

(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 7 月 27 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) 9名	(依頼数) 10名
地域アンケート回答数	0名	

#### ※事業所記入

事業所番号	3870800202
事業所名 (ユニット名)	グループホームレオナ 2Fユニット
記入者(管理者) 氏名	表内 咲子
自己評価作成日	令和 5 年 6 月 14 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自分らしく生きていく。(生きる喜びを感じられる生活にしていきたい) (ありがたう、が言い合える心豊かな関係を作りたい) (個性を尊重し人の嫌がる事をしない) (地域社会の一員になる)</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 職員の退職や移動を家族にお伝えできていなかったので入れ替わりのある時は都度お知らせするようにしました。また施設の設備や 大型の購入品も合わせて家族にお知らせしています。新しい職員さんには家族の方に名前と顔を覚えて頂けるよう積極的に挨拶や雑談の中からも信頼関係が得られるような関わりをつくっていくと話し合いをしました。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して22年が経過する事業所の建物は住宅街にあり、母体の医療機関が隣接している。事業所周辺の散歩時等には、地域住民から声をかけてもらうなど、地域に根づいた事業所となっている。事業所は、2ユニットで12名定員の小規模で運営されていることもあり、利用者へよりきめ細やかなサービス提供に努めている。また、事業所では、レトロなタンスやソファが置かれているほか、季節の飾りつけなどが行われ、家庭的な雰囲気づくりが行われている。さらに、職員同士のチームワークが良く、良好な関係も築かれ、利用者の種やかな生活にも繋がっている。加えて、母体の医療機関が隣接され、24時間相談できる医療連携も図られていることもあり、積極的な看取り支援に取り組んでいる。必要に応じて医師から助言を受けられるなど、より良いサービスの提供が利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。</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。	○	本人の思いやりや気持ちを引き出し 意向の把握に努めている。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から希望や暮らしの意向などを聞き取り、把握に努めている。意思疎通が難しい利用者には、家族から意向などの聞き取りをしている。聞き取った内容は、フェイスシートや申し送りノートに記載し、職員間で共有をしている。
		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。	○	本人の表情や仕草などをよく観察し 気持ちを汲み取れるよう努力している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	入所時のアセスメント等にて本人の思いについて聞いている。	/	/	/	
		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。	○	定期的のアセスメントを行い情報を共有 記録している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人の気持ちを第一に考えるよう努力している。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	入所時に家族などから情報を得て基本情報シートなどにまとめている。	/	/	◎	センター方式のアセスメントシートを活用して、入居時に、職員は利用者や家族から暮らしの様子や得意なこと、興味のあることなどを聞き、状況の把握に努めている。日々の生活の中で、新たに把握した情報はその都度アセスメントシートに追記し、情報を更新している。訪問調査日には、一人ひとりの特徴を捉えた似顔絵付きで、分かりやすく取りまとめられたアセスメントシートを確認することができた。
		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。	○	毎日の状態を観察把握し心身の少しの変化も気づくよう現状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)	○	介護記録申し送りを通して一人一人の生活のリズムや毎日の様子を把握している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人の気持ちになって本人の思いを汲みとれるよう検討している。	/	/	◎	事前に把握したアセスメント情報のほか、利用者等の意見を聞くなど、定期的に職員全員で利用者の状況等を話し合い、状況に即した支援が行えるよう努めている。
		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。	○	検討した内容を介護計画書に作成している。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人の思いを本人や家族から聞き取り入れている。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞き、把握したアセスメント情報や利用者の現状等を踏まえてカンファレンスを行い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、訪問調査日には、職員から出された多くの意見が出された内容のカンファレンス議事録を確認することができ、医師の意見や職員のアイデアなどを反映された計画作成が行われていることを読み取る事ができた。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族には来訪時や電話で事前に意見を聞き介護計画に反映して作成している。	/	○	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度の方でも出来る限り食堂で過ごせる機会を作れるようプランも立てている。	/	/	/	
		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。	×	家族からの聞き取りを行っているが協力を得られないご家族もある。コロナの影響で地域との関わりも少ない。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
5	介護計画に基づいた日々の支援	a	利用者一人ひとりの介護計画の内容を把握・理解し、職員間で共有している。	◎	ケアチェック表をファイルにとして職員全員で共有している。	/	/	/	◎ ケアチェック表を活用して、介護計画に基づいたケアの実施状況を日々記載し、職員間で情報を共有している。また、月1回事業所では、利用者毎のモニタリング表を作成するとともに、ケアの具体的な振り返りが行われている。また、計画の更新前に、3か月に1回評価をしている。さらに、モニタリング表には、「利用者の意見・家族の意見・スタッフの気づき」などの項目が設けられ、利用者や家族の意見を聞いて記載するとともに、丁寧な利用者の状況を記録に残すことができる。
		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。	◎	ケアチェック表に実践できたかを記録している。その結果については3か月毎にモニタリングを行い記入している。	/	/	/	
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。	◎	3か月ごとにモニタリングを行い見直しを行っている。	/	/	/	◎ 介護計画は、必ず3か月に1回見直しをしている。また、月1回モニタリング表を活用して、全ての利用者の現状や変化などを確認することができる。急変時等には、3か月毎の更新期間を待つことなく柔軟に計画を変更し、利用者の状況に即したケアが提供されるよう努めている。また、訪問調査日には、利用者の急変に伴い、計画の変更が行われた記録を確認することができた。
		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。	○	介護計画に関わらず利用者の状態変化などについて月に1回経過記録を記入し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。	○	本人の状態が大きく変化の際は すみやかに計画の見直しを行っている。	/	/	/	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	定期的に話し合う場を設けている。	/	/	/	○ 月1回、2ユニット合同で月例会を開催し、家族からの要望等を含めた利用者のケア課題などの話し合いをしている。月例会の開催日は、事前に職員のシフトなどを考慮して決定していることもあり、多くの職員が参加することができる。また、参加できなかった職員には、議事録を確認してもらうとともに、口頭で会議内容を伝達し、確実な情報共有に努めている。
		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。	○	活発な意見交換ができるよう雰囲気を作っている。	/	/	/	
		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。	○	出来るだけ参加できるような日時 場所を考えている。	/	/	/	
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 重要な情報は全ての職員に伝わるよう申し送りノートに記載している。	◎	/	◎ 日々の連絡事項等は、申し送りノートに記載し、職員間で情報共有をしている。夜勤の職員は、赤色で記録を残したり、記入者に応じて色を分けたりするなど、内容を分かりやすく、確認できるように工夫されている。また、事業所として、出勤時に職員は申し送りノートを確認することがルール化され、確認後には署名を残すことで、確実な申し送りに繋げている。	
(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。	○	会話の中から導き出したりと できるだけ叶える努力をしている。	/	/	/	◎ 日々のラジオ体操や廊下での歩行訓練、着る服、マッサージ、弁当注文時のメニューの選択など、日常の様々な場面で、職員は利用者「何をしますか」などと声をかけ、自己決定できるよう支援している。意思表示の難しい利用者には、分かりやすい声かけをして、表情やしぐさを観察するなど、少しでも選択してもらう機会を設けている。
		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)	○	更衣時の服等 自己決定できる機会を作っている。	/	/	/	
		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)	○	個々の生活リズムを把握し その日の体調や気分などを大切に支援している。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	声掛けや声のトーンを考え一人一人にあった言葉を工夫し楽しく過ごしてもらえよう工夫している。	/	/	/	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	表情や仕草などを観察し本人の移行に沿った暮らしができるよう支援している。	/	/	/	
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)	○	入所者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度に気を付けて常に意識して行動するよう心掛けている。	◎	-	◎	◎ 職員の人権や尊厳に対する意識は高く、常に意識して利用者に対する声かけやケアなどを提供することができる。また、職員は居室と共用部分の境界をきちんと分けた扱いを行い、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識している。さらに、利用者が居室にいる場合には、入室時に声かけやノックを徹底するとともに、中には、気になる利用者もおり、不在時にも事前に職員はきちんと声かけをして、了承を得てから入室するようになっている。
		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。	○	プライバシー等に配慮しながら支援している。	/	/	/	
		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。	○	居室への出入りは必ず利用者に声掛けや同行もしくは許可を得ている。	/	/	/	
		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。	○	利用者のプライバシーの保護や個人情報漏洩防止について理解し遵守している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	○	お互い感謝しあえる関係作りに努めており都度声掛けし感謝を述べている。	/	/	/	職員は、利用者間でトラブルが起きないように、食事の際の配席を考慮したり、入浴順を調整したりするなど、生活を送る上で絶えず工夫をしている。また、利用者同士が仲良く、穏やかに過ごせるように、職員は孤立しないようなこまめな声かけや、橋渡しなどの関わりを心がけた支援に努めている。
		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。	○	利用者同士が共に助け合い支え合う事の大切さを理解している。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらう場面をつくる等)。	○	利用者同士が仲良く過ごせる様まで孤立、トラブルのない雰囲気づくりに努め気配りしている。	/	/	/	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	トラブルの際は個別に傾聴するなど当事者に寄り添い解消に努めている。	/	/	/	
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。	○	入所時のアセスメントや本人家族から聞いた人間関係を職員が把握している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、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。	△	コロナ禍の為 外出も控えている状況。電話にて近況報告している。	/	/	/	
