりしている。				
		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。	◎	「90年間年賀状書いてきたが、もう辞める」と言われた方が、しっかりと返事を書かれた。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	要望があれば事務所で電話されることもある。				
		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。	◎	家族には伝えるが、職員が代筆して返事までは、無理がある。				
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力をしてもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	毎月絵手紙を送ってくださる家族がおられる。				
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。	◎	手元に現金があると安心される。				
		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。	○	買い物等は家族が対応される。				
		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。	△	周辺に店舗がなく、家族と外出時に買い物されている。				
		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。	○	財布ごとゴミ箱に入れられたり、タンスの中にゴミと一緒に入れられたり、管理が難しく、事務所のほうでお預かりする形になっている。				
		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。	◎	家族さんもわからず、本人任せと言われる事が多い。				
		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)。	◎	だんだん管理できなくなり、お財布ごと事務所で預かりしている方が多い。				
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々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。	◎	出来る限りの事はしていくつもりだが、限界もあり、家族の協力をお願いする。		◎	◎	管理者は、「できるだけ、利用者や家族の要望に沿いたい」と考えており、外出や面会制限はあるものの、可能な範囲で柔軟な対応に努めている。また、帰宅願望のある利用者には自宅近くまでドライブをしたり、家族が病院受診に同行できない場合には、管理者が同行支援をしたりすることもある。さらに、家族から要望が出され、利用者が家庭菜園でトマトやきゅうりなどの野菜づくりができるよう支援している。

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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	駐車場も広く、気兼ねなく駐車できる。いつもではないが、花を飾り、温かみのある雰囲気作りを目指したい。	◎	-	◎	事業所は市内を一望できる高台に立地しており、建物前には広い駐車場が整備されている。また、玄関周辺は整理整頓が行われているとともに、ベンチが設置され、親しみやすい雰囲気が感じられる。	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気を有しており、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。)	◎	幼稚にならず、大人の雰囲気漂う空間をめざしたい。	○	-	○	すっきりと片付けられたリビングには、日中には利用者が集まり、広々とした小上がりの畳コーナーやテーブルなどの思い思いの場所で、好きなことをしながら過ごすことができている。また、居室の入り口の表札とトイレの表示以外の掲示物はなく、床にも移動を妨げる物は置かず、利用者の動線等を確保している。さらに、共用空間は掃除や消毒、換気が行き届き、清潔感がある。加えて、ユニットの玄関スペースには掲示板が設置され、利用者が書いた短冊を付けた七夕飾りを飾ってあるほか、でき栄えの良い鯉のぼりも引き続き掲示するなど、利用者や来訪者は季節の移り変わりを感じることができる。一方で、片方のユニットでは異食のある利用者が押しピンを外して持ち帰るために、装飾や掲示はなく、利用者の安全面もあるものの、やや殺風景な印象を受けた。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除を行い、換気にも十分注意している。					○
		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。	○	どういものがあるのか判らない為、現在は行えていない。良いものであれば取り入れていきたい。					○
		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。	○	必然的に仲のいい者同士が同じテーブルについている。					
		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。	△	中央トイレが構造上ホールから見えてしまう位置にある。使用中はドアを開められているか確認している。					
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。	◎	入居の際は本人が今迄大事にされてきた家具や、雑貨等持ってきていただき配置等は本人や家族にお任せしている。	◎	-	○	居室には、ベッドやエアコン、床頭台、いすが備え付けられている。また、利用者はチェストやテレビ、位牌を持ち込むなど、居心地良く過ごせるよう工夫している。さらに、シンプルに整理整頓されている居室もある。加えて、夜間の転倒防止のため、畳を敷いている居室も見られた。	
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。	○	トイレの位置や洗面所の位置がわかりやすい。しかし理解できない方も居られる。			○	居室の入り口とトイレには、利用者が認識しやすいように、分かりやすく表示をしている。また、利用者が安心安全に移動できるように、動線上には手すりや設置されているほか、居室の入り口にも縦の手すりを設置し、扉の開閉時にも、利用者がしっかりと支えられるように配慮されている。さらに、事業所では新聞を購読しており、利用者が手に取って気軽に読めるように配置している。	
		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。	◎	トイレの電気が自動的に消える事を認識されず、戸惑っている方が多い。貼紙で対応しているが、未だに理解されない。水道の自動も戸惑っている。昔の蛇口がよい。					
