

(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 29 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871100255
事業所名	グループホーム憩の郷
(ユニット名)	1F
記入者(管理者)	
氏 名	西岡 真紀子
自己評価作成日	令和 6 年 8 月 10 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 ・目配り ・気配り ・心配り （具体的方針） 1. 明るいつもりの雰囲気に努めます。 2. やさしい言葉使いや態度で接します。 3. 職員は相手の気持ちを思い計る余裕を持って接します。 4. 「手は出しすぎず、目は離さず」自立の気持ちを大切にします。 5. 職員は介護・援助技術の研鑽に努めます。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・サービス内容の実施の有無や記載方法が統一され、皆が分かりやすい記録の書き方について検討した。結果、実施したサービス内容と該当する番号を生活記録に記入するようにした。 ・コロナ禍がまだ完全には収束していない中で、災害への備えに対して、ご家族の理解が得られるようにするために、事業所内に避難訓練時の写真を掲載し、面会されるご家族に見ていただけるようにした。さまざまな感染症が危ぶまれるなか、避難訓練の参加を呼び掛けることはできていない。運営推進会議のメンバーには写真で様子を報告した。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して23年目を迎える事業所は、旧北条市内の海岸近くに位置している。感染対策が続き、玄関先で面会を実施するなどの一定の制限が設けられているものの、感染対策を講じた上で、家族との外出や外食は可能となり、希望に応じて、お墓参りや買い物に出かけたり、海岸通りをドライブしたりするなどの外出支援も行えるようになり、利用者や家族に喜ばれている。また、「手は出しすぎず、目は離さず」と事業所の理念に掲げて、可能な限り利用者が自立した生活を送れることを心がけた支援に取り組んでいる。一人ひとりの状況に応じて、職員はできることや得意な役割を見つけながら、調理や野菜の収穫を手伝ってもらったり、車いすの利用者に食卓のいすに移乗して、安定した姿勢で食事を摂ってもらったりするなど、心身機能の維持が図れるよう支援している。さらに、代表者や管理者のほか、職員同士の話しやすい良好な関係が築かれ、勉強会を実施したり、外部研修への参加を促したり、有給休暇や希望休の取得しやすい環境を整えるなど、職員のスキルアップを図りながら、子育て中の職員にも働きやすい職場環境づくりが行われている。加えて、事業所では、医師や看護師との24時間の医療連携体制が整備され、希望に応じて、看取り支援にも対応している。
---	--	---

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。	◎	入所前の調査時やケアプランの見直し時に希望や意向を聞いている。また日々の会話でも聞き出すように努めている。	◎		△	入居時のほか、介護計画の更新時に、管理者等は利用者や家族から希望や意向を聞き取るとともに、日々の生活の中で、利用者の話に耳を傾けて、思いなどを把握するよう努めている。また、利用者ごとの担当職員が、入居時に把握した利用者の思いなどを記載した「私の姿と気持ちシート」を作成しているが、シートの情報の更新までは行われていないほか、以前の計画作成担当者の異動後から、アセスメントシートを作成しておらず、入居時に病院や他の施設から得たサマリーや情報提供書等がフェイスシートに代用された状態となっている。現在、事業所では、独自のアセスメントシートの作成に取り組んでおり、シートの作成後には、新たな情報を追記したり、定期的に情報を更新したりするなど、職員間で適切なアセスメントを実施した記録を残し、情報共有の方法を検討していくことを期待したい。
		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。	○	動きや表情の様子から、本人の気持ちになったつもりで検討している。				
		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。	○	よく来られる家族とは話すが、あまり来られない家族からは聞き出せていない。				
		d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	◎	本人の思いや言われた事等を生活記録や伝言ノートに記入し共有している。				
		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。	○	職員間で気づきを話し合い、本人の思いに添えるように努めている。				
2	これまでの暮らしや現状の把握	a	利用者一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、こだわりや大切にしてきたこと、生活環境、これまでのサービス利用の経過等、本人や本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)から聞いている。	◎	入所前に家族や担当ケアマネ、利用していた施設や病院等の相談員に聞いたり、入所後に本人からお聞きしている。			○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談し、生活歴や希望等の聞き取りをしている。病院や施設から入居に至る利用者が多く、サマリーを提供してもらったり、担当者から情報を収集したりすることも多い。自宅で生活していた利用者には、以前利用していた担当の介護支援専門員から情報を得ている。早期に事業所独自のアセスメントシートを作成し、適切な記録を残し、職員間で共有していくことも期待される。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	ケース記録・申し送り・連絡ノート・モニタリング等を使用し、情報共有により努めている。				
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	生活記録に24時間生活の流れや日々気付いたことや職員の関わり方を記入し共有している。				
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。	◎	日々の関わりの中で職員の気づきをもとに、カンファレンス時に話し合い検討している。			◎	介護計画の更新時には、事前に利用者や家族の希望や意向を聞き取り、主治医や看護師の意見を踏まえて、担当職員のモニタリング結果などの情報をもとに、計画作成担当者が介護計画の原案を作成するとともに、職員間で利用者本位のより良いサービスを検討している。
		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。	○	課題についてもミーティング等で話し合い、検討し全員が把握できるよう記録に残している。				
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。	○	共同生活なので全て思いを反映させることは難しいが、できる限り思いや意向を反映するようにしている。				計画作成担当者が作成した介護計画の原案をもとに、担当者会議の中で、職員間で意見のすり合わせをするとともに、意見やアイデアを出し合いながら話し合い、介護計画の修正をしている。訪問調査日には、利用者の状況を反映して、具体的なサービス内容が盛り込まれた個性のある介護計画の作成を確認することができた。
		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。	◎	楽しく過ごすためにはどうすればよいか、家族や本人から聞いた話や日頃の様子を見て、アイデアを出しながら作成している。	○		◎	
		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。	○	意思疎通が難しいので、本人が満足出来ているか分かりにくい、目を見て会話するなど工夫して寄り添っている。				
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	病院受診や外出など協力していただける家族にはお願いしている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	ミーティングで話し合った内容をファイルし、いつでも見れるようにしている。欠席者は内容確認後サインをしている。	/	/	◎	利用者の個別の介護計画は、担当者会議の中で話し合い、職員への周知を図るとともに、ファイルに綴じられ、日々介護記録を記載する際にも、計画の内容を確認しながら記録できるようになっている。また、計画に沿った支援の実践について、記録の記載方法の統一が図られておらず、前回の目標達成計画に掲げて取り組んだものの、利用者の言動などの記載が少ないため、職員間で記録方法の統一が図られ、日々の支援に繋がるような記録が残せるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	日々の日誌に計画実践できたか記入する項目があり、記録を残し、状況確認できるようにしている。	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間内にミーティングで見直しを行っている。	/	/	◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。また、新たな要望や変化が見られない場合も、毎月のミーティングの中で、全ての利用者の状態を確認している。さらに、心身の状態に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	○	月一回のミーティングで、入居者全員の現状を確認し、気になることがあれば議題としてあげている。	/	/	○	
		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。	○	変化があったときは臨機応変に見直し、家族への相談が必要なときは連絡し、現状に添った介護計画を作成している。	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	全員では定期的に月一回行っている。緊急案件の際には、管理者・主任を中心にその時にいるメンバーで話し合い情報共有している。	/	/	◎	毎月ユニットごとにミーティングが開催され、管理者と計画作成担当者が両方の会議に参加できるように、別々の日に実施するようにしている。ミーティングの中で、業務連絡や勉強会を実施するほか、全ての利用者の状況確認や、計画の更新時に担当者会議が行われている。緊急案件が生じた場合には、その日の出勤職員で話し合って対応するとともに、連絡ノートを活用して、職員間で共有をしている。ミーティングには、全ての職員を参加対象として、交代勤務の職員も参加しやすいように、事前に開催日を決めて、10時からフロアで開催していることもあり、ほとんどの職員が参加することができている。参加できなかった職員は議事録を確認し、情報を共有している。
		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。	◎	職員同士も考え方が違うので意見がぶつかることもあるが、それくらい言い合える関係である。	/	/	/	
		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。	◎	場所、日時も参加しやすく、毎回ほぼ全員が参加できている。欠席者は議事録確認後サインして、情報共有できるようにしている。	/	/	◎	
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）	◎	日々の申し送りは口頭で行い重要なことはそれぞれがメモしている。伝言ノートを作っており、些細な情報も記入している。確認後はサインするようにし、伝達の漏れ防止に努めている。	○	/	○	日誌や看護日誌、連絡ノートを活用して、日々の申し送りを口頭で実施している。また、個別の申し送り事項には補足説明としてメモを貼付するなど、職員間で情報が伝わりやすいように工夫をしている。さらに、連絡ノートには、利用者の様子や業務連絡等が記載され、出勤時等に職員は確認してサインを残す仕組みづくりができている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	○	利用者のやりたい事ができるよう、声掛けをして機会を作るようにしている。	/	/	/	おやつや飲み物の種類、着る服など、暮らしの様々な場面で、職員は利用者に声をかけ、複数の選択肢を提示しながら、選択や自己決定ができるよう支援している。特に、利用者の起床時間を設けておらず、生活リズムに合わせて、利用者の好きな時間に起床してもらい、その時間帯に合わせて朝食も提供するようにしている。また、調理を手伝ったり、敷地内で栽培した野菜を収穫したりするなど、一人ひとりの好きなことや得意なこと、喜ぶことを職員間で共有するとともに、生活の中に取り入れながら、生き活きた表情を引き出せるような支援にも努めている。
		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っている。（選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等）	◎	おやつを選んでもらったり、見たい番組を聞いたり、入浴前に着たい服を選んでいただいたり、日常でも選べる機会を増やすよう心掛けている。	/	/	◎	
		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した支援を行っている。（起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等）	○	起床・食事・排泄は本人のペースで対応しているが、就寝・入浴のタイミングは本人の希望に対応できていない方もいる。	/	/	/	
		d	利用者の生き活きた言動や表情（喜び・楽しみ・うるおい等）を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	◎	気分が落ちている方には、その方に合った笑顔になる話をするよう心掛けている（例：趣味、家族、故郷、幼少期の話等）	/	/	◎	
		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。	○	表情や全身の反応を見ながら、できる限り理解し寄り添うよう心掛けている。	/	/	/	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切にした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がけや対応等）	○	ミーティングなどでも人権・尊厳について学んでおり、意識して行動している。	◎	○	○	定期的に勉強会を実施し、職員は人権や尊厳等を学んでいる。管理者は、「職員は概ね意識して行動できている」と感じているが、時には、咄嗟について職員から大きな声を発してしまうことも見られるため、管理者等は該当職員に個別に注意するとともに、ミーティングなどの中で、全ての職員に注意喚起をしている。日中に、ほとんどの利用者の居室は入り口のドアを開放しているものの、利用者の希望に応じて、ドアを閉めている。また、職員は居室を利用者専有の空間と認識し、居室への入室時には、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。	○	利用者が不快な思いをしないよう声かけ、戸を閉めて介助している。	/	/	/	
		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。	○	居室に入るときは、ノックし声かけをしてから入室をするようにしている。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	仕事で知り得た利用者の個人情報の取り扱いには十分注意しており、電話口でも気をつけるようにしている。	/	/	/	