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)	△	天気の良い日は駐車場で日光浴をしたり施設周辺を散歩したりしている。コロナ禍の為	○	-	○	コロナ禍において、積極的な外出支援はできていなかったが、日常的に屋外で外気浴をしたり、事業所周辺を散歩したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援することができていた。また、感染症の5類移行に伴い、産直市に出かけたり、三島運動公園にバラを見に行ったりするなど、少しずつコロナ禍以前の生活に近づけられるよう取り組んでいる。また、2階には重度の利用者が多いものの、外出が可能な利用者には、3階の外出時に合わせて、一緒に出かけられるよう支援している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	外出時は介護職員が動いている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	研修等を通して認知症の理解に努め日々の介護に活かしている。	/	/	/	トイレ介助の場面等で、できるだけ見守りに徹するなど、職員は最低限の手助けに留め、利用者が自信を持って日常生活を送ることができるような支援に取り組んでいる。また、日々のラジオ体操や歩行訓練、歌を歌うことなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。訪問調査日には、100歳を超える利用者が、時々自力で食事を摂ることもできるため、「その時の様子を見ながら、見守りとサポートを判断して対応している」というエピソードを聞くことができた。
		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。	○	体操や歌を唄う。口腔体操、拘縮予防の手足の運動等を摂り入れ身体機能の低下予防、維持、向上に取り組んでいる。	/	/	/	
		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)	○	利用者ノベースに合わせ、見守りや一部介助を行っている。	/	/	◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	利用者の特技、趣味と生活歴、習慣から把握している。	/	/	/	日頃から、洗濯物たたみやタオルたたみ、さやいんげんの筋とり、折り紙、文字を書くことなど、職員は声をかけ、できる役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、事業所内でイベントを実施する際に、代表者あいさつの役割を担う利用者もいる。できることをしてもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	利用者のレベルに合わせて できる事をお願いし、張り合いや喜びが感じられるよう努めている。	◎	-	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	個々の利用者について把握している。				起床時に、職員は声をかけ、利用者の着替えなどのできることはしてもらい、見守りやできない部分のサポートをしている。中には、自分で服を選んで着替え、乳液をつけたり、眉を描いたりするなど、お洒落を楽しむ利用者もあり、職員は少しでも長く継続できるような支援に努めている。訪問調査日には、利用者が身だしなみを整え、生活を送る様子を見る事ができた。また、重度の利用者にも、蒸しタオルを渡して気持ち良く顔を拭いてもらうなどの清潔保持に努めたり、家族の作った髪飾りを付けておしゃれをしたりするなど、少しでも本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるよう支援している。	○	入所時に化粧品やお気に入りの洋服などを持参され愛用している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、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。	○	本人の気持ちに寄り添えるよう支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	その人らしい服装を楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切に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)	○	利用者の気持ちに配慮しさりげなく支援している。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	訪問美容を利用しており本人の望む髪型にできるよう支援している。				
		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。	○	毎日更衣、整容を介助している。			◎	
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。	○	理解できている。				献立は、季節の旬の食材を取り入れながら、職員が作成している。以前は、外部の栄養士に来てもらい、偏りのないメニューを作成できていたが、その時の献立の内容をアレンジすることで、バランスの取れたメニューとなるように心がけている。利用者に食器拭きや配膳などのできることを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。重度の利用者も、食事の準備の時間から台所の周りが出てきてもらい、味見をするほか、調理の音や匂いを感じることもできている。春には、近隣でつしを収穫し、はかまを取り、調理してみんなで食べることもある。食器は、入所時に使い慣れた物を持ち込むようお願いしているほか、破損時や不足時にはフンポイントに犬や猫の絵が描いてある物を事業所で用意し、利用者に喜ばれている。食事の際に、2階ユニットでは、重度な利用者が多いため、一緒に食事を摂ることはできないが、3階ユニットの職員は持参した弁当と一緒に食べながら、さりげないサポートをしている。また、調理した献立を記録に残して、偏りがないう工夫するとともに、利用者の状態に応じて、刻みやミキサー食に対応するなど、職員間で話し合いをしている。
		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。	△	利用者のレベルに合わせて出来る事を手伝わってもらっている。			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	△	トレー拭きやテーブル拭きなど自分の役割と感じて取り組んでもらっている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	入所時のアセスメントシートから把握できている。				
		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、利用者にとって音つかしいもの等を取り入れている。	○	季節感を感じる食材、山菜郷土料理をとり入れ、昔を思い出しながら食事をたのしんでもらっている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいし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)	○	利用者一人一人の身体機能、健康状態に合わせて調理、盛り付けを行い、美味しい食事ができるように工夫している。(食材の固さや大きさ)				
		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。	○	入所時に使い慣れた本人茶碗を持参されている。利用者の状態に合わせ使いやすい物を検討、購入している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	×	個々の様子を見守り声掛けしながら食事介助を行っている。職員は一緒に食事を摂っていない。			△	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	○	調理の匂いや音を感じられるよう調理中は食堂で過ごしてもらいその日の献立について声を掛けるなど会話だけでも参加出来ている。	◎		◎	
		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。	○	一日の献立内容、利用者の食事量や水分量を把握できるよう記録している。				
		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。	○	低栄養にならないよう高カロリーゼリー、エンシュア等摂取したり好みの飲み物を飲む事で、脱水にならないよう取り組みしている。				
		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。	○	献立表を毎日記録し料理がマンネリにならないよう創意工夫している。			○	
		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。	○	職員全員で衛生管理を徹底している。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	職員全員が把握できている。	/	/	/	毎食後に、職員は利用者一人ひとりに声をかけ、洗面所で個別に歯磨きなどの口腔ケアを実施している。利用者の状況に応じて、磨き残しなどのサポートをしたり、歯間ブラシなどの適切な用品を使用したりするなど、職員は口腔内の清潔保持に努めている。また、利用者毎に口腔ケアアセスメント表が作成され、定期的に状態を評価するなど、全ての職員が口腔内の状態を把握することができている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	口腔ケアアセスメントシートにより職員全員が把握できている。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科衛生士から口腔ケアの指導を受け歯間ブラシ、舌ブラシを使用するなど支援している。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	利用者一人一人に応じて適切に支援している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	○	食後 毎回職員が見守り介助し支援している。	/	/	◎	
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。	○	できる限りトイレでの排泄を促している。自尊心を傷つけないよう声掛けにも配慮している。安易におむつ使用につながらないよう状態に応じて見直している。	/	/	/	事業所では、少しでも座位が保てる利用者にはトイレで用を足してもらえらることを基本とした支援に取り組んでいる。利用者が失敗ないように排泄チェック表を用いて、職員は一人ひとりの排泄パターンを把握するとともに、適切な声かけやトイレ誘導などの支援をしている。中には、座位が保てず、おむつを使用している利用者もいるが、アセスメントの際には職員間で排泄状況の評価を行うとともに、毎回おむつの必要性や適切な排泄用品の使用などを検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	○	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)	○	排泄表を作成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状態にあった支援を行っている。	○	重度の利用者を除きトイレ誘導を行っているが、失禁や汚れや頻度などを考慮し今一番適切なオムツ類は何か職員間で検討し対応している。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	水分摂取を促す。腹部マッサージを行う。体力低下を防ぎ個別にマッサージや体操を行っている。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	○	排泄チェック表を参考に個々の排泄パターンに合わせ声掛け誘導し汚染が無いよう早めの支援をしている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	○	オムツやパットの使用を始める際は家族や本人に必要性を説明、理解を頂き状況に応じたものを使用できるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	一人一人の排泄状態を把握し職員間で話し合いパットの大きさを決めて、また時間帯によっても変えている。	/	/	/	
		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)	○	体操やマッサージ等個々の状態に応じて取り組んでいる。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の前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)	○	定期的に入浴している。体調に合わせて希望通り入浴できるよう支援している。	◎	/	△	職員の勤務上の都合もあり、事業所として、月曜日と金曜日の午後を入浴日と定めて支援しているが、利用者の体調に合わせて、入浴できる日時をずらすなど、柔軟な支援に努めている。利用者の希望に応じて、入浴日の範囲内で、入浴の時間帯や長さ、湯の温度など、柔軟に対応している。事業所では、一般的なグループホームより、さらに小規模で6人1ユニットでの人員基準での運営が行われ、中に不穏な利用者がある場合に、一人の職員がかかりきりになると、安心安全な入浴支援が難しくなるため、曜日を固定して人員を配置している。一方で、利用者の自由な入浴の観点から、より頻回な入浴希望に応えられるように、体制づくりなどを職員間で検討することを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	ドライヤー等に配慮し1人づつ入浴している。	/	/	/	
		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。	○	利用者ができることは見守り 介助する際には声掛けしながら支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	○	利用者の不安を取り除けるよう声掛けなど工夫したり時間をずらし再度声掛けを行う等対応している。無理強いせず翌日気持ちよく入浴する事もある。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	朝 入浴前にバイタルチェックを行い体調、表情観察を確認している。入浴後は状態観察を行い水分補給を行っている。	/	/	/	

