

(別表第1)

サービス評価結果表

サービス評価項目

(評価項目の構成)

I.その人らしい暮らしを支える

(1)ケアマネジメント

(2)日々の支援

(3)生活環境づくり

(4)健康を維持するための支援

II.家族との支え合い

III.地域との支え合い

IV.より良い支援を行うための運営体制

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

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 11 月 9 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3873600476
事業所名	グループホームあおぞら
(ユニット名)	1F
記入者(管理者)	
氏名	芦田 淳
自己評価作成日	令和 4 年 10 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、澄み切った「あおぞら」のように関わる全ての人々が「ころも」「からだ」も、健やかに、朗らかな生活が送れるように支援致します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 【取り組んだこと】 ①地域との交流が少しでも増えて、気軽に立ち寄る場所になる。 ②定期的に口腔内のアセスメント行っていく。 【その結果】 ①コロナ禍が拡大する時期があり、入居者様の生命や健康を守るため、あまり交流が出来なかった。 ②何とかケアプランの更新時にはアセスメントが出来ることもあった。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して18年目を迎える事業所は、内子町内の利便性の良い場所に立地しており、県道を挟んで天神産和紙工場や近くを流れる大井川の河川敷は大風合戦が有名な場所で、多くの観光客が往来している。事業所では、利用者の自立支援に向けて、心身機能の維持や向上に向けた生活リハビリを意識して取り組んでおり、利用者自身に時間が掛かってでもできることをしてもらうなど、一人ひとりの状況に合わせた支援が行われている。また、家族会を発足した矢先にコロナ禍となり、活動が制限されたこともあり、令和3年度から広報委員会を結成して、年4回機関紙の「あおぞら便り」を発行して、多くの写真を取り入れた利用者の暮らしの様子のほか、行事や職員を紹介するなど、家族等に事業所を身近に感じてもらえるよう取り組んでいる。さらに、利用者に閉塞感のない自由な暮らしが提供できるように、日中に玄関やユニットの入口などに施錠をしない取り組みを実践するとともに、感染対策を講じながら、日頃から近隣の土手沿いを散歩するなどの外出支援も継続することができており、少しでも楽しみのある生活が送れるよう支援している。</p>
---	---	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	利用者本人及び家族に聞き取りを行いながら、意向の把握に努めている。	○	/	○	入居の際に、管理者は、事前に自宅等に出向き、利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。日々の会話の中で、職員は利用者へ、やりたいことや好きなことなどを聞くよう努めている。また、家族に利用者の生活状況を伝えながら、職員は希望や意向を確認している。さらに、得られた情報は、介護記録や連絡ノートに記載して、職員間で情報を共有している。
		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。	○	家族に聞いたりして、ケアカンファレンスの際に、検討を行っている。	/	/	/	
		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。	○	電話連絡や面会時等で話を聴いたりして、本人の思いに寄り添うようにしている。	/	/	/	
		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。	○	本人が発する言葉を介護記録に記入するようしており、記録を見るように職員には話している。	/	/	/	
		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。	○	常に、本人の気持ちを見落とさないように話をしたり、本人に寄り添うようにするよう話をしたりしている。	/	/	/	
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。	○	入所前から話を聞いているが、問題点が出てきた場合はその都度、話を聞いている。	/	/	◎	入居の際に、管理者は自宅や施設等に出向き、生活歴や暮らしの希望などの聞き取りをしている。病院から入居する場合には、コロナ禍において面会ができないこともあり、タブレットを活用して、情報を聞くこともある。ほとんどの利用者が、病院や施設からの入居されることが多くっており、施設の担当者から情報を提供してもらうほか、病院からサマリーなどの提供してもらい、病歴や介護サービスの利用経過など、少しでも多くの情報収集に努めている。また、入居後に得られた新たな情報は、連絡ノートに記載するほか、カンファレンスを活用して、職員間で共有している。
		b	利用者一人ひとりの心身の状態(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。	○	定期的に、アセスメントを行い、現状把握に努めている。特に介護記録などに記入し、赤字で記入し、拾い上げやすいようにしている。	/	/	/	
		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)	○	介護記録に記入するなどして、把握に努め、ケアプランに反映させている。	/	/	/	
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人や家族などから希望などを聞いて、カンファレンスで議題に挙げて、スタッフの色々な視点から考えている。	/	/	◎	以前は管理者を中心に、利用者や家族から希望や意向などの聞き取りをしていたが、令和4年11月から、利用者毎の担当職員に役割を振り分けて、意見などを聞くように変更している。事前に聞き取りをした情報やアセスメント情報をもとに、カンファレンスの中で利用者の視点に立って、職員間で課題などを検討している。
		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。	○	本人や家族などから希望などを聞いて、カンファレンスで議題に挙げて、スタッフの色々な視点から考えている。	/	/	/	
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。	○	本人にさりげなく、聞いたり、さりげない言葉を反映している。	/	/	/	
		b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族や本人と話をし、スタッフの意見なども聞いて総合的に判断している。	○	/	◎	利用者毎の担当職員が、事前に利用者や家族から意見などを聞くほか、医師などの関係者から、指示やアドバイスをもらい、把握したアセスメント情報をもとに、計画作成担当者が介護計画の原案を作成している。原案をもとに、カンファレンスを活用して、職員間で検討を行い、出された意見やアイデアを反映させた計画を作成している。
		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。	○	家族に、時折確認を取りながら、ケアプランを策定している。	/	/	/	
		d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族との交流などがケアプランに反映されている。	/	/	/	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
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。	○	介護記録にケアプランが記載されていて、カンファレンスで、共有している。	/	/	/	◎ 介護計画の内容は、ユニット会議を活用して職員間で共有するとともに、介護記録用紙に一人ひとりの計画が転記され、目標やサービス内容を確認しながら記録できるよう工夫されている。また、日々の介護記録には、サービスの実践内容を具体的に記録を残しているものの、計画を意識した記録になっているとはいえないこともあり、管理者は様式の変更などを検討している。さらに、職員の気づきやサービスのアイデアなどは、口頭での申し送りとなっているため、記録に残して、今後のサービスの質の向上に活用されることが期待される。	
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎月1回モニタリングを行ったり、勤務中でも出来ているかを話をしたりしている。介護記録で特に変わったところ本人が言ったことなどを必ず記入している。介護記録に変わったことは、赤い字で記入している。また、本人が発した言葉をそのまま記録したりしている。	/	/	/	○	
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。	○	最低6か月に一度、更新を行っている。	/	/	/	◎	
		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。	○	月1回、モニタリングを行って把握するようにしている。	/	/	/	◎	
		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。	○	体調変化などがあれば、必要に応じて、ケアプランの変更を行っている。	/	/	/	○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月、ケアカンファレンスの際に、業務的なことも話し合っている	/	/	/	○	
		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。	○	職員各自の意見をまず聞いて、批判しないようにしている。また全員が意見を言うように配慮している。	/	/	/	◎	
		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。	○	ケアカンファレンスに参加できるように、勤務配置に配慮している。報告書を作成し、回覧したり、連絡帳に記入したり、全スタッフが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)	○	業務日誌を回覧したり、連絡ノートを使用している	○	/	/	○	
(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。	○	本人の希望に添えるように何がしたいかを聞いたりして、対応している。	/	/	/	/	
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	本人が利用者本人が着たい服などを選んだりしている。水分補給の際などに飲みたいものや食べたいものを聞いたりしている。なるべく選んだりできるように、本人などの話に傾聴して援助している。	/	/	/	○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	施設の都合で、日々動いている気がするが、基本的には利用者の希望を組んで対応している。	/	/	/	/	
		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)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	なるべく利用者から言葉などが出るように待つ対応し、季節感を出したりして対応している。	/	/	/	/	○
		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。	○	家族などから話を聞いたり、生活歴を見ながら、なりげない言葉や、仕事を大事にしている。	/	/	/	/	/
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であからさまな介護や誘導の声かけをしないよう配慮、目立たずさりげない言葉かけや対応等)	○	研修会で、毎年勉強を行っている。また、何気ないことを大切にしている。本人の目線の視点に立ち、大きな声ではなく、利用者の顔を見ながら対応している。	○	○	○	事業所として、年間の研修計画を作成し、計画的に人権や尊厳などを職員は学び、意識した言動に努めている。また、毎月実施するユニット会議の中でも、言葉づかいなどを常に意識して対応するように、指導や注意喚起をしている。さらに、職員トイレには、「敬語で話す」と書かれた張り紙が貼られ、日頃から啓発をしている。加えて、居室への入室時に、職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも声かけを行い、利用者確認の上で入室をしている。	
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	カーテンを開けたり、戸を開けたり、これからすることを説明したりして介助している。	/	/	/		
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	本人に了解を頂き、ノックするなどしてプライバシーの保護に十分配慮している。	/	/	/		◎
		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。	○	研修会で勉強を行っている。また、時折、朝礼で話をしたりしている。	/	/	/		/

