(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 6 年 10 月 24 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3890300241
事業所名 (ユニット名)	グループホームラポール ユニット ゆり
記入者(管理者) 氏名	上甲 真美
自己評価作成日	令和 6 年 10 月 9 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>1.私たちは、利用者様が笑顔で生活できる居場所を提供します。 2.私たちは、利用者様と一緒に役割を見つげながら、同じ時間を共有します。 3.私たちは、利用者様の自由を尊重し絆を深めていきます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>(目標達成計画)1.感染対策を十分に行い、利用者と家族、職員が安心してホームの運営や日々の出来事等について話し合いができる環境を整える。2.「施設弊害」について、家族や地域住民に理解してもらえるよう職員間で検討を行い、説明や啓発活動を行い周知していく。3. 地域住民に施設が認知症ケア拠点であることを紹介し相談窓口となりエル活動ができる。 (目標達成結果)1.R6.5.25、感染対策として密を避け、ホーム中庭にてオープンカフェ風の家族会を開催した。壁に写真を飾ったり担当職員が対応する時間を設け、普段の利用者の生活の様子を家族に伝えることができた。また、家族の心配事や気になっている事等の聴き取りもおこなえた。R6.8.25にも納涼祭を兼ねた家族会を開催し、家族で過ごせる環境を整えることができた。2.施設玄関の施設については運営推進会にて具体的な事例をあげ協議行った結果、安全確保に対する希望が多く聞かれている。また、理由を明示し繰り返し説明行うことで理解を得られている。3.面会制限を緩和することで家族や知人の面会が増えている。集いの場としての活動には至っていないが、秋祭りへの参加や地域行事へ参加予定である。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から5年目を迎え、市中心部から少し離れた郊外の住宅街にある事業所は、近隣に病院のほか、障がい者の就労支援事業所やグループホームが立ち並んでいる。コロナ禍に開設された事業所は、感染対策で面会や外出などの一定の制限が続いていたが、現在は制限が緩和され、年2回家族会を開催するほか、家族との居室内での面会、外出や外泊も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、業務の効率化や情報共有の円滑化を図るために、開設当初から導入されている介護ソフトを使いこなしながら、職員は詳細な介護記録を残しているほか、計画の内容なども職員間の情報共有が行いやすく、より良いサービス提供にも繋がっている。さらに、法人の人事考課制度が整備され、年1回人事評価シートを活用して、管理者と職員が目標の共有化を図りながら適正な人事評価を行うとともに、先輩職員がマンツーマンで新入職員を指導するプリセプター制度が導入され、介護現場の中で丁寧に職員を育てる仕組みづくりが行われるなど、職員の育成や定着に力を入れて取り組んでいる。加えて、職員は利用者と一緒に地域の清掃活動等に参加協力をしたり、地域住民と一緒に合同の避難訓練を実施したりするなど、地域との良好な関係づくりに取り組んでいる。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日々利用者とのコミュニケーションを大切にしている。そして個人々の要望・希望を丁寧に聴き取り、暮らし向きが少しでも良くなるように努めている。	◎	◎	◎	日々の会話の中で、職員は利用者から思いや要望の聞き取りをしている。把握した情報は、介護ソフトに入力して記録を残すとともに、フェイスシートに記載して、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。	◎	把握が困難であっても、表情・行動等の観点から言葉がけを行い、本人の気持ちに寄り添い時間をかけて本人の思いや考えを検討している。	◎	◎	◎	
		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。	◎	面会回数や家族会、及び通院同行時等、人との交流が多くなっている。その時普段の生活の様子を報告している。また利用者の生活歴や地域環境等入所後の生活に役立てる事等話し合っている。	◎	◎	◎	
		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。	○	介護ソフトを導入している。本人の言葉や動作から思いを集約し、日々の生活状況をPCに記録し共有している。	◎	◎	◎	
		e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	日常生活の変化を事実として受け止め、精神的・身体的・社会的側面から本人に接し思いを汲み取ることができるように留意している。	◎	◎	◎	
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。	◎	入所前の自宅、病院、施設訪問を行い聴き取りを行っている。また入所時家族より具体的な生活環境について尋ね情報を得ている。そして、入所後は、補足的に面会や電話対応等により必要な情報を得るように努めている。	◎	◎	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、馴染みの暮らし方や生活歴等の聞き取りをしている。また、入居前に利用していた施設や病院からもサマリーなどの情報を提供してもらうなど、入居に至るまでの経緯等を把握している。さらに、入居時に把握した情報のほか、日々の生活における利用者の様子等はパソコンなどで入力し、詳細に記録を残すことができている。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子については、PC上の記録から職員共有している。また生活のリズムや体調における変化等については、細かく記録に残しPC内の送り機能にて共有している。緊急や急ぎ連絡が必要な場合は申し送りノート及び口頭にて状態を報告している。	◎	◎	◎	
		c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	利用者一人ひとりの日々の暮らしの様子については、PC上の記録から職員共有している。また生活のリズムや体調における変化等については、申し送り簿及び口頭にて状態を報告するように努めている。	◎	◎	◎	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	家族・親戚・知人・地域から情報を得た内容は、都度に職員間にて共有している。そして本人の要望や希望について、ダイレクトに或いは側面的に関わり、知り得た情報について個々に検討している。またミーティングにおいて更に具現化している。	◎	◎	◎	フェイスシートやアセスメントシートには、利用者の思いや日常生活動作の状況等を詳細に記載され、職員間で共有をしている。また、アセスメント情報や事前に把握した情報をもとに、ミーティングを活用して、より良いサービス提供や課題解決に向けた話し合いをしている。
		b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	検討した内容は、直ぐに職員間にて課題として共有し改善方法を話し合い解決に導いている。	◎	◎	◎	
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。	○	本人の要望や意向を聞き取りを行っている。明確な内容でない場合は、本人と内容を掘り下げ一緒に思いが抽出できる場面となるように努めている。	○	◎	◎	日々の関わりの中で、利用者から意見や要望を聞くとともに、面会時に職員から家族に声をかけて、思いや意向を聞いている。事前に把握した情報を踏まえて、ミーティングの中で、利用者ごとの担当職員を中心に、意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者が意見を取りまとめ介護計画を作成している。また、計画作成の際には、看護師や介護支援専門員等からも意見を聞くなど、専門的な視点も計画に取り入れながら、利用者本位の計画になるよう努めている。
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人及び家族に日々のケアの有り様について要望・希望の聴き取りを行っている。また本人が面会・通院等家族と接する際、担当職員やケアマネジャーとの接点を持ち現状における意見やより良く生活ができるアイデアの共有を行い作成している。	◎	◎	◎	
		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。	◎	現在身体的重度の利用者3名が暮らしている。日々状態観察を行い、家族と暮らし方の相談や必要に応じて医療連携を密に行っている。そして利用者がその人らしく暮らせるように計画を立案している。	◎	◎	◎	
		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。	○	本人と家族等の関係性を大切に、協力が得られるように計画に取り入れている。	◎	◎	◎	

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	
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。	◎	介護計画作成時には、担当職員と共にモニタリングを行い、日常の困りごとや気になる事・希望等を話し合っている。また、申し送りやミーティングにて担当職員より全職員に周知している。個別計画書は何時でも確認できる場所に保管し職員一人ひとりが介護計画内容を把握・理解できるようにしている。	/	/	/	◎ 介護計画の作成時や更新時に、申し送りやミーティングを活用して、利用者ごとの担当職員から全ての職員に計画の目標やサービス内容の周知が行われている。また、介護計画は介護ソフト上に保存されているほか、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、職員はいつでも確認できるようになっている。さらに、計画に沿った日々の支援状況は詳細な記録が残され、データ上で簡単に確認することができるなど、申し送りやミーティングの中での情報共有も行われている。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	PC介護ソフトの活用により、日々の個別記録を入力している。その内容については、職員が個々に確認できる。記録確認後、担当職員が介護計画に沿ったケアが実勢できたかの確認を行い、不十分な場合には改善点を全職員に申し送り依頼している。	/	/	/	◎	
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。	◎	入所1年間:長期計画書6か月・短期計画書3か月、1年以上状態安定者:長期計画書1年・短期計画書6か月にて評価、見直しを行っている。	/	/	/	◎	
		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。	○	2か月1回、ミーティング時に日々の利用者の心身状態の変化及びそれに伴う暮らしの変化等について報告している。そして対応策について見直しを行っている。また必要に応じて、日々の申し送りや情報交換にて現状確認を行っている。そして、緊急的な状態変化が生じた場合は、再度見直しを行うようにしている。	/	/	/	△	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	利用者の心身及び暮らしの状態に変化が生じた場合は、家族報告を行う。そして医療機関への相談対応及び職員間においては、状態観察・安全安楽を考慮した介護検討・実践を行っている。また早急に介護計画を作成し実践に繋げている。	/	/	/	○	
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。	◎	定期ミーティングは、1回/2か月開催している。緊急案件が生じた場合は、都度職員間で話し合いを持ち対応策については全職員にて共有している。	/	/	/	○	
		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。	◎	普段より相談しながら業務を進めており、会議の場では就業中に気になったことや改善が必要と感じること等、それぞれが意見を出し合い解決策を皆で話し合っている。意見が出難い時には一時中断し気分転換が図れるよう工夫している。	/	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	事前に日程を申し送りノートにて伝達している。夜勤者他出席できない職員は、報告書を各自確認し周知している。	/	/	/	◎	
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)	◎	入所或いは退院時情報等においては、介護・看護サマリー及び利用者の入所前のアセスメントシートの情報共有を行っている。また日々個々の利用者の情報は、申し送りノートの確認及び確認サインにて周知の有無を確認している。	◎	/	/	◎	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	利用者からの伝えがあった場合は、できるだけ思いに沿えるよう準備し対応している。外出等については、その日の業務を鑑み利用者とは相談している。	/	/	/	/	
		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ついている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	◎	朝の着替えや入浴時等、職員と共に本人がクローゼット内の洋服を自分で選べる機会を作っている。また週1回パンの日を作っており、自分の好みのパンを選んでいる。尚 日々の食事や入浴以外は、自由にレクリエーション参加や居室で過ごす等行事を常としている。	/	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	利用者個々人の生活リズムに合わせた支援を行っている。起床・就寝・食事は、体調不良以外は自立している。利用者によっては、排泄誘導が必要であるが、リビングにて立上がり等の時声かけを行うように努めている。入浴は午前中に行っている。しかし、本人の気分や体調を聴き取りし心身のペースに合わせて対応している。	/	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	普段の何気ない会話の中で楽しみを共有している。笑顔が多い場面を作る工夫をしている。また家事ができる環境を提供し、自然にキッチンに入り料理をする他、掃除・洗濯・洗濯物たたみが、声かけ以前に自分の役割として行っている。	/	/	/	/	◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	現在意思疎通の取れない利用者は入居していない。本人の思いや意向に添い支援している。	/	/	/	/	/
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	社内研修にて「倫理及び法令遵守」の開催、社外研修「ハラスメント対策セミナー」受講。ハラスメント担当者受講後職員へ資料配布周知等を行っている。また日々の業務の中で、利用者への言葉かけや態度において注視する場面がある時は、個別に管理者が対応し是正できるようにしている。	◎	◎	◎	事業所の基本方針の中に、「笑顔で生活できる居場所を提供すること」が掲げられ、職員は研修の中で人権や尊厳等を学び、日頃から意識した言動を心がけ、利用者が笑顔で生活を送れるような支援をしている。配慮に欠ける言動等が見られた場合には、職員同士で注意し合うことができている。また、ミーティングを活用して、利用者の人権等に配慮した支援が行われるように、管理者は継続して注意喚起を図り、職員への理解促進に繋げている。さらに、職員は居室を利用者の専有の場所であることを理解し、入室時には事前にノックや声かけをしてから入室することができる。	
		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。	◎	利用者個々人の不安や羞恥心に配慮し介助を行っている。時に言動や態度にて配慮に欠けている場面を確認した時は、職員間にて注意喚起し改善に繋げている。	/	/	/		
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	◎	居室入室については、開閉に関係なくノックと声かけを行っている。入室の際には、許可後入室している。	/	/	/		◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	職員は、就職時会社規定の「情報管理に関する言動」を厳格に守ることを誓っている。また就業規則第7章第37条の「守秘義務等」、第10章第43条の「パーソナルコンピューターの取り扱い」について指導を受けている。退職時においても就業規則第37条「守秘義務等」1項に基づき遵守している。過去に情報漏えいによる罰則者はいない。	/	/	/		/