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
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。	○	介護記録に毎日記録し把握している。	/	/	/	事業所では夜間ケアチェック表を作成し、利用者の睡眠の状態を記録に残し、職員間で共有をしている。中には、医師に相談しながら、睡眠導入剤を使用している利用者もいるが、日中の活動量や生活リズムを確認し、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。また、なるべく眠剤等の服薬をせずに生活を送ることができるような支援に努めており、入居後に睡眠状態が安定し、減薬に繋がった利用者もいる。
		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。	○	日中の活動量を増やしたり日光浴を取入れる等 生活リズムを整える取り組みを行っている。	/	/	/	
		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。	○	眠れない時は無理強いせず見守りしている。薬剤使用については医師と十分に相談し指導を受けている。	/	/	○	
		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。	○	利用者のその日の体調に合わせて休息、昼寝の時間を設けている。	/	/	/	
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。	△	季節の折に手紙を出している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	職員が本人の気持ちを代筆したり代わりに電話をかけ伝える際、利用者とも関わられる支援を行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	×	出来ていない。	/	/	/	
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	届いた手紙やハガキは居室に掲示いつでも見ることが出来るようにしている。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	○	理解協力を得ている。	/	/	/	
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。	○	現在お金は職員が管理している。(所持困難なため)使用する意味や大切さは理解している。	/	/	/	
		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。	△	買い物する際さりげない声掛けで支援したりお店の人に協力をお願いしているが、今はその機会が無い。	/	/	/	
		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。	○	本人家族と話し合い希望にそった管理方法で管理している。	/	/	/	
		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。	○	入所時に家族と話し合い職員が管理している。	/	/	/	
		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)。	○	各個人のお小遣い帖を記入し定期的に家族に確認してもらっている。本人、家族の同意を得ている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	家族や本人の意向を聞き入れ可能な限り希望に沿えるように対応している。	◎	/	○	コロナ禍以前は、外部からマッサージや理美容のサービスの業者を受け入れることができていたが、コロナ禍が続いていたこともあり、自粛をしている。また、家族の協力を得て、馴染みの美容室に通っている利用者もいる。高齢化や重度化に伴い、個別のニーズは減ってきている。
<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、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	コロナの影響で今は自由な出入りできない。鍵は夜間のみ行っている。玄関には経時物や植物を飾り温かい雰囲気作りを心掛けている。	◎	-	○	事業所の建物は、母体の医療機関に隣接しており、駐車場の端には手入れの行き届いた植木や花が多く植えられ、落ち着いた雰囲気が感じられる。

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
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。(天井や壁に季節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。)	○	和風の昔懐かしい家具や小物を置いたり季節の壁画や花も飾るなど落ち着いた空間になっている。	◎	-	◎	壁には、手先の器用な職員の折り紙の作品を飾られているほか、利用者と一緒に作った季節の飾りや書などの作品が貼られている。日中にリビングに出てきて過ごす利用者が多く、日当たり良く、換気や清掃の行き届いた居心地の良い空間となっている。また、職員が清掃を行い、不快な音や光、臭いなどは感じられない。さらに、リビングには、くつろげるようにソファが置かれているほか、寄贈されたレトロなダンス等も置かれ、家庭的な雰囲気も感じられる。
		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。	○	快適な毎日がおくれるように気づかい毎日掃除している。臭いを感じる時には消臭スプレーを使用し対応している。	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激(生活感や季節感を感じるもの)を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節ごとに飾りを変える。なじみの音楽をかける。花や植物を飾るなど五感を刺激する工夫をしている。	/	/	/	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	テーブル席ソファ等くつろげる場所を各所に設けている。	/	/	/	
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。	○	入居時に家族と相談しながら馴染みの物を持ってきていただいている。また家族からのプレゼント、写真など飾り本人の好みの居室を作っている。	○	/	◎	居室にはベッドが備え付けられているほか、入居時に、使い慣れた家具などを持ち込むことができる。訪問調査日には、誕生日のお祝いコメントや折り紙、家族の写真を飾ったり、仏壇やテレビなどを配置したりするなど、思い思いの自分らしい空間づくりをしている様子を見ることができた。
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、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。	○	居室入口名札も写真を貼ったり事故やケガにつながりそうな物は置かないように安全に過ごせるようさりげない見守りを行っている。	/	/	○	廊下の歩行時や歩行訓練中に、途中で休憩できるようにイスを置くなどの配慮をするとともに、個別の能力に合わせた環境づくりにも努めている。また、利用者の動線を確保し、極力物などをおかず、安心安全に移動できるようにしている。
		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)	×	現在 介助が必要な方が多く管理は職員が行っている。1Fnihaとちよこナーでは雑誌等も借りられる。居室には馴染みの物(ぬいぐるみ、写真)を持ってきて頂いている。	/	/	/	
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)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていること、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る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)	○	理解しており鍵をかけていない。玄関も夜間のみ施錠している。	◎	-	◎	職員は鍵をかけることの弊害等を学び、理解をしている。事業所は母体の医療機関に隣接された建物の2階と3階部分にあり、1階にあるデイサービスと共用の玄関を使用し、日中は施錠していない。また、夜間は防犯のため、玄関の施錠をしている。以前に、エレベーターを利用して1階に降り、出かけた利用者もいるが、1階には事務所もあり、連携を図りながら、職員間で見守り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。	○	家族に理解を得られており施錠を希望する家族もいない。	/	/	/	
(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。	○	入所時に事前調査し既往歴や現病状態など細かく記載し個人ファイルに閉じいつでも読めるように把握している。	/	/	/	
		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。	○	朝昼夕とバイタルチェックを行い、いつもと違う数値や症状訴えがあれば記録に残し送りにて情報を共有し異常のサインを早期発見出来るようにしている。	/	/	/	
		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。	○	診療所と円滑な関係が築けておりいつでも気軽に相談できている。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	本人、家族が希望する病院に受診することができるよう支援している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	本人家族の希望を伺いながら形成外科、眼科など適時に受診が出来るよう努めている。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	○	家族にも協力して頂き定期的に通院できるように支援している。受診結果等の情報を職員間で共有している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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 本人に関する情報を書面や行動で提供している。	/	/	/	
		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、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	定期的に訪問したり病院関係者と話し合いを行っている。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	変化に気づいた際訪問診療の時に相談報告している。	/	/	/	
		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。	○	24時間相談できる体制であり。	/	/	/	
		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。	○	利用者に応じた支援体制を整えており医師に相談し早期発見 治療につなげている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	利用者の薬歴表を確認し理解している。	/	/	/	
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	○	薬セット時間違いのないよう確認し内服の時には本人の前でも声出し確認を行ってから封を切り正しく内服出来るよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	日常の状態を確認し服薬後の不穏や変化を記録し医師に報告している。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	○	入居時や状態変化の段階ごとに本人家族等と話し合い確認共有できている。	/	/	/	同法人の医療機関が事業所の建物に隣接し、医師や看護師との連携が図れているため、利用者が重度化した場合には、事業所での看取り支援を行うことも多くなっている。以前に、IVH(中心静脈栄養)をする利用者があり、訪問看護事業所と連携しながら、看取り支援に対応できた事例もある。また、看取り支援を希望する場合には、医師や関係者を交えて話し合い、方針を共有している。事業所として、過去の看取りの支援の経験も多く、看取り後にはデスカンファレンスを実施して、振り返りを行うなどの次回の支援にも繋げている。さらに、身近に相談できる医師や看護師がいることから、職員も不安なく看取り支援に対応することができている。
		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。	○	話し合い確認共有できている。	◎	/	◎	
		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。	○	把握に努め必要に応じて医師と話し合いどこまで支援ができるか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。	○	入所時や重度化した際には 事業所として出来る事について家族の希望なども働きながら詳しく説明し理解が得られるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	状況に応じた支援や状態変化に応じた専門的なケアが受けられるよう連携を図り支援していく体制が整っている。	/	/	/	
		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)	○	面会時や電話で思いを傾聴し支えになれるよう努力している。	/	/	/	
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。	○	運営推進会議や月例会にて感染症について学んでいる。	/	/	/	
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	○	感染症マニュアルを作成しすみやかに対応できる体制を整えている。	/	/	/	
		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。	○	随時把握し対応できている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	職員の清潔保持を徹底しており利用者来訪者等についても支援している。	/	/	/	