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。	○	行事や料理などを教えて頂いたり、昔のことを教えて頂いたりしている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握し、言い合いなどのトラブルが起こらないように配席などの考慮をしている。新たな利用者が入居した場合や、比較的年齢が若くて周りに馴染みにくい場合には、利用者に居室などでゆっくりと過ごしてもらいながら、職員が気配りをしながら声かけをするなど、徐々に事業所に馴染んでもらえるよう配慮している。また、職員は仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるように声かけをしたり、利用者同士のやり取りや顔色を注意深く観察したりしながら、早期に間に入るなどの対応をしている。
		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。	○	利用者様同士でなるべく話をしてもらい環境を作ったり、共同生活の大切さをことあるごとに、話をしている。	/	/	/	
		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い場面をつくる等)。	○	スタッフが間に入り、トラブルにならないように、さりげなく気を配ってして、孤立しないように席順を考えている。	/	/	○	
		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。	○	距離を置いたり、随時、席順を変えたりして工夫を行っている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所当時に聞いているが、わからないことがあれば、その時点で、家族に聞くようにしている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	○	馴染みの美容室の人に来ていただいて、カットして頂いている。本人や家族にはいつでも立ち寄れるように対応している。	/	/	/	
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)	○	毎日とは出来ていないが、暇を見つけては対応するように気配りしている。天気の良い日には散歩などを行っている。軽い人ほどは対応が出来ていないが、なるべく戸外へ出るように気配りを行っている。	○	△	○	コロナ禍以前は、外食を楽しんだり、季節に合わせて、紅葉やコスモス畑、桜などの花を見に出かけたり、地域の文化祭に行くなど、利用者の外出できる機会が多く確保されていた。コロナ禍において、人混みへの外出は控えているが、事業所周辺の店舗に出かけたり、近隣の土手を散歩したりすることは多く、利用者が屋外に出られるよう支援している。また、重度の利用者も、玄関先で日光浴をするなど、外気に触れて気分転換できるような支援に努めている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	地域の人と散歩などには挨拶などをしたりして、支援を頂いている。季節ごとに、利用者に関心ながら、家族と話をしながら支援している。	/	/	/	
14	心身機能の維持、向上を図る取り組み	a	職員は認知症や行動・心理症状について正しく理解しており、一人ひとりの利用者の状態の変化や症状を引き起こす要因をひもとき、取り除くケアを行っている。	○	認知症の勉強会を年1回行っている。また、認知症について管理者やリーダーが勤務中に時折、話をしたりしている	/	/	/	様々な生活面で、利用者自身にできることは自分でしてもらいなど、職員は生活リハビリを意識した支援に取り組んでいる。着替えなどの際に、利用者自身に袖通しやボタンを付けてもらうなど、時間が掛っても自分でしてもらいよう心がけ、職員は見守りや待つ介護に努めている。訪問調査日には、入浴後に自分で髭剃りをしたり、目が見えない利用者には、職員が手すりの場所まで誘導して、居室への自ら移動する様子を見守る職員の姿を見ることができた。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	認知症の理解は出来ていて、少しでも維持向上が出来るように努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来るように、努めている。また、本人の思いを聞くようにしている。	/	△	○	
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。	○	家族や利用者から聞いて、ほぼ把握していて、なるべく声掛けて、行事などに参加して頂くようにしている。	/	/	/	事業所では、1日2回の洗濯を行い、利用者が洗濯物たみの役割を担っている。新聞紙のゴミ箱折りやテーブル拭き、花の水やりなど、利用者のできることや得意なことを担ってもらいとともに、必要に応じて、介護計画の目標やサービス内容に具体的な内容を取り入れて、実践している様子の記録を確認することができた。また、訪問調査日には、エプロン姿でキッチンで包丁を使用する利用者の様子が見られ、久しぶりに調理の下ごしらえなどをすようであったが、職員も利用者の活き活きた表情や姿を見て、改めて役割や出番づくりの大切さを認識している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	本人や家族から生活歴などを把握したり、聞き取りしたりしてケアプランに導入を図っている。散歩で挨拶をしたり、地域の人が植えた花などに水をやっている。	○	△	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人や家族に聞いて把握するように努めている。				毎朝、自分で服を選んで着替え、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、入浴後に、利用者自身で器用に電気シェイバーなどを使用して、髭剃りをしている利用者もいる。また、整容の乱れや食べこぼしなどが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけて、フォローをしている。さらに、職員は重度の利用者に気を配った支援に努めており、訪問調査日には、全ての利用者が違和感のない装いなどで、生活を送る様子を見ることができた。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人や家族に聞いて把握するように努めている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	なり下ない言葉を投げかけて、利用者が判断できるように支援している。				
		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。	○	担当者を決めて、スタッフ同士が話し合い相談して支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	その都度、即座に対応している。汚れた場合は着替えなどを行っている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	要望があれば対応している。				
		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。	○	重度な人ほど、特に気を配っている。着替えなどを行う際には体の異常がないかを見るようにしている。				
17	食事を楽しむことのできる支援	a	職員は、食事の一連のプロセスの意味や大切さを理解している。	○	マニュアルなどにも、大切さをまず、最初に書いており、大切に思っている。				法人の栄養士が献立を立て、週単位で近隣にあるフレッシュパークからりから届けられた食材を使用して、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、各ユニットでアレンジしたメニューを職員が調理している。食材が不足した場合には、職員が近隣にあるスーパーで買い出しをしている。入居の際に、アレルギーや好き嫌いなどを利用者や家族から確認するとともに、現在アレルギーのある利用者はいないものの、管理者は、利用者にとって、食べることは楽しみの一つであり、好き嫌いなどにもできる限り対応するようにしている。また、誕生日には利用者に希望のメニューを聞くとともに、変更して調理を行い、利用者から大変喜ばれている。茶碗や湯飲み、箸などは、入居時に使い慣れた物を自宅から持参してもらい、使用している。コロナ禍以前は、食事の際に、職員も利用者と同じテーブルを囲み、食事を摂ることができていたが、現在は感染対策で、離れた場所で職員は交代で食事を摂り、見守りやサポートに専念している。さらに、重度な状態の利用者にも、食事前にはフロアに出てきてもらい、口腔体操を実施するほか、季節の食材の話や献立の説明をするなど、食事が待ち遠しくなるような雰囲気づくりを心がけている。加えて、献立の栄養バランスは栄養士に任せているものの、行事食のリクエストメニューなどを伝えるとともに、利用者の状況に応じて、職員間で調理方法などを相談することができている。
		b	買い物や献立づくり、食材選び、調理、後片付け等、利用者とともにやっている。	○	食べたいものを聞いたり、食材を見て話をしたりしている。また簡単な片づけを一部の人はさせている。			○	
		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。	○	手伝って頂いたことには、感謝の「ありがとうございます」と伝えている。				
		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。	○	家族や利用者本人に聞いて把握している。				
		e	献立づくりの際には、利用者の好みや苦手なもの、アレルギー等を踏まえつつ、季節感を感じさせる旬の食材や、利用者にとって音なつかしいもの等を取り入れている。	○	メニューを作成している人には、好みなどを伝え、季節感があるメニューを取り入れている。			○	
		f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせ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)	○	健康状態に合わせて対応をしている。特にみためや、香りなどは注意している。				
		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。	○	なるべく個人の物を使用している。また、好みのもを購入するようにしている。			◎	
		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。	○	状態に合わせて、席順を決めたり、食器の置き方などを工夫している。			○	
		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。	○	一ろ一口、何であるかを伝えるようにしたり、メニューの説明を行っている。	△		○	
		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。	○	毎日、食事量などを記録し、医師や家族、利用者の意見や思いを聞いて管理している。				
		k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食べる時間を変えたり、水分摂取量などの把握を毎日行っている。				
		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。	○	ケアカンファレンスの際だけでなく、日常的に話をし、栄養士に相談を行っている。			○	
		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。	○	マニュアルを策定し、それに従っている。勉強会を行っている。				

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。	○	マニュアルがあり、十分理解している。ケアカンファレンスの際にも話をしている。	/	/	/	前回の目標達成計画に挙げて、口腔内のアセスメントなどに取り組んでいる。歯科助手として働いていた職員を中心に、研修等で口腔ケアの重要性を学び、職員は理解をしている。毎食後に、職員は声をかけて、歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、職員は見守りやサポートをしている。また、洗面所横の棚には、自分で歯磨きができる利用者の名前を貼った口腔ケア用品を手前に置くなどの配慮をしている。管理者は、自分で歯磨きしている利用者の口腔内の様子の確認が不十分と感じており、定期的に口を決めて、全ての利用者の口腔内の状況を確認するとともに、異常が見られた場合には、早期の歯科受診などに繋げられることを期待したい。また、義歯は夜間等に預かり、消毒液で洗浄をしている。
		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。	○	毎食後、口腔ケアの際に注意して状態を見ていて、把握に努めている。	/	/	/	
		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。	○	歯科受診の際に、アドバイスを頂いている。	/	/	/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯の人はポリドントに毎日つけている。定期的に歯ブラシを交換している。	/	/	/	
		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)	○	朝昼晩の口腔ケアの際に(歯磨き・入れ歯の手入れ・うがい等の支援、出血や炎症のチェック等)を行っている。異常には、早期受診を行っている。	/	/	○	
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。	○	マニュアルがあり、十分に理解している。排泄委員会で時折検討している。	/	/	/	事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本に支援をしており、利用者に合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。2か月に1回排泄委員会を開催し、利用者一人ひとりの排泄状況とケアの現状を話し合うとともに、パッドや紙パンツなどの排泄用品の妥当性の検討もしている。また、排泄用品の使用や変更をする際には、職員から家族に説明を行い、了承の上で使用をしている。
		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。	○	マニュアルがあり、十分に理解している	/	/	/	
		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)	○	チェック表で把握している。	/	/	/	
		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。	○	定期的に、スタッフ間で話し合い、見直しを行っている。排泄委員会などで検討している。	○	/	◎	
		e	排泄を困難にしている要因や誘因を探り、少しでも改善できる点はないか検討しながら改善に向けた取り組みを行っている。	○	定期的に、スタッフ間で話し合い、見直しを行っている。	/	/	/	
		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。	○	少しでも利用者にあった時間などに排泄の誘導などを行っている。	/	/	/	
		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。	○	本人の状態などを把握して本人や家族などに相談して対応している。	/	/	/	
		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。	○	利用者様の状態に合わせて、適宜変えている。	/	/	/	
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	牛乳や繊維質の物をなるべく摂取できるように工夫している。	/	/	/	
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)。	○	なるべく利用者様の希望に添えるように、本人などの希望を聞いて対応している。毎日、入浴できるように対応している。	○	/	○	午前中の時間帯を活用して、利用者は週2~3回入浴することができる。入浴できる時間帯は、勤務の都合上で決めざるを得ないものの、利用者の希望や体調に応じて、夕方の入浴にも対応している。また、職員は湯の温度や浴槽に浸かる長さなどを、利用者の希望に添った柔軟な対応をしている。また、重度の利用者には、リフトを活用して、職員は安心安全に入浴できるよう支援している。事業所には、風呂好きの利用者が多い。
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分が入浴できるよう支援している。	○	個浴を行っていて、希望の時間帯などを聞いたりしている。	/	/	/	
		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。	○	状況に合わせて、福祉用具を使用している。	/	/	/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入った時の対応を参考にして、毎回工夫を行っている。	/	/	/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタル測定を行って、健康状態の把握に努めている。	/	/	/	