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	食事前後のテーブル拭き・洗濯物たたみ・工作作業時の後片付け・ゴミ集め等、率先して協力でき互いに感謝しあえる関係性にある。	/	/	/	掃除やごみ集め、テーブル拭き、調理、洗濯物たたみなど、職員が行う際に、「手伝うよ」と声をかけて、積極的に手伝ってくれる利用者もいる。また、食事の後片付けや洗濯物たたみなどを利用者同士が手助けをしたり、励ましの声をかけ合ったりするなど、支え合いや助け合う場面も見られ、日常的に利用者同士のほか、職員と協力し合うことも多い。さらに、日中に利用者の多くが過ごすリビングにおいて、言い合いなどのトラブルが起こらないように、職員は気を配りながら見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	食事時、各テーブルにお膳が並ぶ迄待ち、「頂きます」と挨拶の後食事を始めることの大切を理解できている。また歩行が不安定な利用者に対しての声かけや手を差し伸べる等の場面が時々にある。	/	/	/	
		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)。	◎	利用者がリビングにて過ごす時間が長く、同テーブルごとに仲の良い関係性ができている。健忘が強くなっている利用者にも名前前で呼び合うことができる。心身の体調の変化により、トラブルになる可能性がある場合は、職員が中に入り極力回避できる関わりを行っている。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	利用者同士のトラブルは見られていない。	/	/	/	
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。	△	本人を取り巻く人間関係は家族や親類、近い友人がいる利用者については把握できている。馴染みの場所の聞き取りを家族に行うが不明との返答が多く、また、本人の記憶も曖昧になっている為、把握に至っていない。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	自宅近隣の知人や友人の訪問がある。訪問時には顔の認識ができ言葉が出る等の反応が見られている。外出時、自宅付近に出掛ける事がある。また、家族の協力を依頼し自宅にて過ごす時間が持てるよう支援している。	/	/	/	
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)	○	家族が定期受診や臨時受診の付き添いができない場合の受診同行を行っている。また利用者及び家族から依頼される季節毎の衣類や日用品の購入、利用者からの外出希望等の言葉を取り入れ外出を時々に行っている。※小人数ずつ数回に分けて九島大橋にドライブに出掛けた。※天気の良い日にホームの犬先にソファを出し、日向ぼっこをしながらおやつを食べた。	○	×	○	天気や気候の良い日には、事業所周辺を散歩したり、建物の軒下で外気浴をしたりするなど、日常的に屋外に出て、外気に触れてもらい、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、季節に応じて、虫を見に出かけたり、ドライブをして九島大橋に出かけ、海の絶景を眺めたりするなどの外出支援は、利用者に喜ばれている。さらに、家族の協力を得て、病院受診や買い物等に出かける利用者もいる。
		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。	○	家族や知人からの外出希望が聞かれる為、安全に楽しい時間が過ごせるよう日程・時間の調整、準備連絡支援を行っている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	認知症実践者研修受講を勧めアドバイスできる人員の増員に努めている。特に新規入職者については施設内研修への参加及び認知症介護基礎研修の受講を促し認知症周辺症状の正しい理解に務めている。業務内で認知症の対応について困り事がある場合には職員間での日々の申し送りの徹底及び各ユニットミーティングを通してケア方法を検討し統一するよう努めている。	/	/	/	日々の生活の中で、洗濯物たたみや下膳などの生活リハビリをしてもらったり、体操やレクリエーションで身体を動かしたり、映像を活用した脳トレを取り入れるなど、利用者の心身機能の維持や向上に繋がれるよう取り組んでいる。また、食事や着替えなど、できる限り自分で日常生活動作をもらい、時間が掛かっても職員はすぐに手や口をださずに、見守りやできない部分のフォローをしている。さらに、日中には利用者が口ずさめるような音楽の映像をテレビから流すようにしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	身体面での機能低下の防止、機能維持ができるよう生活リハビリや毎日の音楽・口腔体操、レクリエーションを行い、活気ある生活が送れるよう取り組んでいる。利用者の状態変化に速やかに気付けるよう普段から観察・記録行い情報共有し、利用者1人ひとりの現状に応じたケアをその都度見直しを行い、実践することができている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	日常生活動作はできる限り自分で行えるよう声掛け見守りを行っている。以前と比較して出来なくなった部分が多くなってきている利用者もおられるが、すぐに介助するのではなく、利用者が興味を持って行えることは手出しをせず見守りしている。※生活場面での清掃活動や調理実習等	◎	/	○	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	○	利用者の得意なこと・好きなこと・苦手なことを把握し興味のある事を探りながら支援を行っている。出来そうにないと思っていたことでも器用にこなす時もある為、職員の思い込みで決め付けず様子を観ながら勧める必要がある。また、日々の状態観察からだけでなく、ご家族等からの情報収集についても適宜行っている。	/	/	/	事業所の敬老会で、得意なハーモニカの演奏を披露したり、職員が持参した花を活けたりするなど、様々な活躍できる場面で、できそうなことを探りながら、得意な役割や出番を担ってもらえるよう支援している。また、利用者が「一緒に外出しようや」などと声をかけて、他の利用者を誘い外出する場面も見られる。日頃から、職員は好きなレクリエーションなどをしながら過ごしてもらったり、興味のある話題を提供したり、口ずさめるような音楽を流すなど、利用者が笑顔で楽しみのある生活を送れるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	ホーム内では利用者1人ひとりのペースを尊重しながら過ごして頂くことができている。利用者本人が興味があったり自身の役割と認識している作業についてはそれぞれに行う事ができている。また、ホーム外での行事や外出支援を積極的に行い、その際は単に外出するのではなく1人ひとりのニーズに応じた内容で実施している。	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、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。	◎	利用者は自分の好みの洋服を選び着用している。自分で選ぶことが困難な利用者については職員が季節に合った洋服を着てもらおうと支援している。	/	/	/	起床時や入浴時に、自分で好みの衣服を選んで着替え、居室内にある洗面台で器用にブラシを使用して髪型などの身だしなみを整えることのできる利用者もおり、職員は見守りやできない部分のフォローをしている。中には、職員が声をかけると、自分で化粧水を塗るなどのおしゃれに気を配る利用者もいる。利用者の希望に応じて、定期的に来訪する訪問理容を利用したり、家族の協力を得て、馴染みの美容室に出かけたりするなど、好みの髪型に整えてもらうことができている。また、食事の際に、口周りが汚れた場合には、職員がさりげなく声をかけて、自分で口元を拭いてもらうようにしている。
		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。	◎	利用者は自室をそれぞれ自分の持ち物や好みの装飾で飾っている。本人の嗜好に合わせた日々の服装選びはもちろんのこと、理美容については「髪を染めたい。」との希望がある場合は対応してもらい、長さ等に関しても聴き取り後、散髪行ってもらっている。	/	/	/	
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定が難しい利用者に対しては職員が寄り添い表情を窺いながら対話する中で本人の好みを探り、希望に添えるような提案を行っている。また、足りない情報についてはご家族等からも収集を行っている。	/	/	/	
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時には利用者と相談しながら服装を選び本人が着たい洋服で楽しく出掛けられるよう支援している。また、本人の要望はもちろんのこと、衣類の明るさ等場面に応じた選択ができるよう配慮を行っている。	/	/	/	
		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パーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	他の利用者に配慮しながら本人の自尊心を損なわないように声掛けを行っている。食べ零しや口周辺の汚れに関してはティッシュやおしぼりを利用者全員に提供し他者の目を気にせず自分で処理できるように声掛けを行っている。職員が介助を行う場合はさりげなく行うよう配慮している。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	ホーム内で2ヶ月に1回実施している出張散髪と並行し、希望の店舗がある利用者についてはご家族と日程調整を行い支援を行っている。	/	/	/	
		g	重度な状態であっても、髪形や服装等本人らしさが保てる工夫や支援を行っている。	○	現在、重度な状態の利用者はいないが、本人の好みの髪型や服装ができるよう支援を行っている。	/	/	/	
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。	◎	栄養・食事摂取量・咀嚼状態・嚥下状態等、食事を美味しく安全に食べる事の大切さを十分理解し支援している。また、食事の場面を楽しみと感じて頂けるよう支援している。	/	/	/	利用者の好みや栄養バランスなどに考慮しながら、職員が献立を作成している。業者に食材を配達してもらうほか、週1回2ユニット分の食材を職員がまとめて買い出しに出かけている。利用者にテーブル拭きや後片付けを手伝ってもらいながら、職員が調理し、利用者に提供をしている。定期的に、行事食の提供も行われ、職員は利用者と一緒に、食材の下ごしらえや調理を行うこともある。茶碗や箸、湯飲、マグカップなどは、自宅から持参した馴染みの物を使用するとともに、破損した場合には、利用者や家族と相談し、使いやすい物を購入して使用することもある。食事中にも音楽が流され、職員や利用者と一緒に楽しく会話をしながら食事を摂っている。食事の際に、職員は見守りや食事介助を行い、別々の時間帯に食事を摂ることが多いものの、行事の際には、利用者と一緒に食事を摂るようにしている。キッチンがリビング内にあるため、利用者は調理の様子を見ることができ、音や匂いを感じるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。また、利用者の嚥下能力に応じて、刻みやミキサー食等の食事形態で提供をしている。さらに、栄養士からの助言を受けることまではできていないものの、随時、看護師から食事内容や摂取量、食事形態等の助言を受けている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	△	簡単な作業を利用者と一緒にやっている。水分補給やおやつ後のコップをキッチンまで運んでもらっている。食材の仕入れは主に業者に依頼し賄っている。買い物は週1回、2ユニット分を職員がまとめて行っている為、行っていない。	/	/	○	
		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。	△	日常的に行うことができているが、ホーム内での行事食作り等の際には利用者とともに行えるよう努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	利用者の苦手な物アレルギーはマニュアル化をすることで職員全員把握できており、好みやアレルギーに合わせて代替品にて対応している。	/	/	/	
		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。	○	献立作りの際には、季節に合った料理を提供するよう心掛けている。また、食材は季節感を感じられる旬の物を使用し美味しく食事を摂ってもらえるよう務めている。苦手な食材がある利用者やアレルギーのある利用者に関しては代替品にて対応することで他利用者との差を感じることなく食事ができるよう努めている。	/	/	○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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)	◎	食事場面等での状態観察を十分に行い、利用者一人ひとりに応じた調理方法をその都度検討している。状態の悪化等によりどうしてもミキサー食を提供する場合についても全体的に彩り豊かな物になるよう盛り付け等工夫を行っている。	/	/	/	
		g	茶碗や湯飲み、箸等は使い慣れたもの、使いやすいものを使用している。	◎	茶碗・箸・湯呑・マグカップはサイズ感や持ちやすさ等を加味し個別に購入している。また、利用者の現状に応じてその都度見直しを行っている。他施設や自宅から転居する場合はそれまで使っていた馴染みのある者を持参するよう伝えている。また、破損した場合には本人の意向を聞き購入している。	/	/	◎	
		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。	△	勤務時間の都合上同時時間帯に食卓を囲むことは困難となっているが、行事食提供日については利用者と共に食事を摂れる場を設けるよう努めている。食事のペースの確認や食べこぼし等への配慮はその都度行うことができている。	/	/	○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	リビング内にキッチンがあるため、3食共に利用者が調理中の雰囲気を感じ取ることができる環境にある。ただ一方的に調理を行うだけでなく、その際の利用者とのコミュニケーションを大切にしている。	◎	/	◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	毎食時の食事摂取量や特変時の状況はPCまたは業務日誌で管理し、職員が日々確認できる環境にあるため、日々の利用者の状態に応じて適宜調整を行っている。また、摂取カロリーについては基礎疾患や体重の増減等に応じて見直しを行っている。	/	/	/	
		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。	◎	日々の喫食量等を徹底して行うことで、利用者の現状に応じて施設看護スタッフとも連携しながら食形態等の工夫を行っている。また、体調の悪化等で水分摂取量等の管理を行わなければならないケースが発生した場合は、必要に応じて記録表を作成する等に対応し配慮を徹底することができる。	/	/	/	
		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。	○	業者の試食会に参加し助言を受けている。献立表をもらった時等に、職員間で話し合いをしている。また、糖尿病や心臓病がある利用者の状態の変化に注意し、特変見られる場合には職員間で話し合い、調整を行っている。栄養士は配置していないが、看護スタッフと情報共有を行うことで医療的見地からの助言を受けることができている。	/	/	○	
		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。	◎	キッチンはこまめに消毒を行っている。食材は賞味期限のチェックをし切れる前に調理を行っている。野菜類は八百屋より新鮮な野菜を直接配達してもらっている。肉類は適当な量の仕入れを心がけ、g単位で冷凍保存し都度、必要な量を解凍している。また、しっかり手洗いを行っている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	職員は口腔ケアの必要性・重要性は理解しており、2回/年、歯科医師により行われる口腔ケア研修には全員参加し勉強している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。自分で歯磨きができる利用者も含めて、歯磨きなどの口腔ケアの後に、職員が口腔内の様子を確認することができている。口腔内に出血等の異常が見られた場合には訪問歯科の診療を勧めている。また、年2回歯科医師による口腔ケアの研修を実施し、職員は口腔ケアの重要性や正しい方法を理解している。
		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。	○	口腔ケアは自立で行える利用者が多く、各自で行っている。時々、口腔内のチェック・義歯の状態確認を行い、異常が見られたり本人より訴えがある場合は歯科医に連絡し早期改善を行っている。	/	/	○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	定期的に歯科医師・歯科衛生士の訪問受け、口腔ケア研修を受けており、利用者・職員共に口腔ケアの正しい方法と口腔ケアの大切さについて学んでいる。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の手入れは見守りを行い、自身で行うことが困難な利用者については職員が行っている。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後、口腔ケアの声掛けを行い、食後の歯磨きの習慣づけができている。口腔内の異常を発見した場合には速やかに家族に連絡し歯科受診か訪問歯科診療を勧めている。	/	/	○	
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。	◎	職員は、不必要なおむつ等の使用が及ぼす影響を十分に理解した上で日々のケアにあたっている。排泄介助上での困りごとの際はチームで共有し、対処療法にならないよう徹底することができる。	/	/	/	現在、事業所には自分でトイレに移動して排泄することができる利用者が多く、職員が声かけや見守りをするにより、布パンツを履いて過ごすことのできる利用者もいる。一人ひとりの利用者の排泄状況は記録に残され、職員は利用者の排泄パターンに応じたトイレ誘導や介助をしている。また、便秘が続く利用者には、医師や看護師に相談して指示を受けるとともに、服薬に繋がることもある。さらに、職員は利用者の失禁の状況や尿量、回数等を把握し、検討の上で使用する排泄用品を決め、家族等に相談の上、履くパンツを使用する利用者も多い。加えて、なるべく服薬に頼らずに、利用者が自然な排便を行えるように、水分を多く摂取してもらったり、日中の体操やレクリエーション活動の量を増やしたりするなどの対応も行われている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘の原因や身体に及ぼす影響について理解し支援に当たっている。排便状況の確認を行い、異常見られる場合には看護師へ報告し相談・指示を受けている。また、指示漏れがないようPCや各種記録表等を活用し確実にスタッフ間への申し送りを行えるよう工夫を行っている。治療が必要な場誘導が必要な利用者に関しては排泄のパターンや習慣の把握ができている。また、自立で排泄行為が行えている利用者については見守りを基本とはするが、定期的に口頭での体調、排泄状況の確認を行い、変化を見逃すことがないよう努めている。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎		/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレで排泄ができるよう本人の様子を観察しながら誘導の声掛けを行っている。失禁状態を職員間で共有し、回数や量の増減に合わせてパッドの使用見直しを行っている。	◎	/	◎	
		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。	◎	日常の様子を観察しその時の状況に合わせて、職員間で話し合いながら支援を行っている。要因や誘因が考えられる場合には看護師に相談したり職員間で話し合ったりして解決策を検討している。	/	/	/	
		f	排泄の失敗を防ぐため、個々のパターンや兆候に合わせて早めの声かけや誘導を行っている。	◎	トイレの間隔が空いている利用者には声掛けをし、誘導及び排泄確認を行っている。トイレ誘導が必要な利用者に関しては体調・水分量・内服薬の状況等に合わせ、なるべく失敗されることなく快適に過ごして頂けるよう早めの誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どうい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。	◎	排泄状況に問題がある場合には本人・家族に伝え、オムツ類使用の提案をした上で相談を行っている。本人に伝える場合には根拠を明確にし、自尊心が傷つかないよう注意しながら説明と同意を得るよう心掛けている。また、日常生活動作の妨げにならないよう慎重に行っている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	その日の利用者の体調・緩下剤の使用・排泄量等によって随時、オムツ類の使い分けを行っている。使い分けの際は当日出勤スタッフとも相談して行っている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	自然排便を促すことができるよう、日々の食事で提供する食材等の工夫を行っている。また、利用者の活動量の減少にも留意し、一人ひとりのペースを尊重しながらレクリエーションへの参加等を促している。起床時の水分補給については状態に合わせて提供している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日や時間帯はあらかじめ予定を組んでいる。入浴回数や入浴時間・浴槽の温度については個人の好みに合わせて支援している。	◎	/	○	利用者のバイタルなどの健康状態を確認した上で、週2~3回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、入浴の回数や湯舟に浸かる時間、湯温など、柔軟に対応している。また、一般浴槽のほか、リフト浴も設置され、立ち上がりが困難な利用者でも、安心安全に入浴できるようになっている。さらに、重度化に伴い、入浴が難しい利用者には、足浴や清拭等を行い、清潔保持に努めている。中には、入浴を拒む利用者もおり、時間を変えて声をかけたり、日程を変更したりするなど、気持ち良く入浴してもらえるような支援にも努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	入浴は完全個別対応になっており、自分のペースで入浴できるよう支援している。また、一人入浴が終わる毎に浴槽の掃除・お湯のはり替えを行っている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	できることは自分で行えるよう声掛け・見守りを行っている。浴室内での移動や浴槽に浸かる時等は安全に行えるよう支援している。また、移動が困難な利用者が増えているためリフト浴を行い、安全に考慮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良く入浴できるよう工夫している。	◎	入浴の断りがある場合には時間を置いて声掛けを行うといった工夫を行ったり、日程を変更する等に対応している。拒みが強い場合や入浴できない場合には清拭や足浴に変更し対応している。	/	/	/	
		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。	◎	毎日バイタルチェック行っており、入浴日に異常見られる場合には再検・体調確認を行い入浴の可否を適切に判断することができる。入浴中・入浴後は様子観察を行い、入浴後には必ず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。	◎	眠りリスクセンサー導入しており、夜間の睡眠状態及び体調・睡眠状態の確認、データ管理ができています。また、それをもとに職員間でもある程度の共通認識ができています。	/	/	/	事業所では介護ロボットの眠りリスクセンサーを導入し、一人ひとりの利用者の睡眠状況の把握や分析が行われるなど、見守りや声かけなどの総合的な睡眠支援に繋がっている。また、不眠や昼夜逆転が続いた場合には、医師に相談して指示をもらうとともに、状況に応じて服薬に繋がることもある。さらに、なるべく服薬に頼らないように、利用者の生活リズムを整えられるように、居室で昼寝をしてもらったり、散歩や体操等を取り入れて活動量を増やしたりするなど、夜間に良眠してもらえるよう支援している。加えて、夜間に寝付けない利用者には、職員が寄り添って話を聞いたり、お茶を飲んでもらったりするなど、眠たくなるまで一緒に過ごすなどの対応をしている。	
		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。	◎	データ化された情報に加え、日々の利用者の心身の状況等をスタッフ間の申し送りにて共有し、チームとして原因を探り改善を図れるよう工夫を行っている。	/	/	/		
		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。	◎	生活リズム改善策を試みても効果が見られない場合には利用者の状況を往診医に報告・相談し指示を得ながら生活リズム改善に努めている。また、ご家族とも電話連絡等にて情報共有を行っている。	/	/	/		
		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。	◎	個人別に居室がある為、本人の希望時や倦怠感が増える場合には居室にて休憩ができる事を伝え誘導している。また、ユニット単位での活動中についても、無理なく共有スペースにて休んで頂けるよう配慮している。	/	/	/		
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している。	○	個人で携帯電話を所有している利用者については自分の好きな時間に家族等と連絡をとっている。その他の利用者については、希望がある場合、贈り物が届いた時等、電話をしている。	/	/	/		
		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。	○	難聴がある利用者の場合は職員が代行にて電話を掛け、通訳している。また、2ヶ月に1回、利用者の様子を担当職員が写真と文書にて近況報告を行っている。年賀状等、行事を通して文字を書いてもらう場を設けることもしている。	/	/	/		
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	家族から電話が掛かった場合には子機を使用し居室に誘導しゆっくり電話ができるよう取り計らっている。また、電話を掛けてほしいとの希望がある場合には職員が代理で電話を繋いでいる。※夜間に要望があった場合は日程調整している。	/	/	/		
		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。	○	手紙や葉書が届くことは少ないが、返事を書いてみるよう声掛けしている。書くのは難しいと断りある場合には職員と一緒に考えたり、手助けしたりしている。困難な場合には電話をしている。	/	/	/		
		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。	○	入居時、家族に協力依頼を行っている。また、面会時等、折々に依頼している。	/	/	/		
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。	○	生活の中で金銭管理は自尊心を保つ為にも大切な事と理解している。	/	/	/		
		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。	×	施設周辺に徒歩で買い物に行ける商店が無く、買物に出掛ける際は、大手スーパーになる為、買物先の理解や協力を得ることは難しい。また、利用者から買物に行きたいとの希望はあまり聞かれておらず、職員から声掛け行い買物をする機会を設けるようにしている。	/	/	/		
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」など一方向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。	○	金銭の所持については希望のある利用者で、家族と相談し本人が不穏にならない程度の額を本人管理で所持したり、買物の際、使えるようにしている。	/	/	/		
		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、金銭所持については不明となる可能性や金銭トラブルに繋がることを説明している。数名、金銭を所持していないことで不安になる利用者がある為、家族と話し合い、多額にならない程度の金銭を所持している。所持金に関しては職員数人で確認し家族に伝えている。	/	/	/		
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭管理については、ホーム立替金として金銭は所持しない旨、本人・家族に説明し理解してもらっている。手手解禁については、毎月の請求書にて詳細確認としている。貴重品に関しては家族管理を依頼している。	/	/	/		
24	多様なニーズに応える取り組み		本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	◎	◎	◎	◎	感染対策が緩和され、家族との外出や居室での面会も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。希望に応じて、家族と一緒に墓参りなどに出かけたり、居室内で家族と一緒に食事を摂ったり、遠方に住む家族の自宅に外泊するなど、利用者の心身状況を考慮しながら、出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応できるようになってきている。	
(3) 生活環境づくり										
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮		利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	◎	◎	◎	◎	◎	事業所の建物は幹線道路に面しているほか、事業所名が大きく書かれた看板が設置され、来訪者は場所を分かりやすくなっている。また、駐車場も整備され、玄関周りにはプランターに季節の花が植えられるなど、来訪しやすい雰囲気も感じられる。玄関スペースにはベンチが置かれ、利用者は靴の着脱や休憩することができるほか、観葉植物や事業所便りが置かれ、貼り絵が展示されるなど、家庭的な空間となっている。