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>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。	○	出来ている。				コロナ禍が続いていた影響もあり、家族が事業所の活動に参加する機会は少ないが、100歳になった利用者のお祝いを、医師の理解のもと、参加家族へ抗原検査に協力いただいた上で、事業所内で行うことができ、家族に大変喜ばれている。可能な範囲で、家族との関係が途切れないような支援に努めている。コロナ禍の面会の制限も徐々に緩和され、現在は玄関ホールで面会を対応しているほか、遠方でなかなか来訪できない家族には、定期的に利用者の写真を送付したり、電話でこまめに様子を報告したりする心がけている。前回の外部評価のサービスの評価結果の課題であった「運営上の報告や職員の入退職」についても、運営推進会議の機会に報告するように改善されている。家族には、日頃から遠慮なく意見や要望を伝えてもらうことができ、利用者のリハビリの様子を聞かれるほか、「乾燥肌にクリームを塗ってほしい」などの要望が出され、快く対応をするなど、長期に利用する利用者の家族を中心に、良好な関係が築かれている。	
		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)	×	新型コロナウイルス対策の為活動の参加の機会は作っていない。	◎		○		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たより」の発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	写真の送付、季節の便りを送る等している。また面会時連絡時ごとに本人の様子などを伝えている。	◎		◎		
		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)	○	家族間との理解に努めている。面会、電話等で都度良い関係を築いていけるように支援している。					
		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)	△	行事等については郵送にて報告している。職員の異動退職については職員の報告の意向に沿っている。		○			○
		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ながら対応策を話し合っている。	○	出来ている。					
		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)	○	出来ている。					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	契約内容を書面にまとめ一つ一つ分かりやすく説明し理解してもらい納得を得ている。					
		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。	○	体制がある。					
<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。	○	回覧板等を利用したりポスターを作成し理解を広げようとしている。				コロナ禍が続いていた影響もあり、積極的に地域と交流できていないが、外気浴や散歩時に出会った際に、近隣住民等と挨拶を交わしている。コロナ禍以前は、地元の紙祭りのほか、認知症カフェに利用者と一緒に出かけた交流したり、ボランティアを受け入れたりするなど、地域との交流を図ることができていた。近隣の小学生から手紙をもらい、字の書ける利用者が返事を書くこともあった。運営推進会議は、書面開催で地域住民等の参加メンバーには事後報告となっていることもあり、地域アンケートに協力を得られていないため、集合形式の会議が再開された際には、地域アンケートの回答にも協力が得られるように、周知・協力方法等を職員間で検討することを期待したい。	
		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)	○	日常的な挨拶を行っている。コロナ禍で外出することが出来なかったが秋祭りには消毒、マスク使用し距離をおきながら参加することが出来た。			○		
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	×	外出する機会が減りまた地域の人たちも外出を控えている為増えてはいない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	×	コロナ禍の為立入りを遠慮して頂いている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	コロナ禍の為現在は出来ていない。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	×	コロナ禍の為遠出行事等の支援を行っていない。					
		g	地域の人たちや周辺地域の諸施設からも協力を得て、安全で豊かな暮らしができるよう、日頃から理解を拡げる働きかけや関係を深める取り組みを行っている(公民館、商店・スーパー・コンビニ、飲食店、理美容店、福祉施設、交番、消防、文化・教育施設等)。	△	理容の訪問のみ理解を得ている。					

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	×	運営推進会議は行っているが家族・地域の人の参加はなくしている。事後報告を行っている。	○	/	△	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催をしているが、家族や参加メンバーには事後報告となり、意見を聞くことができていないため、十分に参画とまでは言い難い状況となっている。今後管理者は、運営推進会議を対面開催に戻していくことを考えているため、家族や参加メンバーから出された意見を聞くなど、サービスの質の向上に活かされるような工夫が行われることを期待したい。また、外部評価のサービスの評価結果は、会議の書面開催時に併せて、書面で報告をしている。
		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。	○	外部評価についての説明し結果報告書類を配布して自社の取り組みについて報告している。	/	-	○	
		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。	×	コロナ禍の為自施設職員のみ出席になっている。	/	/	-	
<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。	○	日々理念を意識しそれに近づけるよう努めている。	/	/	/	/
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えていく。	○	目が届く場所に開示している。	○	-	/	
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。	○	不定期で職員各々が研修を受けている(WEB研修)	/	/	/	職員には、ストレスチェックが配布され、年1回実施をするなどの適切な対応をしている。医師である代表者は、感染状況も緩和され、職員を集めて懇親会を開催してくれるなど、職員間の良好な関係性が築かれ、仕事上でも風通しの良い職場環境となっている。また、希望休や有給休暇を職員は取得することができている。さらに、入職後間もない職員には、WEB研修や映像教材を使用して学んでもらうほか、内部研修も行い、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	△	十分ではないが取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	×	コロナ禍の為控えている。	/	/	/	
		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。	○	普段からコミュニケーションを図り意見が言い合える環境作りをしている。	○	-	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、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。	○	理解できている。	/	/	○	委員会を開催するほか、3か月に1回勉強会を開催し、事例などを取り上げ、職員は不適切なケアや虐待防止などを学んでいる。月例会で、虐待防止や不適切なケアを話し合うなど、意識して職員は適切な言動に努めている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、管理者等から注意喚起や指導をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	定期的な話し合う場を作っている。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	職員の現状把握に努め問題も抱える職員へは話し合いの場を設けている。	/	/	/	
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。	○	身体拘束について正しく理解している。	/	/	/	/
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	月例会にて話し合っている。	/	/	/	
		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図っている。	○	現在家族からの高速の要望はない。	/	/	/	

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
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。	○	研修会や勉強会など受け理解している。				
		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。	○	専門機関と連携し制度を利用している。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	救急対応マニュアルを作成している。内容についても周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	研修等で訓練を重ねている。				
		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。	○	ヒヤリハットを作成し職員間で閲覧し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。	○	利用者の状態・状況に応じて話し合い共有し事故防止に努めている。				
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	適宜対応している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	速やかな対応を心掛け必要に応じて市役所窓口にも問い合わせている。				
		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。	○	職員間で迅速に検討している。また結果を伝え納得頂くように名し前向きな関係を作っている。				
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、個別に聞く機会等)	○	運営推進会議は行っているがコロナ禍で個別に聞く機会が出来ていない。	◎		○	日々の生活の中で、利用者から意見を聞くほか、家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、気軽に意見を伝えてもらい、対応をしている。利用者や家族から、運営に関する意見はあまり出されないが、急変時の救急搬送とその際の付き添いの意見が出され、医師である代表者から説明してもらうなどの対応をしたこともある。また、職員から出されたケア方法などの意見は月例会で共有されるとともに、議題に応じて、会議に代表者が参加するなど、迅速な対応をしている。
		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。	○	案内している。				
		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。	○	個別に聞く機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聞く機会を持ち、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。	○	月例会等で機会を作っている。			◎	
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。	○	全員で取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果や目標達成計画を職員間で共有するとともに、運営推進会議の参加メンバーや家族に報告をしている。コロナ禍もあり、目標達成計画の取り組み状況のモニターの活用までは協力をお願いしていない。今後は、会議が書面開催から集合形式の開催に戻していくこともあり、目標達成への取り組みの経過報告を実施するとともに、参加メンバーや家族と意見交換等をする中で、モニターへの協力に繋がっていくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	結果を踏まえて可能な限り達成に向けて取り組んでいる。				
		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。	△	取り組みモニターが出来ていない。	◎	-	○	
		d	事業所内や運営推進会議等にて、目標達成計画に掲げた取り組みの成果を確認している。	○	取り組み報告は行っている。				