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	料理やそうじのお手伝いを一緒にして下さったり、生活の豆知識を教わったりして、感謝も伝えている。				職員は利用者同士の関係性を把握し、日頃から注意を払いながら見守りをしたり、配席を考慮したりするなどの対応をしている。時には、職員と利用者が楽しそうに話していると、他の利用者が焼きもちを焼いて怒り出したり、テレビのチャンネル争いで言い合いなどのトラブルが起こったりする場面も見られるものの、職員が間に入って早期に対応することにより、大きなトラブルまでには進展していない。中には、日中に居室で過ごす利用者の様子も見られたが、職員や利用者同士の関係性は良好で、孤立した状況はなく、自分のペースで思い思いの生活を送っている。
		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。	○	できることは利用者同士で助け合っている姿も見かけるので、見守るようにしている。				
		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)。	◎	トラブルになりそうときは、利用者同士の席を離したり、話を聞いたりしている。孤立しないようにみんなで歌ったり遊んだりする機会を作っている。またその日によって関係性が違ったりするので、トラブルが起きる前にできるだけ対応するように努めている。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	◎	トラブルの際にはすぐ間に入り、それぞれの言い分に寄り添っている。また、周りの方にも声を掛け、不安が生じないように気にかけている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入所時に聞いたり、日常の会話の中で少しずつ把握し、忘れないようにメモに残している。				
		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。	◎	事前に連絡をお願いし面会をさせていただいている。(急な面会希望にもできるだけ対応している。) 家族と一緒に出かけ、馴染みの場所に行かれたり、馴染みの場所である神社へ初詣にお連れしている。				
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)	○	天気の良い日には、散歩に同行したり、つくし狩りに出かけたり、利用者の希望に沿って行き先を決めている。重度の方は庭で日光浴をさせていただいている。	○	△	◎	利用者の高齢化や重度化に伴い、外出行事の頻度は少なくなってきたものの、天気の良い日には、事業所周辺を散歩したり、敷地内の菜園で野菜を収穫したりするなど、日常的に外気を感じてもらい、気分転換を図れるよう支援している。「自宅に帰りたい、お墓参りに行きたい」など、利用者から個別の希望が出された場合には、ドライブをして一時帰宅をしたり、お墓参りや買い物に出かけたりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。中には、家族と一緒に外出や外食を楽しむ利用者もいる。
		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。	○	協力していただける家族には外出支援をさせていただいている。				
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。	○	ミーティングで認知症について勉強会をし、みんなで話し合いそれをもとに実践している。				利用者の心身機能が低下しないように、着替えやトイレでのズボンの上げ下げなど、できることは利用者自身にしてもらい、職員は手や口を出しすぎることなく、見守りやできない部分のサポートをするようにしている。また、時間が掛かっても、なるべく自分で食事を摂ってもらえるように、早めに食事を提供するなどの工夫をしている。訪問調査日には、利用者が最後まで自分で食事を摂れるように、「それはスプーンの方が良いかなあ、スプーンにしようか」などと職員が声をかけて、サポートする様子を見ることができた。さらに、車いすの利用者にも、食事の際にいすに移乗してから、安定した状態で食事を摂ってもらうなど、日常生活の中で、立ち上がり動作の機会を多く確保し、安定した座位姿勢を保てるような支援にも努めている。加えて、利用者が移乗しやすいように、食卓のいすの肘掛けを外すなど、利用者の状況に合わせて、個別の対応も行われている。
		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。	○	認知症の勉強会などを行っている。日々の状態の 変化を見逃さないように情報を共有している。体操を行ったり、庭の花を見に行ったり水を遣ったりと楽しみながら筋力が維持できるよう取り組んでいる。				
		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)	◎	その日によって出来たり出来なかったりすることもあるので、まず見守り自分でチャレンジしてもらうようにしている。(パンツの上げ下ろし、食事、おやつの袋の開封など)	◎		◎	
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。	○	裁縫や編み物が好きな方に服のほつれを直していただいたり、モップ掛けやタオルたたみなど楽しみごとや役割を把握し、それが行えるよう声掛けをし促している。				一人ひとりの利用者の状況に応じた「できること」を職員は探しながら、菜園で栽培した野菜を収穫したり、毎朝建物内のモップがけをしてもらったりするなど、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。また、料理の得意な利用者に味付けをしてもらったり、調理方法を教えたもらったりすることもあり、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。さらに、春には事業所の近くの土手で土筆を採ったり、袴を取ったりすることもあり、利用者の楽しみにも繋がっている。
		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。	◎	日常的に料理やおやつを手伝って頂いたり、掃除や庭の手入れ、季節の行事や誕生会など利用者の希望を聞きながら楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	◎	△	◎	

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
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つととらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	一人ひとりの好みをできるだけ理解している。				食べこぼしによる衣服の汚れなど、職員によって気づきや対応に個人差が見られるものの、利用者のプライドを傷つけないように、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。事業所には、現在寝たきりの利用者はいないが、認知症状の進行に伴い、自己決定が困難になった利用者があり、家族に協力を得ながら、髪型や衣服などが好みの装いとなるように、職員は少しでも本人らしさが保てるよう心がけた支援に努めている。訪問調査日には、違和感のある装いや衣服の乱れのある利用者は見られなかった。また、訪問理美容が再開され、利用者は好みの髪型に整えてもらうほか、希望に応じて、馴染みの理美容店に出かける利用者もいる。
		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。	○	入所時に馴染みの服やバッグ等、家族にできるだけ持ってきていただいている。くしを渡して髪を整えていただけるよう声掛けを行っている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	◎	着やすさ、着心地の良さ、生活のしやすさなど、気候に合わせて本人の気持ちになって考え選ぶようにしている。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しめるよう支援している。	○	本人の持参されている服の中から選んで着ていただいている。よそ行きの服やお気に入りのバッグも持ち、楽しめるよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	○	乱れや汚れがある時は、プライドを傷つけないよう着替えを促したりそと声を掛けて拭いたりしている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	希望する方には理・美容室へお連れしている。				
		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。	◎	重度であっても清潔が保てるよう美容師さんにカットに来ていただいたり、起床後は必ず髪をとかし、服装も本人が好みそうなものを選んで着ていただいている。			◎	
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。	○	行事食や季節の旬の物などを取り入れ、食事が楽しめるよう工夫している。				その日の各ユニットの食事担当の職員が、利用者の希望を聞き、旬の食材や菜園で収穫した野菜を取り入れた献立を作成している。週3回職員が食材の買い出しに出かけるほか、足りない食材や調味料があれば、利用者と一緒に近隣にあるドラッグストアで買い足しをしている。利用者に調理の下ごしらえや後片付けなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。訪問調査日には、差し入れのあった栗の皮を利用者と一緒にむいた栗ご飯が提供され、美味しくいただくことができた。また、旬の里芋などの皮をむいて、芋炊きなどの行事食の提供する工夫もしている。食器類は、利用者に使慣れた物を持参してもらうほか、事業所で用意した使いやすい物を使用してもらうこともある。コロナ禍を経て、食事の際に、利用者と同じテーブルに座って視線を合わせながら、職員は見守りやサポートに専念するとともに、別々の時間帯に同じ食事を摂っている。さらに、重度な利用者も、リビングに出て食事を摂っており、調理の様子のほか、音や匂いを感じながら、食事が待ち遠しくなるような雰囲気を感じる事ができる。栄養士からの助言を受けるまでには至っていないものの、献立のバランスや食事量、食事形態等を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。	◎	食べたいものを聞いて、旬な食材を中心に献立を考えている。下ごしらえや台拭きなど、できる方には手伝って頂いている。			○	
		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。	◎	もやしのひげ根取りや栗の皮むき、酢飯を混ぜたり、うちわであおいでいただくなど、できる方にはお願いし、いっしょに作るようにしている。				
		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。	◎	本人や家族に聞き把握している。人によっては切り方で食べるようになる人もいるので、その人に合わせて提供している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	○	旬の食材を使うのはもちろん、破竹や真竹、ふきやわらび、パットライスなど懐かしいと話題に出たものを作るようにしている。			◎	
		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、いれどりや器の工夫等）	○	その日の体調に合わせた別メニューを準備したり、一人ひとりに合わせた大きさで、おいしそうな盛り付けにも工夫しながら提供している。				
		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。	◎	使い慣れたその方専用のものを使用し、身体機能低下の際には持ちやすいものや、すくいやすい専用のお皿、軽いものなどに変更している。			○	
		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。	◎	利用者が食べているときは必ず近くで見守り、サポートが必要な方には声掛けや促し、介助などを行っている。			○	
		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。	○	おいしそうなにおいがした時、「お腹が減りますね～、食べたいですね」など、声を掛けるようにしている。たこ焼きやおはぎなど、目の前で調理をし、出来上がる過程も楽しんでもらっている。	◎		○	
		j	利用者一人ひとりの状態や習慣に応じて食べれる量や栄養バランス、カロリー、水分摂取量が1日を通じて確保できるようにしている。	◎	食事量を記録し、食欲が減り栄養バランスや水分が足りていない場合は、個別で食べやすいもの、飲み物を摂取してもらい摂取量を記録している。				
		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。	◎	食事量が少ない利用者には栄養補助食品をプラスし、本人がしっかり覚醒しているときにお出しし少しずつでも食べていただいている。水分にはとろみをつけたりお茶ゼリーを作って食べていただいている。				
		l	職員で献立のバランス、調理方法などについて定期的に話し合い、偏りがないように配慮している。場合によっては、栄養士のアドバイスを受けている。	○	栄養士のアドバイスは受けてないが、献立に偏りがないか、食べやすい調理法はないかなど話し合い、職員同士で意見交換している。			○	
		m	食中毒などの予防のために調理用具や食材等の衛生管理を日常的に行い、安全で新鮮な食材の使用と管理に努めている。	◎	調理用具は熱湯・ハイターで殺菌をこまめに行っている。また、食材や調理済みの料理はこまめに冷蔵庫に入れる等、温度管理に努めている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	ミーティングでも議題として話し合っており、勉強会を開くことで、より関心を持ち理解できている。				事業所では、介護保険の口腔衛生管理体制加算を算定され、毎月歯科医の訪問があり、一人ひとりの利用者の口腔内の健康観察をもらうとともに、必要な助言や指導を受けることができている。職員は口腔ケアの重要性を理解し、毎食後に利用者に声をかけて口腔ケアを実施している。また、利用者の状況に応じて、適切な口腔ケア用品を使用して仕上げ磨きなどを行い、利用者の口腔内の確認をしている。自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の様子までは確認できていない場合もあり、定期的に全ての利用者の口腔内を確認し、記録に残していくことも期待される。
		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。	○	なかなか見せていただけない方を除いては全員把握しており、仕上げ磨きの際にチェックしている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	○	歯科医師から毎月、指導や助言をいただき、疑問に思ったことは直接、医師に聞くようにしている。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	義歯を磨く歯ブラシと口腔内を磨く歯ブラシを分けている。夜間に洗浄液につけるなど、歯科の指導のもと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）	○	まずは利用者に行っていただき、その後仕上げ磨きをしている。状態をチェックしながら、必要な場合は歯科の受診を行っている。			◎	
19	排泄の自立支援	a	職員は、排泄の自立が生きる意欲や自信の回復、身体機能を高めることにつながることや、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）の使用が利用者の心身に与えるダメージについて理解している。	◎	ミーティングで勉強会を行い理解している。				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。中には、おむつを使用している1名の利用者もいるが、タイミングを見計らって移乗助し、トイレで排便ができるようにしている。また、排泄状況は記録に残し、一人ひとりの利用者の排泄パターンに応じて、声かけやトイレ誘導を行うことで、失禁が少なくなった利用者もいる。さらに、下着や排泄用品を使用する際に、利用者の気持ちを大切に考えながら職員間で検討し、家族に相談した上で選定をしている。加えて、なるべく服薬に頼らず、自然な排便を促せるように、散歩や体操等を取り入れて日中の活動量を増やしたり、ヨーグルトや牛乳等の乳製品を摂取してもらったりするなどの工夫をしている。
		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。	◎	便秘は人によっていろんな症状として現れるので理解した上で、自然に排便できるよう食事や水分量を気にかけたり、運動やマッサージを行うなど対応している。				
		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）	○	排泄は個人記録に記入し、個々の排泄パターンを把握し、トイレ誘導やパット交換を行っている。				
		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の状態にあった支援を行っている。	◎	布パンツを希望される方は本人の気持ちを大切にシパットを使用していただき対応している。できるだけトイレで排泄していただけるよう、トイレ誘導を行っている。	◎		◎	
		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。	○	水分量は適切か、運動量は足りているか、不穏になっている原因はなにかなど、みんなで探り、話し合い改善に努めている。				
		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。	◎	失敗を防ぐためさりげなく介助を行っている。また、個々の排泄リズムを把握し、時間が来てもトイレへ行っていない方へは早めに声掛けをしている。				
		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。	○	好みを選べる利用者とは相談しながら使用しているが、選べない利用者には、個々の尿量やパターンなど職員が気にかけて、職員同士で相談して本人に適したものを時間帯に合わせて選択し使用している。				
		h	利用者一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつ（紙パンツ・パッドを含む）を適時使い分けている。	◎	利用者のその日の体調に合わせて変えることもあり、吸収量・大きさの違う、いくつかのパットやパンツを使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	◎	体操を行ったり、モップ掛けをお願いし動いていただいたりして、排便を促している。ヨーグルトや芋、牛乳など飲食物も工夫してお出ししている。				
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）。	○	曜日はとりあえず決めているが、一人ひとりの気分や体調によって希望があったときは他の入浴予定者と入れ替える等の支援をしている。温度や入浴時間、入浴方法、一番風呂希望など、できるだけ希望にそって入浴できるよう支援している。	◎		○	利用者ごとに入浴できる曜日を決めて、入浴時の体調や事情を考慮しながら、午前中の時間帯に週2回以上、利用者が入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、湯温や入浴の順番、午後の入浴、湯船に浸かる長さ、同性介助に対応するなど、利用者が気持ちよく入浴できるような支援に努めている。また、入浴を拒む利用者には、無理強いをすることなく、時間帯や日にちをずらして声をかけるなどの対応をしている。
		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。	◎	一人でゆっくり入浴したい利用者もいるので、陰で見守るようにしている。入浴剤やゆずを入れるなど、楽しんでいただいている。				
		c	本人の力を活かしながら、安心して入浴できるよう支援している。	◎	自分でできることは本人にお任せし、洗いきれていないところやできないことなどは促したり支援したりしている。				
		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。	◎	入浴を拒まれた場合は、時間をずらして声掛けをしたり、次の日に入浴して頂くなど、気持ちよく入浴できるよう心掛けている。				
		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。	◎	体調確認を行ってから入浴していただくようにしている。入浴後の水分補給も必ず行い、状態を確認している。				