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていないか等。)	◎	共用の空間には誰もが落ち着けるような設えになるよう地元で馴染みのある『牛鬼』をモチーフにした貼り絵を利用者と職員が共同で制作した物を飾っている。また、四季折々の貼り絵の展示を飾る場所も設けており、季節毎に新作を作成し展示している。	◎	◎	◎	リビングにある大きな窓から明るい日差しが入るほか、共用空間の照明も明るく、空気清浄機が置かれ、日々の清掃や換気が行われるなど、清潔感のあふれる空間となっている。また、壁面には利用者と職員が一緒に作成した季節の貼り絵等の作品が飾られ、利用者は季節を感じることができる。敷地内には自治会から寄付のあった季節の花を植えたプランターが置かれ、水やりをするなど、利用者は花の生長を楽しみにしている。
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	フロアのロールカーテンは職員が時間帯や希望に合わせてその都度、開閉を行っている。汚物の匂いが充満する事がないよう24時間プラズマクラスター・換気扇を設置している。掃除は毎朝、職員で行い、清潔な空間を保つよう努めている。また、感染症予防の為、こまめな換気を心掛けて	/	/	◎	
		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。	◎	地元の『花いっぱい運動』に参加しており、自治会より花苗・プランターを貸与してもらっている。プランターは花の成長を利用者が眺められる位置に設置し季節毎に配られる花苗を植えて花を咲かせている。水やりや草引きは主に職員が行っているが、できる範囲で利用者も参加することがある。	/	/	◎	
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	フロアのテレビ前にソファを設置し気の合う利用者同士で座れるようにしている。テレビでは『時代劇』『懐メロ』『ドラマ』等、それぞれの好みに合わせて順番に提供している。自室で静かに過ごしたいという利用者に対しては長時間引きこもりにならないよう時間を置いてレクリエーションや水分補給の声掛けを行っている。他者の介入を好まない場合には一人で過ごせる居室に誘導している	/	/	/	
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。	◎	入所時、本人の馴染みの物を持参してもらおう依頼している。家具等は本人や家族に相談しながら配置を行っている。入所後、歩行状態や本人の動き、希望に合わせて家具の配置換えを行い暮らしやすい空間作りを心掛けている。また、家族の写真等、持参してもらい、いつでも見れる場所に飾っている。	◎	/	◎	居室にはエアコンや電動ベッド、クローゼット、洗面台が備え付けられている。テレビや収納ボックスなど、思い思いの物を利用者は持ち込むことができ、配置をしながら居心地の良い空間となっている。訪問調査日には、家族写真や趣味の作品が飾られ、思い入れのある物を配置するなど、個性のある居室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。	○	各ユニット・各居室にネームプレートは貼っている。目線がネームプレートまで届かない利用者に関しては本人独自の飾りや目印をつけ対応している。また、トイレの場所が分からなくなる利用者が増えた為、トイレの場所を示すプレートを作成し見えやすい位置に設置している。	/	/	○	居室の入り口には、利用者ごとにネームプレートや飾り付けが行われ、自室を認識しやすいように工夫をしている。各ユニットに3か所のトイレが設置され、大きく目立つ表示をするなど、場所を利用者に分かりやすくしている。また、建物内は段差のないバリアフリー構造で、整理整頓が行き届き、廊下等に不要な物を置かず、安心安全に移動できる利用者の動線が確保されている。
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、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)	○	裁縫道具や大工道具等に関しては作業を行う際、職員と一緒に使用するようにしている。個人で趣味活動を行う利用者に関しては押し車の中に収納しいつでも取り出せるようにしている。その他、趣味の道具(塗り絵や鉛筆・色鉛筆、ハサミ・のり等)は自室に持ち帰る利用者もいる為、直ぐに出せる場所ではあるが、見守り管理している。	/	/	/	
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)	○	ホーム内のユニット間に施錠設備は設けていない。日中は、窓や勝手口等風通しのため、空けている機会が多い。玄関自動ドアの施錠の弊害については十分に理解しているが、地域の環境上施錠せざるを得ない理由があり、その旨、掲示理解を求めている。掲示内容:「ご案内 施設前に道路があり交通事故防止と防犯上の理由により、玄関を施錠しております。ご了承ください。」	×	×	○	事業所前にある幹線道路の交通量が多いほか、近隣に住む住民が間違えて事業所内に入ろうとした経緯もあり、利用者の安全面を優先して、日中に玄関の施錠をしている。入居時等に、管理者等から利用者や家族に玄関の施錠の説明を行い、理解を得ている。また、ユニットの出入り口は施錠しておらず、利用者は自由に行き来することができ、なるべく利用者に閉塞の弊害がないような配慮も行われている。さらに、職員は、事業所から屋外に自由に出入りできない弊害を理解し、利用者が外に出たい場合には、職員が付き添って事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	玄関に鍵を掛けないケアの取り組みについてはまた、運営推進会議や家族会にて参加家族に聞き取り調査を行ったところ、安全面を考慮し施錠をしてほしいとの声が多く聞かれている。また、理由については玄関自動扉も掲示し問い合わせがあれば都度、説明行い理解を得ている。	/	/	/	
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時のアセスメント及び入院時によるサマリー等で確認している。また、個人ファイルを管理しており、職員は何時でも確認することができる。持病や既往歴については各職員が常に念頭に置き、留意事項に気を付け支援に当たっている。	/	/	/	
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	体調や表情の変化等、見られる時は引継ぎ時の申し送りやバイタル・食事量等、細かい申し送りを行っている。利用者の様子について、PC介護ソフトに記録し申し送り機能にて確認できるようにしている。また、ユニットごとに申し送りノートも設けており、急ぎや突発的な事柄にも早期対応できるよう対処している	/	/	/	
		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。	◎	心身の状態について職員は正常な状態の把握に努めている。そして、心身状態に異常が見られる場合には看護職員に報告し、看護職員から往診医へFAX・電話にて報告し指示仰いでいる。早期相談が可能で、早い段階で他科受診や入院治療を行うことができている。	/	/	/	
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。	◎	入所時、本人・家族よりこれまでの受療状況の聴き取りを行い、本人・家族が希望する医療機関へ受診ができるよう支援を行っている。掛かりつけ医以外の受診は家族が行っているが、都合がつかない場合には職員が同行にて受診している。	◎	/	/	
		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・家族の希望を尊重している。訪問診療については、入所前に家族相談を行い、主治医より紹介状を受け対応している。専門外の治療については主治医より紹介状を受けている。また、看護職員の情報提供を持参し対応している。	/	/	/	
		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。	◎	通院時には受診後、家族に内容報告を行っている。必要に応じ受診先から直接担当医との相談に繋ぐこともある。また、往診医においては、紹介先の担当医と連携後、重度化している心身の状態報告及び治療方針については、直接家族への報告依頼を行っている。	/	/	/	

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時介護サマリーの提供行い、受診時、職員同行している。普段の生活状況や不安の軽減によろ、担当看護師へ情報提供を行っている。	/	/	/	
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	状態確認の為、面会訪問し、現入居中の施設の状態を伝達し早期退院出来るよう声掛けを行っている。入院期間中、地域連携室相談員及び病棟担当医・病棟看護師との情報交換等努めている。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	医療連携体制整っており、看護師1名及び准看護師1名の資格者が就職しており、病状等の相談ができる環境にある。また、心身状態の異常については、早期に報告・相談行い、医療機関等に繋げている。	/	/	/	
		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。	○	看護師は24時間ONコールにある。何時でも相談可能である。往診医においては、夜間緊急時以外は、対応不可。夜間救急対応については、総合病院への受診依頼としている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	利用者の日々の状態に関しては食事量・バイタル・排泄表等にて記録し状態の変化にいち早く気付くよう支援している。普段と異なる表情や状態確認した場合にはPC介護ソフトに記録している。また、特変においてはPC介護ソフトの送り機能や職員申し送りノートにて情報共有を行っている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬の目的・副作用、用法や用量については薬情にて確認している。内服薬の変更や追加処方等あった場合は薬剤管理指導の訪問薬剤師より連絡網にて指示・報告を受けている。服薬後、本人の状態観察し経過や変化見られる時はPCに記録残している。また、家族へは電話・手紙等で内服薬の変更を伝え、その後の経過も報告している。場合によっては看護師・薬剤師から往診医へ情報提供や薬剤管理指導のもと、薬剤師が処方セットし、必要な情報は看護師から介護職員へ伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	また、誤薬防止の為、服薬介助は一人づつ行い、職員が名前・服薬時間の読み上げ、本人にも氏名を名乗ってもらい、間違いない事を確認後、手渡しを行うように徹底している。また、飲み残しがある利用者には職員が口腔内へ運んでいる。服薬後は確実に服用できているか職員が必ず確認している。	/	/	/	
		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。	◎	新規処方時や服用期間が長期に渡る場合には特に状態の変化やバイタルに注意し支援を行っている。服薬後の状態は常に看護師に報告相談し、特変見られる場合には看護師より管理薬剤師に状態報告行い指示を受けている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入所時及び状態変化の各段階において、本人と各関係者との間にて相互に相談し、最終的には職員・本人・家族を含め往診医と治療方針を決定している。尚、夜間等往診医や家族と連絡がとれない状況も加味し、家族相談後「延命治療についての確認書」について取り交わしを行っている利用者もある。	/	/	/	事業所では、看取り支援の対応をしておらず、入居時や重度化した場合に、事業所で対応できることを説明し、理解を得ている。また、重度化や状態の変化に伴い、家族等に医師から説明するとともに、関係者を交えて話し合い、今後の方針を決定している。医師の協力を得ながら、病院や他の施設への転居の支援も行われている。
		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。	○	重度化・終末期においては、ホームにおける生活が困難な状況となる為、その前の段階にて入院や医療が充実している施設への相談を職員間や本人・家族と相談し、往診医を含め方針を共有している。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	利用者の状態変化等、今後の成り行き等について職員間で話し合いを行っている。現在、外国人就労者が入職していることを踏まえ、その他の職員の状態観察の力量に期待し日々の協力体制の域を考慮し、支援の見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時、及び状態変化時に事業所の対応できる範囲及び限界について、説明を行い理解を得ている。	/	/	/	
		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。	○	医療依存度が高いが入院治療とならないと医師が判断する場合は、それまでの段階で本人・家族・往診医と話し合いを持ち、本人がより安楽に過ごす事ができる施設等の受け入れ先の検討・手続き代行を行っている。	/	/	/	
		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)	○	家族の不安や思いを聴き取り、本人が安心して暮らせる居場所等について相談をしながらできるだけ安心できる支援を行っている。	/	/	/	
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。	◎	施設内にて感染症対策委員会を立ち上げ、1回/2か月の委員会・2回/年の法人内研修を行い、感染症についての知識を習得している。また、外国人就労者にあつては実技並びに口頭における研修を行い周知徹底を図っている。週毎に愛媛県の感染情報を周知し、予防対策を行っている。	/	/	/	
		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つた対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染症対策マニュアルの見直し行い、予防や対応の仕方についてより分かりやす説明している。また、緊急時に備え感染対応セットを各ユニットに準備し、職員全員に周知している。研修においては外国人就労者にも分かりやすいよう実技を交えゆつくり開設する等、工夫を行っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	愛媛県・保健所並びにインターネット上における情報や予防対策・感染症同行調査表を、職員に随時閲覧・通知し注意喚起を促し感染症防止策を行っている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は、手洗い・嗽、消毒励行、マスク着用の徹底を図っている。出勤時には玄関に設置している検温器にて検温施行後、手指消毒行い、始業するよう周知している。利用者は、毎食・おやつ前の手洗い・手指消毒を励行している。来訪者に関しては、玄関に設置してある検温器にて検温・消毒で手指消毒、マスク着用を依頼している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
II. 家族との支え合い										
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	新型コロナウイルスが流行したことを受け、面会制限の緩和を行い利用者の希望があった時や不穏状態時等、家族に連絡し可能な場合には面会依頼し対応の協力を求めている。日々の暮らしの様子は1回/月の『月だより』1回/2か月の個人別お便りで報告しており、ホームで行事の様子や本人の心機の変化を伝えている。	/	/	/	感染対策が続き、家族の参加を呼びかけた行事の開催は自粛をしていたが、制限が緩和され、令和6年度から年2回家族会を開催できるようになったほか、家族との外出や居室内の面会も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、毎月事業所便りを発行し、事業所の行事や出来事を掲載して周知を図るとともに、2か月に1回利用者の生活の様子を記載した手紙を家族に送付している。さらに、面会時や電話連絡時にも、職員は利用者の近況を伝えるとともに、要望等を聞くように努めている。家族から聞いた新たな情報や要望は、職員間で共有するほか、話し合いを行い、日々の支援に活かしている。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	◎	R6/5/25→家族会、R6/8/25→家族会を兼ねた納涼祭を開催し施設内にて利用者と一緒に食事やティータイムを楽しんだりゲーム等に参加し過ごせる機会を設けた。今後も、家族会の開催を企画している。	○	/	○		
		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)	◎	電話対応時、面会時等、折りに触れ家族と話す機会がある時には、利用者の現状報告を行い、本人の希望等、伝えている。その際、家族が不安に思っていることや知りたい事がないか聴き取りを行っている。また、1回/月の『月だより』にて施設全体の行事や日々の暮らしの伝え、1回/2か月のお便りで個別の状態を写真を乗せ報告している。	◎	/	/		◎
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	電話や面会時に本人の状態の変化を目の当たりにした家族より認知症の進行による戸惑いの言葉が聞かれる時には本人の日々の様子を報告し、認知症への理解、本人への適切な接し方や対応の仕方について説明している。また、家族の思いや不安を傾聴し相談に応じている。	/	/	/		/
		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)	○	家族広報として1回/月に『月だより』を作成しホームの運営状況や行事・利用者の様子等を報告している。	◎	/	/		○
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	施設にて生活を送る中で起こり得るリスクについては折りに触れ家族等に説明を行っている。普段の生活から一人ひとりの思いをくみ取り望む生活が安全に送れるよう個別に支援している。また、サービス計画書作成時や心身機能に変化が見られる場合には家族等に連絡・報告を行い、協力を得ながら対応策を話し合っている。	/	/	/		/
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	利用者に担当職員がおり、家族が把握できるよう来訪時に挨拶を行っている。顔馴染みの関係を築くことで意見や希望、心配事を職員に気軽に伝えたり相談することができるように対応している。また、家族面会時にはその時々に対応した職員が、近況を伝え、意見や希望の聴き取りを行っている。知り得た情報は職員間で情報共有しその後の支援に繋げている。	/	/	/		○
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)	◎	入居時、あるいは、介護保険制度上の変更・利用料金等の値上げがあった場合には、口頭・書面にて説明を行い理解・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。	◎	退去については、本人・家族の申し出があった場合は、次の受け入れ先の相談と受け入れ先が決定するまで、スムーズに移れるよう支援している。	/	/	/		
III. 地域との支え合い										
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設前に開設を披露する伝統的な棟上げを執行している。また地区の自治会長をはじめ地域の役を担い、地域活動を率先している方々や近隣の病院への挨拶訪問しグループホーム開設の趣旨等、説明し理解を図っている。また、毎月『月だより』を作り広報にて地域の人に回覧依頼している。年度初めには、地区役員等、変更があった場合には訪問し地区住民としての関わりをお願	/	○	/	少子高齢化に伴い、事業所周辺に住む高齢者が多くなり、交流できる機会は少ないものの、散歩時等には挨拶を交わしている。また、事業所では自治会に加入し、地域の清掃活動に参加したり、敷地内にプランターを置いて花を育てる「花いっぱい活動」に協力したりするなど、交流を図れるよう努めている。今後、管理者は、地域のボランティア団体と連携し、事業所の活動に活用することを検討している。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なおいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	玄関・施設周りの掃除を行う際や、出勤・退勤時、地域住民と挨拶を交わしている。地区活動として「花いっぱい運動」に参加し地区よりプランター・花苗・肥料の提供を受け、花を育てている。また、地域の清掃活動にも参加し地域との繋がりを心掛けている。小学生の通学路でもある為、登校・下校時には利用者と一緒に声掛け・挨拶を行っている。	/	/	○		
		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。	△	地域住民の高齢化が進んでおり、施設外における人通りが少なくなっている為、増えることは期待出来ない。	/	/	/		/
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	地域住民の高齢化が進んでおり、独居高齢者が増えている。現在、地域の人が立ち寄ることはないが、今後は工夫したい。	/	/	/		/
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	玄関先での挨拶や散歩途中での声掛けはあるが、人通りが少なく不定期な為、日常的なおつきあいにまでは至っていない。	/	/	/		/
		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)	○	近隣住民より『花いっぱい活動』のプランターの花が沢山咲いている状態をみて「綺麗に咲いてますね」「花がいっぱいでいいですね」等の言葉が聞かれる。活動中の世間話を通じて地域との交流が広がってきている。	/	/	/		/
		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)。	△	運営推進委員会に働きかけを行い、自治会の回覧にホームでの活動を周知する紙面を入れてもらっている。『月だより』市内の八百屋や出張理美容に依頼し暮らしの支えの協力を得ている。年2回、消防署より出張依頼し防災・防火訓練の指導を受けている。BCPを策定し業務継続計画に沿った避難訓練を行い都度、見直しを行っている。	/	/	/		/