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
50	災害への備え	a	様々な災害の発生を想定した具体的な対応マニュアルを作成し、周知している。(火災、地震、津波、風水害、原子力災害等)	○	災害対応マニュアル(防災図鑑)を作成し職員全員が閲覧できるようにしている。また 周知している。	/	/	/	法人・事業所として、町内会と近隣防災協定を締結し、相互応援の体制を構築している。コロナ禍が続いていたため、年2回複合施設のみでの避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、地元の消防団に協力してもらうなど、地域との合同訓練を開催できていたこともあり、今後はより多くの機関と連携して、訓練が実施されることを期待したい。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、コロナ禍の落ち着いた際には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、事業所便りを活用して訓練の様子を周知したり、訓練の様子の写真を事業所内に掲載するなど、家族等への安心安全な取り組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的に訓練している。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	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。	○	連携、協力を得るようお願いしている。	×	-	△	
		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)	△	地域の災害対策には取り組めていない。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	認知症サポーターに参加している。	/	/	/	事業所のある建物の1階にはデイサービスがあり、直接上階まで近隣住民等が相談に来られることはないが、相談が寄せられた場合には対応することができる。コロナ禍の感染状況が続いていたこともあり、他機関等との交流は少なくなっているが、コロナ禍以前には、認知症サポーター養成研修に協力したり、近隣の認知症カフェや子ども食堂に利用者と一緒に参加したりすることができていた。また、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修に参加できる機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談支援を行えるように窓口を開設している。	/	-	○	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	×	コロナ禍の為にできていない。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	×	コロナ禍のため協力できていない。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	市の包括支援センターと連携している。	/	/	○	

(別表第1)

## サービス評価結果表

### サービス評価項目

(評価項目の構成)

#### I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

#### II.家族との支え合い

#### III.地域との支え合い

#### IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 5 年 7 月 27 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) 9名	(依頼数) 10名
地域アンケート回答数	0名	

※事業所記入

事業所番号	3870800202
事業所名 (ユニット名)	グループホームレオナ 3Fユニット
記入者(管理者) 氏名	石川 千寿子
自己評価作成日	令和 5 年 6 月 14 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 自分らしく生きていく。(生きる喜びを感じられる生活にしていきたい) (ありがたう、が言い合える心豊かな関係を作りたい) (個性を尊重し人の嫌がる事をしない) (地域社会の一員になる)</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 職員の退職や移動を家族にお伝えできていなかったので入れ替わりのある時は都度お知らせするようにしました。また施設の設備や大型の購入品も合わせて家族にお知らせしています。新しい職員さんには家族の方に名前と顔を覚えて頂けるよう積極的に挨拶や雑談の中からも信頼関係が得られるような関わりをつくっていきこうと話しました。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して22年が経過する事業所の建物は住宅街にあり、母体の医療機関が隣接している。事業所周辺の散歩時等には、地域住民から声をかけてもらうなど、地域に根づいた事業所となっている。事業所は、2ユニットで12名定員の小規模で運営されていることもあり、利用者へよりきめ細やかなサービス提供に努めている。また、事業所では、レトロなタンスやソファが置かれているほか、季節の飾りつけなどが行われ、家庭的な雰囲気づくりが行われている。さらに、職員同士のチームワークが良く、良好な関係も築かれ、利用者の種やかな生活にも繋がっている。加えて、母体の医療機関が隣接され、24時間相談できる医療連携も図られていることもあり、積極的な看取り支援に取り組んでいる。必要に応じて医師から助言を受けられるなど、より良いサービスの提供が利用者や家族、職員の安心感に繋がっている。</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。	○	利用者様が希望していること(外出・買い物・食べたいもの)はできるだけ叶えるようにしている。自分から言い出せない人にはこちらから声を掛けている。	◎	/	○	日々の生活の中で、職員は利用者から希望や暮らしの意向などを聞き取り、把握に努めている。意思疎通が難しい利用者には、家族から意向などの聞き取りをしている。聞き取った内容は、フェイスシートや申し送りノートに記載し、職員間で共有をしている。
		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。	○	日頃の状況からスタッフで話し合い検討している。	/	/	/	
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会時や電話時などに話し合っている。	/	/	/	
		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。	○	アセスメント表を作成、活用し、記録している。	/	/	/	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	本人様の意思を確認するようにしている。	/	/	/	
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	○	本人様、家族様、ケアマネージャ様等に聞いている。	/	/	◎	センター方式のアセスメントシートを活用して、入居時に、職員は利用者や家族から暮らしの様子や得意なこと、興味のあることなどを聞き、状況の把握に努めている。日々の生活の中で、新たに把握した情報はその都度アセスメントシートに追記し、情報を更新している。訪問調査日には、一人ひとりの特徴を捉えた似顔絵付きで、分かりやすく取りまとめられたアセスメントシートを確認することができた。
		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。	○	経過記録やモニタリングを活用して把握に努めている。	/	/	/	
		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)	○	介護記録に記入している。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	意思疎通の出来る人からは、希望を聞き できない人には家族様より聞き取りをしている。	/	/	◎	事前に把握したアセスメント情報のほか、利用者等の意見を聞くなど、定期的に職員全員で利用者の状況等を話し合い、状況に即した支援が行えるよう努めている。
		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。	○	居心地の良い生活を送る為に必要なことは何か話している。	/	/	/	
4	チームでつくる本人がより良く暮らすための介護計画	a	本人の思いや意向、暮らし方が反映された内容になっている。	○	本人を中心とした計画になるよう話し合っている。	/	/	/	事前に、利用者や家族から意見を聞き、把握したアセスメント情報や利用者の現状等を踏まえてカンファレンスを行い、計画作成担当者を中心に介護計画を作成している。また、訪問調査日には、職員から出された多くの意見が出された内容のカンファレンス議事録を確認することができ、医師の意見や職員のアイデアなどを反映された計画作成が行われていることを読み取る事ができた。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	本人、家族の希望を聞き職員同士で意見交換をして作業している。	○	/	◎	
		c	重度の利用者に対しても、その人が慣れ親しんだ暮らし方や日々の過ごし方ができる内容となっている。	○	重度であっても本を読むのが好きな方の支援をしている。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族に相談して協力できることは一緒にしてもらっている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	共有している。	/	/	◎	ケアチェック表を活用して、介護計画に基づいたケアの実施状況を日々記載し、職員間で情報を共有している。また、月1回事業所では、利用者毎のモニタリング表を作成するとともに、ケアの具体的な振り返りが行われている。また、計画の更新前に、3か月に1回評価をしている。さらに、モニタリング表には、「利用者の意見・家族の意見・スタッフの気づき」などの項目が設けられ、利用者や家族の意見を聞いて記載するとともに、丁寧な利用者の状況を記録に残すことができています。
		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。	○	ケアプランチェック表とモニタリングを活用し支援している。	/	/	◎	
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。	◎	期間に応じて話し合いを行い見直しをしている。	/	/	◎	介護計画は、必ず3か月に1回見直しをしている。また、月1回モニタリング表を活用して、全ての利用者の現状や変化などを確認することができている。急変時等には、3か月毎の更新期間を待つことなく柔軟に計画を変更し、利用者の状況に即したケアが提供されるよう努めている。また、訪問調査日には、利用者の急変に伴い、計画の変更が行われた記録を確認することができた。
		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。	◎	経過記録、モニタリングを行っている。	/	/	◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	◎	状態に合わせて家族等とも話し合い見直しを行っている。	/	/	◎	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	◎	月例会や申し送り時に話し合っている。	/	/	○	月1回、2ユニット合同で月例会を開催し、家族からの要望等を含めた利用者のケア課題などの話し合いをしている。月例会の開催日は、事前に職員のシフトなどを考慮して決定していることもあり、多くの職員が参加することができている。また、参加できなかった職員には、議事録を確認してもらうとともに、口頭で会議内容を伝達し、確実な情報共有に努めている。
		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。	◎	なるべく一人一言は発言するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	その都度日時や場所を決めている。介護内容は書面に発言したこと等細かく書いて共有している。	/	/	◎	
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)	◎	連絡ノートを活用している。確実に連絡できたかサインをし確認している。	/	/	◎	日々の連絡事項等は、申し送りノートに記載し、職員間で情報共有をしている。夜勤の職員は、赤色で記録を残したり、記入者に応じて色を分けたりするなど、内容を分かりやすく、確認できるように工夫されている。また、事業所として、出勤時に職員は申し送りノートを確認することがルール化され、確認後には署名を残すことで、確実な申し送りに繋がっている。
<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。	○	利用者さんの要望を聞き叶えられるように努めている。	/	/	/	日々のラジオ体操や廊下での歩行訓練、着る服、マッサージ、弁当注文時のメニューの選択など、日常の様々な場面で、職員は利用者「何をしますか」などと声をかけ、自己決定できるよう支援している。意思表示の難しい利用者には、分かりやすい声かけをして、表情やしぐさを観察するなど、少しでも選択してもらう機会を設けている。
		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)	○	職員の判断で決めずに自己決定する機会を作るように努めている。	/	/	◎	
		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)	○	入浴は日時がきまっているが他の事は一人一人合わせている。	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うろおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	皆さん表情豊かに生活している。	/	/	○	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	努めている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に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)	○	努めている。	◎	-	◎	職員の人権や尊厳に対する意識は高く、常に意識して利用者に対する声かけやケアなどを提供することができている。また、職員は居室と共用部分の境界をきちんと分けた扱いを行い、居室を利用者のプライバシーのある空間と認識している。さらに、利用者が居室にいる場合には、入室時に声かけやノックを徹底するとともに、中には、気になる利用者もおり、不在時にも事前に職員はきちんと声かけをして、了承を得てから入室するようにしている。
		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。	○	行っている。	/	/	/	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	行っている。	/	/	○	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	○	遵守している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
11	ともに過ごし、支え合う関係	a	職員は、利用者を介護される一方の立場におかず、利用者に助け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。	◎	築けている。	/	/	/	職員は、利用者間でトラブルが起きないように、食事の際の配席を考慮したり、入浴順を調整したりするなど、生活を送る上で絶えず工夫をしている。また、利用者同士が仲良く、穏やかに過ごせるように、職員は孤立しないようなこまめな声かけや、橋渡しなどの関わりを心がけた支援に努めている。
		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。	○	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)。	○	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。	○	している。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	本人さん、家族さんからの話を聞き把握している。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、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。	×	コロナウイルス感染症のためほとんど外出できていない。	/	/	/	
13	日常的な外出支援	a	利用者(および意思表示が困難な場合はご家族)の希望に沿って、戸外に出かけられるよう取り組んでいる。(職員側の都合を優先したり、外出する利用者、時間帯、行き先などが固定化していない) (※重度の場合は、戸外に出て過ごすことも含む)	○	散歩に出かけている。	○	-	○	コロナ禍において、積極的な外出支援はできていなかったが、日常的に屋外で外気浴をしたり、事業所周辺を散歩したりするなど、少しでも利用者が気分転換を図れるよう支援することができていた。また、感染症の5類移行に伴い、産直市に出かけたり、三島運動公園にバラを見に行ったりするなど、少しずつコロナ禍以前の生活に近づけられるよう取り組んでいる。また、2階には重度の利用者が多いものの、外出が可能な利用者には、3階の外出時に合わせて、一緒に出かけられるよう支援している。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	×	今は出来ていない。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	気になる事があると話し合いをしケア出来ている。	/	/	/	トイレ介助の場面等で、できるだけ見守りに徹するなど、職員は最低限の手助けに留め、利用者が自信を持って日常生活を送ることができるような支援に取り組んでいる。また、日々のラジオ体操や歩行訓練、歌を歌うことなどを取り入れ、利用者の心身機能の維持に努めている。訪問調査日には、100歳を超える利用者が、時々自力で食事を摂ることもできるため、「その時の様子を見ながら、見守りとサポートを判断して対応している」というエピソードを聞くことができた。
		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。	○	取り組んでいる。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	できている。	○	/	◎	
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。	○	把握している。	/	/	/	日頃から、洗濯物たたみやタオルたたみ、さやいんげんの筋とり、折り紙、文字を書くことなど、職員は声をかけ、できる役割や出番を担ってもらえるよう支援している。中には、事業所内でイベントを実施する際に、代表者あいさつの役割を担う利用者もいる。できることをしてもらいながら、楽しみのある生活が送れるよう支援している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、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。	○	本人の希望を優先したいと思うことは出来るだけしてもらっている。	◎	-	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、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。	○	把握している。				起床時に、職員は声をかけ、利用者の着替えなどのできることはしてもらい、見守りやできない部分のサポートをしている。中には、自分で服を選んで着替え、乳液をつけたり、眉を描いたりするなど、お洒落を楽しむ利用者もあり、職員は少しでも長く継続できるような支援に努めている。訪問調査日には、利用者が身だしなみを整え、生活を送る様子を見ることもできた。また、重度の利用者にも、蒸しタオルを渡して気持ち良く顔を拭いてもらうなどの清潔保持に努めたり、家族の作った髪飾りをつけておしゃれをしたりするなど、少しでも本人らしさが保てるよう支援している。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	している。毎日自分で眉を描いたり好みのシュシュで髪を飾っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、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。	○	声掛けし支援している。				
		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むよう支援している。	○	季節に合った服装を提案し支援している。行事の時には化粧したり、髪飾りをつけたりする。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできさき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)	○	声掛けをしている。	◎	-	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	努めている。				
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	散髪してもらったり服装にも気を付けている。			◎	
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。	◎	理解している。				献立は、季節の旬の食材を取り入れながら、職員が作成している。以前は、外部の栄養士に来てもらい、偏りのないメニューを作成できていたが、その時の献立の内容をアレンジすることで、バランスの取れたメニューとなるように心がけている。利用者に食器拭きや配膳などのできることを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。重度の利用者も、食事の準備の時間から台所の周りが出てきてもらい、味見をするほか、調理の音や匂いを感じることもできている。春には、近隣でつしを収穫し、はかまを取り、調理してみんなで食べることもある。食器は、入所時に使い慣れた物を持ち込むようお願いしているほか、破損時や不足時にはフンポイントに犬や猫の絵が描いてある物を事業所で用意し、利用者に喜ばれている。食事の際に、2階ユニットでは、重度な利用者が多いため、一緒に食事を摂ることはできていないが、3階ユニットの職員は持参した弁当と一緒に食べながら、さりげないサポートをしている。また、調理した献立を記録に残して、偏りがないう工夫するとともに、利用者の状態に応じて、刻みやミキサー食に対応するなど、職員間で話し合いをしている。
		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。	○	買い物には行けないが後かたづけ等一緒に行っている。			◎	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	○	後かたづけなどで出来る事をしてもらっている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	○	本人さんや家族さんに聞き把握している。				
		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、利用者にとって音つかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を取り入れている。ツクシを探ってきてメニューに加えたり ソラマメの皮むきをしたりと季節を感じながら食事づくりをしている。			○	
		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た調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	食べやすいように柔らかくしたりしている。				
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	家族さんに頼み使用している。			◎	
		h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	◎	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。	○	楽しめるよう声掛けしている。	◎		◎	
		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。	○	確保できるようにしている。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	栄養ドリンクや好きな飲み物をきいたりして取り組んでいる。				
		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。	○	メニュー表を見て偏りがないようにしている。			○	
		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。	◎	努めている。				