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。	◎	生活記録や申し送りで睡眠パターンを把握している。				事業所には、入居前から継続して習慣的に眠剤等を服用している半数程度の利用者がいる。職員は利用者が良眠できない要因を探りながら、起床時間や昼寝などに注意を払って生活リズムを改善したり、体操等を取り入れて日中の活動量を増やしたりするなど、なるべく服薬に頼らない支援に努めている。随時、睡眠状況や服薬の影響等を主治医に報告して相談を行うなど、必要な指示や助言を受けながら総合的な睡眠支援も行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	◎	昼間は体を動かしたり歌をうたったり、楽しく起きていられる空間作りを心掛けている。昼間に横になって休息を取りたい利用者は、長時間にならないよう声掛けをしている。				
		c	利用者の数日間の活動や日中の過ごし方、出来事、支援内容などを十分に検討し、医師とも相談しながら総合的な支援を行っている。	○	できるだけ眠剤は使わないよう取り組んでいるが、夜間に睡眠で休息を取れない利用者は毎日の記録をもとに医師に相談し、薬の種類や休息时间、タイミングの調整を行っている。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	休息等を必要とされる利用者は、その方に合わせて休めるよう声掛け支援を行っている。				
22	電話や手紙の支援	a	家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている。	○	年賀状や暑中見舞いなど送れるよう支援している。出せない方の代わりにポストへ投函したりしている。希望があれば電話をかけ、かかって来た際は取り次ぎを行っている。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	△	手紙を促すが、なかなか書いていただけない。電話も内容が分からず混乱する利用者もいた。必要があれば支援を行う。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	居室でゆっくり話せるよう、会社の携帯電話を使用している。電話で話すときは、少し離れて様子を見るようにしている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	管理できる方は本人に渡すようにし、保管する場所などを一緒に話して決めるようにしている。音信の声掛けはしている。				
		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。	○	家族にも理解してもらい協力できる範囲でお願いもしている。				
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。	◎	お金(財布)を持っているだけで安心される方もいるので、理解し見守っている。				
		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。	○	家族の方といっしょに買い物へ出られる方もおり、できる範囲で協力をお願いしている。				
		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。	○	自分で管理できる人は少額ではあるが所持していただいている。全員で買い物で出かけたとき、好きなものを買っていただけ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。	○	本人や家族と決めているが、管理できる人が少なく、ホームで預かってほしいといわれる家族が多い。				
		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)。	◎	預り金規程に基づいて管理している。入金・出金の都度、お小遣い帳へ記入し、毎月施設利用の請求書送付時に、買った物のレシートを添えてお小遣い帳のコピーをお送りしている。				
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。	◎	お墓のお参りにしきびを買って同行したり、好きなお菓子を買いにお連れしたり、必要があれば旧北条地区外の病院への受診をしたり、その時々ニーズに対応して柔軟な支援をしている。	◎		◎	病院受診の際に、家族が同行できる場合を含めて、職員が付き添って主治医に利用者の生活の様子や症状等が説明できるように同行支援をしている。「自宅に帰りたい、お墓参りに行きたい、買い物に行きたい」など、利用者や家族から要望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で柔軟に対応をしている。
(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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関前と北側に駐車場があり、どちらからも出入りしやすい。家族が持ってきて下さった鉢植えを飾っている。	◎	◎	◎	事業所は幹線道路沿いに立地し、駐車スペースが確保され、事業所名が大きく書かれた看板が設置されるなど、車での来訪者にも場所が分かりやすくなっている。建物の北側にも、広い駐車場が整備され、隣接する墓地にお墓参りに来た人も利用できるように開放をしている。また、建物の南側には、広い畑があるほか、駐車スペースの両脇には鉢植えが並べられ、フェンス越しに眺められるなど、開放的で気軽に出入りできる雰囲気を感じられる。玄関前にはベンチも置かれ、利用者や来訪者が外気浴をしながら、くつろげるようになっている。

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。)	◎	利用者の書かれた絵や季節の花を飾ったり、月ごとに壁の飾り付けを変えて会話が広がるきっかけを作ったりしている。七夕の笹にお願い事をつるし飾ったり、クリスマスツリーをつしよに飾り付けしたり、温かい家庭的な雰囲気作りに努めている。	◎	○	○	広々としたリビングには、食卓テーブルやソファ、テレビが置かれ、利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。車いすの利用者がリビングでテレビを見る際には、テーブルを利用者の前に置き、転倒を予防している。壁面はすっきりとしているが、季節に応じて、七夕やコスモスなどのクラフト作品が飾られ、敷地内には季節の野菜や果物が育てられるなど、利用者は季節を感じることができる。また、共用空間は、日々の掃除や換気が行われ、整理整頓も行き届くなど、清潔で快適な空間となっている。さらに、建物周囲に遮る物がなく、2階リビングの窓から眺めが良いほか、1階の窓からは、庭のぶどう棚を眺めることができ、利用者は季節を感じることができる。
		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。	◎	テレビの音量、カーテンを開けるタイミング、トイレ後の消臭など、常に気にかけており、掃除も徹底している。	/	/	○	
		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。	○	正月飾り、節分、七夕の笹飾り、クリスマスツリーなど、季節感を感じるものを飾っている。	/	/	○	
		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。	○	気の合う利用者同士、好きに座っていただいたり、一人になりたい方は居室で横になったりテレビを見たりして自由に過ごしていただいている。	/	/	/	
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	○	入居前に本人が着ていた服や使われていたテレビなどを持ってきていただいたり、大切にしていたものを飾ったり、本人が入居後に希望されたときは家族に持ってきていただいたりしている。	◎	/	○	居室には電動ベッドやエアコン、洗面台、押し入れが設置されている。日中にリビングで過ごす利用者が多く、すっきりと片付けられた居室が多いものの、馴染みの家具やテレビを持ち込んだり、趣味の道具やぬり絵の作品を飾ったりするなど、居心地の良い個性のある空間づくりが行われている居室も見られる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	トイレや浴室の入り口には分かりやすい札を付け、居室が分からなくなる人にはドアに名前を張ったり好みの飾りを飾ったりして混乱防止に努めている。	/	/	○	トイレや浴室の扉には、分かりやすく表示されているほか、自室を認識することが難しい利用者には、居室の入り口に名前を書いたプレートを掛けるなど、利用者に場所を認識しやすくしている。また、利用者の手の届くテレビの下に、新聞やパズルなどを整理して置かれ、自由に取り出せるようにしている。さらに、リビングや廊下の整理整頓が行き届き、不要な物を置かず、利用者の安心安全な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。(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)	○	テレビの横に趣味のものや新聞を置き、いつでも取れるようにしている。活動意欲が増すよう、さりげなく会話を促している。 置くと危険なものは必要なときにお出ししている。	/	/	/	
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)	◎	自由に外に出入りできるようオープンにしている。出入り口にはセンサーを付け、必要であれば職員が玄関で話をしたり、庭の散歩に付き添ったりしている。	◎	◎	◎	職員は出入り口に鍵を掛けることの弊害を理解している。日中に玄関の施錠はしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。また、各ユニットの出入り口には、センサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りを気付けるようにしている。さらに、日常的に一人ひとりの利用者の希望に応じた個別の外出支援も行われ、外に出たい利用者には職員が付き添って庭に出たり、事業所周辺を散歩したり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。	○	鍵を希望されるされる家族はいない。もし家族が希望された場合は理解していただくよう話をする。	/	/	/	
(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。	◎	病院から頂いた資料や検査結果には必ず目を通し、全員がサインをしチェック漏れがないよう努めている。	/	/	/	
		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。	◎	特にチェックしやすい入浴時や清拭、おむつ交換等のときは注意して確認し、少しの異常や気になるところなどを生活記録や看護日誌に記録し残している。	/	/	/	
		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。	◎	主治医や協力医、看護師に気軽に相談できる関係を築けている。	/	/	/	
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	利用者・家族の希望するかかりつけ病院へスタッフが付き添い受診している。耳鼻科や眼科へも本人の希望や異常があれば受診支援している。	◎	/	/	
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	かかりつけ医がいない場合は、協力医療機関などを含め、家族や本人に決めていただき受診支援している。	/	/	/	
		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。	◎	受診結果等、緊急でない場合は月一回の近況報告に書いてお知らせし、必要な場合は都度家族へ電話で連絡し話し合いを行っている。	/	/	/	