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	介護記録に記入しているので、把握できている。	/	/	/	入居前からの習慣で、眠剤を服用している利用者があるものの、事業所として、極力薬に頼らず、日中の散歩やレクリエーション、日光浴などの活動を増やすなどの対応を行い、利用者が夜間に安眠できるように取り組んでいる。夜間に眠れない場合には、利用者にフロアで自由に過ごしてもらい、職員が自然な眠りにつけるよう支援している。また、不眠が続く場合には、利用者の体調面を考えて、主治医に相談し、服薬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。	○	スタッフ間で、情報共有を図って対応している。	/	/	/	
		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。	○	状態を医師に受診時、往診時などに相談したり、日中の過ごし方などを見ながら総合的に判断している。	/	/	○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の想いを大切に対応している。	/	/	/	
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。	○	家族から電話が掛かってきたり、手紙の交換などを行うことがある。	/	/	/	
		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。	○	電話をしてみませんかと利用者様に話して支援を行うようにしています。	/	/	/	
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話を掛けられるように利用者には話している。	/	/	/	
		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。	○	ハガキなどは本人に見て頂き、そのハガキが見えるところに掲示していたりする。	/	/	/	
		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。	○	家族の方にも電話を掛けても構いませんと話しています。	/	/	/	
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。	○	介護の勉強をしているので、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。	△	声掛けを行っているが、ほとんど「買って来てや」と言われること多い。偶に外出した時に利用者様に聞くが、ほとんど、買い物はされていない。	/	/	/	
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	本人や家族には入居時に聞いているが、ほとんどの方が持たれていない。一部の方が家族が持たせていることあり。	/	/	/	
		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。	○	話し合っているが、施設ではほとんどの人がお金を持っていない。	/	/	/	
		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)。	○	出納帳で管理している。	/	/	/	
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。	◎	本人や家族には色々なサービスがあることを伝え、選択できるように支援している。	○	/	○	県外や町外に住む家族が多いことから、病院受診は職員が同行支援の対応を行い、受審結果を家族に電話で報告している。また、感染状況を見計らいながら、馴染みの美容室に訪問してもらったり、外部の訪問マッサージなどのサービスを紹介したりするなど、利用者や家族から出されたニーズには、可能な範囲で柔軟に対応している。
(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。	○	花を植えたりして、環境整備に気を付けている。	◎	◎	◎	幹線道路沿いにある事業所の対面には大洲和紙の直売所があるなど、観光客などの往来が多い。歩道には地区の園芸部会が花が植えられている。また、事業所の駐車場も開放的で、玄関前にはベンチも置かれ、親しみやすい雰囲気が感じられる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと	
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそくような設えになっていない等。)	○	写真などを置いたり、家庭的な物を置いて対応している。また、季節感が分かるように花を飾ったりしている。	○	○	○	ユニットの入り口を入ると、対面キッチンが設置されているほか、広々としたフロアにはゆったりとテーブル席やソファを配置している。大きな窓から、遠くの山並みを眺望することができる。また、壁面には干支飾りやイベントの写真、コスモスの壁飾りなどが飾られ、利用者や来訪者は四季の移ろいを感じることができる。さらに、ブラインドを活用して、採光の調節や道路からの視線を遮る工夫をしている。加えて、換気や掃除、消毒も行き届き、清潔感がある。	
		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。	○	換気扇を常時使用している。細目に掃除を行っている					○
		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。	○	音楽を流すようにしたり、花を飾ったりして季節感を感じていたり、気持ちよい環境であるように努めている。					○
		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。	○	ソファなどを配置したり、居室への誘導などで居場所の工夫を行っている。構造上見えないようになっている。					
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。	○	なるべく今まで使っていたものを持ってきていただいている。私物で基本的には、持ってきていけないものはない。	○		○	居室には、エアコンとベッド、クローゼットが備え付けられている。大容量のクローゼットには、持参したチェストや衣装ケースなどを収納することができ、広々と居室を利用することができる。また、寝具は、入居時に利用者の使い慣れた物を持参してもらうとともに、季節の変わり目には、家族に衣替えなどを依頼している。	
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	バリアフリーや手すりがついて、動きやすい作りになっている。また、居室の配慮にも工夫を行っている。同じく部屋の部屋があるため、間違えやすいので利用者様別に飾りをつけたりしている。			○	事業所には、目の不自由な利用者もおり、安全に移動できるよう廊下には物を置かず、動線上に設置された手すりを活用して、安心安全に移動できるよう工夫している。また、利用者の状況に応じて、居室の入り口に表札や飾り付けを行い、居室を認識しやすくしている。さらに、レクリエーションの道具なども自由に取れるところに置き、自由に手に取り、塗り絵をする利用者の様子も見られた。	
		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)	○	入居時などには本人や家族にお話をしたり、面会時などには再度、声掛けを行っている。					
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、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ること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)	○	日中基本的に、玄関には鍵をかけていない。外に出ようとしても止めないようにしている。日中基本的に、玄関には鍵をかけていない。	◎	◎	◎	代表者と管理者、職員は、「鍵をかけることは身体拘束に当たる」と認識しており、日中に、事業所の玄関やユニットの入り口は施錠をしていない。また、職員は利用者の自由な行動を制止しないように心がけた支援に努めており、外に出た利用者の後ろを就いて歩き、状況を見て声かけをするなどの対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、20時頃から7時まで玄関の施錠をしている。	
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	家族には、入居前に話を理解していただいている。					
(4) 健康を維持するための支援										
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	いつでも見れるような所に、書類が置かれている。					
		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。	○	経過観察記録に記入している。					
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	早めの対応を行い、医師に報告して、その後の対応を即座に行っている。					
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	協力病院以外の受診も家族などと相談して支援している。	◎				
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	細目に家族などと相談を図って、関係機関と連携を図っている。					
		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。	○	なるべく早く家族に電話連絡して今後などの対応を図っている。					

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。	○	情報提供書を病院に提出したり、口頭で伝えたりしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	◎	情報提供書を病院に提出したり、口頭で伝えたりしている。主治医と連携を取り、その他の専門職とも連携を図っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談している。看護職の配置や訪問看護ステーション等との契約がない場合は、かかりつけ医や協力医療機関等に相談している。	○	看護師に相談を行い、不在の時は、医師に相談を行っている。				
		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。	○	緊急連絡網で対応している。				
		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。	○	異常時は状態報告を行うようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬状書を見たり、医師や薬剤師に聞いたりしている。往診時や受診時に情報提供している。変化があれば家族などには連絡している。				
		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。	○	定期的に、薬の管理の仕方を変更している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬が変わった際には十分気を付け、状態変化があった場合は医師にすぐに相談している。				
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。	○	重度化した場合の指針を策定しており、家族に説明を行い、同意を得ている。				事業所には、「重度化した場合における対応に係る指針」「看取りに関する指針」があり、入居時に家族等に説明をしている。利用者の状態の変化が見られた場合には、家族や主治医を交えて関係者で話し合い、今後の方針を共有している。開設以来の2件の看取り介護を経験しているものの、管理者等は、コロナ禍の看取り支援において、家族との関わり方が難しく、職員間で対応の振り返りを行うなど、今後の対応を検討している。また、重度化した場合には、多くの利用者が他の施設や病院へ転院をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	○	重度化した場合の指針を策定しており、家族に説明を行い、同意を得ている。	○		○	
		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。	○	年1回の勉強会を行っている。				
		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。	○	入所前に説明を行い、状況に応じて繰り返し説明を行う。				
		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。	○	緊急時の希望書などを策定し、状況に合わせて変更を行っている。				
		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)	○	細目に家族への配慮を行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症マニュアルを策定し、外部の勉強会へ参加を行っている。				
		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。	○	感染症マニュアルを策定し、外部の勉強会へ参加を行っている。				
		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。	○	インターネットを駆使して情報把握に努めている。				
		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。	○	冬場は、マスク、消毒の徹底を行っている。				

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	
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。	○	一緒に生活している人間として対応している。				コロナ禍以前は、田楽作りや敬老会などの行事に、家族と一緒に参加することができていた。事業所では家族会を発足して、家族同士の交流や意見交換ができるようになった矢先にコロナ禍となり、家族が事業所の活動に参加できる機会がなくなっている。コロナ禍において、現在も面会などの制限が設けられており、現在は、季節の衣替えや保険証の更新など、家族が事業所に来訪する機会があるものの、来訪する機会は減少している。毎月、病院の受診結果を報告するほか、介護計画の見直しの際には電話で近況を伝えるなど、管理者等は、家族が気がかりなことなどを話せるように、積極的に声かけをしている。また、前回の外部評価の評価結果を踏まえて、より具体的に利用者の暮らしぶりを伝えられるよう、令和3年度から、年4回あおぞら便りの広報誌を発行するようになっている。さらに、事業所便りでは、多くの写真を使用して、事業所の行事や利用者の暮らしの様子を伝える工夫を行うとともに、新入職員を写真入りでコメントを付けて紹介することもできている。今後、管理者は事業所便りを活用して、退職者の報告も検討している。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ禍で出来ない。	×		△		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	広報誌を定期的に、お知らせを届けている。また、電話連絡や面会時に具体的に報告している。定期的にお電話を行い、その際に、その他の事柄も話すようにしている。その際に、要望などを聞くようにしている。	○		○		
		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・対応についての説明や働きかけ、関係の再構築への支援等)	○	利用者様のわからない事柄があったら、家族に聞くなどするようにしている。					
		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)	○	不定期ではあるが、報告し、協力いただける様にしている。	○		○		
		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。	○	状況に応じて、家族に説明を行い、話し合いを行っている。					
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	電話連絡や面会時に連絡などを取っている。			○		
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	適宜、十分な説明を行っている。必要ならば署名捺印を得ている。利用者及び家族に説明を行い同意を得ている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	利用者及び家族の意向を大事にして対応を行っている。					
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。	○	運営推進会議で理解を図っている。		○		事業所として、地域との交流を目指して町内会に入り、社長が町内会の事務局長を担うことができていた。地域の防災訓練や様々な行事に利用者と一緒に参加を予定していたが、コロナ禍において、ほとんどの地域行事が中止されている。現在は、地域の清掃活動や歩道に並べたプランターに花を植える程度に留まっているが、花の水やりは利用者と一緒に行うとともに、事業所周辺の散歩時には、積極的に挨拶をするなど、地域との関係が途絶えないよう取り組んでいる。以前は、中学生の職場体験の受け入れにも協力することができていた。コロナ禍の収束後には、積極的な地域との交流が再開されることを期待したい。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なあいさつ、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	◎	自治会に入り、昨年度までは事務局長を担っていた。引き続き、自治会の行事に参加している。		△	○		
		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。	○	散歩の際には、声を掛けていただく方が増えてきている。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	○	時折は、地域の方から頂き物を受け取ることもあり、回覧時には必ず話をしたりしている。					
		e	隣近所の人と気軽に声をかけ合ったり、気軽に立ち寄ってもらうなど、日常的なおつきあいをしている。	○	時折、ミカンや柿を持ってきてくださることある。					
		f	近隣の住民やボランティア等が、利用者の生活の拡がりや充実を図ることを支援してくれるよう働きかけを行っている。(日常的な活動の支援、遠出、行事等の支援)	○	散歩の際などには、声掛けや見守りをして頂いている。					
		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)。	○	内子町GH連絡会の交流だったり、定期的な消防の訓練などで理解を深めている。地域資源の把握に努め、楽しめるように支援している。地区の文化祭などには参加を行っている。					

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、地域の人の参加がある。	○	文書で対応している。文書を届ける際には、地域の方から話を聴いたりしている。	◎	/	○	事業所では、前向きに運営推進会議の開催に取り組んでおり、会議に合わせて講演会を実施したり、様々なテーマで参加メンバーと話し合ったりするなどの工夫を行い、家族の参加も増加していた。コロナ禍において、会議は文書開催となり、町担当者や地域住民、全て家族に資料を郵送して、利用者の状況や行事報告などを報告している。また、前回の外部評価の報告をする際に、一部の参加メンバーからの意見を聞くことができていたものの、書面の内容は報告事項のみに留まっているため、出された意見を次回会議資料に反映して、対応状況を報告したり、意見を議事録として取りまとめて、再度送付したりするなど、書面開催においても、参加メンバーや家族に意見を出してもらい、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	自己評価や外部評価などを年1回、報告を行っている。委員の方から話していただけるように、案内の際に聞き取りなどを行っている。玄関には、議事録を置いている。	/	◎	○	
		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。	○	全員の家族に文書ではあるが、案内を報告している。また、結果なども玄関に報告書を置いて閲覧できるようにしている。	/	/	×	
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。	○	事業所理念に沿った介護に進進している。	/	/	/	定期的な、代表者は事業所に来訪があり、利用者や職員の顔と名前を把握している。人事考課の際に、年2回代表者は職員との個別面談を実施し、職員から意見を聞く機会を設けている。また、年間の研修計画を立てて、職員のスキルアップに努めるとともに、資格取得に向けた情報提供や、研修等に参加できる勤務調整も行われている。さらに、事業所では、有給休暇や希望休を取得しやすくするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、管理者は、日常業務の中で職員から意見を聞くとともに、相談に応じるなど、話しやすい雰囲気づくりに努めている。
		b	利用者、家族、地域の人たちにも、理念をわかりやすく伝えている。	◎	契約時に必ず、お伝えしている。また、随時、説明を行っている。	/	×	△	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修計画を策定し、外部の研修にも少しでも多く参加できるように配慮している。	/	/	/	定期的な、代表者は事業所に来訪があり、利用者や職員の顔と名前を把握している。人事考課の際に、年2回代表者は職員との個別面談を実施し、職員から意見を聞く機会を設けている。また、年間の研修計画を立てて、職員のスキルアップに努めるとともに、資格取得に向けた情報提供や、研修等に参加できる勤務調整も行われている。さらに、事業所では、有給休暇や希望休を取得しやすくするなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、管理者は、日常業務の中で職員から意見を聞くとともに、相談に応じるなど、話しやすい雰囲気づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	状況を見ながら、スキルアップできるように配慮している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	年2回ほど人事考課を行っている。面談を行っている。	/	/	/	
		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)	○	内子町のGH連絡会に所属して、対応をしている。ズーム会議などを行っている。	/	/	/	
		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。	○	代表者の方から常に話しかけるようにしている。	/	/	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	年1回勉強会を開催している。	/	/	/	代表者や管理者、職員は、定期的な内部研修で学び、虐待や不適切なケアなどを理解している。また、不適切なケアを発見した場合には、管理者は該当職員を呼んで話しを聞き、指導や注意喚起をしている。さらに、職員は業務に流されて、報告できていないことを代表者や管理者は危惧しており、委員会やユニット会議の議題に取り上げて話し合うなど、職員の意識の向上に努めている。
		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。	○	ケアカンファレンスを月1回開催している。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	こちらから積極的に話しかけるようにしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	年1回勉強会を開催している。	/	/	/	代表者や管理者、職員は、定期的な内部研修で学び、虐待や不適切なケアなどを理解している。また、不適切なケアを発見した場合には、管理者は該当職員を呼んで話しを聞き、指導や注意喚起をしている。さらに、職員は業務に流されて、報告できていないことを代表者や管理者は危惧しており、委員会やユニット会議の議題に取り上げて話し合うなど、職員の意識の向上に努めている。
		b	どのようなことが身体拘束に当たるのか、利用者や現場の状況に照らし合わせて点検し、話し合う機会をつくっている。	○	ケアカンファレンスを月1回開催している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	家族からの要望があったら、説明を行い理解して頂くように努めている。	/	/	/	