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
18	口腔内の清潔保持	a	職員は、口腔ケアが誤嚥性肺炎の防止につながることを知っており、口腔ケアの必要性、重要性を理解している。	◎	理解している。	/	/	/	毎食後に、職員は利用者一人ひとりに声をかけ、洗面所で個別に歯磨きなどの口腔ケアを実施している。利用者の状況に応じて、磨き残しなどのサポートをしたり、歯間ブラシなどの適切な用品を使用したりするなど、職員は口腔内の清潔保持に努めている。また、利用者毎に口腔ケアアセスメント表が作成され、定期的に状態を評価するなど、全ての職員が口腔内の状態を把握することができている。
		b	利用者一人ひとりの口の中の健康状況(虫歯の有無、義歯の状態、舌の状態等)について把握している。	○	把握している。	/	/	◎	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	問い合わせたりしている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	支援している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないよう、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)	○	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。	◎	理解している。	/	/	/	事業所では、少しでも座位が保てる利用者にはトイレで用を足してもらえらることを基本とした支援に取り組んでいる。利用者が失敗しないように排泄チェック表を用いて、職員は一人ひとりの排泄パターンを把握するとともに、適切な声かけやトイレ誘導などの支援をしている。中には、座位が保てず、おむつを使用している利用者もいるが、アセスメントの際には職員間で排泄状況の評価を行うとともに、毎回おむつの必要性や適切な排泄用品の使用などを検討している。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	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)	◎	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々の状態にあった支援を行っている。	◎	支援している。	◎	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	◎	水分を見直したりして取り組んでいる。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	行っている。全く尿意を訴えない方にもその人なりのサインを見つけ誘導している。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、ど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。	○	家族さんとは話し合えていないが本人さんが安心して使えるものを支援している。	/	/	/	
		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。	◎	使い分けている。尿量の多い人、自分でパンツを上げ下げできる人等 その人に合わせた尿取りパッドを使用している。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	行っている。青汁を飲んでもらったり散歩にも行ってもらうなどの取り組みを行っている。	/	/	/	
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)。	×	入浴日は決まっている。温度はその都度聞きその方に合った入浴方法を支援している。	◎	/	△	職員の勤務上の都合もあり、事業所として、月曜日と金曜日の午後を入浴日と定めて支援しているが、利用者の体調に合わせて、入浴できる日時をずらすなど、柔軟な支援に努めている。利用者の希望に応じて、入浴日の範囲内で、入浴の時間帯や長さ、湯の温度など、柔軟に対応している。事業所では、一般的なグループホームより、さらに小規模で6人1ユニットでの人員基準での運営が行われ、中に不穏な利用者がいる場合に、一人の職員がかかりきりになると、安心安全な入浴支援が難しくなるため、曜日を固定して人員を配置している。一方で、利用者の自由な入浴の観点から、より頻回な入浴希望に応えられるように、体制づくりなどを職員間で検討することを期待したい。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	支援している。	/	/	/	
		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。	◎	支援している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ちよく入浴できるよう工夫している。	◎	声掛けを工夫し入浴できている。	/	/	/	
		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。	◎	体調不良の方がいれば主治医に相談したりスタッフとも相談し状態も確認している。	/	/	/	