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
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。	◎	入院時には必ず同行し、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。	○	相談員から情報を訊き状態把握に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	毎日、生活記録と看護日誌を記録していて、気になる場合は協力医療機関の看護師に相談し、受診している。				
		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。	◎	看護師、協力医療機関へは24時間相談ができる体制を取っている。				
		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。	◎	日頃から状態変化を観察し、変化があったら受診している。				
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、看護職等に情報提している。	◎	薬が変わったときは必ず目的や副作用・用法・用量をチェックし、薬と同時にもらうお薬情報もファイルに保管している。状況も記録に残し全員で共有している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	誰が見ても分かるよう薬に日付を書き、飲み忘れや誤薬を防ぐために職員同士で声をかけるようにしている。				
		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。	○	利用者がいつもと違うときは、副作用ではないかお薬情報を参考にし、医師や看護師に相談している。				
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。	◎	重度化に置ける指針の説明を契約時に行い、状態が変化した場合は必要に応じ家族に確認している。				事業所では、「重度化した場合の対応に係わる指針」を整備し、入居時に、利用者や家族に対応できることを説明している。また、状態に変化が見られた場合には、再度家族等に意向を確認するとともに、家族や主治医等の関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、看取り支援を行う際には、各ケースに応じた勉強会も開催され、職員間で知識や技術を共有するとともに、負担や不安の軽減にも努めている。加えて、医療機関との24時間のオンコール体制や医療連携体制が整い、事業所に配置された看護師から必要な助言等を受けることもできるなど、利用者や家族の意向に沿った看取り支援にも取り組んでいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者で話し合い、方針を共有している。	◎	終末期には家族や主治医と話し合いをもち、職員も方針を共有し介護に当たっている。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかの見極めを行っている。	◎	職員が不安にならないよう指示を出し、いつでも連絡が取れるようにしている。				
		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。	◎	主治医から家族への説明後、できることやできないことを必ず説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	都度、皆で話し合い、医療とも相談しながら検討している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。(心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等)	○	充分でない所もあるかもしれないが、相談には乗っている。看取り段階に入られた利用者の家族に、感染対策をした上で面会していただいた。				
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。	◎	ミーティング時に勉強会をし、再確認を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染症マニュアルにそって勉強会を行い、対応できるようにしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	行政機関からの事務連絡や最新情報を確認・把握し、職員と共有している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	◎	消毒用アルコールやマスクを用意し、職員が清潔を保持できるよう支援している。利用者のトイレ後や食事前の手洗いの声掛けやアルコール消毒をしていただけるよう支援している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
Ⅱ.家族との支え合い									
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。	◎	近況報告やホームでの写真を月一回送り、面会時には本人の様子や職員の思いを伝えている。				コロナの5類移行に伴い、感染対策が緩和され、居室内での面会にも対応することができていたものの、感染者が出たことで、再び感染対策が強化され、現在は玄関先での面会となっている。制限が長引くことの弊害もあり、感染対策を講じた上で、家族との外出や外食を可能としているものの、家族に参加を呼びかけた行事の開催までには至っていない。また、月1回写真を添えて、主な行事や利用者の日常の様子を記載して送付し、家族に喜ばれている。事業所の運営上の事柄や出来事は、運営推進会議の中で報告しているものの、会議に参加していない家族には伝えられていない。職員の異動に関する情報も、会議の中で報告していない。今後は、運営推進会議の中で、職員の異動を報告したり、会議の記録を全ての家族に送付したり、個別に担当職員の交代を知らせるなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。加えて、家族が気軽に気がかりなことのほか、意見や要望等を伝えられるように、来訪時や電話連絡時に、職員から積極的な声かけを心がけている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ禍以降、家族の行事への参加は難しくなった。家族と外出希望の方は準備等の支援をしている。	○		○	
		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)	◎	面会時や電話があったとき等、家族の話を聞いたり本人の様子を伝えたりしている。月一回近況報告・写真の送付を必ずしている。	◎		◎	
		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)	◎	面会時や電話で家族の意見や要望を傾聴し、本人のできること、できにくくなってきたことなどをお伝えし、より良い関係が築けるよう支援している。				
		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)	△	事後報告になることも多いが、行事については都度報告をしている。設備改修や機器の導入については報告していない。職員の異動や退職は無かった。	○		△	
		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対応策を話し合っている。	◎	何度も話し、理解していただくようにしている。				
		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)	○	職員から日常の様子などを伝えコミュニケーションを行っている。コロナ禍以降、玄関での面会になり、湯茶の提供は出来なくなった。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(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)	◎	契約時に管理者が説明を行い、理解した上で同意してもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退去時は、その時の状態により医師も交えて家族に説明を行い、納得して退去先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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	以前から多少の交流があったため理解してもらっている。		◎		感染対策に伴い、地域行事の縮小が続き、以前のような状態までには戻っていないが、近隣にある福祉避難所となっている事業所の夏祭りに参加したり、秋祭りに、神輿や獅子舞が来訪したりするなど、可能な範囲で地域との交流が図れるよう支援している。また、音楽ボランティアを受け入れたり、訪問理美容を再開したりするなどの交流も図られている。さらに、地域の保育所の園児も、感染対策のため、以前のような頻度での来訪はできなくなったが、敬老の日のお祝いに手作りの作品を届けてくれるなど、少しずつ交流を再開している。加えて、外気浴や事業所周辺の散歩の際に、近隣住民と挨拶を交わすなど、日頃から地域住民との関係を深められるように働きかけをしている。
		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)	△	コロナ禍以降、外の行事には参加出来ていない。外気浴中にとりの畑仕事の方と話をしたり、散歩中に地域の人と会ったときはあいさつをしている。		△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	近くの美容室や理髪店、隣の畑を作っているご家族などの見守りや協力は得られている。				
		d	地域の人が気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	地域の人が気軽に立ち寄ったりすることはない。				
		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、定期的なおつきあいをしている。	○	隣の畑で作業をしている方と話をしたり、野菜をいただいたりしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	◎	音楽ボランティアや獅子舞などのボランティアの方に来ていただいている。				
		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)。	△	希望する方は馴染みの理美容室へお連れするが、その他の利用者は近所の美容師に来ていただき整髪していただいている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	毎回家族、地域の人々の参加がある。利用者は時々参加していただいている。以前参加することにより混乱する方がいらっしまったので、毎回は難しい。	×	/	△	運営推進会議は、区長や民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員の参加を得て開催している。利用者が参加することはほとんどなく、家族も代表者1名の参加に留まっている。会議では利用者の様子やサービスの実際等を詳しく報告し、参加メンバーとの意見交換をしている。会議録の送付は、会議の参加メンバーのみの送付に留まり、事業所の玄関に会議録を置いているものの、会議録を読む家族はほとんどいないため、家族に会議の内容が十分に伝わっておらず、今後は会議の目的や意義を説明する機会を設けたり、開催場所のスペースに限りはあるものの、全ての家族に開催案内や会議録を送付したりするなど、なるべく多くの家族の参加を得て、幅広く意見を収集できるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	行事や、利用者やサービスの実際の写真や身体拘束適正化委員会の報告をお渡ししている。意見の結果等も報告している。	/	◎	○	
		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。	○	参加メンバーが固定されているので、増やす努力をしたい。できるだけ会議に参加していただけるよう、会議後に次回の日程や時間の報告をしている。	/	○	/	
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。	△	地域密着サービスの意義を踏まえた理念とはなっていない。理念はおおまかな介護の基本とし、具体的方針として「あったか介護・援助の五ヵ条」をつくり実践している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	事務所・各ユニット玄関・各ユニット事務所に掲示しているが、地域の人たちにわかりやすく伝えてはいない。	×	○	/	
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。	○	外部のさまざまな研修を提示し、好きな研修を受けられるようにしている。定期的に社内研修を行っている。	/	/	/	代表者は、事業所に来訪する機会も多く、日常的に、管理者や職員と意見交換をするなど、相談や話をしやすい関係性が築かれている。また、職員の資格取得や外部研修の参加を支援したり、定期的に勉強会を実施したりするなど、職員のスキルアップにも努めている。さらに、設備等の建物内の環境を整備したり、有給休暇や希望休の取得を促したり、育休や産休を取得しやすくするなど、子育て中の職員にも、働きやすい職場環境が整えられ、長年働く職員も多い。
		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。	○	ミーティング時に勉強会を開き、スキルアップできるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	代表者は一人ひとりの意見を聞き、随時相談にのり、職場環境・条件の整備に努めている。	/	/	/	
		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)	○	市の連絡会や地域包括支援センターが行う北条介護事業者連絡会、協力医療機関主催の勉強会などに参加させ、同業者と交流する機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	新年会をしたり、個別に話を聞き、ストレス解消になっているかどうかは分からないが環境づくりに努めたいと思っている。	◎	○	◎	
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。	○	研修会で学び、虐待等防止委員会で不適切なケアや場面はなかったかどうか確認している。	/	/	○	3か月に1回、身体拘束や虐待防止をテーマにした勉強会を実施して、職員の学ぶ機会を確保するとともに、虐待防止委員会を設置し、不適切なケアや場面などの話し合いも行われている。また、咄嗟に発した大きな声や、何気なく使用した言葉を不適切であることを職員は知るなど、振り返りの機会にも繋がっている。さらに、不適切な言動が見られた場合には、さりげなく声をかけて対応する職員を交代するとともに、必要に応じて管理者に報告し、該当職員に指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ミーティングなどで話し合いを設けているが、日頃からも話しやすい雰囲気をつくるよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	体調や顔色を気にしており、不安そうな職員には特に声掛けを行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	勉強会において度々周知するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	三カ月に一度委員会をもち、出た内容を職員全員でも話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施錠の要望があっても、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。	◎	拘束をしてでも転倒しないようにしてほしいと要望される家族がおられるが、行うことよっての弊害を説明し理解していただいている。それに伴い転倒のリスクが高くなることも説明している。	/	/	/	

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。	△	成年後見制度を利用している利用者もあり、少しは理解しているが、理解できていない職員もいる。				
		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。	△	必要があれば相談に乗り、地域包括支援センター等と連携する。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し周知している。				
		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。	△	以前は全職員に日本赤十字社の講習を受けてもらったが、定期的には行っていないので実践にどれだけ活かせるかは不安。				
		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。	◎	ヒヤリハットはきちんと提出され、必ず職員間で話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	カンファレンスにてみんなで話し合い、危険やリスクを少しでもなくするよう取り組んでいる。				
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。	○	マニュアルを作成し対応している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があればすぐに対応し解決するようにしている。				
		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。	○	今現在苦情という形はないが、寄せられたときは速やかに手順に沿って対応し納得が得られるようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	◎	玄関に意見箱を設置している。計画作成時に意見や要望を聞いている。コロナ禍前は敬老会の始まる前に家族会を開き聞いていた。面会時にも声を掛けるようにしている。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、対応をしている。面会時等に、職員から家族に声をかけて意見や要望を聞くとともに、介護計画の更新時に、話を聞く機会を設けている。また、年1回管理者は職員との個別面談を行い、思いや就業状況等を確認するほか、日頃から管理者と職員との良好な関係が築かれ、出された意見や提案を検討し、利用者本位の支援に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	入所時には重要事項説明書にて説明しているが、その後は出来ていない。				
		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。	○	毎日現場の状況を把握し、職員一人ひとりの話を聞いている。				
		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。	○	控え目な職員の思いは聞けていないかもしれないが、できるだけ聴くようにしている。ミーティング時に利用者本位になっているかどうかを職員に考えてもらうよう努めている。			◎	
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。	◎	年一回、必ず全員で取り組んでいる。				毎年、全ての職員で自己評価の取り組みが行われ、出された意見を管理者が取りまとめて作成をしている。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告しているが、目標達成に向けた取り組み状況の報告が不十分であったため、目標達成計画に掲げて取り組んでいる。会議の中で、取り組み状況を報告するように改善されたものの、取り組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらうことまではできていない。今後は、会議により多くの家族の参加を呼びかけたり、目標達成の取り組み状況のモニターを依頼して意見をもらい、さらなるサービスの質の向上に繋げたりするなど、職員間で検討し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。	○	実践できそうな目標を決め、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。	△	報告は行っているがモニターはしてもらっていない。	○	△	△	
		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。	○	目標達成計画を職員に報告し、いっしょに取り組みを行い、成果を確認している。				

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）	◎	マニュアルを作成し周知している。				事業所では、様々な災害に対応したマニュアルを整備し、年2回避難訓練を実施している。前回の外部評価のサービス評価結果から、事業所内に避難訓練時の写真を掲載して家族に見てもらえるようにしたもの、面会等の制限が続き、十分な周知までは繋がっていない。感染対策で、地域の防災訓練への参加協力のほか、地域や家族等との合同訓練の実施にまでには至っていない。利用者家族等・地域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、利用者の高齢化や重度化に伴い、災害時の協力支援体制の確保が急務であると考えられることもあり、感染状況を見計らいながら、運営推進会議の開催に併せて訓練を実施して意見をもらったり、地域の自主防災組織等に協力を仰いで、合同の訓練を実施したり、地域の防災訓練に協力するなど、家族や地域からの理解や協力が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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いる。	△	年二回避難訓練をしている。夜間帯を想定した実際の訓練は行っていないが、みんなで話し合っている。				
		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。	○	消防設備点検は業者に定期的に行っていただいている。非常用食料や備品等についても確認を行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署とは近いこともあり、訓練についても相談しながら行っている。災害状態によっては近くの施設に避難できるよう支援をお願いしている。	×	×	△	
		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）	×	地域の共同訓練には参加できていない。				
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）	×	入居者の日々の業務だけで時間も労力も手いっぱいである。				事業所独自で相談支援の場や機会は設けていないが、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には快く対応するとともに、必要に応じて、地域包括支援センターの窓口には繋いでいる。また、市行政の連絡会や地域包括支援センターが主催する北条介護事業者連絡会、協力医療機関主催の勉強会等に積極的に参加し、地域の他の事業所や関係機関と交流を図っている。さらに、平時から近隣にある事業所等とも良好な関係を築き、連携を図ることができている。
		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。	○	相談があれば話を聞き、場合によっては地域包括支援センターに繋いでいる。		△	○	
		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）	×	開放、活用していない。				
		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。	△	以前は研修の受け入れをしていたが、現在は要望がない。あれば受け入れる。				
		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主催の北条介護事業者連絡会に参加し連携を図っている。			○	

(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 29 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) 11名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	2名	

※事業所記入

事業所番号	3871100255
事業所名	グループホーム憩の郷
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏 名	西岡 真紀子
自己評価作成日	令和 6 年 8 月 10 日

(別表第1の2)