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
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。	○	年1回勉強会を開催している。成年後見制度などの制度の話が必要な時は、情報提供をしたり、相談にのる体制はとっている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要な利用者様には対応できるように、地域包括支援センターと連携を取っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを策定して対応している。いつでも見れる所に置いてある。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的に勉強会を行い、事故防止に努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット報告書を策定し、回覧している。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	月1回のケアカンファレンスで検討している。				
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。	○	カンファレンスで話し合っている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	速やかに対応している。市町までは相談をしていない。				
		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。	○	速やかに対応している。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	利用者の声を受け止めるようにしている。また、記録をするようにしている。発言などがあれば職員を通して会議で発案し、検討している。玄関の所に、要望や意見を書いた紙を入れる箱を設置している。また、家族には電話連絡や面会時にそれとなく聴いたりしている。	△		○	日々の会話の中で、職員は利用者から思いや意見を聞くように努めている。家族には、来訪時や電話連絡時を活用して、職員から声かけをしているが、コロナ禍で会う機会が減少していることもあり、アンケートを実施して意見を聞くなど、家族から忌憚のない意見や要望が聞き取れるよう工夫した取り組みを期待したい。また、日常業務の中で、管理者は職員から様々な意見を聞くことができ、職員も管理者やリーダーに、提案や相談を行いやすいと感じている。職員から出された意見は検討を行い、利用者本位のサービスに繋げている。
		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。	○	玄関の所に掲示をしている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	週2、3回施設に來られて、機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、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。	○	職員の意見を聞いたり、こちらから提案を行うようにしている			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年2回各職員自己評価行っている。				事業所では、毎年職員が自己評価を行い、ユニット毎に意見を取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をしている。また、ユニット会議等を活用して、職員への周知するとともに、新たな目標達成計画の検討を行い、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、目標達成計画に掲げた取り組み状況は、事業所内のみの検討に留まっているため、コロナ禍の収束後には、運営推進会議の参加メンバーや家族に取組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、さらなるサービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		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。	○	目標を立てているが、なかなか達成できていないが、努力は行っている。評価を職員に周知して対応している				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で、報告し、取り組みのモニターをしていただいている。	○	△	△	
		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。	△	事業所内は出来ているが、運営推進会議では出来ない。				

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
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)	○	対応マニュアル作成できている。	/	/	/	事業所として、「非常災害対策計画」を作成するとともに、様々な災害を想定した避難訓練を実施している。令和4年度は、消防署の協力も得て、訓練を実施することができた。コロナ禍以前は、管理者が地域の防災訓練に参加協力することもできていたが、現在は中止されている。事業所の立地している場所は、水害が発生する危険性があるため、管理者は、「災害発生時に、近隣住民の協力が不可欠である」感じている。また、事業所として、事業継続計画(BCP)の策定に向けた作業を進めている。コロナ禍の収束後には、集合形式の運営推進会議や地域の防災訓練等を活用して、地域住民や近隣事業所などとの協力体制の構築に向けた取り組みが行われることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	昼間や夜間など様々な事を想定して行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	期限などの点検行っている。年2回の消防機器の点検を行っている。	/	/	/	
		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。	○	消防署とは訓練時に話をきけているが他事業所とは合同の訓練はできていない。	△	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	定期的に消防署と訓練は出来ているが、その他の機関等はまだ出ていない。	/	/	/	
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)	○	運営推進会議の際には、啓蒙活動を行っている。	/	/	/	事業所として、地域住民から入居や見学などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。コロナ禍において、ほとんどの地域活動が中止され、積極的な広報活動はできていない状況となっており、家族から寄せられた身内などの相談対応に留まっている。管理者は成年後見制度にも詳しく、地域包括支援センターからの相談にも応じており、感染状況が落ち着けば、認知症カフェの開催など、地域のケア拠点としての活動への意欲もあり、今後の取り組みが期待される。また、町にはグループホーム連絡会があるほか、町担当課や地域包括支援センターなどが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	家族などから本人以外の身内の相談でも、相談支援を行っている。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	コロナ禍であり、あまり対応できていないが、いつでも立ち寄ることが出来るように広報している。	/	/	/	
		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。	○	高校生の体験学習を受け入れている	/	/	/	
		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)	○	認知症高齢者等見守りネットワーク協力機関になっており、各機関と連携なども行っている。また、地域包括支援センターにも成年後見制度などの相談を行っている。	/	/	○	

(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!!
 シャンプ 評価の公表で取組み内容をPR!!!

ーサービス向上への3ステップー

【外部評価実施評価機関】※評価機関記入

評価機関名	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会
所在地	愛媛県松山市持田町三丁目8番15号
訪問調査日	令和 4 年 11 月 9 日

【アンケート協力数】※評価機関記入

家族アンケート	(回答数) 16名	(依頼数) 18名
地域アンケート回答数	6名	

※事業所記入

事業所番号	3873600476
事業所名	グループホームあおぞら
(ユニット名)	2F
記入者(管理者)	
氏名	小川 洋介
自己評価作成日	令和 4 年 10 月 20 日

(別表第1の2)

<p>【事業所理念】 私たちは、澄み切った「あおぞら」のように関わる全ての人々が「こころ」も「からだ」も、健やかに、朗らかな生活が送れるように支援致します。</p>	<p>【前回の目標達成計画で取り組んだこと・その結果】 【取り組んだこと】 ・行政の方や地域の方、職員の参加も呼びかけ、会議の内容の充実、意見交換を行いサービスの向上に努める ・利用者の尊厳を損なわない正しい言葉遣いが出来るよう職員の意識向上を図る 【結果】 ・職員の参加は難しかったが利用者には参加して頂いた。内容についてはまだ、一方的に施設側が議題などを提供している感があり、今後は改善に努めていきたい。 ・年1回の勉強会で接遇を行い、月1回あるケアカンファレンスでも時折、議題によって少しずつ改善をしているが、これからも引き続き職員の意識向上を図る必要あり。</p>	<p>【今回、外部評価で確認した事業所の特徴】 開設して18年目を迎える事業所は、内子町内の利便性の良い場所に立地しており、県道を挟んで天神産和紙工場や近くを流れる大井川の河川敷は大風合戦が有名な場所で、多くの観光客が往来している。事業所では、利用者の自立支援に向けて、心身機能の維持や向上に向けた生活リハビリを意識して取り組んでおり、利用者自身に時間が掛かってもできることをしてもらうなど、一人ひとりの状況に合わせた支援が行われている。また、家族会を発足した矢先にコロナ禍となり、活動が制限されたこともあり、令和3年度から広報委員会を結成して、年4回機関紙の「あおぞら便り」を発行して、多くの写真を取り入れた利用者の暮らしの様子のほか、行事や職員を紹介するなど、家族等に事業所を身近に感じてもらえるよう取り組んでいる。さらに、利用者に関心のない自由な暮らしが提供できるように、日中に玄関やユニットの入口などに施錠をしない取り組みを実施するとともに、感染対策を講じながら、日頃から近隣の土手沿いを散歩するなどの外出支援も継続することができており、少しでも楽しみのある生活が送れるよう支援している。</p>
--	--	--

評価結果表

【実施状況の評価】

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

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	利用者本人及び家族に聞き取りを行いながら、以降の把握に努めている。	○	/	○	入居の際に、管理者は、事前に自宅等に出向き、利用者や家族から、思いや意向などの聞き取りをしている。日々の会話の中で、職員は利用者へ、やりたいことや好きなことなどを聞くよう努めている。また、家族に利用者の生活状況を伝えながら、職員は希望や意向を確認している。さらに、得られた情報は、介護記録や連絡ノートに記載して、職員間で情報を共有している。
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。	○	ケアカンファレンスの際に、検討を行っている。	/	/	/			
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。	○	時折だが、面会時に話を聞いている。	/	/	/			
d	本人の暮らし方への思いを整理し、共有化するための記録をしている。	○	定期的には出来ている。	/	/	/			
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。	○	常に、本人の気持ちを見落とさないように話している。	/	/	/			
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。	○	入所前から話を聞いているが、問題点が出てきた場合はその都度、話を聞いている。介護記録に記入し、スタッフ間で、共有するように努めている。	/	/	◎	入居の際に、管理者は自宅や施設等に出向き、生活歴や暮らしの希望などの聞き取りをしている。病院から入居する場合には、コロナ禍において面会ができないこともあり、タブレットを活用して、情報を聞くこともある。ほとんどの利用者が、病院や施設からの入居されることが多くっており、施設の担当者から情報を提供してもらうほか、病院からサマリーなどの提供してもらい、病歴や介護サービスの利用経過など、少しでも多くの情報収集に努めている。また、入居後に得られた新たな情報は、連絡ノートに記載するほか、カンファレンスを活用して、職員間で共有している。
b	利用者一人ひとりの心身の状態(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。	○	定期的に、アセスメントを行い、現状把握に努めている。	/	/	/			
c	利用者一人ひとりの一日の過ごし方や24時間の生活の流れ・リズム等、日々の変化や違いについて把握に務めている。(生活環境・職員のかかわり等)	○	介護記録に記入している。特に介護記録などに記入し、赤字で記入し、拾い上げやすいようにしている。	/	/	/			
3	チームで行うアセスメント(※チームとは、職員のみならず本人・家族・本人をよく知る関係者等を含む)	a	把握した情報をもとに、本人が何を求め必要としているのかを本人の視点で検討している。	○	本人などから希望などを聞いて、カンファレンスで議題に挙げて、スタッフの色々な視点から考えている。	/	/	◎	以前は管理者を中心に、利用者や家族から希望や意向などの聞き取りをしていたが、令和4年11月から、利用者毎の担当職員に役割を振り分けて、意見などを聞くよう変更している。事前に聞き取りをした情報やアセスメント情報をもとに、カンファレンスの中で利用者の視点に立って、職員間で課題などを検討している。
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。	○	本人などから希望などを聞いて、カンファレンスで議題に挙げて、スタッフの色々な視点から考えている。	/	/	/			
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。	○	本人にさりげなく、聞いたり、さりげない言葉を反映している。	/	/	/	◎ 利用者毎の担当職員が、事前に利用者や家族から意見などを聞くほか、医師などの関係者から、指示やアドバイスをもらい、把握したアセスメント情報をもとに、計画作成担当者が介護計画の原案を作成している。原案をもとに、カンファレンスを活用して、職員間で検討を行い、出された意見やアイデアを反映させた計画を作成している。
b	本人がより良く暮らすための課題や日々のケアのあり方について、本人、家族等、その他関係者等と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映して作成している。	○	家族や本人と話をし、スタッフの意見なども聞いて総合的に判断している。	○	/	/			
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。	○	家族に、時折確認を取りながら、ケアプランを策定している。	/	/	/			
d	本人の支え手として家族等や地域の人たちとの協力体制等が盛り込まれた内容になっている。	○	家族との交流などがケアプランに反映されている。	/	/	/			