		c	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	○	新聞、雑誌等はおかれているが、活動意欲を誘発するような品々はさりげなく置かず。今後検討していきたい。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害を理解している。(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)	○	山間部に位置し、今まで何度も施設外徘徊者があり、警察の方からも施錠を注意されてきている。見守りセンサー等を設置し、開錠につとめている。	x	-	△	職員は玄関等に鍵をかけることの弊害を理解しているものの、事業所では以前に数回トイレの窓等から離脱した利用者や捜索をした経緯があり、警察からの指導で、現在はユニットの入り口には簡易の施錠をしている。また、玄関にはセンサーチャイムが設置され、職員は利用者や来訪者の出入りが分かりやすくなっている。さらに、時間を取れる場合には利用者と一緒にドライブに出かけたり、中庭に出て外気浴をしたりするなど、利用者が気分転換を図れるよう支援している。利用者の安全面と警察からの指導で、事業所内のユニットの入り口等の施錠をしているものの、利用者の自由な暮らしを実現できるように、見守り方法や勤務体制などを職員間で検討することを期待したい。	
		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。	○	しっかりされている方は必ず居室に鍵を掛けられる。					
		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)。	○	センサーチャイムを置いている。玄関は施錠していない。					

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
(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。	◎	事前面接記録等で一人ひとりを把握する。				
		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。	◎	毎日の様子をケース記録に記入している。				
		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。	○	月に2度の往診があり、気になることや不安があれば医師に相談している。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	協力病院に相談の上、紹介状を書いて頂き、他の専門病院を受診される。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	月に2度の往診がある。				
		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。	◎	重篤な場合等、家族同伴で受診をお願いし、直接話をして頂き 誤解が生じないように努める。				
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院の際は資料提供している。				
		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。	◎	病院から問い合わせがあった時は、ホームでの生活が可能であるか、また家族の意向を踏まえた上で情報交換を行っている。				
		c	利用者の入院時、または入院した場合に備えて日頃から病院関係者との関係づくりを行っている。	◎	協力病院とは信頼関係ができています。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	協力病院の医師とかかりつけ医が来られ、入居者の健康状態を見られている。体調の変化や気になる点を往診時に伝え指示をいただいている。また薬の事等でアドバイスを頂く事も多くある。				
		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。	○	緊急時には、看護師に連絡できる体制であり、相談やアドバイスを受ける事ができる。				
		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。	◎	日頃から些細な事に気が付くようにしていく。				
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。	○	充分には理解できていないと思うが、お薬のしおりなど、個々にファイルしており、変更等あった場合は特に注意して職員が認知できるように努めている。				
		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。	◎	3度名前、服薬時の確認を行い、誤薬防止を徹底している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	◎	薬が変更になった場合は、職員全員に周知してもらい、気を付けてもらう。				
		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。	◎	変化が見られた場合は必ず報告している。				

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。	◎	重篤な状態になられた時、家族の希望をお聞きし、方針を決めていただく。	/	/	/	事業所には、「看取り介護に関する指針」があり、段階等に応じて家族に説明し、意向を確認している。また、利用者の状態が悪化した場合には、主治医から十分な説明を行うとともに、利用者や家族の意向を聞き取り、関係者で方針を共有している。さらに、法人内のほか、協力医との24時間の協力体制が敷かれており、住み慣れた事業所での看取り介護を支援している。加えて、職員には看取り介護の勉強会を実施して、スキルアップや不安の軽減に努めるとともに、コロナ禍において、面会制限は設けられているものの、看取り介護時には、感染対策を図った上で、毎日家族と面会できるよう支援している。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけでなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	本人と家族、医師との間で決定し、その後に看護師や介護職員が方針を共有していく。家族の気持ちを重要視していきたい。	◎	/	◎	
		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。	◎	一人ひとりの気付きを大切に、職員が一つの気持ちとなって最期の時を穏やかに迎えられるように最善を尽くしていただく。多くの方を看取り、職員にはその気持ち、力量が十分に備わっている。	/	/	/	
		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。	◎	出来ない事ははっきりお断りしている。	/	/	/	
		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。	○	体制はある。家族と医師との決定に従う。	/	/	/	
		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)	○	家族だけではなく、職員も心理的不安が生じている事を理解してほしい。	/	/	/	
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。	◎	ユニット会や内部研修で勉強会を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	季節前に勉強会を行い、再確認している。すぐに対応できるように、収納ボックスを用意している。	/	/	/	
		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、取り入れている。	◎	インフルエンザが蔓延したこともあり、2度と同じ過ちを繰り返さないために、情報収集や対策を行っている。	/	/	/	