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。	◎	把握している。	/	/	/	事業所では夜間ケアチェック表を作成し、利用者の睡眠の状態を記録に残し、職員間で共有をしている。中には、医師に相談しながら、睡眠導入剤を使用している利用者もいるが、日中の活動量や生活リズムを確認し、夜間に利用者が良眠できるよう支援している。また、なるべく眠剤等の服薬をせずに生活を送ることができるような支援に努めており、入居後に睡眠状態が安定し、減薬に繋がった利用者もいる。
		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。	◎	身体を動かしたりしている。	/	/	/	
		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。	◎	行っている。	/	/	○	
		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。	◎	取り組んでいる。	/	/	/	
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支援をしている。	◎	電話をしたい年賀状のやり取りをしている。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	◎	行っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	配慮している。	/	/	/	
		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。	◎	している。	/	/	/	
		e	本人が電話をかけることについて家族等に理解、協力してもらうとともに、家族等からも電話や手紙をくれるようお願いしている。	◎	している。	/	/	/	
23	お金の所持や使うことの支援	a	職員は本人がお金を所持すること、使うことの意味や大切さを理解している。	◎	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。	◎	好みの物があれば外出時に購入している。顔なじみの商店であり散歩中に立ち寄っている。	/	/	/	
		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。	○	必要時には使えるよう支援している。	/	/	/	
		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。	○	お小遣い帖を作り確認してもらっている。	/	/	/	
		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)。	○	同意を得ている。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	○	その時に話し合い対応している。	◎	/	○	コロナ禍以前は、外部からマッサージや理美容のサービスの業者を受け入れることができていたが、コロナ禍が続いていたこともあり、自粛をしている。また、家族の協力を得て、馴染みの美容室に通っている利用者もいる。高齢化や重度化に伴い、個別のニーズは減ってきている。
<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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	花を植えたり絵を飾ったり工夫している。	◎	-	○	事業所の建物は、母体の医療機関に隣接しており、駐車場の端には手入れの行き届いた植木や花が多く植えられ、落ち着いた雰囲気を感じる。

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、家庭的な雰囲気を感じており、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。)	○	家庭的な雰囲気を工夫している。	◎	-	◎	壁には、手先の器用な職員の折り紙の作品を飾られているほか、利用者と一緒に作った季節の飾りや書などの作品が貼られている。日中にリビングに出てきて過ごす利用者が多く、日当たり良く、換気や清掃の行き届いた居心地の良い空間となっている。また、職員が清掃を行い、不快な音や光、臭いなどは感じられない。さらに、リビングには、くつろげるようにソファが置かれているほか、寄贈されたレトロなダンス等も置かれ、家庭的な雰囲気も感じられる。
		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。	◎	行き届いている。	/	/	/	
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に動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。	○	花を飾ったり掲示物を飾ったりしている。廊下の日の当たる所で日光浴が出来るようソファを置くなどしている。	/	/	/	
		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。	○	工夫している。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	使い慣れた家具を持って来てもらっている。	○	/	◎	居室にはベッドが備え付けられているほか、入居時に、使い慣れた家具などを持ち込むことができる。訪問調査日には、誕生日のお祝いコメントや折り紙、家族の写真を飾ったり、仏壇やテレビなどを配置したりするなど、思い思いの自分らしい空間づくりをしている様子を見ることができた。
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、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。	◎	工夫している。	/	/	○	廊下の歩行時や歩行訓練中に、途中で休憩できるようにイスを置くなどの配慮をするとともに、個別の能力に合わせた環境づくりにも努めている。また、利用者の動線を確保し、極力物などをおかず、安心安全に移動できるようにしている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ほうき、裁縫道具、大工道具、園芸用品、趣味の品、新聞・雑誌、ポット、急須・湯飲み・お茶の道具等)	◎	おかれている。	/	/	/	
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、利用者にもたらす心理的不安や閉塞感、あきらめ、気力の喪失、家族や地域の人にもたらす印象のデメリット等)を理解し、日中は玄関に鍵をかけなくても済むように工夫している。(外出の察知、外出傾向の把握、近所の理解・協力の促進等)	◎	理解している。	◎	-	◎	職員は鍵をかけることの弊害等を学び、理解をしている。事業所は母体の医療機関に隣接された建物の2階と3階部分にあり、1階にあるデイサービスと共用の玄関を使用し、日中は施錠していない。また、夜間は防犯のため、玄関の施錠をしている。以前に、エレベーターを利用して1階に降り、出かけた利用者もいるが、1階には事務所もあり、連携を図りながら、職員間で見守り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。	○	話し合っている。	/	/	/	
<b>(4) 健康を維持するための支援</b>									
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。	◎	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。	◎	記録に残している。	/	/	/	
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	◎	気になる事があればすぐに報告している。	/	/	/	
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。	◎	受診したりしている。	◎	/	/	
		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。	◎	要望を聞き支援している。	/	/	/	
		c	通院の仕方や受診結果の報告、結果に関する情報の伝達や共有のあり方等について、必要に応じて本人や家族等の合意を得られる話し合いを行っている。	◎	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。	◎	行っている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	情報を交換し関係作りを行っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	変化があればこまめに連絡している。				
		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。	◎	診療所が隣接しており体勢は整っている。				
		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。	◎	気になる事があれば医師に報告している。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、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。	◎	薬歴管理表で確認し理解に努めている。				
		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。	◎	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。	◎	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。	◎	体調に変化があった時も含め本人様やご家族様と話し合いをしている。				同法人の医療機関が事業所の建物に隣接し、医師や看護師との連携が図れているため、利用者が重度化した場合には、事業所での看取り支援を行うことも多くなっている。以前に、IVH(中心静脈栄養)をする利用者がおり、訪問看護事業所と連携しながら、看取り支援に対応できた事例もある。また、看取り支援を希望する場合には、医師や関係者を交えて話し合い、方針を共有している。事業所として、過去の看取りの支援の経験も多く、看取り後にはデスカンファレンスを実施して、振り返りを行うなどの次回の支援にも繋げている。さらに、身近に相談できる医師や看護師がいることから、職員も不安なく看取り支援に対応することができている。
		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。	◎	共有している。	◎		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	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。	◎	理解を得ている。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	◎	体制を整えている。				
		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)		月1回のモニタリングにご家族の方の意見も書き入れ支援を行っている。				
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。	◎	感染症や食中毒などのマニュアルがあり理解している。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそって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。	◎	整えている。				
		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。	◎	月例会等でも話し合い情報を取入れている。				
		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。	◎	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>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。	◎	行事に参加して頂いたりケアプランの中にも家族に準備してもらったり 協力を得ている。	/	/	/	コロナ禍が続いていた影響もあり、家族が事業所の活動に参加する機会は少ないが、100歳になった利用者のお祝いを、医師の理解のもと、参加家族へ抗原検査に協力いただいた上で、事業所内で行うことができ、家族に大変喜ばれている。可能な範囲で、家族との関係が途切れないような支援に努めている。コロナ禍の面会の制限も徐々に緩和され、現在は玄関ホールで面会を対応しているほか、遠方でなかなか来訪できない家族には、定期的に利用者の写真を送付したり、電話でこまめに様子を報告したりする心がけている。前回の外部評価のサービスの評価結果の課題であった「運営上の報告や職員の入退職」についても、運営推進会議の機会に報告するように改善されている。家族には、日頃から遠慮なく意見や要望を伝えてもらうことができ、利用者のリハビリの様子を聞かれるほか、「乾燥肌にクリームを塗ってほしい」などの要望が出され、快く対応をするなど、長期に利用する利用者の家族を中心に、良好な関係が築かれている。
		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)	◎	誕生会に参加してもらったりコロナの中でも屋外の行事も行ったりしている。	◎	/	○	
		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)	◎	写真を送る際 一言メッセージを添えたり電話で連絡をとっている。	◎	/	◎	
		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)	◎	年賀状や暑中お見舞いのハガキを入所者と共に書いて送ったりしている。	/	/	/	
		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)	◎	行っている。	/	○	○	
		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。	◎	都度必要な時に行っている。	/	/	/	
		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)	◎	定期的に連絡をとり行っている。	/	/	○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	◎	丁寧に説明し理解を得ている。	/	/	/	
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	△	退去の事例がない。	/	/	/	
<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。	◎	民生委員の方や自治会長さんに挨拶連絡をとっている。	/	/	-	コロナ禍が続いていた影響もあり、積極的に地域と交流できていないが、外気浴や散歩時に出会った際に、近隣住民等と挨拶を交わしている。コロナ禍以前は、地元の紙祭りのほか、認知症カフェに利用者と一緒に出かけたり交流したり、ボランティアを受け入れたりするなど、地域との交流を図ることができていた。近隣の小学生から手紙をもらい、字の書ける利用者が返事を書くこともあった。運営推進会議は、書面開催で地域住民等の参加メンバーには事後報告となっていることもあり、地域アンケートに協力を得られていないため、集合形式の会議が再開された際には、地域アンケートの回答にも協力が得られるように、周知・協力方法等を職員間で検討することを期待したい。
		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)	◎	散歩の時の挨拶、地域の行事参加、ホームへの行事の呼びかけを行っている。	/	/	○	
		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。	◎	行事の時の協力は得やすくなっている。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	◎	野菜をもってきてくれたりする。	/	/	/	
		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。	◎	挨拶をおこなっている。	/	/	/	
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	◎	行事の声掛けを行っている。	/	/	/	
		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)。	◎	運営推進会議への参加を呼び掛けている。	/	/	/	