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
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2か月に1度、開催し利用者や家族、地域住人の方に参加頂いている。また、新たに委員会参加の依頼を行い、推進委員の増加が望めている。	x	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、自治会長、民生委員、老人クラブの代表、市担当者の参加を得て開催をしている。会議では、事業所の入居状況や行事、外部評価のサービスの評価結果等を報告するほか、参加メンバーと意見交換をしている。会議には、なるべく多くの参加者が得られるように、開催日時を偶数月の第3金曜の18時からに固定する工夫をしている。会議に家族の参加が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、会議を活かした取り組みについて、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族会の中で、会議の意義や目的を説明したり、家族に興味を持ってもらえるような議題を取り上げたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	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。	○	外部評価の内容を運営推進会議において書面、口頭報告を行い今後の取り組みや問題について意見を頂き、目標達成計画の内容に組み込んでいる。災害時の備えについて度々推進会議にて意見を交わし地域での災害時情報の収集を行っている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	新規メンバーを集う取り組みは行っており、2名の増員がある。開催時間に利用者の参加希望者があれば積極的に参加依頼を行っている。二か月1回第3木曜日17:30開催について曜日・時間変更の提案があった為、第3金曜日18:00開催に変更している。	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	開設前に職員間にて①グループホームとは②認知症の人とはをテーマにk方にて抽出し、お互いが「理念の重要性」を認識し理念が実現できるよう取り組んでいる。内玄関にリネンを掲げ確認がとれるようにしている。	/	/	/	毎月内部研修を実施したり、職員が外部研修に参加しやすいように配慮したりするなど、職員のスキルアップが図れるよう支援している。また、先輩職員がマンツーマンで新入職員を指導するプリセプター制度が導入され、介護現場の中で丁寧に職員を育てる仕組みづくりが行われ、多くの外国人就労者の教育にも活用している。さらに、法人の人事考課制度が整備され、年1回人事評価シートを活用して、管理者と職員が目標の共有化を図りながら適正な人事評価を行うとともに、職員の思いや就業状況を把握し、職員がスキルアップを図りながら、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、外国人受入事業を立ち上げ、多くの外国人就労者を雇用し、人材不足の解消に繋げている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	家族及び地域(運営推進委員)に対して、年度初めに年間計画と共に理念に付いた文書報告を行っている。また、施設の理念が家族等に伝わるよう『月だより』を利用し伝えている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	管理者や職員に対し法人内外の研修への参加を奨励している。研修に係る費用については会社負担となっており、職員がいつでも学べる環境が整っている。また、折りに触れ職員の様子や施設の様子の聴き取りがある。	/	/	/	毎月内部研修を実施したり、職員が外部研修に参加しやすいように配慮したりするなど、職員のスキルアップが図れるよう支援している。また、先輩職員がマンツーマンで新入職員を指導するプリセプター制度が導入され、介護現場の中で丁寧に職員を育てる仕組みづくりが行われ、多くの外国人就労者の教育にも活用している。さらに、法人の人事考課制度が整備され、年1回人事評価シートを活用して、管理者と職員が目標の共有化を図りながら適正な人事評価を行うとともに、職員の思いや就業状況を把握し、職員がスキルアップを図りながら、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、外国人受入事業を立ち上げ、多くの外国人就労者を雇用し、人材不足の解消に繋げている。
		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。	○	外国人就労者の入職があり、介護現場で働く為のスキルをプリセプターをつけ、計画的に実践的教育を行っている。また、現任研修においては、外部研修、会社が主催する研修に参加するように働きかけている。また有資格者の研修棟の希望が職員からある時は、業務を遂行しながら資格習得が可能となるように業務調整を行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	キャリアパスを導入しており、処遇改善・特別処遇改善加算及び、賞与に関して、管理者が職員の就労能力を鑑み分配する仕組みとなっている。また年1回人事評価シートを全ての職員が記載し提出。管理者は、代表取締役が評価、職員は管理者が評価している。管理者から職場環境における要望等は、管理会議にかけ報告し必要な時候については改善依頼している。人員不足解消の為、外国人受入事業を発足し職場環境の整備に努めている。また、管理者会議にて待遇に対する希望	/	/	/	
		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)	○	異業種交流や同業者と交流する機会のネットワーク作りの提案がよくある。また宇和島市における災害関係他関わり活動している。	/	/	/	
		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。	○	現場職員からの相談窓口は管理者になっている。その結果、必要があれば代表取締役へ報告しストレス回避について相談・対策を行っている。管理者は、直接代表取締役へ相談できる環境が整っている。	◎	○	○	
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、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	高齢者虐待防止について虐待防止委員会を立ち上げ1回/2か月委員会、2回/年研修会を行っている。職員のスキルにより研修の内容を変更し資格を有しない職員や外国人労働者にも実践的に学ぶ環境を作っている。また、簡易的な研修は就労時間に短時間の時間を設けて何度も行っている。外部の研修へも積極的に参加し研修内容を職員に周知している。また、ケアの最中、不適切な言動等、確認した場合や報告を受けた場合には管理者並びに主任が個別にその状況を確認し、注意喚起・指導を行う。主任が対応困難な場合には、管理者が対応する。また介護ストレスに関する内容であれば、職員のケアを行いながら業務の負担軽減等、対策を講じている。	/	/	◎	虐待防止委員会を設置し、2か月に1回話し合いをするとともに、年2回内部研修を開催し、職員は不適切な言動等を学んでいる。また、職員が虐待防止等の外部研修に参加した場合には、事業所内で伝達研修が行われ、職員の共通理解に努めている。日頃から、管理者や主任は不適切なケアが行われないように、適宜職員への指導や助言を行うことで、職員自身の振り返りやより良い支援にも繋がっている。さらに、不適切なケアが見られた場合には、主任や管理者に報告し、該当職員に確認の上で、注意喚起を図っている。加えて、一部の職員にストレスが集中しないように、利用者への対応を相互に交代をし合う工夫も定着してきている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	管理者は出勤時、必ず各ユニットの利用者の状態確認を行い、申送り受けている。勤務中の職員への声掛けを行い、ケアの振り返りができるよう話し合いの機会を持つよう努めている。また、担当利用者を決めモニタリングや新規計画書作成時には相談・意見の聴き取りを行いながら進めている。	/	/	/	
		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。	○	出社時や勤務中に職員の様子(声の調子・表情等)に留意し言葉かけを行っている。仕事に対する披露やストレスが見られる場合には話を聞き相談に乗り、ストレスの軽減に努めている。また、勤務に関する希望はできるだけ受け入れ、ストレス発散ができる環境を作るよう心掛けている。	/	/	/	
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。	△	施設内研修行っており「倫理綱領及び虐待防止マニュアル」はいつでも閲覧できる場所に設置しているが、外国人就労者は読解が困難な様子。分かりやすく説明しているつもりだが正しく理解しているかは不明である。	/	/	/	毎月内部研修を実施したり、職員が外部研修に参加しやすいように配慮したりするなど、職員のスキルアップが図れるよう支援している。また、先輩職員がマンツーマンで新入職員を指導するプリセプター制度が導入され、介護現場の中で丁寧に職員を育てる仕組みづくりが行われ、多くの外国人就労者の教育にも活用している。さらに、法人の人事考課制度が整備され、年1回人事評価シートを活用して、管理者と職員が目標の共有化を図りながら適正な人事評価を行うとともに、職員の思いや就業状況を把握し、職員がスキルアップを図りながら、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、外国人受入事業を立ち上げ、多くの外国人就労者を雇用し、人材不足の解消に繋げている。
		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。	△	身体拘束になり得るグレーゾーンの場面がみられた場合には理由と及ぼす影響について話し合っている。つい、口に出してしまうスピーチロック等、見られており、利用者や現場の状況の点検を行っているが完全ではない。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設側の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族等から身体拘束についての要望は聞かれていない。「身体拘束を行わないケアの取り組み」については折りに触れ家族に説明している。	/	/	/	

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。	△	成年後見制度を利用している利用者が数名おり、ある程度の理解はあっている。それぞれの制度の違いや利点等の理解は追いついておらず相談支援に至っていない。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	制度利用については、地域包括支援センターへの相談員や柿原地区に社会福祉事務所があり、社会福祉士と交流があり相談ができる体制にある。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	「緊急対応マニュアル」を作成いつでも学習できる環境にあり周知している。外部研修に参加し研修内容を全職員に周知している。	/	/	/	
		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。	△	看護職員が勤務の際、応急手当や初期対応について実践的に指導を受けている。応急手当や初期対応ができる職員は増えているが限られている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故発生時にはPC介護記録と連動し事故報告書を作成・提出している。また、事故検討を行い、対策を職員間で話し合い、書類作成後、回覧・ミーティングにて周知再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	日常的に利用者一人ひとりの状態観察を行っており、その時に応じた危険リスクの洗い出し、回避の検討を行っている。また、動線・行動範囲内の環境にかかるリスクにおいては、危険察知した時点で改善策を立て実行している。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	「苦情対応マニュアル」を作成している。職員は、何時でも学習できる環境にある。日常で発生する小さなトラブルも職員間で話しあい、対応の統一を図っている。苦情対応については苦情となる前に対策がとれるように職員間で話し合いをしている。	/	/	/	
		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。	○	現在、苦情等は聞かれていないが、苦情が寄せられた場合には速やかに対応できるよう手順を整えている。	/	/	/	
		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。	○	家族から苦情を受けたことはないが、速やかに対処できる体制を整えている。日頃より家族と心身の状態や暮らしの様子等を伝え、相談事がある場合にはその場で対応し関係性の構築に努めている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	日々、利用者の困りごとや要望、家族の意見や要望等を傾聴し対応することに努めている。面会時や電話連絡があった際には近況報告を行い、心配事や要望はないか確認している。また、法人内に事業所の相談窓口が設置されている。	◎	/	◎	法人内に相談窓口が設置され、家族等が相談できるようにしている。日頃から、職員は利用者の話を傾聴し、意見や要望を聞き取るようにしている。面会時や電話連絡時を活用して、職員が家族に声をかけて、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望等の確認をしている。また、日々の業務の中で、管理者は声をかけて、職員から意見や提案を聞くように努め、職員間での話し合いの場を設けて、事業所運営やより良いサービス提供に繋げている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	面会時・連絡時等、利用者の様子を報告する際、適宜情報提供を行っている。	/	/	/	
		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。	△	職員より意見や要望、提案ある場合には監理者が個別に連絡し、時間設定後、電話及び面談できる体制にある。	/	/	/	
		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。	○	定期的なミーティングの場や職務中の会話にて個別の意見や提案等を聴く機会を持っている。また、利用者の暮らしの質が維持できるよう話し合い意見交換行っている。	/	/	○	
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。	△	代表者は関与していない。管理者及び職員(外国人労働者は除く)全員に意義・目的をミーティング時に周知し、年一度、自己評価に取り組んでいる。	/	/	/	外部評価を実施する際には、全ての職員に外部評価の目的や内容などを周知するとともに、一人ひとりの職員が自己評価を付けて意見を出してもらい、管理者が意見を取りまとめて自己評価や目標達成計画を作成している。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、家族に送付するとともに、運営推進会議の中でも報告を行い、意見をもらうことができている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	各職員の自己評価した内容を集約し事業所の現状及び課題について明らかにしている。課題となった点をひとつずつ解決できるよう目標達成計画を作成し、施設全体で取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価結果及び目標達成計画について家族に郵送している。また運営推進会議時に報告し議場所の取り組みについて報告・意見を受ける場を設けている。	○	○	○	
		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。	◎	職員については、ミーティング、委員会等で取り組みにおける検証を行い成果が上がっているか確認している。	/	/	/	

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)	◎	業務作成計画作成し自施設に特化した対応マニュアルを作成し周知している。また宇和島市における避難「避難支援サービス」を活用している。	/	/	/	災害対応マニュアルを整備し、年2回消防・避難訓練を実施している。また、市の総合防災訓練に参加協力するとともに、災害時緊急データベースへの登録を行うなど、平時から地域との協力支援体制を築けるよう取り組んでいる。また、地区の自治会に対して、緊急時の避難救助協力を依頼したり、地域住民と一緒に合同の避難訓練の実施に協力したりするなど、連携の強化にも努めている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	通常年2回消防・自然災害について訓練を実施している。宇和島市主催の避難訓練に参加し、宇和島市役所職員による実地見聞も行っている。1回/月、災害時緊急データベースの入力訓練時、地震が起きたことを想定しとっさの安全確保の訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	○	業者介入による消火設備や避難経路の点検を定期的に行っている。災害用の備えについても、定期的に確認し備えている。	/	/	/	
		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。	○	事業所に住所を持つ利用者が対象となるが、地区自治会長に依頼し全利用者の避難時の救助等について依頼し、自治会に氏名・救助の程度について報告している。	○	○	○	
		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)	○	地域の共同訓練には利用者と共に毎回参加している。運営推進会議の際、自治会会長・民生委員の方に地域の災害対策について情報を頂いている。緊急時の協力体制作りへの参加を依頼しているが、地域住民も高齢独居者が増えている為、自助の強化を進められている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	柿原地区の住民に向けて、広報活動を行っている。また運営推進会議において、認知症ケアの実践的な取り組み状況を発信している。また地区の認知症に罹患している独居住民の状況やサポートについて情報共有を行っている。	/	/	/	法人として、ラジオ放送を活用して広報活動をしたり、運営推進会議の中で、事業所の認知症介護の取り組みを紹介したり、玄関に認知症に関する相談を掲示するなど、地域への情報発信に努めているが、管理者は、掲示の仕方や周知方法などの工夫の必要性を感じている。また、地域包括支援センターが開催する認知症カフェに参加するなど、地域住民や関係機関との連携を図っている。
		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。	○	玄関に認知症啓発活動として①介護保険に関する相談②介護における困りごと等の相談掲示を行っている。地域の方からの電話相談や直接の訪問を受け相談支援を行うこともある。	/	×	△	
		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)	△	計画を検討していると感染症が発生している状況にある為、地域住人が集う場所としての活動は現在行われていない。今後、開催方法を工夫し事業所の解放を検討したい。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	歯科医師会と連携し「口腔ケア研修」を定期的に開催している。また介護における実習生の受け入れについては、ハローワーク等からの要請あれば受け入れは可能な状況としている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域包括支援センターが月1回開催している「カフェまんまる」に時々参加し地域の認知症の方々と集う場を設けている。また地区敬老会参加や宇和島市における清掃活動の参加を行い交流を深めている。	/	/	○	

(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 6 年 10 月 24 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) 13名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	7名	