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
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。	○	介護記録にケアプランが記載されている。			◎	介護計画の内容は、ユニット会議を活用して職員間で共有するとともに、介護記録用紙に一人ひとりの計画が転記され、目標やサービス内容を確認しながら記録できるよう工夫されている。また、日々の介護記録には、サービスの実践内容を具体的に記録を残しているものの、計画を意識した記録になっているとはいえないこともあり、管理者は様式の変更などを検討している。さらに、職員の気づきやサービスのアイデアなどは、口頭での申し送りとなっているため、記録に残して、今後のサービスの質の向上に活用されることが期待される。
		b	介護計画にそってケアが実践できたか、その結果どうだったかを個別具体的に記録して職員間で状況確認を行うとともに、日々の支援につなげている。	○	毎月1回モニタリングを行っている。介護記録で特に変わったところ本人が言ったことなどを必ず記入している。介護記録に変わったことは、赤い字で記入している。			○	
6	現状に即した介護計画の見直し	a	介護計画の期間に応じて見直しを行っている。	○	最低6か月に一度、更新を行っている。			◎	入居後は暫定の介護計画で開始されるため、初回の計画は2か月で見直しをするとともに、それ以降は、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にも、担当職員が、月1回モニタリングで利用者の現状を確認を行い、職員間で情報を共有している。さらに、入退院などの心身状態に変化が生じた場合には、状況に合わせて関係者で話し合い、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1回、モニタリングを行っている。			◎	
		c	本人の心身状態や暮らしの状態に変化が生じた場合は、随時本人、家族等、その他関係者等と見直しを行い、現状に即した新たな計画を作成している。	○	必要に応じて、ケアプランの変更を行っている。			○	
7	チームケアのための会議	a	チームとしてケアを行う上での課題を解決するため、定期的、あるいは緊急案件がある場合にはその都度会議を開催している。	○	毎月、ケアカンファレンスの際に、業務的なことも話し合っている			○	月1回合同会議とユニット会議を合わせて開催して、個別のカンファレンスや介護計画の見直しなどの話し合いをしている。また、社長や管理者が参加した業務会議を合わせて開催している。会議に合わせて研修を実施する場合には、会議前の時間帯を活用して開催する工夫をしている。さらに、会議には多くの職員が参加できるように、事前に開催日を決めて勤務調整をするとともに、日勤の職員の勤務終了後の18時から会議の開催をしている。さらに、参加できなかった職員には、会議録を確認してもらったほか、口頭で伝達している。
		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。	○	人の意見をまず聞いて、批判しないようにしている。			◎	
		c	会議は、全ての職員を参加対象とし、可能な限り多くの職員が参加できるよう開催日時や場所等、工夫するとともに、参加できない職員にも内容を正確に共有している。	○	毎月、曜日や週を事前に決めている。報告書を回覧している。			○	
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)	○	業務日誌、連絡ノートを使用している	○		○	日々の申し送りを実施するとともに、出勤時等に、職員は業務日誌や連絡ノートを確認している。また、業務日誌には、利用者全員のバイタルや食事量、排泄状況、入浴の実施状況などを記録するほか、連絡ノートには、業務連絡や家族との連絡事項、受診結果等の医療情報を記載するなどの使い分けをしている。さらに、出勤時等に職員は確認を行うとともに、確認後にサインを残し、確実な情報共有に繋げている。

(2) 日々の支援

9	利用者一人ひとりの思い、意向を大切に支援	a	利用者一人ひとりの「その日したいこと」を把握し、それを叶える努力を行っている。	○	本人の希望に添えるように対応している。			◎	誕生日に食べたい物や日々のおやつ、着る洋服など、職員は利用者へ声をかけて希望を聞くなど、自己決定してもらえるよう支援している。また、利用者自身で選ぶことが難しい利用者には、選択肢の提示を行い、表情などを観察しながら選んでもらう工夫をしている。さらに、日々の会話の中で、職員は利用者一人ひとりに合わせて、食べ物や家族の話、昔の仕事、地域のことなどを話題に取り上げて、笑顔を引き出す工夫をしている。
		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らせている。(選んでもらう機会や場をつくる、選ぶのを待っている等)	○	利用者本人が服などを選んだりしている。なるべく選んだりできるように、援助している。			○	
		c	職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのベースや習慣を大切に支援を行っている。(起床・就寝、食事・排泄・入浴等の時間やタイミング・長さ等)	○	施設の都合で、日々動いている気がするが、基本的には利用者の希望を組んで対応している。			◎	
		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)を引き出す言葉がけや雰囲気づくりをしている。	○	なるべく利用者から言葉などが出るように待っている。			○	
		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。	○	なりげない言葉や、仕草を大事にしている。			◎	
10	一人ひとりの誇りやプライバシーを尊重した関わり	a	職員は、「人権」や「尊厳」とは何かを学び、利用者の誇りやプライバシーを大切に言葉かけや態度等について、常に意識して行動している。(人前であかさまな介護や誘導の声をかけをしないよう配慮、自立たずさげない言葉かけや対応等)	○	研修会で、毎年勉強を行っている。また、何気ないことを大切にしている。大きな声ではなく、利用者の顔を見ながら対応している。	○	○	○	事業所として、年間の研修計画を作成し、計画的に人権や尊厳などを職員は学び、意識した言動に努めている。また、毎月実施するユニット会議の中でも、言葉づかいなどを常に意識して対応するように、指導や注意喚起をしている。さらに、職員トイレには、「敬語で話す」と書かれた張り紙が貼られ、日頃から啓発をしている。加えて、居室への入室時に、職員はノックや声かけをしてから入室するとともに、不在時にも声かけを行い、利用者確認の上で入室をしている。
		b	職員は、排泄時や入浴時には、不安や羞恥心、プライバシー等に配慮しながら介助を行っている。	○	カーテンを開けたり、戸を開けたり、これからすることを説明したりして介助している。			◎	
		c	職員は、居室は利用者専用の場所であり、プライバシーの場所であることを理解し、居室への出入りなど十分配慮しながら行っている。	○	ノックするなど、プライバシーの保護に十分配慮している。			◎	
		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。	○	研修会で勉強を行っている。			◎	

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
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。	○	料理などを教えて頂いたり、昔のことを教えて頂いたりしている。	/	/	/	職員は、利用者同士の関係性を把握し、言い合いなどのトラブルが起こらないように配席などの考慮をしている。新たな利用者が入居した場合や、比較的年齢が若くて周りに馴染みにくい場合には、利用者に居室などでゆっくりと過ごしてもらおうほか、職員が気配りをしながら声かけをするなど、徐々に事業所に馴染んでもらえるよう配慮している。また、職員は仲の良い利用者同士と一緒に過ごせるように声かけをしたり、利用者同士のやり取りや顔色を注意深く観察したりしながら、早期に間に入るなどの対応をしている。
		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。	○	共同生活の大切さをことあるごとに、話をしている。	/	/	/	
		c	職員は、利用者同士の関係を把握し、トラブルになったり孤立したりしないよう、利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている。(仲の良い利用者同士が過ごせる配慮をする、孤立しがちな利用者が交わる機会を作る、世話役の利用者にうまく力を発揮してもらおう場面をつくる等)。	○	スタッフが間に入り、トラブルにならないように、気を配っている。	/	/	/	
		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。	○	距離を置いたり、席順を変えたりして工夫を行っている。	/	/	/	
12	馴染みの人や場との関係継続の支援	a	これまで支えてくれたり、支えてきた人など、本人を取り巻く人間関係や馴染みの場所などについて把握している。	○	入所当時に聞いているが、わからないことがあれば、その時点で、家族に聞くようにしている。	/	/	/	
		b	知人や友人等が気軽に訪れたり、本人が知人や友人等に会いに行ったり、馴染みの場所に出かけていったりなど、これまで大切にしてきた人や場所との関係が途切れないよう支援している。	△	馴染みの美容室の人にきていただいて、カットして頂いている。いつでも立ち寄れるように対応している。	/	/	/	
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)	○	毎日とは出来ていないが、暇を見つけては対応するように気配りしている。軽い人ほどは対応が出来ていないが、なるべく戸外へ出るように気配りを行っている。季節ごとに、利用者に関心ながら、家族と話をしながら支援している。	○	△	○	コロナ禍以前は、外食を楽しんだり、季節に合わせて、紅葉やコスモス畑、桜などの花を見に出かけたり、地域の文化祭に行くなど、利用者の外出できる機会が多く確保されていた。コロナ禍において、人混みへの外出は控えているが、事業所周辺の店舗に出かけたり、近隣の土手を散歩したりすることは多く、利用者が屋外に出られるよう支援している。また、重度の利用者も、玄関先で日光浴をするなど、外気に触れて気分転換できるような支援に努めている。
		b	家族、地域の人やボランティア、認知症サポーター等の協力も得ながら、外出支援をすすめている。	○	地域の人と散歩などには挨拶などをしたりして、支援を頂いている。	/	/	/	
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。	○	認知症の勉強会を年1回行っている。	/	/	/	様々な生活面で、利用者自身にできることは自分でしてもらうなど、職員は生活リハビリを意識した支援に取り組んでいる。着替えなどの際に、利用者自身に袖通しやボタンを付けてもらうなど、時間が掛っても自分でしてもらうよう心がけ、職員は見守りや待つ介護に努めている。訪問調査日には、入浴後に自分で髭剃りをしたり、目が見えない利用者には、職員が手すりの場所まで誘導して、居室への自ら移動する様子を見守る職員の姿を見ることができた。
		b	認知症の人の身体面の機能低下の特徴(筋力低下・平衡感覚の悪化・排泄機能の低下・体温調整機能の低下・嚥下機能の低下等)を理解し、日常生活を営む中で自然に維持・向上が図れるよう取り組んでいる。	○	理解は出来ているが、維持向上に努めている。	/	/	/	
		c	利用者の「できること、できそうなこと」については、手や口を極力出さずに見守ったり一緒に行うようにしている。(場面づくり、環境づくり等)	○	出来るように、努めている。また、本人に聞くようにしている。	/	△	○	
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。	○	家族や利用者から聞いて、ほぼ把握している。	/	/	/	事業所では、1日2回の洗濯を行い、利用者が洗濯物たみの役割を担っている。新聞紙のゴミ箱折りやテーブル拭き、花の水やりなど、利用者のできることや得意なことを担ってもらうとともに、必要に応じて、介護計画の目標やサービス内容に具体的な内容を取り入れて、実践している様子の記録を確認することができた。また、訪問調査日には、エプロン姿でキッチンで包丁を使用する利用者の様子が見られ、久しぶりに調理の下ごしらえなどをすることができたが、職員も利用者の活き活きた表情や姿を見て、改めて役割や出番づくりの大切さを認識している。
		b	認知症や障害のレベルが進んでも、張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、日常的に、ホームの内外で一人ひとりの楽しみごとや役割、出番をつくる取り組みを行っている。	○	ケアプランに導入を図っている。地域の人が植えた花などに水をやっている。	○	△	○	