		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。	◎	ネット等から情報を集めている。	/	/	/	
		e	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	特に病院受診後は付けていたマスクを捨て、新しいものに交換。全身にスプレーで消毒、手洗いを実行する。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
<b>II. 家族との支え合い</b>										
37	本人とともに支え合う 家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	連絡を密にとり、些細な事でもいい話を伝えるようにしている。面会時には、職員が多くコミュニケーションをとるように努力している。	/	/	/	コロナ禍以前は、法人の夏祭り等に、家族の参加を呼びかけて協力してもらったり、面会時に一緒に散歩を楽しんだりするなどの交流を図ることができていた。コロナ禍において、様々な行事の開催は中止や縮小となり、家族への呼びかけは自粛している。現在は、疎遠となっている家族を含めて、毎月の請求書の送付に合わせて、3か月に1回発行する事業所便りを同封するとともに、電話連絡時に利用者の様子を報告している。また、事業所の運営上の事柄や職員の異動などは、運営推進会議録で報告しているものの、会議は書面開催となつてから、家族への議事録の送付対象になっていないため、利用者家族等アンケート結果から、家族に事業所の運営上の出来事や職員の入退職が十分に伝わっていないことが窺えるため、事業所便りを活用して報告したり、コロナ禍の収束後には、来訪時に丁寧に家族に伝えたりするなど、周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、管理者は「家族との良好な関係を築きたい」と考えており、家族の面会時には、積極的に話しかけており、訪問調査日にも家族の面会があり、職員が丁寧に対応している様子を確認することができた。	
		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)	◎	宿泊される方は居られないが、一緒にお茶を飲まれたり、周辺を散歩される方が居られる。	/	/	/		
		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)	○	面会時に一緒に散歩に出かけられたり、夏祭りに一家総出で参加して下さる。	x	/	○		
		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)	○	本人や家族間でのトラブル等もあり、あまり積極的に立ち入れない。	/	○	/		△
		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。	○	家族が嫌がるような事や、辛がる事柄については、あまり報告しない。	/	/	/		/
		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)	◎	家族から色々な話題を引き出し、いい関係が築けるように努力する。	/	/	/		/
		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)	○	運営推進会議において報告している。	x	/	/		△
		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)	○	法人主催の盆踊り大会があり、家族や、職員の交流の場となっている。	/	/	/		/
		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。	◎	面会時に日頃の様子を伝え、リスクの高い方には詳細に危険度について話をしている。	/	/	/		/
		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。	◎	小さな事でも家族に伝え、気さくに話し合える関係を作っていくたい。	/	/	/		○
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。	◎	しっかりと説明を行い、必要事項記入、押印等をお願いしている。	/	/	/		
		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。	◎	今迄、3件の退居事例があったが、すでに退居先が決定済であった。	/	/	/		
		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)	◎	必要書類を説明し、署名、押印を頂き、本人の個人ファイルに保管している。	/	/	/		

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>Ⅲ. 地域との支え合い</b>									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	運営推進会議を開催している。地域の方とのパイプ役になっている。	/	-	/	事業所の立地している場所は、地域住民の往来も少ないため、コロナ禍において、散歩している住民に対する挨拶程度の交流に留まっている。また、近隣にある児童養護施設の子供たちと、ハロウィン等の際に交流を図っている。コロナ禍以前には、秋祭りの際に、子供の太鼓台の来訪があり、交流を図る機会があったものの、地域行事に利用者と一緒に参加して交流する機会まではなかった。今後は、運営推進会議の参加メンバー等の協力をしてもらいながら、利用者が地域と繋がりがりながら暮らし続けられるように支援するとともに、地域において事業所の理解促進が図られ、コロナ禍の収束後には、少しずつ交流が図られることを期待したい。また、地域アンケートの提出に協力が得られていないため、会議の参加メンバー等に説明を行い、協力してもらえるような体制づくりを期待したい。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	地域的に難しい。職務多忙で自治会等に参加は困難。	/	-	○	
		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。	△	あまり増えていない。	/	/	/	
		d	地域の人気が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	同地区の方が、入居されている方の家を心配されて来られる事がある。(家の草ぬきもして下さる。)	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	△	声は掛け合っているが、ホームへの立ち寄りには難しい。知人等入られていたら、来ていただけそうである。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	毎年年末に門松を立ててくださる。	/	/	/	
		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。	○	広瀬公園という立派な公園があり、住友の資料館がある。暖かい時は歩行のしっかりされる方と散歩に出掛ける。	/	/	/	
		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)。	○	入所当時から職員対応で馴染みの美容院にお連れしている方が居られる。(家族が遠くに居られるため。)	/	/	/	