【事業所理念】 ・目配り ・気配り ・心配り （具体的方針） 1. 明るいつも空気作りに努めます。 2. やさしい言葉使いや態度で接します。 3. 職員は相手の気持ちを思い計る余裕を持って接します。 4. 「手は出しすぎず、目は離さず」自立の気持ちを大切にします。 5. 職員は介護・援助技術の研鑽に努めます。	【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 ・サービス内容の実施の有無や記載方法が統一され、皆が分かりやすい記録の書き方について検討した。結果、実施したサービス内容と該当する番号を生活記録に記入するようにした。 ・コロナ禍がまだ完全には収束していない中で、災害への備えに対して、ご家族の理解が得られるようにするために、事業所内に避難訓練時の写真を掲載し、面会されるご家族に見ていただけるようにした。さまざまな感染症が危ぶまれるなか、避難訓練の参加を呼び掛けることはできていない。運営推進会議のメンバーには写真で様子を報告した。	【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して23年目を迎える事業所は、旧北条市内の海岸近くに位置している。感染対策が続き、玄関先で面会を実施するなどの一定の制限が設けられているものの、感染対策を講じた上で、家族との外出や外食は可能となり、希望に応じて、お墓参りや買い物に出かけたり、海岸通りをドライブしたりするなどの外出支援も行えるようになり、利用者や家族に喜ばれている。また、「手は出しすぎず、目は離さず」と事業所の理念に掲げて、可能な限り利用者が自立した生活を送れることを心がけた支援に取り組んでいる。一人ひとりの状況に応じて、職員はできることや得意な役割を見つけながら、調理や野菜の収穫を手伝ってもらったり、車いすの利用者に食卓のいすに移乗して、安定した姿勢で食事を摂ってもらったりするなど、心身機能の維持が図れるよう支援している。さらに、代表者や管理者のほか、職員同士の話しやすい良好な関係が築かれ、勉強会を実施したり、外部研修への参加を促したり、有給休暇や希望休の取得しやすい環境を整えるなど、職員のスキルアップを図りながら、子育て中の職員にも働きやすい職場環境づくりが行われている。加えて、事業所では、医師や看護師との24時間の医療連携体制が整備され、希望に応じて、看取り支援にも対応している。
--	--	---

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。	○	希望通りにはできない部分もあるが、本人の意向を聞き添うように努めている。	◎		△	入居時のほか、介護計画の更新時に、管理者等は利用者や家族から希望や意向を聞き取るとともに、日々の生活の中で、利用者の話に耳を傾けて、思いなどを把握するよう努めている。また、利用者ごとの担当職員が、入居時に把握した利用者の思いなどを記載した「私の姿と気持ちシート」を作成しているが、シートの情報の更新までは行われていないほか、以前の計画作成担当者の異動後から、アセスメントシートを作成しておらず、入居時に病院や他の施設から得たサマリーや情報提供書等がフェイスシートに代用された状態となっている。現在、事業所では、独自のアセスメントシートの作成に取り組んでおり、シートの作成後には、新たな情報を追記したり、定期的に情報を更新したりするなど、職員間で適切なアセスメントを実施した記録を残し、情報共有の方法を検討していくことを期待したい。
		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。	◎	ミーティング時や気が付いたことがあったときは、本人にとってどのようにするのが良いか検討している。				
		c	職員だけでなく、本人をよく知る人(家族・親戚・友人等)とともに、「本人の思い」について話し合っている。	○	面会に来られない家族とは話し合いができていない。月一回、近況報告をお送りし本人の様子や思いを伝えている。				
		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。	◎	気が付いたことや提案は生活記録や連絡ノートに記録し、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。	◎	本人の思いを見落とさないように努め、訴えは傾聴して生活記録に記入している。				
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。	○	入所時にどのように生活されてこられたか情報を聞いている。馴染みの物等を持ってきていただくよう声掛けに努めているが情報少ない方もおられる。			○	入居時に、管理者等は利用者や家族と面談し、生活歴や希望等の聞き取りをしている。病院や施設から入居に至る利用者が多く、サマリーを提供してもらったり、担当者から情報を収集したりすることも多い。自宅で生活していた利用者には、以前利用していた担当の介護支援専門員から情報を得ている。早期に事業所独自のアセスメントシートを作成し、適切な記録を残し、職員間で共有していくことも期待される。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(身体面・精神面)や有する力(わかること・できること・できそうなこと等)等の現状の把握に努めている。	◎	連絡ノートに記入したり、申し送り等で共有に努めている。				
		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務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	◎	一日の生活の流れを生活記録に記入し、一人ひとりの生活の流れや日々の変化の把握に努めている。				
3	チームで行うアセスメント (※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	◎	日々の会話や様子や職員の気づきをもとに、カンファレンス等で話し合っている。			◎	介護計画の更新時には、事前に利用者や家族の希望や意向を聞き取り、主治医や看護師の意見を踏まえて、担当職員のモニタリング結果などの情報をもとに、計画作成担当者が介護計画の原案を作成するとともに、職員間で利用者本位のより良いサービスを検討している。
		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。	◎	カンファレンス等で課題を明らかにし介護計画の中に取り込んでいる。				
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。	◎	本人の思いを尊重し、本人の意向に添える暮らし方ができるよう介護計画を作成している。				計画作成担当者が作成した介護計画の原案をもとに、担当者会議の中で、職員間で意見のすり合わせをするとともに、意見やアイデアを出し合いながら話し合い、介護計画の修正をしている。訪問調査日には、利用者の状況を反映して、具体的なサービス内容が盛り込まれた個性のある介護計画の作成を確認することができた。
		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。	○	本人や家族から聞いた希望をもとに話し合い、意見やアイデアを出し合い作成している。	○		◎	
		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。	○	重度の方も調子の良い日や悪い日があり、そのときの状態に合わせて日々過ごしていただけるよう介護計画を立てている。				
		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。	○	病院受診や本人の欲しいものの購入時など、協力していただける家族には協力していただく内容になっている。				

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
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。	◎	ミーティングで話し合った内容をファイルし、いつでも見れるようにしている。欠席者は内容確認後サインをしている。	/	/	◎	利用者の個別の介護計画は、担当者会議の中で話し合い、職員への周知を図るとともに、ファイルに綴じられ、日々介護記録を記載する際にも、計画の内容を確認しながら記録できるようになっている。また、計画に沿った支援の実践について、記録の記載方法の統一が図られておらず、前回の目標達成計画に掲げて取り組んだものの、利用者の言動などの記載が少ないため、職員間で記録方法の統一が図られ、日々の支援に繋がるような記録が残せるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを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。	◎	生活記録に計画実践できたか記入する項目があり、記録を残し、状況確認できるようにしている。	/	/	△	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	◎	期間内にミーティングで見直しを行っている。	/	/	◎	介護計画は、6か月に1回見直しをしている。また、新たな要望や変化が見られない場合も、毎月のミーティングの中で、全ての利用者の状態を確認している。さらに、心身の状態に変化が生じた場合には、必要に応じて関係者で話し合い、現状に即した新たな介護計画を作成している。
		b	新たな要望や変化がみられない場合も、月1回程度は現状確認を行っている。	◎	ミーティングの場で最低でも月一回は現状確認できている。	/	/	○	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	状態に変化が生じた場合、家族への相談が必要な時は連絡し、話し合い見直しを行えている。	/	/	○	
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。	○	緊急案件の場合、全員集まるのは難しいが、その日の職員や管理者と話し合いをしている。	/	/	◎	毎月ユニットごとにミーティングが開催され、管理者と計画作成担当者が両方の会議に参加できるように、別々の日に実施するようにしている。ミーティングの中で、業務連絡や勉強会を実施するほか、全ての利用者の状況確認や、計画の更新時に担当者会議が行われている。緊急案件が生じた場合には、その日の出勤職員で話し合って対応するとともに、連絡ノートを活用して、職員間で共有をしている。ミーティングには、全ての職員を参加対象として、交代勤務の職員も参加しやすいように、事前に開催日を決めて、10時からフロアで開催していることもあり、ほとんどの職員が参加することができている。参加できなかった職員は議事録を確認し、情報を共有している。
		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。	◎	会議では活発な意見交換がされている。会議以外でも問題があれば意見交換をしている。	/	/	/	
		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。	◎	可能な限り職員が参加できるよう、また、ミーティングの日の勤務が毎月偏らないよう考えている。参加できない職員は記録を確認するようにしている。	/	/	◎	
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)	◎	連絡ノートを作っており、些細な情報も記入している。確認後はサインするようにし、伝達の漏れ防止に努めている。	○	/	○	日誌や看護日誌、連絡ノートを活用して、日々の申し送りを口頭で実施している。また、個別の申し送り事項には補足説明としてメモを貼付するなど、職員間で情報が伝わりやすいように工夫をしている。さらに、連絡ノートには、利用者の様子や業務連絡等が記載され、出勤時等に職員は確認してサインを残す仕組みづくりができている。
(2) 日々の支援									
9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切にした支援	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。	△	業務に追われながら一人ひとりにその日したいことを叶えるのは難しい。できるときには行えるよう努力はしている。	/	/	/	おやつや飲み物の種類、着る服など、暮らしの様々な場面で、職員は利用者に声をかけ、複数の選択肢を提示しながら、選択や自己決定ができるよう支援している。特に、利用者の起床時間を設けておらず、生活リズムに合わせて、利用者の好きな時間に起床してもらい、その時間帯に合わせて朝食も提供するようにしている。また、調理を手伝ったり、敷地内で栽培した野菜を収穫したりするなど、一人ひとりの好きなことや得意なこと、喜ぶことを職員間で共有するとともに、生活の中に取り入れながら、生き活きた表情を引き出せるような支援にも努めている。
		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っている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	洋服やおやつ等、選べることで人によっては自分で選んでいただき、自己決定できない人にはできるだけ声掛けを行うようにしている。	/	/	◎	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースや習慣を大切にした支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	起床時などは無理なく起こさず一人ひとりのペースを支援できているが、入浴や排泄のタイミングはこちら側での都合で行っている。入浴拒否の人には無理強いせず、時間をずらしたり日を変えたりしながら対応している。	/	/	/	
		d	利用者の生き活きた言動や表情(喜び・楽しみ・うるおい等)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	できる限りまわりを見て、声を掛けたり笑ったりと明るい場を引き出す努力をしている。	/	/	◎	
		e	意思疎通が困難で、本人の思いや意向がつかめない場合でも、表情や全身での反応を注意深くキャッチしながら、本人の意向にそった暮らし方ができるよう支援している。	◎	表情などを見て、反応が薄くても声掛けながら行うよう心掛けている。	/	/	/	
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)	○	言葉選びには常に心掛けるようにしている。意識はしているが時間に追われているときなど丁寧に対応出来ていないこともあるため、ミーティング時に勉強会を行っている。	◎	○	○	定期的に勉強会を実施し、職員は人権や尊厳等を学んでいる。管理者は、「職員は概ね意識して行動できている」と感じているが、時には、咄嗟について職員から大きな声を発してしまうことも見られるため、管理者等は該当職員に個別に注意するとともに、ミーティングなどの中で、全ての職員に注意喚起をしている。日中に、ほとんどの利用者の居室は入り口のドアを開放しているものの、利用者の希望に応じて、ドアを閉めている。また、職員は居室を利用者専有の空間と認識し、居室への入室時には、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。	◎	トイレや入浴時には必ず戸を閉めてプライバシーに配慮しながら介助を行っている。	/	/	/	
		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。	○	入室時にはノックや声掛けをしてから入るようにしている。	/	/	◎	
		d	職員は、利用者のプライバシーの保護や個人情報漏えい防止等について理解し、遵守している。	◎	プライバシー保護やコンプライアンスについての勉強会をミーティングで行っている。	/	/	/	