※事業所記入

事業所番号	3890300241
事業所名 (ユニット名)	グループホームラポール ユニット ばら
記入者(管理者) 氏名	上甲 真美
自己評価作成日	令和 6 年 10 月 9 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】</p> <p>1.私たちは、利用者様が笑顔で生活できる居場所を提供します。 2.私たちは、利用者様と一緒に役割を見つながら、同じ時間を共有します。 3.私たちは、利用者様の自由を尊重し絆を深めていきます。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】</p> <p>(目標達成計画)1.感染対策を十分にを行い、利用者と家族、職員が安心してホームの運営や日々の出来事等について話し合いができる環境を整える。2.「施設弊害」について、家族や地域住民に理解してもらえるよう職員間で検討を行い、説明や啓発活動を行い周知していく。3. 地域住民に施設が認知症ケア拠点であることを紹介し相談窓口となりエル活動ができる。 (目標達成結果)1.R6.5.25、感染対策として密を避け、ホーム中庭にてオープンカフェ風の家族会を開催した。壁に写真を飾ったり担当職員が対応する時間を設け、普段の利用者の生活の様子を家族に伝えることができた。また、家族の心配事や気になっている事等の聴き取りもおこなえた。R6.8.25にも納涼祭を兼ねた家族会を開催し、家族で過ごせる環境を整えることができた。2.施設玄関の施設については運営推進会にて具体的な事例をあげ協議行った結果、安全確保に対する希望が多く聞かれている。また、理由を明示し繰り返し説明を行うことで理解を得られている。3.面会制限を緩和することで家族や知人の面会が増えている。集いの場としての活動には至っていないが、秋祭りへの参加や地域行事へ参加予定である。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】</p> <p>開設から5年目を迎え、市中心部から少し離れた郊外の住宅街にある事業所は、近隣に病院のほか、障がい者の就労支援事業所やグループホームが立ち並んでいる。コロナ禍に開設された事業所は、感染対策で面会や外出などの一定の制限が続いていたが、現在は制限が緩和され、年2回家族会を開催するほか、家族との居室内での面会、外出や外泊も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、業務の効率化や情報共有の円滑化を図るために、開設当初から導入されている介護ソフトを使いこなしながら、職員は詳細な介護記録を残しているほか、計画の内容なども職員間の情報共有が行いやすく、より良いサービス提供にも繋がっている。さらに、法人の人事考課制度が整備され、年1回人事評価シートを活用して、管理者と職員が目標の共有化を図りながら適正な人事評価を行うとともに、先輩職員がマンツーマンで新入職員を指導するプリセプター制度が導入され、介護現場の中で丁寧に職員を育てる仕組みづくりが行われるなど、職員の育成や定着に力を入れて取り組んでいる。加えて、職員は利用者と一緒に地域の清掃活動等に参加協力をしたり、地域住民と一緒に合同の避難訓練を実施したりするなど、地域との良好な関係づくりに取り組んでいる。</p>
---	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
I.その人らしい暮らしを支える									
(1)ケアマネジメント									
1	思いや暮らし方の希望、意向の把握	a	利用者一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。	◎	日々利用者とのコミュニケーションを大切にしている。そして個人々の要望・希望を丁寧に聴き取り、暮らし向きが少しでも良くなるように努めている。	◎	◎	◎	日々の会話の中で、職員は利用者から思いや要望の聞き取りをしている。把握した情報は、介護ソフトに入力して記録を残すとともに、フェイスシートに記載して、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。	◎	現在、意思疎通が困難な利用者は入居していない為、口頭での把握が行えている。不穏状態や混乱見られる場合には表情や状態を観察し把握に努めている。	◎	◎	◎			
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。	◎	電話連絡時・面会時等に家族・親戚等に本人の近況報告を行い、本人の思いについて話し合っている。施設入居前の生活ぶりや思考等、聴き取りを行い、現状と照らし合わせ本人の思いに沿えるよう支援している。	◎	◎	◎			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	介護ソフトの導入あり、普段の暮らしぶりや本人との会話等、記録に残し職員間で共有し支援に努めている。	◎	◎	◎			
e	職員の思い込みや決めつけにより、本人の思いを見落とさないように留意している。	○	職員本位の支援にならないように都度、本人の状態を確認し会話を持つことで本人の思いの聴き取りを行っている。また、本人からの伝えがない場合には表情や行動の観察を行い、職員間で情報共有し意見交換しながら支援している。	○	◎	◎			
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。	◎	入所前の自宅、病院、施設訪問を行い聴き取りを行っている。また入所時家族より具体的な生活環境について尋ね譲情報を得ている。そして、入所後は、本人との会話の中で今までの生活歴や馴染みの暮らし方について聴き取りを行っている。補足的に面会や電話対応等に家族や友人より、必要な情報を得るように努めている。	◎	◎	◎	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談を行い、馴染みの暮らし方や生活歴等の聞き取りをしている。また、入居前に利用していた施設や病院からもサマリーなどの情報を提供してもらうなど、入居に至るまでの経緯等を把握している。さらに、入居時に把握した情報のほか、日々の生活における利用者の様子等はパソコンなどで入力し、詳細に記録を残すことができている。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	日常の中で個々の興味のある事の聴き取りを行い、行動に移せそうな事から一つずつ取り組んでいる。また、職員間で情報共有し取組後の状態を記録に残している。	◎	◎	◎			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に努めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	利用者1人ひとりの日々の暮らしの様子については、PC上の記録から職員共有している。また生活のリズムや体調における変化等については、細かく記録に残しPC内の送り機能にて共有している。緊急や急ぎ連絡が必要な場合は申し送りノート及び口頭にて状態を報告している。	◎	◎	◎			
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。	◎	家族・親戚・知人・地域から情報を得た内容は、都度に職員間にて共有している。そして本人の要望や希望について、ダイレクトに或いは側面的に関わり、知り得た情報について個々に検討している。またミーティングにおいて更に具現化している。	◎	◎	◎	フェイスシートやアセスメントシートには、利用者の思いや日常生活動作の状況等を詳細に記載され、職員間で共有をしている。また、アセスメント情報や事前に把握した情報をもとに、ミーティングを活用して、より良いサービス提供や課題解決に向けた話し合いをしている。
b	検討した内容に基づき、本人がより良く暮らすための課題の把握に努めている。	◎	検討した内容は、直ぐに職員間にて課題として共有し改善方法を話し合い解決に導いている。	◎	◎	◎			
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。	○	本人の要望や意向を聞き取りを行っている。明確な内容でない場合は、本人と内容を掘り下げ一緒に思いが抽出できる場面となるように努めている。	○	◎	◎	日々の関わりの中で、利用者から意見や要望を聞くとともに、面会時に職員から家族に声をかけて、思いや意向を聞いている。事前に把握した情報を踏まえて、ミーティングの中で、利用者ごとの担当職員を中心に、意見を出し合いながら話し合い、計画作成担当者が意見を取りまとめ介護計画を作成している。また、計画作成の際には、看護師や介護支援専門員等からも意見を聞くなど、専門的な視点も計画に取り入れながら、利用者本位の計画になるよう努めている。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	◎	本人及び家族に日々のケアの有り様について要望・希望の聴き取りを行っている。また本人が面会・通院等家族と接する際、担当職員やケアマネジャーとの接点を持ち現状における意見やより良く生活ができるアイデアの共有を行い作成している。	◎	◎	◎			
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。	◎	現在、重度の利用者の利用はないが、体調等に变化みられる時には個々の利用者の心身状態観察を行い、家族と暮らし方の相談や必要に応じて医療連携を密に行っている。そして利用者がその人らしく暮らせるように計画を立案している。	◎	◎	◎			
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。	○	本人と家族等の関係性を大切にして、協力が得られるように計画に取り入れている。	○	◎	◎			

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	
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。	◎	介護計画作成時には、担当職員と共にモニタリングを行い、日常の困りごとや気になる事・希望等を話し合っている。また、申し送りやミーティングにて担当職員より全職員に周知している。個別計画書は何時でも確認できる場所に保管し職員一人ひとりが介護計画内容を把握・理解できるようにしている。	/	/	/	◎ 介護計画の作成時や更新時に、申し送りやミーティングを活用して、利用者ごとの担当職員から全ての職員に計画の目標やサービス内容の周知が行われている。また、介護計画は介護ソフト上に保存されているほか、利用者ごとの個別ファイルに綴じられ、職員はいつでも確認できるようになっている。さらに、計画に沿った日々の支援状況は詳細な記録が残され、データ上で簡単に確認することができるなど、申し送りやミーティングの中での情報共有も行われている。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	◎	PC介護ソフトの活用により、日々の個別記録を入力している。その内容については、職員が個々に確認できる。記録確認後、担当職員が介護計画に沿ったケアが実勢できたかの確認を行い、不十分な場合には改善点を全職員に申し送り依頼している。	/	/	/	◎	
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。	◎	入所1年間:長期計画書6か月・短期計画書3か月、1年以上状態安定者:長期計画書1年・短期計画書6か月にて評価、見直しを行っている。	/	/	/	◎	
		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。	○	2か月1回、ミーティング時に日々の利用者の心身状態の変化及びそれに伴う暮らしの変化等について報告している。そして対応策について見直しを行っている。また必要に応じて、日々の申し送りや情報交換にて現状確認を行っている。そして、緊急的な状態変化が生じた場合は、再度見直しを行うようにしている。	/	/	/	△	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	利用者の心身状態や日常生活に変化が生じた場合は、家族報告後、計画の見直しの行っている。体調面での著しい変化が見られる場合には医療機関への相談・報告を行い、計画書に反映させ実践に繋げている。	/	/	/	○	
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。	◎	定期ミーティングは、1回/2か月開催している。緊急案件が生じた場合は、都度職員間で話し合いを持ち対応策については全職員にて共有している。	/	/	/	○	
		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。	◎	普段より相談しながら業務を進めており、会議の場では就業中に気になったことや改善が必要と感じること等、それぞれが意見を出し合い解決策を皆で話し合っている。意見が出難い時には一時中断し気分転換が図れるよう工夫している。	/	/	/	○	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	◎	事前に日程を申し送りノートにて伝達している。夜勤者他出席できない職員は、報告書を各自確認し周知している。	/	/	/	◎	
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)	◎	入所或いは退院時情報等においては、介護・看護サマリー及び利用者の入所前のアセスメントシートの情報共有を行っている。また日々個々の利用者の情報は、申し送りノートの確認及び確認サインにて周知の有無を確認している。	◎	/	/	◎	
(2) 日々の支援										
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	日々の会話の中でやりたい事の伝えがあり、できるだけ思いに沿えるよう準備し対応している。外出等については、その日の業務を鑑み利用者とは相談している。	/	/	/	/	
		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)	◎	朝の着替えや入浴時等、職員と共に本人がクローゼット内の洋服を自分で選べる機会を作っている。また週1回パンの日を作っており、自分の好みのパンを選んでいる。尚 日々の食事や入浴以外は、自由にレクリエーション参加や居室で過ごす等を行う事を常としている。	/	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	◎	利用者個々人の生活リズムに合わせた支援を行っている。起床・就寝・食事は、体調不良以外は自立している。利用者によっては、排泄誘導が必要であるが、リビングにて立上がり等の時声かけを行うように努めている。入浴は午前中に行っている。しかし、本人の気分や体調を聴き取りし心身のペースに合わせて対応している。	/	/	/	/	
		d	利用者の活き活きした言動や表情(喜び・楽しみ・うらおい等)を引き出す言葉かけや雰囲気づくりをしている。	◎	普段の何気ない会話の中で楽しみを共有している。笑顔が多い場面を作る工夫をしている。また家事ができる環境を提供し、自然にキッチンに入り料理をする他、掃除・洗濯・洗濯物たたみが、声かけ以前に自分の役割として行っている。	/	/	/	/	◎
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	○	現在意思疎通の取れない利用者は入居していない。自分の思いや希望を上手く表現できない場合には表情の読み取りやゆっくり時間を取る事で本人の思いや意向を汲み取るよう努力している。	/	/	/	/	/
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	◎	社内研修にて「倫理及び法令遵守」の開催、社外研修「ハラスメント対策セミナー」受講。ハラスメント担当者受講後職員へ資料配布周知等を行っている。外国人就労者の入職がある為、研修内容については分かりやすく説明している。また日々の業務の中で、利用者への言葉かけや態度において注視する場面がある時は、個別に管理者が対応し是正できるようにしている。	◎	◎	◎	事業所の基本方針の中に、「笑顔で生活できる居場所を提供すること」が掲げられ、職員は研修の中で人権や尊厳等を学び、日頃から意識した言動を心がけ、利用者が笑顔で生活を送れるような支援をしている。配慮に欠ける言動等が見られた場合には、職員同士で注意し合うことができている。また、ミーティングを活用して、利用者の人権等に配慮した支援が行われるように、管理者は継続して注意喚起を図り、職員への理解促進に繋げている。さらに、職員は居室を利用者の専有の場所であることを理解し、入室時には事前にノックや声かけをしてから入室することができる。	
		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。	◎	利用者個々人の不安や羞恥心に配慮し介助を行っている。時に言動や態度にて配慮に欠けている場面を確認した時は、職員間にて注意喚起し改善に繋げている。	/	/	/		
		c	職員は、居室は利用者専有の場所であり、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。	◎	居室入室については、開閉に関係なくノックと声かけを行っている。入室の際には、ノック後、返答を確認し許可後入室している。	/	/	/		◎
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	職員は、就職時会社規定の「情報管理に関する言動」を確認し守ることを誓っている。また就業規則第7章第37条の「守秘義務等」、第10章第43条の「パーソナルコンピューターの取り扱い」について指導を受けている。退職時においても就業規則第37条「守秘義務等」1項に基づき遵守している。過去に情報漏えいによる罰則はない。	/	/	/		/