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
16	身だしなみやおしゃれの支援	a	身だしなみを本人の個性、自己表現の一つとらえ、その人らしい身だしなみやおしゃれについて把握している。	○	本人や家族に聞いて把握するように努めている。				毎朝、自分で服を選んで着替え、化粧などのおしゃれを楽しんでいる利用者もいる。また、入浴後に、利用者自身で器用に電気シェイバーなどを使用して、髭剃りをしている利用者もいる。また、整容の乱れや食べこぼしなどが見られた場合には、職員がさりげなく声をかけて、フォローをしている。さらに、職員は重度の利用者に気を配った支援に努めており、訪問調査日には、全ての利用者が違和感のない装いなどで、生活を送る様子を見ることができた。
		b	利用者一人ひとりの個性、希望、生活歴等に応じて、髪形や服装、持ち物など本人の好みで整えられるように支援している。	○	本人や家族に聞いて把握するように努めている。				
		c	自己決定がしにくい利用者には、職員が一緒に考えたりアドバイスする等本人の気持ちにそって支援している。	○	なり下ない言葉を投げかけて、利用者が判断できるように支援している。				
		d	外出や年中行事等、生活の彩りにあわせたその人らしい服装を楽しむよう支援している。	○	担当者を決めて、スタッフ同士が話し合い相談して支援している				
		e	整容の乱れ、汚れ等に対し、プライドを大切にできなくなりカバしている。(髭、着衣、履き物、食べこぼし、口の周囲等)	○	その都度、即座に対応している。汚れた場合は着替えなどを行っている。	○	○	○	
		f	理容・美容は本人の望む店に行けるように努めている。	○	要望があれば対応している。				
		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。	○	重度な人ほど、気を配っている。				
		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。	○	マニュアルなどにも、大切さをまず、最初に書いており、大切に思っている。		
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たり、食材を見て話をしたりしている。また簡単な片づけを一部の人はさせている。			○			
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。	○	手伝って頂いたことには、感謝の「ありがとうございます」と伝えている。						
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。	○	家族や利用者本人に聞いて把握している。						
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。	○	メニューを作成している人には、好みなどを伝え、季節感があるメニューを取り入れている。			○			
f	利用者一人ひとりの咀嚼・嚥下等の身体機能や便秘・下痢等の健康状態にあわせた調理方法として、おいしい盛り付けの工夫をしている。(安易にミキサー食や刻み食で対応しない、いろどりや器の工夫等)	○	健康状態に合わせて対応をしている。特にみためや、香りなどは注意している。						
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。	○	個人の物を使用している。			◎			
h	職員も利用者と同じ食卓を囲んで食事を一緒に食べながら一人ひとりの様子を見守り、食事のペースや食べ方の混乱、食べこぼしなどに対するサポートをさりげなく行っている。	○	状態に合わせて、席順を決めたり、食器の置き方などを工夫している。			○			
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。	○	一ろ一口、何であるかを伝えるようにしたり、メニューの説明を行っている。		△	○			
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。	○	医師や家族、利用者の意見や思いを聞いて管理している。						
k	食事が少なかったり、水分摂取量の少ない利用者には、食事の形態や飲み物の工夫、回数やタイミング等工夫し、低栄養や脱水にならないよう取り組んでいる。	○	食べる時間を変えたり、水分摂取量などの把握を毎日行っている。						
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。	○	ケアカンファレンスの際だけでなく、日常的に話を行い、栄養士に相談を行っている。			○			
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。	○	マニュアルを策定し、それに従っている。						

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。	○	マニュアルがあり、十分理解している。ケアカンファレンスの際にも話をしている。	/	/	/	前回の目標達成計画に挙げて、口腔内のアセスメントなどに取り組んでいる。歯科助手として働いていた職員を中心に、研修等で口腔ケアの重要性を学び、職員は理解をしている。毎食後に、職員は声をかけて、歯磨きなどの口腔ケアを実施するとともに、必要に応じて、職員は見守りやサポートをしている。また、洗面所横の棚には、自分で歯磨きができる利用者の名前を貼った口腔ケア用品を手前に置くなどの配慮をしている。管理者は、自分で歯磨きしている利用者の口腔内の様子の確認が不十分と感じており、定期的に口を決めて、全ての利用者の口腔内の状況を確認するとともに、異常が見られた場合には、早期の歯科受診などに繋げられることを期待したい。また、義歯は夜間等に預かり、消毒液で洗浄をしている。		
		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。	○	毎食後、口腔ケアの際に注意して状態を見ていて、把握に努めている。	/	/	/		△	
		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。	○	歯科受診の際に、アドバイスを頂いている。	/	/	/		/	
		d	義歯の手入れを適切に行えるよう支援している。	○	義歯の人はポリドントに毎日つけている。	/	/	/		/	
		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)	○	なかなか出来ていないが、時折は確認している。異常には、早期受診を行っている。	/	/	/		/	○
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。	○	マニュアルがあり、十分に理解している	/	/	/	事業所では、利用者がトイレで排泄できることを基本に支援をしており、利用者に合わせて、声かけやトイレ誘導をしている。2か月に1回排泄委員会を開催し、利用者一人ひとりの排泄状況とケアの現状を話し合うとともに、パッドや紙パンツなどの排泄用品の妥当性の検討もしている。また、排泄用品の使用や変更をする際には、職員から家族に説明を行い、了承の上で使用をしている。		
		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。	○	マニュアルがあり、十分に理解している	/	/	/		/	
		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)	○	チェック表で把握している。	/	/	/		/	
		d	本人がトイレで用を足すことを基本として、おむつ(紙パンツ・パッドを含む)使用の必要性や適切性について常に見直し、一人ひとりのその時々々の状態にあった支援を行っている。	○	定期的に、スタッフ間で話し合い、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。	○	定期的に、スタッフ間で話し合い、見直しを行っている。	/	/	/		/	/
		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。	○	少しでも利用者にあった時間などに排泄の誘導などを行っている。	/	/	/		/	/
		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。	○	本人の状態などを把握して本人や家族などに相談して対応している。	/	/	/		/	/
		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。	○	利用者様の状態に合わせて、適宜変えている。	/	/	/		/	/
		i	飲食物の工夫や運動への働きかけなど、個々の状態に応じて便秘予防や自然排便を促す取り組みを行っている。(薬に頼らない取り組み)	○	牛乳や繊維質の物をなるべく摂取できるように工夫している。	/	/	/		/	/
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)。	○	なるべく利用者様の希望に添えるように、本人などの希望を聞いて対応している。	/	/	○	午前中の時間帯を活用して、利用者は週2~3回入浴することができる。入浴できる時間帯は、勤務の都合上で決めざるを得ないものの、利用者の希望や体調に応じて、夕方入浴にも対応している。また、職員は湯の温度や浴槽に浸かる長さなどを、利用者の希望に添った柔軟な対応をしている。また、重度の利用者には、リフトを活用して、職員は安心安全に入浴できるよう支援している。事業所には、風呂好きの利用者が多い。		
		b	一人ひとりが、くつろいだ気分で入浴できるよう支援している。	○	個別浴を行っている。	/	/	/		/	
		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。	○	状況に合わせて、福祉用具を使用している。	/	/	/		/	
		d	入浴を拒む人に対しては、その原因や理由を理解しており、無理強いせずに気持ち良く入浴できるよう工夫している。	○	入った時の対応を参考にして、毎回工夫を行っている。	/	/	/		/	
		e	入浴前には、その日の健康状態を確認し、入浴の可否を見極めるとともに、入浴後の状態も確認している。	○	バイタル測定を行って、健康状態の把握に努めている。	/	/	/		/	

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
21	安眠や休息の支援	a	利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握している。	○	介護記録に記入しているので、把握できている。				入居前からの習慣で、眠剤を服用している利用者があるものの、事業所として、極力薬に頼らず、日中の散歩やレクリエーション、日光浴などの活動を増やすなどの対応を行い、利用者が夜間に安眠できるように取り組んでいる。夜間に眠れない場合には、利用者にフロアで自由に過ごしてもらい、職員が自然な眠りにつけるよう支援している。また、不眠が続く場合には、利用者の体調面を考えて、主治医に相談し、服薬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。	○	スタッフ間で、情報共有を図って対応している。				
		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。	○	状態を医師に相談したり、日中の過ごし方などを見ながら総合的に判断している。			○	
		d	休息や昼寝等、心身を休める場が個別に取れるよう取り組んでいる。	○	利用者の想いを大切に対応している。				
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。	○	家族から電話が掛かってきたり、手紙の交換などを行うことがある。				
		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。	○	電話をしてみませんかと利用者様に話して支援を行うようにしています。				
		c	気兼ねなく電話できるよう配慮している。	○	いつでも電話を掛けられるように利用者には話している。				
		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。	○	ハガキなどは本人に見て頂き、そのハガキが見えるところに掲示していたりする。				
		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。	○	家族の方にも電話を掛けても構いませんと話しています。				
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。	○	介護の勉強をしているので、理解している。声掛けを行っているが、ほとんど「買ってきてや」と言われることが多い。				
		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。	△	偶に外出した時に利用者様に聞くが、ほとんど、買い物はされていない。				
		c	「希望がないから」「混乱するから」「失くすから」などと一方的に決めてしまうのではなく、家族と相談しながら一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している。	△	本人や家族には入居時に聞いているが、ほとんどの方が持たれていない。一部の方が家族が持たせていることあり。				
		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。	○	話し合っているが、施設ではほとんどの人がお金を持っていない。				
		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)。	○	出納帳で管理している。				
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。	◎	本人や家族には色々なサービスがあることを伝え、選択できるように支援している。	○		○	県外や町外に住む家族が多いことから、病院受診は職員が同行支援の対応を行い、受審結果を家族に電話で報告している。また、感染状況を見計らいながら、馴染みの美容室に訪問してもらったり、外部の訪問マッサージなどのサービスを紹介したりするなど、利用者や家族から出されたニーズには、可能な範囲で柔軟に対応している。
(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。	○	花を植えたりして、環境整備に気を付けている。	◎	◎	◎	幹線道路沿いにある事業所の対面には大洲和紙の直売所があるなど、観光客などの往来が多い。歩道には地区の園芸部会が花が植えられている。また、事業所の駐車場も開放的で、玄関前にはベンチも置かれ、親しみやすい雰囲気が感じられる。