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
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。	○	洗濯物干し、たたみ、野菜の世話や収穫等、手伝えることは嬉しいし、感謝や労いの言葉をかけている。				職員は利用者同士の関係性を把握し、日頃から注意を払いながら見守りをしたり、配席を考慮したりするなどの対応をしている。時には、職員と利用者が楽しそうに話していると、他の利用者が焼きもちを焼いて怒り出したり、テレビのチャンネル争いで言い合いなどのトラブルが起こったりする場面も見られるものの、職員が間に入って早期に対応することにより、大きなトラブルまでには進展していない。中には、日中に居室で過ごす利用者の様子も見られたが、職員や利用者同士の関係性は良好で、孤立した状況はなく、自分のペースで思い思いの生活を送っている。
		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。	○	利用者同士で昔話をしたり、作業をしたり、一緒に過ごす時間を大切にしている。				
		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)。	○	話の合う利用者同士を同席したり、静かにテレビを見たい人は少し離れた席にしたり、席替えの工夫をしている。話好きの利用者が世話役をして下さるときもある。			○	
		d	利用者同士のトラブルに対して、必要な場合にはその解消に努め、当事者や他の利用者に不安や支障を生じさせないようにしている。	○	利用者同士で良かれと思ひ世話をやくことで相手が不快な思いをする場面がある。職員から双方に感謝の思いを伝えトラブルが大きくならないように気を付けている。				
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	◎	入所時に本人・家族から伺い、入居後も本人との会話からいろいろ聞いている。				
		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。	○	コロナのために外出の機会は減っているが、馴染みの理美容室にはお連れしている。知人や友人が来られたときは、玄関でお会いしていただいている。				
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)	○	天気の良い日にドライブをしたり、以前住んでいた家へお連れしたり、花見をしたりしている。畑の野菜を気にして下さる利用者と収穫をしたりしている。	○	△	◎	利用者の高齢化や重度化に伴い、外出行事の頻度は少なくなってきたものの、天気の良い日には、事業所周辺を散歩したり、敷地内の菜園で野菜を収穫したりするなど、日常的に外気を感じてもらい、気分転換を図れるよう支援している。「自宅に帰りたい、お墓参りに行きたい」など、利用者から個別の希望が出された場合には、ドライブをして一時帰宅をしたり、お墓参りや買い物に出かけたりするなど、可能な範囲で柔軟に対応をしている。中には、家族と一緒に外出や外食を楽しむ利用者もいる。
		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。	○	協力していただける家族には外出支援をしていただいている。				
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。	△	研修やミーティングでの勉強会で理解しみんなで考えてはいるが、一人ひとりの症状を引き起こす要因を取り除くまでは出来ていない。				利用者の心身機能が低下しないように、着替えやトイレでのズボンの上げ下げなど、できることは利用者自身にしてもらい、職員は手や口を出しすぎることなく、見守りやできない部分のサポートをするようにしている。また、時間が掛かっても、なるべく自分で食事を摂ってもらえるように、早めに食事を提供するなどの工夫をしている。訪問調査日には、利用者が最後まで自分で食事を摂れるように、「それはスプーンの方が良いかなあ、スプーンにしようか」などと職員が声をかけて、サポートする様子を見ることができた。さらに、車いすの利用者にも、食事の際にいすに移乗してから、安定した状態で食事を摂ってもらうなど、日常生活の中で、立ち上がり動作の機会を多く確保し、安定した座位姿勢を保てるような支援にも努めている。加えて、利用者が移乗しやすいように、食卓のいすの肘掛けを外すなど、利用者の状況に合わせて、個別の対応も行われている。
		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。	○	機能低下を理解し、その状態に合わせての援助を行っている。維持には努めているが、向上するまでは難しい。				
		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)	○	本人のできる所までは時間をかけても極力見守っている。	◎		◎	
15	役割、楽しみごと、気晴らしの支援	a	利用者一人ひとりの生活歴、習慣、希望、有する力等を踏まえて、何が本人の楽しみごとや役割、出番になるのかを把握している。	△	生活歴や以前の得意な事を知っていても、行えなくなっている場合が多く、現在の状態で役割や出番を把握できる人は限られている。				一人ひとりの利用者の状況に応じた「できること」を職員は探しながら、菜園で栽培した野菜を収穫したり、毎朝建物内のモップがけをしてもらったりするなど、役割や出番を担ってもらえるよう支援している。また、料理の得意な利用者に味付けをしてもらったり、調理方法を教えたもらったりすることもあり、職員から「ありがとうございました」などの感謝の言葉を伝えている。さらに、春には事業所の近くの土手で土筆を採ったり、袴を取ったりすることもあり、利用者の楽しみにも繋がっている。
		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。	○	一階に入居している妹に会いに行かれる方や、畑の野菜の収穫を気にかけてくれる方など、張り合いや喜びのある日々を過ごせるよう援助している。	◎	△	◎	

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。	○	その人らしい身だしなみや本人の個性を大事にしている。				食べこぼしによる衣服の汚れなど、職員によって気づきや対応に個人差が見られるものの、利用者のプライドを傷つけないように、さりげなく声をかけてフォローをしたり、居室に移動して着替えてもらったりするなどの対応をしている。事業所には、現在寝たきりの利用者はいないが、認知症状の進行に伴い、自己決定が困難になった利用者があり、家族に協力を得ながら、髪型や衣服などが好みの装いとなるように、職員は少しでも本人らしさが保てるよう心がけた支援に努めている。訪問調査日には、違和感のある装いや衣服の乱れのある利用者は見られなかった。また、訪問理美容が再開され、利用者は好みの髪型に整えてもらうほか、希望に応じて、馴染みの理美容店に出かける利用者もいる。
		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。	◎	入所時に馴染みの服や物を持ってきていただいており、一人ひとりの希望に添いながら本人の好みで整えられるよう支援している。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員と一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	職員がいっしょに考え、本人らしさを第一に考え支援している。				
		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めるよう支援している。	○	季節に合った衣服類を季節に合わせて入れ替えをし、外出時にはいつもと違うおしゃれな服を楽しむよう支援している。				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にしたりさりげなくカバーしている。（髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等）	○	食べこぼしなどは声を掛けながらさりげなく拭き取るようにしている。髭剃りはお部屋でシェーバーを渡して剃っていただいている。	◎	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	外の美容室を希望する利用者はお連れしている。その他の利用者は美容師さんに来ていただき、ホーム内でカットしている。				
		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。	○	本人らしさや清潔さが保て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。	○	食事は楽しく美味しいと思って頂けるように心掛けている。				その日の各ユニットの食事担当の職員が、利用者の希望を聞き、旬の食材や菜園で収穫した野菜を取り入れた献立を作成している。週3回職員が食材の買い出しに出かけるほか、足りない食材や調味料があれば、利用者と一緒に近隣にあるドラッグストアで買い足しをしている。利用者に調理の下ごしらえや後片付けなどを手伝ってもらいながら、職員が調理をしている。訪問調査日には、差し入れのあった栗の皮を利用者と一緒にむいた栗ご飯が提供され、美味しくいただくことができた。また、旬の里芋などの皮をむいて、芋炊きなどの行事食の提供する工夫もしている。食器類は、利用者を使い慣れた物を持参してもらうほか、事業所で用意した使いやすい物を使用してもらうこともある。コロナ禍を経て、食事の際に、利用者と同じテーブルに座って視線を合わせながら、職員は見守りやサポートに専念するとともに、別々の時間帯に同じ食事を摂っている。さらに、重度な利用者も、リビングに出て食事を摂っており、調理の様子のほか、音や匂いを感じながら、食事が待ち遠しくなるような雰囲気を感じる事ができる。栄養士からの助言を受けるまでには至っていないものの、献立のバランスや食事量、食事形態等を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。	○	食べたいものを聞いて献立に取り入れれたり、料理の下ごしらえや調理など出来ることを利用者といっしょに行っている。			○	
		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。	○	できる利用者は少ないが、できる方にはお願いして、達成感を感じてもらえるよう感謝を伝えている				
		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。	◎	入所時に家族や本人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、利用者にとって昔なつかしいもの等を取り入れている。	◎	できる限り季節感を感じられる旬の食材を使い調理している。			◎	
		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、いんどりや器の工夫等）	◎	一人ひとりに合わせた食事形態にしている。体調の悪いときはお粥にしたり、とろみをつけたり、ミキサー食は味が変わらないようできるだけ個別にミキサーするようにしている。				
		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。	○	使い慣れたものを持ち込まれる方は少ないので、こちらで使いやすいものを用意している。曲がったスプーンや軽い食器など、その方の状態に合わせてお出ししている。			○	
		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。	○	コロナ禍以降、感染防止の為に一緒に食事はしていないが、一人ひとりの様子を見ながらサポートしている。			○	
		i	重度な状態であっても、調理の音やにおい、会話などを通して利用者が食事が待ち遠しくおいしく味わえるよう、雰囲気づくりや調理に配慮している。	◎	料理のにおいを話題にして話しかけて雰囲気作りに努めている。	◎		○	
		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。	○	一人ひとりに応じて、食べられる量やバランスなど気をつけている。食事量や必要に応じて水分量を記録している。				
		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。	○	タイミングを見て可能な限り水分摂取していただくようにしている。好きな飲み物を出してみたりしながら、摂取量を記録している。				
		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。	△	バランス、偏りがないよう配慮し献立を考えているが栄養士のアドバイスは受けていない。			○	
		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。	◎	肉や魚などの調理は必ずまな板を分けている。使用後は必ずハイターなどで消毒を行っている。使用する食材は賞味期限をきちんとチェックしている。				

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。	◎	勉強会等行い、食後の口腔ケアの重要性は理解している。				事業所では、介護保険の口腔衛生管理体制加算を算定され、毎月歯科医の訪問があり、一人ひとりの利用者の口腔内の健康観察をしてもらうとともに、必要な助言や指導を受けることができている。職員は口腔ケアの重要性を理解し、毎食後に利用者に声をかけて口腔ケアを実施している。また、利用者の状況に応じて、適切な口腔ケア用品を使用して仕上げ磨きなどを行い、利用者の口腔内の確認をしている。自分で歯磨きをしている利用者の口腔内の様子までは確認できていない場合もあり、定期的に全ての利用者の口腔内を確認し、記録に残していくことも期待される。
		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。	○	全員の口腔状態の把握は難しいが、歯のぐらつきや虫歯などで気になるときは歯科医に連絡し治療していただいている。			○	
		c	歯科医や歯科衛生士等から、口腔ケアの正しい方法について学び、日常の支援に活かしている。	◎	歯科医から口腔ケアの正しい方法について学習し支援している。				
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	◎	汚れを取り除き、ポリドントなどの使用を支援している。				
		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）	◎	口腔ケアの時、自分の出来る範囲をさせていただき、後から仕上げをしている。入れ歯や歯の異常があるときは歯科医の受診に繋げている。			◎	
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。	◎	おむつ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。				事業所では、基本的にトイレで利用者が排泄できるよう支援している。中には、おむつを使用している1名の利用者もいるが、タイミングを見計らって移乗助し、トイレで排便ができるようにしている。また、排泄状況は記録に残し、一人ひとりの利用者の排泄パターンに応じて、声かけやトイレ誘導を行うことで、失禁が少なくなった利用者もいる。さらに、下着や排泄用品を使用する際に、利用者の気持ちを大切に考えながら職員間で検討し、家族に相談した上で選定をしている。加えて、なるべく服薬に頼らず、自然な排便を促せるように、散歩や体操等を取り入れて日中の活動量を増やしたり、ヨーグルトや牛乳等の乳製品を摂取してもらったりするなどの工夫をしている。
		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。	◎	ミーティングで学習し理解している。				
		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）	◎	本人の排泄パターンの記録を見て把握している。				
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ（紙パンツ・パッドを含む）使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々状態にあった支援を行っている。	○	おむつや紙パンツなど使用の必要性について常に見直し、その時々合った支援を行っている。	◎		◎	
		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。	○	水分や食事量、運動量など職員で話し合い、改善に向けた取り組みを行っている。				
		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。	○	生活記録により利用者のパターンを把握し、早めに声を掛けて誘導を行っている。				
		g	おむつ（紙パンツ・パッドを含む）を使用する場合は、職員が一方的に選択するのではなく、どういう時間帯にどのようなものを使用するか等について本人や家族と話し合い、本人の好みや自分で使えるものを選択できるよう支援している。	◎	ミーティング等で話し合いを持ち、本人にとってどれが良いか決めている。希望を伝えることのできる利用者から要望（薄いパット・小さいパット・容量の多いパット等）があったときは、好みに合ったパット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。	◎	一人ひとりの状態に合わせて下着やおむつなど使い分けている。				
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。（薬に頼らない取り組み）	△	なるべく食物繊維の多い野菜を調理し、水分も声掛けをしながら摂ってもらっているが、難しいときは薬に頼ることが多い。				
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）。	○	曜日は職員の都合で決めてしまっているが、長湯の好きな利用者にはできるだけ希望にそえるようゆっくり入って頂いたり、利用者の都合で午後に入られる方は希望に合わせて入浴していただいている。	◎		○	利用者ごとに入浴できる曜日を決めて、入浴時の体調や事情を考慮しながら、午前中の時間帯に週2回以上、利用者が入浴できるよう支援している。利用者の希望に応じて、湯温や入浴の順番、午後の入浴、湯船に浸かる長さ、同性介助に対応するなど、利用者が気持ち良く入浴できるような支援に努めている。また、入浴を拒む利用者には、無理強いをすることなく、時間帯や日にちをずらして声をかけるなどの対応をしている。
		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。	○	なるべく本人のペースで入浴できるよう支援している。				
		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。	○	安心して入浴ができるよう支援している。				
		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。	○	入浴を拒む日は無理強いせず、日を変えるなどして入浴していただいている。				
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	◎	入浴の前には健康状態を確認して、入浴の可否を見極めている。				