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
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。	◎	朝の清掃時のモップ掛けの手伝い・食事前後のテーブル拭き・洗濯物たたみ・工作作業時の後片付け・ゴミ集め等、率先して協力で互いに感謝しあえる関係性にある。	/	/	/	掃除やゴミ集め、テーブル拭き、調理、洗濯物たたみなど、職員が行う際に、「手伝うよ」と声をかけて、積極的に手伝ってくれる利用者もいる。また、食事の後片付けや洗濯物たたみなどを利用者同士が手助けをしたり、励ましの声をかけ合ったりするなど、支え合いや助け合う場面も見られ、日常的に利用者同士のほか、職員と協力し合うことも多い。さらに、日中に利用者の多くが過ぐすりビングにおいて、言い合いなどのトラブルが起こらないように、職員は気を配りながら見守りをしている。
		b	職員は、利用者同士がともに助け合い、支え合って暮らしていくことの大切さを理解している。	◎	食事時、各テーブルにお膳が並ぶ迄待ち、「頂きます」と挨拶の後食事を始めることの大切を理解できている。移動時に他者の肩に手を置き「大丈夫?」「今日も元気だね。」等の声掛けする利用者もいる。また歩行が不安定な利用者に対しての声かけや手を差し伸べる等の場面が時々にある。	/	/	/	
		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)。	◎	利用者がリビングにて過ごす時間が長く、同テーブルごとに仲の良い関係性ができている。健忘が強くなっている利用者にも名前を呼び合うことができる。心身の体調の変化により、トラブルになる可能性がある場合は、職員が中に入り極力回避できる関わりを行っている。	/	/	◎	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	現在、利用者同士のトラブルは見られていないが、日常生活の中で意見の食い違いや価値観の違いにより不穏な空気になりそうな場面に遭遇した場合には職員が仲裁に入り、話を傾聴することで緩和している。	/	/	/	
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。	◎	家族や友人・知人からの電話や手紙での連絡があった際、本人に関係性を聞いている。また、日々の会話の中で知り得た情報の中から馴染みの場所や人間関係についての把握を行っている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていたりなど、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。	◎	自宅近隣の知人や友人から連絡があり、一時帰宅時に会って話しをしている。面会時には居室でお茶を飲みながら過ごしたり、友人と一緒に夕食に出掛けることもある。また、家族の協力を依頼し自宅にて過ごす時間が持てるよう支援している。	/	/	/	
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)	◎	外出は小人数の支援になっているが、ゆっくりとした時間が過ごせるよう工夫している。また、県外在住の家族に会いに出掛ける利用者もいる。体調不良等により、長時間の外出が困難な利用者に対しては気候の良い時に外の空気に触れ気分転換が図れるよう支援している。また、気分の落ち着かない利用者がある場合には施設周辺を散歩したりドライブしたり気分転換が図れるよう支援している。	○	×	○	天気や気候の良い日には、事業所周辺を散歩したり、建物の軒下で外気浴をしたりするなど、日常的に屋外に出て、外気に触れてもらい、利用者が気分転換を図れるよう支援している。また、季節に応じて、蛍を見に出かけたり、ドライブをして九島大橋に出かけ、海の絶景を眺めたりするなどの外出支援は、利用者に喜ばれている。さらに、家族の協力を得て、病院受診や買い物等に出かける利用者もいる。
		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。	○	家族や知人からの外出希望が聞かれる為、安全に楽しい時間が過ごせるよう日程・時間の調整、準備連絡支援を行っている。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	◎	認知症実践者研修受講を勧めアドバイスできる人員の増員に努めている。また、施設内研修「認知症及び認知症ケア研修」を行い認知症周辺症状の正しい理解に努めている。業務内で認知症の対応について困り事がある場合には職員間でケア方法を検討し統一するよう努めている。	/	/	/	日々の生活の中で、洗濯物たたみや下膳などの生活リハビリをしてもらったり、体操やレクリエーションで身体を動かしたり、映像を活用した脳トレを取り入れるなど、利用者の心身機能の維持や向上に繋がれるよう取り組んでいる。また、食事や着替えなど、できる限り自分で日常生活動作をもらい、時間が掛かっても職員はすぐに手や口をださずに、見守りやできない部分のフォローをしている。さらに、日中には利用者が口ずさめるような音楽の映像をテレビから流すようにしている。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	身体面での機能低下の防止、機能維持ができるよう生活リハビリや毎日の音楽・口腔体操を行い、活気ある生活が送れるよう取り組んでいる。利用者の状態変化に速やかに気付くよう普段から観察・記録を行い情報共有している。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	◎	日々の暮らしの中で自立にて行えることは職員は手を出さず任せている。その後、修正や片付けが必要な場合には本人に気付かれないようきを配り行っている。また、家事の手伝い等、個々が興味のあるような事を依頼し出来ることを増やすよう支援している。	◎	/	○	
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。	○	利用者の得意なこと・好きなこと・苦手なことを把握し興味のある事を探りながら支援行っている。出来そうにないと思っていたことでも器用にこなす時もある為、職員の思い込みで決め付けず様子を観ながら勧める必要がある。	/	/	/	事業所の敬老会で、得意なハーモニカの演奏を披露したり、職員が持参した花を活けたりするなど、様々な活躍できる場面で、できそうなことを探りながら、得意な役割や出番を担ってもらえるよう支援している。また、利用者が「一緒に外出しようや」などと声をかけて、他の利用者を誘い外出する場面も見られる。日頃から、職員は好きなレクリエーションなどをしながら過ごしてもらったり、興味のある話題を提供したり、口ずさめるような音楽を流すなど、利用者が笑顔で楽しみのある生活を送れるような支援にも取り組んでいる。
		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。	○	ホーム内ではそれぞれ自分のペースを大事にしながら過ごす事ができている。利用者本人が興味があったり自分の役割と認識している作業については職員の声掛けが無くてもそれぞれに行う事ができており、習慣となっている。	◎	◎	◎	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つと捉え、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	◎	利用者は自分の好みの洋服を選び着用している。季節に合わない洋服を着ている場合にはさりげない声掛けを行い修正を行っている。自分で選ぶことが困難な利用者については職員が季節に合った洋服を数着用意し自分で期待服が選べるよう支援している。				起床時や入浴時に、自分で好みの衣服を選んで着替え、居室内にある洗面台で器用にブラシを使用して髪型などの身だしなみを整えることのできる利用者もおり、職員は見守りやできない部分のフォローをしている。中には、職員が声をかけると、自分で化粧水を塗るなどのおしゃれに気を配る利用者もいる。利用者の希望に応じて、定期的に来訪する訪問理容を利用したり、家族の協力を得て、馴染みの美容室に出かけたりするなど、好みの髪型に整えてもらうことができている。また、食事の際に、口周りが汚れた場合には、職員がさりげなく声をかけて、自分で口元を拭いてもらうようにしている。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みに整えられるように支援している。	◎	利用者は自室をそれぞれ自分の持ち物や好みの装飾で飾っている。理美容については「髪を染めたい。」との希望がある場合は対応してもらい、長さ等に関しても聴き取り後、散髪行ってもらっている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	自己決定がしにくい利用者に対しては職員が寄り添い表情を窺いながら対話する中で本人の好みを探り、希望に添えるような提案を行っている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせてその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	外出時には利用者と相談しながら服装を選び本人が着たい洋服で楽しく出掛けられるよう支援している。また、家族が着せてほしいと持参した洋服を本人に見せ外出時等に着用するよう勧めている。				
		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パーしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	他の利用者に配慮しながら本人の自尊心を損なわないように声掛けを行っている。食べ零しや口周辺の汚れに関してはティッシュやおしぼりを利用者全員に提供し他者の目を気にせず自分で処理できるよう声掛けを行っている。	◎	◎	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	理美容は出張理容を依頼しているが、本人の希望が有る場合には家族に相談し対応依頼している。				
		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。	○	現在、重度な状態の利用者はいないが、本人の好みの髪型や服装ができるよう支援を行っている。				
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。	◎	栄養・食事摂取量・咀嚼状態・嚥下状態等、食事を美味しく安全に食べる事の大切さを十分理解し支援している。				利用者の好みや栄養バランスなどに考慮しながら、職員が献立を作成している。業者に食材を配達してもらうほか、週1回2ユニット分の食材を職員がまとめて買い出しに出かけている。利用者にテーブル拭きや後片付けを手伝ってもらいながら、職員が調理し、利用者に提供をしている。定期的に、行事食の提供も行われ、職員は利用者と一緒に、食材の下ごしらえや調理を行うこともある。茶碗や箸、湯飲、マグカップなどは、自宅から持参した馴染みの物を使用するとともに、破損した場合には、利用者や家族と相談し、使いやすい物を購入して使用することもある。食事中にも音楽が流され、職員や利用者と一緒に楽しく会話をしながら食事を摂っている。食事の際に、職員は見守りや食事介助を行い、別々の時間帯に食事を摂ることが多いものの、行事の際には、利用者と一緒に食事を摂るようにしている。キッチンがリビング内にあるため、利用者は調理の様子を見ることができ、音や匂いを感じるなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりも行われている。また、利用者の嚥下能力に応じて、刻みやミキサー食等の食事形態で提供をしている。さらに、栄養士からの助言を受けることまではできていないものの、随時、看護師から食事内容や摂取量、食事形態等の助言を受けている。
		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。	○	日々の会話の中で食べたい物の聞き取りを行い、献立作りに役立っている。料理の下ごしらえ等、簡単な作業を利用者を利用者により頼り座ったままできるように準備している。また、調理が可能な利用者には炒める・揚げる・味付け等の作業を依頼し一緒にやっている。調理後は他者に振舞い称賛の声を聴くことができている。			○	
		c	利用者とともに買い物、調理、盛り付け、後片付けをする等を行うことで、利用者の力の発揮、自信、達成感につなげている。	◎	料理一品を利用者と共に完成させ家族や他者に振舞う計画を立て行っている。料理が難しい利用者に関しては片付けの手伝いを依頼し感謝を伝えている。				
		d	利用者一人ひとりの好きなものや苦手なもの、アレルギーの有無などについて把握している。	◎	利用者の苦手な物アレルギーは職員全員把握しており、好みやアレルギーに合わせて代替品にて対応している。				
		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。	○	献立作りの際には、行事食や季節に合った料理を提供するよう心掛けている。また、食材は節感を感じられる旬の物を使用し美味しく食事を摂ってもらえるよう務めている。苦手な食材がある利用者やアレルギーがある利用者に関しては代替品にて対応している。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせて調理方法としつつ、おいしそうな盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	利用者の体調や状態に合わせて食形態を変えて提供している。食事摂取が困難な時には栄養補助食品で対応している。嚥下が困難で嚥下機能が低下している利用者についてはムース食・ミキサーや刻みで提供している。その際、盛り付けや色彩を工夫し食べる意欲を損なわないよう努めている。				
		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。	◎	茶碗・箸・湯呑・マグカップは個別に購入しそれぞれ自分の物を使用している。他施設や自宅から転居する場合はそれまで使っていた馴染みのある者を持参するよう依頼している。また、破損した場合には本人の好みを聞き購入している。一緒に買いに行くこともある。			◎	
		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。	△	職員の休憩確保の観点から同時間帯に食卓を囲むことは困難となっているが、食事時の状態観察や食べこぼし等のサポートは他者の指摘がある前にさりげなく対応している。また、本人が気に留めることがないよう声掛けを行っている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	フロア内にキッチンがあり食事の準備をする音や匂いを感じることができている。調理の途中で「今日のご飯は何?」「楽しみ!」「お腹が空いてきた」との声が聞かれ会話が繋がっている。	◎		◎	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べられる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	毎食時の食事摂取量や特変時の状況はPCIにて記録管理している。水分が摂り難い利用者に関しては味のついた物に替える等の支援を行い水分量の確保に努めている。利用者個別に食べられる量を把握しており、それぞれ負担にならないように調整している。また、体重増加や病歴によりカロリーの制限、栄養バランスの工夫を行っている。				
		k	食事量が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	◎	食事時の様子で摂取量・時間・嚥下状態等、確認し、その時の状態に合わせて食事形態を替えたり栄養補助職員を追加する等して対応している。水分量が減ってきている利用者に関しては水分チェックを行い好みの飲料やゼリー等を提供し水分量の確保に努めている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	業者の試食会に参加してアドバイスを受けたり相談したりしている。外国人就労者が勤務の際や職員の確保が困難な日がある為、給食宅配を依頼することもある。その際、栄養バランスや味について職員間で確認後、話し合い最適な方法を選んでいる。また、糖尿病や心臓病がある利用者の状態の変化に注意し、特変見られる場合には職員間で話し合い、調整を行っている。栄養士からのアドバイスを受けている。			○	
		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。	◎	キッチンはこまめに消毒を行っている。食材は賞味期限のチェックをし切れる前に調理を行っている。野菜類は八百屋より新鮮な野菜を直接配達してもらっている。肉類は適量な量の仕入れを心がけ、g単位で冷凍保存し都度、必要な量を解凍している。また、しっかり手洗いを行っている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	職員は口腔ケアの必要性・重要性は理解しており、2回/年、歯科医師により行われる口腔ケア研修には全員参加し勉強している。	/	/	/	毎食後に、職員は声をかけ、利用者は口腔ケアを実施している。自分で歯磨きができる利用者も含めて、歯磨きなどの口腔ケアの後に、職員が口腔内の様子を確認することができている。口腔内に出血等の異常が見られた場合には訪問歯科の診療を勧めている。また、年2回歯科医による口腔ケアの研修を実施し、職員は口腔ケアの重要性や正しい方法を理解している。
		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。	○	口腔ケアは自立で行える利用者が多く、各自で行っている。時々、口腔内のチェック・義歯の状態確認を行っている。定期的に歯科受診している利用者もいる。	/	/	○	
		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。	◎	2回/年、歯科医師・歯科衛生士の訪問受け、口腔ケア研修を受けており、利用者・職員共に口腔ケアの正しい方法と口腔ケアの大切さについて学んでいる。また、口腔内のチェックを受け、磨き残しの有無、口腔ケアの支援方法等、指導を受けている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯の手入れは見守りを行い、自身で行うことが困難な利用者については職員が行っている。また、夜間帯は入れ歯洗浄剤につけ清潔を保てるよう支援している。	/	/	/	
		e	利用者の力を引き出しながら、口の中の汚れや臭いが生じないように、口腔の清潔を日常的に支援している。(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック、歯科医の受診等)	◎	毎食後、口腔ケアの声掛けを行い、食後の歯磨きの習慣付けができている。口腔内の異常を発見した場合には速やかに家族に連絡し歯科受診か訪問歯科診療を勧めている。	/	/	○	
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。	◎	職員はおむつの使用が利用者の心身に多大な影響を与えると充分理解しており、できるだけおむつや不要なパッドの使用は避けるよう努めている。	/	/	/	現在、事業所には自分でトイレに移動して排泄することができる利用者が多く、職員が声かけや見守りをする事により、布パンツを履いて過ごすことのできる利用者もいる。一人ひとりの利用者の排泄状況は記録に残され、職員は利用者の排泄パターンに応じたトイレ誘導や介助をしている。また、便秘が続く利用者には、医師や看護師に相談して指示を受けるとともに、服薬に繋がることもある。さらに、職員は利用者の失禁の状況や尿量、回数等を把握し、検討の上で使用する排泄用品を決め、家族等に相談の上、履くパンツを使用する利用者も多い。加えて、なるべく服薬に頼らずに、利用者が自然な排便を行えるように、水分を多く摂取してもらったり、日中の体操やレクリエーション活動の量を増やしたりするなどの対応も行われている。
		b	職員は、便秘の原因や及ぼす影響について理解している。	◎	便秘の原因や身体に及ぼす影響について理解し支援に当たっている。排便コントロール必要な利用者については排便状況の記録・確認を行い、異常見られる場合には看護師へ報告し相談・指示を受けている。また、治療が必要な場合には往診医と相談し早期に症状改善図れるよう支援している。	/	/	/	
		c	本人の排泄の習慣やパターンを把握している。(間隔、量、排尿・排便の兆候等)	◎	誘導が必要な利用者に関しては排泄のパターンや習慣の把握ができている。また、自立で排泄行為が行えている利用者についても間隔・回数等の把握は行えている。排泄の量や正常については自立にて排泄している利用者については口頭で確認している。	/	/	/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	◎	トイレで排泄ができるよう本人の様子を観察しながら誘導の声掛けを行っている。失禁状態を職員間で共有し、日々の体調確認を行い、回数や量の増減に合わせてパッドの使用をこまめに見直し行っている。	◎	/	◎	
		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。	◎	日常の様子を観察しその時の体調や状況に合わせて、職員間で話し合いながら支援を行っている。要因や誘因が考えられる場合には看護師に相談したり職員間で話し合い解決策を検討している。また、話し合った内容は全職員で共有し手技の統一を図り支援している。	/	/	/	
		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。	◎	トイレの間隔が空いている利用者には声掛けを行い誘導を行っている。トイレ誘導が必要な利用者に関しては体調・水分量・食事内容等に応じ、なるべく失敗がないよう早めの誘導を行っている。	/	/	/	
		g	おむつ(紙パンツ・パッドを含む)を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういった時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	排泄状況に問題がある場合には本人・家族に伝え、オムツ類使用の提案をした上で相談を行っている。本人に伝える場合には自尊心が傷つかないように注意し言葉かけをしている。また、活動の妨げにならないようなオムツ類の提案に努めている。	/	/	/	
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ(紙パンツ・パッドを含む)を適時使い分けている。	◎	体調や緩下剤の使用・排泄量等によって随時、オムツ類の使い分けを行っている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	◎	自然排便が期待できる食材選びを普段から行っている。また、活動量が下がっている為、音楽体操や散歩等の声掛けを行い、身体を動かす機会を設けている。毎日の水分量にも留意し支援している。	/	/	/	
20	入浴を楽しむことができる支援	a	曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、利用者一人ひとりの希望や習慣にそって入浴できるよう支援している。(時間帯、長さ、回数、温度等)。	△	曜日や時間帯はあらかじめ予定を組んでいる。入浴回数や入浴時間・浴槽の温度については個人の好みに合わせて支援している。お風呂が好きとの言葉が聞かれる利用者については1回/2日の入浴の提供を行っている。	◎	/	○	利用者のバイタルなどの健康状態を確認した上で、週2~3回入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、入浴の回数や湯舟に浸かる時間、湯温など、柔軟に対応している。また、一般浴槽のほか、リフト浴も設置され、立ち上がりが困難な利用者でも、安心安全に入浴できるようになっている。さらに、重度化に伴い、入浴が難しい利用者には、足浴や清拭等を行い、清潔保持に努めている。中には、入浴を拒む利用者もおり、時間を変えて声をかけたり、日程を変更したりするなど、気持ち良く入浴してもらえるような支援にも努めている。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	◎	入浴は完全個別対応になっており、自分のペースで入浴できるよう支援を行い、浴室内の室温やお湯の温度は個人の好みに合わせている。また、一人入浴が終わる毎に浴槽の掃除・お湯のはり替えを行っている。	/	/	/	
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	できることは自分で行えるよう声掛け・見守りを行っている。浴室内での移動や浴槽に浸かる時等は安全に行えるよう支援している。また、移動が困難な利用者に関してはリフト浴を行い、安全に考慮しながら支援を行っている。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせず気持ち良く入浴できるよう工夫している。	◎	入浴の断りがある場合には時間をずらしたり、人を変えて声を掛けたりしている。断りが強い場合には日にちをずらし対応している。長期間入浴できない場合には清拭や足浴に変更し対応している。	/	/	/	
		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。	◎	毎日バイタルチェック行っており、入浴日に異常見られる場合には再チェック・体調確認を行い看護師に入浴の相談を行っている。入浴中・入浴後は様子観察を行い、入浴後には必ず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。	◎	眠りリスクセンサー導入しており、夜間の睡眠状態及び体調・睡眠状態の確認、データ管理ができています。また、PCにて夜間帯の睡眠時間・状態等、記録に残し職員間にて共有している。	/	/	/	事業所では介護ロボットの眠りリスクセンサーを導入し、一人ひとりの利用者の睡眠状況の把握や分析が行われるなど、見守りや声かけなどの総合的な睡眠支援に繋がっている。また、不眠や昼夜逆転が続いた場合には、医師に相談して指示をもらうとともに、状況に応じて服薬に繋がることもある。さらに、なるべく服薬に頼らないように、利用者の生活リズムを整えられるように、居室で昼寝をしてもらったり、散歩や体操等を取り入れて活動量を増やしたりするなど、夜間に良眠してもらえるよう支援している。加えて、夜間に寝付けない利用者には、職員が寄り添って話を聞いたり、お茶を飲んでもらったりするなど、眠たくなるまで一緒に過ごすなどの対応をしている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	夜眠れないとの訴えがある利用者については体調不良や痛み、心配事がないかの聴き取りを行い原因の追求を行っている。体調に問題がある場合には主治医に相談掛けを行い、心配事があり眠れない場合には傾聴・不安事払拭の相談に応じ対応している。また、眠りリスクセンサーのデータを元に睡眠時間の算出・眠りの質等、確認しその原因について職員間で話し合い検討している。昼夜逆転	/	/	/	
		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。	◎	生活リズム改善策を試みても効果が見られない場合には利用者の状況を往診医に報告・相談し指示を得ながら生活リズム改善に努めている。	/	/	/	
		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。	◎	本人が望む時間に休息や昼寝ができるよう支援している。日中、自室に戻り休息する場合には長時間の入眠にならないよう時間をみて職員がフロアに誘導している。	/	/	/	
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	個人で携帯電話を所有している利用者については自分の好きな時間に家族等と連絡をどうしている。その他の利用者については、希望がある場合、贈り物が届いた時等、電話をしている。また、知人等より手紙や葉書が届いた場合には返事を書くよう勧め文字が書けない利用者の場合には職員が代筆にて支援している。	/	/	/	
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	難聴がある利用者の場合は職員が代行にて電話を掛け、通訳している。また、1度/2か月、利用者の様子を職員が写真を沿えてたよりを送っている。※行事や日々の暮らしは毎月『月だより』を送っている。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	家族から電話が掛かった場合には子機を使用し居室に誘導しゆっくり電話ができるよう取り計らっている。また、電話を掛けてほしいとの希望がある場合には職員が代理で電話を繋いでいる。	/	/	/	
		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。	○	知人や孫より手紙や葉書が届いた時には返事を書いてみるよう声掛けしている。書くのは難しいと断りある場合には職員と一緒に考えたり、代筆している。手紙が困難な場合には電話をしている。	/	/	/	
		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。	○	入居時、家族に協力依頼している。また、面会時等、折々に依頼している。	/	/	/	
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。	○	生活の中で金銭管理は自尊心を保つ為にも大切な事と理解している。	/	/	/	
		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。	×	施設周辺に徒歩で買物に行ける商店が無く、買物に出掛ける際は、大手スーパーになる為、買物先の理解や協力を得ることは難しい。また、利用者から買物に行きたいとの希望はあまり聞かれておらず、職員から声掛けを行い買物をする機会を設けるようにしている。	/	/	/	
		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。	○	金銭の所持については希望のある利用者で、家族と相談し本人が不穏にならない程度の額を本人管理で所持している。買物の際にはできる範囲で個人が所持しているお金が使えるように支援している。	/	/	/	
		d	お金の所持方法や使い方について、本人や家族と話し合っている。	◎	入所時、金銭所持については不明となる可能性や金銭トラブルに繋がれることを説明している。金銭を所持していないことで不安になる利用者の場合は家族と話し合い、多額にならない程度の金銭を所持している。所持金に関しては職員数人で確認し家族に伝えている。	/	/	/	
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	金銭管理については、ホーム立替金として金銭は所持しない旨、本人・家族に説明し理解してもらっている。立替金については、毎月の請求書にて詳細確認としている。貴重品に関しては家族管理を依頼している。	/	/	/	
24	多様なニーズに応える取り組み	本人や家族の状況、その時々ニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる。	◎	本人・家族の要望を聴き取り、その時々に応じた柔軟な対応ができるよう工夫している。※面会方法、外出支援、一時帰宅後外泊、友人・知人との外出、県外家族宅への外泊等	◎	/	◎	感染対策が緩和され、家族との外出や居室内での面会も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。希望に応じて、家族と一緒に墓参りなどに出かけたり、居室内で家族と一緒に食事を摂ったり、遠方に住む家族の自宅に外泊するなど、利用者の心身状況を考慮しながら、出された要望には、可能な範囲で柔軟に対応できるようになってきている。	
(3) 生活環境づくり									
25	気軽に入れる玄関まわり等の配慮	利用者や家族、近隣の人等にとって親しみやすく、気軽に入ることができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	◎	玄関建物周囲は、壁やフェンスで囲むことなく開放的な空間としている。内玄関には観葉植物、利用者と職員と一緒に作った貼り絵の展示、施設の活動を紹介した毎月の『月だより』を展示している。また、履物の交換が座ってできるよう長椅子を設置している。ホーム周辺にはプランターを設置し四季折々の花を植え育てている。	◎	◎	◎	事業所の建物は幹線道路に面しているほか、事業所名が大きく書かれた看板が設置され、来訪者は場所を分かりやすくなっている。また、駐車場も整備され、玄関周りにはプランターに季節の花が植えられるなど、来訪しやすい雰囲気も感じられる。玄関スペースにはベンチが置かれ、利用者は靴の着脱や休憩することができるほか、観葉植物や事業所便りが置かれ、貼り絵が展示されるなど、家庭的な空間となっている。	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと		
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。)	◎	共用の空間には誰もが落ち着けるような設えになるよう地元で馴染みのある『牛鬼』をモチーフにした貼り絵を利用者と職員が共同で制作した物を飾っている。また、四季折々の貼り絵の展示を飾る場所も設けており、季節毎に新作を作成し展示している。	◎	◎	◎	リビングにある大きな窓から明るい日差しが入るほか、共用空間の照明も明るく、空気清浄機が置かれ、日々の清掃や換気が行われるなど、清潔感のあふれる空間となっている。また、壁面には利用者と職員が一緒に作成した季節の貼り絵等の作品が飾られ、利用者は季節を感じることができる。敷地内には自治会から寄付のあった季節の花を植えたプランターが置かれ、水やりをするなど、利用者は花の生長を楽しみにしている。		
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	◎	フロアのロールカーテンは利用者が自由に開会行っている。その際、他者の迷惑になるようなら職員が時間帯や希望に合わせてその都度、開閉を行っている。汚物の匂いが充満する事のないように24時間プラズマクラスター・換気扇を設置している。掃除は毎朝、職員で行い、清潔な空間を保っている。	/	/	/		◎	
		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。	◎	地元の『花いっぱい運動』に参加しており、自治会より花苗・プランターを貸与してもらっている。季節毎に配られる花苗を植えて花を咲かせている。水やりや草引きは主に職員が行っているが、できる範囲で利用者も参加することがある。また、職員が自宅の庭先で育てている花を持ちより利用者と一緒に花瓶に活けテーブルを飾っている。	/	/	/		/	◎
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	◎	フロアにソファを設置し気の合う利用者同士で座れるようにしている。テレビでは『情報番組』『懐メロ』『ドラマ』等、それぞれの好みに合わせて順番に提供している。自室で静かに過ごしたいという利用者に対しては長時間引きこもりにならないよう時間を置いてレクリエーションや水分補給の声掛けを行っている。他者の介入を好まない場合には一人で過ごせるよう支援している。	/	/	/		/	/
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。	◎	入所時、本人の馴染みの物を持参してもらおう依頼している。家具等は本人や家族に相談しながら配置行っている。入所後、歩行状態や本人の動き、希望に合わせて家具の配置換えを行い暮らしやすい空間作りを心掛けている。また、家族の写真等、持参してもらい、いつでも見れる場所に飾っている。	◎	/	◎	居室にはエアコンや電動ベッド、クローゼット、洗面台が備え付けられている。テレビや収納ボックスなど、思い思いの物を利用者は持ち込むことができ、配置をしながら居心地の良い空間となっている。訪問調査日には、家族写真や趣味の作品が飾られ、思い入れのある物を配置するなど、個性のある居室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。	○	各ユニット・各居室にネームプレートは貼っている。目線がネームプレートまで届かない利用者に関しては本人独自の飾りや目印をつけて対応している。また、トイレの場所が分からなくなる利用者が増えた為、トイレの場所を示すプレートを作成し見えやすい位置に設置している。	/	/	/	○	居室の入り口には、利用者ごとにネームプレートや飾り付けが行われ、自室を認識しやすいように工夫をしている。各ユニットに3か所のトイレが設置され、大きく目立つ表示をするなど、場所を利用者に分かりやすくしている。また、建物内は段差のないバリアフリー構造で、整理整頓が行き届き、廊下等に不要な物を置かず、安心安全に移動できる利用者の動線が確保されている。	
		b	利用者の活動意欲を触発する馴染みの物品が、いつでも手に取れるように生活空間の中にさりげなく置かれている。(ぼうし、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)	○	裁縫道具や大工道具等に関しては作業を行う際、職員と一緒に使用するようにしている。その他、趣味の道具(塗り絵や鉛筆・色鉛筆、ハサミ・のり等)はいつでも取り出せる場所に収納しており、利用者が整理整頓行っている。自室に持ち帰る利用者もいる為、見守り管理している。	/	/	/	/		
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)	○	ホーム内のユニット間に施錠設備は設けていない。日中は、窓や勝手口等風通しのため、空けている機会が多い。玄関自動ドアの施錠の弊害については十分に理解しているが、地域の環境上施錠せざるを得ない理由があり、その旨、掲示し理解を求めている。掲示内容:「ご案内 施設前に道路があり交通事故防止と防犯上の理由により、玄関を施錠しております。ご了承ください。」	×	×	○	事業所前には幹線道路の交通量が多いほか、近隣に住む住民が間違えて事業所内に入ろうとした経緯もあり、利用者の安全面を優先して、日中に玄関の施錠をしている。入居時等に、管理者等から利用者や家族に玄関の施錠の説明を行い、理解を得ている。また、ユニットの出入り口は施錠しておらず、利用者は自由に行き来することができ、なるべく利用者に閉塞の弊害がないような配慮も行われている。さらに、職員は、事業所から屋外に自由に出入りできない弊害を理解し、利用者が外に出たい場合には、職員が付き添って事業所周辺を散歩するなどの対応をしている。		
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	玄関に鍵を掛けないケアの取り組みについてはまた、運営推進会議や家族会にて参加家族に聞き取り調査を行ったところ、安全面を考慮し施錠をしてほしいとの声が多く聞かれている。また、理由については玄関自動扉も掲示し問い合わせがあれば都度、説明行い理解を得ている。	/	/	/	/		
(4) 健康を維持するための支援											
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	◎	入居時のアセスメント及び入院時によるサマリー等で確認している。また、個人ファイルを管理しており、職員は何時でも確認することができる。持病や既往歴については各職員が常に念頭に置き、留意事項に気を付け支援に当たっている。	/	/	/	/		
		b	職員は、利用者一人ひとりの身体状態の変化や異常のサインを早期に発見できるように注意しており、その変化やサインを記録に残している。	◎	体調や表情の変化等、見られる時は引継ぎ時の申し送りやバイタル・食事量等、細かい申し送りを行っている。利用者の様子について、PC介護ソフトに記録し申し送り機能にて確認できるようにしている。また、ユニットごとに申し送りノートも設けており、急ぎや突発的な事柄にも早期対応できるよう対処している。	/	/	/			
		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。	◎	心身の状態について職員は正常な状態の把握に努めている。そして、心身状態に異常が見られる場合には看護職員に報告し、看護職員から往診医へFAX・電話にて報告し指示仰いでいる。早期相談が可能で、早い段階で他科受診や入院治療を行うことができている。	/	/	/		/	
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。	◎	入所時、本人・家族よりこれまでの受療状況の聴き取りを行い、本人・家族が希望する医療機関へ受診ができるよう支援行っている。掛かりつけ医以外の受診は家族が行っているが、都合がつかない場合には職員が同行にて受診している。	◎	/	/	/		
		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・家族の希望を尊重している。訪問診療医については、入所前に家族相談を行い、主治医より紹介状を受け対応している。専門外の治療については主治医より紹介状を受けている。また、看護職員の情報提供を持参し対応している。	/	/	/			
		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。	◎	通院時には受診後、家族に内容報告行っている。必要に応じて受診先から直接担当医との相談に繋ぐこともある。また、往診医においては、紹介先の担当医と連携後、重度化している心身の状態報告及び治療方針については、直接家族への報告依頼を行っている。	/	/	/			