項目No.	評価項目	小項目	内容	自己評価	判断した理由・根拠	家族評価	地域評価	外部評価	実施状況の確認及び次のステップに向けて期待したいこと
26	居心地の良い共用空間づくり	a	共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、家庭的な雰囲気有しており、調度や設備、物品や装飾も家庭的で、住まいとしての心地良さがある。(天井や壁に子供向けの飾りつけをしていたり、必要なものが置いていない殺風景な共用空間等、家庭的な雰囲気をそぐような設えになっていない等。)	○	写真などを置いたり、家庭的な物を置いて対応している。	○	○	○	ユニットの入り口を入ると、対面キッチンが設置されているほか、広々としたフロアにはゆったりとテーブル席やソファを配置している。大きな窓から、遠くの山並みを眺望することができる。また、壁面には干支飾りやイベントの写真、コスモスの壁飾りなどが飾られ、利用者や来訪者は四季の移ろいを感じることができる。さらに、ブラインドを活用して、採光の調節や道路からの視線を遮る工夫をしている。加えて、換気や掃除、消毒も行き届き、清潔感がある。
		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。	○	換気扇を常時使用している。細目に掃除を行っている				
		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。	○	音楽を流すようにしている。				
		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。	○	ソファなどを配置したり、居室への誘導などで居場所の工夫を行っている。構造上見えないようになっている。				
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。	○	私物で基本的には、持ってきていけないものはない。	○		○	居室には、エアコンとベッド、クローゼットが備え付けられている。大容量のクローゼットには、持参したチェストや衣装ケースなどを収納することができ、広々と居室を利用することができる。また、寝具は、入居時に利用者の使い慣れた物を持参してもらうとともに、季節の変わり目には、家族に衣替えなどを依頼している。
28	一人ひとりの力が活かせる環境づくり	a	建物内部は利用者一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、混乱や失敗を防ぎ、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように配慮や工夫をしている。	○	バリアフリーや手すりがついて、動きやすい作りになっている。同じくりの部屋があるため、間違えう人がいるので利用者様別に飾りをつけたりしている。				○ 事業所には、目の不自由な利用者もおり、安全に移動できるよう廊下には物を置かず、動線上に設置された手すりを活用して、安心安全に移動できるよう工夫している。また、利用者の状況に応じて、居室の入り口に表札や飾り付けを行い、居室を認識しやすくしている。さらに、レクリエーションの道具なども自由に取れるところに置き、自由に手に取り、塗り絵をする利用者の様子も見られた。
		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)	○	入居時などには本人や家族にお話をしたり、面会時などには再度、声掛けを行っている。				
29	鍵をかけないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が、居室や日中にユニット(棟)の入り口、玄関に鍵をかけることの弊害(鍵をかけられ出られない状態で暮らしていることの異常性、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)	○	日中基本的に、玄関には鍵をかけていない。	◎	◎	◎	代表者と管理者、職員は、「鍵をかけることは身体拘束に当たる」と認識しており、日中に、事業所の玄関やユニットの入り口は施錠をしていない。また、職員は利用者の自由な行動を制止しないように心がけた支援に努めており、外に出た利用者の後ろを就いて歩き、状況を見て声をかけるなどの対応をしている。さらに、夜間は防犯のため、20時頃から7時まで玄関の施錠をしている。
		b	鍵をかけない自由な暮らしについて家族の理解を図っている。安全を優先するために施錠を望む家族に対しては、自由の大切さと安全確保について話し合っている。	○	家族には、入居前に話を理解していただいている。				
(4) 健康を維持するための支援									
30	日々の健康状態や病状の把握	a	職員は、利用者一人ひとりの病歴や現病、留意事項等について把握している。	○	いつでも見られるような所に、書類が置かれている。				
		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。	○	経過観察記録に記入している。				
		c	気になることがあれば看護職やかかりつけ医等にいつでも気軽に相談できる関係を築き、重度化の防止や適切な入院につなげる等の努力をしている。	○	早めの対応を行い、医師に報告して、その後の対応を即座に行っている。				
31	かかりつけ医等の受診支援	a	利用者一人ひとりのこれまでの受療状況を把握し、本人・家族が希望する医療機関や医師に受診できるよう支援している。	○	協力病院以外の受診も家族などと相談して支援している。	◎			
		b	本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している。	○	細目に家族などと相談を図って、関係機関と連携を図っている。				
		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。	○	なるべく早く家族に電話連絡して今後などの対応を図っている。				

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。	○	情報提供書を病院に提出したり、口頭で伝えたりしている。				
		b	安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、日頃から病院関係者との情報交換や相談に努めている。	○	情報提供書を病院に提出したり、口頭で伝えたりしている。主治医と連携を取り、その他の専門職とも連携を図っている。				
33	看護職との連携、協働	a	介護職は、日常の関わりの中で得た情報や気づきを職場内の看護職や訪問看護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。	○	看護師に相談を行い、不在の時は、医師に相談を行っている。				
		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。	○	緊急連絡網で対応している。				
		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。	○	異常時は状態報告を行うようにしている。				
34	服薬支援	a	職員は、利用者が使用する薬の目的や副作用、用法や用量について理解し、本人の状態の経過や変化などを記録し、家族や医師、看護職等に情報提供している。	○	薬状書を見たり、医師や薬剤師に聞いたりしている。往診時や受診時に情報提供している。				
		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。	○	定期的に、薬の管理の仕方を変更している。				
		c	服薬は本人の心身の安定につながっているのか、また、副作用(周辺症状の誘発、表情や活動の抑制、食欲の低下、便秘や下痢等)がないかの確認を日常的に行っている。	○	薬が変わった際には十分気を付け、状態変化があった場合は医師にすぐに相談している。				
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。	○	重度化した場合の指針を策定しており、家族に説明を行い、同意を得ている。				事業所には、「重度化した場合における対応に係る指針」「看取りに関する指針」があり、入居時に家族等に説明をしている。利用者の状態の変化が見られた場合には、家族や主治医を交えて関係者で話し合い、今後の方針を共有している。開設以来の2件の看取り介護を経験しているものの、管理者等は、コロナ禍の看取り支援において、家族との関わり方が難しく、職員間で対応の振り返りを行うなど、今後の対応を検討している。また、重度化した場合には、多くの利用者が他の施設や病院へ転院をしている。
		b	重度化、終末期のあり方について、本人・家族等だけではなく、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。	○	重度化した場合の指針を策定しており、家族に説明を行い、同意を得ている。	○		○	
		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。	○	年1回の勉強会を行っている。				
		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。	○	入所前に説明を行い、状況に応じて繰り返し説明を行う。				
		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。	○	緊急時の希望書などを策定し、状況に合わせて変更を行っている。				
		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)	○	細目に家族への配慮を行っている。				
36	感染症予防と対応	a	職員は、感染症(ノロウイルス、インフルエンザ、白癬、疥癬、肝炎、MRSA等)や具体的な予防策、早期発見、早期対応策等について定期的に学んでいる。	○	感染症マニュアルを策定し、外部の勉強会へ参加を行っている。				
		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。	○	感染症マニュアルを策定し、外部の勉強会へ参加を行っている。				
		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。	○	インターネットを駆使して情報把握に努めている。				
		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。	○	冬場は、マスク、消毒の徹底を行っている。				

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	
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。	○	一緒に生活している人間として対応している。				コロナ禍以前は、田楽作りや敬老会などの行事に、家族と一緒に参加することができていた。事業所では家族会を発足して、家族同士の交流や意見交換ができるようになった矢先にコロナ禍となり、家族が事業所の活動に参加できる機会がなくなっている。コロナ禍において、現在も面会などの制限が設けられており、現在は、季節の衣替えや保険証の更新など、家族が事業所に来訪する機会があるものの、来訪する機会は減少している。毎月、病院の受診結果を報告するほか、介護計画の見直しの際には電話で近況を伝えるなど、管理者等は、家族が気がかりなことなどを話せるように、積極的に声かけをしている。また、前回の外部評価の評価結果を踏まえて、より具体的に利用者の暮らしぶりを伝えられるよう、令和3年度から、年4回あおぞら便りの広報誌を発行するようになっている。さらに、事業所便りでは、多くの写真を使用して、事業所の行事や利用者の暮らしの様子を伝える工夫を行うとともに、新入職員を写真入りでコメントを付けて紹介することもできている。今後、管理者は事業所便りを活用して、退職者の報告も検討している。	
		b	家族がホームでの活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事づくり、散歩、外出、行事等、家族同士の交流)	△	コロナ禍で出来ない。	×		△		
		c	家族が知りたいことや不安に感じていること等の具体的内容を把握して、家族の来訪時や定期的な報告などにより、利用者の暮らしぶりや日常の様子を具体的に伝えている。(「たよりの」発行・送付、メール、行事等の録画、写真の送付等)	○	必ず挨拶を行い、お茶などを提供している。定期的にお電話を行い、その際に、その他の事柄も話すようにしている。その際に、要望などを聞くようにしている。	○		○		
		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)	○	利用者様のわからない事柄があったら、家族に聞くなどするようにしている。					
		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)	○	不定期ではあるが、報告し、協力いただける様にしている。			○		○
		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。	○	状況に応じて、家族に説明を行い、話し合いを行っている。					
		g	家族が、気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談したりできるように、来訪時の声かけや定期的な連絡等を積極的に行うことで、居心地よく安心して過ごせるような雰囲気づくりや対応を行っている。(来やすい雰囲気、関係再構築の支援、湯茶の自由利用、居室への宿泊のしやすさ等)	○	電話連絡や面会時に連絡などを取っている。					○
38	契約に関する説明と納得	a	契約の締結、解約、内容の変更等の際は、具体的な説明を行い、理解、納得を得ている。(食費、光熱水費、その他の自己負担額、敷金設定の場合の償却、返済方法等)	○	適宜、十分な説明を行っている。必要ならば署名捺印を得ている。利用者及び家族に説明を行い同意を得ている。					
		b	退居については、契約に基づくとともにその決定過程を明確にし、利用者や家族等に具体的な説明を行った上で、納得のいく退居先に移れるように支援している。退居事例がない場合は、その体制がある。	○	利用者及び家族の意向を大事にして対応を行っている。					
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。	○	運営推進会議で理解を図っている。			○	事業所として、地域との交流を目指して町内会に入り、社長が町内会の事務局長を担うことができていた。地域の防災訓練や様々な行事に利用者と一緒に参加を予定していたが、コロナ禍において、ほとんどの地域行事が中止されている。現在は、地域の清掃活動や歩道に並べたプランターに花を植える程度に留まっているが、花の水やりは利用者と一緒に行うとともに、事業所周辺の散歩時には、積極的に挨拶をするなど、地域との関係が途絶えないよう取り組んでいる。以前は、中学生の職場体験の受け入れにも協力することができていた。コロナ禍の収束後には、積極的な地域との交流が再開されることを期待したい。	
		b	事業所は、孤立することなく、利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、地域の人たちに対して日頃から関係を深める働きかけを行っている。(日常的なおつきあいや、町内会・自治会への参加、地域の活動や行事への参加等)	○	町内会に入り、班長を担っている。		△	○		
		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。	△	コロナ禍であまり出来ない。					
		d	地域の人が気軽に立ち寄り遊びに来たりしている。	△	コロナ禍であまり出来ない。					
		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。	△	時折、ミカンや柿を持ってきてくださることあり。					
		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)	△	散歩の際などには、声掛けや見守りをして頂いている。					
		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)。	△	内子町GH連絡会の交流だったり、定期的な消防の訓練などで理解を深めている。地域資源の把握に努め、楽しめるように支援している。地区の文化祭などには参加を行っている。					