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
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。	◎	記録で確認したり申し送りで聞き取り把握している。				事業所には、入居前から継続して習慣的に眠剤等を服用している半数程度の利用者がいる。職員は利用者が良眠できない要因を探りながら、起床時間や昼寝などに注意を払って生活リズムを改善したり、体操等を取り入れて日中の活動量を増やしたりするなど、なるべく服薬に頼らない支援に努めている。随時、睡眠状況や服薬の影響等を主治医に報告して相談を行うなど、必要な指示や助言を受けながら総合的な睡眠支援も行われている。
		b	夜眠れない利用者についてはその原因を探り、その人本来のリズムを取り戻せるよう1日の生活リズムを整える工夫や取り組みを行っている。	○	昼夜逆転しないように、昼間は本人の無理のないよう、テレビを見たり話をして起きていただいている。				
		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。	○	日中のかかわり方などミーティングで話し合い、それでも落ち着かない利用者は医師と相談しながら支援している。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場面が個別に取れるよう取り組んでいる。	◎	休息や昼寝の必要な方は居室で過ごせるよう支援している。				
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。	○	携帯電話を持たれている方は、自由に家族と連絡をとっていただいている。家族と会話を希望された時には電話を掛けて話していただいている。年賀状のやり取りができるよう支援している。				
		b	本人が手紙が書けない、電話はかけられないと決めつけず、促したり、必要な手助けをする等の支援を行っている。	○	紙を渡して書いていただいたり、必要に応じて支援している。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	◎	携帯電話を持たれている方は、自由に居室で話されている。ホームの電話で話すときは、少し離れて見守っている。				
		d	届いた手紙や葉書をそのままにせず音信がとれるように工夫している。	○	本人の目の届くところに置いて飾るなどしている。音信がとれるよう声掛けをしている。				
		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。	○	家族にも理解してもらい協力できる範囲でお願いもしている。				
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。	◎	自分で管理している人がほとんどいないが理解はしている。				
		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。	△	利用者個人で買い物をすることはないが、職員や家族と欲しいものを買いに仕掛けることはある。				
		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。	◎	外出時には欲しいものを買われ、職員の付き添いによりお金を使っていたりしている。				
		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。	○	理解力のある利用者とは話し合っているが、ほとんど家族とのみ話し合っている。				
		e	利用者が金銭の管理ができない場合には、その管理方法や家族への報告の方法などルールを明確にしており、本人・家族等の同意を得ている。(預り金規程、出納帳の確認等)。	◎	預り金規程に基づいて管理している。入金・出金の都度、お小遣い帳へ記入し、毎月施設利用の請求書送付時に、買った物のレシートを添えてお小遣い帳のコピーをお送りしている。				
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。	○	病院受診の時は職員が付き添い、必要な日用品など家族が持てこれない時は、職員が利用者の希望を聞き購入している。	◎		◎	病院受診の際に、家族が同行できる場合を含めて、職員が付き添って主治医に利用者の生活の様子や症状等が説明できるように同行支援をしている。「自宅に帰りたい、お墓参りに行きたい、買い物に行きたい」など、利用者や家族から要望が出された場合には、職員間で検討し、可能な範囲で柔軟に対応をしている。
(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、気軽に入りができるように、玄関や建物周囲の工夫をしている。	○	玄関前と北側に駐車場があり、どちらからも出入りしやすい。家族が持ってきて下さった鉢植えも置いている。	◎	◎	◎	事業所は幹線道路沿いに立地し、駐車スペースが確保され、事業所名が大きく書かれた看板が設置されるなど、車での来訪者にも場所が分かりやすくなっている。建物の北側にも、広い駐車場が整備され、隣接する墓地にお墓参りに来た人も利用できるように開放をしている。また、建物の南側には、広い畑があるほか、駐車スペースの両脇には鉢植えが並べられ、フェンス越しに眺められるなど、開放的で気軽に出入りできる雰囲気を感じられる。玄関前にはベンチも置かれ、利用者や来訪者が外気浴をしながら、くつろげるようになっている。

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、家庭的な雰囲気を有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。（天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものしか置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていないか等。）	○	調度や設備は家庭的な雰囲気で、壁には季節ごとの飾り付けをしている。洗面所に季節の花を飾っているが、それ以外は必要なものしか置いてない。	◎	○	○	広々としたリビングには、食卓テーブルやソファ、テレビが置かれ、利用者は思い思いの場所でゆったりと過ごすことができる。車いすの利用者がリビングでテレビを見る際には、テーブルを利用者の前に置き、転倒を予防している。壁面はすっきりとしているが、季節に応じて、七夕やコスモスなどのクラフト作品が飾られ、敷地内には季節の野菜や果物が育てられるなど、利用者は季節を感じることができる。また、共用空間は、日々の掃除や換気が行われ、整理整頓も行き届くなど、清潔で快適な空間となっている。さらに、建物周囲に遮る物がなく、2階リビングの窓から眺めが良いほか、1階の窓からは、庭のぶどう棚を眺めることができ、利用者は季節を感じることができる。	
		b	利用者にとって不快な音や光、臭いがないように配慮し、掃除も行き届いている。	○	毎日掃除を行っており、汚れた時にはすぐに掃除するようにしている。					○
		c	心地よさや能動的な言動を引き出すために、五感に働きかける様々な刺激（生活感や季節感を感じるもの）を生活空間の中に採り入れ、居心地よく過ごせるよう工夫している。	○	季節の花を飾ったり、壁飾りでも季節を感じられるように工夫している。					○
		d	気の合う利用者同士で思い思いに過ごせたり、人の気配を感じながらも独りになれる居場所の工夫をしている。	○	気の合う利用者同士で過ごせたり、独りになれる空間も大事にしている。					
27	居心地良く過ごせる居室の配慮		本人や家族等と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	◎	使い慣れたものや好みの物を本人居室に置き、居心地よく過ごせるよう工夫している。	◎			○	居室には電動ベッドやエアコン、洗面台、押し入れが設置されている。日中にリビングで過ごす利用者が多く、すっきりと片付けられた居室が多いものの、馴染みの家具やテレビを持ち込んだり、趣味の道具やぬり絵の作品を飾ったりするなど、居心地の良い個性のある空間づくりが行われている居室も見られる。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	できることは利用者に行っていたき、トイレや浴室などは分かるよう表示して、自立した生活が送れるよう工夫をしている。				○	トイレや浴室の扉には、分かりやすく表示されているほか、自室を認識することが難しい利用者には、居室の入り口に名前を書いたプレートを掛けるなど、利用者に場所を認識しやすくしている。また、利用者の手の届くテレビの下に、新聞やパズルなどを整理して置かれ、自由に取り出せるようにしている。さらに、リビングや廊下の整理整頓が行き届き、不要な物を置かず、利用者の安心安全な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。（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）	○	無くしたり、自分の物にされたりとケガのリスクもあるため、ほうきや裁縫道具など必要であれば職員管理にて渡している。新聞はいつでも手の届くところに置いている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット（棟）の出入り口、玄関に鍵をかけることの弊害（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）	◎	日中は誰でも出入りできるよう安心して暮らしていけるよう支援している。センサーを取り付け、利用者が出られたときは目配りで様子を見て対応している。	◎	◎	◎	職員は出入り口に鍵を掛けることの弊害を理解している。日中に玄関の施錠はしておらず、夜間のみ防犯のために施錠をしている。また、各ユニットの出入り口には、センサーチャイムが取り付けられ、職員は利用者や来訪者の出入りを気付けるようにしている。さらに、日常的に一人ひとりの利用者の希望に応じた個別の外出支援も行われ、外に出たい利用者には職員が付き添って庭に出たり、事業所周辺を散歩したり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。	○	鍵を掛けない自由な暮らしについて話し合っている。					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	入所時のサマリーや投薬表や看護記録で把握するようにしている。					
		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。	○	身体の変化や異常を発見したら、生活記録、看護日誌等に記録し、職員で共有している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	主治医や協力医、看護師に気軽に相談できる関係を築けている。					
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	◎	利用者・家族の希望するかかりつけ病院へスタッフが付き添い受診している。耳鼻科や眼科へも本人の希望や異常があれば受診支援している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	◎	かかりつけ医がいない場合は、協力医療機関などを含め、家族や本人に決めていただき受診支援している。					
		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。	○	受診結果等、緊急でない場合は月一回の近況報告に書いてお知らせし、必要な場合は都度家族へ電話で連絡し話し合いを行っている。					

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
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。	◎	入院時には必ず同行し、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。	◎	相談員から情報を訊き状態把握に努めている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	◎	毎日、生活記録と看護日誌を記録していて、気になる場合は協力医療機関の看護師に相談し、受診している。				
		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。	◎	看護師、協力医療機関へは24時間相談ができる体制を取っている。				
		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。	◎	日頃から状態変化を観察し、変化があったら受診している。				
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、看護職等に情報提している。	△	薬が変わってから体調に変化があった場合、副作用かどうか分からない部分もある。本人の状態の変化などは記録し、主治医等に報告している。				
		b	利用者一人ひとりが医師の指示どおりに服薬できるよう支援し、飲み忘れや誤薬を防ぐ取り組みを行っている。	◎	薬には日付を大きく書き、分かり易いようにしている。職員間で服薬できたか確認し合っている。				
		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。	◎	生活記録にチェックするようしており、確認は日常的に行っている。				
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。	◎	重度化に置ける指針や看取りの指針の説明を契約時に行い、状態が変化した場合は必要に応じ家族に確認している。				事業所では、「重度化した場合の対応に係わる指針」を整備し、入居時に、利用者や家族に対応できることを説明している。また、状態に変化が見られた場合には、再度家族等に意向を確認するとともに、家族や主治医等の関係者を交えて話し合い、方針を共有している。さらに、看取り支援を行う際には、各ケースに応じた勉強会も開催され、職員間で知識や技術を共有するとともに、負担や不安の軽減にも努めている。加えて、医療機関との24時間のオンコール体制や医療連携体制が整い、事業所に配置された看護師から必要な助言等を受けることもできるなど、利用者や家族の意向に沿った看取り支援にも取り組んでいる。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、職員、かかりつけ医・協力医療機関等関係者と話し合い、方針を共有している。	◎	終末期には家族や主治医と話し合いをもち、職員も方針を共有し介護に当たっている。	○		◎	
		c	管理者は、終末期の対応について、その時々職員の思いや力量を把握し、現状ではどこまでの支援ができるかを見極めを行っている。	◎	職員が不安にならないよう指示を出し、いつでも連絡が取れるようにしている。				
		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。	◎	主治医から家族への説明後、できることやできないことを必ず説明している。				
		e	重度や終末期の利用者が日々をより良く暮らせるために、家族やかかりつけ医など医療関係者と連携を図りながらチームで支援していく体制を整えている。あるいは、今後の変化に備えて検討や準備を行っている。	○	都度、皆で話し合い、医療とも相談しながら検討している。				
		f	家族等への心理的支援を行っている。（心情の理解、家族間の事情の考慮、精神面での支え等）	○	充分でない所もあるかもしれないが、相談には乗っている。看取り段階に入られた利用者の家族に、コロナ禍ではあるが、感染対策をした上で面会していただいた。				
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。	◎	ミーティング時に勉強会をし、再確認を行っている。				
		b	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、万が一、感染症が発生した場合に速やかに手順にそった対応ができるよう日頃から訓練を行うなどして体制を整えている。	◎	感染症マニュアルにそって勉強会を行い、対応できるようにしている。				
		c	保健所や行政、医療機関、関連雑誌、インターネット等を通じて感染症に対する予防や対策、地域の感染症発生状況等の最新情報を入手し、取り入れ、随時対応している。	◎	行政機関からの事務連絡や最新情報を確認・把握し、職員と共有している。				
		d	職員は手洗いやうがいなど徹底して行っており、利用者や来訪者等についても清潔が保持できるよう支援している。	○	利用者はなかなかマスクをしていただけないが、消毒用アルコールやマスクを用意し、職員が清潔を保持できるよう支援している。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	◎	近況報告を月一回送り、面会時には本人の様子や職員の思いを伝えている。				コロナの5類移行に伴い、感染対策が緩和され、居室内での面会にも対応することができていたものの、感染者が出たことで、再び感染対策が強化され、現在は玄関先での面会となっている。制限が長引くことの弊害もあり、感染対策を講じた上で、家族との外出や外食を可能としているものの、家族に参加を呼びかけた行事の開催までには至っていない。また、月1回写真を添えて、主な行事や利用者の日常の様子を記載して送付し、家族に喜ばれている。事業所の運営上の事柄や出来事は、運営推進会議の中で報告しているものの、会議に参加していない家族には伝えられていない。職員の異動に関する情報も、会議の中で報告していない。今後は、運営推進会議の中で、職員の異動を報告したり、会議の記録を全ての家族に送付したり、個別に担当職員の交代を知らせるなど、周知方法を職員間で検討していくことも期待される。加えて、家族が気軽に気がかりなことのほか、意見や要望等を伝えられるように、来訪時や電話連絡時に、職員から積極的な声かけを心がけている。
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ禍以降、家族の行事への参加は難しくなった。家族と外出希望の方は準備等の支援をしている。	○		○	
		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)	◎	面会時や電話があったとき等、家族の話を聞いたり本人の様子を伝えたりしている。月一回近況報告・写真の送付を必ずしている。	◎		◎	
		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)	○	面会の際に家族の意見や要望を傾聴し、コミュニケーションを取りながらより良い関係が築けるよう支援している。				
		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)	△	事後報告になることも多いが、行事については都度報告している。設備改修や機器の導入については報告していない。職員の異動や退職はなかった。	○		△	
		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対応策を話し合っている。	◎	何度も話し、理解していただくようにしている。				
		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)	○	相談できる体制を作っているつもりであるが、遠慮がちの方が多く、こちらから声掛けを行い、意見や希望をさりげなく聞くようにしている。			○	
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(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)	◎	契約時に管理者が説明を行い、理解した上で同意してもらっている。				
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	◎	退去時は、その時の状態により医師も交えて家族に説明を行い、納得して退去先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域、自治会エリア	a	地域の人に対して、事業所の設立段階から機会をつくり、事業所の目的や役割などを説明し、理解を図っている。	○	以前から多少の交流があったため理解してもらっている。		◎		感染対策に伴い、地域行事の縮小が続き、以前のような状態までには戻っていないが、近隣にある福祉避難所となっている事業所の夏祭りに参加したり、秋祭りに、神輿や獅子舞が来訪したりするなど、可能な範囲で地域との交流が図れるよう支援している。また、音楽ボランティアを受け入れたり、訪問理美容を再開したりするなどの交流も図られている。さらに、地域の保育所の園児も、感染対策のため、以前のような頻度での来訪はできなくなったが、敬老の日のお祝いに手作りの作品を届けてくれるなど、少しずつ交流を再開している。加えて、外気浴や事業所周辺の散歩の際に、近隣住民と挨拶を交わすなど、日頃から地域住民との関係を深められるように働きかけをしている。
		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)	△	コロナ禍以降、外の行事には参加出来ていない。外気浴中にとりでの畑仕事の方と話をしたり、散歩中に地域の人と会ったときはあいさつをしている。		△	○	
		c	利用者を見守ったり、支援してくれる地域の人たちが増えている。	△	増えているかどうかはわからない。				
		d	地域の人気軽に立ち寄ったり遊びに来たりしている。	×	地域の人気軽に立ち寄ったりすることはない。				
		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。	○	隣の畑で作業をしている方と話をしたり、野菜をいただいたりしている。				
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	◎	音楽ボランティアや獅子舞などのボランティアの方に来ていただいている。				
		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)。	△	希望する方は馴染みの理美容室へお連れするが、その他の利用者は近所の美容師に来ていただき整髪していただいている。				