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。	◎	高齢の方が多く、最後の雑談が長くなり、楽しみにされている。	x	/	△	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催となっているものの、参加メンバーには、事業所の状況や活動報告、評価結果、目標達成計画等を詳しく報告している。コロナ禍以前は、多くの地域住民の参加を得て、会議を開催することができていたが、利用者と家族はそれぞれ1名ずつの参加に留まっていた。また、事業所として、書面での報告は家族を対象としておらず、利用者家族等アンケート結果から、運営推進会議への十分な理解が得られていないことが窺えるため、書面会議においても、会議録等を家族に送付したり、事業所便りを活用して、会議開催や報告を掲載したりするなど、家族への周知方法を職員間で検討することを期待したい。さらに、書面開催においても、一方的な報告とならないように、参加メンバーから意見や提案を聞き、サービスの質の向上に反映するとともに、事業所の運営に対して、家族や地域住民に関心を持ってもらいながら、協力が得られるような会議のあり方を再考することを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実績、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。	○	実施後と公開後に、推進会議において評価の概要は報告している。	/	/	○	
		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。	◎	市役所の方も出席され、色々な情報を提供して下さる。	/	-	○	
		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。	◎	奇数月の第三金曜日と決めている。	/	-	/	
		e	運営推進会議の議事録を公表している。	◎	公表の事例が無く、機会がなかった。ファイル、綴りの回覧でも対応可能。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
<b>IV.より良い支援を行うための運営体制</b>									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	毎年、4月に理念について勉強する。ユニットごとに理念がある。				
		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。	◎	事務所内、また利用者様にもわかるように玄関ホールに掲示している。	△	-		
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。	○	市内研修の時は参加してもらう。				事業所では、年1回ストレスチェックを実施するとともに、必要に応じて、職員の悩みなどの相談にも対応をしている。また、ユニット会を活用して勉強会を実施するとともに、市内で開催される研修等に参加してもらい、職員のスキルアップに努めている。さらに、管理者は職員の大半が非常勤で、職員不足を感じていることもあり、「利用者へのサービスが十分に提供できていない」と考え、職員教育の難しさとともに、ストレスを感じており、職員不足などは事務長に伝えて、相談をしている。加えて、職員は個々のスキルアップの支援や希望休の取得などもあり、働きやすい職場と感じている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	充分ではないと思う。				
		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。	◎	必要な時は遠慮なく、有給休暇が取得できるようにしている。				
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流の機会を作り、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)	△	個人的に同業者との交流はあるが、総合的に何が開催されているのか解らない。ケアマネ部会などがあったが参加できていない。				
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	○	外部福利厚生サービスの提供、季節行事を開催し、ストレス軽減に取り組んでいる。	○	-	△	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解している。	◎	ユニット会において勉強会を行っている。				毎月ユニット会を実施する度に、管理者は接遇や虐待防止などの勉強会を行い、職員が不適切なケアをしないように努めている。また、不適切なケアを発見した場合には職員同士で注意し合うほか、管理者に報告をして、該当職員に振り返りを促して注意喚起を行うとともに、全ての職員に周知して、再発防止に努めている。さらに、管理者は、利用者に対して「〇ちゃん」を付けた呼び方が気になっていることもあり、その都度注意しているものの、なかなか改善されず、職員へ言い続ける必要があると感じている。
		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。	◎	月に1度ユニット会が開催、処遇について一人ひとり分析し、どう対応するか話合う。				
		c	代表者及び全ての職員は、虐待や不適切なケアが見逃されることがないよう注意を払い、これらの行為を発見した場合の対応方法や手順について知っている。	◎	職員間で問題の分析を行い、再発防止に取り組む。また関係者には口頭で早期に報告し、後日必要報告書等の提出を行う。			○	
		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。	◎	服装の乱れ、言葉遣い、態度に変化がないか観察する。				
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。	◎	ユニット会において毎年繰り返し勉強会を行っている。				
		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。	◎	大体把握しているが、勉強会で再確認を行う。				
		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。	◎	十分な説明を行い、理解して頂く。				

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。	×	支援が必要な方がいない為、十分に理解されていない。 今後の学習課題とする。				
		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。	×	行えるようにしてはいるが事例がない。				
		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。	×	現在必要性がない為、連携体制は築けていない。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	緊急時のマニュアルは作成し、吸引用具は準備されている。				
		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。	○	不定期であるが行っている。				
		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。	◎	ちょっとした事でも提出することになっている。重大事故は市に報告書を提出する。				