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
32	入退院時の医療機関との連携、協働	a	入院の際、特にストレスや負担を軽減できる内容を含む本人に関する情報提供を行っている。	◎	入院時介護サマリーの提供行い、受診時、職員同行している。普段の生活状況や不安の軽減によろ、担当看護師へ情報提供を行っている。	/	/	/	事業所では、看取り支援の対応をしておらず、入居時や重度化した場合に、事業所で対応できることを説明し、理解を得ている。また、重度化や状態の変化に伴い、家族等に医師から説明するとともに、関係者を交えて話し合い、今後の方針を決定している。医師の協力を得ながら、病院や他の施設への転居の支援も行われている。
		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。	◎	状態確認の為、面会訪問し、現入居中の施設の状況を伝達し早期退院出来るよう声掛けを行っている。入院期間中、地域連携室相談員及び病棟担当医・病棟看護師との情報交換等努めている。	/	/	/	
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	医療連携体制整っており、看護師1名及び准看護師1名の資格者が就職しており、病状等の相談ができる環境にある。また、心身状態の異常については、早期に報告・相談行い、医療機関等に繋げている。	/	/	/	
		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。	○	看護師は24時間ONコールにある。何時でも相談可能である。往診医においては、夜間緊急時以外は、対応不可。夜間救急対応については、総合病院への受診依頼としている。	/	/	/	
		c	利用者の日頃の健康管理や状態変化に応じた支援が適切にできるよう体制を整えている。また、それにより早期発見・治療につなげている。	◎	利用者の日々の状態に関しては食事量・バイタル・排泄表等にて記録し状態の変化にいち早く気付くよう支援している。普段と異なる表情や状態確認した場合にはPC介護ソフトに記録している。また、特変においてはPC介護ソフトの送り機能や職員申し送りノートにて情報共有を行っている。	/	/	/	
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	◎	薬の目的・副作用、用法や用量については薬情にて確認している。内服薬の変更や追加処方等あった場合は薬剤管理指導の訪問薬剤師より連絡網にて指示・報告を受けている。服薬後、本人の状態観察経過や変化見られる時はPCに記録残している。また、家族へは電話・手紙等で内服薬の変更を伝え、その後の経過も報告している。場合によっては看護師・薬剤師から往診医へ情報提供や薬剤管理指導のもと、薬剤師が処方セットし、必要な情報は看護師から介護職員へ伝えている。	/	/	/	
		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。	◎	また、誤薬防止の為、服薬介助は一人づつ行い、職員が名前・服薬時間の読み上げ、本人にも氏名を名乗ってもらい、間違いない事を確認後、手渡しを行うように徹底している。また、飲み残しがある利用者には職員が口腔内へ運んでいる。服薬後は確実に服用できているか職員が必ず確認している。	/	/	/	
		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。	◎	新規処方時や服用期間が長期に渡る場合には特に状態の変化やバイタルに注意し支援を行っている。服薬後の状態は常に看護師に報告相談し、特変見られる場合には看護師より管理薬剤師に状態報告行い指示を受けている。	/	/	/	
35	重度化や終末期への支援	a	重度化した場合や終末期のあり方について、入居時、または状態変化の段階ごとに本人・家族等と話し合いを行い、その意向を確認しながら方針を共有している。	◎	入所時及び状態変化の各段階において、本人と各関係者との間にて相互に相談し、最終的には職員・本人・家族を含め往診医と治療方針を決定している。尚、夜間等往診医や家族と連絡がとれない状況も加味し、家族相談後「延命治療についての確認書」について取り交わしを行っている利用者もある。	/	/	/	
		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。	○	重度化・終末期においては、ホームにおける生活が困難な状況となる為、その前の段階にて入院や医療が充実している施設への相談を職員間や本人・家族と相談し、往診医を含め方針を共有している。	○	/	○	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	○	利用者の状態変化等、今後の成り行き等について職員間で話し合いを行っている。現在、外国人就労者が入職していることを踏まえ、その他の職員の状態観察の力量に期待し日々の協力体制の域を考慮し、支援の見極めを行っている。	/	/	/	
		d	本人や家族等に事業所の「できること・できないこと」や対応方針について十分な説明を行い、理解を得ている。	○	入所時、及び状態変化時に事業所の対応できる範囲及び限界について、説明を行い理解を得ている。	/	/	/	
		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。	○	医療依存度が高いが入院治療とならないと医師が判断する場合は、それまでの段階で本人・家族・往診医と話し合いを持ち、本人がより安楽に過ごす事ができる施設等の受け入れ先の検討・手続き代行を行っている。	/	/	/	
		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)	○	家族の不安や思いを聴き取り、本人が安心して暮らせる居場所等について相談をしながらできるだけ安心できる支援を行っている。	/	/	/	
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。	◎	施設内にて感染症対策委員会を立ち上げ、1回/2か月の委員会・2回/年の法人内研修を行い、感染症についての知識を習得している。また、外国人就労者にあつては実技並びに口頭における研修を行い周知徹底を図っている。週毎に愛媛県の感染情報を周知し、予防対策を行っている。	/	/	/	
		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つた対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染症対策マニュアルの見直し行い、予防や対応の仕方についてより分かりやす説明している。また、緊急時に備え感染対応セットを各ユニットに準備し、職員全員に周知している。研修においては外国人就労者にも分かりやすいよう実技を交えゆつくり開設する等、工夫を行っている。	/	/	/	
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	愛媛県・保健所並びにインターネット上における情報や予防対策・感染症同行調査表を、職員に随時閲覧・通知し注意喚起を促し感染症防止策を行っている。	/	/	/	
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	職員は、手洗い・嗽、消毒励行、マスク着用の徹底を図っている。出勤時には玄関に設置している検温器にて検温後、手指消毒行い、始業するよう周知している。利用者は、毎食・おやつ前の手洗い・手指消毒を励行している。来訪者に関しては、玄関に設置してある検温器にて検温・消毒で手指消毒、マスク着用を依頼している。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
II. 家族との支え合い									
37	本人とともに支え合う家族との関係づくりと支援	a	職員は、家族を支援される一方の立場におかず、喜怒哀楽をともにし、一緒に本人を支えていく関係を築いている。	◎	新型コロナウイルスが流行したことを受け、面会制限の緩和を行い利用者の希望があった時や不穏状態時等、家族に連絡し可能な場合には面会依頼し対応の協力を求めている。日々の暮らしの様子は1回/月の『月だより』1回/2か月の個人別お便りで報告しており、ホームで行事の様子や本人の心機の変化を伝えている。	/	/	/	感染対策が続き、家族の参加を呼びかけた行事の開催は自粛をしていたが、制限が緩和され、令和6年度から年2回家族会を開催できるようになったほか、家族との外出や居室内の面会も可能となり、利用者や家族に喜ばれている。また、毎月事業所便りを発行し、事業所の行事や出来事を掲載して周知を図るとともに、2か月に1回利用者の生活の様子を記載した手紙を家族に送付している。さらに、面会時や電話連絡時にも、職員は利用者の近況を伝えるとともに、要望等を聞くように努めている。家族から聞いた新たな情報や要望は、職員間で共有するほか、話し合いを行い、日々の支援に活かしている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	◎	R6/5/25→家族会、R6/8/25→家族会を兼ねた納涼祭を開催し施設内にて利用者と一緒に食事やティータイムを楽しんだりゲーム等に参加し過ごせる機会を設けた。今後も、家族会の開催を企画している。	○	/	○	
		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)	◎	電話対応時、面会時等、折りに触れ家族と話す機会がある時には、利用者の現状報告を行い、本人の希望等、伝えている。その際、家族が不安に思っていることや知りたい事がないか聴き取りを行っている。また、1回/月の『月だより』にて施設全体の行事や日々の暮らしの伝え、1回/2か月のお便りで個別の状態を写真を乗せ報告している。	◎	/	◎	
		d	これまでの本人と家族との関係の理解に努め、より良い関係を築いていけるように支援している。(認知症への理解、本人への理解、適切な接し方・対応等についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	電話や面会時に本人の状態の変化を目の当たりにした家族より認知症の進行による戸惑いの言葉が聞かれる時には本人の日々の様子を報告し、認知症への理解、本人への適切な接し方や対応の仕方について説明している。また、家族の思いや不安を傾聴し相談に応じている。	/	/	/	
		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)	○	家族広報として1回/月に『月だより』を作成しホームの運営状況や行事・利用者の様子等を報告している。	◎	/	○	
		f	利用者一人ひとりに起こり得るリスクについて家族等に説明し、抑圧感のない暮らしを大切にしたい対応策を話し合っている。	○	施設にて生活を送る中で起こり得るリスクについては折りに触れ家族等に説明を行っている。普段の生活から一人ひとりの思いをくみ取り望む生活が安全に送れるよう個別に支援している。また、サービス計画書作成時や心身機能に変化が見られる場合には家族等に連絡・報告を行い、協力を得ながら対応策を話し合っている。	/	/	/	
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	利用者に担当職員がおり、家族が把握できるよう来訪時に挨拶を行っている。顔馴染みの関係を築くことで意見や希望、心配事を職員に気軽に伝えたり相談することができるように対応している。また、家族面会時にはその時々に対応した職員が、近況を伝え、意見や希望の聴き取りを行っている。知り得た情報は職員間で情報共有しその後の支援に繋げている。	/	/	○	
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)	◎	入居時、あるいは、介護保険制度上の変更・利用料金等の値上げがあった場合には、口頭・書面にて説明を行い理解・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。	◎	退去については、本人・家族の申し出があった場合は、次の受け入れ先の相談と受け入れ先が決定するまで、スムーズに移れるよう支援している。	/	/	/	
III. 地域との支え合い									
39	地域とのつきあいやネットワークづくり ※文言の説明 地域：事業所が所在する市町の日常生活圏、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	開設前に開設を披露する伝統的な棟上げを執行している。また地区の自治会長をはじめ地域の役を担い、地域活動を率先している方々や近隣の病院への挨拶訪問しグループホーム開設の趣旨等、説明し理解を図っている。また、毎月『月だより』を作り広報にて地域の人に回覧依頼している。年度初めには、地区役員等、変更があった場合には訪問し地区住民としての関わりをお願	/	○	/	少子高齢化に伴い、事業所周辺に住む高齢者が多くなり、交流できる機会は少ないものの、散歩時等には挨拶を交わしている。また、事業所では自治会に加入し、地域の清掃活動に参加したり、敷地内にプランターを置いて花を育てる「花いっぱい活動」に協力したりするなど、交流を図れるよう努めている。今後、管理者は、地域のボランティア団体と連携し、事業所の活動に活用することを検討している。
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	玄関・施設周りの掃除を行う際や、出勤・退勤時、地域住民と挨拶を交わしている。地区活動として「花いっぱい運動」に参加し地区よりプランター・花苗・肥料の提供を受け、花を育てている。また、地域の清掃活動にも参加し地域との繋がりを心掛けている。小学生の通学路でもある為、登校・下校時には利用者と一緒に声掛け・挨拶を行っている。	/	○	○	
		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。	△	地域住民の高齢化が進んでおり、施設外における人通りが少なくなっている為、増えることは期待出来ない。	/	/	/	
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	地域住民の高齢化が進んでおり、独居高齢者が増えている。現在、地域の人々が立ち寄ることはないが、今後は工夫したい。	/	/	/	
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	×	玄関先での挨拶や散歩途中での声掛けはあるが、人通りが少なく不定期な為、日常的なおつきあいにまでは至っていない。	/	/	/	
		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)	○	近隣住民より『花いっぱい活動』のプランターの花が沢山咲いている状態をみて「綺麗に咲いてますね」「花がいっぱいでいいですね」等の言葉が聞かれる。活動中の世間話を通じて地域との交流が広がってきている。	/	/	/	
		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)。	△	運営推進委員会に働きかけを行い、自治会の回覧にホームでの活動を周知する紙面を入れてもらっている。『月だより』市内の八百屋や出張理美容に依頼し暮らしの支えの協力を得ている。年2回、消防署より出張依頼し防災・防火訓練の指導を受けている。BCPを策定し業務継続計画に沿った避難訓練を行い都度、見直しを行っている。	/	/	/	