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。	○	文書で対応している。文書を届ける際には、地域の方から話を聴いたりしている。	◎	/	○	事業所では、前向きに運営推進会議の開催に取り組んでおり、会議に合わせて講演会を実施したり、様々なテーマで参加メンバーと話し合ったりするなどの工夫を行い、家族の参加も増加していた。コロナ禍において、会議は文書開催となり、町担当者や地域住民、全て家族に資料を郵送して、利用者の状況や行事報告などを報告している。また、前回の外部評価の報告をする際に、一部の参加メンバーからの意見を聞くことができていたものの、書面の内容は報告事項のみに留まっているため、出された意見を次回会議資料に反映して、対応状況を報告したり、意見を議事録として取りまとめて、再度送付したりするなど、書面開催においても、参加メンバーや家族に意見を出してもらい、サービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		b	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、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。	○	自己評価や外部評価などを年1回、報告を行っている。委員の方から話していただけるように、案内の際に聞き取りなどを行っている。玄関には、議事録を置いている。	/	◎	○	
		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。	○	全員の家族に文書ではあるが、案内を報告している。また、結果なども玄関に報告書を置いて閲覧できるようにしている。	/	/	×	
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。	○	事業所理念に沿った介護に進進している。	/	/	/	/
		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。	△	1階の所には掲示があるが、積極的に伝えてはいない感じがする。	×	△	/	
42	職員を育てる取り組み ※文書の説明 代表者：基本的には運営している法人の代表者であり、理事長や代表取締役が該当するが、法人の規模によって、理事長や代表取締役をその法人の地域密着型サービス部門の代表者として扱うのは合理的ではないと判断される場合、当該部門の責任者などを代表者として差し支えない。したがって、指定申請書に記載する代表者と異なることはありうる。	a	代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、計画的に法人内外の研修を受けられるよう取り組んでいる。	○	研修計画を策定し、外部の研修にも少しでも多く参加できるように配慮している。	/	/	/	定期的に、代表者は事業所に来訪があり、利用者や職員の顔と名前を把握している。人事考課の際に、年2回代表者は職員との個別面談を実施し、職員から意見を聞く機会を設けている。また、年間の研修計画を立てて、職員のスキルアップに努めるとともに、資格取得に向けた情報提供や、研修等に参加できる勤務調整も行われている。さらに、事業所では、有給休暇や希望休を取得しやすくなるなど、働きやすい職場環境づくりに努めている。加えて、管理者は、日常業務の中で職員から意見を聞くとともに、相談に応じるなど、話しやすい雰囲気づくりに努めている。
		b	管理者は、OJT(職場での実務を通して行う教育・訓練・学習)を計画的に行い、職員が働きながらスキルアップできるよう取り組んでいる。	○	状況を見ながら、スキルアップできるように配慮している。	/	/	/	
		c	代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。	○	年2回ほど人事考課を行っている。	/	/	/	
		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)	○	内子町のGH連絡会に所属して、対応をしている。	/	/	/	
		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。	○	代表者の方から話しかけるようにしている。	○	△	○	
43	虐待防止の徹底	a	代表者及び全ての職員は、高齢者虐待防止法について学び、虐待や不適切なケアに当たるのは具体的にどのような行為なのかを理解したうえで、これらが見逃ごされることがないように注意を払い、発見した場合の対応方法や手順についても理解している。	○	年1回勉強会を開催している。	/	/	○	代表者や管理者、職員は、定期的な内部研修で学び、虐待や不適切なケアなどを理解している。また、不適切なケアを発見した場合には、管理者は該当職員を呼んで話しを聞き、指導や注意喚起をしている。さらに、職員は業務に流されて、報告できていないことを代表者や管理者は危惧しており、委員会やユニット会議の議題に取り上げて話し合うなど、職員の意識の向上に努めている。
		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。	○	ケアカンファレンスを月1回開催している。	/	/	/	
		c	代表者、管理者は職員の疲労やストレスが利用者へのケアに影響していないか日常的に注意を払い、点検している。	○	こちらから積極的に話しかけるようにしている。	/	/	/	
44	身体拘束をしないケアの取り組み	a	代表者及び全ての職員が「指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」や「緊急やむを得ない場合」とは何かについて正しく理解している。	○	年1回勉強会を開催している。	/	/	/	/
		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。	○	ケアカンファレンスを月1回開催している。	/	/	/	
		c	家族等から拘束や施設の要望があっても、その弊害について説明し、事業所が身体拘束を行わないケアの取り組みや工夫の具体的な内容を示し、話し合いを重ねながら理解を促している。	○	家族からの要望があったら、説明を行い理解して頂くように努めている。	/	/	/	

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
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、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。	○	年1回勉強会を開催している。成年後見制度などの制度の話が必要な時は、情報提供をしたり、相談にのる体制はとっている。				
		b	支援が必要な利用者が制度を利用できるよう、地域包括支援センターや専門機関(社会福祉協議会、後見センター、司法書士等)との連携体制を築いている。	○	必要な利用者様には対応できるように、地域包括支援センターと連携を取っている。				
46	急変や事故発生時の備え・事故防止の取り組み	a	怪我、骨折、発作、のど詰まり、意識不明等利用者の急変や事故発生時に備えて対応マニュアルを作成し、周知している。	○	マニュアルを策定して対応している。いつでも見れる所に置いてある。				
		b	全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている。	○	定期的に勉強会を行い、事故防止に努めている。				
		c	事故が発生した場合の事故報告書はもとより、事故の一手前の事例についてもヒヤリハットにまとめ、職員間で検討するなど再発防止に努めている。	○	ヒヤリハット報告書を策定し、回覧している。				
		d	利用者一人ひとりの状態から考えられるリスクや危険について検討し、事故防止に取り組んでいる。	○	月1回のケアカンファレンスで検討している。				
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。	○	カンファレンスで話し合っている。				
		b	利用者や家族、地域等から苦情が寄せられた場合には、速やかに手順に沿って対応している。また、必要と思われる場合には、市町にも相談・報告等している。	○	速やかに対応している。市町までは相談をしていない。				
		c	苦情に対しての対策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。	○	速やかに対応している。				
48	運営に関する意見の反映	a	利用者や家族が意見や要望、苦情を伝えられる機会をつくっている。(法人・事業所の相談窓口、運営推進会議、家族会、個別に訊く機会等)	◎	利用者の声を受け止めるようにしている。また、記録をするようにしている。発言などがあれば職員を通して会議で発案し、検討している。玄関の所に、要望や意見を書いた紙を入れる箱を設置している。また、家族には電話連絡や面会時にそれとなく聴いたりしている。	△		○	日々の会話の中で、職員は利用者から思いや意見を聞くように努めている。家族には、来訪時や電話連絡時を活用して、職員から声かけをしているが、コロナ禍で会う機会が減少していることもあり、アンケートを実施して意見を聞くなど、家族から忌憚のない意見や要望が聞き取れるよう工夫した取り組みを期待したい。また、日常業務の中で、管理者は職員から様々な意見を聞くことができ、職員も管理者やリーダーに、提案や相談を行いやすいと感じている。職員から出された意見は検討を行い、利用者本位のサービスに繋げている。
		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。	○	玄関の所に掲示をしている。				
		c	代表者は、自ら現場に足を運ぶなどして職員の意見や要望・提案等を直接聞く機会をつくっている。	○	週2、3回施設に來られて、機会を作っている。				
		d	管理者は、職員一人ひとりの意見や提案等を聴く機会を持ち、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。	○	職員の意見を聞いたり、こちらから提案を行うようにしている			○	
49	サービス評価の取り組み	a	代表者、管理者、職員は、サービス評価の意義や目的を理解し、年1回以上全員で自己評価に取り組んでいる。	○	年2回各職員自己評価行っている。				事業所では、毎年職員が自己評価を行い、ユニット毎に意見を取りまとめて作成をしている。サービスの評価結果は、運営推進会議の中で報告をしている。また、ユニット会議等を活用して、職員への周知するとともに、新たな目標達成計画の検討を行い、目標達成に向けて取り組んでいる。さらに、目標達成計画に掲げた取り組み状況は、事業所内のみの検討に留まっているため、コロナ禍の収束後には、運営推進会議の参加メンバーや家族に取組み状況のモニターの協力を呼びかけて、意見をもらったりするなど、さらなるサービスの質の向上に繋げられることを期待したい。
		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。	○	目標を立てているが、なかなか達成できていないが、努力は行っている。				
		c	評価結果と目標達成計画を市町、地域包括支援センター、運営推進会議メンバー、家族等に報告し、今後の取り組みのモニターをしてもらっている。	○	運営推進会議で、報告し、取り組みのモニターをしていただいている。	○	△	△	
		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。	△	事業所内は出来ているが、運営推進会議では出来ていない。				

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
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)	○	対応マニュアル作成できている。	/	/	/	事業所として、「非常災害対策計画」を作成するとともに、様々な災害を想定した避難訓練を実施している。令和4年度は、消防署の協力も得て、訓練を実施することができた。コロナ禍以前は、管理者が地域の防災訓練に参加協力することもできていたが、現在は中止されている。事業所の立地している場所は、水害が発生する危険性があるため、管理者は、「災害発生時に、近隣住民の協力が不可欠である」感じている。また、事業所として、事業継続計画(BCP)の策定に向けた作業を進めている。コロナ禍の収束後には、集合形式の運営推進会議や地域の防災訓練等を活用して、地域住民や近隣事業所などとの協力体制の構築に向けた取り組みが行われることを期待したい。
		b	作成したマニュアルに基づき、利用者が、安全かつ確実に避難できるよう、さまざまな時間帯を想定した訓練を計画して行っている。	○	昼間や夜間など様々な事を想定して行っている。	/	/	/	
		c	消火設備や避難経路、保管している非常用食料・備品・物品類の点検等を定期的に行っている。	○	期限などの点検行っている。年2回の消防機器の点検を行っている。	/	/	/	
		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。	○	消防署とは訓練時に話をきけているが他事業所とは合同の訓練はできていない。	△	×	△	
		e	災害時を想定した地域のネットワークづくりに参加したり、共同訓練を行うなど、地域の災害対策に取り組んでいる。(県・市町、自治会、消防、警察、医療機関、福祉施設、他事業所等)	○	定期的に消防署と訓練は出来ているが、その他の機関等はありません。	/	/	/	
51	地域のケア拠点としての機能	a	事業所は、日々積み上げている認知症ケアの実践力を活かして地域に向けて情報発信したり、啓発活動等に取り組んでいる。(広報活動、介護教室等の開催、認知症サポーター養成研修や地域の研修・集まり等での講師や実践報告等)	○	運営推進会議の際には、啓蒙活動を行っている。	/	/	/	事業所として、地域住民から入居や見学などの相談が寄せられた場合には、快く対応をしている。コロナ禍において、ほとんどの地域活動が中止され、積極的な広報活動はできていない状況となっており、家族から寄せられた身内などの相談対応に留まっている。管理者は成年後見制度にも詳しく、地域包括支援センターからの相談にも応じており、感染状況が落ち着けば、認知症カフェの開催など、地域のケア拠点としての活動への意欲もあり、今後の取り組みが期待される。また、町にはグループホーム連絡会があるほか、町担当課や地域包括支援センターなどが主催する会議や研修に参加する機会は減少しているものの、連携を図ることはできている。
		b	地域の高齢者や認知症の人、その家族等への相談支援を行っている。	○	家族などから本人以外の身内の相談でも、相談支援を行っている。	/	×	△	
		c	地域の人たちが集う場所として事業所を解放、活用している。(サロン・カフェ・イベント等交流の場、趣味活動の場、地域の集まりの場等)	○	コロナ禍であり、あまり対応できていないが、いつでも立ち寄ることが出来るように広報している。	/	/	/	
		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。	○	高校生の体験学習を受け入れている	/	/	/	
		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)	○	認知症高齢者等見守りネットワーク協力機関になっており、各機関と連携なども行っている。また、地域包括支援センターにも成年後見制度などの相談を行っている。	/	/	○	