		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。	○	事故が起こった場合にカンファレンスをおこなって、再発防止に向けた話し合いを行っている。				
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。	◎	苦情が出たときは上層部まで報告書を提出する。				
		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。	◎	苦情報告が出れば、速やかに報告書を法人に提出することになっている。				
		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。	◎	最終的な報告を伝えている。				
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)	○	一番は家族からの報告だと思うが、今まで無い。			○	日常の関わりの中で、職員は利用者から意見や要望、苦情を聞き、可能な範囲で、柔軟に対応をしている。面会時や電話連絡時を活用して、職員は家族から意見や要望を聞くようにしている。また、聞き取った内容はユニット会を活用して話し合い、職員間で共有をしている。さらに、日頃から管理者はユニットでの通常業務に従事しており、職員と何でも話し合える関係性が構築され、職員と一緒に利用者本位のより良い支援を検討している。
		b	家族等が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	○	玄関に苦情BOXを設置している。日ごろから家族とより良い関係を築き、気さくに何でも話し合えるよう努力している。		○	○	
		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。	○	入所説明・契約時には説明するが充分には行えていないと思う。				
		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。	◎	職員あつての職場であり、一人ひとりの意見や思いを日頃から聞くように努力している。				
		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。	○	ユニット会において、入居者の担当職員から意見や提案を聞き、より良い支援に繋げるため話し合いを行っている。入居者を大切に思う気持ちを一番に共有して貰いたい。			○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	項目の確認はするが、自己評価までには至っていない。				事業所では、外部評価のサービスの評価結果を受けて、目標達成計画を作成することはできているものの、取り組み状況の報告のほか、コロナ禍もあり、モニターの協力までには至っていない。また、ユニット会を活用して、管理者等はサービスの評価結果を職員に周知して、項目などの理解の促進に努めている。さらに、管理者は運営推進会議の参加メンバーや家族等に読んでもらえるような報告の周知方法を検討している。今後は、事業所の取り組み状況を運営推進会議の参加メンバーや家族に報告するとともに、広く関係者の意見が得られるように、運営推進会議などを活用して、モニターの参加協力をしてもらえるような取り組みを期待したい。
		b	評価を通して事業所の現状や課題を明らかにするとともに、意識統一や学習の機会として活かしている。	○	色々な勉強不足に気づかされる。多くの項目において1年間の課題ができた。				
		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。	○	全てには取り組めていない。項目が多く、抜粋して取り組んでいきたい。				
		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。	△	報告はしているが、モニターは利用していない。	×	-	△	
		e	事業所内や運営推進会議にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	ユニット会や運営推進会議において報告している。職員には事前に評価項目の内容を確認してもらっている。現状維持では無く、ケアの向上に努力していく。				
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)	◎	作成している。				事業所として、火災などを想定した避難訓練を実施している。また、法人内の他の施設と合同で、土砂災害を想定した避難訓練を実施するなど、法人内の協力支援体制を整備している。今後管理者は、「地域の防災訓練にも参加したい」と考えていることもあり、地域住民と連携を図りながら、安心できる体制づくりを目指すことを期待したい。さらに、利用者家族等アンケート結果から、災害への備えに対して、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族へ避難訓練の参加を呼びかけたり、事業所便りを利用して、訓練の様子を伝えたり、事業所内に訓練の様子の写真を掲載するなど、家族に利用者の安心安全な対策の理解を促せるような周知方法の工夫を期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	夜間想定した火災訓練を行っている。				
		d	消火設備や避難経路、保管している非常食・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	行っている。				
		e	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	○	消防署からの指導や訓練の機会はある。	×	-	△	
		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)	○	法人として地域の防災会に参加しており、不定期に開催される防災会議・防災訓練には参加している。				
		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)	○	法人として、地域の認知症高齢者支援団体(すみのSOSネットワーク協議会)の事務局を担当し、定例会や訓練に参加している。				
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。	○	申込書等持ってこられた時に相談等行っている。		-	△	事業所として、家族や入居希望者から相談が寄せられた場合には、快く対応をしているものの、積極的な相談支援の機会を設けることはできていない。また、法人として、認知症高齢者の「すみのSOSネットワーク協議会」の事務局を担い、地域のケア拠点として貢献することができているものの、事業所独自の活動には限界があるため、法人と連携や協働を図りながら、積極的な地域活動の支援が行われることを期待したい。さらに、コロナ禍において、会議や研修に参加する機会は減少しているものの、市行政や地域包括支援センター等と連携を図ることができている。
		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)	×	十分に活用出来ていない。				
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	一度受け入れた事がある。				
		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)	○	十分に活用出来ていない。			○	