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
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。	◎	家族の参加、市の職員、民生委員さんにも呼び掛けている。	○	/	△	コロナ禍において、運営推進会議は書面開催をしているが、家族や参加メンバーには事後報告となり、意見を聞くことができていないため、十分に参画とまでは言い難い状況となっている。今後管理者は、運営推進会議を対面開催に戻していくことを考えているため、家族や参加メンバーから出された意見を聞くなど、サービスの質の向上に活かされるような工夫が行われることを期待したい。また、外部評価のサービスの評価結果は、会議の書面開催時に併せて、書面で報告をしている。
		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。	◎	報告している。	/	-	○	
		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。	◎	参加しやすい時間帯を聞いたりして出席しやすいように工夫している。	/	-	/	
<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。	◎	理念には地域の中でくらしたい内容に入っており実践できるよう考えている。	/	/	/	
		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。	◎	みやすいところへ掲示している。	○	-	/	
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。	◎	オンラインやWEBで研修の機会を増やしてきている。	/	/	/	職員には、ストレスチェックが配布され、年1回実施をするなどの適切な対応をしている。医師である代表者は、感染状況も緩和され、職員を集めて懇親会を開催してくれるなど、職員間の良好な関係性が築かれ、仕事上でも風通しの良い職場環境となっている。また、希望休や有給休暇を職員は取得することができている。さらに、入職後間もない職員には、WEB研修や映像教材を使用して学んでもらうほか、内部研修も行い、職員のスキルアップに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	◎	取り組んでいる。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	努めている。	/	/	/	
		d	代表者は管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互研修などの活動を通して職員の意識を向上させていく取り組みをしている。(事業者団体や都道府県単位、市町単位の連絡会などへの加入・参加)	◎	参加している。ケアマネ協議会、地域資源WG参加している。	/	/	/	
		e	代表者は、管理者や職員のストレスを軽減するための工夫や環境づくりに取り組んでいる。	◎	取り組んでいる。ストレスチェック表を記入。	○	-	○	
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。	◎	理解している。	/	/	○	委員会を開催するほか、3か月に1回勉強会を開催し、事例などを取り上げ、職員は不適切なケアや虐待防止などを学んでいる。月例会で、虐待防止や不適切なケアを話し合うなど、意識して職員は適切な言動に努めている。また、不適切な言動が見られた場合には、職員同士で注意し合うとともに、管理者等から注意喚起や指導をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	◎	月例会や定期的な委員会を開催している。	/	/	/	
		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。	◎	ストレスチェック表を記入。	/	/	/	
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。	◎	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。	◎	身体拘束対策委員会を開いている。	/	/	/	
		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。	◎	理解してもらえるよう説明している。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
45	権利擁護に関する制度の活用	a	管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学び、それぞれの制度の違いや利点などを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。	◎	理解している。				
		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。	◎	市の職員との連携が出来ている。				
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。	◎	急変対応マニュアル作成 職員にも周知している。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	△	定期的に行っていない為今後行う。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前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。	◎	ヒヤリハット記入し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。	◎	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。	○	マニュアル化はしていないが月例会で議題として取り上げ検討している。				
		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。	○	対応している。				
		c	苦情に対しての対策案を検討して速やかに回答するとともに、サービス改善の経過や結果を伝え、納得を得ながら前向きな話し合いと関係づくりを行っている。	○	行っている。				
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)	○	つくっている。	◎		○	日々の生活の中で、利用者から意見を聞くほか、家族からは、面会時や電話連絡時を活用して、気軽に意見を伝えてもらい、対応をしている。利用者や家族から、運営に関する意見はあまり出されないが、急変時の救急搬送とその際の付き添いの意見が出され、医師である代表者から説明してもらうなどの対応をしたこともある。また、職員から出されたケア方法などの意見は月例会で共有されるとともに、議題に応じて、会議に代表者が参加するなど、迅速な対応をしている。
		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。	○	行っている。				
		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。	○	つくっている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、ともに利用者本位の支援をしていくための運営について検討している。	○	検討している。			◎	
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。	○	取り組んでいる。				外部評価の自己評価は、職員全員で取り組み、ユニット毎に作成をしている。また、サービスの評価結果や目標達成計画を職員間で共有するとともに、運営推進会議の参加メンバーや家族に報告をしている。コロナ禍もあり、目標達成計画の取り組み状況のモニターの活用までは協力を願っていない。今後は、会議が書面開催から集合形式の開催に戻していくこともあり、目標達成への取り組みの経過報告を実施するとともに、参加メンバーや家族と意見交換等をする中で、モニターへの協力に繋がっていくことを期待したい。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	職員で集まり話し合い今後にかかしている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で報告し意見を聞くようにしている。	◎	-	○	
		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。	○	確認している。				

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)	△	火災と地震のマニュアルはある。	/	/	/	法人・事業所として、町内会と近隣防災協定を締結し、相互応援の体制を構築している。コロナ禍が続いていたため、年2回複合施設のみでの避難訓練を実施している。コロナ禍以前は、地元の消防団に協力してもらうなど、地域との合同訓練を開催できていたこともあり、今後はより多くの機関と連携して、訓練が実施されることを期待したい。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、コロナ禍の落ち着いた際には、家族や運営推進会議の参加メンバーに避難訓練への参加協力を呼びかけたり、事業所便りを活用して訓練の様子を周知したり、訓練の様子の写真を事業所内に掲載するなど、家族等への安心安全な取り組みが理解してもらえるように、周知方法を職員間で検討することを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	定期的計画行っている。	/	/	/	
		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。	○	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。	×	今後していきたい。	×	-	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	市の防災訓練、シェイクアウト愛媛に参加。	/	/	/	
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)	○	認知症のサポーター養成講座を開き参加し地域の方に呼び掛けている。	/	/	/	事業所のある建物の1階にはデイサービスがあり、直接上階まで近隣住民等が相談に来られることはないが、相談が寄せられた場合には対応することができる。コロナ禍の感染状況が続いていたこともあり、他機関等との交流は少なくなっているが、コロナ禍以前には、認知症サポーター養成研修に協力したり、近隣の認知症カフェや子ども食堂に利用者と一緒に参加したりすることができていた。また、市行政や地域包括支援センター等が主催する会議や研修に参加できる機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	相談があれば対応、玄関に介護相談の看板あり。	/	-	○	
		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)	○	イベントへの参加を声掛け	/	/	/	
		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。	○	協力している。中学生の職場体験。	/	/	/	
		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)	○	必要な時は相談している。	/	/	○	