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
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2か月に1度、開催し利用者や家族、地域住人の方に参加頂いている。また、新たに委員会参加の依頼を行い、推進委員の増加が望めている。	x	/	○	運営推進会議は、利用者や家族、自治会長、民生委員、老人クラブの代表、市担当者の参加を得て開催をしている。会議では、事業所の入居状況や行事、外部評価のサービスの評価結果等を報告するほか、参加メンバーと意見交換をしている。会議には、なるべく多くの参加者が得られるように、開催日時を偶数月の第3金曜の18時からに固定する工夫をしている。会議に家族の参加が少ないこともあり、利用者家族等アンケート結果から、会議を活かした取り組みについて、十分な理解が得られていないことが窺えるため、家族会の中で、会議の意義や目的を説明したり、家族に興味を持ってもらえるような議題を取り上げたりするなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。
		b	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。	○	外部評価の内容を運営推進会議において書面、口頭報告を行い今後の取り組みや問題について意見を頂き、目標達成計画の内容に組み込んでいく。災害時の備えについて度々推進会議にて意見を交わし地域での災害時情報の収集を行っている。	/	◎	○	
		c	テーマに合わせて参加メンバーを増やしたり、メンバーが出席しやすい日程や時間帯について配慮・工夫をしている。	○	新規メンバーを集う取り組みは行っており、2名の増員がある。開催時間に利用者の参加希望者があれば積極的に参加依頼を行っている。二か月1回第3木曜日17:30開催について曜日・時間変更の提案があった為、第3金曜日18:00開催に変更している。	/	/	◎	
IV.より良い支援を行うための運営体制									
41	理念の共有と実践	a	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、代表者、管理者、職員は、その理念について共通認識を持ち、日々の実践が理念に基づいたものになるよう日常的に取り組んでいる。	◎	開設前に職員間にて①グループホームとは②認知症の人とはをテーマにk方にて抽出し、お互いが「理念の重要性」を認識し理念が実現できるよう取り組んでいる。内玄関にリネンを掲げ確認がとれるようにしている。	/	/	/	毎月内部研修を実施したり、職員が外部研修に参加しやすいように配慮したりするなど、職員のスキルアップが図れるよう支援している。また、先輩職員がマンツーマンで新入職員を指導するプリセプター制度が導入され、介護現場の中で丁寧に職員を育てる仕組みづくりが行われ、多くの外国人就労者の教育にも活用している。さらに、法人の人事考課制度が整備され、年1回人事評価シートを活用して、管理者と職員が目標の共有化を図りながら適正な人事評価を行うとともに、職員の思いや就業状況を把握し、職員がスキルアップを図りながら、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、外国人受入事業を立ち上げ、多くの外国人就労者を雇用し、人材不足の解消に繋げている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	家族及び地域(運営推進委員)に対して、年度初めに年間計画と共に理念に付いた文書報告を行っている。また、施設の理念が家族等に伝わるよう『月だより』を利用し伝えている。	○	○	/	
42	職員を育てる取り組み ※文言の説明 代表者:基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	管理者や職員に対し法人内外の研修への参加を奨励している。研修に係る費用については会社負担となっており、職員がいつでも学べる環境が整っている。また、折りに触れ職員の様子や施設の様子の聴き取りがある。	/	/	/	毎月内部研修を実施したり、職員が外部研修に参加しやすいように配慮したりするなど、職員のスキルアップが図れるよう支援している。また、先輩職員がマンツーマンで新入職員を指導するプリセプター制度が導入され、介護現場の中で丁寧に職員を育てる仕組みづくりが行われ、多くの外国人就労者の教育にも活用している。さらに、法人の人事考課制度が整備され、年1回人事評価シートを活用して、管理者と職員が目標の共有化を図りながら適正な人事評価を行うとともに、職員の思いや就業状況を把握し、職員がスキルアップを図りながら、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、外国人受入事業を立ち上げ、多くの外国人就労者を雇用し、人材不足の解消に繋げている。
		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。	○	外国人就労者の入職があり、介護現場で働く為のスキルをプリセプターをつけ、計画的に実践的教育を行っている。また、現任研修においては、外部研修、会社が主催する研修に参加するように働きかけている。また有資格者の研修棟の希望が職員からある時は、業務を遂行しながら資格習得が可能となるように業務調整を行っている。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	◎	キャリアパスを導入しており、処遇改善・特別処遇改善加算及び、賞与に関して、管理者が職員の就労能力を鑑み分配する仕組みとなっている。また年1回人事評価シートを全ての職員が記載し提出。管理者は、代表取締役が評価、職員は管理者が評価している。管理者から職場環境における要望等は、管理会議にかけ報告し必要な時候については改善依頼している。人員不足解消の為、外国人受入事業を発足し職場環境の整備に努めている。また、管理者会議にて待遇に対する希望	/	/	/	
		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)	○	異業種交流や同業者と交流する機会のネットワーク作りの提案がよくある。また宇和島市における災害関係他関わり活動している。	/	/	/	
		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。	○	現場職員からの相談窓口は管理者になっている。その結果、必要があれば代表取締役へ報告しストレス回避について相談・対策を行っている。管理者は、直接代表取締役へ相談できる環境が整っている。	◎	○	○	
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、これらが見過ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	◎	高齢者虐待防止について虐待防止委員会を立ち上げ1回/2か月委員会、2回/年研修会を行っている。職員のスキルにより研修の内容を変更し資格を有しない職員や外国人労働者にも実践的に学ぶ環境を作っている。また、簡易的な研修は就労時間に短時間の時間を設けて何度も行っている。外部の研修へも積極的に参加し研修内容を職員に周知している。また、ケアの最中、不適切な言動等、確認した場合や報告を受けた場合には管理者並びに主任が個別にその状況を確認し、注意喚起・指導を行う。主任が対応困難な場合には、管理者が対応する。また介護ストレスに関する内容であれば、職員のケアを行いながら業務の負担軽減等、対策を講じている。	/	/	◎	虐待防止委員会を設置し、2か月に1回話し合いをするとともに、年2回内部研修を開催し、職員は不適切な言動等を学んでいる。また、職員が虐待防止等の外部研修に参加した場合には、事業所内で伝達研修が行われ、職員の共通理解に努めている。日頃から、管理者や主任は不適切なケアが行われないように、適宜職員への指導や助言を行うことで、職員自身の振り返りやより良い支援にも繋がっている。さらに、不適切なケアが見られた場合には、主任や管理者に報告し、該当職員に確認の上で、注意喚起を図っている。加えて、一部の職員にストレスが集中しないように、利用者への対応を相互に交代をし合う工夫も定着してきている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	管理者は出勤時、必ず各ユニットの利用者の状態確認を行い、申送り受けている。勤務中の職員への声掛けを行い、ケアの振り返りができるよう話し合いの機会を持つよう努めている。また、担当利用者を決めモニタリングや新規計画書作成時には相談・意見の聴き取りを行いながら進めている。	/	/	/	
		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。	○	出社時や勤務中に職員の様子(声の調子・表情等)に留意し言葉かけを行っている。仕事に対する披露やストレスが見られる場合には話を聞き相談に乗り、ストレスの軽減に努めている。また、勤務に関しての希望休はできるだけ受け入れ、ストレス発散ができる環境を作るよう心掛けている。	/	/	/	
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。	△	施設内研修行っており「倫理飜題及び虐待防止マニュアル」はいつでも閲覧できる場所に設置しているが、外国人就労者は読解が困難な様子。分かりやすく説明しているつもりだが正しく理解しているかは不明である。	/	/	/	毎月内部研修を実施したり、職員が外部研修に参加しやすいように配慮したりするなど、職員のスキルアップが図れるよう支援している。また、先輩職員がマンツーマンで新入職員を指導するプリセプター制度が導入され、介護現場の中で丁寧に職員を育てる仕組みづくりが行われ、多くの外国人就労者の教育にも活用している。さらに、法人の人事考課制度が整備され、年1回人事評価シートを活用して、管理者と職員が目標の共有化を図りながら適正な人事評価を行うとともに、職員の思いや就業状況を把握し、職員がスキルアップを図りながら、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、外国人受入事業を立ち上げ、多くの外国人就労者を雇用し、人材不足の解消に繋げている。
		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。	△	身体拘束になり得るグレーゾーンの場面がみられた場合には理由と及ぼす影響について話し合っている。つい、口に出してしまうスピーチロック等、見られており、利用者や現場の状況の点検を行っているが完全ではない。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設側の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	○	家族等から身体拘束についての要望は聞かれていない。「身体拘束を行わないケアの取り組み」については折りに触れ家族に説明している。	/	/	/	

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。	△	成年後見制度を利用している利用者が数名おり、ある程度の理解はあっている。それぞれの制度の違いや利点等の理解は追いついておらず相談支援に至っていない。	/	/	/	
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	制度利用については、地域包括支援センターへの相談員や柿原地区に社会福祉事務所があり、社会福祉士と交流があり相談ができる体制にある。	/	/	/	
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	「緊急対応マニュアル」を作成いつでも学習できる環境にあり周知している。外部研修に参加し研修内容を全職員に周知している。	/	/	/	
		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。	△	看護職員が勤務の際、応急手当や初期対応について実践的に指導を受けている。応急手当や初期対応ができる職員は増えているが限られている。	/	/	/	
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一步手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	事故発生時にはPC介護記録と連動し事故報告書を作成・提出している。また、事故検討を行い、対策を職員間で話し合い、書類作成後、回覧・ミーティングにて周知再発防止に努めている。	/	/	/	
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	◎	日常的に利用者一人ひとりの状態観察を行っており、その時に応じた危険リスクの洗い出し、回避の検討を行っている。また、動線・行動範囲内の環境にかかるリスクにおいては、危険察知した時点で改善策を立て実行している。	/	/	/	
47	苦情への迅速な対応と改善の取り組み	a	苦情対応のマニュアルを作成し、職員はそれを理解し、適宜対応方法について検討している。	○	「苦情対応マニュアル」を作成している。職員は、何時でも学習できる環境にある。日常で発生する小さなトラブルも職員間で話しあい、対応の統一を図っている。苦情対応については苦情となる前に対策がとれるように職員間で話し合いをしている。	/	/	/	
		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。	○	現在、苦情等は聞かれていないが、苦情が寄せられた場合には速やかに対応できるよう手順を整えている。	/	/	/	
		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。	○	家族から苦情を受けたことはないが、速やかに対処できる体制を整えている。日頃より家族と心身の状態や暮らしの様子等を伝え、相談事がある場合にはその場で対応し関係性の構築に努めている。	/	/	/	
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	日々、利用者の困りごとや要望、家族の意見や要望等を傾聴し対応することに努めている。面会時や電話連絡があった際には近況報告を行い、心配事や要望はないか確認している。また、法人内に事業所の相談窓口が設置されている。	◎	/	◎	法人内に相談窓口が設置され、家族等が相談できるようにしている。日頃から、職員は利用者の話を傾聴し、意見や要望を聞き取るようにしている。面会時や電話連絡時を活用して、職員が家族に声をかけて、利用者の様子を伝えるとともに、意見や要望等の確認をしている。また、日々の業務の中で、管理者は声をかけて、職員から意見や提案を聞くように努め、職員間での話し合いの場を設けて、事業所運営やより良いサービス提供に繋げている。
		b	契約当初だけでなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	○	面会時・連絡時等、利用者の様子を報告する際、適宜情報提供を行っている。	/	/	/	
		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。	△	職員より意見や要望、提案ある場合には監理者か個別に連絡し、時間設定後、電話及び面談できる体制にある。	/	/	/	
		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。	○	定期的なミーティングの場や職務中の会話にて個別の意見や提案等を聴く機会を持っている。また、利用者の暮らしの質が維持できるよう話し合い意見交換行っている。	/	/	○	
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。	△	代表者は関与していない。管理者及び職員(外国人労働者は除く)全員に意義・目的をミーティング時に周知し、年一度、自己評価に取り組んでいる。	/	/	/	外部評価を実施する際には、全ての職員に外部評価の目的や内容などを周知するとともに、一人ひとりの職員が自己評価を付けて意見を出してもらい、管理者が意見を取りまとめて自己評価や目標達成計画を作成している。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、家族に送付するとともに、運営推進会議の中でも報告を行い、意見をもらうことができている。
		b	評価(自己・外部・家族・地域)の結果を踏まえて、事業所の現状や課題を明らかにするとともに、実現可能な目標達成計画を作成し、その達成に向けて事業所全体で取り組んでいる。	○	各職員の自己評価した内容を集約し事業所の現状及び課題について明らかにしている。課題となった点をひとつずつ解決できるよう目標達成計画を作成し、施設全体で取り組んでいる。	/	/	/	
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	評価結果及び目標達成計画について家族に郵送している。また運営推進会議時に報告し議場の取り組みについて報告・意見を受ける場を設けている。	○	○	○	
		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。	◎	職員については、ミーティング、委員会等で取り組みにおける検証を行い成果が上がっているか確認している。	/	/	/	

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)	◎	業務作成計画作成し自施設に特化した対応マニュアルを作成し周知している。また宇和島市における避難「避難支援サービス」を活用している。	/	/	/	災害対応マニュアルを整備し、年2回消防・避難訓練を実施している。また、市の総合防災訓練に参加協力するとともに、災害時緊急データベースへの登録を行うなど、平時から地域との協力支援体制を築けるよう取り組んでいる。また、地区の自治会に対して、緊急時の避難救助協力を依頼したり、地域住民と一緒に合同の避難訓練の実施に協力したりするなど、連携の強化にも努めている。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	◎	通常年2回消防・自然災害について訓練を実施している。宇和島市主催の避難訓練に参加し、宇和島市役所職員による実地見聞も行っている。1回/月、災害時緊急データベースの入力訓練時、地震が起きたことを想定しとっさの安全確保の訓練を行っている。	/	/	/	
		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。	○	業者介入による消火設備や避難経路の点検を定期的に行っている。災害用の備えについても、定期的に確認し備えている。	/	/	/	
		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。	○	事業所に住所を持つ利用者が対象となるが、地区自治会長に依頼し全利用者の避難時の救助等について依頼し、自治会に氏名・救助の程度について報告している。	○	○	○	
		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)	○	地域の共同訓練には利用者と共に毎回参加している。運営推進会議の際、自治会会長・民生委員の方に地域の災害対策について情報を頂いている。緊急時の協力体制作りへの参加を依頼しているが、地域住民も高齢独居者が増えている為、自助の強化を進められている。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	柿原地区の住民に向けて、広報活動を行っている。また運営推進会議において、認知症ケアの実践的な取り組み状況を発信している。また地区の認知症に罹患している独居住民の状況やサポートについて情報共有を行っている。	/	/	/	法人として、ラジオ放送を活用して広報活動をしたり、運営推進会議の中で、事業所の認知症介護の取り組みを紹介したり、玄関に認知症に関する相談を掲示するなど、地域への情報発信に努めているが、管理者は、掲示の仕方や周知方法などの工夫の必要性を感じている。また、地域包括支援センターが開催する認知症カフェに参加するなど、地域住民や関係機関との連携を図っている。
		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。	○	玄関に認知症啓発活動として①介護保険に関する相談②介護における困りごと等の相談掲示を行っている。地域の方からの電話相談や直接の訪問を受け相談支援を行うこともある。	/	×	△	
		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)	△	計画を検討していると感染症が発生している状況にある為、地域住人が集う場所としての活動は現在行われていない。今後、開催方法を工夫し事業所の解放を検討したい。	/	/	/	
		d	介護人材やボランティアの養成など地域の人材育成や研修事業等の実習の受け入れに協力している。	○	歯科医師会と連携し「口腔ケア研修」を定期的に開催している。また介護における実習生の受け入れについては、ハローワーク等からの要請あれば受け入れは可能な状況としている。	/	/	/	
		e	市町や地域包括支援センター、他の事業所、医療・福祉・教育等各関係機関との連携を密にし、地域活動を協働しながら行っている。(地域イベント、地域啓発、ボランティア活動等)	○	地域包括支援センターが月1回開催している「カフェまんまる」に時々参加し地域の認知症の方々と集う場を設けている。また地区敬老会参加や宇和島市における清掃活動の参加を行い交流を深めている。	/	/	○	