項目 No.	評価項目	小項目	内 容	自己 評価	判断した理由・根拠	家族 評価	地域 評価	外部 評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
40	運営推進会議を活かした取組み	a	運営推進会議には、毎回利用者や家族、地域の人等の参加がある。	○	毎回家族、地域の人々の参加がある。利用者は時々参加していただいている。以前参加することにより混乱する方がいらっしまったので、毎回は難しい。	×	/	△	運営推進会議は、区長や民生委員、市担当者、地域包括支援センター職員の参加を得て開催している。利用者が参加することはほとんどなく、家族も代表者1名の参加に留まっている。会議では利用者の様子やサービスの実際等を詳しく報告し、参加メンバーとの意見交換をしている。会議録の送付は、会議の参加メンバーのみの送付に留まり、事業所の玄関に会議録を置いているものの、会議録を読む家族はほとんどいないため、家族に会議の内容が十分に伝わっておらず、今後は会議の目的や意義を説明する機会を設けたり、開催場所のスペースに限りはあるものの、全ての家族に開催案内や会議録を送付したりするなど、なるべく多くの家族の参加を得て、幅広く意見を収集できるように、職員間で検討していくことを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	行事や、利用者やサービスの実際の写真や身体拘束適正化委員会の報告をお渡ししている。意見の結果等も報告している。	/	◎	○	
		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。	○	参加メンバーが固定されているので、増やす努力をしたい。できるだけ会議に参加していただけるよう、会議後に次回の日程や時間の報告をしている。	/	○	/	
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。	△	地域密着サービスの意義を踏まえた理念とはなっていない。理念はおおまかな介護の基本とし、具体的方針として「あったか介護・援助の五ヵ条」をつくり実践している。	/	/	/	
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	△	事務所・各ユニット玄関・各ユニット事務所に掲示しているが、地域の人たちにわかりやすく伝えてはいない。	×	○	/	
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。	○	外部のさまざまな研修を提示し、好きな研修を受けられるようにしている。定期的に社内研修を行っている。	/	/	/	代表者は、事業所に来訪する機会も多く、日常的に、管理者や職員と意見交換をするなど、相談や話をしやすい関係性が築かれている。また、職員の資格取得や外部研修の参加を支援したり、定期的に勉強会を実施したりするなど、職員のスキルアップにも努めている。さらに、設備等の建物内の環境を整備したり、有給休暇や希望休の取得を促したり、育休や産休を取得しやすくするなど、子育て中の職員にも、働きやすい職場環境が整えられ、長年働く職員も多い。
		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。	○	ミーティング時に勉強会を開き、スキルアップできるよう取り組んでいる。	/	/	/	
		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。	○	代表者は一人ひとりの意見を聞き、随時相談にのり、職場環境・条件の整備に努めている。	/	/	/	
		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)	○	市の連絡会や地域包括支援センターが行う北条介護事業者連絡会、協力医療機関主催の勉強会などに参加させ、同業者と交流する機会を作っている。	/	/	/	
		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。	○	新年会をしたり、個別に話を聞き、ストレス解消になっているかどうかは分からないが環境づくりに努めたいと思っている。	◎	○	◎	
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。	○	研修会で学び、虐待等防止委員会で不適切なケアや場面はなかったかどうか確認している。	/	/	○	3か月に1回、身体拘束や虐待防止をテーマにした勉強会を実施して、職員の学ぶ機会を確保するとともに、虐待防止委員会を設置し、不適切なケアや場面などの話し合いも行われている。また、咄嗟に発した大きな声や、何気なく使用した言葉を不適切であることを職員は知るなど、振り返りの機会にも繋がっている。さらに、不適切な言動が見られた場合には、さりげなく声をかけて対応する職員を交代するとともに、必要に応じて管理者に報告し、該当職員に指導や注意喚起をしている。
		b	管理者は、職員とともに日々のケアについて振り返ったり話し合ったりする機会や場をつくっている。	○	ミーティングなどで話し合いを設けているが、日頃からも話しやすい雰囲気をつくるよう心掛けている。	/	/	/	
		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。	○	体調や顔色を気にしており、不安そうな職員には特に声掛けを行っている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	◎	勉強会において度々周知するようにしている。	/	/	/	
		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。	◎	三カ月に一度委員会をもち、出た内容を職員全員でも話し合っている。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設への要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を図っている。	◎	拘束をしてでも転倒しないようにしてほしいと要望される家族がおられるが、行うことよっての弊害を説明し理解していただいている。それに伴い転倒のリスクが高くなることも説明している。	/	/	/	

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。	△	成年後見制度を利用している利用者もあり、少しは理解しているが、理解できていない職員もいる。				
		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。	△	必要があれば相談に乗り、地域包括支援センター等と連携する。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	◎	マニュアルを作成し周知している。				
		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。	△	以前は全職員に日本赤十字社の講習を受けてもらったが、定期的には行っていないので実践にどれだけ活かせるかは不安。				
		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。	◎	ヒヤリハットはきちんと提出され、必ず職員間で話し合い再発防止に努めている。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	カンファレンスにてみんなで話し合い、危険やリスクを少しでもなくするよう取り組んでいる。				
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。	○	マニュアルを作成し対応している。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	苦情があればすぐに対応し解決するようにしている。				
		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。	○	今現在苦情という形はないが、寄せられたときは速やかに手順に沿って対応し納得が得られるようにしている。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。（法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等）	◎	玄関に意見箱を設置している。計画作成時に意見や要望を聞いている。コロナ禍前は敬老会の始まる前に家族会を開き聞いていた。面会時にも声を掛けるようにしている。	◎		◎	日々の生活の中で、職員は利用者から意見や要望を聞き、対応をしている。面会時等に、職員から家族に声をかけて意見や要望を聞くとともに、介護計画の更新時に、話を聞く機会を設けている。また、年1回管理者は職員との個別面談を行い、思いや就業状況等を確認するほか、日頃から管理者と職員との良好な関係が築かれ、出された意見や提案を検討し、利用者本位の支援に繋げている。
		b	契約当初だけではなく、利用者・家族等が苦情や相談ができる公的な窓口の情報提供を適宜行っている。	△	入所時には重要事項説明書にて説明しているが、その後は出来ていない。				
		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。	○	毎日現場の状況を把握し、職員一人ひとりの話を聞いている。				
		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。	○	控え目な職員の思いは聞けていないかもしれないが、できるだけ聴くようにしている。ミーティング時に利用者本位になっているかどうかを職員に考えてもらうよう努めている。			◎	
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。	◎	年一回、必ず全員で取り組んでいる。				毎年、全ての職員で自己評価の取り組みが行われ、出された意見を管理者が取りまとめて作成をしている。外部評価のサービスの評価結果や目標達成計画は、運営推進会議の中で報告しているが、目標達成に向けた取り組み状況の報告が不十分であったため、目標達成計画に掲げて取り組んでいる。会議の中で、取り組み状況を報告するように改善されたものの、取り組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらうことまではできていない。今後は、会議により多くの家族の参加を呼びかけたり、目標達成の取り組み状況のモニターを依頼して意見をもらい、さらなるサービスの質の向上に繋げたりするなど、職員間で検討し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。	○	実践できそうな目標を決め、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。	△	報告は行っているがモニターはしてもらっていない。	○	△	△	
		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。	○	目標達成計画を職員に報告し、いっしょに取り組みを行い、成果を確認している。				

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）	◎	マニュアルを作成し周知している。				事業所では、様々な災害に対応したマニュアルを整備し、年2回避難訓練を実施している。前回の外部評価のサービス評価結果から、事業所内に避難訓練時の写真を掲載して家族に見てもらえるようにしたもの、面会等の制限が続き、十分な周知までは繋がっていない。感染対策で、地域の防災訓練への参加協力のほか、地域や家族等との合同訓練の実施にまでには至っていない。利用者家族等・地域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、利用者の高齢化や重度化に伴い、災害時の協力支援体制の確保が急務であると考えられることもあり、感染状況を見計らいながら、運営推進会議の開催に併せて訓練を実施して意見をもらったり、地域の自主防災組織等に協力を仰いで、合同の訓練を実施したり、地域の防災訓練に協力するなど、家族や地域からの理解や協力が得られるような周知方法を職員間で検討していくことを期待したい。
		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いる。	△	年二回避難訓練をしている。夜間帯を想定した実際の訓練は行っていないが、みんなで話し合っている。				
		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。	○	消防設備点検は業者に定期的に行っていただいている。非常用食料や備品等についても確認を行っている。				
		d	地域住民や消防署、近隣の他事業所等と日頃から連携を図り、合同の訓練や話し合う機会をつくるなど協力・支援体制を確保している。	△	消防署とは近いこともあり、訓練についても相談しながら行っている。災害状態によっては近くの施設に避難できるよう支援をお願いしている。	×	×	△	
		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）	×	地域の共同訓練には参加できていない。				
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）	×	入居者の日々の介護だけで時間も労力も手いっぱいである。				事業所独自で相談支援の場や機会は設けていないが、地域の高齢者や家族から相談が寄せられた場合には快く対応するとともに、必要に応じて、地域包括支援センターの窓口には繋いでいる。また、市行政の連絡会や地域包括支援センターが主催する北条介護事業者連絡会、協力医療機関主催の勉強会等に積極的に参加し、地域の他の事業所や関係機関と交流を図っている。さらに、平時から近隣にある事業所等とも良好な関係を築き、連携を図ることができている。
		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。	○	相談があれば話を聞き、場合によっては地域包括支援センターに繋いでいる。		△	○	
		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）	×	開放、活用していない。				
		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。	△	以前は研修の受け入れをしていたが、現在は要望がない。あれば受け入れる。				
		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主催の北条介護事業者連絡会に参加し連携を図っている。			○	